

AMMINISTRAZIONE COMUNALE DI TERNI

Rep. n. 38376

CONTRATTO PER L’AFFIDAMENTO DELLA CONCESSIONE DEL SERVIZIO DI ACCERTAMENTO E RISCOSSIONE COATTIVA DI LUCE VOTIVA E CANONI DEI MERCATI NONCHÉ DEL SERVIZIO DI RISCOSSIONE COATTIVA DI IMU, TASI, RETTE, MENSE SCOLASTICHE E FITTI.

REPUBBLICA ITALIANA

L’anno **duemilaventi**, il giorno **dodici** del mese di **marzo** nella Residenza Comunale di Terni, avanti a me, **Dott. Giampaolo GIUNTA Segretario Generale** del Comune di Terni, nato a Vittoria -RG- il 23 agosto 1969 - - codice fiscale: GNTGPL69M23M088X-, autorizzato a rogare gli atti in forma pubblica amministrativa, sono comparsi i Signori:

Dott.ssa **Grazia MARCUCCI**, nata a San Giovanni Rotondo (FG) il 16/07/1975, Codice Fiscale: MRCGRZ75L56H9260, Dirigente della Direzione Attività Finanziarie – Aziende del COMUNE DI TERNI, Codice Fiscale: 00175660554, in virtù del Conferimento dell’incarico dirigenziale - Decreto sindacale prot. Gen. n. 108045 del 14/09/2020 - la quale interviene esclusivamente nel nome, per conto e nell’interesse del Comune medesimo per la su espressa qualifica, in esecuzione delle deliberazioni di Giunta Comunale n. 393 dell’11/12/2019 e n. 17 del 05/02/2020, della determinazione a contrarre della Direzione Attività Finanziarie - Aziende n. 568 del 20/02/2020; delle determinazioni di aggiudicazione della Direzione

Attività Finanziarie - Aziende n. 2546 del 17/09/2020 e n. 2679 del 25/09/2020, nonché della determinazione della Direzione Attività Finanziarie - Aziende. n. 478 del 18.02.2021 **All. (A)**, atti esecutivi ai sensi di legge.

Sig. **Alessandro Cipriani** nato a Firenze il 04.09.1969 e domiciliato per la carica presso la sede legale della Società, il quale interviene al presente atto, in rappresentanza della Società Municipia S.p.A. con sede legale in Trento, Via Adriano Olivetti 7, Codice Fiscale e Partita I.V.A. n. 01973900838, n. R.E.A. TN - 209533, giusta atto di procura, conferitagli dal legale rappresentante della stessa, a rogito Dott. Alberto Vladimiro Capasso, Notaio in Roma rep. n. 100056 del 04.02.2021 **All. (B)**.

I predetti intervenuti, della cui identità personale e capacità giuridica io Segretario rogante sono certo, premettono che:

Con Deliberazione di Giunta Comunale n. 393 dell'11/12/2019 è stato approvato il capitolato di gara inerente la concessione del servizio di accertamento e riscossione coattiva della TARI, della Luce votiva e canoni dei mercati nonché del servizio di riscossione coattiva di IMU, TASI, rette e mense scolastiche e fitti per la durata di anni 8 (otto);

Con Deliberazione di Giunta Comunale n. 17 del 5.2.2020 è stato integrato il provvedimento di cui sopra e sono stati fissati i requisiti e le modalità di esecuzione dei servizi;

Con determinazione a contrarre n. 568 del 20/02/2020 del Dirigente della Direzione Attività Finanziarie - Aziende, si è stabilito di affidare il servizio a mezzo procedura aperta con applicazione del criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa ai sensi degli artt. 60 e 95 comma 2 del D.lgs. n. 50/2016;

Con determinazione del Dirigente della Direzione Attività Finanziarie - Aziende n. 2546 del 17/09/2020 si è disposta l'aggiudicazione della "Concessione del servizio di accertamento e riscossione coattiva della TARI, della Luce votiva e canoni dei mercati nonché del servizio di riscossione coattiva di IMU, TASI, rette e mense scolastiche e fitti per la durata di anni 8 (otto)" alla Società "Municipia S.p.A.";

Con determinazione del Dirigente della Direzione Attività Finanziarie - Aziende n. 2679 del 25/09/2020 si è disposta l'efficacia dell'aggiudicazione.

In data 29.9.2020 con nota Prot. n. 116043, la Direzione Attività Finanziarie - Aziende, nelle persone del dirigente e del RUP, disponeva di procedere all'esecuzione del contratto in via d'urgenza, ai sensi del combinato disposto degli art. 32 commi 8 e 13 e art. 8 D.L. n. 76/2020 convertito in L. 120/2020 relativamente all'emissione e notifica degli avvisi di accertamento TARI per l'anno 2015 entro il termine di legge di cui all'articolo 1, comma 161, L. 296/2006, al fine di salvaguardare la pretesa tributaria dell'Ente e al fine di scongiurare danni al Comune anche in considerazione della condizione di ente dissestato;

Con determinazione della Direzione Attività Finanziarie - Aziende. n. 478 del 18.02.2021 si è stabilito di non affidare alla società MUNICIPA S.p.A. l'attività di accertamento e di riscossione coattiva della tariffa corrispettiva TARIC a decorrere dall'anno 2021, così come meglio precisato nella sopra richiamata determinazione dirigenziale;

In merito alla richiesta di rilascio dell'informazione antimafia ai sensi dell'art. 91 del D.lgs. 06.09.2011 n. 159 e artt. 1 e 2 della legge 13.08.2010 n. 136 e s.m.i., avente protocollo "PR_TNUTG_Ingresso_0095611_20201120",

eseguita in data 20.11.2020, essendo trascorsi 30 giorni dalla richiesta stessa, si procede alla stipula in assenza di certificazione rilasciata dalla Banca Dati Nazionale Antimafia ai sensi dell'art. 92, comma 3, del D.lgs. n. 159/2011.

Volendosi ora determinare le norme e condizioni che debbono regolare l'appalto di cui trattasi, i predetti comparenti, previa ratifica e conferma della narrativa che precede, che dichiarano parte integrante e sostanziale del presente atto, convengono e stipulano quanto appresso:

ARTICOLO 1

-Premesse-

Le premesse fanno parte integrante e sostanziale del presente atto.

ARTICOLO 2

-Affidamento della concessione-

Il Comune di Terni come sopra rappresentato, affida alla Concessionaria "Municipia S.p.A." come sopra rappresentata, che accetta, la "Concessione del servizio di accertamento e riscossione coattiva della Luce votiva e canoni dei mercati nonché del servizio di riscossione coattiva di IMU, TASI, rette e mense scolastiche e fitti per la durata di anni 8 (otto)".

Il valore stimato della concessione per la durata contrattuale prevista, determinato sulla base di un calcolo presuntivo delle entrate da accertare e riscuotere coattivamente nel corso del periodo contrattuale di riferimento, come da nota protocollo 0030576 del 25/02/2021, è ora, a seguito della rideterminazione dell'attività affidata, pari ad € 55.926.511,06 oltre Iva.

L'aggio per la Concessionaria quale risultante dall'esito della gara è stabilito nella misura del 4,460% oltre Iva da applicarsi all'importo accertato e riscosso per la durata contrattuale prevista

Il valore del contratto, al netto dell'aggio previsto a favore della Concessionaria ascende ora ad € 2.494.322,39 (oltre IVA).

L'esecuzione della concessione, così come rideterminata in base al dispositivo della determinazione della Direzione Attività Finanziarie - Aziende n. 478 del 18.02.2021, è subordinata alla piena e incondizionata osservanza delle disposizioni contenute nel Capitolato Speciale - **All. (C)** nell'Offerta Tecnica - **All. (D)** e comunque nell'intero progetto approvato con determinazione a contrarre del dirigente Attività Finanziarie n. 568 del 20.02.2020.

I documenti sopra indicati, ancorché, ad eccezione del capitolato speciale di appalto e dell'offerta tecnica, non allegati, risultano parte integrante e sostanziale del presente contratto e depositati presso la stazione appaltante.

ARTICOLO 3

-Durata-

Il contratto ha una durata di 8 (otto) anni.

ARTICOLO 4

-Corrispettivo della Concessione -

Il Comune di Terni corrisponderà alla Concessionaria un aggio percentuale, al netto dell'IVA e/o di altre imposte e contributi di legge, pari al **4,460%** dell'importo dei tributi riscossi per la durata contrattuale.

ARTICOLO 5

-Penali-

Per ogni violazione degli obblighi derivanti dal Capitolato e per ogni caso di carente, tardiva o incompleta esecuzione del servizio, la Stazione concedente, fatto salvo ogni risarcimento di maggiori ed ulteriori danni, potrà applicare alla

Concessionaria delle penali, variabili a seconda della gravità del caso, calcolate in misura giornaliera compresa tra lo 0,3 per mille e l'1 per mille dell'ammontare netto contrattuale da determinare in relazione all'entità delle conseguenze legate al ritardo e comunque non superiori, complessivamente, al 10 per cento di detto ammontare netto contrattuale (rif. art. 113-bis, comma 2, del Codice dei contratti). L'eventuale applicazione delle penali non esime la Concessionaria dalle eventuali responsabilità per danni a cose o persone.

ARTICOLO 6

- Cauzione definitiva -

A garanzia degli impegni assunti con il presente atto, la Società "MUNICIPIA S.P.A.", ha prestato la cauzione di € 158.132,36 mediante polizza fidejussoria n. 410261222 rilasciata da Generali Italia S.p.A. – Agenzia di Padova Facciolati con validità a decorrere dalla data di stipula del presente contratto, acquisita al Comune di Terni con prot. Gen. n. 21864 dell'11.02.2021, già sottoscritta con firma digitale **All. (E)**. In merito a detta cauzione la Società Concessionaria concede ampia facoltà di utilizzarla in tutto od in parte nel caso di inadempienza ai patti contrattuali, così come riconosce il diritto ai maggiori danni ove questi dovessero essere superiori all'importo della cauzione.

ARTICOLO 7

- Patto di integrità -

Il concorrente ribadisce l'accettazione del patto di integrità del Comune di Terni approvato con Deliberazione di Giunta Comunale n. 336 del 24 novembre 2017, parte integrante e sostanziale del presente contratto.

ARTICOLO 8

- Incompatibilità lavorativa o professionale: anti-pantouflage -

Ai sensi dell'art. 53 comma 16 ter del Decreto Legislativo 165/2001 e ss.mm.ii., la Società **“MUNICIPIA S.P.A.”**, sottoscrivendo il presente contratto, attesta che la stessa non ha concluso contratti di lavoro subordinato o autonomo e comunque non ha conferito incarichi ad ex dipendenti del Comune di Terni che hanno esercitato poteri autoritativi o negoziali per conto del Comune di Terni nei propri confronti per il triennio successivo alla cessazione del rapporto.

ARTICOLO 9

-Trattamento dei dati personali e altri obblighi-

Informativa ai sensi degli art. 13-14 del GDPR -General Data Protection Regulation- 2016/679 e della normativa nazionale

Titolare del trattamento è il Comune di Terni – nella persona del Sindaco pro-tempore -con sede Piazza Ridolfi 1 C.F./P.IVA 00175660554; PEC: comune.terni@postacert.umbria.it Centralino: +39 0744.549.1.

Il trattamento dei dati relativi al presente rapporto contrattuale sarà improntato ai principi di correttezza, liceità, trasparenza e di tutela della Sua riservatezza e dei Suoi diritti

I dati personali che saranno raccolti e trattati riguardano i dati identificativi, la situazione economica, finanziaria e fiscale.

Il trattamento è necessario all'esecuzione del presente contratto, nonché per l'esecuzione dei propri compiti di interesse pubblico o comunque connessi all'esercizio dei propri pubblici poteri, ivi incluse le finalità di archiviazione, di ricerca storica e di analisi per scopi statistici.

Il trattamento consisterà nella raccolta, registrazione, organizzazione, strutturazione, conservazione, estrazione, consultazione, uso, comunicazione

mediante trasmissione, cancellazione o distruzione. Il trattamento non comporta l'attivazione di un processo decisionale automatizzato.

I dati verranno comunicati sia a persone fisiche che giuridiche.

I dati personali conferiti saranno trattati sia con strumenti manuali che con modalità informatiche e telematiche, per le finalità previste dal Regolamento - UE- 2016/679 -RGPD-.

Il conferimento dei dati presenti è obbligatorio e la loro mancata comunicazione non consente di procedere con la stipula del contratto.

I dati saranno trattati per tutto il tempo necessario all'esecuzione del contratto e, successivamente alla conclusione del procedimento, i dati saranno conservati in conformità alle norme sulla conservazione della documentazione amministrativa.

Sono state adottate le seguenti misure di sicurezza:

Sistemi di autenticazione; sistemi di autorizzazione; sistemi di protezione - antivirus; firewall; antintrusione - adottati per il trattamento; Sicurezza anche logistica.

I dati saranno comunicati a terzi e diffusi nei soli casi previsti dalla vigente normativa generale o di settore.

La Concessionaria potrà esercitare i seguenti diritti:

richiedere maggiori informazioni in relazione ai contenuti della presente informativa di accesso ai dati personali;

ottenere la rettifica o la cancellazione degli stessi o la limitazione del trattamento che lo riguardano -nei casi previsti dalla normativa-;

opporsi al trattamento - nei casi previsti dalla normativa -;

alla portabilità dei dati - nei casi previsti dalla normativa -;

revocare il consenso, ove previsto; la revoca del consenso non pregiudica la liceità del trattamento basata sul consenso conferito prima della revoca;

proporre reclamo all'autorità di controllo - Garante Privacy -;

dare mandato a un organismo, un'organizzazione o un'associazione senza scopo di lucro per l'esercizio dei suoi diritti;

richiedere il risarcimento dei danni conseguenti alla violazione della normativa -art. 82-.

Qualora il titolare del trattamento intenda trattare ulteriormente i dati personali per una finalità diversa da quella per cui essi sono stati raccolti, prima di tale ulteriore trattamento verranno fornite informazioni in merito a tale diversa finalità e ogni ulteriore informazione pertinente.

La Concessionaria potrà esercitare i propri diritti attraverso contatto diretto e/o l'invio di una richiesta anche mediante email a:

Titolare Comune di Terni– Sindaco pro-tempore:

Tel. 0744.5491 PEC: comune.terni@postacert.umbria.it

Responsabile della protezione dei dati: SI.net Servizi Informatici Srl in persona dell'Ing. Aldo LUPI -DPO-

E-MAIL: rpd@comune.terni.it

Contatto web del titolare: www.comune.terni.tr.it

La Concessionaria potrà ottenere ulteriori informazioni sul trattamento dei dati e sull'esercizio dei suoi diritti nonché sulla disciplina normativa in materia ai seguenti link:

Regolamento -UE- 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al

trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE -regolamento generale sulla protezione dei dati-
-Testo rilevante ai fini del SEE-: https://eur-lex.europa.eu/legal-content/IT/TXT/?uri=uriserv:OJ.L_.2016.119.01.0001.01.ITA

Garante europeo della protezione dei dati -GEPD-:
<https://europa.eu/european-union/about-eu/institutions-bodies/european-data-protection-supervisor.it>" bodies/european-data-protection-supervisor.it

Garante italiano della protezione dei dati:

<http://www.garanteprivacy.it/web/guest/home>

ARTICOLO 10

-Trasparenza -

La Concessionaria espressamente dichiara che non vi è stata mediazione o altra opera di terzi per la conclusione del Contratto e di non aver corrisposto né promesso di corrispondere ad alcuno, direttamente o attraverso terzi, ivi comprese le proprie imprese collegate o controllate, somme di denaro o altra utilità a titolo di intermediazione o simili, comunque volte a facilitare la conclusione del Contratto; si obbliga a non versare ad alcuno, a nessun titolo, somme di danaro o altra utilità finalizzate a facilitare e a rendere meno onerosa l'esecuzione e la gestione del Contratto rispetto agli obblighi assunti, né a compiere azioni comunque volte agli stessi fini.

Qualora non risulti conforme al vero anche una sola delle dichiarazioni rese ai sensi del precedente comma, ovvero la Concessionaria non rispetti gli impegni e gli obblighi ivi assunti per tutta la durata del presente contratto, lo stesso si intende risolto di diritto, ai sensi e per gli effetti dell'art. 1456 c.c., per fatto e colpa della Concessionaria che è, conseguentemente, tenuta al

risarcimento di tutti i danni derivanti dalla risoluzione.

ARTICOLO 11

-Codice di comportamento della Stazione Appaltante-

La Concessionaria conferma di essere edotta degli obblighi derivanti dal Codice di comportamento adottato dalla Stazione Appaltante con D.G.C. n. 128 del 16 aprile 2014 -ai sensi dell'art. 54 D.lgs. 30 marzo 2001 n. 165, del D.P.R. 16 aprile 2013 n. 62 e del Piano Nazionale Anticorruzione- che, richiamato all'art. 15.3.1, comma 6 del Disciplinare, deve intendersi parte integrante e sostanziale del presente contratto e di osservare e far osservare ai propri dipendenti e collaboratori il suddetto codice, pena la risoluzione del contratto.

ARTICOLO 12

-Obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari-

La Concessionaria è vincolata ad assolvere agli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla legge n. 136 del 13.08.2010 e nello specifico si impegna, per le movimentazioni finanziarie relative al presente affidamento, ad utilizzare uno o più conti correnti bancari o postali dedicati, anche non in via esclusiva, accesi presso banche o presso la società Poste Italiane S.p.A.

La Concessionaria si obbliga altresì a comunicare gli estremi identificativi di tali conti correnti alla Stazione Appaltante entro giorni sette dalla loro accensione o, nel caso di conti correnti già esistenti, dalla loro prima utilizzazione in operazioni finanziarie relative ad una commessa pubblica, nonché nello stesso termine, le generalità ed il codice fiscale delle persone delegate ad operare su di essi e ad effettuare tutti i movimenti finanziari tramite bonifico bancario o postale, ovvero con altri strumenti di pagamento

idonei a consentire la piena tracciabilità delle operazioni, fatte salve le deroghe previste dalla legge n. 136 del 13 agosto 2010 e ss.mm.ii.

Le parti dichiarano di essere perfettamente a conoscenza che il mancato utilizzo del bonifico bancario o postale, ovvero degli altri strumenti idonei a consentire la piena tracciabilità delle operazioni determina la risoluzione di diritto del contratto.

ARTICOLO 13

-Controversie e foro competente-

Ove dovessero insorgere controversie tra l'Amministrazione Comunale e la Concessionaria in ordine all'interpretazione ed all'esecuzione del presente contratto, la Concessionaria non potrà sospendere né rifiutare l'esecuzione dei servizi, ma dovrà limitarsi a produrre le proprie motivate riserve per iscritto all'Amministrazione Comunale, in attesa che vengano assunte, di comune accordo, le decisioni in ordine alla prosecuzione dello svolgimento del contratto.

Ove detto accordo non dovesse essere raggiunto, ciascuna delle parti avrà facoltà di ricorrere all'autorità giudiziaria.

Per tutte le controversie che dovessero insorgere sarà competente in via esclusiva il Foro di Terni.

Articolo 14

-Accettazione clausola riduttiva-

Il concessionario dichiara espressamente di aver compreso e di accettare senza riserve le prescrizioni riduttive inerenti all'attività di accertamento (TARIC) riportate compiutamente nella determinazione della Direzione Attività Finanziarie - Aziende. n. 478 del 18.02.2021 impegnandosi, anche per

il futuro, a non sollevare eccezioni di sorta.

ARTICOLO 15

-Spese di contratto ed accessorie-

Tutte le spese inerenti e conseguenti alla stipula del presente contratto e le conseguenti spese di bollo e registrazione sono a totale carico della Concessionaria.

Ai fini fiscali si dichiara che le prestazioni di cui al presente contratto sono soggette al pagamento dell'I.V.A. per cui si richiede la registrazione in misura fissa ai sensi dell'art. 40 del D.P.R. 26/04/'86 n. 131 e s.m.i.

Per ciò che concerne l'imposta di bollo, la stessa è assolta con le modalità telematiche ai sensi del D.M. 22 febbraio 2007, mediante modello unico informatico -M.U.I.- per l'imposta di euro 45,00.

ARTICOLO 15

-Disposizioni finali-

Per tutto quanto non disciplinato dal presente contratto, si rinvia alle previsioni del Capitolato e dei relativi allegati, nonché alle disposizioni del Codice Civile e delle altre leggi vigenti in materia con particolare riferimento al D.lgs. 50/2016 e al D.M. 10/08/2016, che si intendono qui espressamente richiamate.

Il presente atto scritto con mezzi elettronici da persona di mia fiducia, sotto la mia sorveglianza e direzione, viene da me Ufficiale Rogante letto a video, mediante l'uso e il controllo personale degli strumenti informatici, ai comparenti che lo approvano e con me lo sottoscrivono ritenendolo conforme alle loro volontà, apponendo le loro firme digitali ai sensi dell'art. 52 bis della legge notarile 16 febbraio 1913 n. 89 verificate nella loro

regolarità, ai sensi dell'art. 10 del D.P.C.M. 30 marzo 2009 e accertato che il contenuto negoziale non è in contrasto con l'Ordinamento giuridico.

Riepilogo allegati: **All. (A)** - determinazione della Direzione Attività Finanziarie - Aziende n. 478 del 18.02.2021 **All. (B)** - Procura Speciale; **All. (C)** - Capitolato Speciale d'Appalto; **All. (D)** - Offerta Tecnica; **All. (E)** - Cauzione Definitiva

Questo atto consta, a video, di tredici facciate e rimanenti righe della quattordicesima, escluse le firme, fin qui.

CONTRATTO PER L’AFFIDAMENTO DELLA CONCESSIONE DEL SERVIZIO DI ACCERTAMENTO E RISCOSSIONE COATTIVA DI TARI, LUCE VOTIVA E CANONI DEI MERCATI NONCHÉ DEL SERVIZIO DI RISCOSSIONE COATTIVA DI IMU, TASI, RETTE, MENSE SCOLASTICHE E FITTI

DETERMINAZIONE 478 DEL 18.02.2021

ALLEGATO “A”



COMUNE DI TERNI

DIREZIONE ATTIVITA' FINANZIARIE - AZIENDE

DETERMINAZIONE DEL DIRIGENTE

Numero 478 del 18/02/2021

OGGETTO: integrazione bozza di contratto predisposta dalla Direzione Affari Generali avente ad oggetto l'affidamento del servizio di accertamento e riscossione coattiva della TARI, della luce votiva e dei canoni dei mercati nonché del servizio di riscossione coattiva di IMU, TASI, rette e mense scolastiche e fitti per la durata di anni 8 (otto) alla società MUNICIPIA Spa

ESERCIZIO 2021

Oggetto: integrazione bozza di contratto predisposta dalla Direzione Affari Generali avente ad oggetto l'affidamento del servizio di accertamento e riscossione coattiva della TARI, della luce votiva e dei canoni dei mercati nonché del servizio di riscossione coattiva di IMU, TASI, rette e mense scolastiche e fitti per la durata di anni 8 (otto)" alla società MUNICIPIA Spa

IL DIRIGENTE

PREMESSO CHE:

- Con deliberazione n. 393 del 11.12.2019, la Giunta comunale, al fine di potenziare ed efficientare l'attività di riscossione delle entrate comunali e, pertanto, ridurre la tempistica delle procedure di esazione, nonché potenziare l'attività di contrasto all'evasione fiscale riteneva necessario di procedere ad affidare l'accertamento e la riscossione delle proprie entrate, come meglio in seguito specificate, ad un unico soggetto terzo in forza di quanto previsto dall'art. 52 e dall'art. 53 del D.lgs n. 446/1997, e in ossequio, rispettivamente all'art. 6 del Regolamento delle Entrate extra tributarie, approvato con deliberazione C.C. n. 161/2019 e all'art. 16 del Regolamento sull'attività tributaria, approvato con deliberazione C.C. n. 241/2006 e s.m.i., secondo cui il Comune di Terni può deliberare di affidare a soggetti terzi sia l'accertamento che la riscossione delle proprie entrate;
- Con la medesima deliberazione veniva approvato il relativo capitolato di gara per l'affidamento in concessione, per la durata di anni otto, del servizio di accertamento e riscossione coattiva di TARI per le annualità pregresse a decorrere dall'anno 2015 e per tutta la durata del contratto, luce votiva e canone dei mercati nonché del servizio di riscossione coattiva di IMU, TASI, rette, mense scolastiche e fitti, redatto secondo il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa unitamente al piano finanziario che veniva allegato allo stesso e si dava mandato alle Direzioni Affari Generali e Attività Finanziarie di predisporre gli atti di gara, onde poi procedere con la pubblicazione del bando;
- Con deliberazione G.C. n. 17 del 5.2.2020 avente ad oggetto "integrazione alla delibera di Giunta n. 393 del 11.12.2019. atto di Indirizzo", l'Organo giuntale, preso atto delle rilevanti novità normative intervenute con l'entrata in vigore della Legge n. 160/2019 sia in tema di Imposta Municipale Propria (IMU) con l'accorpamento del

- Tributo per i Servizi Indivisibili (TASI) e ancora l'introduzione dell'accertamento esecutivo per le entrate locali sia di natura tributaria che patrimoniale, tra le quest'ultime anche le rette scolastiche e i canoni, riteneva necessario ed opportuno integrare i documenti di gara già approvati, fornendo alla Direzione Finanziaria le relative linee di indirizzo;
- Con determinazione dirigenziale del Dirigente Attività Finanziarie pro tempore n. 568 del 20.2.2020, prot. 24106 acquisito in pari data, avente ad oggetto "*determina a contrarre per l'affidamento in concessione del servizio di accertamento e riscossione coattiva della TARI, della luce votiva e dei canoni dei mercati nonché del servizio di riscossione coattiva di IMU, TASI, rette e mense scolastiche e fitti per la durata di anni 8 (otto)*", il Dirigente della Direzione Attività Finanziarie pro tempore, in ottemperanza alle richiamate deliberazioni G.C. n. 393 del 11.12.2019 e n. 17 del 5.2.2020, avviava una procedura aperta ai sensi dell'art. 60 del D.lgs. 50/2016, con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa, di cui all'art. 95, comma 2, del D.Lgs.50/2016;
 - entro la scadenza del termine per la presentazione delle offerte, fissata per le ore 12:00 del giorno 2.4.2020 pervenivano le offerte di 2 (due) operatori economici di seguito elencati: 1. Engineering tributi spa 019739000838 e Ica Imposte comunali affini S.r.l. 02478610583. Entrambi i partecipanti sono stati ammessi alle successive fasi di gara;
 - Successivamente, con determinazione dirigenziale del Dirigente della Direzione Attività Finanziarie pro tempore n. 1045 del 8.4.2020, prot. 45019, pari data è stata nominata la commissione giudicatrice prevista dall'art.77 del D.Lgs. n. 50/2016, la quale, all'esito delle operazioni di gara, ha comunicato la seguente graduatoria finale: 1 Municipia Spa punteggio 90,380; 2 Ica Srl punteggio 87,000;
 - con Determinazione dirigenziale n. 2546 del 17.9.2020, prot. 110201, pari data, la sottoscritta Dirigente della Direzione Attività Finanziarie disponeva di approvare i verbali di gara, dai quali risulta la seguente graduatoria:
1 Municipia Spa punteggio 90,380; 2 ICA Srl punteggio 87,000. Di conseguenza dava atto che l'offerta economicamente più vantaggiosa è quella della società Municipia S.R.L., con un punteggio totale di 90,380. Inoltre stabiliva i sensi dell'art. 32, comma 7, del d.lgs. 50/2016, l'aggiudicazione non efficace alla Municipia spa, del "servizio di accertamento e riscossione coattiva di IMU, TASI, rette e mense scolastiche e fitti" a favore del Comune di Terni per la durata di otto (8) anni con la precisazione che l'aggiudicazione diverrà efficace una volta effettuata la verifica dei requisiti di legge;
 - Con determinazione dirigenziale n. 2679 del 25.9.2020, prot.115981 del 29.9.2020, la sottoscritta Dirigente della Direzione Attività Finanziarie, preso atto che nei confronti della ditta aggiudicataria si era proceduto alla verifica del possesso dei requisiti di carattere generale, economico-finanziari e tecnico-organizzativi, dichiarati in sede di gara attraverso la Banca dati degli operatori economici di cui all'art. 81 del D.lgs. n. 50/2016 s.m.i. con esito positivo e preso, altresì, atto della regolarità contributiva dell'operatore economico affidatario così come desumibile dal DURC allegato

emesso in data 23.9.2020, determinava di aggiudicare definitivamente, alla luce dell'esito positivo delle verifiche effettuate e specificate nel corpo della determina, *il servizio di accertamento e riscossione coattiva della TARI, della luce votiva e dei canoni dei mercati nonché del servizio di riscossione coattiva di IMU, TASI, rette e mense scolastiche e fitti per la durata di anni 8 (otto)* alla società Municipia spa.;

- Con determinazione dirigenziale n. 2789 del 07.10.2020, prot. n. 121010 del 8.10.2020, la sottoscritta Dirigente della direzione Attività Finanziarie-Aziende rappresentava che, sebbene la verifica dei requisiti prescritti era stata effettuata e conclusa, peraltro con riscontro positivo come da fascicolo ANAC in atti, ai sensi dell'articolo 32 comma 9 del D. Lgs n. 50 18 aprile 2016, il contratto non poteva comunque essere stipulato prima di trentacinque giorni dall'invio dell'ultima delle comunicazioni del provvedimento di aggiudicazione avvenuto in data 29.9.2020 con nota Prot. n. 116043, Direzione Attività Finanziarie – Aziende, nelle persone sia del dirigente che del RUP, riteneva, pertanto, di procedere all'esecuzione del contratto in via d'urgenza, ai sensi del combinato disposto degli art. 32 commi 8 e 13 e art. 8 D.L. n. 76/2020 conv. L. 120/2020, anche considerato che tale ultima disposizione (c.d. "Decreto Semplificazioni) consente di fare ricorso alla consegna semplificata in via d'urgenza di tutti i lavori, forniture e servizi che traggano origine da procedure avviate fino al 31 dicembre 2021. In particolare si prendeva atto che nonostante i solleciti di pagamento a titolo di Tassa Rifiuti (TARI) per l'anno 2015 notificati ai contribuenti inadempienti, risultavano, importi non versati e per l'effetto, si rendeva necessario ed urgente provvedere ad emettere i relativi avvisi di accertamento entro il termine di legge di cui all'articolo 1, comma 161, L. 296/2006, e tenuto conto dell'articolo 67, comma 4, del DI n.18/2020 come convertito dalla Legge n.27/2020, al fine di salvaguardare la pretesa tributaria dell'Ente e al fine di scongiurare danni al Comune anche in considerazione della condizione di ente dissestato. Si riteneva, pertanto, necessario il ricorso all'affidamento d'urgenza degli insoluti a Municipia Spa, e di disporre, in conseguenza, l'esecuzione anticipata in via d'urgenza ai sensi dell'art. 32 commi 8 e 13 del D. Lgs. 50/2016, e l'affidamento del servizio riferito alle sole entrate tributarie TARI previa sottoscrizione delle parti di specifico accordo e si dava atto che la stipula del contratto sarebbe avvenuta allo spirare del termine di cui all'articolo 32 comma 9 del D. Lgs n. 50 18 aprile 2016;
- con prot. n. 121067 del 08.10.2020 la Direzione Attività Finanziarie-Aziende comunicava a MUNICIPIA S.p.A. l'esecuzione anticipata del servizio;
- con nota prot. n. 125661 del 17/10/2020, MUNICIPIA S.p.A. dichiarava la propria disponibilità all'esecuzione anticipata del servizio;
- con nota del 19.10.2020 le parti convenivano di procedere alla consegna dell'esecuzione anticipata del contratto per l'affidamento del servizio di accertamento della tassa rifiuti (TARI) relativo ai solleciti emessi da ASM e non pagati per l'anno 2015, ai patti e condizioni previsti negli atti di gara (Capitolato e Specifiche Tecniche) e nell'offerta tecnica ed economica presentata in sede di gara.

TENUTO CONTO che:

- in data 26.6.2014 il Comune di Terni ha sottoscritto il contratto di servizio per l'affidamento del servizio di trasporto e raccolta nell'ambito della gestione integrata dei rifiuti urbani nei comuni dell'ATI N. 4 Umbria regolarmente affidato al Raggruppamento Temporaneo di Impreso costituito da ASM TERNI S.p.A. e il CNS – Consorzio Nazionale Servizi Società Cooperativa (riferimento determina di aggiudicazione definitiva dell'ATI 4 del 6/2/2014, n. 18);
- l'obbligo di attivare una tariffazione puntuale corrispettiva, pur senza aver stabilito, previsto né concordato una data di applicazione discende direttamente da quanto previsto all'art. 57 del Disciplinare tecnico per lo svolgimento del servizio di igiene urbana sottoscritto dal gestore in sede di stipula del contratto;

ATTESO che con deliberazione C.C. n. 269 del 30.12.2020, il Comune di Terni, ha disposto di applicare, a decorrere dall'anno 2021, in luogo della TARI, la tariffa avente natura corrispettiva, prevista dal comma 668, art. 1 L. 147/2013, per il servizio di gestione dei rifiuti urbani e contestualmente di approvare il relativo regolamento, secondo lo schema approvato da AURI, riportato in Allegato al menzionato atto;

CONSIDERATO che:

- 1) il predetto comma 688, art. 1 prevede, altresì, che *“La tariffa corrispettiva è applicata e riscossa dal soggetto affidatario del servizio di gestione dei rifiuti urbani”*, così come ribadito nell'art. 5 del regolamento comunale citato;
- 2) la tariffa corrispettiva è un'entrata di natura patrimoniale;

TENUTO CONTO, per quanto precede, che l'attività di accertamento e di riscossione coattiva della tariffa corrispettiva TARIC a decorrere dall'anno 2021 non potrà essere affidata alla società MUNICIPA Spa, aggiudicatrice della gara *del servizio di accertamento e riscossione coattiva della TARI, della luce votiva e dei canoni dei mercati nonché del servizio di riscossione coattiva di IMU, TASI, rette e mense scolastiche e fitti per la durata di anni 8 (otto)*;

VISTA la bozza di contratto relativo all'affidamento *“del servizio di accertamento e riscossione coattiva della TARI, della luce votiva e dei canoni dei mercati nonché del servizio di riscossione coattiva di IMU, TASI, rette e mense scolastiche e fitti per la durata di anni 8 (otto)”* alla società MUNICIPIA Spa, predisposta dalla Direzione Affari Generali;

VERIFICATO CHE è necessario, per tutto quanto sopra specificato, provvedere ad integrare lo stesso atto con una clausola espressa, chiara ed inequivocabile, secondo la quale l'affidamento del servizio di accertamento e riscossione coattiva della TARI sarà svolto dalla società Municipia Spa per le annualità di competenza entro cui lo stesso tributo era applicato nel Comune di Terni, ovvero fino all'anno 2020;

DATO ATTO CHE il presente provvedimento non comporta riflessi contabili diretti
DETERMINA

Che le premesse costituiscono parte sostanziale del presente provvedimento;

di integrare la bozza di contratto relativa all'affidamento *“del servizio di accertamento e riscossione coattiva della TARI, della luce votiva e dei canoni dei mercati nonché del servizio di riscossione coattiva di IMU, TASI, rette e mense scolastiche e fitti per la durata di anni 8 (otto)”* alla società MUNICIPIA Spa, attraverso l’inserimento di con una clausola espressa, chiara ed inequivocabile secondo la quale l'affidamento del servizio di accertamento e riscossione coattiva della TARI sarà svolto dalla società Municipia Spa per le annualità di competenza del Comune di Terni, ovvero fino all’anno 2020 e che la clausola di cui sopra è conseguenza della delibera C.C. n. 269 del 30.12.2020 sopra citata;

di prevedere espressamente nel contratto che, in data 29.9.2020 con nota Prot. n. 116043, la Direzione Attività Finanziarie – Aziende, nelle persone sia del dirigente che del RUP, disponeva di procedere all’esecuzione del contratto in via d’urgenza, ai sensi del combinato disposto degli art. 32 commi 8 e 13 e art. 8 D.L. n. 76/2020 conv. L. 120/2020 relativamente all’emissione e notifica degli avvisi di accertamento TARI per l’anno 2015 entro il termine di legge di cui all’articolo 1, comma 161, L. 296/2006, al fine di salvaguardare la pretesa tributaria dell’Ente e al fine di scongiurare danni al Comune anche in considerazione della condizione di ente dissestato;

di dare atto che il contratto non prevederà il minimo percentuale garantito nella misura del 20% in quanto il Capitolato di gara pubblicato era già stato epurato da tale previsione in base a quanto disposto con la delibera di Giunta comunale n. 17 del 5.2.2020 avente ad oggetto *“Integrazione alla delibera di Giunta n. 393 del 11.12.2019. Atto di Indirizzo”*, che, nel merito, alla lettera C) aveva stabilito *“di non richiedere la percentuale del minimo riscosso al fine di incentivare la partecipazione dei concessionari abilitati in possesso di idonei requisiti anche nell’ottica della semplificazione sia delle procedure di contabilizzazione che dei rapporti tra ente e concessionario”*;

di dare atto che il presente provvedimento non comporta ulteriori oneri riflessi diretti e indiretti a carico del bilancio dell’Ente fatta eccezione della prenotazione dell’impegno di cui alla determina n. 2679 del 25.9.2020

Il Dirigente

Dott.ssa Grazia Marcucci

CONTRATTO PER L’AFFIDAMENTO DELLA CONCESSIONE DEL SERVIZIO DI ACCERTAMENTO E RISCOSSIONE COATTIVA DI TARI, LUCE VOTIVA E CANONI DEI MERCATI NONCHÉ DEL SERVIZIO DI RISCOSSIONE COATTIVA DI IMU, TASI, RETTE, MENSE SCOLASTICHE E FITTI

PROCURA

ALLEGATO “B”

NOTAIO Alberto Vladimiro CAPASSO
Imposta di bollo assolta in modo virtuale
ai sensi dell'art. 15, D.P.R. 28-10-1972, n. 642
(Autor. int. di Finanza - Roma - prot. 9040/92 del 28-8-92)



Alberto Vladimiro Capasso
NOTAIO

REPERTORIO N. 100056

**PROCURA SPECIALE
REPUBBLICA ITALIANA**

L'anno duemilaventuno, il giorno quattro
del mese di febbraio, in Roma, Piazzale dell'Agricoltura n. 24
(4 febbraio 2021)

Avanti a me Avv. **ALBERTO VLADIMIRO CAPASSO**, No-
taro in Roma con studio in Via Crescenzo n. 2, ed iscritto nel Ru-
olo dei Distretti Notarili Riuniti di Roma, Velletri e Civitavecchia.

E' PRESENTE:

- **DE CAPITANI STEFANO**, nato a Monza (MB) il cinque aprile mille-
novecentosessantasette, elettivamente domiciliato per la carica pres-
so la sede legale della Società, nella sua qualità di Presidente del
Consiglio di Amministrazione e Legale Rappresentante della Società
- "**MUNICIPIA - S.p.A.**", con unico socio, soggetta ad attività di dire-
zione e coordinamento di "Engineering Ingegneria Informatica
S.p.A.", con sede legale in Trento (TN), Via Adriano Olivetti n°7, capi-
tale sociale Euro 13.000.000,00 int. vers., codice fiscale e iscrizione
nel registro delle imprese di Trento 01973900838, partita I.V.A.
01973900838, e R.E.A. n° 209533 (la Società),
avvalendosi dei poteri a lui conferiti dal Consiglio di Amministrazione
nella riunione del 23 aprile 2020, il cui verbale trovasi depositato ed i-
scritto nel competente Registro delle Imprese.

Detto componente, della cui identità personale, qualifica e poteri
io Notaro sono certo,

PREMESSO CHE:

- con Deliberazione di Giunta Comunale di Terni n. 393 dell'11/12/2019 è stato approvato il capitolato di gara inerente la concessione del servizio di accertamento e riscossione coattiva della TARI, della Luce votiva e canoni dei mercati nonché del servizio di riscossione coattiva di IMU, TASI, rette e mense scolastiche e fitti per la durata di anni 8 (otto);
- con Deliberazione di Giunta Comunale n. 17 del 5.2.2020 è stato integrato il provvedimento di cui sopra e sono stati fissati i requisiti e le modalità di esecuzione dei servizi;
- Con determinazione a contrarre n. 568 del 20/02/2020 del Dirigente della Direzione Attività Finanziarie - Aziende, si è stabilito di affidare il servizio a mezzo procedura aperta con applicazione del criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa ai sensi degli artt. 60 e 95 comma 2 del D.lgs. n. 50/2016;
- con determinazione del Dirigente della Direzione Attività Finanziarie - Aziende n. 2546 del 17/09/2020 si è disposta l'aggiudicazione della "Concessione del servizio di accertamento e riscossione coattiva della TARI, della Luce votiva e canoni dei mercati nonché del servizio di riscossione coattiva di IMU, TASI, rette e mense scolastiche e fitti per la durata di anni 8" alla Società "Municipia S.p.A." partecipante alla suddetta gara;
- con determinazione del Dirigente della Direzione Attività Finanziarie - Aziende n. 2679 del 25/09/2020 si è disposta l'effica-

cia dell'aggiudicazione;

- che occorre ora procedere alla sottoscrizione del Contratto in forma pubblica amministrativa

TUTTO CIO' PREMESSO

mediante il presente atto, nomina suo procuratore speciale e per quanto infra generale, il signor:

- **CIPRIANI ALESSANDRO**, nato a Firenze (FI) il quattro settembre millenovecentosessantatré, domiciliato per la carica presso la sede legale della Società,

affinché, in nome, conto e vece, e nell'interesse della MUNICIPIA S.p.A., sia autorizzato a sottoscrivere il contratto di appalto con il COMUNE DI TERNI come sopra descritto, rilasciando ogni più opportuna dichiarazione, fare in ordine al presente mandato quanto si renderà utile e necessario per il suo espletamento e quanto farebbe o potrebbe fare la stessa Società se fosse presente, senza che mai possa essere opposta al nominato procuratore indeterminatezza di mandato, eccesso o difetto di poteri.

Il tutto con promessa di rato e valido sotto gli obblighi di legge e da esaurirsi in un unico contesto.

Ed io Notaro richiesto ho ricevuto il presente atto che ho pubblicato mediante lettura da me datane al comparente il quale in seguito di mia domanda lo ha dichiarato in tutto conforme alla sua volontà.

Atto scritto da persona di mia fiducia con apparecchiature elettromeccaniche ed in parte a mano da persona di mia fiducia e da me Notaro su di un foglio di cui scritte pagine intere una oltre la presente.

Defuato Capitani

[Handwritten signature]



CONTRATTO PER L’AFFIDAMENTO DELLA CONCESSIONE DEL SERVIZIO DI ACCERTAMENTO E RISCOSSIONE COATTIVA DI TARI, LUCE VOTIVA E CANONI DEI MERCATI NONCHÉ DEL SERVIZIO DI RISCOSSIONE COATTIVA DI IMU, TASI, RETTE, MENSE SCOLASTICHE E FITTI

CAPITOLATO

ALLEGATO “C”

CITTA' DI TERNI

CAPITOLATO D'ONERI PER L'AFFIDAMENTO IN CONCESSIONE DEL SERVIZIO DI ACCERTAMENTO E RISCOSSIONE COATTIVA DI TARI, LUCE VOTIVA E CANONI DEI MERCATI NONCHE' DEL SERVIZIO DI RISCOSSIONE COATTIVA DI IMU, TASI, RETTE, MENSE SCOLASTICHE E FITTI.

ART. 1

OGGETTO DELLA CONCESSIONE

Il presente capitolato d'oneri disciplina l'affidamento in concessione dei seguenti servizi:

1. servizio di accertamento e riscossione coattiva delle seguenti entrate:
 - Tassa Rifiuti (TARI) per le annualità pregresse dal 2015 e per tutta la durata del contratto;
 - Luce votiva dal 2015 e per tutta la durata del contratto;
 - Canoni dei mercati dal 2015 e per tutta la durata del contratto;
2. servizio di riscossione coattiva delle seguenti entrate:
 - imu e tasi per gli avvisi di accertamento emessi e notificati a far data dal 1.1.2019 e per tutta la durata del contratto;
 - Rette scolastiche per le ingiunzioni riferite all' anno scolastico 2012/2013 e successive per tutta la durata del contratto;
 - Mense scolastiche per le ingiunzioni riferite all' anno scolastico 2012/2013 e successive per tutta la durata del contratto;
 - Fitti terreni e fabbricati per le ingiunzioni riferite all' anno 2018 e successive per tutta la durata del contratto;

ART. 2

DURATA DELLA CONCESSIONE

- 1) La concessione ha durata di anni 8 (otto), con decorrenza dalla data della sottoscrizione del contratto di servizio. La concessione potrà essere avviata ad avvenuta aggiudicazione, anche in pendenza di stipulazione del contratto, senza che l'aggiudicatario possa sollevare eccezioni o opposizioni.
- 2) Alla data di scadenza del periodo di cui al comma 1:
 - a) il rapporto contrattuale si intende risolto di diritto senza alcun obbligo di preventiva disdetta da parte del Comune;
 - b) vi è l'obbligo per il concessionario di provvedere alla gestione e alla riscossione delle partite ancora in essere residue dalla gestione dei carichi oggetto di aggiudicazione;
 - c) il concessionario è tenuto, altresì, ad aggiornare l'archivio informatico in dotazione e messo a

disposizione dallo stesso ente, dei contribuenti e di ogni atto, dato o notizia utile che non sia tenuto a custodire presso di lui per espressa disposizione di legge.
È escluso in ogni caso il rinnovo tacito del contratto

ART. 3

LE MODALITA' DI GESTIONE DELLA RISCOSSIONE

1. L'attività di accertamento delle entrate, tributarie e patrimoniali, consiste nella creazione di una banca dati unificata per tipologia di entrata, analisi approfondita delle posizioni anomale, creazione stampa, postalizzazione e notifica degli atti, rendicontazione esiti di notifica e rendicontazione degli incassi per anno di competenza, per anagrafica e per modalità di pagamento;
2. La riscossione coattiva delle entrate comunali, come definite all'articolo 1, dovrà essere effettuata con le modalità di cui al comma 792, dell'articolo 1 della legge 160/2019. Per gli avvisi di accertamento delle entrate tributarie emessi dal Comune fino al 31.12.2019 dovrà essere effettuata mediante ingiunzione di pagamento di cui al R.D. n. 639 del 1910;
3. Il Dirigente competente per ciascuna entrata, tributaria o patrimoniale, dovrà tempestivamente e autonomamente caricare sulla piattaforma del gestionale per la riscossione del Comune, ai fini del formale invio al concessionario, l'elenco dei debitori morosi, sulla base degli insoluti di volta in volta rilevati dalla medesima Direzione competente, suddiviso per tipologia di credito, anno di riferimento, estremi del sollecito per l'attività di accertamento o gli estremi della fattura o documento equipollente per le entrate patrimoniali, o gli estremi dell'atto di accertamento o liquidazione per le entrate tributarie, importo quota capitale, importo fattura, interessi, eventuali sanzioni e spese da recuperare per l'attività di riscossione coattiva e completo delle seguenti indicazioni:
 - a) qualora trattasi di persona fisica: cognome, nome, data (giorno, mese e anno) e luogo (comune e provincia) di nascita, ultima residenza nota e codice fiscale;
 - b) qualora si tratti di impresa commerciale: nome della ditta o ragione sociale, sede legale della ditta o della società, codice fiscale o partita Iva.
4. Le entrate affidate dovranno essere poste in accertamento o riscossione entro 30 (trenta) giorni dalla consegna delle liste di carico, con notifica dell'accertamento immediatamente esecutivo o dell'ingiunzione di pagamento, come specificato nel comma 2, nel rispetto delle vigenti norme in materia;
5. Per ogni tipologia di entrata affidata per gli adempimenti di accertamento e/o riscossione coattiva, nonché per anno di competenza, il concessionario entro il decimo giorno di ogni mese, così come stabilito dal comma 790 dell'articolo 1 della Legge 160/2019 dovrà presentare la rendicontazione al Comune di Terni e la fattura delle proprie competenze e spese riferite alle somme

contabilizzate nel mese precedente e affluite sui conti correnti dell'ente. Tutte le riscossioni effettuate dal concessionario per conto del Comune di Terni, anche a titolo di recupero coattivo delle somme non pagate dai contribuenti alle scadenze stabilite, devono essere incassate su conti correnti intestati al Comune e dedicati alla riscossione delle entrate. Il Comune di Terni, al solo fine di consentire ai soggetti affidatari dei servizi di cui all'articolo 52, comma 5, lettera b), del citato decreto legislativo n. 446 del 1997 la verifica e la rendicontazione dei versamenti dei contribuenti, garantisce l'accesso ai conti correnti intestati ad essi e dedicati alla riscossione delle entrate oggetto degli affidamenti, nonché l'accesso agli ulteriori canali di pagamento disponibili. Il tesoriere dell'ente provvede giornalmente ad accreditare sul conto di tesoreria dell'ente le somme versate sui conti correnti dedicati alla riscossione delle entrate oggetto degli affidamenti. Il concessionario sarà tenuto a rendicontazione e fatturazione nelle modalità e nei termini di cui sopra, così come stabilito dal comma 790, articolo 1 della legge n. 160/2019. Decorsi trenta giorni dalla ricezione della rendicontazione, il tesoriere, in mancanza di motivato diniego da parte dell'ente, provvede ad accreditare a favore del soggetto affidatario del servizio, entro i successivi trenta giorni, le somme di competenza, prelevandole dai conti correnti dedicati. Per le somme di spettanza del soggetto affidatario del servizio si applicano le disposizioni di cui all'articolo 255, comma 10, del testo unico delle leggi sull'ordinamento degli enti locali, di cui al decreto legislativo 18 agosto 2000, n. 267.

prelevandole dai conti correnti dedicati. Per le somme di spettanza del soggetto affidatario del servizio si applicano le disposizioni di cui all'articolo 255, comma 10, del testo unico delle leggi sull'ordinamento degli enti locali, di cui al decreto legislativo 18 agosto 2000, n. 267.

6. L'atto di accertamento o riscossione dovrà contenere una nota informativa che indichi i presupposti e le ragioni della riscossione, i responsabili dell'iscrizione a riscossione, le scadenze e le forme di pagamento a disposizione del contribuente, i mezzi di tutela a disposizione con indicazione precisa dell'autorità presso la quale è possibile un riesame dell'atto ovvero presso la quale è possibile contestare giudizialmente l'atto, nonché contenere in allegato il bollettino per il versamento con tutte le indicazioni necessarie per poter eseguire l'accredito. Gli atti dovranno comunque essere redatti nel rispetto di quanto previsto dal comma 792, articolo 1 della legge n. 160/2019.
7. Per quanto riguarda l'attività di accertamento, decorsi i termini di legge per l'impugnazione o il pagamento, il concessionario dovrà tempestivamente procedere con la successiva attività di riscossione coattiva dell'entrata previa comunicazione al Comune.
8. Decorsi i termini di legge dalla notifica dell'ingiunzione fiscale ovvero dell'atto di accertamento esecutivo, senza che sia avvenuto il pagamento della somma iscritta negli elenchi dei contribuenti morosi ed in mancanza di sospensione accordata, il concessionario è obbligato ad attivare le procedure di espropriazione forzata nel rispetto delle disposizioni dettate dalle vigenti norme

ordinarie e speciali e a titolo esemplificativo a svolgere ogni attività idonea al recupero del credito tramite procedure cautelative e/o esecutive di fermo amministrativo di veicoli a motore (art. 86 D.P.R. 602/73), di pignoramento presso terzi (art. 73 D.P.R. 602/73), di pignoramento di fitti e pigioni (art. 72 D.P.R. 602/73), e fatte salve le limitazioni di legge, di iscrizione di ipoteca e pignoramento immobiliare (artt. 76 e 77 D.P.R. 602/73). Qualora richiesto dal contribuente, e in ogni caso utile all'efficienza della riscossione, il concessionario potrà procedere alla rateizzazione ovvero alla sospensione delle somme dovute, con le modalità concordate con il Comune in base in base alle disposizioni di legge e regolamentari dell'ente.

9. Il concessionario è tenuto allo scarico, totale o parziale, delle quote per le quali non è riuscito ad effettuare la riscossione, indicando le attività poste in essere entro 1 (un) anno dalla consegna delle stesse, nonché allegando tutta la documentazione comprovante la loro inesigibilità ai fini della presentazione delle domande di discarico.

10. Il Comune procede al controllo delle quote poste in discarico, totale o parziale, dal Concessionario entro 6 (sei) mesi dalla loro presentazione, previo esame delle attività poste in essere ai sensi del presente articolo e di tutta la documentazione presentata.

11. Per le quote di entrata affidate per le quali sono in corso procedure esecutive alla scadenza del termine di cui al comma 3, non si procede al discarico sino alla conclusione delle procedure in corso;

12. Nell'ipotesi di inesigibilità totale o parziale del tributo, per cause non imputabili all'aggiudicatario, allo stesso spetta il rimborso delle spese esecutive e di quelle di notifica nella misura stabilita dal comma 803, articolo 1 della legge n. 160/2019.

13. Costituisce causa di perdita del diritto al discarico ogni comportamento tenuto dal concessionario nell'attività di riscossione, che si configuri come non corretta esecuzione del servizio di riscossione aggiudicato, dalla quale discende l'inesigibilità totale e/o parziale del tributo e a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- a) il mancato e/o la non corretta notifica, imputabile al concessionario, dell'ingiunzione fiscale ovvero dell'atto di accertamento esecutivo, entro i termini decadenziali e prescrizionali previsti dalle vigenti norme civilistiche e speciali;
- b) il mancato svolgimento dell'azione esecutiva su tutti i beni del contribuente, la cui esistenza, al momento del pignoramento, risultava dal sistema informativo del Ministero delle Finanze, a meno che i beni pignorati non fossero di valore pari al doppio del credito iscritto a riscossione, nonché sui nuovi beni la cui esistenza è stata comunicata dal competente Servizio del Comune;

14. Nel caso in cui la mancata riscossione, totale o parziale, delle entrate affidate derivi dalla condotta colpevole tenuta dal concessionario, questo è tenuto a versare al Comune, entro 10 giorni dalla

notifica della richiesta risarcitoria dell'Ente, l'intero importo iscritto negli elenchi dei contribuenti morosi maggiorato degli interessi legali decorrenti dal termine ultimo previsto per la notifica al contribuente dell'atto della riscossione, oltre alla totalità delle spese eventualmente già rimborsate dal Comune al concessionario;

15. Il concessionario, è tenuto, nelle liti promosse contro di lui non riguardanti esclusivamente la regolarità o la validità degli atti esecutivi, a chiamare in causa il Comune interessato; in mancanza, risponde delle conseguenze della lite;

16. Il concessionario deve provvedere a versare direttamente all'Amministrazione Provinciale l'addizionale provinciale trattenuta nei versamenti a titolo di Tari;

17. Il concessionario è tenuto, altresì, al versamento del contributo IFEL secondo le modalità stabilite dalla legge rispetto agli incassi realizzati a titolo di IMU.

18. Per quanto qui non espressamente disciplinato si rimanda alle vigenti norme ordinarie e speciali che qui si intendono integralmente riportate;

19. Il concessionario è obbligato alla redazione e trasmissione a ciascun Dirigente competente per entrata, nonché all' Organismo Straordinario di Liquidazione, al termine di ogni semestre, di una relazione concernente i risultati conseguiti, i dati sullo stato della riscossione, in formato Data Base relazionale, evidenziando le partite inesigibili con relativa motivazione e le eventuali iniziative ritenute idonee per migliorare la riscossione nonché il relativo servizio a favore dei cittadini.

ART. 4

CORRISPETTIVO DEL SERVIZIO

Il corrispettivo del servizio, per quanto riguarda l'attività di accertamento, è determinato dall'aggio sull'ammontare lordo complessivamente riscosso dal concessionario determinato a seguito del procedimento di gara. L'aggio non potrà comunque essere superiore al **6%** oltre Iva.

L'aggio si intende compensativo di ogni spesa occorrente per l'espletamento dei servizi di accertamento e riscossione coattiva, fatto salvo quanto disciplinato in materia di oneri di riscossione dal citato all'articolo 1, comma 803 della legge n. 160/2019.

Detto aggio, si ribadisce che sia per l'attività di accertamento che di riscossione coattiva, sarà rapportato all'ammontare lordo complessivamente riscosso per le entrate pure affidate, oltre le sanzioni e gli interessi se dovuti, nei limiti previsti dai regolamenti comunali e dalle disposizioni di legge in vigore fatto salvo quanto disciplinato in materia di oneri di riscossione dal citato all'articolo 1, comma 803 della legge n. 160/2019.

1. Rimangono, in via esclusiva e per intero, di competenza del concessionario gli importi incassati a titolo di rimborso delle spese di spedizione e di notifica, nonché i diritti e le competenze relative alle

procedure di recupero coattivo dallo stesso anticipate e addebitate ai contribuenti, nelle misure previste dalla normativa vigente, salvo quanto specificato nei commi successivi.

2. Sulle somme affidate e riconosciute indebite non spetta l'aggio.

Al concessionario spetta il rimborso delle spese sostenute per le attività esecutive, la cui misura e le cui modalità di erogazione sono attualmente stabilite dal Dm dell'Economia e Finanze di cui all'articolo 17, comma 6, del D.lgs n. 112 del 1999 e dal richiamato articolo 1, comma 803, lettera b) della legge n. 160/2019.

3. In particolare, tale rimborso è addebitabile al Comune nel caso in cui il carico delle entrate affidate venga annullato per effetto di provvedimento di sgravio ovvero nel caso in cui il concessionario abbia trasmesso la comunicazione di inesigibilità, debitamente provata, mentre negli altri casi resta imputato al contribuente.

4. Le spese di notifica dell'ingiunzione sono addebitate al Comune nell'ipotesi in cui il tributo venga annullato per effetto del provvedimento di sgravio o accertata inesigibilità. È fatta salva la facoltà del Comune di richiedere che il versamento di tali spese spetti al contribuente nel caso in cui lo sgravio sia imputabile a ritardi ovvero ad omissioni di quest'ultimo che in mancanza avrebbero evitato l'emissione dell'atto di riscossione. In tal caso, il Comune dovrà dare tempestiva comunicazione al Concessionario.

5. Resta a carico del concessionario il costo della gestione del contenzioso per le attività espletate e per ogni altra attività ad esso riconducibile.

Il valore stimato annuo della concessione è quanto risultante dal piano economico finanziario allegato al presente capitolato per un totale di € 88.639,217,29.

ART. 5

REVISIONE DEL CORRISPETTIVO

Qualora nel corso della durata del contratto dovessero intervenire modificazioni tariffarie, legislative e regolamentari idonee a modificare gli aspetti economici previsti, che comportino una variazione – in aumento o in diminuzione – superiore al 10% del gettito annuo, l'aggio contrattuale ed i minimi garantiti dovranno essere adeguati in relazione al maggiore o minore importo riscosso.

Qualora nel corso della concessione fossero emanate nuove disposizioni normative o regolamentari volte alla trasformazione e/o modificazione delle entrate oggetto di affidamento in altre tipologie di entrata, anche a seguito dell'introduzione di nuovi livelli tariffari, di diverse fattispecie imponibili, di modificazioni inerenti l'attività di accertamento e/o del sistema di riscossione o comunque per ogni ipotesi di variazione del sinallagma contrattuale, il concessionario potrà proseguire nel rapporto contrattuale, fatta salva la rinegoziazione delle condizioni contrattuali.

L'Amministrazione Comunale si riserva la possibilità di procedere alla risoluzione del contratto nel caso in

cui si verifichi una variazione normativa che annulli o modifichi l'attuale sistema di tassazione.

ART. 6

DIVIETO DI MODIFICHE INTRODOTTE DAL CONCESSIONARIO

Nessuna variazione o modifica al contratto può essere introdotta dal concessionario, se non è disposta dal Direttore dell'esecuzione del contratto e preventivamente approvata dalla stazione concedente.

Le modifiche non previamente autorizzate non danno titolo a pagamenti o rimborsi di sorta e, ove il Direttore dell'esecuzione lo giudichi opportuno, comportano la rimessa in pristino, a carico dell'esecutore, della situazione originaria preesistente, secondo le disposizioni del Direttore dell'esecuzione.

ART. 7

VERSAMENTI E PAGAMENTO DEL CORRISPETTIVO AL CONCESSIONARIO

Tutte le riscossioni effettuate dal concessionario per conto del Comune di Terni, anche a titolo di recupero coattivo delle somme non pagate dai contribuenti alle scadenze stabilite, devono essere incassate su conti correnti intestati al Comune di Terni e dedicati alla riscossione- alle direzioni competenti per entrata o direttamente all'organismo di Liquidazione a seconda dell'anno di competenza - già esistenti e dal medesimo ente indicati o attraverso i sistemi di pagamento PAGOPA.

Il concessionario avrà accesso ai conti e ogni mese presenterà la rendicontazione al Comune di Terni - alle direzioni competenti per entrata o direttamente all'organismo di Liquidazione a seconda dell'anno di competenza - al fine del calcolo degli aggi dovuti, unitamente alla relativa fattura elettronica.

Decorsi trenta giorni dalla ricezione della rendicontazione, il tesoriere, in mancanza di motivato diniego da parte dell'ente, provvede ad accreditare a favore del soggetto affidatario del servizio, entro i successivi trenta giorni, le somme di competenza, prelevandole dai conti correnti dedicati. Per le somme di spettanza del soggetto affidatario del servizio si applicano le disposizioni di cui all'articolo 255, comma 10, del testo unico delle leggi sull'ordinamento degli enti locali, di cui al decreto legislativo 18 agosto 2000, n. 267.

ART. 8

RIMBORSI

1. Nell'ipotesi di versamento da parte del contribuente di somme eccedenti rispetto a quelle complessivamente richieste, ovvero di quote riconosciute successivamente indebite dal Comune, L'Ente provvederà alla restituzione delle somme, previa istruttoria che dovrà essere resa dal concessionario entro 30 giorni dalla presentazione dell'istanza e sulla base degli atti amministrativi

predisposti dalle Direzioni competenti.

2. Restano comunque salve le disposizioni previste all'art. 15 del Regolamento Generale delle Entrate Extratributarie di cui alla Deliberazione del Consiglio Comunale n. 161 del 29.5.2019.

ART. 9

GARANZIA DEFINITIVA

La ditta aggiudicataria, a tutela del regolare adempimento degli obblighi contrattuali, prima della stipula del relativo contratto dovrà prestare una garanzia il cui importo verrà calcolato con le modalità previste dall'art. 103 del d.lgs. 50/2016.

La garanzia dovrà essere costituita mediante cauzione, fideiussione bancaria, polizza assicurativa, o rilasciata da intermediari finanziari, nel rispetto di quanto disposto dell'art. 103 del d.lgs. 50/2016.

La garanzia dovrà prevedere espressamente la rinuncia al beneficio della preventiva escussione del debitore principale, la rinuncia all'eccezione di cui all'art. 1957, comma 2, del codice civile, nonché l'operatività entro 15 giorni, a semplice richiesta scritta della stazione concedente.

Detta cauzione/fideiussione resterà a garanzia dell'esatto adempimento degli obblighi contrattuali, dell'eventuale risarcimento dei danni, nonché delle spese che il Comune di Terni dovesse eventualmente sostenere durante lo svolgimento del servizio a causa di inadempimenti da parte del concessionario.

La garanzia definitiva è progressivamente svincolata in funzione dell'avanzamento dell'esecuzione del contratto, nel limite massimo dell'80% dell'importo garantito. L'ammontare residuo del 20% è svincolato a conclusione del contratto, previo accertamento degli adempimenti, sulla base del certificato di verifica di conformità.

ART. 10

COPERTURA ASSICURATIVA

Il concessionario è civilmente e personalmente responsabile dei suoi dipendenti, sollevando il Comune di Terni da ogni responsabilità diretta ed indiretta, sia civile che penale, dipendente dall'esercizio della concessione.

L'impresa concessionaria terrà completamente sollevato ed indenne il Comune di Terni da ogni responsabilità verso terzi, sia per danni alle persone o alle cose, sia in genere per qualunque altra causa che dipenda dal servizio assunto. Si impegna altresì a contrarre per tutta la durata della concessione una polizza di responsabilità civile con primaria compagnia di assicurazione con un massimale di almeno € 1.000.000,00 per danni a persone e di almeno € 500.000,00 per danni a cose, escludendo il Comune di Terni da ogni e qualsiasi responsabilità civile e penale connessa.

È fatto divieto al concessionario di emettere atti o effettuare riscossioni successivamente alla scadenza della concessione.

ART. 11

PRESTAZIONI AGGIUNTIVE

L'Ente concedente potrà, nel corso del rapporto contrattuale, richiedere al concessionario la prestazione di servizi aggiuntivi o complementari attinenti l'attività oggetto della concessione, agli stessi patti e condizioni del contratto in essere. In particolare, connessa all'attività di accertamento e riscossione, dovrà essere effettuata l'analisi finalizzata alla verifica delle possibilità di allargamento della base imponibile e recupero dei fenomeni evasivi attraverso il confronto tra l'Anagrafe comunale e/o altri strumenti informativi e le liste di carico.

In caso di istituzione di nuovi tributi, simili o analoghi a quelli di cui alla concessione in essere, la relativa riscossione potrà essere affidata al concessionario, sempre con le stesse modalità contrattuali in essere.

ART. 12

NOMINA FUNZIONARIO RESPONSABILE

Il concessionario designa un funzionario responsabile, cui sono attribuiti la funzione ed i poteri per l'esercizio di ogni attività organizzativa e gestionale delle entrate affidate in concessione, così come previsto dalla normativa di settore.

ART. 13

DIRETTORE DELL'ESECUZIONE DEL CONTRATTO

La stazione concedente, prima dell'esecuzione del contratto, provvederà a nominare un Direttore dell'esecuzione, con il compito di monitorare il regolare andamento dell'esecuzione del contratto.

Il nominativo del Direttore dell'esecuzione del contratto verrà comunicato tempestivamente all'impresa aggiudicataria.

Art. 14

OBBLIGHI DEL CONCESSIONARIO

1. Il concessionario diventa titolare della gestione del servizio di riscossione come definito all'articolo 1 del presente capitolato, assumendone l'intera responsabilità e subentrando in tutti gli obblighi e diritti previsti dalle disposizioni di legge in vigore.
2. È tenuto ad osservare ed applicare le norme generali e comunali vigenti nelle materie oggetto della

concessione, nonché le disposizioni di legge relative ai servizi di cui alla presente concessione, nonché ad agire nel rispetto della legge n. 675 del 1996 (trattamento dei dati personali), della legge n. 241 del 1990 (procedimento amministrativo e diritto di accesso), della legge n. 212 del 2000 (statuto dei diritti del contribuente), del Dpr n. 445 del 2000 (documentazione amministrativa) e loro successive modificazioni. Il concessionario, in particolare, è tenuto a designare e a comunicare al Comune il responsabile del trattamento dei dati personali, il responsabile della gestione delle entrate affidate nonché il responsabile del servizio di prevenzione e protezione dei rischi di cui all'articolo 17 del D.lgs n. 81 del 2008.

3. Il concessionario agisce per mezzo di un rappresentante munito di apposita procura, il quale deve avere i requisiti previsti dall'articolo 7 e dall'articolo 10 del Dm n. 289 del 2000.

4. Il concessionario elegge in _____, per tutta la durata della concessione, il proprio domicilio, presso il quale l'Amministrazione può in ogni tempo indirizzare avvisi, ordini, richieste, atti giudiziari ed ogni altra comunicazione. È, in ogni caso, facoltà del Comune dare comunicazione alla sede legale del concessionario.

5. Il concessionario, come disciplinato all'articolo 2, comma 2, del presente capitolato d'onere, si obbliga a portare a termine le procedure già iniziate, per gli atti emessi e notificati entro i termini di scadenza della concessione, nonché a curare a proprie spese tutto il contenzioso eventualmente derivante dalla gestione delle entrate in concessione dinanzi ai competenti organi giurisdizionali.

6. Il concessionario deve gestire il servizio con sistemi informativi idonei a costituire una banca dati completa, dettagliata e flessibile, al fine di consentire una rapida rendicontazione sia per quanto attiene la gestione contabile, sia per quanto riguarda le posizioni dei singoli contribuenti, nonché consentire l'estrapolazione di dati statistici. I programmi informativi dovranno, quindi, essere idonei a soddisfare le esigenze dell'Amministrazione oltre agli eventuali mutamenti della normativa. Inoltre, la banca dati risultante dovrà essere realizzata con l'utilizzo di software idoneo a consentire il controllo incrociato delle posizioni contributive ai fini delle operazioni di liquidazione e di accertamento. A tale scopo, il concessionario dovrà avvalersi del sistema operativo gestionale per le riscossioni messo a disposizione dal Comune stesso, al fine di garantire all'ente il collegamento telematico per visualizzare, utilizzare e stampare i dati delle posizioni dei contribuenti nonché lo stato delle procedure cautelari intraprese, in relazione al servizio oggetto di concessione.

7. Il concessionario, inoltre, si obbliga al termine della concessione a restituire le banche dati utilizzate messe a disposizione del Comune, aggiornate e bonificate alla data della scadenza del contratto e senza al riguardo pretendere alcun rimborso.

8. Il concessionario deve garantire la corretta esecuzione degli obblighi derivanti dagli articoli 2, 3, 4

e 5 del presente capitolato d'oneri, senza ritardi, nonché curare l'istruttoria di eventuali richieste di rimborso di somme versate in eccedenza dai contribuenti entro 30 giorni dalla presentazione dell'istanza.

9. Il concessionario deve:

a) rendere al Comune la contabilità delle riscossioni coattive e conservare le posizioni dei singoli contribuenti anche con sistemi informatici, in conformità dei tracciati record indicati dal Comune ai quali il concessionario è tenuto ad adeguare le proprie procedure;

b) conservare i carichi delle entrate affidate, gli elenchi dei contribuenti morosi e gli atti della gestione per i dieci anni successivi all'avvenuta riscossione ed è tenuto a trasmettere, entro 30 giorni dalla richiesta del Comune, detti atti al Comune medesimo al fine di consentire il controllo di merito sull'attività di riscossione;

10. su richiesta dei diversi servizi del Comune competenti fornire, per ogni singola entrata affidata, la situazione aggiornata, con specifica indicazione del carico originario, delle somme riscosse, delle somme discaricate e/o sgravate, di quelle ancora da riscuotere, delle sospensioni e delle dilazioni, degli interessi e competenze maturate in relazione allo stato della riscossione.

11. gestire il contenzioso tributario, civile/amministrativo, a proprie spese, per tutti gli atti di accertamento e/o ingiuntivi emessi e contestati qualunque sia il grado di giudizio, mantenendo indenne l'Ente da ogni spesa diretta o conseguente;

12. portare a termine le procedure già iniziate, per le quali siano già stati corrisposti diritti alla precedente gestione;

13. sostenere tutte le spese inerenti la gestione del servizio, comprese quelle derivanti dalla gestione del contenzioso.

Il concessionario, ad ogni modo, si obbliga a realizzare il progetto organizzativo e di gestione del servizio oggetto del presente capitolato d'oneri, con le caratteristiche e con le modalità e i tempi indicati nell'offerta di gara, concordandone le specificità con il Comune

ART. 15

RISERVATEZZA E SEGRETO D'UFFICIO

1. Il concessionario è obbligato a garantire l'assoluta riservatezza nel trattamento dei dati personali dei quali viene in possesso nell'esecuzione del servizio oggetto del presente capitolato.

2. Il concessionario è obbligato a che i dati forniti siano trattati per finalità connesse esclusivamente alle obbligazioni derivanti dal presente capitolato, in modo lecito e secondo correttezza, mediante strumenti idonei a garantire la sicurezza e la riservatezza, nel rispetto delle norme previste dalla legge n. 675 del 1996 e successive integrazioni e modificazioni.

3. Per tutta la durata del servizio e dopo la scadenza, il concessionario si obbliga a far sì che il

proprio personale e tutti coloro che, comunque, collaborino all'esecuzione del servizio, osservino rigorosamente il segreto d'ufficio, relativamente ai dati sottoposti a trattamento.

4. Il concessionario si obbliga, altresì, a tenere indenne l'Amministrazione da ogni e qualsiasi danno diretto o indiretto, morale o materiale, che possa derivare alla stessa in conseguenza dell'inosservanza degli obblighi di cui al presente articolo.

Art. 16

RAPPORTI CON L'UTENZA

1. Il concessionario predispone e mantiene nell'ambito del territorio comunale, per tutta la durata della concessione, un apposito Ufficio, collocato in posizione che consenta un agevole accesso da parte dell'utenza, o perché collocato in zona centrale (e quindi vicino ad altri servizi pubblici) o perché collocato in zona servita dai mezzi pubblici e nelle vicinanze di zone di parcheggio. L'accesso all'ufficio deve essere consentito agevolmente anche ai soggetti con ridotta capacità motoria e ad altre categorie di utenti, nel rispetto delle prescrizioni di legge a tal fine vigenti.

2. L'ubicazione dell'ufficio deve essere di gradimento dell'Amministrazione e la sua collocazione in una sede avente le caratteristiche di cui sopra deve avvenire entro 60 (sessanta) giorni dalla data prevista per l'affidamento del servizio.

3. In attesa di trovare una sede adeguata, il concessionario ha comunque l'obbligo di allestire una sede provvisoria per il ricevimento dell'utenza, che deve essere attiva per la consegna del servizio.

4. All'esterno dell'ufficio dovrà essere apposta una targa ben visibile con la seguente dicitura: "Comune di Terni - Servizio di accertamento e riscossione coattiva" nonché con l'indicazione dei giorni e degli orari di apertura al pubblico.

5. Gli Uffici del concessionario dovranno essere aperti al pubblico almeno nelle ore in cui sono aperti al pubblico gli uffici comunali nell'ottica di armonizzazione degli orari dei servizi. L'orario di apertura al pubblico dovrà essere concordato con l'Amministrazione ed eventuali modifiche dovranno acquisire il preventivo nulla osta dell'Amministrazione.

6. L'Ufficio dovrà essere allestito in modo funzionale al ricevimento dell'utenza e dotato di tutti i servizi necessari alla facilitazione della comunicazione (telefono, fax, fotocopiatrice, posta elettronica). Le postazioni di lavoro e di ricevimento pubblico dovranno essere allestite con personale idoneo a rispondere a tutti gli aspetti della riscossione e ad essi collegati, salvaguardando il diritto alla riservatezza dei contribuenti.

7. Il rapporto con l'utenza deve essere intrattenuto attuando il progetto presentato in sede di gara. In ogni caso, il concessionario dovrà garantire via web l'accesso delle informazioni e delle posizioni relative

ai contribuenti utilizzando a tal fine idonei supporti informatici, nonché mettere a disposizione dei contribuenti ogni utile informazione per la completa comprensione delle fattispecie oggetto di accertamento e riscossione, nonché dei diritti ad essi spettanti in ordine agli atti notificati. È richiesto, infine, che venga messa a disposizione del contribuente la modulistica, nonché gli atti normativi e regolamentari relativi alle entrate oggetto della presente concessione.

8. il concessionario, entro due mesi dalla data di affidamento del servizio, deve predisporre la carta dei servizi da fornire ai contribuenti concordandone con il Comune le specificità e dandone adeguata pubblicità, nonché prevedendone la pubblicazione sul sito della Società appositamente istituito per le finalità del presente articolo e di quelle stabilite all'articolo 7.

Art. 17

PERSONALE

Il Concessionario dovrà segnalare, all'inizio della gestione, il personale incaricato per l'espletamento del servizio e indicare gli eventuali cambiamenti. Su richiesta del Comune potrà essere sostituito una parte o tutto il personale, per gravi e comprovati motivi. Il personale dovrà essere provvisto di apposito tesserino di riconoscimento.

Il Concessionario dovrà garantire il regolare e corretto funzionamento del servizio, obbligandosi ad attuare, nei confronti dei lavoratori dipendenti, le condizioni previste dai contratti collettivi di lavoro di categoria e dagli eventuali accordi integrativi vigenti nel luogo dove si svolge il servizio. Inoltre dovrà provvedere, a propria cura e spese, agli accantonamenti contemplati dagli stessi accordi collettivi, alle assicurazioni di legge ed alla osservanza di tutte le forme previdenziali stabilite a favore dei prestatori d'opera, ritenendo l'Ente del tutto indenne e sollevato. La Ditta Aggiudicataria, nella gestione del servizio, dovrà adottare, inoltre, tutti gli accorgimenti ed i dispositivi di protezione per la tutela della sicurezza dei lavoratori, nel rispetto della normativa dettata dal D.lgs. 81/2008.

Tutte le figure coinvolte nel processo dovranno garantire un adeguato livello di conoscenza in materia di fiscalità locale di riscossione di entrate pubbliche. Il Concessionario è tenuto alla riservatezza ed al segreto d'ufficio. Le notizie comunque venute a conoscenza del personale incaricato dei servizi non dovranno essere comunicate o divulgate a terzi, né potranno essere utilizzate da parte del medesimo, o da parte di chiunque collabori alla sua attività, per fini diversi da quelli contemplati nel presente atto.

Il Comune rimane estraneo ai rapporti giuridici ed economici che intervengono tra il Concessionario ed i lavoratori (art. 52 c. 61 L. 488/2001 smi), per cui nessun diritto potrà essere fatto valere verso l'Ente.

Il concessionario comunica il nominativo del Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione dai Rischi di cui al D.lgs. 81/2008, art. 17, c. 1, lett. b), designa, altresì, il Responsabile del trattamento dei dati personali, con obbligo di garantirne la massima riservatezza, applicando la disciplina in materia

prevista dal D.lgs. n.196/2003 e s.m.i. Le designazioni dei Responsabili debbono essere comunicate al Comune alla data di assunzione del servizio ed entro otto giorni dalla loro eventuale sostituzione.

Gli obblighi di condotta previsti dal “Regolamento comunale recante il codice di comportamento dei dipendenti pubblici”, approvato con deliberazione della Giunta comunale n. 128 del 16.4.2014 ai sensi e per gli effetti del D.P.R. 16 aprile 2013, n. 62, vengono estesi, per quanto compatibili, anche ai collaboratori a qualsiasi titolo dell’impresa affidataria della concessione.

Il rapporto si risolverà di diritto o decadrà nel caso di violazioni da parte dei collaboratori dell’impresa contraente del suindicato “Regolamento”. L’amministrazione comunicherà all’impresa aggiudicataria, mediante apposita comunicazione, l’indirizzo url del sito comunale in cui il menzionato “Regolamento” è pubblicato, all’interno della sezione “amministrazione trasparente”.

Art.18

DIVIETI

È vietata, a pena di nullità, la cessione totale o parziale del contratto.

Il subappalto è ammesso a condizione che la ditta concorrente abbia indicato in offerta le parti del servizio che intende eventualmente subappaltare a terzi, nel limite del 40% e secondo le modalità e condizioni previste dall’art. 174 del D.lgs. 50/2016.

ART. 19

VIGILANZA E CONTROLLO

Il servizio di ispezione e controllo circa l’operato del concessionario nonché il rispetto degli adempimenti contrattuali è affidato al Comune di Terni.

Il concessionario dovrà consentire l’accesso all’Ufficio degli incaricati del Comune e porre a disposizione tutti i documenti della gestione in concessione; in particolare dovrà conservarne copia nel proprio ufficio ed esibirli ogni qualvolta gli venga richiesto. L’Amministrazione Comunale, sotto il controllo diretto del Dirigente competente, si riserva la facoltà di procedere in qualsiasi momento ad ogni forma di controllo ritenuta necessaria ed opportuna in ordine al rigoroso rispetto da parte del concessionario degli obblighi derivanti dal presente Capitolato, a tal fine potrà disporre, tramite i competenti uffici, sopralluoghi, ispezioni, verifiche, accertamenti. Il concessionario è tenuto:

- a) a sottoporsi a tutti i controlli amministrativi e tecnici che il Comune riterrà opportuno di eseguire o far eseguire ed a fornire al Comune stesso tutte le notizie ed i dati che gli saranno richiesti;
- b) ad applicare i Regolamenti e le tariffe deliberate dagli Organi competenti.

Ove siano accertati fatti, comportamenti od omissioni che costituiscono violazione di un dovere del

concessionario per l'efficiente gestione del servizio e di ogni e qualsiasi altro dovere derivante allo stesso dal presente Capitolato, nonché violazioni di leggi e regolamenti che possono arrecare disservizi, l'Amministrazione Comunale contesterà gli addebiti assegnando un termine congruo e comunque non inferiore a 7 giorni dal ricevimento della relativa comunicazione, per eventuali giustificazioni. Se il concessionario non provvede a giustificarsi, ovvero se le giustificazioni non risultassero valide, l'Amministrazione irrogherà con atto motivato, le penalità di cui al successivo art. 25, fatte salve le ipotesi di decadenza previste al successivo articolo 26. Al fine di cui sopra il Concessionario è tenuto a fornire all'Amministrazione Comunale tutta la propria collaborazione consentendo, in ogni momento, il libero accesso agli uffici da parte degli incaricati del Comune, ai quali dovranno essere forniti tutti i chiarimenti e le notizie utili per il controllo del servizio.

ART. 20

VERIFICA DI CONFORMITA'

La concessione è soggetta a verifica di conformità, per appurare che l'oggetto del contratto in termini di prestazioni, obiettivi e caratteristiche tecniche, economiche e qualitative sia stato realizzato ed eseguito nel rispetto delle previsioni e delle pattuizioni contrattuali.

ART. 21

INADEMPIMENTI E PENALITA'

Per ogni violazione degli obblighi derivanti dal presente Capitolato e per ogni caso di carente, tardiva o incompleta esecuzione del servizio, la stazione concedente, fatto salvo ogni risarcimento di maggiori ed ulteriori danni, potrà applicare al concessionario delle penali, variabili a seconda della gravità del caso, calcolate in misura giornaliera compresa tra lo 0,3 per mille e l'1 per mille dell'ammontare netto contrattuale da determinare in relazione all'entità delle conseguenze legate al ritardo e comunque non superiori, complessivamente, al 10 per cento di detto ammontare netto contrattuale (rif. art. 113-bis, comma 2, del Codice dei contratti). L'eventuale applicazione delle penali non esime il concessionario dalle eventuali responsabilità per danni a cose o persone.

Il Responsabile del procedimento o il Direttore dell'esecuzione, con nota indirizzata al Dirigente, propone l'applicazione delle suddette penali specificandone l'importo. L'applicazione delle penali sarà preceduta da regolare contestazione scritta dell'inadempienza, a firma del Dirigente, avverso la quale il concessionario avrà facoltà di presentare le sue controdeduzioni entro e non oltre 10 (dieci) giorni dal ricevimento della contestazione stessa.

Resta, in ogni caso, ferma la facoltà della stazione concedente, in caso di gravi violazioni, di sospendere

immediatamente il servizio alla Ditta concessionaria e di affidarlo anche provvisoriamente ad altro operatore economico, con costi a carico della parte inadempiente ed immediata escussione della garanzia definitiva.

Il pagamento della penale dovrà essere effettuato entro 15 (quindici) giorni dalla notifica o dalla ricezione della comunicazione di applicazione. Decorso tale termine la stazione concedente si rivarrà trattenendo la penale sul corrispettivo della prima fattura utile ovvero sulla garanzia definitiva. In tale ultimo caso la Ditta è tenuta a ripristinare il deposito cauzionale entro 10 (dieci) giorni dalla comunicazione del suo utilizzo pena la risoluzione del contratto.

ART. 22

RISOLUZIONE

Nelle ipotesi successivamente elencate, ogni inadempienza agli obblighi contrattuali sarà specificamente contestata dal Direttore dell'esecuzione o dal Responsabile del procedimento a mezzo di comunicazione scritta, inoltrata via PEC al domicilio eletto dall'aggiudicatario. Nella contestazione sarà prefissato un termine non inferiore a 5 giorni lavorativi per la presentazione di eventuali osservazioni; decorso il suddetto termine, l'amministrazione, qualora non ritenga valide le giustificazioni addotte, ha facoltà di risolvere il contratto nei seguenti casi:

- frode nell'esecuzione del contratto
- mancato allestimento della sede provvisoria o definitiva
- mancato inizio dell'esecuzione della concessione nei termini stabiliti dal presente Capitolato
- manifesta incapacità nell'esecuzione del servizio affidato in concessione
- inadempienza accertata alle norme di legge sulla prevenzione degli infortuni e la sicurezza sul lavoro
- interruzione totale del servizio verificatasi, senza giustificati motivi, per 5 giorni anche non consecutivi nel corso della concessione
- reiterate e gravi violazioni delle norme di legge e/o delle clausole contrattuali, quali a titolo esemplificativo e non esaustivo: mancato rispetto delle disposizioni di cui al presente capitolato e di quanto offerto in sede di offerta tecnica, mancata reintegrazione della cauzione definitiva in caso di parziale escussione, inosservanza delle norme tributarie e relativi regolamenti, tardivo reiterato versamento delle somme dovute alle prescritte scadenze, mancata presentazione delle rendicontazioni contabili
- cessione del contratto a terzi
- utilizzo del personale non adeguato alla peculiarità della concessione
- concordato preventivo, fallimento, stato di moratoria e conseguenti atti di sequestro o di

pignoramento a carico dell'aggiudicatario

- ogni altro inadempimento che renda impossibile la prosecuzione della concessione, ai sensi dell'art. 1453 del codice civile.

Ai sensi dell'art. 1456 del codice civile, il contratto si risolve di diritto nei seguenti casi:

- cancellazione del concessionario dall'Albo di cui all'articolo 53 del D.lgs 446/97 istituito con DM del Ministero delle Finanze 289/2000;
- inottemperanza agli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla legge 13 agosto 2010, n. 136

Ove si verificano deficienze e inadempienze tali da incidere sulla regolarità e continuità del servizio, l'amministrazione potrà provvedere d'ufficio ad assicurare direttamente, a spese dell'aggiudicatario, il regolare funzionamento del servizio. Qualora si addivenga alla risoluzione del contratto, per le motivazioni sopra riportate, l'aggiudicatario, oltre alla immediata perdita della cauzione, sarà tenuto al risarcimento di tutti i danni, diretti ed indiretti ed alla corresponsione delle maggiori spese che l'amministrazione dovrà sostenere per il rimanente periodo contrattuale.

ART. 23 RECESSO

L'amministrazione si riserva la facoltà, in caso di sopravvenute esigenze d'interesse pubblico o emanazione di norme legislative di abolizione dei tributi da riscuotere oggetto della concessione, senza che da parte dell'aggiudicatario possano essere vantate pretese, salvo che per le prestazioni già eseguite o in corso d'esecuzione, di recedere in ogni momento dal contratto, con preavviso di almeno 30 (trenta) giorni solari da notificarsi all'aggiudicatario tramite lettera raccomandata con avviso di ricevimento. In caso di recesso l'aggiudicatario ha diritto al pagamento da parte dell'amministrazione delle sole prestazioni eseguite, purché correttamente, secondo il corrispettivo e le condizioni previste in contratto.

ART. 24 SPESE CONTRATTUALI

Le spese relative alla stipula del contratto di concessione, in forma pubblica amministrativa, nessuna esclusa ed eccettuata, saranno a totale ed esclusivo carico della ditta concessionaria.

ART. 25 FORO COMPETENTE

Ai fini dell'esecuzione del contratto e per la notifica di eventuali atti giudiziari, la ditta aggiudicataria dovrà comunicare espressamente il proprio domicilio. Ai sensi dell'art. 209, comma 2 del Codice, si precisa che il contratto non conterrà la clausola compromissoria. È pertanto escluso il ricorso all'arbitrato per la definizione delle controversie nascenti dalla presente concessione di servizio, le quali saranno devolute al giudice ordinario. Foro competente è esclusivamente quello di Terni.

ART. 26

DISPOSIZIONI AI SENSI DEL PATTO DI INTEGRITA'

Il concessionario sarà tenuto al rispetto delle norme pattizie di cui al "Patto di Integrità" adottato dal Comune di Terni con Del. G.C. n. 336 del 24/11/2017, che qui si intendono integralmente richiamate, e ad accettarne incondizionatamente il contenuto e gli effetti, pena la risoluzione del contratto.

ART. 27

NORMATIVA DI RINVIO

Per quanto non previsto dal presente capitolato speciale, si fa rinvio, oltre che al codice civile, alla disciplina normativa e regolamentare vigente in materia di appalti pubblici.

ART. 28

PRIVACY

Con riferimento all'art. 13 del Regolamento UE 2016/679 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, si precisa che:

- a) titolare del trattamento è il Comune di Terni ed i relativi dati di contatto sono i seguenti: PEC comune.terni@postacert.umbria.it mail giulia.scosta@comune.tr.it;
- b) *L'RPD del Comune di Terni è la dr.ssa Alessandra Rossi - dati di contatto del Responsabile della protezione dei dati: MAIL: rpd@comune.terni.it; PEC: comune.terni@postacert.umbria.it; Indirizzo: P. M. Ridolfi n. 1, 05100, Terni; Tel.: 0744/5491.*
- c) il conferimento dei dati costituisce un obbligo legale necessario per la partecipazione alla gara e l'eventuale rifiuto a rispondere comporta l'esclusione dal procedimento in oggetto;
- d) le finalità e le modalità di trattamento (prevalentemente informatiche e telematiche) cui sono destinati i dati raccolti ineriscono al procedimento in oggetto;
- e) l'interessato al trattamento ha i diritti di cui all'art. 13, co. 2 lett. b) tra i quali di chiedere al titolare del trattamento (sopra citato) l'accesso ai dati personali e la relativa rettifica;
- f) i dati saranno trattati esclusivamente dal personale e da collaboratori del Comune di Terni implicati nel procedimento, o dai soggetti espressamente nominati come responsabili del trattamento. Inoltre, potranno essere comunicati ai concorrenti che partecipano alla gara, ad ogni altro soggetto che abbia interesse ai sensi del Decreto Legislativo n. 50/2016 e della Legge n. 241/90, ai soggetti destinatari delle comunicazioni previste dalla Legge in materia di contratti pubblici, agli organi dell'autorità giudiziaria. Al di fuori delle ipotesi summenzionate, i dati non saranno comunicati a terzi, né diffusi, eccetto i casi previsti dal diritto nazionale o dell'Unione europea;
- g) il periodo di conservazione dei dati è direttamente correlato alla durata della procedura d'appalto e all'espletamento di tutti gli obblighi di legge anche successivi alla procedura medesima. Successivamente alla cessazione del procedimento, i dati saranno conservati in conformità alle norme sulla conservazione della documentazione amministrativa;
- h) contro il trattamento dei dati è possibile proporre reclamo al Garante della Privacy, avente sede in Piazza di Monte Citorio n. 12, cap. 00186, Roma – Italia, in conformità alle procedure stabilite dall'art. 57, paragrafo 1, lettera f) del Regolamento UE 2016/679.

Art. 29

RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO

Il Responsabile del procedimento è stato individuato nella persona del Funzionario Responsabile dell'Ufficio Entrate – Riscossione Tributi – Contenzioso Tributario Dott.ssa Giulia Scosta.

CONTRATTO PER L’AFFIDAMENTO DELLA CONCESSIONE DEL SERVIZIO DI ACCERTAMENTO E RISCOSSIONE COATTIVA DI TARI, LUCE VOTIVA E CANONI DEI MERCATI NONCHÉ DEL SERVIZIO DI RISCOSSIONE COATTIVA DI IMU, TASI, RETTE, MENSE SCOLASTICHE E FITTI

OFFERTA TECNICA

ALLEGATO “D”



COMUNE DI TERNI

Concessione del servizio di accertamento e riscossione coattiva di TARI, Luce Votiva e canoni dei mercati nonché del servizio di riscossione coattiva di IMU, TASI, rette, mense scolastiche e fitti.

N.04/2020 CIG: 8218755B2C

OFFERTA TECNICA

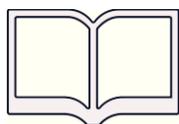
PROPONENTE

Municipia S.p.A.



SOMMARIO

GUIDA ALLA LETTURA	II
INTRODUZIONE ALL’OFFERTA TECNICA	1
1. ORGANIZZAZIONE UFFICI E PERSONALE	2
1.1 STRUTTURA ORGANIZZATIVA DELL’AZIENDA (LOGISTICA, STRUTTURA UFFICIO, DOTAZIONE STRUMENTALE)	2
1.2 PERSONALE IMPIEGATO, QUANTITÀ, RELATIVE QUALIFICHE, ABILITAZIONI PROFESSIONALI E ATTIVITÀ FORMATIVE SPECIFICHE, ESPERIENZA NEL SETTORE	5
2. GESTIONE DEL SERVIZIO	14
2.1 MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO	15
2.2 ORGANIZZAZIONE DEL RAPPORTO CON GLI UTENTI CONTRIBUENTI	19
2.3 MODALITÀ DI GESTIONE DEL CONTENZIOSO E DELLA RISCOSSIONE COATTIVA	22
2.4 INIZIATIVE E PROGETTI FINALIZZATI ALL’EMISSIONE ED AL RECUPERO DELL’EVASIONE	36
2.5 CARATTERISTICHE TECNICHE DEL SISTEMA INFORMATIVO UTILIZZATO	45
2.6 MODALITÀ DI RICEVIMENTO E PAGAMENTO POSTA A DISPOSIZIONE DEGLI UTENTI (TOTEM, RICEVITORIE, ECC.)	52
2.7 MODALITÀ DI COLLABORAZIONE E RACCORDO TRA CONCESSIONARIO ED UFFICI COMPETENTI DELLA STAZIONE CONCEDENTE	55
3. SERVIZI E/O PROPOSTE MIGLIORATIVE	57
3.1 SERVIZI MIGLIORATIVI RITENUTI UTILI ED INNOVATIVI PER UN MIGLIOR LIVELLO DEL SERVIZIO, OFFERTI CON ONERI A CARICO DEL CONCESSIONARIO	57



GUIDA ALLA LETTURA

L’Offerta Tecnica è redatta in conformità al Disciplinare di Gara art. 15 “OFFERTA TECNICA”. La struttura dell’Offerta Tecnica segue puntualmente lo schema dei criteri e sub-criteri di valutazione richiesti dal Disciplinare di Gara al punto 17.1 “Criteri di valutazione dell’offerta tecnica”. La tipicità delle scelte metodologiche e progettuali fa sì che, ai fini della completezza ed efficacia descrittiva del progetto, la descrizione dei vari criteri possa prevedere anticipazioni e/o richiami di altre parti del documento.

INTRODUZIONE ALL'OFFERTA TECNICA

“È un problema grave perché significa ignorare che si vive insieme e che la convivenza significa contribuire tutti insieme, secondo, come dice la Costituzione, le proprie possibilità, alla vita comune”.

Le parole pronunciate nel discorso di fine anno dal Presidente della Repubblica, Sergio Mattarella, sono un *j'accuse* senza scusanti in tema di evasione fiscale e di dovere civico dei Contribuenti. Un tema che gli Enti Locali, con il tramonto della finanza derivata quale fonte di sostentamento principale, devono affrontare con attenzione sia per equità sociale sia per reperire - in autonomia - le fonti per il raggiungimento del proprio principale scopo istituzionale: **fornire servizi** per soddisfare le **esigenze dei Cittadini**. Un tema - la Finanza Locale - reso ancor più critico dagli impatti che l'emergenza **Covid-19** avrà su di essa, *“Perché i sindaci sono in prima fila nella gestione dell'emergenza sanitaria sul territorio. Il blocco delle loro entrate è progressivo, e promette di estendersi.”* (Il Sole 24 Ore 22/03/2020) e come esplicitato senza mezzi termini da Antonio Decaro, presidente ANCI e sindaco del Comune di Bari: *“La tenuta funzionale e organizzativa dei Comuni, sul piano operativo e, soprattutto, sul piano finanziario, è messa a dura prova dall'emergenza coronavirus. Maggiori oneri, entrate ridotte avranno un impatto sui nostri bilanci, approvati e in corso di approvazione”.*

Lo studio della documentazione della **gara 4/2020** e il **continuo monitoraggio** dei potenziali impatti dell'emergenza in atto sulle dinamiche organizzative dei Comuni, nelle more della redazione della presente Offerta Tecnica, ci consentono, anche in un frangente di particolare complessità, di presentare un **progetto concreto** di *partnership* pienamente **applicabile, esecutivo e realizzabile**, nel totale rispetto dei requisiti espressi dal Capitolato d'Oneri, con l'obiettivo di perseguire un concreto **miglioramento delle performance** nella gestione dei servizi richiesti dal Comune di Terni.



Quando un Comune intraprende una *partnership* con **Municipia**, entra a far parte di un *ecosistema* in cui la condivisione di esperienze, esigenze, soluzioni delle criticità e idee vincenti permette di fruire di soluzioni già collaudate e operative in molte altre realtà locali. Aiutiamo i nostri Clienti a raggiungere i propri **obiettivi** con **soluzioni innovative, progettando insieme** il futuro, affiancandoli nel percorso di trasformazione verso nuovi paradigmi di valori ed **ecosistemi digitali**.



Un *ecosistema* che il Comune di Terni già conosce in parte per i sistemi gestionali **TRI-BOX** e **Ge.Ri.**, sviluppati da Municipia e in uso da molti anni presso il Comune con un contratto per attività di supporto e formazione e che, in caso di aggiudicazione, garantiranno **abbattimento dei tempi** di attivazione dei servizi e **continuità architettonica e operativa** con le ulteriori soluzioni software utilizzate per i servizi di gara.



Pensare e agire nell'interesse della *Collettività* è il razionale alla base dei nostri progetti. Operiamo affinché il recupero delle imposte e la restituzione del gettito non versato siano la condizione indispensabile per erogare i **servizi** e per realizzare **opere** e **progetti** che determinano la **qualità della vita** quotidiana della Collettività.

COLLETTIVITÀ

Nel nostro curriculum d'impresa abbiamo contratti di assoluta rilevanza nella gestione delle entrate – comprese le sanzioni amministrative per violazioni al Codice della Strada - con servizi di riscossione ordinaria e coattiva e di recupero evasione, sia in supporto sia in regime di Concessione, in Comuni di primaria importanza quali Roma Capitale, Milano, Bologna, Catania, Genova, Torino e molti altri ancora.



ICity Rank 2019: Milano, Firenze e Bologna sono le città più smart d'Italia

I primi tre Comuni nel report ICity Rank 2019 sono realtà in cui Municipia fornisce software e servizi.



Una storia trentennale ci consente di gestire i servizi con un'infrastruttura hardware solida e di grande peso in termini di **prestazioni**, supportata da un lavoro di **ricerca** e **innovazione tecnologica** continuo che garantisce una costante **personalizzazione** dei processi gestionali e informatici anche nel corso degli anni di gestione del servizio.

INNOVAZIONE

1. ORGANIZZAZIONE UFFICI E PERSONALE

Municipia S.p.A. è la società del Gruppo Engineering che affianca la Pubblica Amministrazione con un patrimonio di conoscenze unico in Italia, in grado di abilitare la **trasformazione digitale** dei servizi pubblici locali, grazie a una proposta completa e innovativa, al passo con le sfide affrontate oggi dalle nostre città.

Open data, Internet delle cose (IoT), mobilità, gestione entrate, relazione con i Cittadini, efficienza energetica, nuovi modelli procedurali di partenariato (investimenti privati e assorbimento del rischio operativo), sono tra i temi che affrontiamo ogni giorno con i nostri Clienti.



Per affrontare questi temi con successo sono necessarie **affidabilità e solidità finanziaria** che garantiamo grazie alla nostra struttura societaria, con una partecipazione importante di grandi operatori del settore bancario, e alla nostra forza economica, essendo la prima azienda italiana, dopo Equitalia, per riscossione, all'interno dell'unico gruppo che nel settore dei servizi ad **alta innovazione** in Italia supera il **miliardo di euro di fatturato**.

AFFIDABILITÀ

1.1 STRUTTURA ORGANIZZATIVA DELL'AZIENDA (LOGISTICA, STRUTTURA UFFICIO, DOTAZIONE STRUMENTALE)

La *ratio* che adottiamo nella nostra proposta tecnica prevede un'**organizzazione industriale delle attività** che rende più efficienti le unità operative che lavorano localmente e rende più efficaci tutte le procedure seguite per la gestione dei servizi, agendo su più fronti e in base a diversi punti di vista: metodologico, tecnologico e procedurale.

In Municipia seguiamo circa **1000** Comuni con un'organizzazione che prevede:

- Una struttura apicale di *governance* aziendale che stabilisce le strategie di offerta e dirige le attività affidate alle strutture direzionali.
- Una struttura di staff a supporto di tutte le funzioni aziendali (controllo gestione, ufficio legale, comunicazione e immagine aziendale, Project Manager Office di supporto amministrativo, etc.).
- Una **Direzione Augmented City** che indirizza organicamente gli *ambiti di intervento* che oggi definiscono la trasformazione digitale da Smart City ad Augmented City. Nell'**Fiscalità** segue quindi le evoluzioni dello scenario sviluppando l'offerta dell'Azienda in base alle esigenze del mercato e dei Clienti, in termini di prodotti applicativi e di servizi.
- Una **Direzione Commerciale**, responsabile dell'attuazione delle politiche commerciali dell'Azienda. È composta da risorse umane con forti competenze trasversali la cui missione non è solo quella di vendere ma anche quella di seguire i clienti per assicurare la loro completa soddisfazione.
- Una **Direzione Produzione**, cui riporta la maggioranza degli specialisti di Municipia, che è a sua volta strutturata in altre Direzioni specializzate per competenze:
 - Sviluppo Software e Progetti IT che assicura lo sviluppo di nuove soluzioni applicative, la manutenzione adeguativa ed evolutiva delle soluzioni esistenti nonché i servizi di help desk per i fruitori delle soluzioni con un sistema centralizzato di ticketing;
 - Un Laboratorio di Ricerca nel quale operano stabilmente professionisti dedicati ai progetti di ricerca e sviluppo negli ambiti di interesse aziendale tra cui principalmente i Big Data;

- Il Centro Servizi per la fiscalità locale per l'esecuzione centralizzata dei servizi relativi alla fiscalità.
 - Le strutture tecniche di area territorialmente distribuite che seguono da vicino tutti i clienti.
- **Diciassette sedi operative** con personale operante in loco in grado di assistere e supportare gli Enti su tutto il territorio nazionale.



L'appartenenza all'ecosistema Engineering, oltre alle risorse di Gruppo utilizzate per servizi trasversali, ci consente di utilizzare a regime le ricadute del lavoro di oltre **400 ricercatori e data scientist** in **5 laboratori di sviluppo** che seguono più di 80 progetti di ricerca attivi.

Particolarmente rilevante per le attività richieste dalla Città di Terni, è la presenza all'interno dell'organizzazione aziendale, di uno **specifico Centro Servizi** deputato alla fornitura di servizi centralizzati per la gestione delle entrate locali.

Nella struttura sono state raccolte in un'unica organizzazione, collegata a raggiera con tutte le gestioni periferiche e locali, risorse **altamente specializzate** nei processi di gestione ordinaria e straordinaria delle Entrate Locali, tra cui la TARI è certo quella maggiormente rilevante per volumi trattati.

Quando parliamo di *organizzazione o di controllo industriale del lavoro* sappiamo bene che potrebbe sembrare una parola d'ordine d'altri tempi. Invece, è sostanza pregnante dei servizi offerti perché impronta un'organizzazione strutturata in cui manuali di procedure e compiti ben definiti guidano ogni aspetto delle attività dispiegate nelle tante commesse di appalto e nelle tante concessioni che gestiamo nell'ambito della fiscalità locale.

IL DATA CENTER

Per l'erogazione dei servizi per il Comune di Terni utilizzeremo il **Data Center** situato a **Pont-Saint-Martin (AO)** che descriveremo in dettaglio, per maggior pertinenza, nella sezione 2.5 "Caratteristiche tecniche del sistema informativo utilizzato". Lo introduciamo in questa sezione in quanto è una delle **dotazioni strutturali** di eccellenza della nostra proposta.



Il Data Center è il gioiello tecnologico di Engineering D.HUB, la nuova piattaforma dei servizi digitali del Gruppo Engineering per offrire soluzioni innovative come *cloud*, automazione robotizzata dei processi, service desk di nuova generazione con *chatbot* e agenti digitali, soluzioni IoT, riconoscimento biometrico e soluzioni in modalità *as a service* per applicazioni verticali proprietarie, di clienti e partner.

Pont-Saint-Martin è uno dei quattro Data Center, insieme a Milano, Torino e Vicenza, dislocati sul territorio nazionale e collegati con un anello *broadband*. Con questa architettura sono gestiti: **10** petabyte; **21000** server; **260000** postazioni di lavoro.

Evidenziamo che il nostro data center di Pont-Saint-Martin è regolarmente utilizzato da numerose Pubbliche Amministrazioni Centrali, Regionali e Comunali.

UFFICIO LOCALE

L'ufficio locale sarà allestito in conformità al Capitolato d'Oneri art. 16. Dal punto di vista operativo sarà **parte integrante** della struttura complessiva descritta nella sezione precedente. Lo sportello locale di front-office è il punto d'incontro diretto con i cittadini e i contribuenti, quello più utilizzato soprattutto da chi non è avvezzo all'uso della tecnologia. Per questo motivo è di fondamentale importanza per il livello di qualità del servizio offerto e per la percezione della qualità da parte dell'utenza.



La logistica e l'organizzazione interna dello sportello sono pensate e realizzate in modo da creare un ambiente funzionale alle esigenze operative del personale ivi impiegato e all'accessibilità dei locali da parte degli utenti. È garantito il rispetto delle norme in materia di prevenzione e sicurezza degli ambienti di lavoro e si adotta ogni possibile accorgimento al fine di rendere breve e piacevole la permanenza dell'utenza negli uffici. Evidenziamo che Municipia si avvale di una specifica struttura centrale di Gruppo preposta alla verifica della messa a norma dei locali.

In funzione dei locali individuati, gli spazi degli sportelli sono usualmente organizzati predisponendo:

- Un'area di **reception** per accoglimento e corretto indirizzamento dei contribuenti che vi si recano;
- Un'area di **attesa** adeguatamente attrezzata per rendere confortevole il periodo di attesa allo sportello e dove è reso disponibile il materiale informativo relativo ai servizi gestiti e i moduli cartacei per la presentazione di istanze, dichiarazioni, etc.;
- Un'area **lavorazione pratiche** progettata in modo da garantire la **massima riservatezza** verso ogni utente che vi si rechi.

L'immagine a lato illustra a puro titolo esemplificativo una ipotesi di organizzazione dell'ufficio locale.

Le modalità di conduzione del Progetto e quelle di accesso anche su prenotazione di un appuntamento (tramite Portale del Contribuente, descritto nel capitolo 3 “SERVIZI E/O PROPOSTE MIGLIORATIVE), garantiscono che il flusso di persone allo sportello e il tempo impiegato nella gestione delle pratiche sia sempre e costantemente sotto controllo.

L'ufficio sarà attrezzato, oltre alla normale dotazione d'ufficio (sedie, scrivanie, armadi, etc.), con tutti i dispositivi e apparecchiature necessarie allo svolgimento delle attività (personal computer, telefoni, macchine multifunzione stampante/scanner/fotocopiatore, dispositivi di rete e quant'altro necessario) con **specifiche tecniche** idonee a garantire **prestazioni** e servizi di **alta qualità e sicurezza**.

A livello di dotazione tecnologica sarà previsto un apposito **sistema elimina code** così da permettere ai cittadini che si recano presso l'ufficio di selezionare con semplicità il servizio di loro interesse e dare all'ufficio stesso l'opportunità di gestire in modo flessibile, monitorato ed efficiente i diversi percorsi dedicati all'erogazione dei vari servizi offerti. All'interno saranno disponibili i Regolamenti Comunali e la modulistica attinenti i servizi di gara, oltre a materiale informativo di carattere generale e normativo in ambito tributario. Gli utenti avranno infine a disposizione un apposito questionario per la rilevazione del gradimento dei servizi erogati.



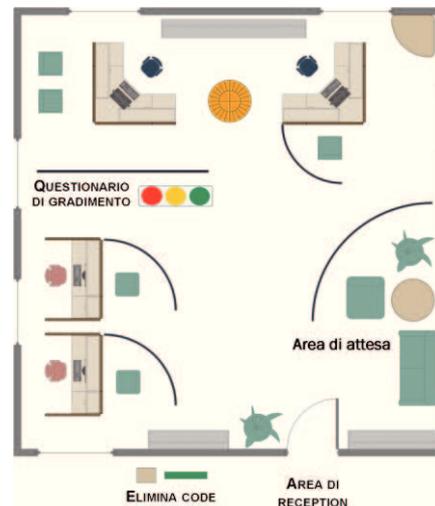
Municipia, conformemente a quanto ogni Ufficio della Pubblica Amministrazione è tenuto a offrire, predisponde una **Carta dei Servizi**, disponibile presso l'ufficio, per informare gli utenti su finalità, modalità e criteri attraverso cui i servizi oggetto di gara sono erogati, sulla base di diritti e doveri, di modalità e tempi di partecipazione e di controllo. La Carta dei Servizi è lo strumento fondamentale con il quale si attua il **principio di trasparenza**, attraverso la esplicita dichiarazione dei diritti e dei doveri sia del personale, sia degli utenti, associazioni di categoria e professionisti.



Municipia garantisce attendibilità e qualità del documento in quanto tutti i processi e servizi sono svolti in conformità alle norme UNI EN ISO 9001:2015 EA 33 35, UNI EN ISO 14001:2015, ISO/IEC 27001:2013. Le certificazioni attengono, tra l'altro, specificatamente alla progettazione, sviluppo e manutenzione software nel settore riscossione e all'erogazione di servizi per la liquidazione, accertamento e riscossione dei Tributi, compreso l'incasso, delle entrate tributarie e extratributarie.

Municipia è anche titolare di Licenza per il Recupero dei Crediti per conto terzi, ai sensi dell'art. 115 del T.U.L.P.S., per le attività di recupero stragiudiziale dei crediti ed ha l'iscrizione al ROC, il Registro degli Operatori di Comunicazione tenuto dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni.

Tutti aspetti che, congiuntamente, mirano a fornire il miglior servizio possibile ai committenti/concedenti, con best practice frutto di una esperienza pluriennale in progetti di gestione delle entrate e con personale in grado di garantire una sintesi necessaria tra competenze tecnico-giuridiche e competenze informatiche.



1.2 PERSONALE IMPIEGATO, QUANTITÀ, RELATIVE QUALIFICHE, ABILITAZIONI PROFESSIONALI E ATTIVITÀ FORMATIVE SPECIFICHE, ESPERIENZA NEL SETTORE



La costituzione del **Gruppo di Lavoro** discende da un'attenta analisi dei servizi da erogare, dall'esperienza maturata in contesti analoghi e dall'attenzione nel garantire la professionalità delle risorse dedicate. In caso di aggiudicazione, il Gruppo di Lavoro sarà costituito da **figure apicali** e di coordinamento scelte tra i *migliori professionisti* in forza a Municipia, partendo da quelli che da anni operano nell'area geografica comprendente il **territorio umbro**, in grado quindi di garantirne l'adeguata conoscenza. Queste figure saranno il **riferimento per l'organizzazione complessiva delle singole attività** riguardanti i tributi e i servizi di gara.

Presso lo **sportello locale**, organizzato negli spazi allestiti come da Capitolato d'Oneri, opereranno **4 risorse** adeguatamente formate e con esperienza (Capitolato d'Oneri art. 17).

Periodicamente, a queste si affiancherà il **Manager di cantiere**, la figura specifica nel modello organizzativo che indirizza le attività per garantire il raggiungimento degli obiettivi a budget, gestendo il gruppo di lavoro e organizzandone attività e priorità, oltre a mantenere il rapporto con il Cliente e concordare con questo le modalità e i tempi delle emissioni degli accertamenti. Partecipa usualmente con il Project Manager allo Stato Avanzamento Lavori con il Cliente, illustrando l'andamento della commessa tramite gli strumenti di reportistica. Illustreremo il modello organizzativo come premessa metodologica del capitolo 2 "*GESTIONE DEL SERVIZIO*".

Il numero di risorse presso lo sportello locale può essere **incrementato** temporaneamente in funzione di particolari esigenze e/o picchi di lavoro conseguenti a emissioni massive o periodi di maggior affluenza.

Evidenziamo inoltre che i nostri operatori sono opportunamente addestrati per esperire il **contraddittorio endoprocedimentale**, una **pratica deflattiva** che, pur non essendo formalmente un istituto giuridico, è prevista comunque dalla giurisprudenza della CE (causa C-349/07 – C-129/13) e che, con sentenza n. 19667/14, è stata qualificata dalle Sezioni Unite della Corte di Cassazione come principio fondamentale all'interno dell'ordinamento tributario al fine della tutela del diritto alla difesa del Contribuente.



Il Gruppo di Lavoro si avvale operativamente, lo si è prima accennato, della struttura centrale Centro Servizi Fiscalità Locale. Al **Centro Servizi** fanno al momento capo circa **250 risorse** altamente specializzate, **distribuite su tutto il territorio nazionale e gestite unitariamente**, per l'esecuzione centralizzata dei servizi relativi alla fiscalità - predisposizione e bonifiche banche dati, trattamento di documenti fiscali, predisposizione documenti per la riscossione ordinaria, stragiudiziale e coattiva, attività di rendicontazione della riscossione, esecuzione delle attività di recupero evasione, coordinamento delle attività di contenzioso e, in generale, per l'erogazione di servizi in modalità remota, tra cui il Call Center dedicato alla fiscalità.

Il Centro Servizi, in sostanza, esegue tutte le attività di back office e, se necessario e richiesto è in grado di supportare il front office in caso di non prevedibili picchi di attività. Per entrambe le attività il Centro Servizi è attivato attraverso un sistema informatico di ticketing indicando il piano di lavoro definito dal Project Manager dedicato alla commessa in accordo con il Responsabile Territoriale di Area.

Il Project Manager risponde del suo operato al Responsabile Territoriale ma è incardinato egli stesso nel Centro Servizi in modo che tutte le attività siano eseguite e controllate in base a dei precisi modelli di processo.

Grazie all'utilizzo di risorse hardware/software distribuite e virtualizzate in rete, le piattaforme applicative utilizzate in modalità *cloud computing* permettono di industrializzare i processi, a cominciare da quelli di bonifica – centralizzandoli nel Centro Servizi - e, soprattutto, permette alle risorse che operano in back office di operare in stretto contatto con le risorse che operano sul territorio avendo come riferimento la medesima banca dati.

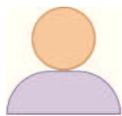
Al **Dirigente del Centro Servizi (R.F.)**, persona con esperienza ultraventennale pratica e specifica nella gestione delle entrate locali, riportano una serie di team leader specializzati nei singoli settori in cui sono parcellizzabili le varie attività a capo di gruppi di lavoro che operano centralmente:

- Il **Responsabile del Governo della Riscossione coattiva (A.Z.)** all'interno del Centro Servizi, dopo essere stato Direttrice della Riscossione Coattiva in diverse commesse di grandi dimensioni, dal novembre 2018 ricopre questo nuovo ruolo assicurando la gestione delle varie incombenze richieste dalle specifiche attività coordinando un gruppo di 12 persone, oltre a quelle operanti localmente.
- Il **Responsabile del Governo Ricerca Evasione (F.V.)** all'interno del Centro Servizi, dopo un'esperienza di 10 anni come Project Manager nella commessa di ricerca evasione per il Comune di Bologna, ricopre da circa un anno il nuovo ruolo per i cantieri Municipia. Coordina un gruppo centralizzato di 24 persone.
- Completa l'operatività del Centro Servizi, anch'ella con il suo gruppo che conta sull'operato di 58 persone, il **Responsabile Servizi Operativi di riscossione e accertamento (E.D.)**, ivi compresi i servizi per la riscossione coattiva e per l'accertamento TARI.

L'organizzazione complessiva comprende inoltre altro personale *delocalizzato*, risorse non dedicate che stabilmente e trasversalmente si occupano di servizi ai Clienti in progetti analoghi per gli aspetti di Qualità, Salute e Sicurezza, Controlli ex Legge 231/2001, lavori di amministrazione, fornitura dei sistemi informatici etc. Sono parte integrante della struttura operativa ma se ne occupano solo per tempi brevi e in relazione a specifiche attività.

La **struttura legale** per le attività di contenzioso è organizzata con un **legale interno** di Municipia e un **professionista esterno**. Questa scelta è dovuta alle vigenti disposizioni normative che rendono incompatibili l'attività di lavoro dipendente e l'esercizio della professione forense.

Di seguito, presentiamo i profili delle figure apicali previste per la Fornitura, rimandando al capitolo 2 "*GESTIONE DEL SERVIZIO*", secondo l'articolazione degli elementi di valutazione, la presentazione delle figure di riferimento per contenzioso e riscossione coattiva.



DIRETTORE LAVORI

La conduzione della fornitura, in caso di aggiudicazione, sarà affidata a **D.S.**, Laurea in Ingegneria Gestionale. Dopo lunga esperienza in Ancitel, dal 2017 è Responsabile Tecnico di Area in Municipia per le regioni Abruzzo, Lazio, Marche, Sardegna, Toscana e **Umbria**.

Da ottobre 2017 a oggi, in Municipia S.p.A. opera come punto di integrazione di tutte le attività di una intera area geografica di business, fornisce sia l'attività di supporto alle decisioni strategiche aziendali in totale sinergia con la struttura commerciale, che il coordinamento dei Project Manager dell'area di business di riferimento.

Responsabile delle proposte tecniche e della valutazione dei loro costi, della qualità delle soluzioni fornite ai clienti, dei tempi concordati, nel rispetto degli obiettivi economici prestabiliti; è degli obiettivi economici della propria area di business, della gestione dei rischi, negoziazioni contrattuali verso i fornitori, pianificazione attività, controllo qualità, gestione risorse umane e soddisfazione del cliente.

Dal 2004 al 2017, come Responsabile Area Welfare, Fiscalità e Servizi Anagrafici in Ancitel S.p.A., si è occupato di:

- Presidiare il dominio del supporto agli Enti locali in materia di immigrazione, integrazione, agevolazioni e bonus sociali, servizi anagrafici, fiscalità locale e servizi tributari, nonché in materia di servizi al cittadino in linea con quanto previsto dall'Agenda Digitale (Pagamenti elettronici, Servizi on line al cittadino, etc);
- Progettare, realizzare e monitorare i programmi, le iniziative e i progetti affidati direttamente da Istituzioni ed Enti centrali e territoriali ovvero dall'ANCI (Associazione Nazionale Comuni Italiani);
- Assicurare la valorizzazione delle conoscenze e l'accrescimento delle competenze aziendali attraverso una stretta collaborazione con le altre Aree e le Direzioni interessate alla progettazione di nuovi servizi e prodotti.

L'area di responsabilità ha rappresentato per la Società il centro di ricavo di circa il 30% dell'intero fatturato aziendale. Negli anni 2015, 2016 e nel primo semestre 2017, si è occupato di coordinare le risorse (interne ed esterne) coinvolte nella gestione e nella conduzione di circa 15 commesse (progetti e servizi aventi complessità medio-alta sia dal punto di vista tecnologico sia organizzativo).

Da gennaio 2000 a giugno 2004 ha svolto attività di Consulenza e Docenza freelance in area IT, SAP e Formazione Informatica.

Nell'ambito del proprio percorso professionale ha partecipato a numerosi corsi di formazione erogati in seno alle strutture dell'Associazione Nazionale Comuni Italiani (ANCI, Ancitel, IFEL) orientati all'acquisizione di competenze tecnico-specialistiche e manageriali – gestionali riferite al dominio della PAC e della PAL.

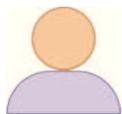
Formazione obbligatoria annuale Municipia.

Competenze

Ottime capacità nella gestione di commesse (progetti e servizi) complessi, di raggiungimento degli obiettivi assegnati e di relazione con la committenza fin dalle fasi di analisi dei fabbisogni e di progettazione preliminare. Autorevole livello di leadership, un'ottima capacità di analisi e organizzativa, nonché una spiccata attitudine al problem solving.

Grazie alle esperienze formative e professionali maturate ha acquisito una conoscenza approfondita nel settore della consulenza alla Pubblica Amministrazione centrale e locale. L'attuale posizione è maturata a seguito di un percorso professionale ultradecennale in contesti operativi certificati ISO 9001, che negli anni si è sviluppato con una progressiva crescita di responsabilità e del grado di autonomia decisionale nell'ambito delle funzioni ricoperte.

Program Management, Project Management, Product Management, Project Planning, Change Management, Business Process, Business Intelligence, Business Strategy, Business Plan, Troubleshooting, Analisi dei requisiti, Prevendita.



CAPO PROGETTO – PROJECT MANAGER

R.D.S., Diploma di Ragioniere e Perito Commerciale.

Vanta una ventennale esperienza nell'ambito delle Entrate degli Enti Locali e inoltre, per le funzioni demandate dalla Legge e per le quali è abilitata, svolge la funzione di Ufficiale della Riscossione in virtù della specifica Patente rilasciata dalla Procura della Repubblica e conseguita c/o il Tribunale di Roma. Opera come Project Manager su importanti cantieri di Municipia in qualità di responsabile della conduzione dell'Appalto, diretta interfaccia tra Comune e Municipia e gestore del Contratto.

Agisce come elemento di integrazione e coordinamento delle diverse strutture aziendali, attraverso una visione di insieme sull'andamento dei singoli servizi. Come **Responsabile del Project Management Office**, definisce e controlla, con il supporto dei diversi Responsabili Operativi e Referenti, i piani di attuazione, dispiegamento e gestione dei servizi.

Da dicembre 2001 in Municipia (in precedenza, Engineering Tributi S.p.A. e A&B S.p.A.) ha operato come Referente dell'Area, occupandosi di:

- Gestione, in qualità di Responsabile, dei rapporti con i Comuni, con Enti di carattere Pubblico o Privato, con Concessionari della Riscossione, con Rivenditori e con Società Partner per eventuali accordi.
- Gestione gare, analisi, verifica e decisione per partecipazione, controllo e collaborazione ai fini del conto economico, della produzione dei documenti di gara e progetto tecnico, presenza alle fasi di apertura delle offerte.
- Coordinamento con il Responsabile dell'Area Tecnica per dati budget e conti economici.

Da febbraio 1990 a novembre 2001 in C.N.C. ha operato come Vice Capo Ufficio Direzione, occupandosi di:

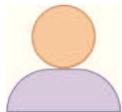
- Coordinamento di risorse per le attività relative i servizi di Accertamento ICI per i Comuni di competenza dei Concessionari della Riscossione di Lazio e Sardegna.
- Gestione rapporti, coordinamento e distribuzione carichi di lavoro c/o altri Centri sul territorio nazionale.
- Gestione lavorazioni e programmazione Corsi e Convegni sulla Fiscalità Locale per i Comuni. Gestione fatturazione attiva verso i Concessionari. Gestione dello Sportello ICI c/o i Comuni per le attività di Front- Office e Back-Office.
- Gestione delle cartelle esattoriali: dal controllo e quadratura ruoli al controllo e spedizione cartelle ai Concessionari di competenza Area Lazio- Abruzzo- Sardegna, in qualità di Capo Sezione presso C.E. Roma.
- Gestione Ruoli Tributi Comunali ed Erariali: dalla gestione minute di ruolo pervenute dagli Enti, al controllo, predisposizione e gestione della stampa dei ruoli ai Comuni. Contatti diretti con i Comuni e gli Uffici del Ministero delle Finanze, presso C.E. Roma.
- Verifica acquisizione dati relativi a Dichiarazione dei redditi – mod. 770- IVA trasmessi al C.N.C. dal Ministero delle Finanze e acquisite in outsourcing da Società esterne, presso C.E. Ancona.

Nel corso degli anni ha seguito regolarmente corsi e seminari formativi in ambito Fiscalità Locale e tematiche correlate.

Formazione obbligatoria annuale Municipia.

Competenze

Predisposizione ai contatti umani e al lavoro di gruppo, con buone capacità comunicative e relazionali. Propensione alla comunicazione e organizzazione delle attività di relazione con le specifiche figure legate al tipo esperienza professionale. Capacità di lavorare in situazioni di criticità con scadenze stringenti e richiesta di impegno in termini di tempo e orari.



RESPONSABILE CENTRO SERVIZI FISCALITÀ LOCALE

R.F., Laurea in Economia e Commercio.

Opera attualmente come Responsabile Servizi Entrate, Responsabile centri servizi back office Riscossione ordinaria, Ricerca evasione, Sportelli al Cittadino e Call Center. Vanta 21 anni di esperienza in ambito fiscalità locale, con una conoscenza pluriennale del mondo tributario e dei processi di ricerca evasione, riscossione ordinaria e coattiva, solide capacità organizzative e di *problem solving*. Ha ricoperto il ruolo di Responsabile Area operativa per la ricerca evasione presso vari Comuni.

Da agosto 2009 in Municipia ha ricoperto il ruolo di Responsabile Servizi Centrali area Entrate:

- Responsabile servizi centralizzati della commessa Regione Emilia-Romagna.
- Responsabile Centro servizi di back office: servizi per i comuni rivolti alla ricerca evasione erariale e tributi maggiori; servizi rivolti al cittadino: invio comunicazioni; calcolo tributi online; servizi di sportello accertamento presso i comuni.
- Responsabile Centro servizi riscossione: servizi rivolti alla riscossione ordinaria e coattiva.
- Responsabile Centro servizi progetto ELICAT-ELIFIS: servizi rivolti al dispiegamento/messa in esercizio del progetto Elisa (ACSOR – Anagrafe Comunale Soggetti Oggetti Relazioni).
- Responsabile Area Sviluppo: sviluppo e manutenzione di software gestionale in ambito tributi.

Da aprile 1996 a luglio 2009 in A&B S.p.A. ha operato come Responsabile Area Operativa occupandosi di: Attività di analisi funzionale; attività di ricerca evasione presso i comuni; corsi di formazione su programmi gestionali tributari presso comuni e società; presentazioni prodotti e servizi presso fiere o convegni.

Ha svolto attività di consulenza presso cliente sui temi di ricerca evasione, servizi di back office e di front office.

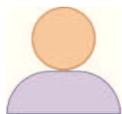
Nel corso degli anni ha seguito regolarmente corsi e seminari formativi in ambito Fiscalità Locale e tematiche correlate, con corsi specifici di:

- PM - La gestione di integration, scope, time and cost nei progetti
- PM La gestione di quality, risk e procurement nei progetti

Formazione obbligatoria annuale Municipia.

Competenze

Ottime capacità organizzative e di gestione gruppi di lavoro eterogenei.



RESPONSABILE CENTRO SERVIZI BACK OFFICE PER LE ATTIVITÀ DI TERNI

B.T., Laurea in Economia e Commercio con indirizzo gestionale con approfondimenti degli argomenti di diritto.

Opera attualmente opera presso la sede di Napoli di Municipia. Vanta oltre 20 anni di esperienza specifica nella fiscalità locale e conoscenza della Pubblica Amministrazione e dei relativi meccanismi procedurali.

Da febbraio 2019 in Municipia segue il supporto ai Manager di Cantiere per le Concessioni di Catania, Cosenza e Corigliano Rossano Calabro, nella gestione delle Commesse Tributarie per l'ottimizzazione dei tempi di esecuzione e dei risultati, puntando ai criteri di efficienza ed efficacia. Si occupa di:

- Proceduralizzare e migliorare il workflow management, con la definizione del processo da attivare a seconda delle caratteristiche e necessità del Cliente, con la contestuale ottimizzazione e gestione delle risorse a disposizione.
- Pianificare le attività con il Manager di Cantiere e il PM di Commessa nel rispetto delle disposizioni contrattuali e in considerazione della necessità di ottimizzare le entrate degli Enti Locali.
- Monitorare lo stato avanzamento lavori al fine di trovare i giusti correttivi, se necessari.

Da settembre 2011 a gennaio 2019 in Municipia ha operato come Project Manager per le attività di gestione, riscossione e accertamento delle entrate tributarie e patrimoniali degli Enti Pubblici, in particolare per i Comuni ricadenti nella Regione Campania, con responsabilità diretta di varie Commesse.

Le mansioni affidate sono quelle di Pianificazione della commessa, nel rispetto delle disposizioni contrattuali e secondo un cronoprogramma che tenga conto delle metodologie operative e del raggiungimento degli obiettivi stabiliti in funzione del budget. Inoltre la Responsabilità della gestione degli uffici, attraverso l'utilizzo efficiente di un gruppo di lavoro di circa 45 persone.

Responsabile dei rapporti con il committente, dello stato avanzamento lavori e della valutazione di un eventuale cambiamento di progettualità e/o di revisione delle priorità operative, sempre nel rispetto delle disposizioni contrattuali e compatibilmente con il budget affidato.

Da luglio 2001 ad agosto 2011 in GE.SE.T. S.p.A. ha operato come Responsabile dei rapporti con gli Enti Pubblici per la gestione tecnico-commerciale e la direzione delle commesse pubbliche, seguendo:

- Valutazione tecnica delle commesse e sviluppo dei relativi servizi da proporre alla Pubblica Amministrazione. Studio e sviluppo di nuovi prodotti aziendali per i servizi legati alla Gestione e Dismissione dei Patrimoni Pubblici.
- Interfaccia di riferimento tra il cliente e la società nella conduzione delle attività/procedure da implementare per il settore patrimonio, con contestuale coordinamento e direzione del lavoro.

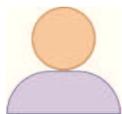
Da maggio 1998 a luglio 2011 in diverse società operanti nell'ambito dei tributi locali ha operato come:

- Responsabile della gestione tecnica delle commesse tributarie- Responsabile della produzione per le risultanze del Censimento tributario: Funzionario delegato alla gestione degli uffici dislocati sul territorio campano per gli accertamenti tributari, con il contestuale compito di referente per i Comuni direttamente gestiti; Attività di controller di produzione e di pianificazione e gestione del personale.
- Rilevatrice TARSU, addetta al data-entry e al front-office; Addetta alle rilevazioni esterne della TARSU, e responsabile di ufficio.

Nel corso degli anni ha seguito corsi e seminari formativi in ambito Fiscalità Locale. Formazione obbligatoria annuale Municipia.

Competenze

Propensione al lavoro in team, ottima gestione dei rapporti interpersonali e forte capacità relazionale maturata soprattutto durante il percorso professionale. Forte senso di responsabilità verso gli obiettivi preposti, ottime capacità organizzative e gestionali delle risorse a disposizione. Propensione all'analisi e alla risoluzione di problematiche complesse.



MAMAGER DI CANTIERE

La costante attenzione agli obiettivi di Qualità in termini di soddisfazione del Cliente, ci ha portato a individuare una **figura specifica** nei modelli organizzativi delle Forniture con il compito di indirizzare le attività di ricerca evasione per garantire il raggiungimento degli obiettivi a budget, gestendo il gruppo di lavoro e organizzandone le attività e priorità, oltre a mantenere il rapporto con il cliente e concordare con questo le modalità e i tempi delle emissioni degli accertamenti. Partecipa usualmente con il PM allo Stato Avanzamento Lavori con il cliente, illustrando l'andamento della commessa tramite gli strumenti di reportistica. Infine partecipa alla stesura, sempre in collaborazione con il PM, di documenti di pianificazione interna della commessa.

M.T. Diploma di Maturità Classica. Vanta oltre 30 anni di esperienza.

Opera attualmente opera come Project Manager a supporto del Responsabile Tecnico di Area per le regioni Abruzzo, Lazio, Marche, Sardegna, Toscana e **Umbria** presso la sede di Roma di Municipia. Vanta oltre 30 anni di esperienza specifica nella fiscalità locale e conoscenza delle esigenze tecniche e di processo delle Amministrazioni locali.

Dal 2009 a oggi, in Municipia opera come Capo Progetto in svariate commesse, coordinando la redazione contratti e supporto alla gestione degli appalti di gara, lo svolgimento dei servizi ai vari Enti, compreso gestione delle risorse umane, assistenza, formazione e supporto tecnico.

In precedenza, ha operato in A&B Informatica come specialista di prodotto, indirizzando le attività di pre-sale, assistenza e supporto tecnico per i Clienti, pianificando e coordinando i servizi erogati. In C.N.C. (Consorzio Nazionale Concessionari) ha ricoperto il ruolo di Capo sezione per l'area Fiscalità Locale.

Nel corso degli anni ha seguito corsi e seminari formativi in ambito Fiscalità Locale e temi correlati. Formazione obbligatoria annuale Municipia.

Competenze

Ottime capacità relazionali e di lavoro in team, con predisposizione alla gestione e al coinvolgimento delle risorse umane rispetto alle finalità del progetto. Conoscenza approfondita degli applicativi per la gestione dei tributi.

LA FORMAZIONE DEL PERSONALE

Le risorse umane sono uno dei principali fattori di successo in servizi analoghi a quelli richiesti dal Comune di Terni poiché devono sempre ispirare fiducia nei contribuenti che saranno coinvolti dalle attività, soprattutto per le procedure di recupero dell'evasione. Per ottenere questo importantissimo risultato, ogni singola fase dei processi operativi deve essere eseguita con estrema precisione: dal più semplice data entry fino a tutte le attività in back office, svolte da personale che difficilmente avrà mai un contatto con il pubblico, sono tutte orientate non solo a ottenere i pagamenti ma anche a ottenerli facendo comprendere ai contribuenti l'esattezza e la giustezza di quanto richiesto in termini di norme, atti, documentazione probante etc.

Per questo motivo la formazione e la qualificazione del personale sono un **investimento costante** per Municipia e per l'intero Gruppo Engineering, al quale appartiene. Le attività di **formazione e aggiornamento continuo** delle risorse hanno l'obiettivo di rendere operativa la conoscenza prodotta nell'ambito della fornitura, di garantire l'aggiornamento e l'evoluzione delle competenze in possesso delle risorse coinvolte, sempre assicurando la continuità nell'erogazione di tutti i servizi.

Le attività di formazione sono erogate e gestite tramite la Scuola di Formazione IT Academy Enrico Della Valle, *asset* primario del Gruppo Engineering, operativa dal giugno 2000 presso il comprensorio BIC Lazio a Ferentino (FR). La struttura si occupa direttamente delle **competenze manageriali e specialistiche** delle risorse interne, valorizzando il patrimonio umano, culturale e professionale di tutto il Gruppo.



I *numeri* della Scuola sono significativi per testimoniare il reale interesse dedicato alla *Formazione*:

- **40+ percorsi** di certificazione professionale;
- **21.000 giorni** di formazione;
- **1.296 giornate** di docenza effettuate;
- **4.869 partecipanti** formati;
- **300+ docenti** certificati;
- **700+ certificazioni** effettuate;
- **5.000+ corsi** e-learning e webinar erogati.



Il modello proposto si basa su un'orchestrazione di percorsi specifici per profilo professionale, declinati su tre livelli di fabbisogni: i livelli minimi aziendali, le esigenze formative derivanti dallo specifico settore di mercato, il fabbisogno determinato dalla specificità di ogni singola fornitura.

I percorsi di formazione verteranno sulle seguenti tematiche: conoscenza delle modalità generali di gestione delle aziende; conoscenza e aggiornamento continuo sui prodotti utilizzati; metodologie e processi operativi inerenti l'organizzazione dei servizi; aggiornamento normativo su argomenti inerenti la fiscalità locale, anche alla luce della giurisprudenza; interventi formativi per migliorare la comunicazione e l'interazione con il pubblico.

La garanzia che le attività didattiche non inficino sulla continuità nell'erogazione dei servizi è assicurata dall'adozione di un approccio metodologico e organizzativo orientato a: rotazione delle risorse, turnazione, proattività nell'individuare potenziali picchi di lavoro in relazione alla periodicità di specifiche attività o scadenze, il ricorso alla flessibilità oraria in caso di esigenze non pianificabili; schedulazione degli interventi di training concordati, ove occorra, con il Comune.

Gli obiettivi di aggiornamento sono garantiti dall'adozione di una metodologia granulare e personalizzata, *one-to-one*, che consente di massimizzare l'efficacia degli interventi grazie a contenuti puntuali concepiti in un'ottica *just in time and just enough*, con un focus sulle competenze e conoscenze necessarie alla migliore conduzione dei servizi. Tutte le attività di monitoraggio della formazione sono condotte avvalendosi del *Digital Learning Ecosystem (DLE)*, che consente di:

- Strutturare il framework delle competenze, definendo i criteri per la loro acquisizione e assegnando una o più competenze ad attività e corsi;
- Erogare le attività didattiche in modalità *digital learning* e abilitare la creazione di comunità di pratica per rendere esplicita e diffondere la conoscenza maturata dal gruppo di lavoro nella conduzione della propria attività nei servizi.
- Tracciare le attività svolte dall'utente in piattaforma e alimentare il registro di valutazione; erogare le prove di verifica dell'apprendimento;
- Certificare la formazione tramite l'assegnazione di attestati;
- Arricchire l'eCV della risorsa al raggiungimento degli obiettivi assegnati;
- Monitorare l'andamento della formazione in termini di obiettivi formativi, competenze acquisite e tempi dedicati alla formazione.

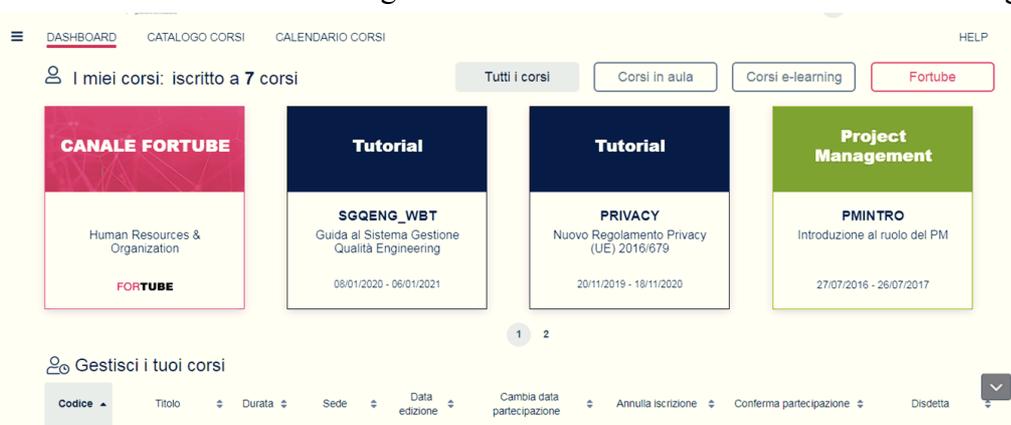
L'erogazione delle attività formative è supportata e garantita anche grazie a una piattaforma informatica di erogazione di corsi in modalità *WBT (SCORM compliant)* di Municipia e del Gruppo Engineering. L'utilizzazione di una piattaforma informatica rispetto ai tradizionali corsi in aula ha vantaggi evidenti: i corsi sono fruibili *on demand* e il discente può seguirli in base alle sue personali attitudini e seguirli anche **ricorsivamente** per un miglior apprendimento. La modalità WBT, inoltre, offre una velocità di erogazione e di fruizione dei corsi e una continuità di servizio non paragonabile a quella della lezione frontale in aula.



La formazione fonda il proprio successo sull'impiego di un **modello consolidato a cinque fasi** integrate in un unico ciclo che ottimizza il processo formativo. Le attività formative in ambito progettuale sono condotte secondo le più consolidate metodologie del settore (COBIT, Kirkpatrick, PMBoK©). Per la misurazione del grado di apprendimento sono adottate **metodologie di indagine qualitative**, come ad esempio interviste in profondità e *follow up* di gruppo, oppure orientate all'autovalutazione del *gap* di crescita, attraverso questionari di valutazione iniziale e finale.



Il Personale di Municipia segue un processo di **apprendimento continuo** che prevede l'obbligo di partecipazione ad almeno un corso di formazione all'anno, oltre alla **formazione obbligatoria**, in modalità FaD (Formazione a Distanza), per quanto attiene al Decreto Legislativo n. 196 del 30 giugno 2003 in materia di Privacy e tutela dei dati personali, al Modello organizzativo D.Lgs 231/01 e protocolli di sicurezza e agli obblighi di legge previsti per la salute e la sicurezza sul lavoro per tutti i settori di rischio in conformità all'Accordo Stato-Regioni 21 dicembre 2011 e all'articolo 37 del D.Lgs. 81/2008.



La formazione per il personale del Comune di Terni

Il Personale dell'Amministrazione interessato dalle attività della Fornitura riceverà adeguata e idonea formazione applicativa sulla soluzione informatica utilizzata, secondo le stesse metodologie seguite per il Personale di Municipia.

Per ottimizzare la Formazione, sarà condotta una preventiva analisi dei requisiti formativi del Personale, a valle della quale sarà elaborata una adeguata proposta formativa sia a livello applicativo che per la condivisione dei processi operativi posti in essere dalla proponente. All'analisi dei requisiti formativi, seguirà una fase di pianificazione dei contenuti e la definizione di un calendario di incontri, stabiliti anche in base agli impegni degli operatori.

Evidenziamo che tutto il Personale dell'Amministrazione interessato alle attività della Fornitura potrà accedere sempre, in totale autonomia, ai moduli del sistema informativo di propria pertinenza. Provvederemo infatti a profilare, in accordo con l'Amministrazione, idonei gruppi di utenza con singole credenziali riservate.

La proposta formativa, ferma restando la verifica congiunta con l'Amministrazione, prevederà per:

- **Operatori** – Funzionalità evolute Ge.Ri.; Caratteristiche funzionali e-Movie; TRI-BOX e modulo jTR.
- **Funzionari/Dirigenti** – Funzionalità per analisi e simulazioni; funzionalità e-Movie per analisi banca dati ACSOR e funzionalità Dashboard di riscossione, così da poter utilizzare efficacemente dati reali per indirizzare le politiche tariffarie e regolamentari.
- **Tecnici/Sistemisti** – Caratteristiche architettoniche dei sistemi informativi.

2. GESTIONE DEL SERVIZIO



Prima di entrare nel merito del presente elemento di valutazione, “*GESTIONE DEL SERVIZIO*”, introduciamo brevemente i **presupposti metodologici** che governano l’**intera Fornitura** per il Comune di i Terni e che riguardano quindi, *senza soluzione di continuità*, **tutti i processi** descritti in questa Offerta Tecnica.

Il nostro approccio progettuale fonda il suo successo su una visione sempre a 360° dei servizi da erogare, dove le **Person**e utilizzano **buone Pratiche** e **Strumenti innovativi** per dare valore ai **Dati** gestiti. Un *modus operandi* che ci ha permesso, come Municipia, di concretizzare numeri eloquenti nel periodo 2017-2019 (Infografica Gruppo Engineering – Municipia, pag. 2).

La conduzione del Progetto sarà guidata dalla rigorosa applicazione delle *buone pratiche* del Project Management indicate dal **PMBok®**. Questo *framework* metodologico indirizza gli aspetti riferiti alla **pianificazione** del progetto e delle attività di gestione, all’analisi dei rischi, alla pianificazione della comunicazione di progetto, alla gestione della qualità e alle attività di controllo e riesame. La metodologia adottata prevede il **costante monitoraggio** delle attività, con eventuale gestione dei cambiamenti alla pianificazione, coerentemente con quanto atteso dall’Amministrazione Comunale.

L’adozione e il rispetto di tale metodologia generale nella conduzione del progetto e la derivante **normalizzazione** delle modalità di attuazione dei processi, basata sull’esecuzione di iter automatizzati integrati tra loro, consentono di **uniformare le attività** svolte dal personale impiegato: **augmentando** l’efficienza dei processi; **favorendo** l’interazione tra le strutture dell’Ente e la nostra organizzazione; **riducendo** i rischi con tecniche di *escalation* chiare e condivise; **augmentando** l’efficienza della produzione.

L’approccio metodologico alla **dematerializzazione** che adottiamo annulla tutti i problemi legati alla *fisicità* dell’ubicazione dell’informazione, dando l’opportunità a tutti i soggetti abilitati, di accedere alla documentazione interessata da qualsiasi posto. La **dematerializzazione** comporta una serie di **benefici** che vanno dalla facilità e rapidità nel reperire e consultare i documenti, alla condivisione in tempo reale dei documenti con i soggetti abilitati, alla riduzione e ottimizzazione dei tempi e dei costi di ricerca, alla garanzia di integrità e leggibilità dei documenti nel tempo fino all’effettiva garanzia del rispetto della privacy e della riservatezza delle informazioni per la possibilità di stabilire accessi controllati con password e login per tipologie documentali e/o singoli documenti.



A livello normativo, in Municipia abbiamo adottato da tempo il modello organizzativo ai sensi del **D.Lgs. 231/2001**, adeguato anche alle prescrizioni della Legge n. 190/2012; operiamo secondo le norme previste da un articolato **Sistema Gestione Qualità** aziendale e di Gruppo e dalle norme richieste per la **protezione dei dati** sia a livello di conservazione in quanto mezzi di prova, sia a livello di protezione dei dati personali ai sensi del **Regolamento UE 2016/679**, noto come GDPR (General Data Protection Regulation), per il quale Municipia **possiede** i requisiti richiesti.

Municipia è una delle tre società del Gruppo Engineering a possedere uno **specifico certificato ISO 27001** e un proprio documento di **Information Security Policy**.

Una risorsa di Municipia, specificamente designata (**S.R.**), ricopre il ruolo di **Information Security Manager**. I compiti assegnati a questa figura sono:

- Ricevere, analizzare e gestire qualsiasi segnalazione relativa alla Sicurezza delle Informazioni proveniente dai colleghi della Produzione, in particolare per gli Eventi e Incidenti di Sicurezza;
- Essere l’interfaccia verso le Autorità giudiziarie, in caso di necessità (es. per fornire evidenze in caso di indagini su reati informatici con impatto sui servizi erogati dalla Produzione);
- Essere il riferimento per l’applicazione delle Procedure che hanno impatto sulla Sicurezza.

2.1 MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

TEMPISTICA DI LAVORAZIONE E DI EMISSIONE DEGLI ATTI AFFIDATI

Gli atti di accertamento saranno gestiti in conformità al Capitolato d’Oneri art. 3, che recepisce quanto disposto dalla Legge di Bilancio 2020: dal 1° gennaio 2020 gli accertamenti degli Enti Locali per tributi propri o entrate patrimoniali saranno **immediatamente esecutivi**. Per questo motivo, l’atto diventerà esecutivo in assenza di impugnazione entro i termini di legge, oppure in mancanza di pagamento entro sessanta giorni dalla notifica, **senza procedere con l’ingiunzione fiscale**.

Operativamente, la gestione del ciclo di vita dell’atto giuridico di accertamento è comune a tutti i tributi. Appositi automatismi di sistema passano automaticamente gli accertamenti da emettere dal sistema utilizzato per la ricerca evasione, ACSOR/e-Movie descritto nelle successive sezioni 2.4 e 2.5, al sistema gestionale dell’entrata da accertare (TRI-BOX o il modulo per i tributi minori) e, altrettanto automaticamente, si potrà procedere all’emissione degli atti. Resta ferma la possibilità di far nascere gli atti di accertamento anche direttamente nel sistema gestionale per procedure puntuali.

Al termine delle varie fasi di controllo si procede, quindi, con il gestionale dei tributi alla generazione degli avvisi di accertamento in formato “.pdf” adeguatamente corredati di tutte la documentazione a supporto della legittimità della pretesa, formata nell’istruttoria della pratica di accertamento.

Le novità introdotte dalla Legge di Bilancio 2020 rendono tuttavia necessario considerare una diversificazione nella composizione del testo in funzione del riferimento normativo per le azioni successive all’atto. La estrema **configurabilità dei template** che utilizziamo ci consente di diversificare agevolmente la produzione del documento.

L’atto da notificare è emesso con modalità totalmente informatizzate e sarà firmato a stampa (ex art. 3, c. 87 della L. 549/95); secondo quanto disposto da Cass. 9627/2012, il nominativo del funzionario responsabile per l’emanazione degli atti, nonché la fonte dei dati, dovranno essere indicati in un apposito provvedimento.

La produzione degli avvisi di accertamento sarà effettuata in stretta sintonia con il Comune sia relativamente ai **contenuti** sia in merito ai **layout**, oggetto di particolare attenzione metodologica. La nostra esperienza può suggerire una **modulistica collaudata**, completamente personalizzabile, rispondente ai requisiti di **completezza/correttezza formale**, rispetto della privacy e senza vincoli particolari per la stampa.



La **configurabilità della modulistica** garantisce **adattabilità** e **flessibilità** nella definizione *a monte* dei contenuti che popoleranno l’atto. I documenti sono generati in funzione delle informazioni di legge necessarie integrate da quelle che possono concorrere alla **esaustività** e **inappellabilità** del documento stesso, oltre, ovviamente, a favorire un **rapporto di chiarezza e trasparenza** tra Ente e Contribuente. Per questo motivo, la **precisione dei contenuti** riveste un’importanza fondamentale nella prevenzione del contenzioso.

I documenti sono generati tramite vari *template* caratterizzati da una estrema **granularità di variabili** alle quali, in fase di generazione atto, saranno assegnati gli opportuni valori reali presenti in banca dati. Questa configurabilità dei contenuti consente quindi di poter sempre **personalizzare** agevolmente i contenuti riportati, al di là dei meri aspetti editoriali e grafici.

Nella pagina seguente presentiamo un esempio di *template* di avviso di accertamento TARI dal quale si può evincere la granularità delle variabili e del loro utilizzo e un esempio di avviso di accertamento in chiaro con i nuovi riferimenti normativi..

Esempio di *template* di avviso di accertamento TARI

Comune di =P_ENTE
 =P_UDEN
 =P_INDIRIZZO - =P_CAP (=P_PROV)
 =P_TEL =P_FAX
 =P_EMAIL
 =P_EPEC
 =P_WEB
 P.I. =P_CFISC

=ContribTit =ContribRag
=ContribInd
=ContribCap =ContribLoc (=ContribProv)

Cod Fisc =ContribCf
 Cod Int =ContribCod

AVVISO DI ACCERTAMENTO PER OMESSO/PARZIALE/TARDIVO VERSAMENTO
N. =NumProv DEL =DataProv

IL FUNZIONARIO RESPONSABILE

VISTO l'art.1 Legge 147/2013, la Legge 68/2014 e i il D.Lgs. 471/472/473 del 1997;
VISTI il Regolamento della IUC articolato nelle sue componenti IMU, TASI e TARI adottato con delibera n. xxxx del xxxx;
VISTE le delibere di XX n. xxx del xxxxxxxx che hanno approvato le tariffe per gli anni posti in riscossione;

AVVISA

che da un controllo eseguito per la liquidazione dell'anno in corso è emersa una situazione debitoria a suo carico per il mancato/irregolare pagamento della TARI.
 Di seguito viene riportato il dettaglio delle bollette non saldate che hanno generato i seguenti importi:

Avviso di pagamento TARI: Bolletta n. =EmNrDoc del =EmData (emissione n. =EmCodice)							
	Rata 1	Rata 2	Rata 3	Rata 4	Rata 5	Rata 6	Rata Unica
Scadenza	=EmScad1	=EmScad2	=EmScad3	=EmScad4	=EmScad5	=EmScad6	=EmScadU
Importo	=RT1	=RT2	=RT3	=RT4	=RT5	=RT6	=EmImporto

Importi versati o accreditati

Data Vers.	Data Scad	Detto importo deve essere versato entro =Scadenza giorni dalla notifica del presente avviso, utilizzando l'allegato modello F24 precompilato. In caso di mancato pagamento entro il termine previsto, verrà dato corso alla procedura di riscossione coatta, in unica soluzione, con le maggiorazioni degli interessi e delle spese previste dalla legge e/o dei regolamenti comunali. A norma dell'art.8 della legge 241/1990, si rende noto che il responsabile del procedimento è il sottoscritto funzionario. E' possibile ottenere informazioni in merito al presente atto presso l'Ufficio Tributi del Comune. Scrivendo allo stesso ufficio è altresì possibile promuovere un riesame dell'atto, anche nel merito, in sede di autotutela. Avverso il suddetto atto, è ammesso ricorso alla Commissione Tributaria Provinciale competente entro 60 giorni dalla sua notificazione (artt.19, 19 e 21 del D.Lgs.546/1992). Il ricorso, redatto in duplice esemplare, previo pagamento del contributo unificato di cui all'art. 37, comma 6, del D.L. 98/2011, come convertito dalla Legge 111/2011, e' proposto mediante notifica a questo ufficio a norma degli artt.137 e seguenti del C.P.C. oppure mediante consegna o spedizione in plico raccomandato senza busta con avviso di ricevimento(artt.16,commi 2 e 3,e 20 del D.Lgs.546/1992). Successivamente il ricorrente, entro 30 giorni dalla proposizione del ricorso,dovrà costituirsi in giudizio mediante deposito del ricorso presso la segreteria della Commissione Tributaria adita,secondo le modalità di cui all'art.22,comma 1,del D.Lgs.546/1992.
=InDataP	=InDataS	

Data Vers. **Data Scad**

Da pagare entro il =EmScadU

Totale importi versati/accreditati s

Importo scaduto al =EmScadU e

Sanzione omesso/parziale/tardivo

Interessi

Addebito spese notifica:

Arrotondamento (ai sensi dell'art.

Dalla residenza comunale

IL FUNZIONARIO RESPONSABILE DEL TRIBUTO
 =INFOST_FUNZRESP
(Firma autografa sostituita con indicazione a stampa del nominativo del Funzionario Responsabile ai sensi del Art. 1, comma 87, Legge 18/95)

Comune di =P_ENTE (=P_PROV) – Ufficio Tributi – =P_INDIRIZZO - =P_CAP (=P_PROV)
 Telefono =P_TEL Fax =P_FAX e-mail: =P_EMAIL =P_EPEC

Provvedimento TARI – Pag 2 di 2

Totale importo <i>Sollecito di costituzione in mora</i> :	Euro	=Totale
---	------	---------

Comune di =P_ENTE (=P_PROV) – Ufficio Tributi – =P_INDIRIZZO - =P_CAP (=P_PROV)
 Telefono =P_TEL Fax =P_FAX e-mail: =P_EMAIL =P_EPEC

Provvedimento TARI – Pag 1 di 2

Esempio di accertamento esecutivo TARI 2020 in chiaro

Sig.ra AAA BBB
PIAZZA AAAA
00000 XXXX (XX)

Avviso numero 1 del 21/02/2020

Prot. del Avviso numero 1 del 21/02/2020

Cod Fisc AAABBB31C44Z000F
Cod Int 00100

Oggetto: Accertamento TARI

TASSA RIFIUTI (TARI)
AVVISO DI ACCERTAMENTO N. 1 del 21/02/2020

ANNO IMPOSTA: 2016, 2017, 2018
Il Funzionario Responsabile

Premesso che:

- Visto il D.P.R. n. 158 del 27 aprile 1999 – Regolamento recante norme per l'elaborazione del metodo normalizzato per definire la tariffa del servizio di gestione del ciclo dei rifiuti urbani;
- Vista la legge n. 147 del 27.12.2013 (legge di stabilità 2014), in particolare i commi da 641 a 668
- Visti i Decreti Legislativi 471, 472 e 473 del 18/12/1997 e successive modificazioni ed integrazioni, che hanno dettato nuove disposizioni in materia di sanzioni tributarie.
- VISTA la Legge n. 160 del 27/12/2019 e, in particolare, il comma 792 dell'art. 1 che disciplina il potenziamento delle attività di riscossione relative agli atti emessi a partire dal 01/01/2020, anche con riferimento ai rapporti pendenti alla data anzidetta;**
- Visti in particolare i commi dal 692 al 702 dell'art. 1 Legge n. 147 del 27.12.2013 (legge di stabilità 2014) in materia di verifica e accertamento d'imposta, sulla base dei versamenti dovuti/effettuati e delle relative dichiarazioni;

Avviso numero 1 del 21/02/2020

NOTIFICA

Ad accertamento Che risultano dovuti i seguenti importi:

Anno	Imposta	TEFA	IVA	Sanzione Calcolata	Sanzione Applicata (*)	Interessi	TOTALE
2016	216,24	10,81	0,00	227,05	227,05	2,74	456,84
2017	216,24	10,81	0,00	227,05	227,05	2,51	456,61
2018	216,24	10,81	0,00	227,05	227,05	1,83	455,93

(*) Sanzioni: si applicano le sanzioni previste dall'art. 12, comma 1, lett. d), del D.Lgs. 473/1997 e successive modificazioni che, nel caso di omessa denuncia, sono pari al 100% dell'imposta recuperata con un minimo edittale di Euro 50,00 (D.L. 201/2011 art. 14)

Interessi: ai sensi dell'art. 1, comma 165, Legge 296/2006 sono calcolati, con maturazione giorno per giorno, ai tassi legali del 1% dal 1/1/2010 ai sensi del DM 4/12/2009, del 1,5% dal 1/1/2011 ai sensi della Legge 220/2010, del 2,5% dal 1/1/2012 ai sensi del D.M. del 12/12/2011, del 1% dal 1/1/2014 ai sensi del DM del 12/12/2013, del 0,5% dal 1/1/2015 ai sensi del DM del 11/12/2014, del 0,2% dal 1/1/2016 ai sensi del D.Lgs. Del 11/12/2015, del 0,10% dal 01/01/2017 ai sensi del DM del 07/12/2016, del 0,30% dal 01/01/2018 ai sensi del DM del 13/12/2017, del 0,80% dal 01/01/2019 ai sensi del DM del 12/12/2018 e del 0,05% dal 01/01/2020 ai sensi del DM del 12/12/2019

Per un totale:

SPESE NOTIFICA	IMPOSTA	TEFA	IVA	SANZIONI	INTERESSI	TOTALE
5,00	648,72	32,43	0,00	681,15	7,08	1374,38

DEFINIZIONE AGEVOLATA CON ADESIONE DEL CONTRIBUENTE

Ai sensi dell'art. 76, comma 3, del D.Lgs. 507/1993 e successive modifiche e integrazioni, le sanzioni per omessa dichiarazione sono ridotte ad un terzo se, entro il termine per ricorrere alle commissioni tributarie, interviene adesione del contribuente all'avviso di accertamento.

Nel caso di adesione formale al presente provvedimento entro sessanta giorni dalla notifica, da manifestarsi mediante pagamento dell'allegato bollettino/F24 precompilato o con versamento da effettuarsi sul C/C postale n. [] le sanzioni amministrative sono ridotte del 66,66% per cui l'importo da versare è quello risultante dal seguente prospetto:

SPESE NOTIFICA	IMPOSTA	TEFA	IVA	SANZIONI RIDOTTE	INTERESSI	TOTALE
5,00	648,72	32,43	0,00	227,04	7,08	920,27

CON ESPRESSA AVVERTENZA CHE

- ai sensi dell'art. 1, comma 792, lett. a) della L. n. 160/2019, a mezzo del presente avviso di accertamento si intima ad adempiere, entro il termine di presentazione del ricorso, all'obbligo di pagamento dell'importo totale dovuto come sopra indicato;
- ai sensi dell'art. 1, comma 792, lett. a) e b) della L. n. 160/2019, decorso il termine di cui al punto che precede, il presente avviso di accertamento acquisterà efficacia di titolo esecutivo che, senza la preventiva notifica della cartella di pagamento e/o dell'ingiunzione di cui al R.D. n. 639/1910, è idoneo ad attivare le procedure esecutive e cautelari di cui al Titolo II del D.P.R. n. 602/1973;
- ai sensi dell'art. 1, comma 792, lett. a), della L. n. 160/2019, decorsi sessanta giorni dal termine ultimo per il pagamento, in forza ed in virtù del predetto titolo esecutivo, questo Comune darà corso alla riscossione coattiva delle somme richieste, anche ai fini dell'esecuzione forzata, nel rispetto degli ulteriori termini, misure e presupposti specificati dalla Legge n. 160/2019;
- in ipotesi di inadempimento nel termine sopra intimato, l'avvio della procedura di riscossione comporterà ulteriore aggravio di interessi, costi ed oneri che saranno posti a Suo carico e, in particolare,**
- ai sensi dell'art. 1, comma 802, della L. n. 160/2019, decorsi 30 giorni dall'esecutività del presente atto e sino alla data di effettivo pagamento, gli importi dovuti andranno maggiorati degli interessi di mora da calcolarsi al tasso legale vigente. Detti interessi non si applicano alle somme dovute per sanzioni, interessi, spese di notifica ed oneri di riscossione;
- ai sensi dell'art. 1, comma 803, della L. n. 160/2019,
 - in caso di pagamento eseguito entro il sessantesimo giorno dalla data di esecutività del presente avviso, la somma dovuta andrà aumentata degli oneri di riscossione pari al 3%, fino alla quota massima di euro 300,00;
 - in caso di pagamento eseguito oltre il sessantesimo giorno dalla data di esecutività del presente avviso, la somma dovuta andrà invece aumentata degli oneri di riscossione pari al 6%, fino alla quota massima di euro 600,00;
 - le somme dovute saranno inoltre aumentate dei costi di notifica e delle spese correlate all'attivazione delle procedure esecutive e cautelari, nella misura e con le modalità indicate alla lettera b) del citato art. 1, comma 803, della L. n. 160/2019.

MODALITA' PER IL RICORSO

Ai sensi dell'articolo 19 del D.Lgs. 546/92 contro il presente atto è ammesso, entro 60 giorni dalla data di notificazione, ricorso alla COMMISSIONE

Gli avvisi, in via ordinaria, sono emessi corredati dai modelli di pagamento F24 ma è possibile senza cambiamenti procedurali corredarli di bollettini di pagamento su conto corrente o prevedere altre forme di pagamento. Le funzioni disponibili nel software gestionale permettono di definire diverse modalità di generazione dei provvedimenti:

- per singolo contribuente; per lotti;
- per tutta la banca dati del tributo selezionando, ove occorre, l'anno oggetto di elaborazione; generare automaticamente gli avvisi di accertamento solo in relazione a determinate casistiche impostabili in apposite griglie di parametri.

Gli accertamenti saranno prodotti secondo un calendario di emissione definito in accordo con il Comune. Si terranno presenti l'obiettivo di governare i **tempi di notifica** in relazione ai termini di prescrizione, di **programmare** le tempistiche di sportello e il prevedibile afflusso di Contribuenti e di assecondare le esigenze del Comune di Terni in tema di **flussi di cassa**.



Ove possibile, per le attività di notifica si valuterà l'utilizzo della PEC per fini notificatori, valutando tuttavia, tempo per tempo, il controverso orientamento giurisprudenziale sulla validità di tale forma di notifica al fine di minimizzare il rischio di contestazione e contenzioso. Ove la PEC non sia utilizzabile si procederà con la stampa dei documenti, comunque conservati in formato digitale nella funzionalità *fascicolo del contribuente* dei sistemi informativi, l'imbustamento e la notifica a mezzo posta.

Per l'attività di notifica, per i soli residenti di Terni, Municipia potrà eseguire le **notifiche tramite messi notificatori**, appositamente nominati, previa formazione, esame e nomina finale da parte dell'Ente. Questa possibilità è offerta a titolo di servizio migliorativo ed è descritta nel capitolo 3 "SERVIZI E/O PROPOSTE MIGLIORATIVE".

I funzionari dell'Ente avranno sempre a disposizione online l'accesso a tutti i quadri statistici presenti tra le funzionalità del software utilizzato in modo da poter verificare direttamente e senza l'intermediazione del Concessionario l'andamento delle attività e i risultati del contrasto all'evasione.

TEMPISTICHE DI LAVORAZIONE

TEMPISTICA EMISSIONI	
Emissione Accertamenti Esecutivi TARI	30 gg dalla consegna banche dati e forniture richieste tramite questionario.
Emissione Accertamenti Esecutivi Luci Votive	10 gg dalla consegna del flusso
Emissione Accertamenti Esecutivi Mercati	10 gg dalla consegna del flusso
Emissione Ingiunzioni per accertamenti emessi entro il 31/12/2019	10gg dalla consegna flusso
Emissione Sollecito di pagamento per gli accertamenti esecutivi emessi dopo il 01/01/2020 per importi < 1.000€	70 gg dalla data di notifica dell'accertamento esecutivo
Emissione Sollecito di pagamento per gli accertamenti esecutivi emessi dopo il 01/01/2020 per importi compresi tra 1.001€ e 10.000€	70 gg dalla data di notifica dell'accertamento esecutivo
Emissione azioni cautelari per gli accertamenti esecutivi emessi dal 01/01/2020 per importi <=1000 €	70 gg dall'emissione del sollecito di pagamento
Emissione azioni esecutive per gli accertamenti esecutivi emessi dal 01/01/2020 per importi <=1000 €	70 gg dall'emissione del sollecito di pagamento
Emissione azioni cautelari per gli accertamenti esecutivi emessi dal 01/01/2020 per importi compresi tra 1.001€ e 10.000€	40 gg dall'emissione del sollecito di pagamento
Emissione azioni esecutive per gli accertamenti esecutivi emessi dal 01/01/2020 per importi compresi tra 1.001€ e 10.000€	40 gg dall'emissione del sollecito di pagamento
Emissione azioni cautelari per gli accertamenti esecutivi emessi dal 01/01/2020 per importi >= 10 K€	100 gg dalla data di notifica dell'accertamento esecutivo
Emissione azioni esecutive per gli accertamenti esecutivi emessi dal 01/01/2020 per importi >= 10 K€	100 gg dalla data di notifica dell'accertamento esecutivo

2.2 ORGANIZZAZIONE DEL RAPPORTO CON GLI UTENTI CONTRIBUENTI

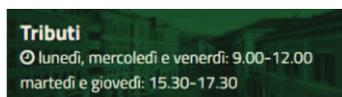
N. POSTAZIONI DI FRONT-OFFICE, N. ORE SETTIMANALI DI APERTURA AL PUBBLICO, DISPONIBILITÀ DI CALL CENTER

La relazione con i cittadini è un elemento fondamentale nella gestione di servizi della Pubblica Amministrazione, sia che si tratti di supportare il Comune sia che si tratti di una gestione in Concessione.

Per la gestione della Fornitura, prevediamo quindi di articolare un completo sistema per la gestione delle relazioni con il contribuente, puntando anche su servizi innovativi, quali la video-bolletta per la riscossione della TARI, offerta come servizio migliorativo (capitolo 3 “SERVIZI E/O PROPOSTE MIGLIORATIVE”, e l’uso non sporadico ma massivo delle comunicazioni tramite PEC o mail. Il Portale del Cittadino, offerto anch’esso come servizio migliorativo, e l’uso di canali di comunicazione alternativi ai tradizionali invii cartacei sono per noi strumenti utili a **mettere in pratica** oltre che un approccio professionale anche un approccio collaborativo con i contribuenti, spesso anche con fatica perché non è piacevole per nessun cittadino o impresa, per quanto senso civico possano avere, onorare *il pagamento delle tasse*.

Nella sezione 1.1 “Struttura organizzativa dell’azienda (logistica, struttura ufficio, dotazione strumentale)” abbiamo descritto la logistica dell’ufficio locale. Per il front office con i Contribuenti abbiamo previsto un gruppo di lavoro composto da **4 operatori** specializzati, ognuno con **postazione di lavoro dedicata**.

L’ufficio sarà aperto al pubblico in concomitanza con l’Ufficio Tributi del Comune, ferma restando la disponibilità a concordare con l’Amministrazione modalità/orari diversi in funzione di esigenze particolari, per esempio dopo emissioni massive per le quali è verosimile attendersi un maggior afflusso di Contribuenti.



Per agevolare l’utenza, prevediamo un giorno di apertura settimanale con **orario continuato**, offerto come servizio migliorativo, individuabile, previo accordo con l’Amministrazione, nella giornata del Mercato del Mercoledì.

Presso l’ufficio locale, gli addetti al front office attenderanno a diverse attività quali, per esempio: prestare assistenza e consulenza ai contribuenti che la richiedono per quanto riguarda i tempi e i criteri di versamento, la compilazione dei modelli F24, la presentazione delle dichiarazioni di variazione e di istanze, fornire indicazioni sulla situazione catastale e degli identificativi catastali che a volte non sono conosciuti dagli stessi proprietari, distribuire la modulistica per le dichiarazioni di variazione e per i versamenti, distribuire modelli di istruzioni per il calcolo dell’imposta o della tassa, invio convocazioni ai contribuenti per ottenere chiarimenti su dichiarazioni o comunicazioni che non risultano chiare, fornire a chi li richiede i prospetti di calcolo per ravvedimento operoso, prestare l’attività di front office, per il soddisfacimento delle richieste dell’utenza e l’acquisizione delle denunce, anche di disdetta o di cessazione, ricevere il materiale destinato all’affissione, etc.

Nell’ufficio locale, gli addetti attenderanno anche a operazioni di back office, Nello specifico rientra nelle incombenze del Capo Progetto la distribuzione dei compiti di back office tra le operazioni massive tipicamente eseguite nel Centro Servizi e operazioni cui possono attendere anche i medesimi addetti all’ufficio locale quali, per esempio, svolgere le istruttorie delle pratiche anche ai fini dell’aggiornamento della banca dati direttamente nel sistema informatico.

SPORTELLLO VIRTUALE

Per estendere le modalità e le possibilità di contatto per i Contribuenti, come servizio migliorativo (capitolo 3 “SERVIZI E/O PROPOSTE MIGLIORATIVE”) prevediamo l’attivazione di un servizio innovativo che si è dimostrato di **particolare gradimento** in tutti i cantieri dove lo abbiamo presentato. Lo **sportello virtuale** rappresenta infatti una modalità innovativa di contatto per i Contribuenti con dimestichezza e interessi tecnologici o che, per svariati motivi, non sono in grado di recarsi presso lo sportello locale.



Le limitazioni di movimento dovute, nelle more della redazione della presente Offerta Tecnica, all’emergenza COVID-19 sono un non felice, purtroppo, ma classico caso in cui le nuove tecnologie, come lo sportello virtuale, offrono un **supporto concreto** all’organizzazione delle proprie attività ed esigenze.

CALL CENTER

Per offrire un miglior servizio all'Amministrazione Comunale di Terni, il call center sarà attivo per tutti i servizi gestiti e con un orario più esteso rispetto a quello dell'ufficio locale. Il call center sarà infatti attivo, come orario di normale operatività:

- Dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 19.00
- Il sabato mattina dalle 08.30 alle 13.00

per **un totale di 57 ore settimanali**.

Teniamo a sottolineare che il nostro call center non è un mero numero che fornisce generiche informazioni ma un servizio professionale già fornito ad altre importanti realtà municipali. Al call center, infatti, rispondono operatori qualificati in grado di dare ogni risposta all'utenza e, se il caso lo richiede solo per questioni più complesse, di attivare l'help desk di secondo livello.

All'interno della fascia oraria il gruppo di lavoro verrà gestito in modo flessibile e adeguato in relazione all'afflusso al servizio che sarà monitorato attraverso la piattaforma telefonica messa a disposizione in grado di dettagliare in tempo reale, attraverso una *dashboard* (in figura), il numero di telefonate in coda, il numero di chiamate ricevute, i tempi medi d'attesa e le durate medie delle chiamate gestite nella giornata. L'utilizzo di questo strumento, molto intuitivo e semplice, risulta essere un valido supporto per tutti i soggetti coinvolti nell'erogazione del servizio:



- Per l'Operatore, che potrà gestire al meglio il proprio lavoro e avere un riscontro immediato sulle proprie attività;
- Per il Capo Progetto che, sulla base dell'analisi dei dati forniti, potrà organizzare in modo efficace il servizio;
- Per l'Amministrazione che potrà monitorare in tempo reale, attraverso un'interfaccia web, l'andamento del servizio.

Il modello gestionale si basa sull'utilizzo di un IVR (Interactive Voice Response) altamente personalizzabile, con uno o più messaggi concordati con il Committente, le cui funzionalità principali prevedono:

- Accoglienza della telefonata in orario di operatività e fuori orario, con instradamenti differenti (ad esempio, modalità di pagamento, di presentazione ricorsi, richiesta informazioni relative alla data di notifica, richiesta di appuntamento per il Front Office, etc.) che consente di ottimizzare la struttura operativa assegnando a ogni tipologia di chiamata una priorità diversa e una reportistica dettagliata;
- Comunicazione all'utente del tempo stimato d'attesa;
- Interazione con il chiamante tramite tastiera telefonica (DTMF);
- Riproduzione di messaggi di servizio (ad esempio, altre modalità di accesso al servizio di informazione, etc.);
- Registrazione delle telefonate previa autorizzazione da parte dell'utente, per successive consultazioni o in caso di controversie.
- Informativa relativa al trattamento dei dati, prima del trasferimento della telefonata all'operatore.
- Trasferimento delle telefonate al primo operatore libero.

Il sistema è dotato di numerosi report, eventualmente personalizzabili a progetto, che possono essere estratti in qualunque momento o con cadenza giornaliera, settimanale o mensile. Nell'elenco sottostante vengono mostrate le tipologie di report più comuni già implementati:

Tipologia report Descrizione

Sintesi Numero di chiamate suddivise per tipologia con totalizzatori riferiti a numero e durata chiamate, tempi medi di conversazione e attesa in coda, tempi di servizio, etc.

Totali Prospetto riepilogativo del totale chiamate ricevute suddivise per servizio/coda su base settimanale.

Tipologia report Descrizione

Saturazione Percentuale di saturazione del tempo uomo relativo al personale in servizio suddiviso per fascia oraria giornaliera su base settimanale.

Attesa Report relativo al totale delle chiamate in coda e tempo di attesa medio per parlare con un operatore dettagliato per fascia oraria giornaliera su base settimanale.

Out of Service Report per fasce orarie giornaliere nel periodo di interesse indicante le chiamate pervenute fuori dagli orari di servizio.

Quality of service Report per fasce orarie giornaliere nel periodo di interesse suddiviso tra chiamate ingresso, uscita, abbandonate, risposte dirette, risposte da coda, tempo medio di attesa.

Agents Dettaglio in tempo reale sullo stato degli operatori e sul numero delle chiamate gestite nel corso della giornata.

Attività operatori Dettaglio attività del singolo operatore nel periodo di interesse suddiviso tra numero chiamate in ingresso/uscita e relative durate.

Tutti i report sono esportabili in formato .CSV. L'introduzione del sistema sopra descritto nell'erogazione di servizi di call center all'utenza ha permesso a Municipia di migliorare le proprie performance portando dei risultati assolutamente positivi che brevemente riepiloghiamo:

- Percentuale di chiamate non risposte < al 5% sul totale delle chiamate gestite,
- Tempo medio d'attesa dell'utente < a 2 minuti;
- Numero di chiamate in coda contemporaneamente < a 5;
- Durata media delle chiamate < a 3,5 minuti.

Il workflow operativo è così sintetizzabile: a ogni inizio turno l'operatore effettuerà il log ai sistemi in uso (software gestionale e software telefonico) tramite username e password personali; verificherà quindi eventuali aggiornamenti normativi e procedurali controllando circolari/ordinanze pervenute in forma digitale attraverso la casella di posta elettronica personale. Il modello operativo del Call Center può essere così sintetizzato:

- L'utente sarà accolto da un messaggio di cortesia; dopo aver acconsentito al trattamento dei dati, verrà invitato a scegliere tra le opzioni proposte e instradato al primo operatore disponibile.
- Fuori dall'orario di servizio, un messaggio ricorderà gli orari di operatività e gli altri canali informativi disponibili.
- Qualora tutti gli operatori fossero impegnati, l'utente chiamante sarà messo in attesa; una voce lo inviterà a rimanere in attesa per non perdere la priorità acquisita e lo informerà del tempo d'attesa stimato.
- All'atto del contatto telefonico l'operatore dichiarerà la natura del servizio che si appresta a erogare, per conto di chi lo eroga e il proprio identificativo. Dopo aver ascoltato le richieste dell'utente, fornirà tutte le informazioni necessarie in modo chiaro ed esaustivo attraverso una ricerca della posizione dell'utente stesso sui software applicativi.
- In caso di necessità di invio di documentazione verranno indicati i diversi canali messi a disposizione per l'inoltro o consegna della stessa.
- L'operatore, prima della chiusura della telefonata, registrerà eventuali annotazioni.

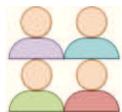
Al termine della chiamata, l'utente sarà invitato a esprimere il proprio grado di soddisfazione, attraverso la tastiera telefonica, in base a una semplice scala di valutazione [1 (servizio insufficiente), 2 (servizio medio), 3 (servizio buono)], in merito a:

- Competenza del personale;
- Cortesia del personale;
- Tempestività del servizio ricevuto.

Periodicamente saranno forniti all'Amministrazione i dati statistici aggregati attinenti al grado di soddisfazione manifestato dagli utenti. Dalla sperimentazione già attiva per servizi analoghi, la percentuale del grado di soddisfazione espressa dagli utenti in merito al servizio erogato risulta assolutamente positiva, con un risultato medio di 2,8 su 3.

2.3 MODALITÀ DI GESTIONE DEL CONTENZIOSO E DELLA RISCOSSIONE COATTIVA

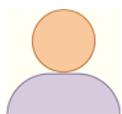
DISPONGONO DI PROPRI DIPENDENTI CON ATTESTAZIONE IDONEITÀ A SVOLGERE FUNZIONI DI MESSO NOTIFICATORE DI CUI ALL'ART. 1, COMMA 159 L. 296/2006, DISPONGONO DI PROPRI DIPENDENTI ABILITATI ALL'ASSISTENZA TECNICA IN GIUDIZIO, DISPONGONO DI PROPRI DIPENDENTI UFFICIALI DELLA RISCOSSIONE



Per le attività di gestione del contenzioso e della riscossione coattiva, Municipia dispone di proprio personale: idoneo a svolgere funzioni di messo notificatore (art.1, comma 159 L. 296/2006); abilitato all'assistenza tecnica in giudizio; con qualifica di ufficiale della riscossione,

Responsabile del Centro Servizi riscossione coattiva è **A.Z.**, già citata in precedenza, Laurea in Scienze Politiche con indirizzo Politico Amministrativo. Vanta 16 anni di esperienza specifica nella fiscalità locale e riscossione coattiva, seguendo attivamente varie commesse.

Approfondita conoscenza della materia tributaria locale e delle conseguenti problematiche tecnico/operative con particolare riferimento al tema della riscossione coattiva. Competenza nell'organizzazione e coordinamento di gruppi di lavoro strutturati, nella gestione delle problematiche relazionali e nel problem solving con individuazione delle criticità e delle migliori soluzioni da adottare. Ottima visione d'insieme. Orientamento al risultato e al conseguimento degli obiettivi. Analisi dei dati informatici, definizione e ottimizzazione dei processi, in modo specifico quelli di riscossione coattiva dei Tributi e delle Entrate



Da novembre 2018 a oggi in Municipia opera come Responsabile Governo della Riscossione: gestione e ottimizzazione dei processi e dei servizi di riscossione coattiva per le commesse Regione Emilia Romagna, Bologna, Milano, Regione Campania, Milano.

Da maggio 2002 a luglio 2017 in Mazal Global Solution S.r.l., ha operato come direttore Riscossione Coattiva, occupandosi di redazione dei budget previsionali e consuntivi, con responsabilità ricavi e margini; definizione metodi e procedure di recupero, ottimizzazione degli iter e customizzazione dei servizi forniti.

Da gennaio 1999 ad aprile 2002 ha operato come Responsabile Commerciale nella Direzione Commercio Estero di Regione Lombardia.

Per l'ambito della riscossione coattiva, inoltre, Municipia si avvale di consulenti esterni di chiara fama tra cui l'avv. **Alessio Foligno**, Laurea in Giurisprudenza conseguita presso l'Università degli Studi di Roma "La Sapienza". Abilitazione all'esercizio della professione di Avvocato con iscrizione all'Elenco speciale presso la Corte di Appello di Roma. Patrocinio innanzi alle Giurisdizioni Superiori. Oltre a una copiosa produzione di libri, pubblicazioni, articoli e collaborazioni scientifiche, vanta una **più che decennale** esperienza di docenza in corsi di formazione e master in ambito tributi locali e un **curriculum professionale ventennale** di posizioni di responsabilità in varie società ed Enti, in particolare nella **gestione del contenzioso**.



IL CONTENZIOSO

I dati ufficiali pubblicati dal Ministero dell'Economia e delle Finanze nell'ultimo "Rapporto trimestrale sul contenzioso tributario" (n. 32 – Ottobre - Dicembre 2019) confermano un andamento tendenziale in diminuzione nel contenzioso tributario. Nel periodo ottobre-dicembre 2018, le controversie pervenute complessivamente nei due gradi di giudizio (Commissioni Tributarie Provinciale e regionali – CTP/CTR) hanno registrato un decremento del 10,84% (pari a -5.456 ricorsi) rispetto all'analogo periodo del 2018.

In tutta la nostra gestione poniamo una grande attenzione a che il contenzioso possa essere evitato o, almeno, minimizzato poiché si tratta di un possibile veicolo di danni d'immagine per l'affidatario e, di riflesso, per l'Ente. Tutti gli atti emessi sono sempre supportati da un'idonea documentazione a corredo e la massima cura è assicurata alla eventuale gestione delle notifiche, anche perché, da un punto di vista statistico, si tratta della casistica di maggior rilievo nelle contestazioni formali.



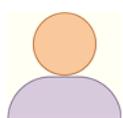
Riteniamo, inoltre, sulla base di esperienze analoghe, che se ai cittadini è data la possibilità, nei modi e nelle forme opportune, di chiarire la propria posizione essi lo faranno ben volentieri evitando l'insorgere di un contenzioso.



Dal punto di vista strettamente statistico possiamo affermare che nei cantieri in essere le pratiche di accertamento o di riscossione coattiva che arrivano a un aperto contenzioso si attestano su percentuali molto basse.

Quand'anche si presenti il rischio di apertura di un contenzioso, cerchiamo di dirimere ogni controversia in sede stragiudiziale utilizzando ogni possibile alternativa alla soluzione del contendere in sede giudiziale, tra cui la nuova procedura del reclamo/mediazione. Va da sé che ove i tentativi di risoluzione a livello stragiudiziale non giungano a buon fine, tramite il Legale assegnato alla commessa adottiamo tutte le necessarie azioni per contrastare il ricorso, fornendo le memorie difensive per la costituzione e la difesa in giudizio.

L'istruttoria sul procedimento instaurato è attribuita in prima battuta a un legale interno il quale assicura contemporaneamente conoscenza legale, conoscenza del sistema informatico e conoscenza del workflow di gestione del ricorso. La pratica, stante i vincoli normativi di incompatibilità tra il lavoro dipendente e l'esercizio della professione forense, è trasferita al **professionista legale esterno** in virtù dei vari rapporti contrattuali che abbiamo in essere con diversi professionisti iscritti nei relativi Albi ed esercenti la professione.



Il legale interno assegnato alla Fornitura è **A.M.** Laurea magistrale in Giurisprudenza, conseguita presso l'Università degli Studi di Messina. Tesi di laurea in Diritto dell'Informatica ("Intelligenza Artificiale e Diritto: Sistemi Esperti Legali e Agenti Software"). Segue le attività di supporto cantieri area Direzione Territorio di Municipia.

La nostra procedura di gestione prevede:

- 1 L'esame preliminare del ricorso per verificare se è stato proposto nei termini e con le modalità previste dalla norma, Nell'esame è affrontata anche la sostenibilità della tesi accusatoria e il rapporto costi/benefici del prosieguo dell'azione valutando i rischi della soccombenza e tenendo sempre conto dei principi di economicità, efficienza ed efficacia dell'azione amministrativa.
- 2 La verifica delle ragioni del contribuente, in particolare se riferite a pagamenti non registrati o notifiche non effettuate.
- 3 Nei casi in cui le ragioni del contribuente siano ritenute valide si procede al fine di evitare la costituzione in giudizio.

È possibile che si instauri un contraddittorio con il contribuente se vi sia incertezza su questioni controverse, sempre in relazione al grado di sostenibilità della pretesa e al **principio di economicità dell'azione amministrativa**. In caso di accoglimento parziale del reclamo, si procede con la sottoscrizione dell'atto di mediazione da parte dell'ufficio e del contribuente, atto che sarà perfezionato con il versamento entro venti giorni dell'intero importo dovuto ovvero della prima rata, in caso di pagamento rateale. In caso di mancato versamento delle rate successive alla prima, l'atto di mediazione costituisce **titolo per la riscossione coattiva** e per la specifica posizione si dovrà procedere con l'invio di dell'ingiunzione fiscale.

Strumenti per evitare il contenzioso

Le attività di ricerca evasione e, in misura minore, quelle di riscossione coattiva, sono le fasi, nell'intero ciclo della gestione dei tributi, dove più frequentemente si originano situazioni di contenzioso. A tal proposito, nelle nostre gestioni operiamo sempre con un doppio approccio, ricorrendo a **Strumenti legali** e **Metodologie progettuali** e di conduzione della Fornitura con **finalità preventive** e di **facilitazione** nei confronti del Contribuente, come configurabilità della modulistica e soluzioni tecnologiche innovative, come il servizio **Videobolletta TARIweb**, offerto come **servizio migliorativo**.



Il reclamo/mediazione

Un contributo significativo al citato calo delle percentuali di contenzioso viene da un intervento del Legislatore che ha introdotto uno strumento legale efficacissimo come il reclamo/mediazione. L'art. 39, comma 9, del D.L. n.98 del 2011, inserendo l'art. 17-bis nel D.Lgs. n. 546 del 1992 ha introdotto il reclamo/mediazione nel processo tributario. Quest'ultima disposizione è stata modificata poi modificata dall'art. 9, comma 1, lett. l), del D.Lgs. n. 156 del 2015 per entrare a regime dal 1° gennaio 2016.

L'istituto del reclamo/mediazione è uno **strumento deflattivo** del contenzioso tributario per prevenire ed evitare le controversie che possono essere risolte senza ricorrere al giudice, tenendo conto degli orientamenti della giurisprudenza e, quindi, dell'esito ragionevolmente pronosticabile del giudizio. La mediazione tributaria si applica alle controversie di valore non superiore a **50.000 euro** (il D.L. 50/2017 pubblicato in Gazzetta Ufficiale il 24 aprile 2017 ha elevato tale soglia da 20.000 a 50.000 euro con decorrenza 1° gennaio 2018), relative a tutti gli atti impugnabili, individuati dall'art. 19 del D.Lgs. n. 546 del 1992: in tale ipotesi, il ricorso produce gli effetti del reclamo e può contenere una proposta di mediazione con rideterminazione dell'ammontare della pretesa. L'obbligo del reclamo/mediazione riguarda tutti i documenti di riscossione che sorgono su un **sottostante tributario**. La mediazione, infatti, può riguardare, tra le altre e con riferimento alla riscossione coattiva, le controversie concernenti:

- Avviso di accertamento (anche di liquidazione).
- Provvedimento che irroga sanzioni.
- Ingiunzione fiscale nella sua parificazione al ruolo; Ingiunzioni fiscali per vizi propri.
- Fermi di beni mobili registrati (articolo 86 del D.P.R. n. 602 del 1973).
- Iscrizioni di ipoteche sugli immobili (articolo 77 del D.P.R. n. 602 del 1973).
- Ogni atto per il quale la legge preveda l'autonoma impugnabilità davanti alle Commissioni tributarie.

Il valore della controversia va determinato con riferimento a ciascun atto impugnato ed è dato dall'importo del tributo contestato dal contribuente con l'impugnazione, al netto degli interessi, delle eventuali sanzioni e di ogni altro eventuale accessorio. In caso di impugnazione esclusivamente di atti di irrogazione delle sanzioni, il valore è costituito dalla somma di queste. Il ricorso-reclamo, che può contenere anche un'istanza con la quale si propone la rideterminazione delle somme dovute, va notificato all'Ente/Concessionario che ha emesso l'atto. Per la sua gestione si applica la sospensione feriale dei termini dal 1° agosto al 31 agosto. Inoltre, in caso di presentazione di istanza di accertamento con adesione, il termine per la proposizione dell'eventuale successiva istanza di mediazione è sospeso per un periodo di novanta giorni dalla data di presentazione da parte del contribuente dell'istanza di accertamento con adesione. Il ricorso non è procedibile fino alla scadenza del termine di novanta giorni dalla data di notifica, termine entro il quale la procedura di mediazione deve essere conclusa.

LA GESTIONE INFORMATICA DEL CONTENZIOSO

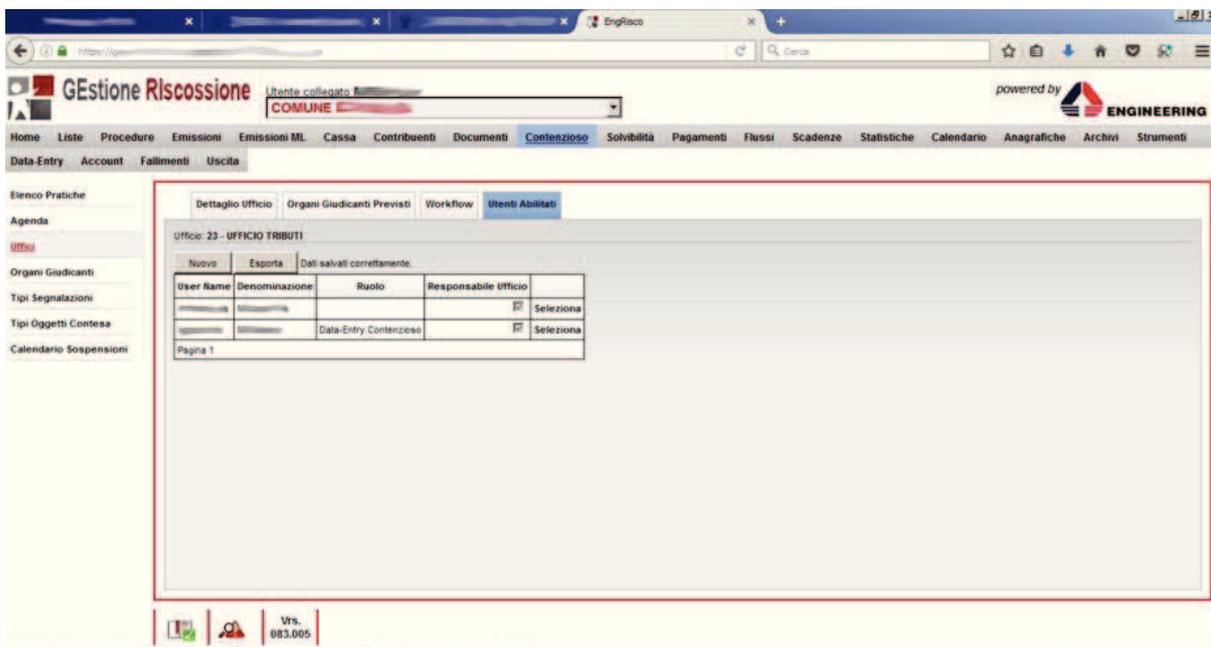
Il sistema Gestione Riscossione Ge.Ri., utilizzato per la gestione della riscossione della Fornitura prevede una specifica voce **Contenzioso** nel menu principale. Questa consente di accedere alle apposite funzionalità di gestione dei contenziosi la cui logica di gestione operativa si basa sul concetto di **Pratica**, definita tramite parametri generali configurabili in base alla specifica Fornitura, alla quale sono associati uno o più Ricorsi a organo giudicante, secondo l'evoluzione del contendere.

Elenco pratiche. Si ha accesso all'elenco di tutte le pratiche relative all'Ente (alla Concessione), dalla più recente a quella più datata. Lo stato "generale" della pratica potrà dipendere, tra le altre cose, anche dallo *step di workflow* raggiunto dalla pratica stessa.

The screenshot shows the 'Gestione Riscossione' web application. The main menu includes 'Home', 'Liste', 'Procedure', 'Emissioni', 'Emissioni ML', 'Cassa', 'Contribuenti', 'Documenti', 'Contenzioso', 'Solvibilità', 'Pagamenti', 'Flussi', 'Scadenze', 'Statistiche', 'Calendario', 'Anagrafiche', 'Archivi', and 'Strumenti'. The 'Contenzioso' menu is selected, and the 'Elenco Pratiche' page is displayed. The page features a search bar and a table of practices.

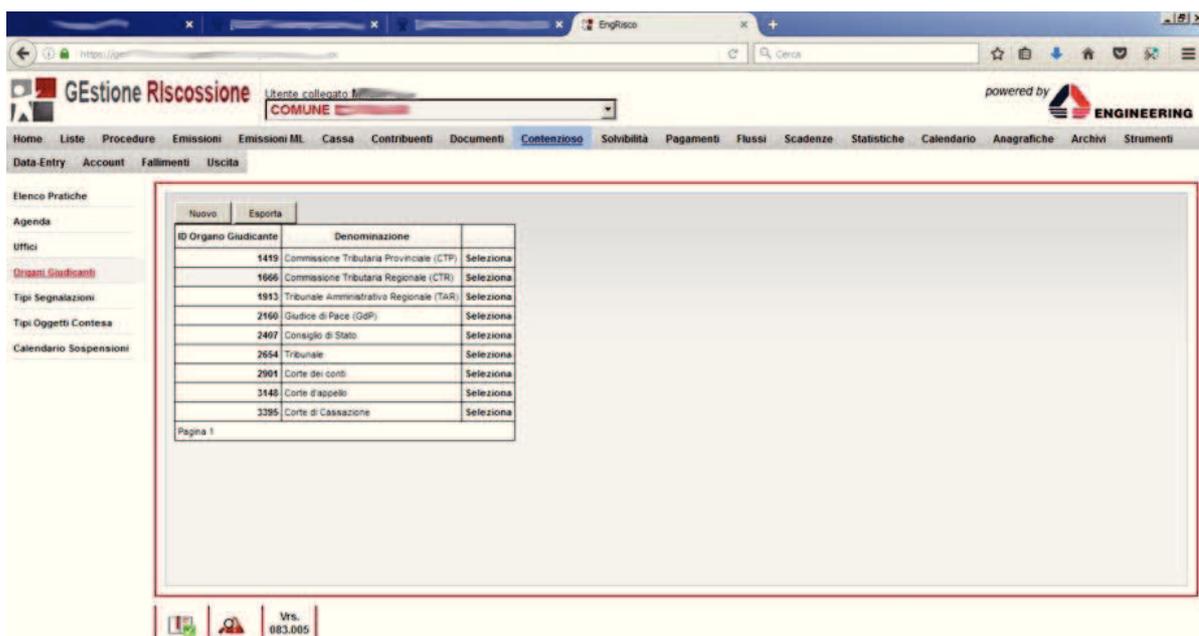
ID Pratica	Tipo Richiedente	P.G. Numero	P.G. Anno	Codice fiscale	Partita IVA	ID Ufficio	Ufficio	Entrata	Stato Pratica	Stato Ricorso
28				SFF		23	UFFICIO TRIBUTI TARI ACCERTAMENTO	Commissione Tributaria Regionale (CTR)	Confermato - In attesa di esito	Selezione

Agenda. La sezione mostra l’elenco delle segnalazioni generate per i vari ricorsi; come impostazione predefinita sono mostrate le segnalazioni della settimana attuale con la possibilità, da parte dell’operatore, di estendere/restringere il periodo. Le segnalazioni sono visualizzate con colorazione diversa a seconda della loro tipologia (memorie, istanze, pubblica udienza, etc.).



Uffici. La sezione permette la gestione dei vari uffici coinvolti nel contenzioso. Per le attività che gestiremo, riguardando tutte le procedure cautelari/esecutive, non ci sarà bisogno di gestire gli uffici. All’occorrenza potranno comunque essere creati inserendo denominazione, responsabile, attività del *workflow* generale in cui è coinvolto, etc. Ogni ufficio può prevedere una specifica lista configurabile di utenti abilitati.

Organi Giudicanti. Contiene l’elenco degli organi giudicanti da associare alla pratica (giudice di pace, giudice ordinario, commissione tributaria provinciale, etc. fino all’ultimo grado di giudizio. Per ogni organo è possibile inserire dettagli aggiuntivi, i ricorsi di cui sono depositari con i loro estremi, e parametri che, applicati con logiche AND/OR, indicano i tempi della procedura.



Tipi Segnalazioni. La funzione permette l’inserimento e la modifica dei tipi di segnalazioni da generare in fase di conferma di un ricorso.

Tipi Oggetti Contesa. La funzione permette l’inserimento o la modifica dei tipi di oggetti di contesa che l’utente potrà selezionare in fase di definizione della pratica. Il tipo di Documento/Atto è presente di default e non può essere modificato.

Al ricevimento di un ricorso si procede, quindi, con l’inserimento nel sistema informatico di una nuova pratica caratterizzata da “dati generali” quali ufficio, debitore, estremi del ricorso (P.G Numero/anno, Data notifica, Data deposito, Data rinuncia) e provvedimento, da “oggetti di contesa” per i quali vanno inseriti descrizione, tipo, data notifica, importo. Altri dati del ricorso da inserire alcuni obbligatoriamente altri facoltativamente sono: data presa in carico, data consegna assistenza giudizio, data consegna avvocato, data scadenza costituzione in giudizio contribuente, data scadenza costituzione in giudizio Concessionario/Ente, data presentazione controdeduzioni/memorie, pubblica udienza del ricorrente, pubblica udienza del resistente, data prima udienza, data seconda udienza, etc., data termine utile.

Ogni inserimento e ogni successiva azione significativa che interviene nel record della pratica genera a sistema un record di log in modo da tenere traccia di tutto l’iter di gestione. Una volta inserito e confermato il ricorso il sistema informatico:

- Sospende le posizioni (documenti/atti oggetti di contesa) salvando nel database l’attuale stato di sospensione (flag sospensione, motivazione, causale, data inizio sospensione, data fine sospensione) così da poterlo ripristinare successivamente.
- Genera le segnalazioni impostate per l’organo giudicante, memorizzando nel database la corrispondenza tra segnalazione/campo data del ricorso al quale fa riferimento (così da poter ricavare e gestire in maniera immediata il flag “completato” relativo alla segnalazione).

In caso di modifica dei dati del ricorso dopo che lo stesso è stato confermato, ove necessario, il sistema si occupa di aggiornare le date delle segnalazioni. Anche a ricorso confermato, in qualsiasi momento, l’operatore ha la possibilità di inserire discarichi totali/parziali della/le posizione/i e di aggiungere voci di spesa alla/le posizione/i.

Un’apposita funzionalità della gestione della pratica consente di inserire l’esito del ricorso a cominciare dal tipo di esito (accolto/respinto) e, quindi, a tutti i dati che caratterizzano l’esito: descrizione (testo libero), sentenza (numero, sez., anno, data), ordinanza (numero, sez., anno, data), decreto (numero, sez., anno, data), notificata (flag), data deposito. Al salvataggio del tipo di esito, la/le posizioni(documenti/atti oggetti di contesa) saranno de-sospese o, eventualmente, sarà re-impostato lo stato di sospensione salvato alla conferma del ricorso.

LA RISCOSSIONE COATTIVA

In Municipia abbiamo una lunga esperienza nella gestione dei processi di riscossione coattiva per conto di Enti Locali e Territoriali di varie dimensioni. Ciò ha permesso di consolidare un’organizzazione e una metodologia basate su infrastrutture informatiche hardware e software già mature. Tali circostanze consentono di attuare **processi incisivi** di riscossione dei crediti, sia tributari sia extratributari, **processi industriali** consolidati e di alta qualità, che utilizzano procedure semplici e ripetitive e quindi automatizzabili in un processo di larga scala, adattabili quindi a **qualsiasi tipologia di Comune o Ente**, come dimostra, per esempio, l’aggiudicazione in RTI come mandataria della concessione per la riscossione coattiva delle entrate tributarie e delle entrate regionali della Giunta Regionale della Campania (Procedura .aperta n.2476/A/17, importo a base d’asta di 37.291.490,40€ e 500.000,00€ di crediti annui da lavorare).

La visione unitaria del processo di riscossione ci consente la **compressione di tutti i tempi operativi**, riducendo fino a **dodici mesi** i tempi di recupero del credito. Per tutti gli atti di accertamento o per gli avvisi di pagamento notificati per i quali non sia intervenuto il pagamento o la contestazione – oltre che ovviamente la correzione della posizione del contribuente - si provvede in maniera automatica, a stretto giro di scadenza dei termini, alla creazione delle liste di carico per le successive attività di riscossione coattiva. Municipia, come imperativo metodologico, conferisce una grandissima importanza alla necessità di agire sempre su **crediti non datati**.

La velocità nell'esecuzione delle procedure è essenziale nei confronti del contribuente che ha meno difficoltà a pagare o a contestare un credito che non risale molto indietro nel tempo ma è, ovviamente, essenziale per il Comune sia per **garantire flussi di cassa**, sia per evitare che si formino residui attivi che con le norme contabili in vigore dovranno essere ora imputati a esercizi successivi. È ormai statisticamente dimostrato che all'aumentare della vetustà del credito aumenta il grado di morosità e si riducono tutti gli indici di riscossione. L'industrializzazione dei processi di riscossione coattiva operata ci ha permesso di alimentare una precisa macchina di emissioni documentali, governata dal sistema informatico, garantendo il **rispetto delle tempistiche** previste dalle norme e aumentando, di conseguenza, la **velocità di riscossione**.

La metodologia applicata garantisce quindi il corretto equilibrio tra le due linee guida costantemente applicate nella gestione di un servizio delicato come la riscossione coattiva: agire subito per massimizzare gli incassi e rispetto del Contribuente.

Nell'organizzazione per la riscossione coattiva il Responsabile del Progetto designato si avvale del **Centro Servizi riscossione coattiva** descritto nella sezione 1.2. Tutte le risorse operanti per la Fornitura e tutte le varie sedi coinvolte sono coordinate dal Responsabile Progetto e l'intera gestione è guidata dal sistema gestionale della riscossione **Ge.Ri.** che, grazie alle sue funzionalità, consente il governo di tutti i processi e la tenuta di tutta la documentazione digitale. Riteniamo opportuno evidenziare l'elevato livello di integrazione di Ge.Ri. con il gestionale tributi **TRI-BOX** (entrambi già in uso al Comune di Terni), utilizzato per la gestione ordinaria e straordinaria e con l'ambiente **ACSOR** per la gestione del Sistema della Conoscenza, descritto nella sezione successiva.

Allo stesso sistema informatico fanno riferimento per le loro attività gli Ufficiali della Riscossione ossia le figure pubbliche autorizzate a procedere all'azione esecutiva nei confronti dei contribuenti morosi. Gli Ufficiali ovviamente, ai sensi del D. Lgs. n° 112/1999, annotano in ordine cronologico in un apposito registro, conforme al modello approvato dal decreto, tutti gli atti ed i processi verbali, numerandoli progressivamente. Il sistema informatico, tra le sue funzioni, ha la gestione dell'**anagrafica degli Ufficiali della Riscossione** in forza all'Azienda e la gestione del **Registro Cronologico** sia per la gestione in formato elettronico sia per la stampa cartacea.

La peculiarità di Ge.Ri. di garantire una vista d'insieme dell'intero ciclo della riscossione e, al tempo stesso, una visione della posizione specifica non solo del debito ma anche del singolo debitore, permette di **scegliere con cognizione di fatto le procedure più opportune** da utilizzare per il recupero dei crediti vantati, velocizzandone tutti i tempi di esecuzione grazie a un sofisticato algoritmo totalmente configurabile che consente di implementare un insieme di **workflow operativi automatizzati**, ossia dell'insieme di attività che devono essere percorse in un ordine prestabilito e di attività che servono per creare l'emissione del documento relativo all'iter successivo.

I workflow operativi e i moduli specifici che realizzano la riscossione intelligente sono le **componenti tecnologiche innovative** di Ge.Ri. sulle quali preferiamo concentrare la descrizione, rimanendo invariate l'architettura e le funzionalità del sistema e ritenendo quindi superfluo ripeterne la descrizione. Queste componenti, in caso di aggiudicazione, sono offerte a titolo di servizio migliorativo (capitolo 3 "*SERVIZI E/O PROPOSTE MIGLIORATIVE*").

Nella fase di analisi e di avvio del Progetto, tramite il Tavolo di Coordinamento, la struttura di *governance* della Fornitura tra Ente e Municipia, sarà opportunamente tarato lo specifico algoritmo che gestirà gli iter operativi proposti dal sistema. L'iter è gestito in modo da soddisfare i vincoli normativi ed evitare la prescrizione dei termini. L'algoritmo implementato permette di ottenere in modo industrializzato risultati i più vicini possibili a quelli ottenibili da esperti della riscossione, con l'analisi puntuale delle singole posizioni.

Di seguito descriviamo le caratteristiche funzionali di Ge.Ri. che sono alla base della cosiddetta *riscossione intelligente*.

Il sistema. è suddiviso in moduli funzionali distinti, ma interconnessi e interdipendenti nonché attivabili progressivamente secondo le esigenze:

- **Modulo di controllo** offre funzioni di definizione dell'iter, delle regole e dei parametri di controllo del processo;
- **Modulo di simulazione degli scenari di riscossione** permette di elaborare i dati finalizzati a ottenere simulazioni di tipo economico, finanziario e operativo;
- **Modulo agenda operativa** è lo strumento che serve all'Ente e all'affidatario per la pianificazione delle attività e al monitoraggio della corretta esecuzione basato sulle partite presenti in banca dati;
- **Modulo di analisi dell'iter raggiunto** permette di svolgere un'analisi della banca dati al fine di identificare l'iter raggiunto da ogni singola partita di ogni contribuente.

Iter Corrente	Tipologia Atti	Numero Posizioni	Residuo	Data limite consegna contribuente	Numero posizioni scadenza consegna contribuente
Mai Emesso	Violazione	6.551	17.244.016,55		
Mai Emesso	Ordinari	215.925	62.318.293,20		
Invito di Pagamento	Ordinari	548.076	257.743.589,37		
Invito di Pagamento Accerto	Ordinari	38.504	20.534.969,96		
Avviso di accertamento	Ordinari	2.116	2.694.035,82		
Invito di Pagamento	Violazione	1	1.175.074,70		
Invito di Pagamento Saldo	Ordinari	30.216	10.447.976,74		
Invito di Pagamento Notificato	Ordinari	6.548	1.179.376,18		
Avviso di accertamento	Violazione	80.342	39.706.686,83		
Coattivo	Violazione	1	127,00		
Coattivo	Ordinari	18	20.175,24		
Sollecito	Ordinari	64.973	24.883.970,17		
Sollecito in forma di Accertamento	Ordinari	27.400	13.843.334,80		
Sollecito	Violazione	144.336	49.500.771,00		
Conguaglio o Sollecito	Ordinari	318.567	155.952.784,44		
Ingiunzione	Violazione	63.740	40.990.646,48	14/02/2017	No Scadenza 53473 Più di 90 giorni 1205 Tra 90 e 30 giorni 9062 Meno di 30 giorni 0
Ingiunzione	Ordinari	326.762	314.156.557,05	07/12/2016	No Scadenza 226447 Più di 90 giorni 70768 Tra 90 e 30 giorni 21041 Meno di 30 giorni 8506
Comunicazione 228	Ordinari	39.832	15.232.646,06	27/04/2017	No Scadenza 39831 Più di 90 giorni 2 Tra 90 e 30 giorni 0 Meno di 30 giorni 0
Intimazione ad Adempiere	Ordinari	623	3.855.880,68		Meno di 30 giorni 0

Il **modulo riscossione intelligente** è il cuore dell'**innovazione di processo** fornita da Ge.Ri.: tenuto conto dell'iter raggiunto da ogni singola partita e in base al modello di iter di riscossione applicabile sulla base di quanto configurato con il modulo di controllo **il software propone l'azione** prevista dall'iter di riscossione e successiva all'iter raggiunto alla data dell'elaborazione.

Descrizione Attività	Stato	Anno Programmato	Termine Programmato	Anno Previsto	Termine Previsto	Data Anno Effettiva	Data Scadenza Effettiva	Scadenza Prevista	Scadenza Effettiva	Numero Posizioni Gestite	Dettaglio Attività
Consegna titoli di credito a fornitori perentori	Conclusa	2016	31/12/2016	2016	31/12/2016	31/12/2016	31/12/2016	31/12/2016	31/12/2016	74	Seleziona Modifica
Ricezione flussi Caricamento 200	Conclusa	2016	31/12/2016	2016	31/12/2016	31/12/2016	31/12/2016	31/12/2016	31/12/2016	74	Seleziona Modifica
Consegna flussi alle interazioni	Conclusa	2016	31/12/2016	2016	31/12/2016	31/12/2016	31/12/2016	31/12/2016	31/12/2016	74	Seleziona Modifica
Fornitura flussi al campo 00	Conclusa	2016	31/12/2016	2016	31/12/2016	31/12/2016	31/12/2016	31/12/2016	31/12/2016	74	Seleziona Modifica
Conferma prove di verifica a 000	Conclusa	2016	31/12/2016	2016	31/12/2016	31/12/2016	31/12/2016	31/12/2016	31/12/2016	74	Seleziona Modifica
Consegna flussi alle interazioni	Conclusa	2016	31/12/2016	2016	31/12/2016	31/12/2016	31/12/2016	31/12/2016	31/12/2016	74	Seleziona Modifica
Distribuzione	Da avviare	2016	31/12/2016	2016	31/12/2016	31/12/2016	31/12/2016	31/12/2016	31/12/2016	74	Seleziona Modifica
Consegna titoli	Conclusa	2016	31/12/2016	2016	31/12/2016	31/12/2016	31/12/2016	31/12/2016	31/12/2016	74	Seleziona Modifica
Caricamento flussi ed	Conclusa	2016	31/12/2016	2016	31/12/2016	31/12/2016	31/12/2016	31/12/2016	31/12/2016	74	Seleziona Modifica

L'algorithmo prevede l'aggiornamento dell'agenda operativa. L'operatore è in grado di selezionare le proposte derivanti dall'algorithmo e confermarle, eventualmente modificando le date di prevista esecuzione. Le azioni inserite in agenda saranno prese in considerazione dall'algorithmo di proposta delle azioni successive al fine di non riproporre, e di conseguenza segnalare, azioni già pianificate.

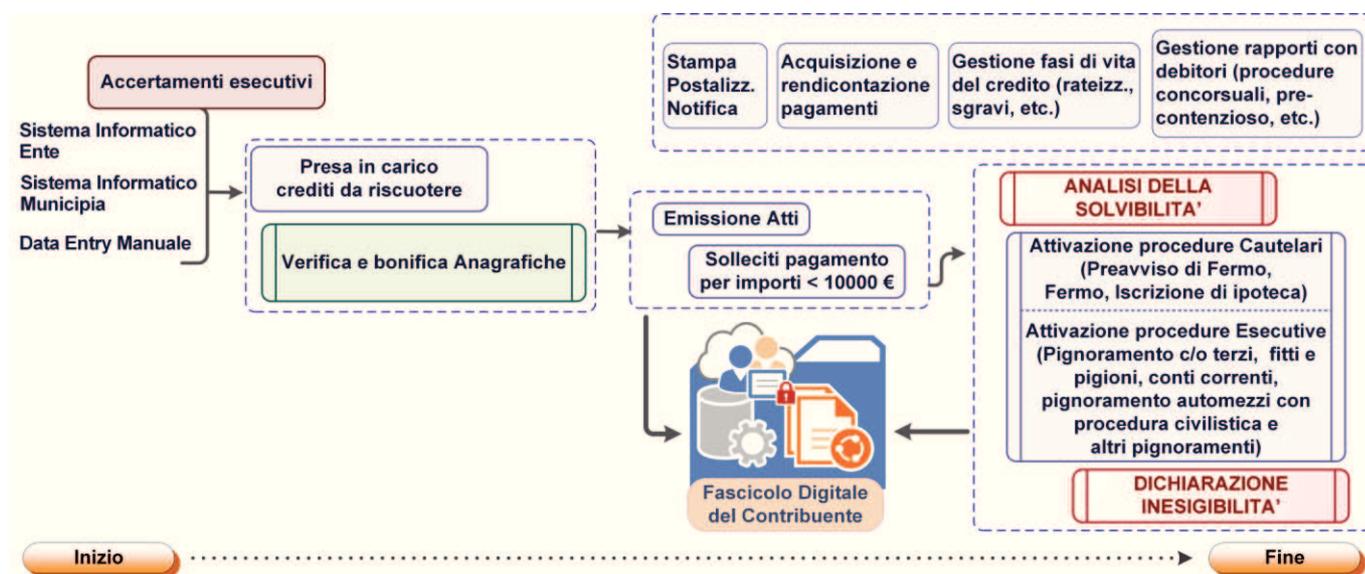
FASI OPERATIVE

Illustriamo il processo complessivo di riscossione coattiva dispiegato per il Comune di Terni per macro-fasi, e con l'aiuto di un'infografica che recepisce le conseguenze derivanti dall'iter di approvazione della Legge di Bilancio 2020, eliminando l'articolazione del processo di gestione dell'ingiunzione fiscale.

IN EVIDENZA Dal 1° gennaio 2020 gli accertamenti degli Enti Locali per tributi propri o entrate patrimoniali saranno **immediatamente esecutivi**. Per questo motivo, l'atto diventerà esecutivo in assenza di impugnazione entro i termini di legge, oppure in mancanza di pagamento entro sessanta giorni dalla notifica, **senza procedere con l'ingiunzione fiscale e procedendo con le misure cautelari ed esecutive**.

Ovviamente, per gli accertamenti emessi fino allo scorso anno che arrivano a riscossione coattiva nell'ambito dell'Appalto, il primo atto da emettere è l'ingiunzione fiscale, dovendosi seguire il previgente ordinamento.

Inoltre, in merito alla riscossione coattiva, gli Enti Locali potranno accedere alle informazioni sui debitori presenti in Anagrafe Tributaria, al pari dei soggetti individuati ai sensi dell'art. 52, comma 5, lettera b) del decreto legislativo n. 446 del 1997 che dovranno accedere alle suddette informazioni per il tramite degli Enti stessi.



La **presa in carico** delle posizioni debitorie da porre in riscossione costituisce l'inizio del processo produttivo che consente di produrre un riepilogo per la validazione degli atti da emettere in **un solo giorno** tra l'estrazione liste e caricamento in Ge.Ri. Ovviamente per i crediti da riscuotere sorti nella stessa Fornitura eseguita da Municipia il passaggio è **diretto** tra sistemi informatici.

Con i nostri operatori supporteremo, se necessario, gli uffici del Comune di Terni, dai quali originano le Entrate da riscuotere, anche nella fase di creazione delle liste di carico. Per le posizioni provenienti da *sistemi gestionali esterni*, siamo strutturati per ricevere i flussi delle Entrate da riscuotere in vari formati e può quindi adattarsi alle specifiche esigenze dell'Ente per impattare il meno possibile sul lavoro degli Uffici Comunali. Rientrano surrettiziamente in questa fase anche le modificazioni prodotte nelle liste di carico. Ciò perché, ovviamente, le liste di carico non sono fisse e immutabili e potrà accadere che su di esse intervengano modificazioni a seguito di sgravi e di discarichi.

Verifica, bonifica e arricchimento dei dati. La *qualità* della banca dati è essenziale per il raggiungimento dei risultati attesi. La validazione delle liste di carico è quindi fondamentale per l'esecuzione dei successivi cicli di lavorazione. Le attività sono essenzialmente riferite ai dati anagrafici e non alla validità del titolo che permette la riscossione coattiva. Una tipicità della nostra proposta è rappresentata dall'**arricchimento delle anagrafiche** con ulteriori informazioni utili a tenere un miglior rapporto con i contribuenti e a snellire ulteriormente i processi gestionali. Il processo di *certificazione delle anagrafiche*, con l'incrocio di tutte le principali banche dati disponibili, compresa l'Anagrafe Tributaria ove gli accessi siano disponibili, costituisce un elemento indispensabile della nostra proposta.

Prima di procedere a una qualsiasi emissione di atti verso i debitori sarà quindi sempre eseguito un **aggiornamento massivo** delle anagrafiche e degli indirizzi per tutti i soggetti che sono destinatari degli atti. Inoltre saremo anche parte attiva per raccogliere in proprio informazioni ormai disponibili pubblicamente (su www.registroimprese.it e/o www.inipecc.it), ossia gli indirizzi di Posta Elettronica Certificata di aziende e professionisti ossia dei titolari di partita IVA obbligati dalle norme a dotarsi di PEC alla quale ricevere comunicazioni con valore legale.



La correttezza dei dati delle anagrafiche dei debitori è, con tutta evidenza un elemento critico. Eventuali errori esporrebbero, infatti, a rischi di mancate notifiche e di possibili scadenze dei termini di esigibilità. Il processo di *certificazione delle anagrafiche*, compiuto attraverso l'incrocio di tutte le principali banche dati disponibili, è evidentemente utile per *qualsiasi processo di riscossione*.

Emissione e notifiche La gestione delle emissioni avviene attraverso l'applicativo Ge.Ri. il quale ha una sua propria gestione di emissione di documenti che comprende sia emissioni *standard* sia la riemissione di documenti non notificati. Indipendentemente dalla modalità scelta per la stampa, è evidente che velocità e flessibilità nella preparazione dei plichi sono requisiti di qualità essenziali.

Gli strumenti adottati per la creazione dei file di stampa e l'uso di centri stampa specializzati o, in alternativa, l'uso del sistema nativo di Poste Italiane, consentiranno, con la medesima tempistica, sia di formare i plichi sia di produrre la copia digitale dell'atto in formato PDF. I file PDF sono indicizzati per un contemporaneo riversamento nella funzionalità di fascicolo del contribuente.

Per quanto concerne le operazioni di notifica utilizzeremo il servizio fornito da Poste Italiane e di quanto eventualmente concordato in merito all'utilizzo della PEC.

Le bonifiche delle anagrafiche, eseguite a monte della notifica e prima di ogni emissione massiva, consentono di recuperare gli indirizzi più recenti conosciuti al fisco. È prevista con una gestione *ad hoc* un sistema di riemissione dei documenti ai quali non è stata assegnata una data di notifica.

Selezionando tale opzione, Ge.Ri. presenta un nuovo campo nel quale indicare il numero dell'emissione precedente dalla quale prelevare i documenti che sono oggetto di riemissione servendosi di filtri per affinare la scelta dei documenti da emettere.

La procedura prevede un'analisi accurata delle problematiche di mancata notifica, distinguendole tra diverse tipologie e trattandole in base alla loro classificazione. Così, per esempio, un ritorno al mittente generato da un decesso del debitore, innesca – ove previsto – la riemissione dei documenti per il recupero dagli eredi, ricalcolando tutti gli importi.

Gestione e monitoraggio posizioni La gestione delle posizioni riguarda tutte le situazioni nelle quali un singolo debito posto in riscossione può evolvere. Tutto il flusso dei processi è monitorato attraverso la funzionalità **Scadenario** del sistema Ge.Ri.

Ovviamente, nell'ambito dei rapporti con i debitori c'è sempre la possibilità che un importo da riscuotere presente in un flusso di carico debba essere scaricato o che il contribuente richieda la dilazione del debito. **Il provvedimento di rateazione** è elaborato utilizzando lo strumento informatico direttamente dal personale addetto allo Sportello; nel sistema sarà possibile programmare dilazioni del debito senza un numero predefinito di rate, calcolare gli interessi dovuti dal contribuente sul debito rateizzato, revocare o sospendere il provvedimento. Nel momento della conferma della rateazione è previsto il rilascio al debitore di un documento riepilogativo contenente il dettaglio degli importi rateizzati, suddivisi in conto capitale, interessi e rata finale da pagare con possibilità di rilasciare anche i bollettini per tutte le rate generate. Il monitoraggio delle rate avviene automaticamente al trascorrere delle singole scadenze, al fine di ottimizzare il controllo al rispetto del pagamento. Il piano di ammortamento previsto è quello cosiddetto *alla francese* cioè con rate costanti e diminuzione progressiva degli interessi dovuti. È tuttavia possibile utilizzare anche diversi sistemi di calcolo.

Il sistema consente di rettificare in diminuzione il carico dei debiti dei contribuenti attraverso le **operazioni di scarico**. Gli operatori preposti scaricano i debiti per quei contribuenti cui è venuta meno l'obbligazione, registrando, con apposita funzione, gli eventi che determinano il scarico parziale o totale. Nel caso il contribuente abbia provveduto al pagamento prima dell'emissione del provvedimento di scarico, sarà generata un'eccedenza che sarà oggetto di rimborso.

Tutti i provvedimenti di discarico sono, ovviamente, corrisposti al Comune sia per le opportune verifiche e autorizzazioni sia per l'aggiornamento dei sistemi a monte della riscossione coattiva.

Rientrano, inoltre, nella gestione delle posizioni tutte le ordinarie attività di registrazione delle notifiche, registrazione dei pagamenti, registrazione dei decessi, ricerca di eventuali coobbligati, verifica dell'insorgere di procedure concorsuali - con la conseguente necessità di rivolgersi direttamente ai curatori/liquidatori - etc.

Gestione dei coobbligati Per alcune tipologie di credito accanto al soggetto obbligato al pagamento esistono anche dei coobbligati. Per esempio, nei prelievi relativi a TARI esiste il **vincolo di solidarietà** nel pagamento tra i componenti del nucleo familiare o tra coloro che usano in comune i locali o le aree soggette al pagamento. Stesso discorso vale per i crediti da sanzioni per violazioni al Codice della Strada, quando la sanzione è comminata a un soggetto diverso dal proprietario del mezzo utilizzato per commettere l'infrazione.

Il sistema informatico è in grado di gestire anche le emissioni per i coobbligati. Il contitolare o coobbligato è gestito, in Ge.Ri., con riferimento al debitore principale dal quale dipende per la generazione delle emissioni di documenti. E' possibile interrogare le anagrafiche del/dei contitolari dalla funzione "Coobbligati/Cointestatori" presente nella vista di dettaglio del debitore.

Analisi della solvibilità Le analisi per la valutazione della solvibilità preventiva del debitore e per l'individuazione della procedura più opportuna costituiscono uno degli *elementi pregnanti* della proposta di Municipia per la gestione della riscossione coattiva, ferma restando la nostra capacità di attivare tutte le procedure cautelari ed esecutive previste dalle norme. Per assicurare l'incasso al Comune, **la scelta della procedura è effettuata con una precisa metodologia evitando di procedere per tentativi.**

Inoltre, va da sé che ci sono procedure più semplici da attuare e che non sono eccessivamente invasive per i cittadini, per esempio il fermo amministrativo di un veicolo, mentre ce ne sono altre, come il pignoramento dei beni mobili, sia meno semplici da attuare – il debitore può ben sottrarre i beni di valore prima che il pignoramento diventi eseguibile - sia molto più invasive nei confronti dei debitori. Tali procedure invasive, quindi, pur utilizzabili e utilizzate, sono viste come una *extrema ratio* alla quale ricorrere quando non vi sia alcun'altra possibilità per cercare di recuperare il credito.

Abbiamo quindi definito una metodologia che prevede uno studio preventivo - **Analisi della Solvibilità** - delle situazioni per le quali attivare una procedura coattiva in modo da valutare l'opportunità di proseguire nell'azione e, soprattutto, da **valutare quale sia la procedura, tra quelle normativamente disponibili, più adatta alla specifica situazione del debito e del debitore.** A quest'ultimo, tra l'altro, potrebbero essere ricondotti più debiti facenti parte di liste di carico diverse. La metodologia definisce la **progettazione delle procedure più idonee da utilizzare per massimizzare la probabilità d'incasso.**

Esiste un buon motivo per attuare questa fase di analisi preventiva: le procedure esecutive e cautelari sono costose.

Per evitare uno spreco di risorse che aggravano la posizione del debitore, magari già non rosea, gravano di costi l'Ente e il Fornitore in termini di lavoro impiegato magari evitabili prima di arrivare a una dichiarazione di inesigibilità, è preferibile effettuare sempre questo tipo di analisi e **capire a monte le probabilità di successo delle azioni coattive.**

Dal punto di vista della pianificazione temporale, poiché tutte le procedure utilizzabili hanno tempi ben precisi dettati dalle norme, l'unica soluzione possibile è agire a stretto giro di scadenza dei termini (da intendersi come termini perché un pagamento sia contabilizzato e inserito nel sistema gestionale).

L'analisi della solvibilità non è normativamente prevista ma è sicuramente un punto nodale per l'efficienza e l'efficacia delle procedure che saranno poi concretamente utilizzate.

Per ottimizzare, dunque, le attività e i costi, il nostro Centro Servizi può definire un **profilo del contribuente in termini di possidenze immobiliari e mobiliari e di redditi (anche da lavoro), determinando una stima di solvibilità dei vari debiti aperti.** La stima non riguarda quindi una sola voce della lista di carico ma il **contribuente nel suo complesso** anche con riferimento a più debiti presenti in diverse liste di carico e riferite a entrate di diversa natura. Per esempio lo stesso contribuente potrebbe non aver pagato un accertamento della TARI e potrebbe aver ricevuto una sanzione per una violazione al Codice della Strada evitando di nuovo il pagamento.

L'analisi della solvibilità prevede delle procedure informatizzate poiché il sistema è integrabile con altre banche dati del Comune e di altri Enti pubblici in modo da avere veramente una **visione unitaria del contribuente**.

L'analisi prevede, inoltre, un lavoro in back office degli operatori deputati a fare ricerche sul web - su dati pubblici - alla ricerca di eventuali conferme o smentite alla situazione generale del debitore. Quest'approccio garantisce sicuramente maggiore efficacia alla riscossione potendosi contare su dati certi prima di applicare la procedura coattiva ed è addirittura possibile valutare con molto anticipo l'emergere di possibili situazioni di inesigibilità evitando di sprecare tempo e denaro per cercare di recuperare un credito non più recuperabile.

L'analisi dei crediti da riscuotere coattivamente è veloce ed è tipicamente **svolta nell'arco di pochi giorni** – da tre a cinque - per i residenti, mentre per i non residenti richiede una serie di analisi puntuali. Può anche essere svolta in concomitanza con l'invio delle ingiunzioni fiscali in modo da preparare e pianificare le azioni cautelari ed esecutive non appena si avrà contezza del fatto che l'ingiunzione fiscale (anche con l'eventuale successivo sollecito) non ha sortito l'effetto sperato. Il sistema di analisi dei crediti fornisce una suddivisione dei crediti nelle seguenti categorie:

- **Esigibili.** Sono compresi nella categoria tutti i soggetti che hanno almeno un bene pignorabile di tipo: reddito di lavoro o pensione, conto corrente bancario o postale, reddito di locazione.
- **Possibili esigibili.** Vi rientrano tutti i soggetti che hanno un bene pignorabile di tipo bene mobile registrato (automezzo).
- **Possibili inesigibili.** Nella categoria rientrano tutti i soggetti che non hanno un bene pignorabile, per cui l'esigibilità dipende unicamente dalla spontaneità di pagamento del soggetto. Vi rientrano anche soggetti con codice fiscale o partita IVA non validati, da valutare puntualmente.
- **Inesigibili.** Sono i debitori irreperibili anagraficamente da interrogazione Punto Fisco (SIATEL) o deceduti se il credito derivava da una sanzione per violazione al Codice della Strada.
- **Crediti da analizzare puntualmente.** Si fanno rientrare in questa categoria tutti i crediti per i quali non è stato possibile definire un grado di esigibilità attendibile ma solo parziale (proprietà automezzo, pagamento con F24). Nella categoria rientrano anche i soggetti non residenti, non inclusi nelle forniture reddituali di Punto Fisco. Vi rientrano inoltre tutte le società. Per tale categoria sono svolte attività di ricerca puntuale, utilizzando l'accesso a Punto Fisco con procedure formalizzate. Nel centro Servizi di Trento gli operatori riescono a eseguire interrogazioni per circa 100 soggetti al giorno.

Le interrogazioni eseguite in Punto Fisco riguardano le dichiarazioni dei redditi sintetiche, per l'ultimo anno disponibile, i contratti di locazione per le ultime due annualità disponibili, i pagamenti con F24 (in questa fornitura sono presenti i dati ABI CAB di tutti i debitori residenti e non residenti che hanno effettuato i pagamenti dei tributi comunali tramite F24, utili per il pignoramento del conto corrente), le situazioni anagrafiche (utili per una classificazione dei debitori in: aggiornati anagraficamente, deceduti, con codice fiscale o Partita IVA non validati, irreperibili anagraficamente). Nel Pubblico Registro Automobilistico (PRA) sono eseguite interrogazioni puntuali per tutti i crediti (residenti e non). L'esito di queste analisi porta a comporre un quadro del tipo illustrato nella figura seguente, nel quale tutti i crediti da riscuotere sono classificati per fasce di importo e prefigurano quale procedura potrà essere attivata per il recupero del credito.

COMPLESSIVO PER CODICE FISCALE/PARTITA IVA								
Fascia	Residuo		Residenti		Beni aggredibili		Individuati	
	Numero	Importo	Numero	Importo	Numero	Importo	Numero	Importo
< 100	490	37.301,24	132	9.630,92	45	3.049,00	34%	32%
< 500	2.252	437.578,35	641	132.793,86	129	24.680,12	20%	19%
< 1000	425	309.789,73	158	112.881,65	24	17.510,80	15%	16%
< 2000	247	319.945,71	98	130.337,31	11	15.515,68	11%	12%
< 8000	157	478.168,20	67	207.993,74	7	25.605,34	10%	12%
< 20000	14	154.776,44	5	62.022,64	0	0,00	0%	0%
>= 20000	2	48.894,62	0	0,00	0	0,00	0%	0%
TOTALE	3.587	1.786.454,29	1.101	655.660,12	216	86.360,94	20%	13%
Codici fiscali mancanti:			25	13.390,77				

Negli Enti nei quali abbiamo applicato questa metodologia, in cui ovviamente controlliamo costantemente risultati, qualità e tempi per i crediti riferiti a tributi comunali siamo in grado di esaminare massivamente circa l'80% dei soggetti debitori ottenendo mediamente il 50% di esiti positivi. Per i crediti rivenienti da sanzioni per violazioni al Codice della Strada l'esame massimo riguarda circa il 50% dei soggetti creditori anche in questo caso con il 50% di esiti positivi.

Con questo modo di procedere non solo si **valuta la solvibilità** ma si cercano tutte le **opzioni possibili** per scegliere di conseguenza la procedura che assicuri la **maggiore probabilità di incasso**. È questo il modo per assicurare davvero efficacia alla procedura utilizzata.

PROCEDURE CAUTELARI ED ESECUTIVE

Sia per le procedure cautelari sia per le procedure esecutive, grazie all'accesso diretto al sistema Ge.Ri., gli addetti autorizzati del Comune di di Terni sono in grado di verificare ogni posizione per la quale si sta procedendo con le azioni. Tutte le procedure cautelari ed esecutive, infatti, sono sempre governate attraverso le funzionalità di Ge.Ri. il quale ha **specifici workflow** per i processi di creazione delle procedure. Nell'ambito delle azioni da avviare, si tiene conto ovviamente delle limitazioni introdotte nel 2012 alle procedure di riscossione coattiva per quanto riguarda:

- Le limitazioni all'utilizzo delle iscrizioni ipotecarie ed eventuali pignoramenti immobiliari.
- Il pignoramento di quota dello stipendio in base all'entità degli emolumenti.

Si terrà anche conto, prima di procedere, della possibile esistenza oltre che di sospensioni di qualsivoglia natura, comprese quelle previste dalla stessa legge 228/2012 comma 537 e successive modifiche. Le azioni cautelative ed esecutive possono essere avviate in parallelo o in serie, in base alle partite da porre in riscossione.

Evitiamo di riportare dettagliatamente tutte le caratteristiche giuridiche delle procedure cautelative (fermo dei beni mobili registrati e iscrizione di ipoteca) ed esecutive (pignoramenti, espropriazioni, etc.) che sono attivate per quanti non ottemperano al pagamento poiché esse hanno **caratteristiche dettate dalle norme**, cui **necessariamente attenersi** sia nella forma sia nella sostanza, sia nella procedura.

Riteniamo comunque significativo illustrare una delle procedure cautelative di maggior diffusione ed efficacia, il **fermo amministrativo di beni mobili**, poiché condivide l'iter operativo con una procedura esecutiva, il **pignoramento autoveettura con procedura civilistica** che in Municipia possiamo può come espropriazione forzata. Questo perché la società ha a disposizione personale abilitato a svolgere le funzioni di funzionario responsabile della riscossione in grado di svolgere per legge funzioni equivalenti a quelle dell'ufficiale giudiziario ed effettuare ogni tipologia di pignoramento.

Preavviso di fermo Quando, a seguito dell'analisi di solvibilità del contribuente, sono individuati dei beni mobili registrati, si dà corso alla procedura cautelativa del preavviso. In mancanza del pagamento o di condizioni ostative, si può procedere, cautelando il credito, alla notifica al debitore (e a eventuali coobbligati) di una comunicazione preventiva contenente l'avviso che in mancanza di pagamento entro 30 giorni dal ricevimento si procederà all'iscrizione del fermo amministrativo, salvo che nel termine indicato non sia stato dimostrato l'utilizzo del bene in modo strumentale all'attività economica del debitore o che intervenga il pagamento o che sorga un provvedimento motivato di sospensione.

L'informazione di possidenza del bene mobile è qualificata a livello di Anagrafe Tributaria e di ACI (Automobile Club d'Italia). **Il sistema informatico interagisce con ACI attraverso Web Service.**

La procedura prevede - attraverso una convenzione sottoscritta da Municipia come Concessionario iscritto all'Albo Ministeriale - che siano interrogati sul portale del Pubblico Registro Automobilistico (PRA) in forma massiva i codici fiscali/partite IVA ottenendo come risultanze le targhe dei beni iscritti al PRA abbinate ai soggetti indagati. Le risultanze sono già caricate nella banca dati di Ge.Ri. al momento della ricerca dei beni aggredibili e sono già andate a costituire il **patrimonio aggredibile** del debitore. Attraverso un'ulteriore convenzione riusciamo, a partire dalle targhe, a risalire al valore di mercato dell'autoveicolo/natante/motoveicolo - **valutazione Eurotax** - in modo da riuscire a tarare le azioni successive in base al valore del bene, ad esempio scegliendo quale veicolo fermare in caso ve ne sia più di uno nella disponibilità del debitore. Detto valore sarà utilizzato sia per le azioni di fermo amministrativo sia per le azioni di pignoramento, che descriveremo più avanti.

Le notizie con esito positivo sono processate all'interno dell'applicazione informatica che, massivamente predispone la documentazione da inoltrare al Contribuente per la notifica. La registrazione di un fermo può essere revocata solo a fronte di pagamento del debito e delle relative spese sostenute o per successivi provvedimenti ostativi del fermo stesso. In questi casi, provvediamo all'emissione della comunicazione di revoca necessaria per la successiva cancellazione c/o il PRA nei successivi 20 giorni. Il pagamento eseguito genera la revoca del fermo, informa entro venti giorni la Direzione Regionale Entrate, provvede alla comunicazione al debitore (il quale, per ottenere la cancellazione, deve recarsi agli sportelli PRA e presentare la revoca eseguita dal Proponente; quindi il PRA rilascerà la nuova carta di circolazione dematerializzata senza l'annotazione di fermo).

In Ge.Ri. è tracciata l'azione cautelativa del "preavviso di fermo emesso". Ai sensi dell'art. 86 del D.P.R. 602/1973, come modificato dalla Legge n. 98/2013 art. 52 comma m-bis, il preavviso di fermo riporterà i seguenti elementi: natura del debito; importo dovuto e l'anno di riferimento; numero dell'ingiunzione di pagamento e la prova della sua notifica.

È da precisare che il preavviso di fermo amministrativo di un bene mobile registrato, non comporta l'anticipazione degli effetti del pignoramento, è preliminare all'esecuzione ed è pertanto, equiparabile all'atto di precetto. L'atto sarà utilizzato, quindi, anche in questa veste rafforzando l'iter formale per giungere alla riscossione attraverso eventuali successive azioni esecutive inattuabili. Nella nostra esperienza, abbiamo potuto riscontrare più volte l'abuso della circostanza che il fermo si riferisca a un mezzo che è un "bene strumentale".

Per evitare tali abusi, ci riferiremo a una definizione contabile di bene strumentale che può essere adottata in toto o ampliata a seconda della fattispecie che si presenta: nella disciplina processuale civilistica o nell'ambito della disciplina del Testo Unico delle Imposte sui Redditi (T.U.I.R.). Semplificando al massimo, è strumentale all'impresa o alla professione il bene suscettibile di cedere utilità pluriennali all'attività, poiché tale connotato da legami di inerenza con quest'ultima, e regolarmente riportato nei registri contabili.

Fermo amministrativo Per tutti i preavvisi di fermo notificati e non pagati – sempre che nel frattempo non siano sopravvenuti motivi ostativi come, per esempio, una tardiva richiesta di pagare con dilazione - si procede all'iscrizione del fermo amministrativo.

Il provvedimento incide sul diritto di proprietà del veicolo e sulla facoltà di godimento e di disposizione del bene, quindi sul diritto soggettivo del proprietario. Dal momento in cui il fermo è iscritto vi saranno dei limiti all'utilizzo del veicolo: esso non potrà circolare, non potrà essere radiato dal PRA, né demolito o esportato. Qualora il veicolo sottoposto a fermo amministrativo fosse venduto, anche il compratore non potrà circolare né radiare il veicolo dal PRA. Se, al contrario, l'acquirente non era a conoscenza del fermo, potrà chiedere l'annullamento della vendita oppure agire per ottenere una riduzione del prezzo. La circolazione con mezzi sottoposti a fermo è vietata e sanzionata, come previsto dall'art. 214, comma 8, del Codice della Strada nonché con la confisca del mezzo. Il proprietario riavrà la completa disponibilità del bene solo dopo il pagamento dell'importo dovuto o allo sgravio dello stesso o, ancora, alla sua revoca.

Trascorsi 30 giorni dalla notifica del preavviso di fermo amministrativo, senza che il contribuente abbia dato seguito al pagamento o non abbia richiesto la rateizzazione del debito o in mancanza di provvedimenti quali sgravio o sospensione, si procederà con l'iscrizione del fermo amministrativo al PRA.

La cancellazione del fermo potrà essere effettuata al saldo del debito. In caso di concessione del provvedimento di rateazione, il provvedimento di fermo può essere sospeso, con specifica annotazione sul libretto di circolazione dematerializzato. La sospensione avverrà solo su istanza e solo dietro il pagamento della prima rata del piano di ammortamento. In questo caso il fermo amministrativo non è cancellato fino al momento dell'integrale pagamento del debito. I provvedimenti di sospensione che rilasceremo prevedono espressamente un termine di 60 giorni per richiedere la relativa annotazione al PRA. Il termine ha carattere perentorio. Se il termine è scaduto, per poter annotare al PRA la sospensione del fermo amministrativo è necessario richiedere il rilascio di un nuovo provvedimento di sospensione. Nel caso in cui gli importi rateizzati non siano versati si procede alla revoca d'ufficio della sospensione del fermo amministrativo.

La procedura messa in atto prevede che, per tutte le posizioni che risultano non rimosse, sia generato, attraverso una procedura informatica, un flusso dati contenente gli estremi delle autovetture da “fermare”, flusso da inviare al PRA **attraverso una piattaforma ACI, messa a disposizione a seguito di una convenzione ad hoc stipulata da Municipia** appositamente per l’iscrizione del fermo.

Se il fermo amministrativo è stato iscritto erroneamente, perché basato su una somma non dovuta dal contribuente (sgravio totale per indebitato), si provvede a richiedere al PRA la **cancellazione gratuita dell’iscrizione del fermo**, attraverso l’utilizzo della citata piattaforma messa a disposizione dell’ACI. Con le funzionalità del sistema informatico Ge.Ri. si stamperà il provvedimento di revoca contenente i dati del veicolo, del debitore e l’importo del credito di cui si chiede la cancellazione. Nel caso in cui il contribuente e proprietario del veicolo, non proceda al pagamento di quanto richiesto, il mezzo potrà essere pignorato e venduto all’asta.

Pignoramento veicoli con procedura civilistica Il pignoramento di autoveicoli, motoveicoli e rimorchi può avvenire, oltre che in forma esattoriale, anche secondo quanto previsto dall’art 521 bis del Codice di Procedura Civile. L’art. 521 bis C.P.C., introdotto nel 2014 e riformato con D.L. n. 83/2015 (convertito nella L. n. 132/2015), consente di pignorare gli autoveicoli, i motoveicoli ed i rimorchi senza che sia più necessaria l’apprensione materiale del bene. Agevolando i creditori, la norma stabilisce, infatti, che il pignoramento si esegue mediante notificazione al debitore e trascrizione di un atto nel quale si indicano i beni che si intendono sottoporre ad esecuzione.

In base all’art. 521 bis comma 1 nell’atto il veicolo va indicato con gli estremi richiesti dalla legge speciale per l’iscrizione nel pubblico registro, che è costituita dal R.D. 436/1927 e dal R.D. 1814/1927. Il comma 1 suddetto stabilisce anche che “il pignoramento contiene altresì l’intimazione a consegnare entro dieci giorni i beni pignorati, nonché i titoli e i documenti relativi alla proprietà e all’uso dei medesimi, all’istituto vendite giudiziarie autorizzato ad operare nel territorio del circondario nel quale è compreso il luogo in cui il debitore ha la residenza, il domicilio, la dimora o la sede o, in mancanza, a quello più vicino” Ai sensi del comma 3 “al momento della consegna l’istituto vendite giudiziarie assume la custodia del bene pignorato e ne dà immediata comunicazione al creditore pignorante, a mezzo posta elettronica certificata ove possibile”.

Il pignoramento deve essere corredato dall’estratto cronologico storico del PRA in forma cartacea e dal versamento del contributo unificato di importo variabile al variare del valore dei crediti. L’iscrizione al PRA può essere effettuata in via telematica previa autentica di un legale iscritto all’albo degli avvocati. La procedura del Proponente è la stessa già illustrata per il fermo amministrativo (interrogazione massiva del PRA per il recupero delle informazioni sui beni iscritti per la costituzione del patrimonio aggredibile del debitore). Il processo prosegue nel cercare di risalire, a partire dalle targhe dei veicoli, al **valore di mercato** del mezzo così da riuscire a finalizzare le azioni successive in base al valore del bene.

Insinuazione al passivo Può accadere che un debitore per il quale si sta procedendo al recupero coattivo sia dichiarato in fallimento. Con la sentenza che dichiara il fallimento, sono nominati un giudice delegato alla procedura e un curatore fallimentare ed è fissato il luogo il giorno e l’ora dell’adunanza in cui si procederà all’esame dello stato passivo. La comunicazione di questo fatto è effettuata alla PEC del creditore e pubblicata sul sito del Ministero della Giustizia.

Per quanto sia uno strumento poco utilizzato, l’insinuazione nel passivo è fondamentale per ridurre o ridimensionare le quote inesigibili dovute a procedure concorsuali e Municipia, **a ulteriore dimostrazione dell’attenzione con la quale cura la Concessione**, segue anche questa modalità particolare di recupero. In questo caso adottiamo una procedura standardizzata e collaudata che, dalla dichiarazione di fallimento, procede con l’interrogazione delle procedure concorsuali messe a disposizione dal ministero della Giustizia al link <http://procedureconcorsuali.giustizia.it/> da cui si recuperano i dati relativi al numero di procedure, i dati del Giudice Delegato e del Curatore Fallimentare e la data e ora dell’udienza.

Queste informazioni sono acquisite in Ge.Ri. e diventano la fonte per la costruzione del documento di insinuazione al passivo da inviare al curatore fallimentare e depositare presso il Tribunale dove è istituita l’udienza, segnalando di volta in volta la disponibilità a partecipare al comitato dei creditori. Il documento di insinuazione al passivo è redatto singolarmente avendo cura di dettagliare tutti i crediti vantati con le relative motivazioni. Inoltre, è creato il “fascicolo del fallito” che sarà curato su ogni scadenza prevista dall’azione del fallimento.

2.4 INIZIATIVE E PROGETTI FINALIZZATI ALL'EMISSIONE ED AL RECUPERO DELL'EVASIONE

Pur nella specificità di ciascuna tipologia di prelievo e pur nella specificità di ciascuna attività (ricerca evasione, riscossione, supporto, servizi ai cittadini) i presupposti per la gestione della fiscalità locale sono costanti e comuni: per tutti i cespiti relativi a un'Entrata si avrà sempre un oggetto o un fatto che fa nascere l'obbligazione e a uno o più soggetti passivi tenuti ad adempierla. Il comune denominatore della gestione delle Entrate è sempre e comunque rappresentato dalla ricchezza delle informazioni introdotte nel sistema unita alla qualità e integrità della Banca Dati: questa deve essere un fondamentale strumento di *conoscenza*.

LA BANCA DATI: DA ARCHIVIO INFORMATICO A SISTEMA DELLA CONOSCENZA

La *conoscenza* è il tema centrale dell'approccio metodologico e progettuale nella visione di Municipia poiché si tratta di una condizione imprescindibile per un **esercizio virtuoso** della fiscalità locale.

Questa nostra visione è nata da una semplice domanda: **esiste una banca dati che garantisca una totale conoscenza del tessuto demografico, sociale ed economico del territorio comunale?**

Di fatto no, esiste una grande quantità di dati in diversi ed eterogenei *repository* ma manca uno strumento in grado di integrare le banche dati a disposizione per *aggregare e relazionare* tutte le preziose informazioni in esse contenute. Abbiamo una grande quantità di dati che altro non sono se non elementi di base caratterizzati da un proprio formato ed eventualmente organizzati in forme generalmente strutturate.

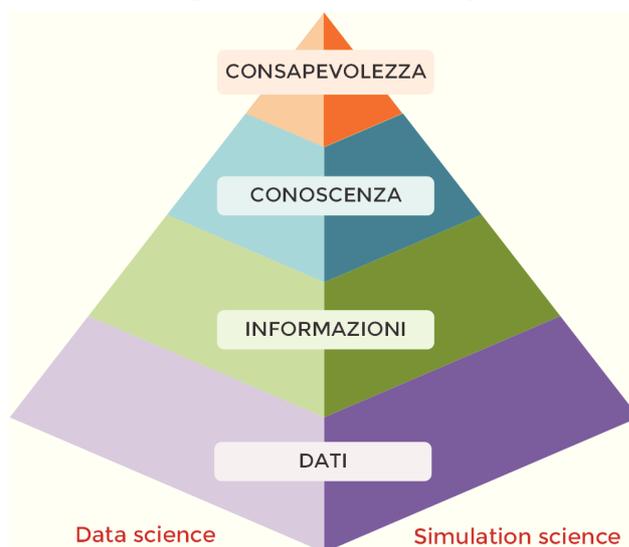
È necessario *dare un significato ai dati*, contestualizzarli, metterli in relazione, fare inferenza. Solo con la trasformazione del mero dato in una **informazione** si acquisisce la *capacità di interpretare* le informazioni rivenienti dai dati, scremandole da situazioni ambigue e sintetizzandole in maniera da essere capaci di dare una visione immediata e comprensibile della realtà.

Solo attraverso questi processi è possibile **scalare dai dati alla consapevolezza di ciò che è presente sul territorio**. In questo modo si evolve da un semplice livello di *conoscenza debole*, poiché riferita al solo possesso di dati, a un livello più complesso di *effettiva conoscenza* che ci garantisce la capacità di **creare valore dall'uso della conoscenza** e di costruire modelli previsionali e di supporto alle decisioni, oltre che di avere efficienti strumenti per garantire **efficacia alla riscossione e al recupero di evasione ed elusione**.

La conoscenza delle relazioni che intercorrono tra le entità che popolano le banche dati permette quindi di affinare la qualità delle attività e degli interventi poiché sposta l'attenzione sull'**analisi** e su una **visione complessiva** delle informazioni senza intaccare l'importanza degli aspetti meramente elaborativi dei dati. Le banche dati esistenti e gli aggiornamenti che saranno effettuati confluiranno a creare il **patrimonio della conoscenza** declinato in un'Anagrafe Tributaria Comunale completa di oggetti d'imposta, di soggetti passivi e di relazioni che si formano nel tempo tra oggetti e soggetti.

Tale patrimonio di conoscenza deve costituire una ricchezza che permane nel tempo indipendentemente dai modelli organizzativi che saranno adottati dal Comune al termine della Concessione e indipendentemente dagli strumenti informatici impiegati.

L'infografica della pagina seguente illustra l'architettura complessiva del Sistema della Conoscenza.





La *conoscenza* è assicurata dall'uso del sistema informatico **ACSOR** (Anagrafe Certificata Soggetti, Oggetti, Relazioni), già introdotto nell'Offerta tecnica nel primo capitolo, che integra in un unico contenitore di riferimento le informazioni relative a soggetti, oggetti e relazioni articolandosi in tre componenti distinte:

- **Anagrafe dei Soggetti (ACS)**, che garantisce la “riconciliazione” delle diverse fonti informative sotto il profilo del “riconoscimento univoco” e la certificazione dei soggetti;
- **Anagrafe degli Oggetti (ACO)**: che contribuisce a massimizzare la capacità del sistema di “riconoscere univocamente gli oggetti”, definendo una base di riferimento comune e condivisa per l'individuazione dei medesimi;
- **Anagrafe delle Relazioni di Utilizzo e Proprietà (RUP)**: che consente di astrarre dalle peculiarità di ogni singola fonte informativa, definendo un metodo standard di rappresentazione per tutte le “posizioni contributive” che derivano dall'occupazione, dal possesso, dalla proprietà, etc. di oggetti insistenti sul territorio comunale.

ACSOR sarà implementato per il Comune di Terni seguendo un consolidato iter operativo che comprende i seguenti processi:

- **Acquisizione dei dati**, con una trasformazione di formato ed eventualmente di modello per riportarli al paradigma Soggetto, Oggetto, Relazioni operando verifiche di correttezza formale;
- **Data cleaning**, per eliminare dai dati tutto ciò che è rumore e non significativo riportandoli a formati noti;
- **Normalizzazione**, per riportare tutti i dati ai dizionari condivisi (per esempio lo stradario);
- **Riconciliazione**, per identificare la rispondenza delle stesse istanze di entità per giungere alla costruzione delle Anagrafi di Soggetti e Immobili.

Grazie a questo strumento, sviluppato direttamente da Municipia, la Società ha potuto ottenere straordinari risultati in molti progetti di recupero evasione e riscossione coattiva, come, per esempio, nei Comuni di Milano e Bologna.

Le fonti dati alimentanti che consideriamo sono, tra le seguenti, tutte quelle di cui il Comune di Terni renderà disponibili flussi standard:

- Anagrafe della Popolazione (con profondità storica); Anagrafe Tributaria (servizio ftp SIATEL);
- Registro delle Imprese (fornitura denominata “Scheda complessa”);
- Catasto Fabbricati e Terreni (fotografia al 1993 e successive variazioni dal Portale dei Comuni);
- Dati metrici del Catasto Fabbricati (fornitura Dati 340 dal Portale dei Comuni);
- Successioni (forniture SIATEL dell’Agenzia delle Entrate);
- Atti unici dei notai (forniture dell’Agenzia del Territorio);
- Contratti di Locazione (forniture SIATEL dell’Agenzia delle Entrate);
- Utenze (elettriche, gas e acqua) (forniture SIATEL dell’Agenzia delle Entrate);
- Bonifici da ristrutturazione (forniture SIATEL dell’Agenzia delle Entrate);
- Dichiarazioni dei Redditi (forniture SIATEL dell’Agenzia delle Entrate);
- Licenze Commerciali; Procedimenti Edilizi.

A tali banche dati possiamo aggiungere in quanto già nella nostra disponibilità, il **Civiciario Nazionale Georeferenziato** uno strumento utilizzato per aumentare il numero di correlazioni tra catasto e altre fonti in caso di indirizzi diversi (vie d’angolo, civici errati) per consentire di misurare la distanza in linea d’aria tra due diversi indirizzi in modo da confermare o meno la possibile correlazione.

Analizzando siti web con le informazioni pubbliche disponibili è inoltre possibile individuare soggetti (per esempio ristoranti, professionisti, etc.) che potrebbero non essere individuati sulle banche dati istituzionali (web semantico).

L’aggiornamento delle banche dati e l’inquadramento temporale di oggetti, soggetti e relazioni ha la stessa importanza della creazione del *patrimonio della conoscenza*. Ciclicamente i processi di popolamento di ACSOR sono quindi ripetuti ogni qualvolta sia resa disponibile una nuova fornitura o a intervalli di tempo regolari per le banche dati che si evolvono continuamente (il Catasto per fare un esempio). A ogni nuova importazione sono rieseguiti i processi di caricamento procedendo ad aggiornamenti incrementali della banca dati.

Anche la banca dati del gestionale TRI-BOX, già in uso al Comune, è aggiornata periodicamente intanto con le dichiarazioni che provengono dai contribuenti e dagli atti notarili resi disponibili sul Portale dei Comuni, quindi, con le variazioni indotte dalla gestione degli esiti degli avvisi di pagamento recepiti dalla gestione ordinaria e degli avvisi di accertamento. Le banche dati saranno quindi ciclicamente aggiornate con le modifiche avvenute nella banca dati dei servizi demografici dell’Ente (nascite, decessi, trasferimenti, etc.) e con le risultanze di PuntoFisco che, a oggi, è ancora il principale strumento di raccolta di informazioni anagrafiche. Prima di qualsiasi emissione documentale prevista nelle attività progettuali si procede sempre con l’esecuzione di un aggiornamento massivo delle anagrafiche e degli indirizzi per tutti i soggetti che sono destinatari degli atti di riscossione, di sollecito, di accertamento, etc. Per i recapiti di qualsiasi tipo inesitati, i nostri operatori, intervengono manualmente per le opportune ricerche e per l’aggiornamento della banca dati.

Riteniamo opportuno evidenziare che, nella implementazione complessiva della banca dati e, nello specifico, nella raccolta delle informazioni relative ai soggetti, cerchiamo sempre di **arricchire le informazioni anagrafiche** dei contribuenti, su base assolutamente volontaria e con una raccolta e una conservazione dei dati improntata al massimo rispetto delle norme sulla protezione dei dati personali (privacy). Avere dati anagrafici corretti è un elemento essenziale per la buona riuscita dei servizi: indirizzi non corretti comportano la mancata ricezione di comunicazioni e avvisi di pagamento, esponendo al rischio di mancate notifiche per gli atti di accertamento di riscossione coattiva.

Per tale motivo le informazioni anagrafiche sono validate e prima di procedere a una qualsiasi emissione di atti verso i contribuenti sarà sempre eseguito un aggiornamento massivo delle anagrafiche e degli indirizzi per tutti i soggetti che sono destinatari degli atti in base alle risultanze di PuntoFisco.

Nel corso del progetto, con periodicità diverse in funzione della frequenza di aggiornamento degli archivi disponibili, si procederà al recepimento delle variazioni pubblicate in ogni singola fonte dati in modo da mantenere la banca dati di ACSOR sempre **attendibile nel tempo**.

Banca dati TARI Dopo le attività iniziali di importazione e conversione della banca dati, anche in questo caso saranno eseguite, ciclicamente ma con esiti che tendono naturalmente a scemare nel tempo, operazioni di bonifica.

Le operazioni di bonifica in questo campo, del resto, sono rivolte essenzialmente ad **attribuire a ciascun oggetto d'imposta il corretto identificativo catastale**. Si tratta di operazioni necessarie, ovviamente, ai fini della ricerca evasione. Il Gestionale Tributi TRI-BOX ha in linea – oltre che il censuario catastale – anche il cosiddetto “Catasto Metrico” ossia la banca dati di cui al comma 340 della Legge Finanziaria 2005, usata principalmente non per il recupero dei metri quadrati dell'oggetto ma proprio per individuare gli oggetti identificandoli in modo univoco tramite foglio, mappale, subalterno e, quindi, per relazionarli con le superfici di riferimento e con i soggetti passivi. Una serie di bonifiche automatiche si basa sugli incroci tra la TARI e l'IMU. Apposite funzionalità automatiche, guidate da speciali griglie di parametri presenti nel software gestionale, provvedono alla bonifica degli indicatori che devono essere compilati per la comunicazione dei dati all'Agenzia delle Entrate.

RICERCA EVASIONE

Nella lotta all'evasione tributaria, la reale conoscenza del proprio territorio è il passaggio obbligato per quel recupero del dovuto necessario per implementare una concreta politica di equità fiscale. Inoltre, per le attuali norme contabili, occorre un'attenta programmazione dei tempi di emissione degli atti di accertamento e che le corrispondenti voci da iscrivere in bilancio siano certe, esigibili e derivanti da provvedimenti notificati in tempi utili affinché l'incasso possa essere iscritto in bilancio per competenza nell'anno. L'attenzione ai tempi di esecuzione delle attività alla ricerca evasione, da parte del Capo Progetto, sarà massima, pur senza tralasciare l'obiettivo di massimizzare i risultati rispettando le esigenze di tutela dei contribuenti.

Lo strumento principale utilizzato nelle attività di ricerca evasione è l'innovativo sistema **e-Movie**, un ambiente *web-based* che **permette di analizzare, navigare e organizzare le informazioni contenute nella banca dati ACSOR** secondo modalità e logiche che fanno proprio un approccio *cognitivo* e di *ragionamento* sui puri dati archiviati. Consente quindi di vedere e utilizzare la banca dati non come archivio, per quanto strutturato, di record dati ma come una **vera e propria base di conoscenza in ambito tributario**, sfruttando la ricchezza informativa derivante dall'analisi delle relazioni tra le entità censite e gli eventi accaduti ai fini operativi dei servizi da erogare.

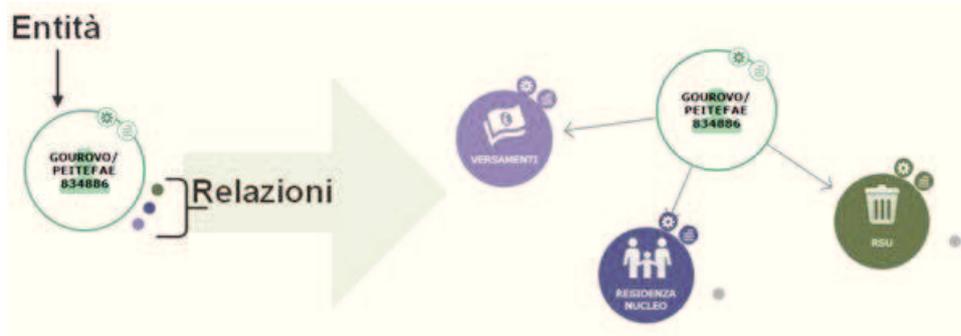


Il sistema prevede inoltre alcune funzionalità che consentono di bonificare incongruenze derivanti da mancate riconciliazioni in banca dati. Le informazioni della banca dati sono **osservabili** secondo due viste standard, a **grafo** e **temporale (timeline)** che implementano la cosiddetta **modalità a faccette**, un approccio consolidato da anni nella fruizione di grandi basi dati variamente strutturate poiché consente di osservare secondo diversi punti di vista, così come si può osservare un dado da gioco dalle diverse facce che lo compongono (*facet* in inglese, da cui l'italianizzazione in faccette).

Questa logica è applicata in modo verticale su Soggetti, Fabbricati e Terreni che, una volta selezionati, mostrano già le faccette che li caratterizzano, oppure secondo una funzionalità Navigazione complessiva che, tramite opportuni cruscotti, consente di profilare in modo puntuale la vista sulla base dati selezionando le faccette a disposizione.

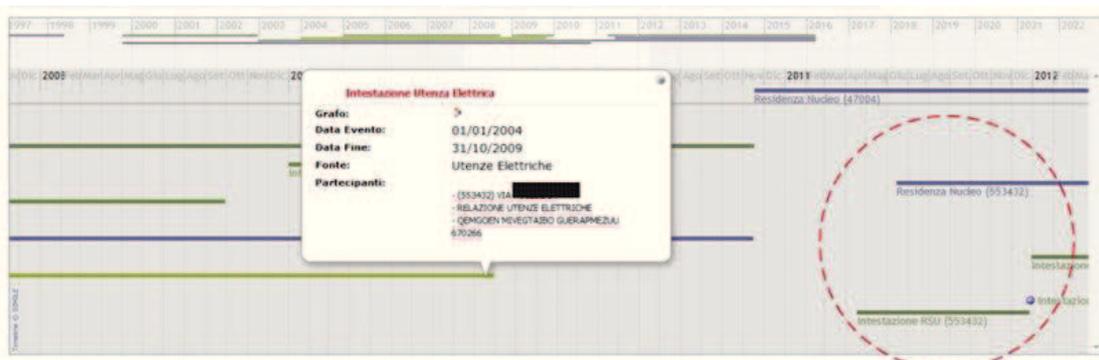
e-Movie ha un'operatività semplice e intuitiva perché progettata sulle esigenze e su modelli di azione tipici di attività di analisi, incrocio e valutazione delle informazioni.

La vista a grafo mostra l'**architettura delle informazioni** in modalità grafica organizzando le entità e le relazioni secondo una **mappa concettuale** nella quale l'operatore può riposizionare liberamente gli elementi senza che si perdano visualmente i collegamenti tra gli stessi.



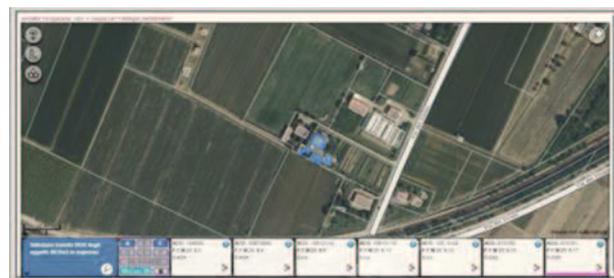
In questo tipo di vista le informazioni di dettaglio sono all'interno del singolo grafo poiché il razionale informativo è la visione d'insieme delle relazioni che intercorrono tra le entità coinvolte ma non l'andamento nel tempo delle stesse, ricostruibile consultando i singoli dettagli. La vista a grafo è sempre raggiungibile dai risultati della ricerca, dalla selezione di un istante sulla *timeline* oppure dalla mappa che racchiude gli immobili di interesse selezionati.

La vista in **modalità timeline** consente invece di avere un riscontro visivo immediato dell'andamento temporale degli eventi che riguardano le entità e le relazioni intercorrenti. La timeline ha lo scopo di posizionare su una scala temporale le relazioni che intercorrono tra entità di tipo soggetto e di tipo oggetto. In particolare, dato un soggetto/nucleo familiare, si mostrano tutte le relazioni sussistenti con gli immobili in un determinato arco temporale. L'analisi della TimeLine dell'entità Oggetto, ovvero l'immobile *in relazione* con il Soggetto selezionato, consente di rilevare gli eventi che hanno riguardato l'unità immobiliare in tutto il corso del tempo, per esempio in termini di residenze, tributi e utenze, comprendendo quindi anche ulteriori altri Soggetti. L'immagine seguente evidenzia, infatti, come la parte alta della timeline segnali l'esistenza di eventi per l'Oggetto preesistenti a quelli riguardanti il Soggetto selezionato (cerchio tratteggiato) come, per esempio, un'utenza elettrica rimasta attiva in una diversa finestra temporale con altro intestatario



La possibilità di e-Movie di **integrarsi con una piattaforma GIS** offre così un'ulteriore modalità di navigazione geografica dei dati. Tramite questa navigazione il sistema presenta una mappa all'interno della quale sono mostrati gli immobili relazionati con il soggetto. La navigazione parte dall'area d'interesse per la quale il sistema mostra la barra dei dati catastali e alcune informazioni relative agli immobili che insistono sulla zona selezionata.

La selezione di uno o più oggetti in modalità geografica reindirizza automaticamente alla navigazione a grafo della selezione, offrendo quindi immediatamente la visione delle relazioni in essere tra le varie entità interessate.



e-Movie mette a disposizione alcuni Cruscotti di rappresentazione e navigazione dei dati che si basano sul concetto di classificazione a faccette. Partendo dall'insieme delle entità presenti in banca dati è possibile **affinare un sottoinsieme** di osservazione impostando criteri selettivi basati su: Valori che assumono determinati attributi; Tipo di relazioni che le entità stabiliscono; Informazioni che derivano dall'applicazione di particolari regole di ragionamento da parte di uno specifico modulo.



Ogni Cruscotto si basa sulle categorie definite in fase di modellazione (caratteristiche anagrafiche, relazioni catastali, reddito, etc.). I modelli sono invece predefiniti e configurati a livello di sistema. Tramite i Cruscotti si possono realizzare analisi multidimensionali finalizzate all'individuazione di particolari segmenti di entità che abbiano un insieme di caratteristiche comuni. I Cruscotti di Navigazione sono strumenti di particolare efficacia perché **consentono di costruire a piacimento una vista sull'intera banca dati** impostando criteri di ricerca avanzati mediante l'uso delle faccette.

Queste funzionalità sono offerte all'Amministrazione di Terni come servizio migliorativo (capitolo 3 "SERVIZI E/O PROPOSTE MIGLIORATIVE")

ACCERTAMENTO TARI

Per la *tassa rifiuti*, il processo di ricerca si basa sulla particolare declinazione della conoscenza sviluppata da Municipia. I processi operativi si basano sugli strumenti di navigazione di e-Movie che consentono agli operatori di analizzare e relazionare le informazioni delle banche dati **con logiche informatiche che implementano modelli di ragionamento umani**, anche per tener conto dei dati pubblici provenienti dalla rete con tecnologie specifiche.

Questo aspetto, infatti, è significativo soprattutto proprio per l'analisi delle informazioni non strutturate rivenienti dal Web, elemento distintivo della nostra proposta progettuale che si è rivelato di fondamentale importanza per individuare, in altre realtà, posizioni di evasione altrimenti non facilmente individuabili.

Con questo tipo di ricerche, abbiamo potuto individuare dei ristoranti che esercitavano l'attività in locali accatastati come magazzini evadendo completamente la tassazione anche ai fini degli altri tributi. I processi operativi e la metodologia applicata, che ci hanno consentito di portare il recupero dell'evasione a livelli molto significativi, in diverse realtà territoriali anche di grandi dimensioni ma con risultati analoghi in termini statistici, prevedono il dispiegamento di un preciso iter procedurale in base al quale Municipia:

- Declina la conoscenza della banca dati di ricerca evasione e profila tutte le posizioni.
- Procede con le elaborazioni informatiche di abbinamento delle posizioni presenti nei ruoli dell'entrata:
 - Per le **posizioni abbinata** controlla superfici, componenti e categorie, archiviando la pratica se congruenti o producendo il record per l'emissione dell'Avviso di accertamento per infedele denuncia in caso di discordanze in ciascuno degli elementi rilevanti (superficie, numero di componenti per le utenze domestiche, categoria tariffaria).
- Per le **posizioni NON abbinata** in Catasto, con elaborazioni guidate da un apposito "modulo istruttorie" di e-Movie le smista in ulteriori iter procedurali distinguendo:
 - Omesse dichiarazioni per le quali si può emettere l'accertamento senza ulteriori controlli.

- Omesse dichiarazioni per le quali si è individuata la mancanza di un'informazione rilevante per poter emettere l'Avviso di Accertamento, rinvenuta la quale con controlli puntuali, si può passare all'emissione.
- Omesse dichiarazioni per “probabili” situazioni di evasione per le quali sussistono elementi d'incertezza che devono essere esaminati puntualmente da parte degli operatori.
- Situazioni che richiedono delle lavorazioni manuali in back office perché le elaborazioni informatiche non sono in grado di elaborare automaticamente la posizione.
- Situazioni in cui gli elementi d'indeterminatezza della posizione consigliano l'invio di questionari.
- Per le **grandi utenze**, tipicamente gli immobili di categoria catastale D, che necessitano di un controllo diretto e approfondito si procede o con l'analisi di ortofoto e cartografia catastale o, alternativamente, con una rilevazione puntuale con sopralluogo.

Ciascuna fonte informativa è acquisita in apposite *aree di staging* del sistema, aree dati di tipo persistente dove il dato originale rimane inalterato. A ciascuna fonte acquisita sono applicati due processi di trasformazione dei dati:

- Normalizzazione e georeferenziazione degli indirizzi.
- Ristrutturazione dei dati secondo il paradigma soggetto-oggetto-relazione.

Questa nuova strutturazione del dato – **riconciliazione** - è alla base dell'analisi delle informazioni perché crea le relazioni tra soggetti e oggetti variabili dinamicamente in base ai possibili aggiornamenti delle singole entità. In sostanza, scendendo più nel dettaglio, l'iter prevede l'esame degli oggetti presenti in Catasto e il loro confronto con il ruolo della tariffa distinguendoli tra “Stabilimenti Produttivi”, “Abbinati RSU” e “Non Abbinati RSU”.



Gli oggetti “Abbinati RSU” sono analizzati per valutare situazioni di **Infedele Dichiarazione**, fattibile grazie ai processi di riconciliazione Catastale (creazione della relazione soggetto-oggetto) applicati anche alla fonte dati Tassa/Tariffa Rifiuti: in presenza di una correlazione tra catasto e l'entrata è possibile confrontare in modo automatico la superficie presente in catasto (da comma 340, calcolo poligoni o misurazione planimetrie) e individuare chi ha dichiarato superfici inferiori a quelle reali.

Per gli oggetti “Non Abbinati RSU”, apposite routine di elaborazione informatica, applicando diverse logiche ed eseguendo gli opportuni confronti, portano a evidenziare le posizioni per le quali non sussiste una dichiarazione. Potremmo, per esempio, veder evidenziate:

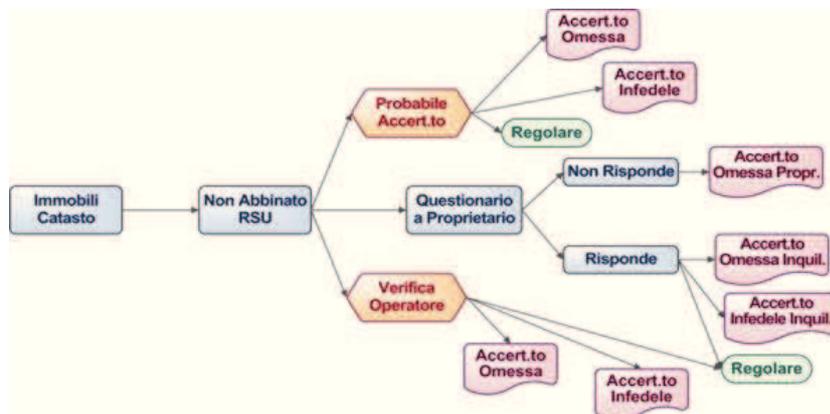
- La presenza di un cespite imponente attribuibile a un particolare soggetto in quanto residente (da anagrafe), proprietario (da catasto) o locatario del cespite stesso.
- La conferma dell'attribuzione attraverso l'analisi di altre banche dati (utenze elettriche, registro imprese).
- La ricerca di eventuali altri soggetti che già dichiarano per gli stessi immobili oggetto di verifica (parenti deceduti, proprietario, precedente inquilino, etc.).

Le posizioni individuate in fase di analisi sono consolidate e classificate secondo una scala di qualità e il sistema provvede a marcare con un *tag* ogni singola posizione con dei messaggi di *warning alti o bassi*. Le possibili situazioni sono:

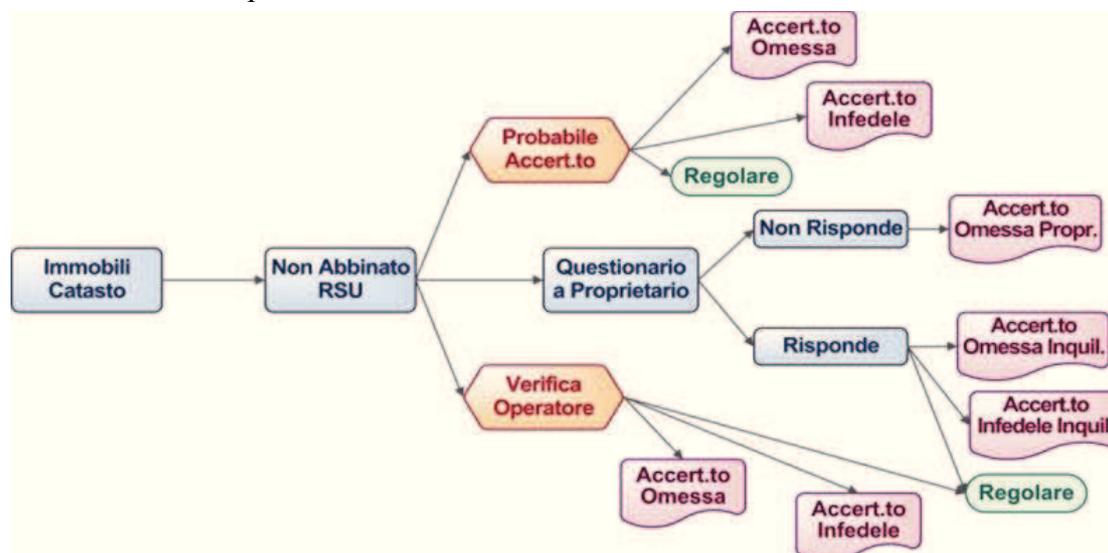
- **Posizioni pronte per l'emissione dell'avviso di accertamento.** Si tratta di posizioni in cui tutti gli elementi riscontrati consentono di passare direttamente alla fase di emissione del provvedimento.



- **Da bonificare per l'emissione dell'atto:** sono le posizioni che prima di passare alla fase di emissione del provvedimento necessitano di intervento manuale (per esempio mancanza del CAP). Queste posizioni – segnalate con *warning basso* - saranno oggetto delle bonifiche puntuali necessarie per essere ricondotte alla tipologia precedente.



- **Da valutare puntualmente tramite operatore.** Sono le posizioni – segnalate con *warning alto* - per le quali il sistema propone l'accertamento ma è richiesto un approfondimento da parte di un operatore (esempio tipico è un caso di omissione di denuncia ma il soggetto passivo è già in tassa con una categoria d'uso non compatibile con quella dell'unità immobiliare individuata come omessa). Gli operatori usano appositi cruscotti di navigazione che consentono di costruire a piacimento una vista sull'intera banca dati impostando criteri di ricerca avanzati mediante l'uso delle faccette.



Se l'operatore cui la pratica è assegnata non è in grado di acclarare completamente la situazione archiviandola come corretta o istradandola verso l'accertamento non potrà esserci altra soluzione che l'invio di un questionario al proprietario dell'immobile. Nel caso in cui il questionario non riceva risposta si procede in ogni caso all'emissione di un avviso di accertamento essendoci già assicurati il preventivo coinvolgimento del contribuente.

Infine, **gli stabilimenti produttivi** costituiscono una particolare categoria di oggetti, per esempio, per la possibile presenza di aree che producono rifiuti speciali – che, quindi, devono essere escluse dal calcolo della tassazione – o per la presenza di estese aree scoperte per le quali occorre valutare l'uso effettivo ai fini della capacità di produrre rifiuti assimilabili agli urbani. Stante queste particolarità la nostra metodologia di ricerca dell'evasione e dell'elusione comporta un'analisi diretta degli stabilimenti con un rilievo territoriale. Gli esiti del rilievo tornano all'operatore cui la pratica è assegnata che la completerà fino al suo possibile esito (posizione regolare o da accertare per omessa o infedele dichiarazione avendo già a disposizione tutta l'istruttoria per la corretta emissione dell'atto di accertamento).

Controlli sulle Aree scoperte operative La verifica ai fini del recupero evasione per gli stabilimenti produttivi è strettamente legata al tema dei controlli sulle aree scoperte operative che, nella nostra esperienza, spesso si accompagnano a elusione/omessa tassazione ed è opportuno esaminarle caso per caso verificando puntualmente le superfici. A tale scopo useremo le funzionalità cartografiche del SIT, **ove disponibile**, integrate con gli archivi catastali (censuario) e le planimetrie raster delle unità immobiliari se disponibili in quanto non essenziali ai fini dell'accertamento, ortofoto, e archivio CCIAA e/o ufficio commercio del Comune di Terni oltre, naturalmente alle attività di censimento eseguite sul territorio.

A partire dalle banche dati a disposizione si procederà alla generazione di un affidabile elenco di situazioni da verificare, frutto di complesse elaborazioni di *geoprocessing* di *data mart* appositamente normalizzati nella fase di raccolta delle necessarie informazioni per “risolvere”, in modo celere e sicuro, i casi da trattare e, quindi, da accertare.

Dal censuario delle unità immobiliari saranno selezionate le categorie C01, C03 e D. Tali immobili saranno tematizzati nella cartografia catastale sovrapponendovi poi le mappe di sfondo al fine di individuare eventuali difformità tra Ortofoto/CTR (Cartografia Tecnica Regionale) e la base dati di riferimento (catastale). Si procederà, quindi, codificando, su un apposito livello informativo, l’insediamento; successivamente saranno misurate sia delle superfici coperte (area sedime edificio, tettoie, etc.) sia scoperte classificandole aree in base al loro specifico utilizzo: Aree scoperte operative tassabili (deposito, stoccaggio, etc.); Aree scoperte di parcheggio; Aree scoperte non tassabili pertinenziali e accessorie (verde, transito); Aree impraticabili o intercluse.

Per ottenere un rilevante livello di dettaglio, nel caso in cui siano disponibili le planimetrie raster catastali, la nostra metodologia prevede la misurazione, tramite apposito software, delle superfici utili interne tassabili. In caso contrario si procederà con la richiesta agli interessati ed eventualmente al Catasto. La lavorazione prosegue con la produzione di un elenco di posizioni con anomalie catastali in cui saranno evidenziati i fabbricati non riportati in mappa catastale e individuabili tramite altre cartografie e i fabbricati non relazionabili per foglio e mappale al censuario. Per tali fabbricati saranno eseguite anche apposite analisi in banca dati IMU. **Tale aspetto gestionale, infatti, si accompagna contemporaneamente all’accertamento ai fini delle imposte patrimoniali** (i soggetti e i soggetti il più delle volte sono gli stessi).

Eseguite le lavorazioni preliminari si procede alla generazione delle relazioni tra gli oggetti (Fabbricati/UIU - civili – ruolo TARI) in tutti i lotti individuati. Tale fase operativa permetterà di confrontare le ipotetiche superfici (utili interne – coperta – scoperta) calcolate, con i dati presenti nei ruoli ai fini della tassa rifiuti e di produrre liste relative a oggetti e soggetti con posizioni difformi o non presenti in banca dati con le posizioni da accertare.

ACCERTAMENTO TRIBUTI MINORI

Periodicamente il Concessionario riceve dall’Ente l’elenco dei contribuenti morosi, in qualsiasi formato, contenente i riferimenti anagrafici dei debitori, la descrizione dell’entrata non pagata e l’importo dovuto. Il Concessionario acquisisce tale elenco nel sistema informatico Ge.Ri e attiva le procedure di controllo del dato anagrafico attraverso il servizio Siatel/PuntoFisco di Agenzia delle Entrate, rilevando le eventuali variazioni di residenza e i contribuenti deceduti.

Terminata l’attività di bonifica si procede con la notifica ai debitori dell’avviso di **accertamento esecutivo**, ai sensi della legge 160/2019 art.1 commi 792 e seguenti. Nel caso di contribuente deceduto è attivata la ricerca degli eredi, a cui è inviato preventivamente un avviso bonario. L’avviso di accertamento esecutivo è notificato al destinatario tramite messi notificatori o posta raccomandata e contiene:

- I dati anagrafici e di residenza del destinatario dell'accertamento;
- La descrizione dell’entrata accertata;
- L’importo dovuto e il calcolo degli interessi;
- L’applicazione delle eventuali sanzioni;
- Il nominativo del responsabile del procedimento;
- L’intimazione ad adempiere al pagamento nei termini di legge;
- La formula esecutiva;
- L’avvertimento delle azioni cautelari ed esecutive in caso di mancato pagamento e del soggetto che le porrà in essere;
- Gli oneri di riscossione a carico del debitore;
- Le istruzioni per la presentazione di richieste di riesame in autotutela e per il ricorso;
- L’indicazione dei contatti per informazioni o richieste;
- I riferimenti normativi che sostengono l'atto.

2.5 CARATTERISTICHE TECNICHE DEL SISTEMA INFORMATIVO UTILIZZATO

Il Sistema Informatico utilizzato per la gestione della Concessione, con l'ovvia eccezione di componenti di terze parti usualmente utilizzate come standard di mercato (per esempio il motore database) è sviluppato interamente Municipia, che ne possiede tutti i diritti e provvede in proprio alla fornitura, alla manutenzione e all'assistenza. L'appartenenza di Municipia al più grande gruppo informatico italiano permette gli **ingenti investimenti** necessari per un'efficace analisi delle esigenze degli attori coinvolti nella gestione delle entrate, sapendo individuare e presidiare tutte le opportunità offerte dall'evoluzione e fornire soluzioni adeguate alle esigenze espresse dalla Stazione Appaltante. La grande esperienza maturata nella gestione delle entrate, attraverso l'impiego di soluzioni software all'avanguardia, consentirà di mettere a disposizione della Fornitura sistemi già affermati e consolidati in numerose realtà locali di tutte le dimensioni.



Le soluzioni gestionali di Municipia adottate per la fornitura al Comune di Terni sono già **registrate nel Cloud Marketplace di AgID**, la piattaforma che espone i servizi e le infrastrutture qualificate da AgID secondo quanto disposto dalle Circolari AgID n. 2 e n.3 del 9 aprile 2018.

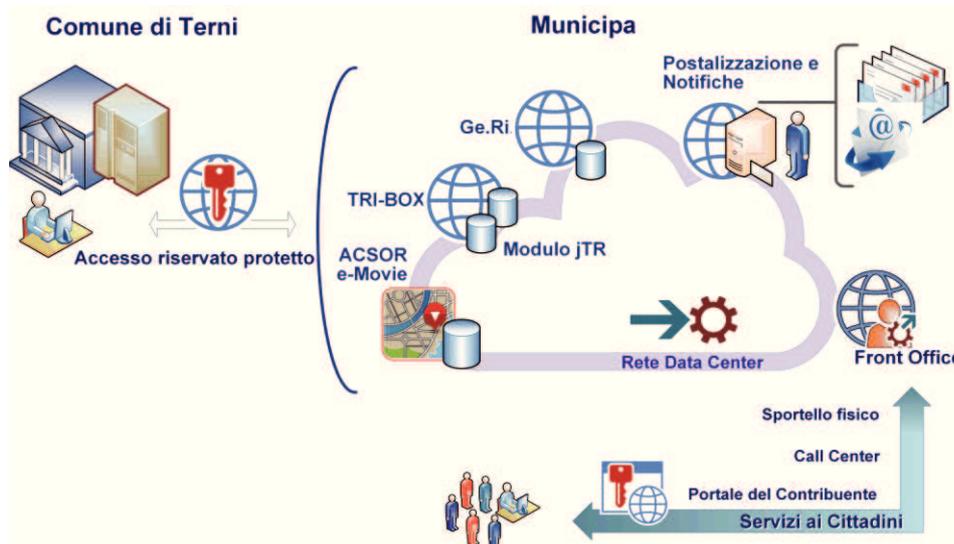
Evidenziamo che, come indicato chiaramente sul Portale AgID Cloud Marketplace, “A decorrere dal 1 aprile 2019” le Amministrazioni Pubbliche dovranno orientarsi ad acquisire esclusivamente servizi IaaS, PaaS e SaaS qualificati da AgID e pubblicati nel Cloud Marketplace.”.

Tutte le attrezzature utilizzate, dal data center per l'erogazione dei servizi, alla dotazione informatica dello sportello locale, fino alle dotazioni individuali degli operatori (notebook e personal computer), rispondono sempre ai **più recenti standard prestazionali e tecnologici**.

Grande attenzione è dedicata all'**evoluzione dei servizi ai cittadini in linea con le indicazioni del Codice dell'Amministrazione Digitale** il quale, come noto, riconosce il diritto all'uso del web partecipativo. Sono, quindi adottati, anche nell'ambito di attività critiche come quelle che afferiscono alla riscossione coattiva, strumenti in grado di facilitare il rapporto con i contribuenti.

Nel corso dell'esposizione progettuale abbiamo già illustrato, per completezza, diverse funzionalità degli applicativi. Le intendiamo qui riportate anche ai fini del criterio di valutazione delle attrezzature tecniche e informatiche limitandoci a illustrare i sistemi nelle loro generalità.

Gli strumenti informatici per la gestione dei servizi sono costituiti da **soluzioni Web** per il cui utilizzo sono richieste soltanto specifiche credenziali di autenticazione (nome utente e password) e la disponibilità di una connessione a internet. Non è necessaria alcuna installazione di software in locale presso la rete informatica dell'Ente. I sistemi sono stati sviluppati in **forma modulare** così da renderli **adattabili a ogni singola realtà locale**; è noto, infatti, che in tema di gestione e riscossione ogni Ente Locale può decidere autonomamente come assicurarsi il servizio e fissare proprie modalità operative. L'infografica seguente illustra l'architettura informatica complessiva della Fornitura per il Comune di Terni.



Tale architettura, con tecnologia all'avanguardia, consente di proporre una soluzione il cui dimensionamento risulta dinamicamente riconfigurabile sulla base dei picchi di utilizzo dei sistemi in modo da fornire un'adeguata risposta alle specifiche esigenze di servizio per l'Ente. I sistemi sono scalabili dinamicamente secondo le seguenti accezioni:

- **Scalabilità di carico:** il sistema aumenta le proprie prestazioni (riduzioni tempi servizio) in funzione del numero o della potenza dei processori virtuali impiegati.
- **Scalabilità geografica:** il sistema mantiene inalterata la sua usabilità e utilità indipendentemente dalla distanza fisica dei suoi utilizzatori.
- **Scalabilità amministrativa:** il sistema mantiene inalterata la sua gestibilità e i livelli di servizio (SLA), indipendentemente da quante organizzazioni possono utilizzarlo.

La fornitura è del tipo **SaaS - Software as a Service**, modalità che è l'evoluzione della modalità di fornitura di soluzioni software da remoto nota come ASP (*Application Service Provider*), tanto che spesso i due termini sono usati indifferentemente come sinonimi.



Le scelte architettoniche in *cloud*, ormai standard de facto, richiedono scelte senza compromessi in termini di riservatezza e di sicurezza, infrastrutturale e informatica necessitando quindi di ingenti investimenti. Municipia fa parte di un gruppo industriale che ha nell'ITC (Information Technology and Communications) il proprio *core business*, è per noi naturale avere a cuore temi come la **sicurezza dei dati** e la **protezione dei dati personali** assicurando la loro completa salvaguardia.



Nella nostra visione le problematiche in questi ambiti devono essere affrontate attraverso un approccio multidisciplinare basato sull'unificazione e integrazione di competenze di tipo legale e tecnologico, poiché è divenuto oggi evidente che l'individuazione di soluzioni efficaci e di risposte alle sfide poste in essere richiedono, oltre alle ovvie competenze in ambito ICT, anche la profonda comprensione di aspetti normativi e di dominio.

La gestione complessiva della sicurezza delle procedure e dei dati nella fornitura per il Comune di Terni è affidata al **Data Center** situato a **Pont-Saint-Martin (AO)** e introdotto nella sezione 1.1. L'edificio, interamente cablato in fibra ottica e dotato di sofisticati sistemi di controllo computerizzati, dispone di una sala di controllo, locali tecnologici bunkerizzati, e diverse utilities: centrale elettrica, termica e frigorifera, sistema di gestione e controllo degli impianti (incendio, sicurezza, elettrici, tecnologici), impianto di estinzione incendi per i locali tecnologici. L'area sotterranea del Data Center è strutturata in più locali bunker, interconnessi in Fibra ottica ridondata e tra loro separati da pareti di cemento armato, conformi con le norme antincendio REI 120; le caratteristiche di autonomia e indipendenza dei vari impianti garantiscono che eventuali guasti o malfunzionamenti relativi a un locale non siano di alcun impatto sul funzionamento dei sistemi ubicati in un altro bunker o altri locali. Ciascun bunker è dotato di sistemi autonomi, indipendenti e ridonati di energia elettrica, antincendio e aria condizionata.

Inoltre, il data center di Point-Saint-Martin utilizza per il sistema di raffreddamento un impianto geotermico di ultima generazione che sfrutta l'acqua a 13 gradi della falda sottostante. Un sistema che consente un risparmio del 20% dell'energia elettrica e un aumento della capacità refrigerante. Il progetto ha consentito di ottenere il Power Usage Effectiveness minore di 1,5 e quindi un valido standard internazionale per la misura dell'efficienza energetica.



Il sito è stato progettato per svolgere la funzione di Data Center, in modo da garantire un servizio senza interruzioni per 365 giorni all'anno, 24 ore su 24 con *disaster recovery* garantito dalla innovativa piattaforma **Commonvault**, che protegge i dati dei Clienti, indipendentemente dalla dislocazione. Si posiziona a un livello top dell'*Availability* dell'infrastruttura Data Center in Italia secondo gli standard di qualità e sicurezza di mercato correnti tanto da raggiungere il livello Tier IV degli standard di qualità e sicurezza Uptime Institute.

Le applicazioni e la banca dati risiedono sui server del Data Center ed è possibile utilizzarli in locale attraverso un **qualsiasi browser Internet** aggiornato. L'aggiornamento del software con l'installazione delle nuove versioni rilasciate, i salvataggi della banca dati e altre operazioni massive sui dati, sono demandati a Municipia. L'architettura consente la **contemporaneità di accesso** agli operatori, indipendentemente dal loro numero, **mantenendo inalterato il livello di performance** del sistema.

L'architettura proposta ha diversi vantaggi che riepiloghiamo brevemente:

- **Sicurezza della Banca Dati.** Presso la Server Farm sono attivi sistemi di sicurezza, back-up e protezione del dato, che assicurano che nessuna informazione delle Banche Dati custodite vada perduta.
- **Privacy dei Dati.** Insieme alle procedure di sicurezza, nella Server Farm, sono in uso sofisticati sistemi di controllo degli accessi (sia informatico - accesso via Internet, sia logistico - controlli anche sulle persone che fisicamente accedono al Server del cliente).
- **Maggior funzionalità nell'interazione tra strutture operative.** Un'infrastruttura tecnologica condivisa consente la massima cooperazione tra tutte le strutture interessate dai servizi oggetto di fornitura. Questa scelta consente inoltre la condivisione delle informazioni tra Fornitore e Committente, che potranno consultare autonomamente e in tempo reale i dati di proprio interesse, generare direttamente statistiche sulla banca dati e avere contezza dello stato avanzamento lavori, avere informazioni generali sull'intera banca dati e puntuali sulle singole posizioni.



Complessivamente, nella Fornitura saranno utilizzati i sistemi: **ACSOR/e-Movie** (banca dati e Sistema della Conoscenza per accertamenti); gestionale **TRI-BOX** e **modulo jTR-** (accertamenti); gestionale **Ge.Ri.** (sistema Gestione Riscossione); **Portale del Contribuente**, offerto come servizio migliorativo e descritto per pertinenza nel capitolo 3 *“SERVIZI E/O PROPOSTE MIGLIORATIVE”*

ACSOR/E-MOVIE



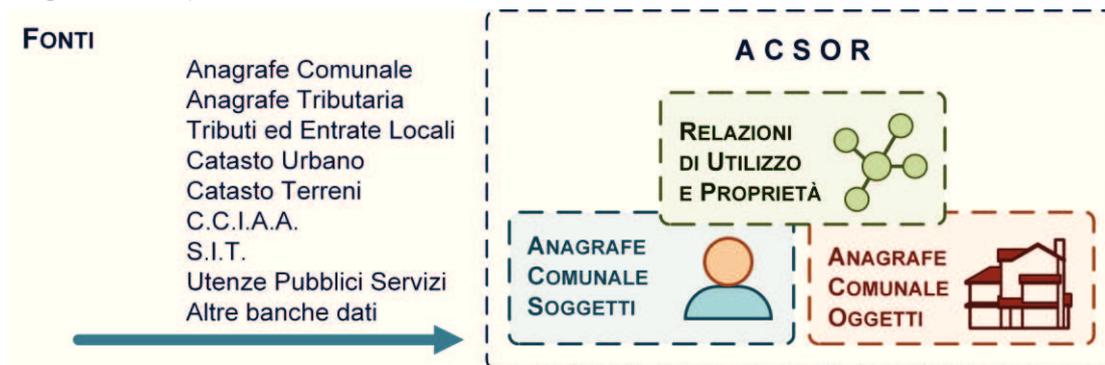
Nel modello informativo implementato per la Fornitura, **sviluppato e messo regolarmente in esercizio Municipia**, tutte le banche dati rilevanti ai fini della gestione delle Entrate - sia esterne sia interne all'Ente – sono gestite con un'innovativa piattaforma di sola gestione delle banche dati a supporto di tutti i processi da dispiegare.

ACSOR, con lo strumento di navigazione dei dati e-Movie, è alla base del paradigma del Sistema della Conoscenza che attraversa tutti i servizi oggetto della Fornitura, a partire dalla costruzione e gestione delle banche dati, fino alle modalità innovative per la ricerca evasione, descritte nella sezione precedente.

L'architettura ACSOR è il frutto degli **ingenti investimenti** in ricerca su *Big Data* e *web semantico*, il progetto SICRAS, e della originaria partecipazione di Municipia (ex Engineering Tributi) nella realizzazione del **programma “ELISA”**, un'iniziativa del Ministero per le Riforme e le Innovazioni nella Pubblica Amministrazione e del Ministero per gli Affari Regionali e le Autonomie Locali.

La conoscenza delle relazioni che intercorrono tra le entità che popolano le banche dati permette di affinare la qualità delle attività e degli interventi poiché sposta l'attenzione sull'**analisi** e su una **visione complessiva** delle informazioni senza intaccare l'importanza degli aspetti meramente elaborativi dei dati. Per ben operare, quindi, nel campo della fiscalità locale, è fondamentale procedere con la realizzazione di un *sistema della conoscenza* (Big Data della Conoscenza) che superi la tradizionale concezione della banca dati come contenitore statico di informazioni, per quanto articolato e strutturato.

ACSOR integra in sé tutte le informazioni disponibili all’Ente per fornire una **visione unica** e di riferimento della realtà, in cui i dati sono stati *riconciliati*, superando i limiti di prospettiva dei singoli “attori in gioco” (il contribuente attraverso le proprie denunce e versamenti, l’Agenzia delle Entrate, gli Uffici Demografici, etc.).



Recepisce le informazioni provenienti da una **ampia serie di fonti dati** (le principali sono l’anagrafe della popolazione, le banche dati dei tributi locali, il catasto, l’Anagrafe Tributaria, la Camera di Commercio e le Utenze dei pubblici servizi), **integrandole** e **ripulendole** al fine di ottenere dati integrati, consistenti, corretti e dettagliati.

Ciò consente di individuare sia le caratteristiche delle singole unità immobiliari, sia i soggetti proprietari e/o utilizzatori e, quindi, di fruire di tutte le informazioni derivabili. Questo meccanismo è attuato al momento del primo popolamento della banca dati ed è poi ripetuto a ogni nuova fornitura degli aggiornamenti delle banche dati.

SISTEMA GESTIONALE TRI-BOX

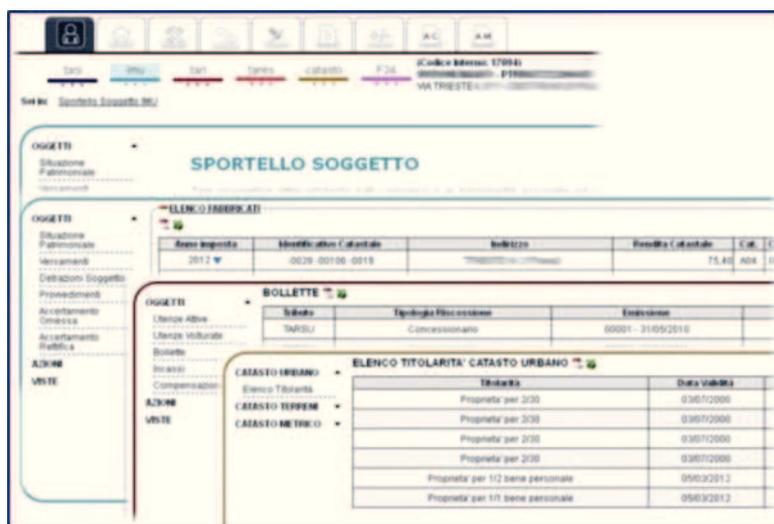


Per quanto il sistema sia già in uso al Comune di Terni, per completezza descrittiva riteniamo utile ricapitolare le principali caratteristiche del sistema.

Il gestionale TRI-BOX è il risultato di corposi e importanti **investimenti** di Municipia e di Engineering Ingegneria Informatica nello **sviluppo software**. TRI-BOX è quindi un moderno applicativo web strutturato in moduli complementari e al tempo stesso indipendenti, in grado di rispondere alle esigenze della gestione ordinaria e straordinaria delle entrate locali.

Dal punto di vista funzionale, il gestionale TRI-BOX è organizzato in **PROSPETTIVE**, **TRIBUTI** e **PROCESSI**. Ciascuna prospettiva rappresenta una modalità operativa con cui l’utente che vi accede decide di operare.

Un operatore intento a ricevere contribuenti allo sportello utilizzerà, per esempio, la prospettiva **Sportello Soggetto** per una gestione unificata e centralizzata del contribuente, rendendo agevole la consultazione e l’operatività simultanea sulle varie banche dati contenenti oggetti, informazioni e documenti associate allo stesso contribuente. Oppure utilizzerà la prospettiva **Sportello Oggetto** attraverso la quale è possibile avere una visione d’insieme di come ogni immobile sia censito sia nelle varie banche dati sia interne sia esterne.



Il contribuente è ricercabile in più ambiti tramite più chiavi di ricerca, per nome, per codice fiscale o per codice interno, accedendo all'unica Anagrafica Contribuenti di TRI-BOX. Ciascuna posizione - del Soggetto o dell'Oggetto - può essere navigata all'interno dei singoli tributi ovvero per fonte di dati. Oltre alle prospettive Sportello Soggetto e Sportello Oggetto, sono disponibili:

- **Configurazione:** tale prospettiva permette all'operatore di gestire tutti i parametri configurabili che i vari moduli utilizzano. Parametri configurabili sono per esempio quelli che derivano dalla personalizzazione di un aspetto normativo generale (es. aliquote/tariffe) in base alla specifica regolamentazione comunale per ciascun anno d'imposta.
- **Import/Export:** tale prospettiva permette di eseguire operazioni di interscambio di dati da e per tracciati definiti a priori. In questa prospettiva è, per esempio, disponibile l'importazione dei dati disponibili dall'Agenzia delle Entrate.
- **Bonifiche:** tale prospettiva offre una serie di funzionalità che permettono l'ispezione e l'eventuale correzione e/o modifica dei dati contenuti nelle varie banche dati gestite; le attività possono essere svolte sia in modalità massiva, sia in modalità puntuale. Tipicamente, un'operazione di bonifica si rende necessaria a seguito di un'importazione di dati da forniture esterne, oppure in caso di normalizzazione di informazione già presenti in banca dati.
- **Liste e Riepiloghi:** tale prospettiva mette a disposizione funzionalità che permettono di effettuare operazioni riepilogative e consuntive su particolari aspetti relativi al singolo modulo in esame, risultando quindi funzionali alla gestione del ciclo della rendicontazione, descritto nella sezione “*I processi di rendicontazione*”.
- **Calcoli:** tale prospettiva permette di svolgere le operazioni di calcolo massivo richieste dai vari moduli che compongono TRI-BOX; un esempio di calcolo offerto dalla prospettiva è relativo alla generazione delle bollette TARI.
- **Accertamenti:** tale prospettiva permette di eseguire le attività di ricerca evasione giungendo all'emissione degli avvisi. TRI-BOX è in grado di gestire autonomamente le emissioni derivanti dalle attività di accertamento. Questa prospettiva è deputata allo svolgimento delle attività inerenti la ricerca evasione, sia **ricevendo gli input delle analisi di ACSOR** sia con funzionalità autonome che permettono di identificare gli oggetti da accertare, sia in rettifica sia per omessa dichiarazione, in modalità massiva e, quindi, di generare, a valle dei controlli sugli oggetti identificati come da accertare, gli avvisi di accertamento.

Per ogni Entrata sono previste specifiche funzioni per tener conto delle peculiarità che la caratterizzano. Così, per esempio, per la TARI ci sono le funzioni di Export degli avvisi di accertamento andati a buon fine con il pagamento o l'adesione da parte del contribuente, in modo che si possa aggiornare il ruolo ordinario dell'Ente per l'anno in corso o per l'anno successivo, le funzioni di bollettazione degli avvisi di pagamento e per la gestione del successivo iter, etc.

MODULO JTR

Il modulo è dedicato alla gestione di tutti i tributi, imposte e canoni che, pur di natura diversa, si sostanziano nella gestione di *Utenze* il cui gettito possa essere determinato commisurandolo ad una specifica categoria tariffaria e ad una determinata misura (superficie, quantità, rendita ecc..).



Pur nel contesto di una omogenea modalità di gestione e conduzione operativa, ciascun tributo attivato sarà caratterizzato naturalmente da una propria banca dati delle utenze e, conseguentemente, da specifiche tabelle di codifica e tariffario.

L'organizzazione parametrica delle tariffe e delle categorie permette sia di rendere estremamente semplice il loro aggiornamento sia di effettuare delle simulazioni di modificazioni tariffarie.

Cio' rende possibile, per l'Amministrazione e per la Direzione, definire eventuali nuove tariffe conoscendo in anticipo sia il risultato economico delle stesse sia il numero di utenti che ne risulteranno coinvolti.

SISTEMA GESTIONE RISCOSSIONE GE.RI.



Il sistema è già in uso al Comune di Terni. Per ottimizzare i processi di riscossione coattiva utilizzeremo delle nuove componenti funzionali Ge.Ri. Smart che permettono l'innovativa modalità di *Riscossione Intelligente*.

Riteniamo quindi utile presentare brevemente tali caratteristiche, già introdotte nella descrizione dei processi di riscossione coattiva e che saranno offerte al Comune di Terni come servizio migliorativo (capitolo 3 “SERVIZI E/O PROPOSTE MIGLIORATIVE”)

Il sistema gestionale Ge.Ri. presenta delle **caratteristiche operative innovative** che consentono di gestire l'**iter completo** della riscossione coattiva, indipendentemente dall'entrata, dal particolare ruolo e dalle scelte specifiche dell'Ente titolare delle entrate da riscuotere.

Tramite un **algoritmo flessibile e configurabile** il sistema è in grado di proporre, al dettaglio della singola partita, le azioni da mettere in atto per procedere con la riscossione. Le azioni proposte sono sia di tipo emissivo sia di tipo gestionale, come per esempio: certificazione anagrafica, verifica delle posizione sospesa da lungo tempo, verifica di una rateazione scaduta, etc.

L'algoritmo implementato permette di ottenere in **modo industrializzato** risultati i più vicini possibili a quelli ottenibili da esperti della riscossione, con l'analisi puntuale delle singole posizioni.

Le funzionalità evolute del sistema sono raccolte nella **voce di menu GeriSmart**, tramite la quale gestire un set di moduli funzionali distinti, ma interconnessi e interdipendenti e di workflow operativi attivabili progressivamente a seconda delle esigenze del cliente.

Modulo Console di Controllo Il modulo di controllo offre funzioni di disegno dell'iter, delle regole e dei parametri di controllo del processo, in particolare:

- Definizione dei “modelli di iter” indicando la corretta sequenza delle emissioni da svolgere sino alla eventuale dichiarazione di inesigibilità della partita.
- Associazione dei modelli di iter alle entrate in fase di configurazione.
- Personalizzazione dell'iter lista per lista in caso di necessità o di particolari desiderata specifici di un Ente. I parametri su cui si basano le scelte dell'iter possono essere diversi: fase corrente, importo residuo debito, tipo persona fisica o giuridica, stato notifica, stato sospensione, stato rateizzazioni concesse, indice di morosità, indice di morosità sulla stessa entrata, soggetti virtuosi ma morosi su avviso di pagamento, etc.
- Definizione delle date-limite di applicazione dei passaggi dell'iter, per non incorrere nella prescrizione.

Modulo Simulazione Scenari di Riscossione Il modulo permette di elaborare i dati finalizzati a ottenere simulazioni di tipo economico, finanziario e operativo. In particolare le simulazioni sono basate sul contenuto del database, sull'iter raggiunto da ogni singola partita, sulla proposta di azioni successive e degli iter definiti e permettono di prevedere statisticamente tramite formule e algoritmi costruiti ad hoc l'evoluzione delle emissioni, dei costi, degli incassi per l'Ente e degli eventuali ricavi. La simulazione elabora diversi scenari basati su diverse stime di:

- Costi di emissione; Costi postali; Aggi e compensi.
- Virtuosità o morosità dei contribuenti assoluti e relativi basati sull'entrata, sull'iter raggiunto e sulla tipologia di documento emesso.

Il modulo è in grado di aggiornare autonomamente i parametri di virtuosità e morosità dei contribuenti sulla base dell'esperienza che è raccolta alimentando costantemente la banca dati di Ge.Ri.

Modulo Riscossione Intelligente – Proposta azioni successive Il modulo è il fulcro dell'algoritmo che gestisce la riscossione intelligente. L'algoritmo identifica le posizioni ritenute idonee per l'emissione e le posizioni che richiedono interventi per renderle idonee; ad esempio: posizioni con notifica negativa, esiti mancanti, deceduti, sospesi da lungo tempo, etc.

L'algoritmo è **continuamente sviluppato** e affinato per l'analisi dei parametri relativi a ogni singolo Contribuente e a ogni singola partita, per definire l'azione da porre in essere al fine di procedere con la riscossione.

Modulo Analisi Iter raggiunto Il modulo di analisi dell'iter raggiunto permette di svolgere un'**analisi della banca dati** al fine di identificare l'iter raggiunto da ogni singola partita di ogni contribuente in termini di:

- Iter di riscossione; Stato di sospensione; Stato di notifica; Stato di maggiore rateazione.
- Stato di scadenza dei termini di pagamento per le cartelle/documenti inviati.
- Stato di decesso/cessazione dei contribuenti; Stato di prescrizione del documento.
- Le funzioni offerte sono:
- Estrazione del dettaglio per contribuente/partita.
- Elaborazione di statistiche per Ente, Anno/Ente, Anno/Ente/Entrata, Anno/Ente/Entrata/Ruolo.
- Le statistiche contengono carico, incassato, sgravato/discardato, sospeso, scaduto in funzione dell'iter e dello stato delle partite, **quadrandolo al 100% tutti i carichi inseriti**.
- OLAP (On-Line Analytical Processing, la tecnica per l'analisi interattiva e veloce di grandi quantità di dati) integrazione nell'applicazione WEB per esplorazione grandezze presenti in banca dati.
- Evidenziazione delle posizioni anomale che richiedono particolare attenzione da parte del gestore della riscossione.

Modulo Agenda Operativa L'agenda è un modulo a **supporto della pianificazione** della riscossione che permette di registrare la data di prevista esecuzione delle azioni individuate in fase di pianificazione. In sintesi, è lo strumento che serve all'Ente e al gestore della riscossione per la pianificazione delle attività e al monitoraggio della corretta esecuzione basato sulle partite presenti in banca dati. Le tipologie di azioni registrate in agenda sono:

- Emissioni specificando la particolare tipologia.
- Certificazioni anagrafiche con riemissione/rinotifica.
- Verifica sospensioni; rateazioni; esiti postali; documenti a rischio di prescrizione.
- Dichiarazione di inesigibilità.
- Carico ed emissione nuovo ruolo/lista.

Per tutte le tipologie è indicato anche l'insieme di partite su cui effettuare l'azione in base a criteri di selezione dalla banca dati, la data prevista di esecuzione e la data limite di esecuzione. L'operatore, quindi, può effettuare le seguenti operazioni:

- Esecuzione di azione in agenda: l'agenda estrae l'elenco delle partite che si trovano nelle condizioni descritte dall'azione selezionata, consente la registrazione della data di effettiva esecuzione.
- Visionare l'elenco delle azioni previste nel futuro; Visionare l'elenco (messo in evidenza) delle azioni scadute e non eseguite.
- Inserire nuove azioni manualmente (in aggiunta all'inserimento semi –automatico gestito dal modulo di “riscossione intelligente – proposta delle azioni successive”).

Questa funzionalità è notevolmente importante nella gestione dei processi di riscossione perché consente un **corretto monitoraggio** della pianificazione delle emissioni, in modo da garantire un afflusso di contribuenti allo sportello continuo ma mai superiore alle capacità di ricezione dello stesso. Grazie a questi moduli è evidente che ci potrà essere concretamente un **controllo industriale su tutte le partite prese in carico**.

2.6 MODALITÀ DI RICEVIMENTO E PAGAMENTO POSTA A DISPOSIZIONE DEGLI UTENTI (TOTEM, RICEVITORIE, ECC.)

In Municipia ricerchiamo costantemente **soluzioni tecnologiche evolute** che perseguono un duplice obiettivo: **facilitare** il Contribuente nei propri adempimenti riferiti ai pagamenti; **minimizzare** i rischi della riscossione del dovuto che, evidentemente, impattano sul processo di riconciliazione e rendicontazione. Per i servizi della Fornitura attiveremo i seguenti canali di pagamento:

- Conto corrente postale;
- Delega F24;
- pagoPA;
- Wallet elettronico Zibaldo, offerto come servizio migliorativo e descritto nel capitolo 3 “SERVIZI E/O PROPOSTE MIGLIORATIVE”;
- Pagamento elettronici presso lo sportello locale;
- Pagamento presso rete territoriale delle tabaccherie associate alla Federazione Italiana Tabaccai (FIT), offerto come servizio migliorativo e descritto nel capitolo 3 “SERVIZI E/O PROPOSTE MIGLIORATIVE”.

Non approfondiamo la modalità **conto corrente postale**, in quanto si tratta del classico canale di pagamento con il quale i cittadini possono ottemperare al versamento con i bollettini allegati agli avvisi di pagamento ricevuti. I versamenti sono in seguito acquisiti attraverso flussi di dati periodici, in genere elettronici e, più sporadicamente, cartacei, che permettono di verificare tutti i pagamenti effettuati nel periodo presso i vari canali degli uffici postali. Tali bollettini saranno già compilati per la parte relativa all’instestazione e al numero di conto corrente, specificatamente attivato per ciascun tributo, restando da compilare la parte relativa al soggetto che effettua il versamento, gli importi e la causale. Ciò al fine di permettere **pagamenti in autonomia** da parte dei cittadini. I bollettini predisposti in esecuzione delle attività previste, sono stampati con il **codice IBAN** del conto corrente. Tale circostanza permette di utilizzare il bollettino per ricevere pagamenti anche tramite bonifici bancari.

Delega F24 Questa modalità consente di tracciare e ottimizzare la canalizzazione verso i conti di tesoreria del Comune, riduce i costi per il contribuente ed è seguita dagli Enti in attuazione della normativa – art. 2-bis del decreto legge n. 193 del 2016, inserito dalla legge di conversione 1° dicembre 2016, n. 225 – sulle nuove modalità di riscossione spontanea delle entrate degli enti locali entrata in vigore a decorrere dal 1 Ottobre 2017.

pagoPA è l’ecosistema definito dall’**Agenzia per l’Italia Digitale** (AgID) per i pagamenti a favore della Pubblica Amministrazione. Le Pubbliche Amministrazioni sono tenute ad aderire a pagoPA (art. 5 del Codice dell’Amministrazione Digitale e art. 15 del D.L. 179/2012) e a completare l’attivazione dei servizi, come ha opportunamente previsto l’Amministrazione Comunale di Terni aderendo al Sistema pagoPA attraverso l’intermediazione tecnologica della Regione Umbria. Il d.l. n. 162 del 30 dicembre 2019 ha prorogato all’1/07/2020 l’obbligo di pagamento alla Pubblica Amministrazione tramite pagoPA.



La ricezione dei pagamenti con l’utilizzo di questo canale migliora il processo produttivo perché consente di **velocizzare** i pagamenti e **migliorare** la rendicontazione nei tempi e nei risultati grazie all’**univocità dell’identificativo del pagamento (IUV)**.

I sistemi informativi utilizzati da Municipia per la Fornitura, TRI-BOX e Ge.Ri., già in uso al Comune di Terni, gestiscono i pagamenti sul circuito pagoPA.

Il cuore di tutto il sistema è lo IUV che gli Enti creditori sono tenuti ad attribuire a ogni operazione di incasso tale identificativo. Una volta ricevuto l’avviso di pagamento (sollecito, ingiunzione, etc. contenente lo IUV), il cittadino debitore può eseguire il pagamento presso un qualsiasi PSP dietro presentazione dell’avviso di pagamento ricevuto. Ogni pagamento ha un codice identificativo calcolato così da assumere un significato univoco che non possa essere ripetuto nel tempo.

Sarà il nostro sistema informatico a generare lo IUV, inserirlo nelle richieste di pagamento e gestire il database degli incassi, colloquiare con i PSP e gestire le ricevute telematiche nonché, infine, provvedere alle rendicontazioni.

Il sistema Ge.Ri., utilizzato per la Fornitura, elabora e attribuisce lo IUV a ogni credito da riscuotere e interagisce con la componente *Facility di intermediazione* (il gateway dedicato alla gestione dei pagamenti eseguiti dai cittadini nei confronti di Enti Creditori sul canale), comunicando le posizioni per le quali è richiesto un pagamento al debitore con il relativo IUV. La componente di *Facility* riceve i flussi delle posizioni con lo IUV, esegue l'intermediazione con il nodo dei pagamenti SPC, produce i flussi degli esiti e le rendicontazioni, mette a disposizione il Portale dei Pagamenti, e restituisce i flussi a Ge.Ri.

Il sistema, dopo i pagamenti, riceve i flussi e gli esiti dalla componente di *Facility*, riconcilia il versamento, genera la rendicontazione, genera l'attestato di avvenuto pagamento e lo gestisce per le sue necessità di estratto conto alimentando il fascicolo del contribuente. Infine, per i mancati pagamenti, gestisce le fasi successive dell'iter della riscossione coattiva.

Il **wallet elettronico Zibaldo** è una modalità innovativa di pagamento tramite app descritta nel capitolo 3 "SERVIZI E/O PROPOSTE MIGLIORATIVE".

Con la **digitalizzazione dei pagamenti** è comparso, ormai da qualche anno, lo strumento dell'**e-wallet**, un portafoglio elettronico in grado di rendere virtuali e più sicure le attività che riguardano il proprio denaro. Attraverso un computer o uno smartphone, l'e-wallet permette di effettuare acquisti online così come offline in ogni parte del mondo, **semplificando** le procedure di pagamento e rendendo più agevole il passaggio verso una quotidianità **agevolata** da una *tecnologia intelligente* che garantisce la massima **sicurezza** di ogni transazione, **tracciata** e **protetta** da frodi e truffe.

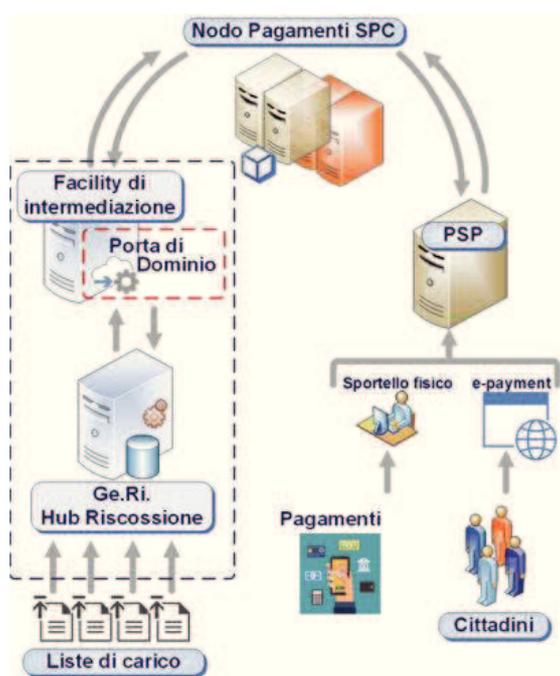
I **pagamenti elettronici** presso lo sportello locale, tramite bancomat o carta di credito sono una facilitazione per il Cittadino e una velocizzazione dei tempi di riscossione, evitando inoltre i rischi della gestione dei pagamenti in contante.

LA RENDICONTAZIONE DEI PAGAMENTI

Ferma restando la conformità alla documentazione di gara, per la rendicontazione dei pagamenti adottiamo una metodologia che assicura al Comune di Terni la possibilità di conoscere in ogni momento **l'andamento della riscossione** e, più in generale, delle attività oggetto della Fornitura.

A tutela degli interessi della Stazione Appaltante e a garanzia della bontà e **trasparenza** dei propri servizi, la metodologia utilizzata prevede due livelli: **operativo** e di **processo**. A livello di processo, lo Stato Avanzamento Lavori (SAL) certifica l'avvenuta esecuzione di un blocco di attività, mentre il Tavolo di Coordinamento tra Comune e Municipia, l'apposita struttura costituita con precise funzioni di *governance* di progetto, permette di verificare l'andamento delle attività e concordare eventuali interventi migliorativi/correttivi.

A livello operativo, gli Uffici interessati del Comune si possono avvalere delle **modalità di accesso personalizzate** consentite dai sistemi informatici utilizzati per operare le funzionalità di rendicontazione. Queste sono sempre a disposizione del Comune, il cui Personale interessato può accedere ai sistemi sempre in **totale autonomia e indipendenza**, potendo così seguire in tempo reale e in modo dinamico l'andamento della riscossione e delle attività, grazie alle innumerevoli viste standard offerte dai sistemi oppure a quelle personalizzabili in base a specifiche esigenze.



Gestione Riscossione		Ultimo collegato Engineering Ingegneria Informatica																																																	
Home	Lista	Procedure	Emissioni																																																
Archivi	Strumenti	Data Entry	Bilancio																																																
			GERSmart																																																
			Account																																																
			Docita																																																
			Contorni																																																
<table border="1"> <tr> <td colspan="2">Andamento della riscossione</td> <td colspan="2">Data Riscossione: 24/05/2017</td> </tr> <tr> <td>N° Documenti</td> <td>210259</td> <td>Totale debito</td> <td>97.422.196,93</td> </tr> <tr> <td>N° decreti</td> <td>7025</td> <td>Totale decantato</td> <td>1.001.179,33</td> </tr> <tr> <td>Debito attuale</td> <td>96.321.017,60</td> <td>Pagato A Coattivo</td> <td>0,00</td> </tr> <tr> <td>N° incassi</td> <td>7802</td> <td>Totale incasso</td> <td>6.428.925,37</td> </tr> <tr> <td>% incassati</td> <td>0,02</td> <td>N° esenzioni</td> <td>20</td> </tr> <tr> <td>N° rimborsi</td> <td>1</td> <td>N° esenzioni</td> <td>20</td> </tr> <tr> <td>Totale rimborsi voci esenzie</td> <td>4.067,81</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Numero documenti notificati</td> <td>0,00</td> <td>Totale documenti scolti</td> <td>0,00</td> </tr> <tr> <td>Mancati recapiti</td> <td>0</td> <td>Totale mancati rec.</td> <td>0,00</td> </tr> <tr> <td colspan="4">Indici di riscossione</td> </tr> <tr> <td>I. R. Primario</td> <td>0,0 %</td> <td>I. R. Secondario</td> <td>0,0 %</td> </tr> </table>				Andamento della riscossione		Data Riscossione: 24/05/2017		N° Documenti	210259	Totale debito	97.422.196,93	N° decreti	7025	Totale decantato	1.001.179,33	Debito attuale	96.321.017,60	Pagato A Coattivo	0,00	N° incassi	7802	Totale incasso	6.428.925,37	% incassati	0,02	N° esenzioni	20	N° rimborsi	1	N° esenzioni	20	Totale rimborsi voci esenzie	4.067,81			Numero documenti notificati	0,00	Totale documenti scolti	0,00	Mancati recapiti	0	Totale mancati rec.	0,00	Indici di riscossione				I. R. Primario	0,0 %	I. R. Secondario	0,0 %
Andamento della riscossione		Data Riscossione: 24/05/2017																																																	
N° Documenti	210259	Totale debito	97.422.196,93																																																
N° decreti	7025	Totale decantato	1.001.179,33																																																
Debito attuale	96.321.017,60	Pagato A Coattivo	0,00																																																
N° incassi	7802	Totale incasso	6.428.925,37																																																
% incassati	0,02	N° esenzioni	20																																																
N° rimborsi	1	N° esenzioni	20																																																
Totale rimborsi voci esenzie	4.067,81																																																		
Numero documenti notificati	0,00	Totale documenti scolti	0,00																																																
Mancati recapiti	0	Totale mancati rec.	0,00																																																
Indici di riscossione																																																			
I. R. Primario	0,0 %	I. R. Secondario	0,0 %																																																
Eccedenze debitori		Voti: 1.097,00																																																	
Soppressioni della lista																																																			

Il sistema gestionale utilizzato, Ge.Ri., consente di tenere sempre separate le attività di accertamento e di riscossione per ogni singola entrata gestita. Offre un'ampia gamma di viste standard in grado di soddisfare ogni esigenza senza precludere, tuttavia, la possibilità per gli utenti abilitati di definire **viste di dettaglio** personalizzate.

Ge.Ri. permette di **estrarre** e salvare una *fotografia* dello stato della riscossione in un certo istante al fine di calcolare le differenze dei totali per periodo ed eventualmente associare a una particolare fase del processo l'andamento delle attività, confrontandolo con i **capitoli di bilancio dell'Ente**.

Il sistema infatti è **integrabile** con i sistemi di gestione della Contabilità Finanziaria dell'Ente, potendo importare al suo interno il **Piano dei Conti** e associare a ogni lista di carico e ogni versamento acquisito la corrispondente voce del Bilancio, assicurando così una corretta ripartizione contabile.

Sulla lista debiti è, infatti, disponibile la rendicontazione per capitoli di bilancio riferiti alla annualità selezionata. I dati sono aggiornati al carico di ogni singolo pagamento, rendendo disponibili informazioni sempre attuali per gli amministratori e i funzionari dell'Ente. Con questa modalità di gestione della rendicontazione è possibile ridurre al minimo indispensabile il tempo in cui le somme incassate restano presso la Tesoreria Provinciale. Gli operatori agganciano il provvisorio di entrata e abbinano gli incassi ai corrispondenti crediti, dettagliando le singole voci che compongono l'entrata.

Tali voci sono, già in Ge.Ri., correlate per capitolo e accertamento di bilancio in modo da avere tutti i dati per l'emissione della reversale d'incasso; quest'ultima, una volta emessa, sarà registrata nel sistema per chiudere la fase di lavorazione.

La funzione di **Bilancio** comprende la gestione della *bolletta*, agganciata al conto di accredito e movimentata in base al periodo contabile del prelievo con dettaglio del prelievo, dello scarico abbinato e da abbinare; la gestione della bolletta si completa con i dati di dettaglio per capitolo e accertamento di bilancio e la registrazione della/delle reversali collegate. Il nostro fine è fornire, per ogni singola lista di carico acquisita e per il totale delle partite presenti, la **quadratura al 100%** di ogni singola voce nelle liste nell'**esatto stato** in cui si trova al momento della rendicontazione.

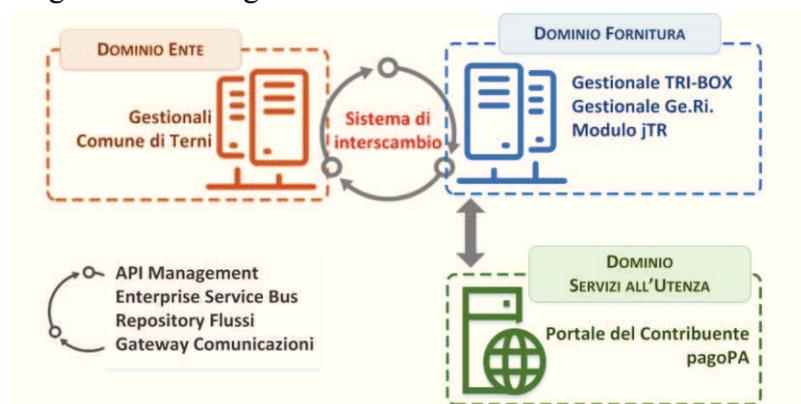
2.7 MODALITÀ DI COLLABORAZIONE E RACCORDO TRA CONCESSIONARIO ED UFFICI COMPETENTI DELLA STAZIONE CONCEDENTE

ACCESSO/TRASFERIMENTO DATI IN TEMPO REALE

L'integrazione di sistemi informativi, variamente complessi, è uno degli **ambiti d'intervento storici** del Gruppo Engineering , DNA operativo anche per Municipia che, oltre a essere un'azienda di *outsourcing* è anche, storicamente, un'azienda di **produzione e integrazione** di software applicativo.

Progettare le caratteristiche e il percorso d'innovazione dei sistemi software è una sfida quotidiana della *partnership* con gli Enti nella gestione delle Entrate che ha permesso di affinare negli anni servizi sempre più completi con ricadute sempre più importanti nei risultati di incasso.

Per la nostra fornitura utilizzeremo soluzioni applicative in parte già in uso al Comune di Terni. Per i sistemi TRI-BOX e Ge.Ri. non si pone quindi il problema di trasferimento dati tra sistemi diversi. Per gli altri sistemi flussi e servizi attraverso un collaudato **Sistema di interscambio** basato sulle più diffuse *buone pratiche* metodologiche e tecnologiche.



Grazie a questa scelta architettonica, i dati presenti sul modulo **jTR** saranno disponibili **in continuità** sul sistema dell'Ente. Utilizzando i servizi web messi a disposizione dal sistema di interscambio, i dati del gestionale dell'Ente saranno aggiornati in tempo reale.

API Management Il componente rappresenta il singolo punto di accesso fisico ai servizi esposti ed espone il catalogo dei servizi disponibili. I moduli che lo compongono sono:

API Gateway, fornisce un unico punto di accesso *fisico* ai servizi esposti dal Dominio di Fornitura, anche su cloud; di fatto rappresenta la *porta di ingresso* ai servizi offerti verso l'esterno; le API pubblicate possono essere intese sia come API REST, conformi alle linee guida di interoperabilità di AgID, sia come Web Service SOAP cioè retrocompatibili con il paradigma di cooperazione applicativa (profilo SPCoop).

API Portal, catalogo dei servizi esposti; è lo strumento fondamentale per l'API Economy in cui sono descritte le API, ovvero i servizi offerti, in termini di documentazione, di modalità standardizzate di accesso e utilizzo, fornendo al contempo un ambiente di test a favore di sistemi o fornitori terzi che volessero utilizzarle.

Identity & Access Management (IAM), il modulo che favorisce in maniera sicura la federazione di identità ovvero degli Identity Provider (IDP), abilitando il Single Sign On (SSO) anche su diversi protocolli di autenticazione. Questo modulo agevola l'accesso anche di applicazioni mobile (app).

Enterprise Service Bus (ESB) Il componente garantisce i vari elementi architettonici all'interno di un Dominio o più in generale di un sistema informativo, sia dal punto di vista topografico sia dal punto di vista temporale, in quanto gestisce tipicamente messaggi asincroni, per ripartire nel tempo eventuali picchi di carico sui vari componenti e gestire eventuali *fault* di sistema. Un ESB è un elemento fondamentale per realizzare un'architettura orientata ai servizi (SOA) e abilitare quindi la transizione verso una declinazione orientata ai *micro-servizi* o MSA (MicroServices Architecture). Questo tipo di bus consente di integrare i diversi applicativi introducendo implicitamente la possibilità di scambiare **dati in "near real time" fra applicativi e banche dati in tempo**. Il principale beneficio è quello di avere un dato *fresco* e consistente, ovviamente in base al livello di integrazione di tutti i sistemi con questo modello.

I **vantaggi** evidenti di questo modello sono:

- Maggiore affidabilità e automazione della comunicazione, controllo e diagnostica più efficienti dei flussi rispetto ai vari applicativi e alle banche dati, potenzialmente anche da Domini differenti.
- Potenziale propagazione dei dati in *near real time* con un beneficio evidente per gli operatori in termini di qualità del servizio offerto, dispongono di dati aggiornati provenienti dai vari applicativi e banche dati integrati.
- Approccio all'API Economy, descritto dal Nuovo Modello di Interoperabilità di AgID in https://docs.italia.it/italia/piano-triennale-ict/pianotriennale-ict-doc/it/2017-2019/doc/05_modello-di-interoperabilita.html.
- Maggior controllo, razionalizzazione e simmetria nelle comunicazioni (bi-direzionali) macchina-macchina ovvero fra applicativi e banche dati, su sistemi distribuiti in *cloud* (tramite il componente di API Management).

Repository Flussi All'interno di **jTR**, sarà disponibile un Repository dei flussi, consultabile dall'Ente, che avrà il compito di **centralizzare e razionalizzare lo scambio di tutti i flussi dati** da e per il Dominio di Fornitura. Il repository espone un'interfaccia web attraverso la quale è possibile accedere in modalità sia di upload che di download ai flussi necessari all'erogazione dei servizi. La fase di caricamento dei flussi è corredata da funzioni di validazione formale e sostanziale del contenuto dei flussi. Questa analisi permette di rendere più efficiente il processo di caricamento segnalando immediatamente eventuali errori a chi fornisce i flussi.

Il repository utilizza un **policy manager** per definire il processo di elaborazione che è applicato a un flusso in funzione della tipologia, del suo formato, della sua provenienza e destinazione. Il Policy Manager inoltre può inviare le notifiche all'Ente e agli operatori a fronte di particolari eventi (ad es. reportistica pronta, fallimento nel trasferimento/ricezione di flussi, produzione di flussi da scaricare, etc.). Il repository utilizza infine un

flow manager che gestisce i controlli, le trasformazioni e le elaborazioni necessari in base alla *policy* associata a ciascun flusso.

Gateway invio comunicazioni Il componente è deputato a gestire l'invio delle comunicazioni e delle notifiche in uscita. Inoltre, nell'ambito della fornitura dei servizi sono messe a disposizione due modalità di comunicazione tra l'ecosistema dell'Ente e il Dominio di Fornitura:

- In modalità sincrona attraverso i servizi messi a disposizione dal catalogo esposto dall'API Gateway.
- In modalità asincrona attraverso le funzioni messe a disposizione dalla componente Portale dei Flussi.

3. SERVIZI E/O PROPOSTE MIGLIORATIVE



Questo capitolo descrive i servizi e le proposte migliorative offerte da Municipia S.p.A.

3.1 SERVIZI MIGLIORATIVI RITENUTI UTILI ED INNOVATIVI PER UN MIGLIOR LIVELLO DEL SERVIZIO, OFFERTI CON ONERI A CARICO DEL CONCESSIONARIO

Per migliorare la qualità della Fornitura sia verso i Contribuenti sia verso l'Ente, offriamo i seguenti servizi a titolo gratuito e senza oneri:

- Portale del Contribuente
- Sportello virtuale
- Servizio TARIweb
- Pagamenti presso rete tabaccai
- App Junker – Differenziata intelligente
- Supporto alla definizione PEF
- Corso per messi notificatori
- Dashboard Riscossione
- Cruscotti navigazione Sistema della Conoscenza
- Wallet elettronico dei pagamenti
- Seminario informativo
- Funzionalità evolute Ge.Ri. Smart – Riscossione intelligente
- Giornata del Contribuente con orario continuato

PORTALE DEL CONTRIBUENTE



In Municipia abbiamo sviluppato un Portale che permette a Contribuenti, loro rappresentanti o intermediari, di *partecipare* alla gestione corretta della propria posizione tributaria alimentando in tal modo gli archivi dell'Ente e dell'Affidatario/Concessionario con informazioni aggiornate e quindi più attendibili. Il Portale, **in stretta interazione** con il gestionale tributi TRI-BOX e il sistema Gestione Riscossione Ge.Ri, già in uso al Comune di Terni, è parte integrante dell'architettura software complessiva presentata nella sezione 2.5 "Caratteristiche del sistema informatico utilizzato".

Il Portale del Contribuente è il **canale di comunicazione evoluto** che permette al Contribuente di gestire la propria posizione in **totale autonomia**.



Il Portale è composto da un **modulo di front-end** che agisce sia come interfaccia con i cittadini, sia di quelli che hanno necessità di reperire rapidamente informazioni nell'area libera o che vogliono pagare utilizzando direttamente i servizi **pagoPA** sia di quelli che attraverso servizi ad accesso riservato avranno necessità più articolate come richiedere chiarimenti o una rateazione o richiedere un appuntamento.

Evidenziamo l'architettura trasversale del modulo di **modulo di back-end**, le cui potenti funzioni gestionali necessarie per gestire i **profili anagrafici** e le **richieste** dei contribuenti implementano, verso l'esterno una **parte essenziale del rapporto online con il Contribuente**, verso l'Ente una quota parte delle possibilità di **controllo** e **statistiche** della Fornitura.

Con i due moduli combinati il Portale non è solo un sito che offre all'utenza un punto di accesso facilitato a informazioni o servizi ma è uno **strumento di lavoro** per la gestione organizzativa dei servizi. Svolge inoltre una funzione fondamentale nell'incentivare e stimolare il coinvolgimento **partecipativo** dei cittadini, attuando l'auspicata evoluzione da *user* a *prosumer*. Gli obiettivi di questo sistema sono:

- Fornire e raccogliere informazioni ai/dai contribuenti.
- Consentire operatività di tipo ordinario.

- Consentire la consultazione della posizione dei contribuenti e dei documenti che la sorreggono sia agli stessi contribuenti sia agli operatori di Municipia.
- Consentire ai contribuenti di interagire con il Concessionario evitando di recarsi fisicamente presso gli Uffici Comunali.

Dettagliamo nel seguito le varie funzioni cui il Portale assolve distinguendo quelle di tipo generale, non legate cioè a una specifica posizione debitoria e quelle che, all’opposto, sono personalizzate sulla specifica posizione.

Area ad accesso libero

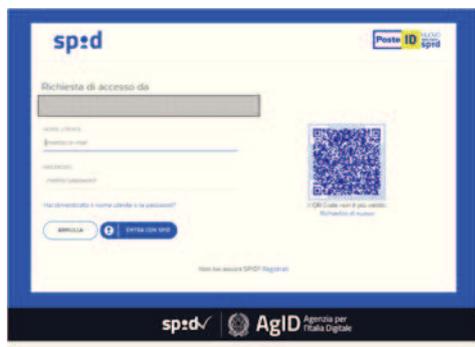
Con un accesso che non necessita di autenticazione, il contribuente può accedere a un’area informativa. Quest’area del Portale assolve alla funzione di consultazione da parte dei cittadini del contesto normativo generale e specifico in cui si svolge l’attività di riscossione e, comunque, andando oltre la semplice informazione. La parte informativa ad accesso libero è strutturata tenendo ben presente l’ampiezza di contenuti normativo/tributari da trattare relativi alle varie entrate di cui è richiesta la gestione. Per evitare che la vastità degli argomenti da trattare e delle informazioni da fornire ne comprometta la fruibilità, i succitati ambiti saranno distinti evitando confusioni.

In questo modo sarà l’utente che, collegato al Portale, sceglierà l’ambito in cui muoversi, con la possibilità di passare facilmente da uno all’altro ma sempre con la coscienza e l’evidenza dell’ambito in cui si trova. Il contribuente potrà accedere a una semplice pagina con le informazioni di contatto e avere il riferimento delle risorse cui rivolgersi in base alla sua personale esigenza, potrà accedere a una sezione FAQ composta da coppie di domanda/ risposta per chiarire dubbi sui più frequenti interrogativi degli utenti e potrà accedere a una sezione nella quale sono presenti dei moduli standard da scaricare.

Il contribuente, attraverso la consultazione del Portale, potrà così ottenere un primo livello di risposta ai tipici interrogativi che ineriscono il tema della Entrate del tipo, per esempio, “quali sono le scadenze?”, “come posso ottenere una rateizzazione?”, “come posso contestare il debito?”, “a quale ufficio mi devo rivolgere per ottenere spiegazioni?”, “come posso segnalare di aver pagato il debito per il quale mi si richiede nuovamente il pagamento?”, etc. Nell’area a libero accesso, il Portale consentirà, comunque, anche funzioni più personalizzate al contribuente:

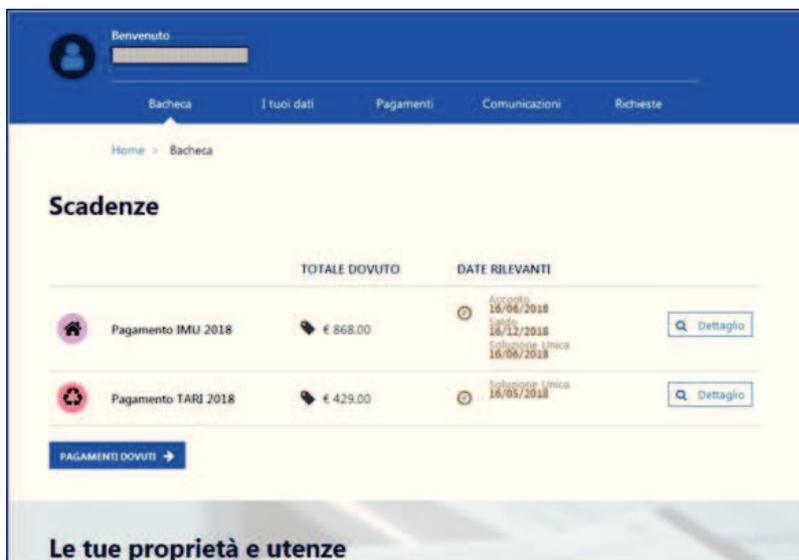
- L’inoltro di una richiesta specifica che lo riguarda direttamente via posta elettronica. Il messaggio sarà preso in carico e tracciato con le funzionalità del modulo di back-end.
- Il calcolo di quanto versare (calcolatrice online) in base alla sua situazione patrimoniale con possibilità di salvare i calcoli e stampare in proprio un modello di pagamento F24.

I contribuenti avranno la possibilità di accedere all’area riservata del Portale una volta eseguita l’autenticazione con le **opportune credenziali** ricevute all’interno di comunicazioni che consentano, comunque, un successivo **riconoscimento certificato**, oppure tramite SPID se disponibile.

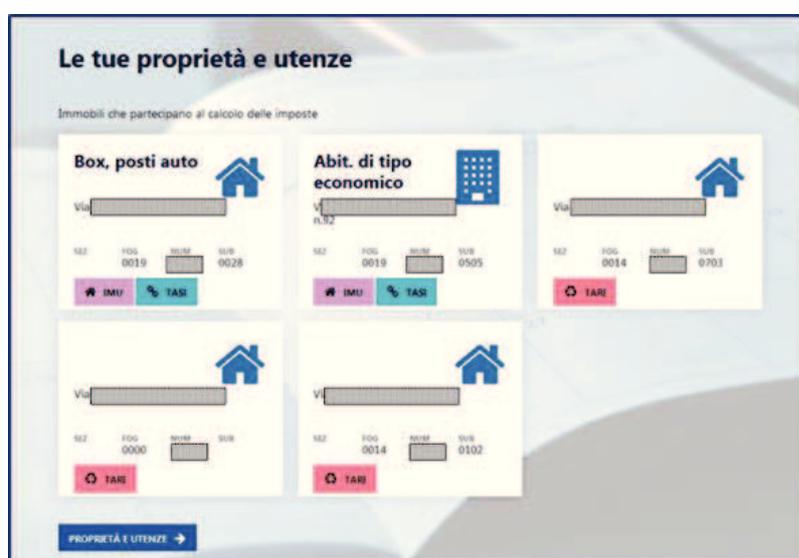


L’area del Portale ad accesso autenticato consente, ovviamente, una diversa e più proficua interazione perché chi esegue l’accesso è riconosciuto dal Portale e potrà quindi consultare la sua specifica posizione e **accedere alla copia dematerializzata degli atti che lo riguardano**. Il riconoscimento del contribuente garantisce che egli sia abilitato a interrogare e a intervenire unicamente sulle informazioni a lui direttamente associate. Con l’accesso all’area riservata del Portale, il contribuente potrà accedere a una vasta gamma di servizi che gli permettono di consultare, comunicare e interagire con il Gestore del servizio.

Ad accesso avvenuto, il punto di ingresso del front-end, rivolto al cittadino è la **bacheca** nella quale è subito evidenziata la sua posizione in termini di **Scadenze** con debiti saldati o ancora aperti con le relative scadenze.

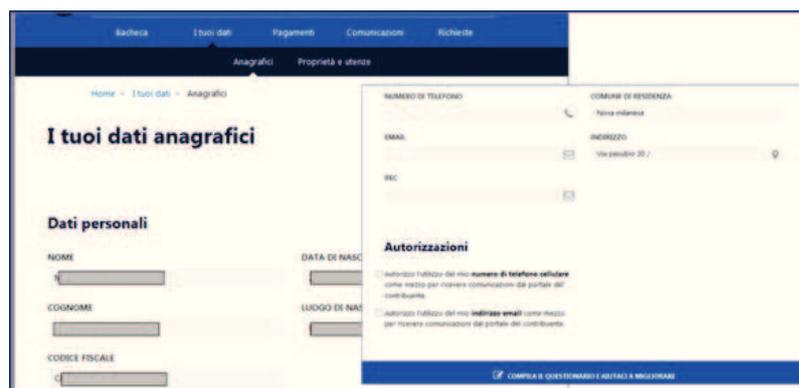


Dalla Bacheca potrà accedere al dettaglio degli oggetti che concorrono alla definizione dei tributi dovuti.



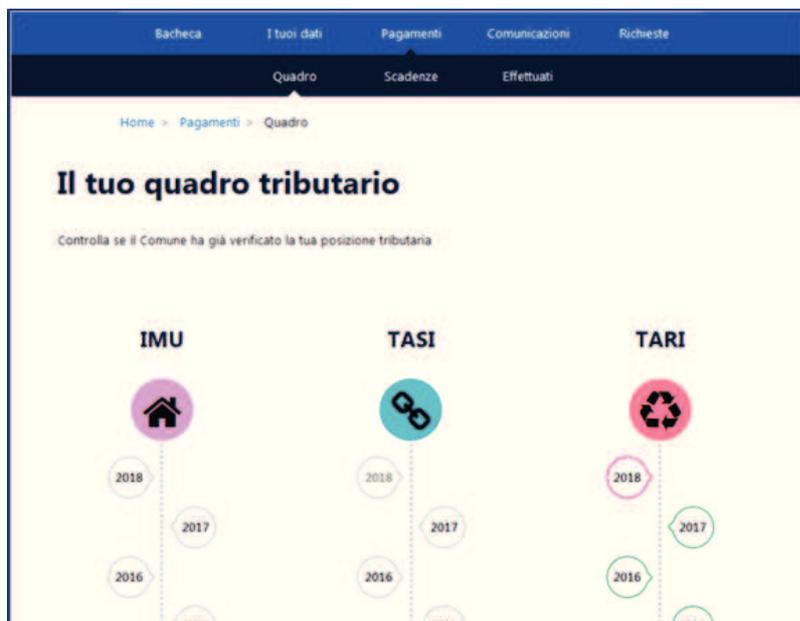
Inoltre, l'utente collegato al Portale:

Avrà **accesso ai suoi dati anagrafici**, potrà verificare le informazione di contatto in possesso dell'Ente (del Concessionario) ed eventualmente correggerle o arricchirle inserendo dati personali come numero di telefono e indirizzo di posta elettronica, fornendo contestualmente il proprio consenso al ricevimento di comunicazioni tramite messaggio o e-mail.



Potrà **consultare la propria posizione** – Quadro Tributario - attraverso pagine web riepilogative e potrà accedere a tutti i documenti ricevuti/inviati che ineriscono la sua posizione, liberandosi anche dall'onere di conservare in proprio i documenti cartacei e di evitare il rischio di smarrimento o di distruzione degli stessi documenti.

Nell'immagine a titolo esemplificativo, il colore grigio segnala che l'Ente ha registrato gli eventuali versamenti effettuati ma non ha svolto alcun controllo; il colore verde indica che l'Ente ha registrato e verificato la correttezza delle operazioni; il colore rosso indica la presenza di anomalie.



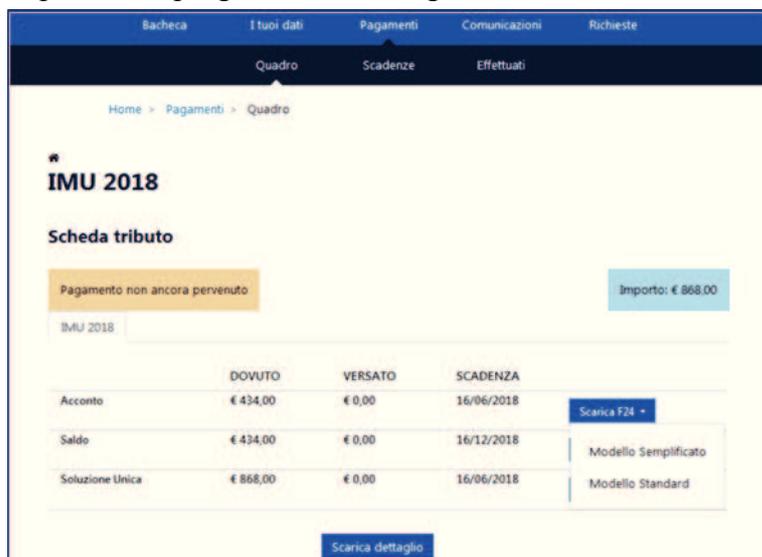
L'immagine riporta un esempio di quadro tributario riferito ad annualità per le quali erano in vigore i due tributi distinti IMU e TASI, per i quali ricordiamo che la Legge di Bilancio 2020 ha previsto l'unificazione a partire dal 1° gennaio 2020.

Potrà **presentare una qualunque richiesta** sia generica per avere informazioni sia su una specifica posizione **ricevendo una risposta** attraverso lo stesso Portale, una volta che il personale del Concessionario avrà valutato la pratica. Il Portale, infatti, tiene traccia di tutte le richieste presentate e della loro evasione. In sostanza il contribuente avrà sempre a disposizione lo stato della sua segnalazione con tutti i documenti a corredo fino alla sua completa evasione.



Potrà **fissare un appuntamento** scegliendo tra gli orari liberi mostrati in un'agenda calendario e avrà a disposizione tutte le funzioni per modificare o disdire l'appuntamento fissato. Il responsabile del front-office per il quale risulta fissato l'appuntamento potrà così programmare al meglio le attività necessarie.

Potrà **verificare lo stato dei suoi pagamenti**, visualizzare le ricevute dei pagamenti effettuati e avere una chiara visione del debito e del dettaglio che ha concorso a formare lo stesso debito nella massima trasparenza, indipendentemente dalla tipologia dello stesso, ordinario o da accertamento. Sarà possibile procedere al pagamento con le stesse modalità prima indicate per l'area ad accesso libero. In tal caso non dovrà neppure digitare il codice che ha ricevuto con la comunicazione perché sarà lo stesso Portale a proporre associandolo allo specifico identificativo del versamento o allo specifico F24.



FUNZIONE EVOLUTA

L'accesso in modalità riservata consente al Portale di *agganciare* automaticamente l'anagrafica del Contribuente, potendo quindi proporre dei moduli già parzialmente precompilati.



In questo modo, i Contribuenti avranno a disposizione un vero e proprio **front office privato** per la visualizzazione dei propri dati, per poter stampare la scheda con la propria posizione, stampare modelli di pagamento F24 già compilati, interagire con l'Ufficio inviando dichiarazioni di variazione, accedere a un proprio repository di documenti legati alla gestione della propria posizione.

SPORTELLO VIRTUALE

L'uso di **canali telematici** è sempre più diffuso nell'utilizzo privato e riteniamo assai probabile una progressiva estensione di un pratico uso anche per la gestione dei rapporti con la Pubblica Amministrazione e con i partner che la affiancano.

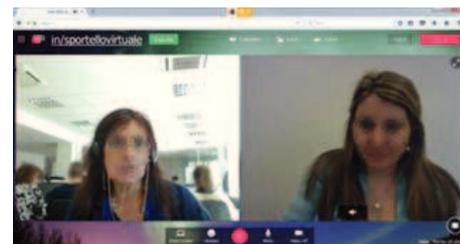


In Municipia applichiamo e utilizziamo quotidianamente le stesse metodologie e tecnologie innovative che offriamo ai nostri Clienti.

La *virtualizzazione* per noi è una buona pratica consolidata. Siamo tra le prime aziende in Italia ad aver adottato misure di prevenzione per l'emergenza COVID-19, abilitando la modalità di *smart working* per tutte le risorse, senza alcun impatto sulle attività e i processi operativi quotidiani come, per esempio, la stessa redazione della presente Offerta Tecnica.

Grazie a questa visione, da tempo abbiamo adottato diverse modalità di sportello telematico utilizzando allo scopo varie tecnologie oggi disponibili, in modo da adattarsi al meglio alle esigenze di ogni nostro Cliente. Si tratta di uno strumento facile da usare che consente **contatti in videoconferenza**, in modo che sia possibile interloquire con l'operatore vedendolo e che, in alcune modalità d'uso, consente di **visualizzare e scambiare in tempo reale dei documenti**. Questo canale consente di gestire la comunicazione da parte dei cittadini direttamente da remoto **con evidenti vantaggi in termini di riduzione di afflusso di pubblico agli sportelli di front office**.

La nostra soluzione non rappresenta un mero contatto telefonico o telematico con il Contribuente ma un vero e proprio **sportello virtuale** con il quale il Contribuente interagisce via *web conference* con l'operatore che in quell'istante rappresenta l'Amministrazione Comunale/Concessionario in un **rapporto uno a uno**.



È una modalità innovativa che può rappresentare uno **strumento di ottimizzazione** delle proprie attività per tutti i *professionisti* che agiscono in rappresentanza o come intermediari di soggetti terzi. Riteniamo opportuno evidenziare che le *chat usa e getta* a interfaccia web sono più *semplici* da utilizzare e più *sicure* rispetto ai più noti e popolari sistemi di messaggistica.

Non veicolano virus, non creano **log di conversazioni**, non sono intercettabili da estranei e non sono in alcun modo rintracciabili. Inoltre, non richiedono né l'installazione di **software né procedure** di registrazione, per questo motivo le consideriamo ideali per organizzare conversazioni di gruppo estemporanee alle quali possono partecipare solo le persone che hanno ricevuto un **invito diretto**. Il giorno dell'appuntamento il Contribuente si collega al link ricevuto dall'operatore utilizzando un qualunque browser e inizia la conversazione audio/video. Quando l'utente effettua il login per la videochiamata è subito riconosciuto dall'operatore il quale può fornire tutte le informazioni necessarie. L'operatore, **utilizzando il sistema informativo già nella disponibilità dell'Ente**, può intervenire per un aggiornamento delle banche dati.

SERVIZIO TARIWEB

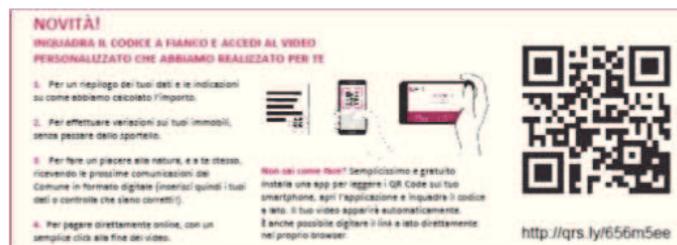


TARIweb, è una modalità innovativa per la gestione e riscossione della TARI, realizzata tramite una **Videobolletta** personalizzata operabile tramite telefono cellulare o smartphone. Per il Comune questo servizio rappresenta un efficace strumento di *avvicinamento* e *sensibilizzazione* nei confronti del Contribuente al quale è offerta un’ulteriore possibilità di gestire in autonomia l’obbligo tributario e relativo pagamento, con un evidente ritorno positivo in termini di **immagine** e **innovatività**.

Il video online personalizzato presenta vantaggi evidenti:

- Velocità;
- Comodità;
- Risparmio di tempo e denaro;
- Basso impatto ambientale.

La comunicazione consente al cittadino di **accedere a un video personalizzato rilasciato on line**. Al video si può accedere tramite **QR CODE** (il codice impiegato per memorizzare informazioni destinate alla lettura tramite smartphone) presente sulla comunicazione cartacea inoltrata.



La video-bolletta interattiva è ottimizzata per consentirne una semplice lettura dai dispositivi mobili ormai generalmente diffusi.

Il video inizia con un benvenuto al Contribuente e prosegue fornendo le indicazioni sulle ragioni e sull’ammontare del dovuto. Quindi, fornisce al destinatario:

- Le funzioni per rispondere alla richiesta che gli è pervenuta.
- Le funzioni per inserire, su base volontaria, mail e numero di telefono mobile per ricevere altre comunicazioni.
- Le funzioni per contattare l’Appaltatore, anche per effettuare variazioni alla sua situazione immobiliare senza doversi recare allo Sportello.
- Le funzioni per eseguire il pagamento.

PAGAMENTI PRESSO RETE TABACCAI



La rete delle Tabaccherie associate alla Federazione Italiana Tabaccai (FIT) rappresenta un network storicamente radicato sul territorio nazionale che eroga quotidianamente servizi alla cittadinanza ed entra a pieno titolo a far parte del processo di riscossione, in quanto luogo dove il Contribuente può agevolmente effettuare tutta una serie di operazioni di pagamento attraverso sistemi di Webservice, garantendo una capillarità e una flessibilità di orario d'esercizio unica in Italia e in grado di agevolare tutte le fasce d'utenza.

Il numero delle Tabaccherie associate FIT presenti sul territorio del comune di Terni è pari a n. 373.

Tra queste, è possibile definire il bacino delle rivendite adeguato alle esigenze di gestione dello specifico servizio. Gli addetti delle Tabaccherie aderenti sono adeguatamente formati sul processo collegato all'attività di riscossione e l'utilizzo del sistema informativo di trasmissione dei documenti al Concessionario.

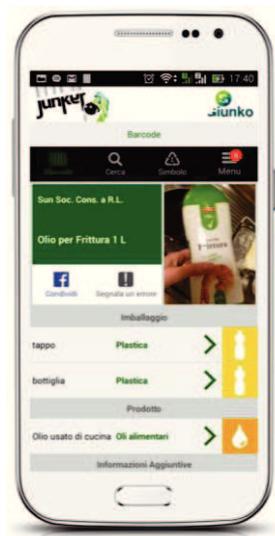
Il Contribuente potrà:

- Recarsi presso la tabaccheria aderente che risulti a lui più agevole;
- Consegnare all' esercente l'avviso di pagamento ricevuto, contenente l'apposito codice che lo identifica (es. codice IUUV o codice contribuente), con relativa documentazione necessaria per la presentazione della propria istanza;
- Avere la certezza della procedura di trasmissione dell'istanza al concessionario che il tabaccaio esegue dopo opportuna scansione della documentazione.

I dati personali dei Contribuenti saranno trattati utilizzando le opportune misure di sicurezza volte ad impedire l'accesso, la divulgazione, la modifica o la distruzione non autorizzate dei dati personali. Il trattamento è effettuato mediante strumenti informatici e/o telematici, con modalità organizzative e con logiche strettamente correlate alle finalità indicate.

L'esercente si occuperà di trasmettere la documentazione mediante l'infrastruttura di servizio sviluppata sulla base dei principi di **privacy by default** e **privacy by design**, conformemente al Regolamento UE 2016/679 (Regolamento generale sulla protezione dei dati) e alla normativa privacy vigente.

APP JUNKER – DIFFERENZIATA SMART



La TARI deve necessariamente coprire i costi del relativo servizio e il miglior viatico per evitare che aumentino continuamente è aumentare la raccolta differenziata così da evitare il costo di smaltimento indifferenziato e da ottenere i ricavi del conferimento del materiale correttamente differenziato.

La app **Junker** permette di innescare un meccanismo virtuoso di consapevolezza civica e gestione efficiente della raccolta differenziata.

Con la APP che forniremo i cittadini possono ricevere sul proprio smartphone, tutte le informazioni necessarie al giusto conferimento, poiché l'applicazione:

- Distingue e scompone i vari materiali e ne mostra la composizione;
- Fornisce le informazioni specifiche sull'ubicazione dei luoghi dove smaltire il materiale riciclabile;
- Indica in quali contenitori o tramite quale servizio va smaltito il rifiuto;
- Ricorda con un messaggio quando conferire il rifiuto in base alle precise modalità di servizio per la sua abitazione o il suo negozio.

Semplicemente inquadrando il codice a barre del prodotto, con **oltre 1,5 milioni di etichette riconosciute**, si ottengono tutte le informazioni pertinenti. Se il codice non è riconosciuto, lo stesso cittadino può inviare una foto e chiederne la classificazione, a beneficio di tutti gli altri utenti e diventando in questo modo un cittadino attivo e consapevole. Inoltre è predisposta per leggere le etichette per persone ipo vedenti e non vedenti.

Junker *comunica* con i cittadini in tempo reale perché può inviare **messaggi istantanei** dal Comune su:

- Cambi straordinari di calendario
- Emergenze
- Novità
- Avvisi
- Eventi
- Info utili di smaltimento

I **vantaggi** per l'Amministrazione Comunale si traducono in:

- Aumento della quantità di della raccolta differenziata - Intercettare più materiali e frazioni permette di ridurre la raccolta indifferenziata e quindi risparmiare sui costi di gestione di questo tipo di raccolta.
- Aumento della qualità della raccolta differenziata - Accresce i ricavi provenienti dai corrispettivi di filiera, ma anche, per alcune frazioni, consente di risparmiare sui costi di gestione (si pensi alla raccolta dell'organico in cui il costo di trattamento tiene in considerazione anche la percentuale di scarto destinata allo smaltimento).
- Gestione efficiente dei costi - Minor stampa di materiale informativo; Diminuzione costi postali; Eliminazione di costi in caso di modifica calendari per vari servizi dalla raccolta.

SUPPORTO PER DEFINIZIONE PEF

Il Consiglio Comunale deve approvare, entro il termine fissato per l'approvazione del bilancio di previsione, le tariffe della TARI in conformità al Piano Economico Finanziario (PEF) del servizio di gestione dei rifiuti urbani.

Per questa incombenza è inoltre necessario considerare la continua attività dell'Autorità di Regolamentazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA), intervenuta ancora con la delibera 443/2019 che delinea un nuovo sistema di determinazione dei costi efficienti del servizio rifiuti.

La specificità della TARI rende strutturali alla gestione ordinaria alcune attività senza le quali si pregiudica la **corretta imposizione tributaria**, definendo tariffe viziate in ambito TARI per controlli non accurati sul PEF (Piano Economico Finanziario) o piani tariffari falsati da banche dati che non riflettono l'andamento reale della gestione, analogamente per la *nuova IMU 2020*, che accorpa le precedenti IMU/TASI, dove simulazioni di gettito come mera esecuzione di procedure informatiche possono portare alla definizione di aliquote squilibrate. La TARI è un tributo che richiede la massima attenzione perché è legato a un servizio essenziale per la Comunità e per questo riveste una funzione cruciale nella Fiscalità Locale. L'entrata fornisce i mezzi perché il Comune abbia un servizio essenziale per il quale assicurare alti standard qualitativi. Inoltre, poiché le entrate della TARI devono **coprire interamente i costi del servizio**, il mancato pagamento da parte di un Contribuente ha l'effetto immediato di riverberarsi su tutti gli altri Contribuenti che, correttamente, adempiono al proprio obbligo.



Questi ultimi, infatti, si troverebbero a dover sopportare anche gli oneri dei mancati incassi o perché inseriti tra i Costi Comuni Diversi (CCD) a consuntivo nel Piano Economico Finanziario (PEF) degli anni successivi o perché inseriti, prudenzialmente e in previsione, tra gli accantonamenti dello stesso anno d'imposizione (voce ACCn del Piano). Per questo motivo le attività di approvazione del PEF e di determinazione delle tariffe sono particolarmente importanti per il Comune e per tutti i cittadini e si tratta di una attività particolarmente delicata nella quale non è possibile commettere alcun tipo di errore, neanche formale.

Giova ricordare che la sentenza del T.A.R. Lazio, sezione di Latina, n.1 del 4 gennaio 2017, ha **annullato le deliberazioni** del Comune di Gaeta di approvazione del piano finanziario del servizio di gestione dei rifiuti e relative tariffe, a seguito di un ricorso presentato da residenti nello stesso Comune.

Possiamo in proposito assicurare nella materia un'esperienza pluriennale più che significativa ed è accaduto in più di una occasione che risorse qualificate siano intervenute in qualità di esperti nei Consigli Comunali chiamati a deliberare l'approvazione del Piano Economico Finanziario dei servizi di igiene ambientale, anche in realtà comunali di grandi dimensioni.

La determinazione delle tariffe sarà preceduta da una serie di simulazioni, se ne eseguono di norma più di una, risulterà da una sequenza di attività e di analisi che consente di individuare i valori che garantiscano l'esatta copertura dei costi sostenuti nell'erogazione del servizio avendo chiari gli impatti economico-sociali associati all'incremento/decremento del corrispettivo. La conoscenza dei dati storici permette poi di valutare le percentuali di scostamento tra gli anni, consentendo, tra l'altro, la produzione di reportistica attestante, per ogni categoria e tipologia di utenza, la situazione di partenza e quella di arrivo.

Impatti del decreto *Cura Italia* sulla TARI 2020

La nostra attività di supporto tiene conto delle inevitabili e non indifferenti conseguenze del D.L. 18 del 17 marzo 2020, il cosiddetto decreto Cura Italia che, all'art. 107 commi 4 e 5 prefigura deroghe e proroghe per il termine di approvazione della TARI dal 30 aprile al 30 giugno. In sostanza il Comune, in deroga al termine già stabilito dalla legge 147/2013 e prorogato al 30 aprile (30 giugno dal comma 4), può decidere di approvare le tariffe TARI del 2019 adottandole anche per il 2020.

Si tratta dunque della facoltà di approvare tariffe TARI provvisorie, provvedendo poi entro il 31.12.2020 ad approvare il PEF TARI definitivo. L'eventuale scostamento originerà un conguaglio. Il conguaglio sarà per competenza economica riconosciuto per l'anno 2020 e riconosciuto, invece, finanziariamente entro i tre esercizi successivi a decorrere dal 2021.

CORSO PER MESSO NOTIFICATORE



Nel contesto generale delle attività di gestione dei tributi, ordinaria, accertamento e coattiva, l'attività notificatoria potrebbe sembrare marginale rispetto alla mole di adempimenti in carico al Settore Tributi e Fiscalità Locale; essa, invece, riveste un'importanza pratica essenziale sia sotto il profilo dell'**effettività della riscossione** sia sotto il profilo della **prevenzione del contenzioso**. Municipia, in accordo con il Comune, può rendere più efficace quest'attività sfruttando la normale operatività dello Sportello di front office.

La figura del messo notificatore è stata istituita con l'art. 1, comma 158 e ss. della L. 296/2006 (legge finanziaria per l'anno 2007). Tale norma prevede che siano nominati dei messi notificatori ad hoc *“per la notifica degli atti di accertamento dei tributi locali e di quelli afferenti le procedure esecutive di cui al testo unico delle disposizioni di legge relative alla riscossione delle entrate patrimoniali dello Stato, di cui al regio decreto 14 aprile 1910, n. 639, e successive modificazioni, nonché degli atti di invito al pagamento delle entrate extra-tributarie dei Comuni e delle Province, ferme restando le disposizioni vigenti”*.

Per la notifica di tali atti non è possibile avvalersi dei messi comunali già in servizio presso gli Enti, a meno che non vengano a propria volta nominati anche messi notificatori, cumulando così qualifiche e poteri. Per questo servizio, lo **schema normativo** prevede i seguenti passaggi essenziali per la corretta istituzione, presso il Comune di Terni, del messo notificatore:

- Individuazione dei soggetti che dovrebbero operare come messi tra:
 - I dipendenti dell'amministrazione comunale o provinciale.
 - I dipendenti dei soggetti ai quali l'ente locale ha affidato, anche disgiuntamente, la liquidazione, l'accertamento e la riscossione dei tributi e delle altre entrate ai sensi dell'articolo 52, comma 5, lettera b), del decreto legislativo 15 dicembre 1997, n. 446, e successive modificazioni (art. 1, c. 159 L. 296/2006).
 - I soggetti che, per qualifica professionale, esperienza, capacità e affidabilità, forniscono idonea garanzia del corretto svolgimento delle funzioni assegnate.
- Organizzazione, a cura dell'Ente Locale, di un corso di formazione e qualificazione, al termine del quale vi è un esame di idoneità da superare.
- Nomina da parte del dirigente del servizio competente (art. 1, c. 158 L. 296/2006) del Comune.

Va puntualizzato che, ai sensi dell'art. 1, c. 160, L. 296/2006, *“Il messo notificatore esercita le sue funzioni nel territorio dell'Ente Locale che lo ha nominato”*, ancorché *“sulla base della direzione e del coordinamento diretto dell'Ente ovvero degli affidatari del servizio di liquidazione, accertamento e riscossione dei tributi e delle altre entrate ai sensi dell'articolo 52, comma 5, lettera b), del decreto legislativo 15 dicembre 1997, n. 446, e successive modificazioni”*; infine occorre anche tenere conto che *“Il messo notificatore non può farsi sostituire né rappresentare da altri soggetti”*.

La nostra proposta mira a far nominare quali messi notificatori gli operatori che agiscono **presso lo Sportello di front office**. Il personale dovrà essere nominato formalmente messo notificatore sulla base delle disposizioni di cui alla predetta L. 296/2006 e conseguentemente:

- Come Municipia organizzeremo un corso di formazione in materia di notifiche da parte degli Enti Locali interessati, cui dovranno partecipare i futuri messi notificatori, dipendenti dell'affidatario in caso di aggiudicazione.

Il Comune dovrà cioè - ovviamente ove lo voglia - demandare a Municipia, in proprio nome e per proprio conto, l'organizzazione del corso di formazione, mediante un atto del Dirigente del servizio competente con mandato a organizzare e/o di adesione al corso in questione (in tal caso gli atti organizzativi dovranno essere fatti propri dell'Ente). Il corso sarà tenuto da un docente specializzato in materia messo a disposizione dalla nostra società.

- Il personale dovrà superare un esame, dopo il quale, il Dirigente dovrà provvedere alla nomina dei messi notificatori sulla base di una determinazione dirigenziale-tipo resa disponibile da Municipia.

In tal modo gli operatori di sportello potranno eseguire, **nell'ambito delle proprie mansioni**, le funzioni di **messo notificatore** effettuando le notifiche ai sensi degli artt. 137 e ss. del Codice di Procedura Civile e, principalmente, per quanto detto finora, a mani proprie (art. 138 C.P.C.) e, quindi, registrare direttamente le notifiche nelle banche dati delle procedure informatiche in uso.

DASHBOARD DI RISCOSSIONE

Il sistema Ge.Ri., al quale afferisce una mole imponente di dati non sempre di facile fruizione e interpretazione, riaggregando diversamente e in modo dinamico i dati, è in grado di proporre una chiara rendicontazione anche esponendo diversamente le riaggregazioni in base al soggetto cui la rendicontazione è destinata.

L'analisi dinamica di tali dati è permessa dalle funzionalità evolute della **Dashboard di riscossione**, una soluzione tecnologica innovativa che estende le possibilità del sistema Ge.Ri. Il sistema ha come strato informativo principale della base dati, crediti da riscuotere presenti nelle liste di carico e i soggetti che, in via principale o in coobbligazione, hanno il/i corrispondente/i debito/i.

Le dashboard (cruscotti) sono delle schermate interattive per monitorare in tempo reale l'andamento della riscossione, rappresentando i dati reali che con le dashboard non possono essere modificati. Le informazioni presenti in banca dati sono organizzate secondo le tecnologie di *Data Analytics* basate sullo stack **Elastic**. Tale modalità rappresenta un approccio consolidato nella **fruizione di grandi basi dati variamente strutturate** (Elasticsearch).

Questa logica è applicata in modo verticale sui debiti in forma variamente aggregata e l'osservazione può essere spostata senza soluzione di continuità su differenti punti di vista in base agli interessi specifici dell'osservatore. Nella navigazione, quindi, **l'aggiornamento dei risultati trovati avviene dinamicamente con il variare dei filtri selezionati**. La tecnologia adottata per la realizzazione del cruscotto consente dei **tempi di risposta straordinari**, anche in presenza di centinaia di migliaia di posizioni e quindi offre una reale possibilità di analisi dei dati e più in generale dell'**andamento del servizio** mediante lo stesso sistema informativo. Oltre agli indicatori/variabili selezionabili nei vari pannelli, è possibile affinare un sottoinsieme di osservazione impostando criteri selettivi – filtri - e **realizzare analisi multidimensionali** finalizzate all'individuazione di particolari segmenti di entità che abbiano un insieme di caratteristiche comuni. A ogni aggiunta o rimozione di un filtro, infatti, il sistema aggiorna automaticamente i risultati.



Di fatto, grazie a questo strumento di navigazione dei dati del sistema informatico, è possibile costantemente controllare l'andamento della riscossione e analizzare i diversi fattori delle attività in relazione alla tipologia di Entrata, all'anno di emissione e di riferimento dei carichi, alle azioni attivate per il recupero del credito (cautelative ed esecutive), ai documenti notificati e a quelli pagati, etc. Il campione di dati per il quale effettuare il controllo e l'analisi, quindi, può essere variato a piacimento ottenendo sia i dati assoluti sia i dati statistici in termini di percentuali. Si tratta di uno strumento estremamente flessibile in grado di soddisfare anche richieste non predefinite a priori.

CRUSCOTTI NAVIGAZIONE SISTEMA DELLA CONOSCENZA

I **Cruscotti di Navigazione** del Sistema della Conoscenza, utilizzato per le attività di ricerca evasione, sono strumenti di particolare efficacia perché **consentono di costruire a piacimento una vista sull'intera banca dati** impostando criteri di ricerca avanzati mediante l'uso delle faccette.

Tali Cruscotti saranno nella disponibilità del Personale interessato del Comune di Terni che riceverà idonea formazione per l'utilizzo. Nella navigazione l'aggiornamento dei risultati trovati avviene dinamicamente con il variare dei filtri selezionati. A ogni aggiunta o rimozione di un filtro il sistema aggiorna automaticamente i risultati trovati in modo assai veloce grazie all'uso del **database Oracle** sottostante.



WALLET ELETTRONICO ZIBALDO

Per estendere i canali di pagamento e i servizi a disposizione dei Cittadini, Municipia offre il **wallet elettronico Zibaldo**, *app* per smartphone Android e iOS che permette l'offerta di contenuti e servizi digitali, tra i quali il pagamento in sicurezza di bollettini bianchi e premarcati, MAV/RAV e altri servizi tramite il sistema **pagoPA**, o altri canali.

Il pagamento tramite il sistema pagoPA è possibile grazie all'integrazione della app con la nostra piattaforma, a sua volta **già integrata** con il sistema di pagamento verso la Pubblica Amministrazione.

Il wallet elettronico è una **tecnologia abilitante** a supporto dell'**integrazione** e dell'**automazione** dei processi della Pubblica Amministrazione, con evidenti ricadute in termini di **qualità** e **risultati** nei rapporti con i cittadini, garantendo il massimo livello di privacy e sicurezza.

Il wallet, è un mezzo moderno e tecnologico che permette, attraverso una connessione internet di effettuare **pagamenti** sia **online** sia **offline**. Uno strumento che garantisce un elevato livello di sicurezza, che dà la possibilità di pagare e acquistare in modo più semplice e veloce rispetto al denaro contante, grazie al **salvataggio al proprio interno** di una serie di elementi come:

- Carte credito/debito
- Carte prepagate

L'e-wallet è una soluzione sicura e innovativa per la **digitalizzazione** dei pagamenti: creando un **account gratuito** con il proprio indirizzo e-mail potranno essere inserite le varie modalità di pagamento. L'affidabilità dello strumento deriva dalla gestione della sicurezza: una volta scelti i propri mezzi di pagamento e salvati al suo interno con un'**autenticazione unica**. Per ognuno di essi, il portafoglio non richiede più accessi o procedure generiche per pagare, eliminando la necessità di fornire i propri dati a ogni transazione e quindi il pericolo di frode e furto di informazioni sensibili. In questo modo il cittadino autorizza ogni singola transazione attraverso:

- Riconoscimento facciale o di impronta digitale del proprio smartphone;
- Pin monouso;
- Informazioni segrete.

Questa modalità evita rischi di frode o furto dei propri dati personali, in totale conformità con la **direttiva europea 389/2018** sulla sicurezza delle transazioni digitali.



Le funzionalità principali offerte dall'e-wallet sono:

- Impostazione modalità e mezzi pagamento;
- Acquisto prodotti e servizi (in ogni valuta, con tasso di cambio annesso);
- Deposito denaro al proprio interno;
- Prelievo denaro;
- Invio pagamenti;
- Ricezione pagamenti;
- Trasferimento denaro ad altri utenti stesso circuito e-wallet;
- Monitoraggio movimenti e saldo.

Un acquisto su un e-commerce è semplificato dal fatto che **non sono più richiesti gli estremi di pagamento o i propri dati personali**, mentre quello in un negozio fisico diviene analogo a quello con una carta di credito, dal momento che il proprio smartphone è appoggiato su un dispositivo POS abilitato e il pagamento è facilmente autorizzato.

SEMINARI INFORMATIVI

La **trasformazione digitale** delle smart city è uno dei *core business* per noi di Municipia; questo aspetto ci consente di proporre all'Ente incontri informativi e di analisi su come le costanti novità in questi ambiti possano avere **ricadute di efficienza** su processi e servizi ai Cittadini. Organizzeremo quindi periodici **seminari** e **workshop** informativi e di aggiornamento in ambito normativo sul tema Entrate degli Enti Locali tenuti da stimati **relatori di fama nazionale**.

La seminariale riguarderà quindi i temi di **impatto immediato** per l'Amministrazione come, per esempio, gli impatti della Legge di Bilancio 2020 e la prevista riorganizzazione dei tributi maggiori e minori.

FUNZIONALITÀ EVOLUTE Ge.Ri. SMART – RISCOSSIONE INTELLIGENTE

In caso di aggiudicazione renderemo disponibili al Personale interessato dell'Amministrazione Comunale i moduli innovativi della funzionalità Ge.Ri. Smart.

GIORNATA DEL CONTRIBUENTE CON ORARIA CONTINUATO

Per agevolare le esigenze dei cittadini e dei loro Intermediari, prevediamo una giornata di apertura con orario continuato 09:00 -17:30 in giornata da concordare con l'Amministrazione Comunale.

CONTRATTO PER L’AFFIDAMENTO DELLA CONCESSIONE DEL
SERVIZIO DI ACCERTAMENTO E RISCOSSIONE COATTIVA DI
TARI, LUCE VOTIVA E CANONI DEI MERCATI NONCHÉ DEL
SERVIZIO DI RISCOSSIONE COATTIVA DI IMU, TASI, RETTE,
MENSE SCOLASTICHE E FITTI

CAUZIONE

ALLEGATO “E”

**GENERALI****POLIZZA FIDEIUSSORIA***Ai sensi dell'art. 103, comma 1, del d.lgs n. 50/2016***SCHEMA TIPO 1.2****GARANZIA FIDEIUSSORIA DEFINITIVA****SCHEDE TECNICHE 1.2****(Lavori, Servizi e Forniture)****(art. 103, comma 1, del Codice)**

La presente Scheda Tecnica costituisce parte integrante della garanzia fideiussoria conforme allo Schema Tipo 1.2 di cui al d.m. 19 gennaio 2018, nr. 31

Garanzia fideiussoria n. 410261222	Rilasciata da Agenzia PADOVA FACCIOLATI Cod. 498 00 Generali Italia S.p.A., con sede in Via Marocchessa 14, 31021 Mogliano Veneto (TV), - P.IVA 0133350323; Impresa autorizzata all'esercizio delle assicurazioni a norma dell'art. 65 del R.D.L. 29 aprile 1923, n. 966, iscritta all'Albo Imprese IVASS il 3/1/08 al n. 1.00021, in persona del procuratore GIANLUCA MENEGALDO
---	--

Città	Via	CAP	Prov.
MOGLIANO VENETO	Via Marocchessa 14	31021	TV

Codice Fiscale - Partita Iva:	PEC
C.F. 00409920584 - P.IVA 0133350323	generalitalia@pec.generaligroup.com

Contraente
MUNICIPIA SPA

Città	Via	CAP	Prov.
TRENTO	VIA ADRIANO OLIVETTI 7	38121	TN

C.F./P.IVA	PEC
0000001973900838	municipia@pec.eng.it

Stazione appaltante (Beneficiario)
COMUNE DI TERNI

Città	Via	CAP	Prov.
TERNI	PIAZZA RIDOLFI, 1	05100	TR

C.F./P.IVA	PEC
00175660554	comune.terni@postacert.umbria.it

Descrizione servizio
CONCESSIONE DEL SERVIZIO DI ACCERTAMENTO E RISCOSSIONE COATTIVA DI TARI, LUCE VOTIVA E CANONI DEI MERCATI NONCHE' DEL SERVIZIO DI RISCOSSIONE COATTIVA DI IMU, TASI, RETTE, MENSE SCOLASTICHE E FITTI PER LA DURATA DI ANNI 8. NUMERO DI RIFERIMENTO: 4/2020 - CIG 8218755B2C.

Luogo di esecuzione
TERNI

Costo aggiudicazione (Euro)	Ribasso % asta
3.953.309,00	0,00

Somma garantita	% del costo dell'opera
158.132,36	4,00

Il contraente ed il garante, con la sottoscrizione della presente Scheda Tecnica, accettano le condizioni previste nella garanzia fideiussoria alla quale la presente Scheda risulta allegata.

Emessa in n. 3 esemplari ad unico effetto in PADOVA il 26/01/2021

Il Contraente

Il Garante
GENERALI ITALIA SPA

Generali Italia S.p.A.
Agenzia Generale
di Padova Facciolati
Un Agente

Schema tipo 1.2 (d.m. 19 gennaio 2018, nr. 31) Garanzia fideiussoria per la cauzione definitiva GARANZIA FIDEIUSSORIA DEFINITIVA (Lavori, Servizi e Forniture)

Condizioni che rilevano nel rapporto tra Stazione appaltante e Garante

Art. 1 - Oggetto della garanzia

Il Garante, in conformità all'art. 103, commi 1 e 2, del Codice, si impegna nei confronti della Stazione appaltante, nei limiti della somma garantita indicata nella Scheda Tecnica, al risarcimento dei danni da questa subiti in conseguenza del mancato o inesatto adempimento da parte del Contraente delle obbligazioni previste nel contratto ed al pagamento delle somme previste dalle norme sopra richiamate.

Il Garante, pertanto, si impegna al pagamento di quanto dovuto dall'Affidatario ai sensi dell'art. 103, del Codice, in caso di:

- a) inadempimento di qualunque obbligazione derivante dal contratto;
- b) risarcimento dei danni derivanti dall'eventuale inadempimento delle obbligazioni stesse;
- c) rimborso:
 - i) delle maggiori somme pagate dalla Stazione appaltante all'Affidatario rispetto alle risultanze della liquidazione finale, salva comunque la risarcibilità del maggior danno verso l'Appaltatore;
 - ii) della eventuale maggiore spesa sostenuta dalla Stazione appaltante per il completamento dei lavori nel caso di risoluzione del contratto disposta in danno dell'Affidatario;
 - iii) di quanto dovuto dall'Affidatario per le inadempienze derivanti dall'inosservanza di norme e prescrizioni dei contratti collettivi di lavoro, delle leggi e dei regolamenti sulla tutela, protezione, assicurazione, assistenza e sicurezza fisica dei lavoratori addetti all'esecuzione dell'appalto o comunque presenti in cantiere o nei luoghi dove viene prestato il servizio nei casi di appalti di servizi.

La garanzia è estesa alle obbligazioni accertate a carico del Contraente con sentenza passata in giudicato derivanti dalla violazione degli impegni assunti con la sottoscrizione del protocollo di legalità eventualmente presente nei documenti di gara.

L'estensione opera a condizione che la violazione venga comunicata dalla Stazione appaltante al Garante nel periodo di validità della garanzia ed è limitata ad un importo pari al 10% della somma garantita al momento della suddetta comunicazione.

Limitatamente a tale caso la garanzia, salvo che non venga nel frattempo integralmente escussa per altro motivo, sarà automaticamente prorogata, per il solo importo anzidetto, oltre la durata prevista dall'art. 2 e fino al decorso dei sei mesi successivi al passaggio in giudicato della sentenza che accerti la violazione, dopodiché perderà automaticamente efficacia.

Art. 2 - Efficacia e durata della garanzia

L'efficacia della garanzia:

- a) decorre dalla data di stipula del contratto;
- b) cessa alla data di emissione del certificato di collaudo o del certificato di regolare esecuzione, ovvero, alla data di emissione del certificato di verifica di conformità o dell'attestazione di regolare esecuzione delle prestazioni e comunque decorsi 12 mesi dalla data di ultimazione dei lavori, dei servizi o delle forniture risultante dal relativo certificato, allorché si estingue automaticamente ad ogni effetto (art. 103, commi 1 e 5, del Codice), salvo quanto indicato nell'ultimo comma dell'art. 1.

La liberazione anticipata della garanzia rispetto alle scadenze di cui alla lettera b) del comma precedente può aver luogo solo con la restituzione al Garante, da parte della Stazione appaltante, dell'originale della garanzia stessa con annotazione di svincolo o con comunicazione scritta della Stazione appaltante al Garante.

Il mancato pagamento del premio/commissione non può essere opposto alla Stazione appaltante.

Art. 3 - Somma garantita

La somma garantita dalla presente fideiussione è calcolata in conformità a quanto disposto dall'art. 103, comma 1, del Codice, ed è pari al:

- a) 10% dell'importo contrattuale, nel caso di aggiudicazione con ribassi d'asta minori o uguali al 10%;
- b) 10% dell'importo contrattuale, aumentato di tanti punti percentuali quanti sono quelli eccedenti il 10%, nel caso di aggiudicazione con ribassi d'asta superiori al 10% e, nel caso di ribassi d'asta superiori al 20%, di ulteriori due punti percentuali per ogni punto di ribasso superiore al 20%.

Qualora ricorrano le condizioni, la somma garantita indicata al primo comma è ridotta ai sensi di quanto stabilito dall'art. 93, comma 7, del Codice come previsto dall'art. 103, comma 1, del Codice.

L'ammontare della somma garantita è indicato nella Scheda Tecnica.

La garanzia è progressivamente svincolata in via automatica a misura dell'avanzamento dell'esecuzione, in conformità a quanto disposto dall'art. 103, comma 5, del Codice.

Art. 4 - Escussione della garanzia

Il Garante corrisponderà l'importo dovuto dal Contraente, nei limiti della somma garantita alla data dell'escussione, entro il termine di 15 giorni dal ricevimento della semplice richiesta scritta della Stazione appaltante - inviata per conoscenza anche al Contraente - recante l'indicazione degli importi dovuti dal Contraente ai sensi dell'art. 103, commi 1 e 2, del Codice.

Tale richiesta dovrà pervenire al Garante entro i termini di cui all'art. 2 ed essere formulata in conformità all'art. 6.

Il Garante non gode del beneficio della preventiva escussione del debitore principale di cui all'art. 1944 cod. civ. e rinuncia all'eccezione di cui all'art. 1957, comma 2, cod. civ.

Resta salva l'azione di ripetizione verso la Stazione appaltante per il caso in cui le somme pagate dal Garante risultassero parzialmente o totalmente non dovute dal Contraente o dal Garante (art. 104, comma 10, del Codice).

Art. 5 - Surrogazione - Rivalsa

Il Garante, nei limiti delle somme pagate, è surrogato alla Stazione appaltante in tutti i diritti, ragioni ed azioni verso il Contraente, i suoi successori ed aventi causa a qualsiasi titolo. Il Garante ha altresì diritto di rivalsa verso il Contraente per le somme pagate in forza della presente garanzia (art. 104, comma 10, del Codice).

La Stazione appaltante faciliterà le azioni di recupero fornendo al Garante tutti gli elementi utili in suo possesso.

Art. 6 - Forma delle comunicazioni

Tutte le comunicazioni e notifiche al Garante, dipendenti dalla presente garanzia, per essere valide, devono essere fatte esclusivamente con lettera raccomandata o tramite PEC inviate agli indirizzi indicati nella Scheda Tecnica.

Art. 7 - Foro competente

In caso di controversia fra il Garante e la Stazione appaltante, il foro competente è quello determinato ai sensi dell'art. 25 cod. proc. civ..

Art. 8 - Rinvio alle norme di legge

Per tutto quanto non diversamente regolato, valgono le norme di legge.



APPENDICE GIPRY

A POLIZZA N. 410261222

Esemplare per il Beneficiario

Informativa sul trattamento dei dati personali ai sensi degli articoli 13 e 14 del Regolamento UE n. 679/2016 del 27 aprile 2016

Utilizzo dei dati a fini contrattuali

La informiamo che, conformemente a quanto comunicato con l'informativa sul trattamento dei dati personali fornita al momento della sottoscrizione del Profilo Cliente, i suoi dati personali, da lei forniti o acquisiti da terzi(1) sono trattati da Generali Italia S.p.A. (di seguito anche la Compagnia) e dall'Agente sottoindicato (di seguito anche "Agente") anche disgiuntamente, in qualità di Contitolari del trattamento, basandosi tale contitolarità sulla condivisione dei dati e delle finalità del trattamento, nell'ambito dei servizi assicurativi richiesti o in suo favore previsti, inclusi i preventivi assicurativi che predisporremo a favore suo o di terzi da lei designati, (i) per la proposizione e conclusione del contratto assicurativo e dei servizi e/o prodotti connessi o accessori, e per eseguire i correlati adempimenti normativi (quali ad esempio quelli in materia di antiriciclaggio); (ii) per l'esecuzione dei contratti da lei stipulati, (iii) per, se del caso, prevenire, individuare e/o perseguire eventuali frodi assicurative(2); (iv) per comunicare i suoi dati personali a società che svolgono servizi in outsourcing per conto della Compagnia o per la esecuzione dei contratti in essere. La informiamo, inoltre, che il trattamento dei Suoi dati personali per le finalità di cui ai punti (i), (ii) e (iv) è necessario e funzionale all'erogazione dei servizi da parte della Compagnia e dell'Agente e/o all'esecuzione dei contratti in essere; mentre per le finalità di cui alla lettera (iii) il trattamento dei Suoi dati si basa sul legittimo interesse della Compagnia e dell'Agente a prevenire e individuare eventuali frodi assicurative e a porre in essere una corretta gestione. La informiamo quindi che per le finalità del trattamento come sopra illustrate sub (i), (ii), (iii) e (iv) il conferimento dei dati è obbligatorio ed il loro mancato, parziale o inesatto conferimento potrà avere, come conseguenza, l'impossibilità di svolgere le attività richieste e preclude alla Compagnia e all'Agente di assolvere gli adempimenti contrattuali come previsti dai contratti in essere.

Diritti dell'interessato

Lei potrà conoscere quali sono i suoi dati trattati presso la Compagnia e l'Agente e, ove ne ricorrano le condizioni, esercitare i diversi diritti relativi al loro utilizzo (diritto di accesso, rettifica, aggiornamento, integrazione, cancellazione, limitazione al trattamento, alla portabilità, alla revoca del consenso al trattamento e di ottenere una copia dei propri dati laddove questi siano conservati in paesi al di fuori dell'Unione Europea, nonché di ottenere indicazione del luogo nel quale tali dati vengono conservati o trasferiti) nonché opporsi per motivi legittimi ad un loro particolare trattamento e comunque al loro uso a fini commerciali, in tutto o in parte anche per quanto riguarda l'uso di modalità automatizzate rivolgendosi a:

- Generali Italia S.p.A., Via Marocchessa 14, 31021 Mogliano Veneto TV, privacy.it@generali.com o al Responsabile della Protezione dei Dati (RPD), contattabile via e-mail a "RPD.it@generali.com" e/o via posta ordinaria all'indirizzo "RPD Generali Italia - Mogliano Veneto, Via Marocchessa 14 31021; o

- all'Agente SPINETTI MENEGALDO CINTI S. N. C. DI SPINETTI FABRIZIO MENEG, dell'Agenzia PADOVA FACCIOLATI contattabile via e-mail a agenzia.padovafacciolati.it@generali.com e/o via posta ordinaria all'indirizzo JACOPO FACCIOLATI 51 35127 - PADOVA (PD) e/o via telefono al numero 049-754838.

La informiamo, inoltre, che, qualora ravvisi un trattamento dei Suoi dati non coerente con i consensi da Lei espressi può sporgere reclamo al Garante per la protezione dei dati personali, con le modalità indicate sul sito del Garante stesso.

Tempi di conservazione dei dati

I Suoi dati personali possono essere conservati per periodi di tempo diversi a seconda della finalità per la quale sono trattati, in conformità alla normativa privacy tempo per tempo applicabile, in particolare per le finalità contrattuali, per tutta la durata dei rapporti in essere e, in conformità alla normativa vigente per un periodo di 10 anni dal momento della cessazione dell'efficacia del contratto o, in caso di contestazioni, per il termine prescrizione previsto dalla normativa per la tutela dei diritti connessi, fatti salvi in ogni caso periodi di conservazione maggiori previsti da specifiche normative di settore.

Comunicazione dei Dati

I suoi dati non saranno diffusi e saranno trattati con idonee modalità e procedure anche informatizzate, da dipendenti e collaboratori dei Contitolari e da altri soggetti anche esterni, designati Responsabili del trattamento o, comunque, operanti quali Titolari, che sono coinvolti nella gestione dei rapporti con Lei in essere o che svolgono per nostro conto compiti di natura tecnica, organizzativa, operativa anche all'interno ed al di fuori della UE(3).

Trasferimento dei dati all'estero

I suoi dati potranno essere inoltre comunicati, ove necessario, a soggetti, privati o pubblici, connessi allo specifico rapporto assicurativo o al settore assicurativo e riassicurativo operanti in paesi situati nell'Unione Europea o al di fuori della stessa (4) alcuni dei quali potrebbero non fornire garanzie adeguate di protezione dei dati (un elenco completo dei Paesi che forniscono garanzie adeguate di protezione dei dati è disponibile nel sito web del Garante per la Protezione dei Dati Personali). In tali casi, il trasferimento dei Suoi dati verrà effettuato nel rispetto delle norme e degli accordi internazionali vigenti, nonché a fronte dell'adozione di misure adeguate (es. clausole contrattuali standard).

Modifiche e aggiornamenti dell'Informativa

Anche in considerazione di futuri cambiamenti che potranno intervenire sulla normativa privacy applicabile, i Contitolari potranno integrare e/o aggiornare, in tutto o in parte, la presente Informativa. Resta inteso che qualsiasi modifica, integrazione o aggiornamento Le sarà comunicato in conformità alla normativa vigente anche a mezzo di pubblicazione sul sito internet della Compagnia www.generali.it.

NOTE:

1. La Compagnia e l'Agente trattano le seguenti categorie di dati: dati anagrafici e identificativi, dati di contatto, dati di polizza,

dati fiscali ed estremi di conto corrente bancario, altri dati personali forniti dall'interessato, dati raccolti da fonti pubbliche (elenchi, registri, documenti pubblici conoscibili da chiunque), dati acquisiti da altri soggetti terzi (società del Gruppo Generali, contraenti, assicurati, aderenti a fondi previdenziali o assistenziali o sanitari, società di informazione commerciale e dei rischi finanziari, società esterne ai fini di ricerche di mercato). In aggiunta, anche su richiesta dell'Autorità Giudiziaria, la Compagnia e l'Agente potranno effettuare trattamenti di dati relativi a condanne penali e reati.

2. A titolo esemplificativo formulazione delle raccomandazioni personalizzate e/o delle proposte di assicurazione coerenti con i suoi bisogni assicurativi, predisposizione di preventivi e successivi rinnovi, stipulazione di contratti di assicurazione vita, non vita o di previdenza complementare, raccolta dei premi, versamenti aggiuntivi, switch ed altre attività previste dal contratto, liquidazione di sinistri o altre prestazioni, riassicurazione, coassicurazione, esercizio e difesa di diritti dell'assicuratore, adempimento di specifici obblighi di legge o contrattuali, gestione e controllo interno, attività statistiche.

3. Trattasi di soggetti, facenti parte della "catena assicurativa" (es. subagenti, collaboratori di agenzia, produttori, mediatori di assicurazione, banche, istituti di credito, società di recupero crediti, società di intermediazione mobiliare, assicuratori, coassicuratori e riassicuratori, fondi pensione, attuari, avvocati e medici fiduciari, consulenti tecnici, periti, autofficine, società di assistenza stradale, centri di demolizione di autoveicoli, strutture sanitarie, società di liquidazione dei sinistri e dei contratti, e altri erogatori convenzionati di servizi, ecc.), società del Gruppo Generali, ed altre società che svolgono, quali outsourcer, servizi informatici, telematici, finanziari, amministrativi, di archiviazione, di gestione della corrispondenza, di revisione contabile e certificazione di bilancio, nonché società specializzate in ricerche di mercato e indagini sulla qualità dei servizi.

4. Contraenti, assicurati, aderenti a Fondi previdenziali o sanitari, pignoratari, vincolatari; assicuratori, coassicuratori, riassicuratori ed organismi associativi /consortili (ANIA, Mefop, Assoprevidenza) nei cui confronti la comunicazione dei dati è funzionale per fornire i servizi sopra indicati e per tutelare i diritti dell'industria assicurativa, organismi istituzionali ed enti pubblici a cui i dati devono essere comunicati per obbligo normativo.

I miei consensi privacy

Preso visione dell'allegata informativa privacy sul trattamento dei dati personali, con riferimento al trattamento dei dati personali per fini contrattuali, prendo atto che per le finalità del trattamento come illustrate nell'informativa privacy sub (i), (ii), (iii) e (iv) il conferimento dei dati è obbligatorio e che Generali Italia e l'Agente tratteranno, anche disgiuntamente gli stessi secondo quanto indicato nell'informativa per assolvere gli adempimenti contrattuali come previsti dai contratti in essere.



DIREZIONE PER L'ITALIA
RISCHI CREDITO CAUZIONI
Agenzia PADOVA FACCIOLATI Cod. 498
Polizza N. 410261222

DICHIARAZIONE SOSTITUTIVA
(artt. 47,75 e 76 D.P.R. 28 dicembre 2000, m. 445)

Il sottoscritto Gianluca Menegaldo nato a Treviso (TV) il 29.07.1965 residente a Ponzano Veneto (TV) Via Luigi Galvani, 2 - in qualità di Rappresentante Procuratore della Compagnia Assicurativa Assicurazioni Generali S.p.A. ora Generali Italia avente sede legale in Mogliano Veneto (TV) Via Marocchessa n. 14 - iscritta nel registro delle imprese di TREVISO - BELLUNO N. R. I. 00409920584, C.F./P.IVA 00885351007, Telefono 049/754777 Telefax 049/754364.

Consapevole delle sanzioni penali previste dall'art. 76 D.P.R. 445/2000 per le ipotesi di falsità in atti e dichiarazioni mendaci,

dichiara

di avere i poteri di sottoscrivere la polizza fidejussoria n. **410261222** emessa in data 26/01/2021 in nome e per conto della Compagnia Assicurativa Assicurazioni Generali S.p.A. ora Generali Italia S.p.A.

Data, 26/01/2021

.....

Ai sensi dell'art. 13 D. Lgs. 30 giugno 2003, n. 196 si comunica che i dati forniti sono raccolti e trattati ai sensi della normativa di appalti pubblici.

Cognome... MENEGALDO	 Firma del titolare... <i>Gianluca Menegaldo</i> SILEA - 08/08/2012 Il Sindaco Impronta del Sindaco Indice sinistro Comune di Silea Giovanni Reitano
Nome... GIANLUCA	
nato il... 29/07/1965	
(atto n. 1.266 I. S. A.)	
a... TREVISO (TV)	
Cittadinanza... ITALIANA	
Residenza... SILEA (TV)	
Via... Via TEN. ANDREA MILLEVOI Num. 4 Int. 5	
Stato civile... ..	
Professione... ..	
CONNOTATI E CONTRASSEGNI SALIENTI	
Statura... 189 cm	
Capelli... CASTANO SCURO	
Occhi... VERDI	
Segni particolari... NESSUNO	

Scade il **29/07/2023**

Cart. Iden. € 5,16
Dir. Segreteria € 0,26
AU 0399316

IPES 114 009 - ROMA

REPUBBLICA ITALIANA

COMUNE DI SILEA

CARTA D'IDENTITA

N° AU 0399316

DI **MENEGALDO GIANLUCA**