

ATTO DI REGOLAMENTAZIONE DEI “SERVIZI DI SUPPORTO ALLA GESTIONE ORDINARIA, RICERCA EVASIONE E RISCOSSIONE COATTIVA DEI TRIBUTI E DELLE ALTRE ENTRATE COMUNALI 3 - LOTTO 5”

INDICE

PREMESSE	2
CONSIDERATO	3
SERVIZI AFFIDATI	4
REFERENTI DELL’IMPRESA AGGIUDICATARIA E DELL’ENTE	4
MACCHINARI ATTREZZATURE E MEZZI	5
LUOGHI ED ORARI DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO	5
PERSONALE OPERATIVO	5
FRONT-OFFICE / BACK-OFFICE	5
FIGURE PROFESSIONALI COINVOLTE	5
MODALITA’ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO	6
BANCHE DATI	6
SISTEMA INFORMATIVO UTILIZZATO	7
ARCHIVIAZIONE DOCUMENTALE	7
PASSAGGIO A PAGOPA	7
SUBAPPALTI	7
RECUPERO EVASIONE TARI	7
RISCOSSIONE COATTIVA	7
ATTIVITA’ DI CALL CENTER	8
RENDICONTAZIONI	8
FATTURAZIONE	8
RESTITUZIONE BANCHE DATI	8
LIVELLI DI SERVIZIO	8
PIANO DI DISMISSIONE	8
CODICE COMPORTAMENTO DIPENDENTI E COLLABORATORI	9
TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI	9
RESPONSABILE DEL SERVIZIO DI PREVENZIONE E PROTEZIONE DEI RISCHI	9
DISPOSIZIONI FINALI	10

ATTO DI REGOLAMENTAZIONE DEI “SERVIZI DI SUPPORTO ALLA GESTIONE ORDINARIA, RICERCA EVASIONE E RISCOSSIONE COATTIVA DEI TRIBUTI E DELLE ALTRE ENTRATE COMUNALI 3 - LOTTO 5”

CIG: 843212165F

L’anno 2020 il giorno _____ del mese di _____, presso la sede del Comune di _____, con la seguente scrittura privata da valere ad ogni effetto di legge

TRA

il Comune di CASALGRANDE, codice fiscale 00284720356, nelle persone del Responsabile del Settore Servizi al Cittadino, Dott.ssa Roberta Barchi nata a Reggio Emilia (RE), il 06/02/1968, che interviene ai sensi dell’articolo n. 107 del decreto legislativo n. 267 del 18 agosto 2000

E

il Raggruppamento Temporaneo di Imprese (aggiudicatario del Lotto 5) costituito con mandato collettivo speciale con rappresentanza autenticato dal notaio in La Spezia dott.ssa Cristina Bisello, repertorio n. 3878, raccolta n. 1782, fra le società:

- ICA S.r.l (mandataria) avente sede legale in Roma, Lungotevere della Vittoria, n. 9, P. IVA 01062951007
- Municipia S.p.A. (mandante) avente sede legale in Trento, Via Adriano Olivetti n.7 , C.F. e P.IVA 01973900838

Con ICA Srl, pertanto, P.IVA 01062951007 impresa legalmente rappresentata da Oscar Giannoni nato a Santo Stefano di Magra(SP) il 15/08/1951 (di seguito nominata, per brevità, anche “fornitore”);

PREMESSE

Premesso che:

- ✓ l’Agenzia Intercent-ER a seguito di procedura aperta della gara per "l’Affidamento dei servizi di supporto alla gestione ordinaria e riscossione coattiva dei tributi e delle altre entrate comunali 3" suddivisa in 8 lotti ha provveduto in data 31/01/2020 a sottoscrivere la convenzione Lotto 5 (Rep. RSPIC/2020/55) per il periodo 2020-2026 (durata: 72 mesi dalla data di sottoscrizione della convenzione) (Cig 7861779145) con il R.T.I. costituito da ICA S.r.l. e Municipia S.p.A.;
- ✓ il lotto 5 comprende l’esecuzione dei seguenti servizi:
 - Gestione ordinaria e supporto alla riscossione ordinaria TARES/TARI;
 - Gestione ricerca evasione TARES/TARI;
 - Gestione ordinaria e ricerca evasione IMU/TASI;
 - Gestione servizi di supporto alla riscossione coattiva delle entrate comunali;
 - Servizi opzionali.
- ✓ all’Articolo 4 “oggetto” della convenzione è previsto che con la medesima convenzione è definita la disciplina normativa e contrattuale, comprese le modalità di conclusione ed esecuzione dei contratti per l’affidamento dei servizi de quo e che con la Convenzione, il Fornitore si obbliga irrevocabilmente nei confronti delle Amministrazioni a fornire i servizi in essa contenuti con le caratteristiche tecniche e di conformità nonché a prestare tutti i servizi secondo le modalità indicate nel Capitolato tecnico e nell’Offerta tecnica

- ✓ all'art. 2.1 "Durata" del capitolato tecnico è previsto che la convenzione ha durata di 72 mesi a decorrere dalla data di sottoscrizione (31/01/2020) e durante i primi tre anni di validità della convenzione possono essere emessi ordinativi di fornitura aventi durata di 36 mesi dalla data di emissione. Alle Amministrazioni contraenti che abbiano emesso ordinativo di fornitura nei primi tre anni di vigenza della convenzione è data la possibilità di usufruire della ripetizione di servizi analoghi a quelli oggetto del contratto per un uguale periodo di 36 mesi. A tal fine le amministrazioni contraenti emetteranno un nuovo ordinativo di fornitura;
- ✓ all'art. 1 "Divisione in Lotti" del capitolato tecnico è definito l'Atto di Regolamentazione del servizio" quale documento sottoscritto congiuntamente dal fornitore e dalle Amministrazioni Contraenti nel quale vengono definite e dettagliate le prestazioni richieste e conseguentemente le modalità di erogazione ed i prezzi nei limiti della convenzione
- ✓ all'art. 6 "Modalità di conclusione e attivazione del servizio" della convenzione sottoscritta è previsto al punto 4) che le singole Amministrazioni, prima dell'ordinativo di fornitura, richiedono al Fornitore un incontro finalizzato a definire dettagliatamente le caratteristiche e i tempi di attivazione del servizio, nei limiti di quanto disciplinato nei documenti di gara che saranno inseriti nell'Atto di Regolamentazione del servizio; inoltre è indicato che l'Atto di Regolamentazione, da redigersi precedentemente all'emissione dell'ordinativo di fornitura, potrà riportare in via esemplificativa e non esaustiva:
 - la/le sede/i in cui sarà eseguito il servizio;
 - il numero delle persone necessarie e gli orari di servizio (nel caso di data entry presso il Fornitore, attivazione del servizio di notifiche con messo del Fornitore nell'ambito del territorio comunale...);
 - il numero di sportelli;
 - i tempi di attivazione dei servizi sulla base di quanto previsto dalla documentazione di gara;
 - ogni altra informazione utile alla migliore esecuzione del servizio rientrante nell'ambito delle scelte del capitolato e dell'offerta tecnica del Fornitore
- ✓ Che in applicazione dell'art. 6 comma 4 citato, Municipia S.p.A., già Fornitore dell'Amministrazione Comunale, è stata contattata dall'Ente allo scopo di stabilire un primo incontro preliminare che si è svolto in data 16/07/2020 mediante videoconferenza finalizzato a definire in via generale gli aspetti operativi del servizio.

CONSIDERATO

- ✓ Che il Comune di Casalgrande intende aderire alla Convenzione del lotto 5 per i seguenti servizi principali:

gestione ricerca evasione TARSU/TARES/TARI

gestione servizi di supporto alla riscossione coattiva diretta delle entrate comunali;

Servizio informatico di integrazione sistema di protocollo dell'Ente

Servizio informatico di integrazione sistema di gestione di pagamento tramite PagoPA dell'Ente;

Tutto ciò premesso l'Amministrazione comunale e il Fornitore concordano quanto segue.

SERVIZI AFFIDATI

Il Comune di Casalgrande, aderirà alla Convenzione del Lotto 5, affidando i seguenti servizi:

- ✓ gestione ricerca evasione TARSU/TARES/TARI
- ✓ gestione servizi di supporto alla riscossione coattiva diretta delle entrate comunali
- ✓ Servizio informatico di integrazione sistema di protocollo dell'Ente
- ✓ Servizio informatico di integrazione sistema di gestione di pagamento tramite PagoPA dell'Ente;

REFERENTI DELL'IMPRESA AGGIUDICATARIA E DELL'ENTE

REFERENTI DELL'ENTE

L'Amministrazione Comunale ha individuato le seguenti figure professionali quali referenti per meglio coordinare e verificare l'esecuzione delle attività:

Per le entrate:

Dott.ssa Roberta Barchi Responsabile del Settore Servizi al Cittadino (PO)

REFERENTI DELL'AGGIUDICATARIO

Il Fornitore così come indicato in Convenzione e nel Progetto tecnico ha individuato le seguenti figure professionali che sono messe a disposizione dell'Amministrazione Comunale per tutte le attività trasversali al progetto:

N.	Ruolo	Descrizione del Ruolo	Cognome	Nome	Società di appartenenza
1	Capo progetto informatico/ Responsabile Tecnico Servizi Informatici	E' coinvolto a chiamata per la manutenzione evolutiva dei sistemi informativi. Ha la responsabilità di garantire la consistenza e il funzionamento degli sviluppi applicativi	Arecco	Francesca	MUNICIPIA
1	Referente con competenze professionali giuridiche ed economiche	funzioni di supporto qualificato per pratiche complesse (es. In materia di recupero evasione, procedure di riscossione coattiva, verifica bilanci e documenti contabili...)	Antonino	Meduri	MUNICIPIA
1	Quality Manager	Responsabile dell'assurance e dei controlli sulla qualità nonché del rispetto dei livelli di servizio	Cobianchi	Mauro	MUNICIPIA

MACCHINARI ATTREZZATURE E MEZZI

Il Fornitore utilizza per l'esecuzione dell'appalto le proprie attrezzature e quelle rese disponibili dall'Ente. Il Fornitore ne è l'unico responsabile della custodia. Le attrezzature devono altresì rispettare le configurazioni e gli standard dell'Ente. Si elencano le attrezzature che verranno utilizzate:

portatili: 1 di proprietà di Municipia

stampante locale: 1 di proprietà dell'Ente

L'elenco dovrà essere aggiornato qualora le attrezzature vengano implementate e/o sostituite.

LUOGHI ED ORARI DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO

Le attività di front office sono svolte presso l'Ufficio Tributi del Comune di Casalgrande siti in Via Martiri della Libertà 1 (o nella Sala Riunioni o in altro ufficio messo a disposizione), come di seguito indicato:

	LUN	MAR	MER	GIO	VEN
CASALGRANDE				09.00- 13.00	

Per eventuali comunicazioni con la cittadinanza e/o prenotazione appuntamenti, sarà utilizzato un indirizzo di posta elettronica reso disponibile dall'Ente per il quale saranno comunicati gli estremi di accesso al Responsabile Operativo del servizio.

PERSONALE OPERATIVO

FRONT-OFFICE / BACK-OFFICE

Per le attività di Front e Back Office (sportello e connesse attività operative) saranno utilizzati N. 1 OPERATORI presso la sede del Casalgrande, nei giorni e negli orari indicati nel presente atto.

Le attività di back office potranno essere effettuate sia presso l'Ufficio Tributi che presso le sedi operative di Municipia.

Il personale utilizzato per il servizio, potrà essere somministrato da Synergie Italia S.p.A. e/o fornito da BiSolutions Soc Coop Onlus, nel rispetto di un accordo quadro fra Municipia e le aziende sindacate.

FIGURE PROFESSIONALI COINVOLTE

Di seguito si elencano le figure professionali coinvolte nell'appalto che svolgono la loro attività sia presso la sede di Municipia che presso l'Ente (con frequenza indicata nella tabella sottostante):

N.	Ruolo	Descrizione del ruolo	Cognome	Nome	Presenza presso l'Ente	Riferimenti
1	Responsabile dell'esecuzione del contratto e Responsabile Economico	ruolo di interfaccia con l'Amministrazione Comunale per tutte le attività ed eventuali problematiche inerenti il servizio.	Capelli	Barbara	Su richiesta dell'Ente	(cell: 3486105664 e-mail: barbara.capelli@eng.it;
1	Capo progetto Fornitore (CPF)	compito di rappresentare e impegnare il Fornitore nella fase esecutiva del contratto. Tale incarico dovrà essere mantenuto per tutto il periodo contrattuale	Ielo	Alessia	Su richiesta dell'Ente	(cell: 3493683913 e-mail: alessia.ielo@eng.it)

1	Responsabile operativo Ricerca evasione TARI	presidiare ed approfondire autonomamente le problematiche giuridiche ed operative e proponendo soluzioni nonchè sportello e connesse attività operative	Rocco	Chiara	Su richiesta dell'Ente	(e-mail: chiara.rocco@eng.it)
1	Risorse Front/back Office	sportello e connesse attività operative	Minunni	Silvia	1 gg/settimana	(e-mail:silvia.minunni@eng.it)
	Referente Riscossione Coattiva	Programmazione e gestione delle attività connesse alla Riscossione Coattiva	Pavel	Alexandra	Attivo remoto da	(e-mail:alexandrainis.pavel@eng.it)

Resta inteso che le presenze suindicate si intendono garantite laddove sia rispettata una pianificazione costante di emissione avvisi. Nel caso in cui non fosse possibile procedere con le emissioni di atti per ragioni indipendenti da Municipia, l'impegno sarà ridimensionato sulla base delle effettive esigenze del servizio concordato con il Comune.

MODALITA' DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

BANCHE DATI

Ai fini dell'esecuzione del servizio, l'Ente fornirà le abilitazioni alle seguenti banche dati/sistemi:

- Punto Fisco
- Sister
- ACI PRA

SISTEMA INFORMATIVO UTILIZZATO

Per l'attività di gestione del recupero evasione saranno utilizzati i software Tribbox e Geri già attivi nell'ambito del precedente contratto IntercentER. In ottemperanza alle disposizioni del capitolato relativamente ai Sistemi informativi a supporto del servizio, le parti convengono di utilizzare unicamente il Portale Servizi on line dell'Ente per il quale Municipia si rende disponibile a fornire tutti i dati necessari per il popolamento della sezione TARI del Portale suindicato, laddove richiesto.

ARCHIVIAZIONE DOCUMENTALE

Tutti i documenti cartacei ricevuti dai contribuenti transiteranno da protocollo. La documentazione cartacea non protocollata sarà scansionata e archiviata secondo archiviazione digitale (dovranno essere inseriti es. avvisi di pagamento, atti di accertamento, ...)

La documentazione sarà archiviata in formato PDF in una cartella condivisa accessibile da rete Intranet Comunale.

Tale cartella sarà immediatamente fruibile dal personale dell'Ente e costituirà l'archivio digitale che rimarrà in consegna all'Ente al termine dei lavori.

La protocollazione della documentazione in entrata e in uscita, avverrà attraverso l'utilizzo del sistema informatico di protocollo dell'Ente.

PASSAGGIO A PAGO PA

Qualora nel corso del periodo contrattuale il versamento mediante sistema PagoPa divenisse sistema di pagamento obbligatorio e inderogabile o l'ente volesse comunque utilizzarlo, e l'Ente si rivolgesse a un attore diverso da Municipia per le attività di intermediazione, Municipia provvederà ad integrare i propri sistemi di gestione dei pagamenti tramite PagoPa. Tale integrazione sarà ordinata dall'Ente con ordinativo di fornitura presso il portale di Intercenter, ai costi previsti da Gara Rer3.

SUBAPPALTI

Il Fornitore come da convenzione sottoscritta potrà affidare un importo non superiore al 30% dell'importo di fornitura ai subappaltatori indicati nella documentazione di gara.

A tal proposito si richiama quanto previsto in convenzione art.26: il subappalto è autorizzato da Intercent-ER e copia del contratto di subappalto sarà inviato oltrechè all'Agenda anche all'Ente con l'allegata autorizzazione.

RECUPERO EVASIONE TARI

Il fornitore eseguirà le attività in conformità ai contenuti del Capitolato.

La pianificazione dell'attività di recupero evasione sarà concordata con l'Ente a cadenza semestrale e relazionata in apposito verbale.

Con periodicità trimestrale sono fissati incontri per il monitoraggio/controllo della pianificazione. Tale monitoraggio sarà effettuato utilizzando un riepilogo, condiviso fra le parti, contenente i dati e le informazioni di cui al cap 3.4.8 del Capitolato.

Il Fornitore e/o l'Ente potranno convocare gli incontri che dovranno essere verbalizzati.

I modelli di stampa utilizzati, saranno preventivamente concordati con l'Ente.

Per l'affidamento del servizio di accertamento delle posizioni per omesso/parziale pagamento si richiama l'art. 4 punto 7) della Convenzione sottoscritta da IntercentER che prevede la non esclusività dell'affidamento dei servizi al Fornitore.

Per l'accertamento delle posizioni per omesso/parziale pagamento, l'Ente fornirà l'elenco delle posizioni insolute, ricevuto dal soggetto gestore del servizio di raccolta e smaltimento rifiuti (Iren Spa).

In seguito alla ricezione dell'elenco suindicato, Municipia emetterà i relativi provvedimenti utilizzando i layout approvati.

RISCOSSIONE COATTIVA

L'attività di riscossione coattiva, in considerazione delle nuove disposizioni intervenute, sarà disciplinata con le modalità di cui al protocollo operativo sottoscritto dalle parti che sarà parte integrante del presente atto di regolamentazione.

ATTIVITA' DI CALL CENTER

L'attività di call center di 1° livello per tutti gli ambiti di tutti i processi collegati all'attività di gestione del recupero evasione TARES/TARI, sarà svolta da Bi Solutions Soc Coop ONLUS previa autorizzazione al subappalto da parte di IntercentER. Pertanto l'attivazione del call center sarà comunicata all'Ente con apposita nota, in seguito all'avvenuta ricezione della relativa autorizzazione.

Per l'attività di sportello telefonico, si definisce di procedere come di seguito:

- ✓ il primo contatto del cittadino avverrà attraverso l'utilizzo del numero verde
- ✓ il call center fornirà informazioni di primo livello e sarà autorizzato a reperire il numero telefonico dell'utente che manifesta la volontà di essere ricontattato dall'ufficio oppure a fissare direttamente un appuntamento nei giorni previsti.
- ✓ il call center fornirà al personale di Municipia quotidianamente una reportistica contenente i soggetti da ricontattare e/o gli appuntamenti fissati
- ✓ il personale Municipia in loco, si occuperà di richiamare l'utente.

RENDICONTAZIONI

Per la gestione delle rendicontazioni si definisce quanto segue:

- acquisizione dei flussi di pagamento con periodicità quindicinale
- abbinamento pagamenti e registrazione in Banca Dati
- predisposizione del prospetto riepilogativo degli incassi mensili con indicazioni delle competenze maturate
- consegna del prospetto mensile all'ente entro 15 gg dall'ultimo giorno del mese di riferimento
- in ottemperanza all'art. 16.3 dello schema di Convenzione, il Referente dell'Ente dovrà approvare la rendicontazione presentata entro il termine di 5 gg dalla data di presentazione. In caso di mancato riscontro, Municipia procederà con l'emissione della fattura.

Si precisa che il prospetto di rendicontazione conterrà l'elenco dei pagamenti con indicazione della relativa lista di appartenenza.

FATTURAZIONE

La fatturazione delle competenze sarà emessa da Municipia SpA.

Le fatture per i servizi svolti, compilate secondo le leggi vigenti, dovranno essere intestate a:

COMUNE DI Casalgrande - codice univoco Ufficio: UFXUVJ – CIG 843212165F

Ai fini della tracciabilità dei flussi finanziari, come previsto all'art. 17 della Convenzione sottoscritta con INTERCENT-ER, l'importo delle fatture sarà bonificato su uno dei conti correnti dedicati, in via NON esclusiva, secondo le disposizioni di cui all'art. 3 della L. 136/2010.

Municipia S.p.A. invierà la comunicazione di cui sopra, entro 30 gg dall'emissione dell'ordinativo di fornitura.

CODICE DI COMPORTAMENTO DIPENDENTI E COLLABORATORI

Ai sensi dell'art. 2, comma 3 del D.P.R. 16 aprile 2013 n. 62, il personale e i collaboratori dell'affidatario, nonché di eventuali società partecipate o di terzi affidatarie di attività accessorie in forza dell'art. 8, con riferimento alle prestazioni oggetto del presente affidamento dovranno osservare, per quanto compatibili con il ruolo e l'attività svolta, gli obblighi di condotta previsti dal vigente codice di comportamento dei dipendenti del Comune di Casalgrande

La violazione degli obblighi di cui al codice di comportamento e al D.P.R. 16 aprile 2013 n. 62 costituisce causa di decadenza dall'affidamento.

RESTITUZIONE BANCHE DATI

Al termine del servizio la restituzione delle banche dati avverrà nei formati resi disponibili dal gestionale di Municipia.

LIVELLI DEL SERVIZIO

Per la verifica dei livelli di servizio sarà utilizzata la tabella di cui all'allegato 2.

PIANO DISMISSIONE AL TERMINE PERIODO CONTRATTUALE: Nei 60 giorni lavorativi precedenti la scadenza dell'appalto, verrà concordato il piano di dismissione graduale del servizio.

Municipia fornirà tutti i files di creazione del database e i files con i dati veri e propri (dump). Tale atti riproducibili in via informatica saranno corredati della documentazione scansionata della avvenuta notifica. Nell'ipotesi in cui l'Ente nei primi tre anni di validità della convenzione emetta un ordinativo di fornitura avente durata di 36 mesi, e decida di usufruire della possibilità di ripetizione di servizi analoghi per un uguale periodo di 36 mesi, si esplicita che non essendoci soluzione di continuità tra i due rapporti contrattuali, i compensi sono riconosciuti sugli importi riscossi fino alla scadenza dei primi poi dei secondi 36 mesi.

Si richiamano le disposizioni di capitolato (p.19) per precisare che "per tutti i servizi base, qualora alla data di scadenza del presente appalto siano in corso rateizzazioni per le quali non è decaduto il beneficio, l'Ente riconoscerà all' Aggiudicatario uscente il compenso % sulle rate non ancora rimosse"

TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

A) dati utenti.

Ai sensi e per gli effetti del Regolamento Europeo Privacy UE/2016/679 (GDPR), riguardante il "Trattamento dati personali", i dati personali degli utenti che vengono acquisiti nell'ambito dell'esecuzione del contratto, saranno raccolti e trattati da Municipia S.p.A., anche con l'ausilio di mezzi informatici e telematici, idonei a memorizzarli, gestirli e trasmetterli, esclusivamente per le finalità connesse all'esecuzione del contratto stesso, ovvero per dare esecuzione agli obblighi previsti per legge.

I dati suddetti non saranno oggetto di comunicazione e diffusione fuori dai casi previsti dalla Legge. Titolare del trattamento dei dati è il Comune di Casalgrande, che provvederà ad inviare a Municipia S.p.A. le relative nomine di Responsabile del trattamento.

B) dati di Municipia S.p.A..

Ai sensi e per gli effetti del Regolamento Europeo Privacy UE/2016/679 (GDPR), riguardante il "Trattamento dati personali", i dati personali che vengono acquisiti dal Comune Casalgrande nell'ambito dell'esecuzione del presente servizio, saranno raccolti e trattati dal Comune di Casalgrande, anche con l'ausilio di mezzi informatici e telematici, idonei a memorizzarli, gestirli e trasmetterli, esclusivamente per le finalità connesse all'esecuzione del contratto stesso, ovvero per dare esecuzione agli obblighi previsti per legge.

Si precisa altresì che:

- ✓ l'acquisizione di tutti i dati di volta in volta richiesti è presupposto indispensabile per l'instaurazione e lo svolgimento del rapporto contrattuale;
- ✓ i dati suddetti non saranno oggetto di comunicazione e diffusione fuori dai casi previsti dalla Legge; titolare del trattamento dei dati è il Comune di Casalgrande.

il Responsabile della Protezione dei dati (RDP) per Municipia è Municipia SpA

Il Fornitore acconsente espressamente al trattamento dei dati personali secondo le modalità indicate nel Regolamento Europeo Privacy UE/2016/679 (GDPR).

RESPONSABILE DEL SERVIZIO DI PREVENZIONE E PROTEZIONE DEI RISCHI

Il Fornitore designa, come previsto al paragrafo 2.9 del capitolato norme tecniche, quale Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione dei rischi, il Dott. Leonardo Ingravalle.

Il fornitore è tenuto a porre in essere tutti gli accorgimenti necessari affinché siano scrupolosamente rispettate nel corso dei servizi previsti dal presente capitolato, le disposizioni in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro con particolare riferimento alla normativa di cui al D.Lgs. 81/2008 e s.m.i.

L'Aggiudicatario, prima dell'inizio del servizio, dovrà provvedere, ai sensi dell'art. 17 del D.Lgs. 81/2008, a:

a) predisporre il documento di valutazione dei rischi di cui all'art. 28 del D.Lgs. 81/2008;

b) designare il responsabile del servizio di prevenzione e protezione dei rischi.

In adempimento all'art.8 punto 7 della Convenzione sottoscritta, l'Ente si impegna a integrare il DUVRI predisposto da IntercentER e consegnarlo a Municipia per la sottoscrizione entro 30 giorni dalla data di emissione dell'ordinativo di Fornitura.

DISPOSIZIONI FINALI

Eventuali variazioni al contenuto del presente atto dovranno essere formalizzate tra le parti per iscritto. Resta inteso che, come previsto all'art. 3 c. 3 della convenzione sottoscritta, le clausole della Convenzione stessa, sono sostituite, modificate o abrogate automaticamente per effetto di norme aventi carattere cogente contenute in leggi o regolamenti che entreranno in vigore successivamente, fermo restando che in ogni caso, anche ove intervengano modificazioni autoritative dei prezzi migliorative per il Fornitore, quest'ultimo rinuncia a promuovere azioni o ad opporre eccezioni rivolte a sospendere o a risolvere il rapporto contrattuale in essere.

A tal proposito si richiama quanto indicato all'art. 24 c.V della Convenzione: L'Amministrazione Contraente, in caso di mutamenti di carattere organizzativo interessanti la stessa Amministrazione, che abbiano incidenza sull'esecuzione della fornitura o della prestazione dei servizi, può altresì recedere unilateralmente, in tutto o in parte, dall'Ordinativo di Fornitura, con un preavviso di almeno 30 (trenta) giorni solari, da comunicarsi al Fornitore con lettera raccomandata a/r.

Si allega:

All. 1) Protocollo operativo per la riscossione coattiva

All. 2) Livelli del servizio

Per ICA Srl

Per Comune di Casalgrande

la Dirigente

Dott.ssa Roberta Barchi

ALLEGATO ALL'ATTO DI REGOLAMENTAZIONE - PROTOCOLLO OPERATIVO RISCOSSIONE COATTIVA

1	SCENARIO D'INTERVENTO	3
	SISTEMA INFORMATIVO UTILIZZATO	3
2	INDIVIDUAZIONE DELLE ENTRATE	3
	ENTRATE GESTITE	3
3	INIZIO DELLE ATTIVITÀ PROPEDEUTICHE ALLA CONSEGNA DEI LAVORI	4
	REFERENTI E FIGURE PROFESSIONALI DI PROGETTO	4
	CONTI CORRENTI	4
	DEFINIZIONE CANALI DI COMUNICAZIONE	4
	CONSEGNA DELLE BANCHE DATI ESTERNE	5
	CONFIGURAZIONE DELL'ENTE SU GE.RI	6
	DEFINIZIONE MODELLI DI STAMPA	6
	TRASMISSIONE CODICE IPA	6
4	GESTIONE DELLE ATTIVITÀ	6
	5.1 GESTIONE DEL CONTATTO CON L'UTENZA	6
	<i>Attività di Back Office</i>	7
	5.2 PRESA IN CARICO	7
	<i>Descrizione del Processo</i>	7
	<i>Consegna dei Carichi</i>	7
	<i>Condivisione Tracciati Record</i>	7
	<i>Modalità di Condivisione</i>	8
	<i>Verifica e Validazione Lista di Carico</i>	8
	<i>Acquisizione Lista di Carico</i>	9
	<i>Bonifica Dati</i>	9
	<i>Consegna Carico per la Riscossione</i>	9
	<i>Inizio Lavorazione dei Flussi di Carico</i>	10
5	GESTIONE DELLA RISCOSSIONE	10
	ITER A – ACCERTAMENTO ESECUTIVO	11
	ITER B – INGIUNZIONE 2020	11
	ITER C – INGIUNZIONE 2019	11
	ITER D – EAPP SENZA ACCERTAMENTO ESECUTIVO	12
	IMPORTI MINIMI DEGLI ATTI	12
	AZIONI CAUTELARI ED ESECUTIVE	12
	VALIDAZIONE E STAMPA ATTI	13
	SPEDIZIONE E NOTIFICA DEGLI ATTI	13
	RINOTIFICA DEGLI ATTI	14
	GESTIONE DEL FERMO AMMINISTRATIVO	14
	GESTIONE DELLE INTIMAZIONI	15
	GESTIONE DELLA RATEAZIONE	15
	REVOCA DELLA RATEAZIONE	16
	<i>Attività prodromiche all'emissione degli atti di riscossione coattiva</i>	16
	<i>Solvibilità del debitore</i>	16
6	PIANIFICAZIONE	16
7	GESTIONE DECADENZA E PRESCRIZIONE	16
8	DISCARICO PER INESIGIBILITÀ	17
	COMUNICAZIONI DI INESIGIBILITÀ	18
9	SUPPORTO ALLA GESTIONE DEI RICORSI	19
10	SOSPENSIONI – ANNULLAMENTI - SGRAVI – DISCARICHI - RIMBORSI	19

11	RENDICONTAZIONE DEGLI INCASSI E FATTURAZIONE	19
12	COMPENSI E FATTURAZIONE.....	20
	COMPENSI.....	20
	<i>Determinazione Compenso ad Aggio</i>	20
13	RESTITUZIONE BANCHE DATI.....	21
14	DISPOSIZIONI FINALI	22

1 SCENARIO D'INTERVENTO

Il documento si pone l'obiettivo di illustrare e descrivere tutti i processi che dovranno essere svolti nel rispetto degli impegni contrattuali assunti per la Gestione della Riscossione Coattiva dei Tributi Comunali e delle Altre Entrate del Comune

Le attività di Riscossione Coattiva saranno svolte con servizio a supporto con le modalità previste dal Regio Decreto n. 639/1910 e s.m.i., dall'art. 7, comma 2, lett. gg-quater del Decreto Legge n. 70/2011, convertito in Legge 106/2011, e s.m.i., dal titolo II del Decreto del Presidente della Repubblica n. 602/1973 e s.m.i., dall'art. 1, comma 544, della Legge 228/2012 e s.m.i., nonché dalla Legge n. 160/2019 (Legge Finanziaria 2020), in quanto compatibili.

SISTEMA INFORMATIVO UTILIZZATO

Per l'attività di Gestione servizi di supporto alla riscossione coattiva delle entrate comunali sarà utilizzato il software GE.Ri. In ottemperanza alle disposizioni del capitolato relativamente ai Sistemi informativi a supporto del servizio.

2 INDIVIDUAZIONE DELLE ENTRATE

L'affidamento in questione attribuisce a Municipia S.p.A. la Gestione dei Servizi a Supporto alla Riscossione Coattiva delle Entrate del Comune successivamente alla notifica di:

- Elenco posizioni insolute riferite a entrate patrimoniali;
 - Accertamento Esecutivo per entrate Tributarie e/o Patrimoniali, emesso successivamente al 31/12/2019, con notifica perfezionata
 - Accertamento ordinario, emesso entro il 31/12/2019, con notifica perfezionata anche in data successiva
 - Diffida ad adempiere/messa in mora, emessa entro il 31/12/2019, con notifica perfezionata anche in data successiva
 - Ordinanza/Sanzione amministrativa, emessa entro il 31/12/2019, con notifica perfezionata anche in data successiva
 - Ingiunzione di Pagamento, emessa entro il 31/12/2019, con notifica perfezionata anche in data successiva
- nonché alla acquisita certezza, liquidità ed esigibilità del credito.

Entrate gestite

- ✓ IMU
- ✓ TARI
- ✓ Entrate patrimoniali

3 INIZIO DELLE ATTIVITÀ PROPEDEUTICHE ALLA CONSEGNA DEI LAVORI

In questo paragrafo sono riportate le attività iniziali, necessarie per il corretto svolgimento dei processi descritti nel presente documento.

Referenti e Figure Professionali di Progetto

I referenti di progetto sono individuati nelle figure di seguito indicate. Qualora in corso d'opera dovessero intervenire delle variazioni nell'organizzazione del gruppo di lavoro, tali variazioni saranno prontamente comunicate dalle parti.

per il Comune di CASALGRANDE:

- Barchi Roberta in qualità di Responsabile del Settore servizi al cittadino
- Soncini Alberto in qualità di Responsabile del Settore Servizi scolastici ed educativi per le relative Entrate.

per Municipia spa:

- Alessia Ielo => Capo Progetto

- Alexandra Iris Pavel => Responsabile Operativo

Conti Correnti

Gli incassi provenienti dalle attività previste dal progetto saranno gestiti sui seguenti conti correnti, intestati al Comune.

A Municipia spa dovranno essere fornite le credenziali per poter accedere ai conti, esclusivamente al fine di attuare le attività di rendicontazione:

N	Intestazione Conto	Codice IBAN
1	Comune di Casalgrande Riscossione Coattiva Servizio tesoreria	IT 76Z0760112800001024447672
2	Comune di Riscossione Coattiva	IT

Nel caso in cui si presenti la necessità di apertura di nuovo conto corrente, esso dovrà essere tempestivamente comunicato a Municipia spa unitamente alle credenziali di accesso.

Accesso ai Conti Correnti

Le utenze del conto corrente create e comunicate a Municipia spa consentiranno l'operatività sul conto di tipo esclusivamente consultativo.

Gli utenti con accesso al conto sono censiti in apposito documento conservato dalla segreteria di progetto. Municipia spa può richiedere le utenze che ritiene necessarie per le attività di controllo, comunicando a mezzo e_mail il nome e cognome e il conto cui l'utente deve poter accedere. Le credenziali di accesso saranno fornite mediante verbale di consegna da trasmettersi telematicamente al soggetto abilitato all'interrogazione.

Ad Avvio del progetto, saranno comunicati i nominativi delle risorse che dovranno essere abilitate sui conti corrente.

Definizione Canali di Comunicazione

Le parti concordano, per le comunicazioni formali, i seguenti canali:

- verbale di riunione per gli incontri che si svolgeranno nel prosieguo del progetto;
- verbale di consegna di prodotti o comunicazioni;
- utilizzo posta elettronica ordinaria Municipia (municipia@eng.it);
- utilizzo posta elettronica certificata Municipia (municipia@pec.eng.it);
- utilizzo posta elettronica per il servizio ticketing Centro Servizi Municipia (servizigeri@municipia.eng.it);
- utilizzo posta elettronica per il servizio ticketing Governo Riscossione (programmazionecoattiva@municipia.eng.it);

Consegna delle Banche Dati Esterne

Per consegna delle banche dati esterne (rif. artt. 791 e 809-811 Legge finanziaria n. 160/2019, Capitolato Appalto, nonché ogni altra disposizione vigente o successiva ad esse relativa) si intende l'impegno da parte del Comune a consentire la fruibilità delle banche dati, tramite consegna delle autorizzazioni/credenziali di accesso ad un congruo numero di operatori di Municipia spa, necessarie per lo svolgimento delle operazioni di certificazione/controllo dei dati anagrafici e di ricostruzione/controllo del profilo di solvibilità dei debitori posti in riscossione.

Si conviene che le banche dati necessarie per lo svolgimento delle attività di cui sopra sono:

1. **PUNTO FISCO** - al fine di effettuare interrogazioni relative ad informazioni presenti nell'anagrafe tributaria di tipo anagrafico, reddituale, di registro e riscossione;
2. **SISTER** – al fine di effettuare visure e ricerche catastali nonché ispezioni ipotecarie sugli immobili censiti nel Catasto Urbano;
3. **ACI** – al fine di effettuare ispezioni della Banca Dati del PRA;
4. **TELEMACO** – al fine di effettuare visure con tutti i dettagli riguardanti l'impresa iscritta nella relativa anagrafe: aspetti legali e anagrafici dell'impresa, la denominazione, la forma giuridica, la sede legale, il codice fiscale, il tipo di attività svolta e altri elementi relativi agli organi di amministrazione e alle cariche sociali, nonché l'eventuale esistenza di procedure concorsuali ove riportata o comunicata;

5. **INPS** – al fine di effettuare visure e ricerche riguardanti i rapporti di lavoro o di impiego presenti nelle banche dati dell'INPS, per l'attivazione dei processi mirati al pignoramento di stipendi, salari o altre indennità.

La mancata possibilità, da parte del personale preposto di Municipia spa, di poter accedere alle Banche Dati sopra riportate, potrà vanificare il lavoro svolto per il raggiungimento del livello di qualità dei dati, necessario a creare un patrimonio informativo sufficiente al buon esito del processo. Inoltre, tale eventuale difetto d'accesso potrà comportare responsabilità contrattuale determinata dall'impossibilità di eseguire per tempo le azioni della riscossione, con evidenti ricadute in termini di performance, incassi e corrispettivi.

Ogni richiesta di accesso ad altre banche dati esterne, sarà comunicata all'ENTE, via e-mail o anche mediante verbale scritto e firmato da Municipia spa.

Una volta eseguito l'accesso, al fine di quantificare il numero delle posizioni indagabili, Municipia valuterà la possibilità di eseguire:

- interrogazioni massive;
- interrogazioni mirate alla singola posizione

La consegna delle credenziali di accesso alle banche dati sarà ratificata da verbale sottoscritto tra le parti che le stesse si scambieranno telematicamente.

Configurazione dell'ENTE su GE.RI

Mediante la compilazione di apposite schede di configurazione, il Comune verrà censito sul Sistema GE.RI.

Definizione Modelli di Stampa

Per ogni tipologia di tributo/entrata e di procedimento, Municipia supporterà l'Ente, ed in particolare il titolare della lista di carico da sottoporre a lavorazione, nelle fasi di generazione dei modelli di stampa degli atti di riscossione coattiva. In particolare:

- Municipia spa provvederà a predisporre, per ogni tipologia di emissione, specifici modelli di stampa;
- Il Titolare della Lista di carico verificherà il modello e, nel caso fosse necessario, apporta le modifiche che saranno recepite dal personale tecnico di Municipia.

Durante la definizione del modello le parti comunicheranno attraverso mail di ticketing programmazionecoattiva@municipia.eng.it. Una volta definito il modello da utilizzare, Municipia spa provvederà alla consegna mediante il medesimo ticket.

L'ENTE effettuerà la validazione del modello e lo comunica formalmente a Municipia tramite mail di ticketing programmazionecoattiva@municipia.eng.it.

Le variazioni ai modelli standard, determinate da ragioni dipendenti dalla compagine dell'Ente, da regolamenti o determinazioni comunali, nonché da modifiche normative o personalizzazioni successivamente adottate, dovranno essere tempestivamente comunicate a Municipia con sostituzione ed eliminazione dagli archivi del precedente modello. La comunicazione dovrà eseguirsi tramite il sistema di ticketing descritto al punto precedente.

Trasmissione Codice IPA

Per la fatturazione che Municipia spa effettuerà, L'Ente avrà cura di trasmettere, riportandolo nella relativa scheda parametri, il Codice IPA da utilizzare nella fase di fatturazione elettronica.

La mancata consegna della scheda parametri, da parte del referente Responsabile della lavorazione, e/o la mancanza del Codice IPA, determineranno motivo di mancato inizio del processo di lavorazione dei flussi consegnati.

4 GESTIONE DELLE ATTIVITA'

5.1 Gestione del contatto con l'utenza

Per la gestione del Servizio sono resi disponibili:

- Call Center che, tra le altre opportunità, consentirà di effettuare la prenotazione per un appuntamento telefonico con il personale Municipia;
- Sportello telefonico-help desk di secondo livello attivato su chiamata del call center in caso di supporto specialistico;
- Sportello Virtuale (skype o social network equivalenti);

Attività di Back Office

Municipia svolgerà attività di back office e potrà coinvolgere l'Ente nei casi in cui per la risoluzione della pratica sia necessaria l'acquisizione di documentazione comunale o la consultazione con l'Ente. In questo caso, al Cittadino dovrà essere comunicato l'esito della sua pratica anche via e-mail) o, qualora fosse necessario, fissando telefonicamente nuovo appuntamento.

In questo ambito saranno svolte anche attività di aggiornamento, per lo più puntuale, della Banca Dati.

5.2 Presa in Carico

Descrizione del Processo

Il processo di "Presa in Carico" comprende le attività che saranno svolte per la consegna dei flussi da caricare, validare e avviare al processo di Riscossione Coattiva, nelle modalità previste dal Contratto.

Consegna dei Carichi

La fase iniziale del processo è la "Consegna dei Carichi" che prevede lo svolgimento delle attività descritte nei paragrafi che seguono.

Condivisione Tracciati Record

Le liste di carico saranno condivise tramite tracciati standard sulla base della diversa tipologia delle entrate da gestire, precedentemente predisposti e condivisi con i referenti contrattuali.

Le liste di carico dovranno essere riferite ad un'unica tipologia di entrata ed avere titoli sottostanti della stessa specie.

Per le attività di popolamento sulla Banca Dati GE.RI delle posizioni consegnate dall'ENTE si prevedono due diverse modalità:

1. Consegna delle posizioni relative a Tributi;
2. Consegna delle posizioni relative ad Entrate Patrimoniali.

Per le posizioni relative al punto 1) si conviene che Municipia acquisirà le posizioni attraverso un tracciato record 290.

Ai fini della valutazione della decadenza e della prescrizione dovranno essere presenti i dati nelle modalità di seguito indicate:

- ACC/VERB
- NOT
- il GG.MM.AAAA

Riveste particolare importanza che la data sia nel formato GG.MM.AAAA.

Per le posizioni relative al punto 2), Municipia ha definito un tracciato record standard che sarà utilizzato per tutte le tipologie di Entrata Patrimoniale.

Relativamente alle posizioni di cui al punto 2), il tracciato e la relativa descrizione sarà consegnato all'Ente mediante i canali di comunicazione specificati.

Si sottolinea l'importanza della corretta compilazione dei tracciati, in particolare per alcuni campi di carattere obbligatorio, quali quelli riferiti al corretto calcolo dei termini decadenziali e prescrizionali:

E' fondamentale che tutte le informazioni siano compilate e che le date di emissione e di notifica siano espresse nel formato GG.MM.AAAA.

In casi eccezionali in cui dovesse essere necessario derogare dai tracciati di interscambio dei dati appena descritti, Municipia, previo accordo con l'Ente e purché tanto non comporti maggiori oneri a carico del fornitore, procederà ad una preventiva analisi del contenuto degli archivi per adottare le soluzioni tecniche opportune al fine dell'acquisizione dei flussi consegnati.

Modalità di Condivisione

Per quanto riguarda la consegna dei flussi di carico, si conviene di procedere come di seguito riportato:

- ✓ l'Ufficio competente invierà il flusso a Municipia tramite apertura di ticket a servizigeri@municipia.eng.it (tutte le comunicazioni devono avere in cc il Responsabile dell'Ente);
- ✓ Municipia acquisirà il flusso e, con aggiornamento del ticket aperto a servizigeri@municipia.eng.it, comunicherà al mittente l'avvenuta operazione.

E' fatta salva la possibilità di condividere altre modalità di interscambio lista, previo accordo tra le parti.

Verifica e Validazione Lista di Carico

Dopo che Municipia spa avrà proceduto ad effettuare il caricamento sui propri sistemi di tutte le posizioni ricevute, la stessa effettuerà una verifica di congruità quantitativa e qualitativa, determinando i seguenti indicatori di verifica:

- Numero delle posizioni caricate;
- Importo totale del carico;
- Importo totale per tipologia di entrata;
- Esame, elaborazione e individuazione delle partite decadute;
- Esame, elaborazione e individuazione delle partite prescritte;
- Esame, elaborazione e determinazione delle date entro le quali intraprendere le azioni per evitare la decadenza;
- Esame, elaborazione e individuazione delle date entro le quali interrompere la prescrizione.

Municipia spa rassegnerà i risultati ottenuti via mail servizigeri@municipia.eng.it all'ufficio dell'Ente che ha inviato i flussi, trasmettendo anche un documento che riporterà le risultanze quantitative e qualitative dell'analisi svolta sul flusso, allegando l'elenco di dettaglio di tutti i carichi risultati nei seguenti stati e che pertanto non potranno essere accettati da Municipia e trattati nel ciclo di gestione coattiva:

- Decaduti
- Prescritti
- **Con termini di decadenza e/o prescrizione inferiori a 60 gg dalla data di trasmissione delle liste dall'Ente a Municipia, tenuto conto che non sussisterebbero i tempi tecnici necessari a garantire l'elaborazione, la verifica, la spedizione e la tempestiva notifica degli atti in questione.**

Municipia spa procederà alle fasi successive non appena ricevuta – sempre tramite mail di ticketing a servizigeri@municipia.eng.it - la validazione del documento inviato e dell'elenco delle partite restituite per le causali sopra elencate. Il documento e l'elenco dovranno essere timbrati e sottoscritti dal Dirigente dell'Unità Organizzativa di riferimento al quale verrà trasmesso quanto elencato per conoscenza tramite la sua mail diretta di lavoro.

Il Dirigente dell'ufficio incaricato provvederà alla verifica di quanto trasmesso da Municipia e comunicherà, via ticket a servizigeri@municipia.eng.it, l'esito della verifica riferita alle partite per le quali l'analisi di Municipia si è conclusa con esito positivo, attestando la certezza, la liquidità e l'esigibilità del credito.

Il numero di posizioni valide che l'Ente riconoscerà afferenti a crediti certi, liquidi ed esigibili, determinerà l'effettiva lista di carico per Municipia spa

Le posizioni restituite in quanto decadute, prescritte o prossime a decadenza o prescrizione, non entreranno a far parte del carico gestito da Municipia e resteranno nella disponibilità dell'Ente per l'attuazione di tutte le azioni previste dalle norme in materia.

Acquisizione Lista di Carico

Dopo aver verificato la congruità del flusso e proceduto alla validazione dello stesso, come descritto in precedenza, Municipia spa procederà all'importazione delle posizioni sul sistema informativo GE.RI. attribuendo un codice identificativo unico alla lista di carico generata.

Nel caso in cui si dovesse rendere necessario gestire una nuova tipologia di entrata, l'Ufficio Competente dovrà compilare e trasmettere a Municipia spa, tramite mail a servizigeri@municipia.eng.it, un nuovo modello della "scheda parametri".

Come indicato anche in precedenza, la consegna a Municipia della scheda parametri rappresenta condizione necessaria per l'avvio e il prosieguo delle attività.

Entro 180 gg dalla scadenza dell'atto precedente, Municipia è tenuta ad avviare le procedure cautelari o esecutive

Bonifica Dati

Al termine dell'acquisizione della lista di carico sul sistema informativo GE.RI., Municipia spa procederà alla bonifica delle posizioni anagrafiche, tramite incrocio puntuale o massivo con il sistema SIATEL e curerà l'aggiornamento delle stesse sul sistema informativo GE.RI. Alla fine del processo, sarà consegnato, via mail da servizigeri@municipia.eng.it all'ufficio mittente, l'elenco dei soggetti deceduti e scartati, con la precisazione delle motivazioni, al fine di procedere alla cancellazione delle posizioni dalla lista da sottoporre successivamente alla lavorazione.

Nel caso di debiti iscritti nei confronti di soggetti deceduti, se questi sono corretti, si procederà nei confronti degli eredi che l'Ente avrà cura di comunicare con una nuova lista di carico nella quale ripartirà il debito originario in base alle quote di pertinenza dei singoli eredi.

L'accesso al Sistema SIATEL rappresenta requisito indispensabile per procedere alla verifica anagrafica delle posizioni ed alla bonifica delle stesse. L'accesso è disposto dal comma 791 dell'art. 1 della legge finanziaria 2020

Consegna Carico per la Riscossione

Alla fine del processo di Bonifica Dati, Municipia spa trasmetterà, tramite servizigeri@municipia.eng.it all'ufficio competente, un documento riepilogativo (**Formazione del Carico per la Riscossione**) contenente il numero delle posizioni valide e quello delle posizioni inizialmente scartate, con motivazione dell'esito, indicando per ognuna delle tipologie l'ammontare del credito.

Inizio Lavorazione dei Flussi di Carico

Dopo la trasmissione del documento di cui al precedente paragrafo avrà inizio la lavorazione del flusso di carico.

5 GESTIONE DELLA RISCOSSIONE

Di seguito si riporta l'elenco generale della tipologia di atti da emettere e spedire/notificare ai contribuenti:

1. Accertamento esecutivo entrate patrimoniali;
2. ingiunzione di pagamento;
3. comunicazione ai sensi della Legge 228 del 24/12/2012 (debiti fino ad euro 1.000,00);
4. sollecito di pagamento (debiti superiori ad euro 1.000,00);
5. comunicazione preventiva di iscrizione del fermo amministrativo (preavviso di fermo);
6. fermo amministrativo;
7. intimazione ad adempiere;
8. pignoramento presso terzi, diretto, della retribuzione;
9. pignoramento presso terzi, diretto, del conto corrente;
10. pignoramento presso terzi, diretto, di fitti e pigioni;
11. comunicazione preventiva di iscrizione di ipoteca (preavviso di ipoteca);

12. iscrizione di ipoteca;
13. pignoramento immobiliare.

Gli atti in elenco costituiranno il processo di Riscossione, il quale si articolerà secondo diverse tipologie di ITER in funzione della Riforma della Riscossione introdotta dalla legge Finanziaria 2020. I differenti ITER saranno così distinti:

- ITER ACCERTAMENTO ESECUTIVO
- ITER INGIUNZIONI 2020
- INGIUNZIONI EMESSE ANTE 31/12/2019
- ITER entrate patrimoniali senza accertamento esecutivo

L'iter A) verrà applicato a tutti quegli insoluti, totali o parziali, tributari e patrimoniali, per i quali sia stato emesso e notificato un avviso di Accertamento Esecutivo (ex art. 1, comma 792, legge finanziaria 2020) a far tempo dal 01/01/2020.

L'iter B) verrà applicato a tutti quegli insoluti, totali o parziali, tributari e patrimoniali, per i quali sia stato emesso, entro il 31/12/2019, un avviso di Accertamento Ordinario, con notifica perfezionata anche successivamente.

L'iter C) verrà applicato a tutti quegli insoluti, totali o parziali, derivanti da infrazioni al Codice della Strada, nonché a quelli tributari e patrimoniali per i quali sia stata emessa, entro il 31/12/2019, un'ingiunzione di pagamento (ex R.D. 639/1910), con notifica perfezionata anche successivamente.

L'iter D) verrà applicato a tutti quegli insoluti, totali o parziali, relativi ad entrate patrimoniali per i quali l'ente non ha inviato accertamento esecutivo che pertanto dovrà essere emesso da Municipia.

Iter A – Accertamento Esecutivo

Gli atti che costituiranno il presente iter saranno i seguenti:

1. comunicazione ai sensi della Legge 228 del 24/12/2012 (debiti fino ad euro 1.000,00);
2. solleciti di pagamento (debiti superiori ad euro 1.000,00, senza alcun limite massimo);
3. comunicazione preventiva di iscrizione del fermo amministrativo (preavviso di fermo);
4. fermo amministrativo;
5. intimazione ad adempiere;
6. pignoramento presso terzi, diretto, della retribuzione;
7. pignoramento presso terzi, diretto, del conto corrente;
8. pignoramento presso terzi, diretto, di fitti e pigioni;
9. comunicazione preventiva di iscrizione di ipoteca (preavviso di ipoteca);
10. iscrizione di ipoteca;
11. pignoramento immobiliare.

Iter B – Ingiunzione 2020

1. ingiunzione di pagamento ex art. 1, comma 804, Legge finanziaria 2020;
2. comunicazione ai sensi della Legge 228 del 24/12/2012 (debiti fino ad euro 1.000,00);
3. solleciti di pagamento (debiti superiori ad euro 1.000,00 fino ad euro 10.000,00);
4. comunicazione preventiva di iscrizione del fermo amministrativo (preavviso di fermo);
5. fermo amministrativo;
6. intimazione ad adempiere;
7. pignoramento presso terzi, diretto, della retribuzione;
8. pignoramento presso terzi, diretto, del conto corrente;
9. pignoramento presso terzi, diretto, di fitti e pigioni;
10. comunicazione preventiva di iscrizione di ipoteca (preavviso di ipoteca);
11. iscrizione di ipoteca;

12. pignoramento immobiliare.

Iter C – Ingiunzione 2019

1. ingiunzione di pagamento;
2. comunicazione ai sensi della Legge 228 del 24/12/2012 (debiti fino ad euro 1.000,00);
3. comunicazione preventiva di iscrizione del fermo amministrativo (preavviso di fermo);
4. fermo amministrativo;
5. intimazione ad adempiere;
6. pignoramento presso terzi, diretto, della retribuzione;
7. pignoramento presso terzi, diretto, del conto corrente;
8. pignoramento presso terzi, diretto, di fitti e pigioni;
9. comunicazione preventiva di iscrizione di ipoteca (preavviso di ipoteca);
10. iscrizione di ipoteca;
11. pignoramento immobiliare.

Iter D – EEPP senza accertamento esecutivo

1. Accertamento esecutivo
2. comunicazione ai sensi della Legge 228 del 24/12/2012 (debiti fino ad euro 1.000,00);
3. solleciti di pagamento (debiti superiori ad euro 1.000,00, senza alcun limite massimo);
4. comunicazione preventiva di iscrizione del fermo amministrativo (preavviso di fermo);
5. fermo amministrativo;
6. intimazione ad adempiere;
7. pignoramento presso terzi, diretto, della retribuzione;
8. pignoramento presso terzi, diretto, del conto corrente;
9. pignoramento presso terzi, diretto, di fitti e pigioni;
10. comunicazione preventiva di iscrizione di ipoteca (preavviso di ipoteca);
11. iscrizione di ipoteca;
12. pignoramento immobiliare.

Importi Minimi degli Atti

In merito alle lavorazioni delle partite, in ossequio ai principi di efficienza, efficacia ed economicità dell'azione amministrativa, saranno presi in considerazione tutti i crediti certi, liquidi ed esigibili consegnati dall'Ente **non inferiori ad euro 24,00**, così come previsto dal Regolamento delle Entrate dell'Ente o Deliberato con atto n° 23 del 30/04/2020

Azioni Cautelari ed Esecutive

Di seguito si riporta l'elenco delle azioni cautelari ed esecutive che saranno svolte in funzione dell'importo del credito da recuperare.

da 24,00 euro a 500,00 euro: qualora la consistenza patrimoniale del debitore lo consenta, saranno attivate le azioni cautelari nel rispetto delle previsioni di cui all'art. 86 del D.P.R. 602/1973 e ss.mm.ii., consistenti in:

- comunicazione preventiva di iscrizione del fermo amministrativo (preavviso di fermo);
- fermo amministrativo.

da 500,01 euro a 20.000,00 euro: qualora la consistenza patrimoniale del debitore lo consenta, saranno attivate le seguenti azioni cautelari e procedure esecutive:

- comunicazione preventiva di iscrizione del fermo amministrativo (preavviso di fermo);
- fermo amministrativo;
- pignoramento presso terzi, diretto, della retribuzione (artt. 72 bis e 72 ter D.P.R. 602/73 e ss.mm.ii.);
- pignoramento presso terzi, diretto, del conto corrente (art. 72 bis D.P.R. 602/73 e ss.mm.ii.);

- pignoramento presso terzi, diretto, di fitti e pigioni (artt. 72 e 72 bis D.P.R. 602/73 e ss.mm.ii.).

da 20.000,01 euro a 120.000,00 euro: qualora la consistenza patrimoniale del debitore lo consenta, verranno attuate le seguenti azioni cautelari e procedure esecutive:

- comunicazione preventiva di iscrizione del fermo amministrativo (preavviso di fermo);
- fermo amministrativo;
- pignoramento presso terzi, diretto, della retribuzione (artt. 72 bis e 72 ter D.P.R. 602/73 e ss.mm.ii.);
- pignoramento presso terzi, diretto, del conto corrente (art. 72 bis D.P.R. 602/73 e ss.mm.ii.);
- pignoramento presso terzi, diretto, di fitti e pigioni (artt. 72 e 72 bis D.P.R. 602/73 e ss.mm.ii.);
- comunicazione preventiva di iscrizione di ipoteca (preavviso di ipoteca) (art. 77, comma 2 bis, D.P.R. 602/73 e ss.mm.ii.);
- iscrizione di ipoteca su bene immobile (art. 77 D.P.R. 602/73 e ss.mm.ii.).

oltre 120.000,00 euro: qualora la consistenza patrimoniale del debitore lo consenta, oltre alle azioni cautelari ed esecutive descritte nella fascia d'importo precedente, si procederà a svolgere le seguenti procedure esecutive:

- pignoramento immobiliare ai sensi degli artt. 76 e ss. D.P.R. 602/1973 o degli artt. 555 e ss. c.p.c.

Si condivide l'opportunità di analizzare i risultati che scaturiranno da un iniziale periodo sperimentale al fine di poter conseguentemente e congiuntamente valutare la possibilità di rimodulazione delle soglie e/o delle modalità di intervento. Saranno comunque garantite e attivate tutte le azioni previste dalla legge nei limiti e nel rispetto dei principi di economicità, efficienza ed efficacia dell'azione amministrativa.

Validazione e Stampa Atti

Dopo aver proceduto con la validazione della lista da processare ed eseguite le attività di bonifica, il personale tecnico del Governo della Riscossione e del Centro Servizi di Municipia spa provvederà alla generazione degli atti ed alla formazione dell'anteprima di stampa. I documenti così formati, in un numero congruo di campioni, saranno inviati tramite mail da servizigeri@municipia.eng.it all'Ente che, entro 5 giorni lavorativi successivi alla ricezione, controllerà i documenti e, nel caso in cui non vi fossero rilievi ed eventuali richieste o modifiche, validerà le prove ed invierà a Municipia spa, tramite il medesimo canale, il "**visto-stampa**" dell'intera emissione.

Municipia spa procederà quindi con la stampa e la spedizione degli atti.

Tutti gli atti da inoltrarsi a mezzo posta saranno stampati e imbustati a spese e cura di Municipia spa.

Spedizione e Notifica degli Atti

Le Ingiunzioni di Pagamento di cui all'ITER B) e all'ITER C) saranno inviate mediante procedimento di notifica a **mezzo raccomandata con A/R**;

Gli accertamenti esecutivi per EEPD di cui all'iter D), saranno inviate mediante procedimento di notifica a **mezzo raccomandata con A/R**;

Le Comunicazioni ex Legge 228/2012 e i Solleciti di Pagamento saranno inviati per tutti gli iter mediante procedimento di **spedizione con posta ordinaria**.(O POSTA RACC A/R)

Gli atti relativi alle **azioni cautelari** (preavviso di fermo ed avviso di iscrizione del fermo; preavviso di ipoteca ed avviso di iscrizione di ipoteca) saranno inviati mediante procedimento di **notifica a mezzo raccomandata con A/R**.

Gli atti relativi alle **azioni esecutive** (pignoramento presso terzi, diretto) saranno inviati mediante procedimento di **notifica a mezzo raccomandata con A/R** sia al debitore che al terzo.

Gli atti relativi ai **Piani di Rateazione**, inclusi i Solleciti prodromici alla revoca del Piano, saranno inviati mediante procedimenti di **notifica a mezzo raccomandata con A/R**.

In generale, quando sarà possibile, tutti gli atti, saranno recapitati con notifica via PEC.

In generale, ad avvenuta autorizzazione al subappalto da parte di IntercentER, quando sarà possibile, tutti gli atti, saranno recapitati tramite postalizzatori autorizzati al subappalto

Rinotifica degli Atti

Nel caso di mancata notifica dell'atto per ragioni legate all'indirizzo del debitore si procederà alla certificazione anagrafica tramite interrogazione della banca dati PUNTO FISCO.

Lo scopo è quello di reperire una nuova anagrafica aggiornata, mediante la quale raggiungere il debitore sfruttando un nuovo indirizzo.

Nel caso di individuazione di anagrafica diversa rispetto a quella con la quale si è effettuato il primo recapito si procederà a emettere nuovamente l'atto al fine di eseguire un secondo e ultimo tentativo di notifica.

Nel caso in cui l'anagrafica individuata risulti invece uguale a quella precedente, la posizione verrà inserita tra quelle improcedibili per irreperibilità del debitore.

Dette partite, classificate *Potenzialmente Inesigibili*, verranno proposte all'Ente per il discarico.

Per importi superiori a 10.000,00, euro, accertata la potenziale solvibilità del debitore, anche in caso di anagrafica uguale a quella del primo invio, si tenterà una seconda e ultima notifica utilizzando i Messaggi Notificatori degli Enti oppure l'Ufficiale Giudiziario del Tribunale competente.

Gestione del Fermo Amministrativo

I fermi amministrativi saranno iscritti in rapporto all'ammontare del debito nel rispetto di quanto contenuto nella seguente tabella.

Il software gestionale GE.RI., tramite connessione al portale ACI/PRA, iscriverà telematicamente i fermi dando priorità agli autoveicoli con cilindrata maggiore e data di immatricolazione più recente.

Importo Debito		Veicoli Fermati
da	a	
0,00	2.000,00	1
2.000,01	10.000,00	2
10.000,01	in poi	4 o più

Dalla tabella sopra riportata si evince che, se il contribuente ha un debito fino a € 2.000,00, verrà iscritto il fermo amministrativo su un solo veicolo, se il debito è compreso tra € 2.000,01 e € 10.000,00 l'iscrizione del fermo potrà essere effettuata fino ad un massimo di 2 veicoli, se il debito è superiore a € 10.000,01 il fermo verrà iscritto su 4 o più veicoli secondo le possidenze del debitore.

Gestione delle Intimazioni

Per tutte le posizioni che abbiano un importo residuo pari o maggiore di 30,00 euro, le cui ingiunzioni o accertamenti esecutivi sono stati notificati da oltre 365 giorni (art. 50 D.P.R. 602/1973, art. 7, comma 2, lett. gg-quater, D.L. 70/2011 e, ove compatibile con l'entrata e l'iter attivato, art. 1, comma 792, lett. h, Legge 160/2019) e per le quali si sono rintracciati beni pignorabili, Municipia spa, prima dell'inizio dell'esecuzione, procederà con la notifica di intimazione ad adempiere.

Gestione della Rateazione

Nel rispetto di quanto disposto dai commi da 796 a 801 della legge Finanziaria 2020, i Contribuenti potranno presentare all'Ente, richiesta di rateazione, corredata da dichiarazione di Atto Notorio con la quale il debitore dichiara di versare in una situazione di temporanea e obiettiva difficoltà economica. A tal fine l'Ente predisporrà specifica modulistica.

L'Ente dopo aver istruito le pratiche, e aver accolto le domande di rateazione, invierà con cadenza settimanale o mensile in base ai volumi, la documentazione a Municipia spa tramite mail servizigeri@municipia.eng.it. L'operatore, dopo aver registrato il relativo Ticket, svilupperà, sul Sistema GE.RI, i piani di rateazione allegandoli al ticket medesimo.

Come da disposizioni della legge Finanziaria 2020, per importi fino ad € 100,00 non potrà essere concessa alcuna rateizzazione.

Il beneficio della dilazione sarà concesso per importi superiori a € 100,00.

Salvo diversa disposizione regolamentare il piano rateale sarà concesso in base al seguente schema:

da euro 100,01 a euro 500,00 fino a quattro rate mensili;

- da euro 500,01 a euro 3.000,00 da cinque a dodici rate mensili;
- da euro 3.000,01 a euro 6.000,00 da tredici a ventiquattro rate mensili;
- da euro 6.000,01 a euro 20.000,00 da venticinque a trentasei rate mensili;
- oltre euro 20.000,00 da trentasette a settantadue rate mensili.

Le rate mensili nelle quali il pagamento è stato dilazionato scadono nell'ultimo giorno di ciascun mese indicato nell'atto di accoglimento dell'istanza.

Il Piano di Rateazione, verrà recapitato o consegnato al contribuente.

L'Ente, con deliberazione adottata a norma dell'[articolo 52 del decreto legislativo n. 446 del 1997](#), può ulteriormente regolamentare condizioni e modalità di rateizzazione delle somme dovute, **ferma restando una durata massima non inferiore a trentasei rate mensili per debiti di importi superiori a euro 6.000,01.**

Qualora la richiesta di rateazione non superi l'esame istruttorio e non venga accolta, ovvero in caso di decadenza dai benefici della rateizzazione, qualora ne ricorrano le condizioni, Municipia potrà procedere con iscrizione di ipoteca o iscrizione di fermo amministrativo.

Sono fatte comunque salve le procedure esecutive già avviate alla data di concessione della rateazione.

Revoca della Rateazione

In caso di mancato pagamento, **dopo espresso sollecito notificato via PEC o tramite raccomandata A/R**, di due rate anche non consecutive nell'arco di sei mesi nel corso del periodo di rateazione, il debitore decade automaticamente dal beneficio **e il debito non può più essere rateizzato**; l'intero importo ancora dovuto è immediatamente riscuotibile in unica soluzione.

Attività prodromiche all'emissione degli atti di riscossione coattiva

Prima di procedere a qualsiasi azione di riscossione coattiva verranno effettuate attività ricorrenti atte ad allineare le banche dati e ad aggiornare le informazioni inerenti il debitore, lo stato del credito e degli eventi ad esso collegati.

A puro titolo esemplificativo ma non esaustivo si elencano le azioni che sistematicamente verranno effettuate:

- verifica ed aggiornamento delle anagrafiche dei debitori;
- acquisizione in modalità informatizzata degli esiti di recapito/notifica degli atti antecedenti;
- monitoraggio e sollecito al postalizzatore rispetto agli esiti di notifica mancanti;
- evasione delle richieste di rateizzazione;
- monitoraggio e gestione degli stati di sospensione;
- acquisizione informatizzata di sgravi, discarichi, rimborsi, compensazioni;
- gestione della decadenza dei piani di rateizzazione.

Solvibilità del debitore

A seguito delle azioni di accertamento esecutivo, di ingiunzione e di eventuale comunicazione o sollecito della richiesta di pagamento, attuate in base all'importo del credito e all'ITER di riscossione pertinente, nel caso in cui la pretesa rimanga ancora inevasa, verrà effettuata una valutazione del profilo di solvibilità del debitore, svolgendo tutte le attività di ricerca dei cespiti e delle informazioni, in ordine alla situazione reddituale nonché patrimoniale mobiliare ed immobiliare del soggetto.

Ciò consentirà di individuare i beni che, in conformità agli scaglioni di valore più sopra definiti, saranno alla base delle conseguenti azioni cautelari ed esecutive volte ad attuare con massima efficacia l'azione di recupero.

6 PIANIFICAZIONE

La programmazione verrà condivisa con l'Ente con cadenza semestrale.

7 GESTIONE DECADENZA E PRESCRIZIONE

Mediante apposita funzionalità del software GE.RI., utilizzato per la gestione della Riscossione Coattiva, verranno puntualmente monitorati e gestiti gli istituti giuridici di Decadenza e Prescrizione dei crediti insoluti oggetto di recupero.

La funzionalità, grazie all'applicazione di specifici algoritmi distinti per tributo e per tipologia di entrata, fornisce le informazioni necessarie ad calcolo della decadenza e della prescrizione.

I termini di decadenza, esistenti solo se previsti ex lege, impongono infatti che un diritto debba esercitarsi entro un dato termine. La decadenza, al contrario della prescrizione, non può essere interrotta ma solo evitata esercitando il diritto (cfr. art. 2964 Cod. Civ.).

La funzionalità consente di conoscere in anticipo detti termini e in questo modo programmare adeguatamente nel tempo l'emissione e la notifica dell'atto che impedisce l'intervento della decadenza al raggiunto limite temporale previsto dalla legge.

Le norme che regolano la prescrizione definiscono invece i termini temporali che devono essere rispettati per mantenere "vivo" l'iter di riscossione. In questo caso la funzionalità fornisce le indicazioni del tempo rimanente entro il quale emettere un nuovo atto che consenta l'interruzione dei termini prescrizionali.

Per casi particolari per i quali la posizione sia decaduta o prescritta, in quanto l'atto impeditivo della decadenza oppure l'atto interruttivo dei termini di prescrizione sia stato notificato fuori limite massimo, ma tuttavia non sia stato impugnato entro i termini di legge decorrenti dalla rispettiva data di notifica, è stata sviluppata un'ulteriore funzionalità che consente all'Ente di scegliere se esercitare il principio di Irretrattabilità del credito.

L'attivazione della funzionalità che può avvenire per entrata, per lista, per emissione o per singolo debito, classifica il credito con una serie di stati che consentono di reinserirlo nel ciclo di riscossione coattiva.

La funzionalità ha carattere di eccezionalità e di salvaguardia unicamente rispetto a situazioni pregresse, e non deve essere intesa come strumento di carattere recuperatorio.

La funzionalità di calcolo della Decadenza e della Prescrizione verrà utilizzata nel corso della gestione per finalità di monitoraggio e di programmazione. Essa verrà inoltre utilizzata in fase di acquisizione delle Nuove Liste di Carico

- ✓ per verificare se contengano crediti per i quali è già intervenuta la decadenza e/o la prescrizione;
- ✓ per verificare la presenza di posizioni prossime alla decadenza e/o alla prescrizione

che, in quanto tali, non consentono di essere prese in carico così come già specificato al precedente punto **"Verifica e Validazione del Carico"**.

8 DISCARICO PER INESIGIBILITÀ

Un *credito può essere considerato Inesigibile* nei casi in cui si verificano condizioni precise e certe che ne rendano impossibile la riscossione nel rispetto dei principi di economicità, efficienza ed efficacia della Pubblica Amministrazione, ai sensi dell'art. 1 legge 241/90 e successive modifiche.

Sulla base di questi principi, sfruttando le funzionalità del software GE.RI., verranno monitorate e gestite le partite oggetto di riscossione con possibilità di verificare, valutare e proporre la dichiarazione di inesigibilità.

Le partite, individuate per macro-gruppi, saranno proposte all'Ente per l'esame e la conseguente approvazione.

Le partite approvate saranno quindi discaricate e dichiarate inesigibili.

Nel caso in cui invece l'Ente fornisca nuovi elementi utili alla prosecuzione dell'azione di Riscossione del Credito, le partite rientreranno nel ciclo di recupero.

Le ragioni di Inesigibilità saranno le seguenti:

- Insolvenza permanente in seguito alle azioni di recupero credito concluse con esito negativo: appartiene a questa categoria l'insieme delle posizioni per le quali, pur essendo state intraprese le azioni di riscossione previste per la fascia di importo e dall'iter di appartenenza, trascorsi 120 giorni dalla notifica dell'ultimo documento, risulti verificato il perdurante inadempimento, totale o parziale, del debitore.

Le attività di Riscossione Coattiva verranno attuate per fasce d'importo in aderenza ai criteri di economicità, efficienza ed efficacia, così come definito al precedente Capitolo 6 "Gestione della Riscossione".

- Improcedibilità per assenza di beni da aggredire: appartiene a questa categoria l'insieme delle posizioni che, pur essendo state oggetto di alcune delle azioni previste per la fascia di importo e dall'iter di appartenenza per come definite al superiore Capitolo 6 "Gestione della Riscossione", non risultino soddisfatte per impossibilità di procedere ulteriormente con attività cautelari e/o esecutive perché, interrogate le banche dati a disposizione, non sono stati individuati beni utilmente aggredibili;

- Irreperibilità del Debitore: l'irreperibilità del debitore interverrà dopo aver eseguito le attività di certificazione anagrafica ed i tentativi di notifica descritti al superiore paragrafo "Rinotifica degli atti";

- Decesso del Contribuente: i decessi sopravvenuti nel corso dell'attività di riscossione rientreranno nelle comunicazioni di inesigibilità. Le posizioni saranno restituite all'Ente per il relativo scarico indicando le azioni poste in essere alla data della comunicazione, fatta salva l'individuazione degli eredi e delle relative quote a cura dell'Ente che riporterà le posizioni nel ciclo di riscossione eseguendo nuova iscrizione;

- Cessazione dell'attività di Impresa: la cessazione dell'attività d'impresa intervenuta e accertata nel corso della riscossione fa parte delle comunicazioni di potenziale inesigibilità. Le posizioni saranno restituite all'Ente per il relativo scarico indicando le azioni poste in essere alla data della comunicazione, fatta salva l'individuazione, da parte di Municipia e/o dell'Ente, dei legali rappresentati e della relativa anagrafica per quanto attiene alle società di persone. In questo caso, eseguite le modifiche anagrafiche necessarie, sarà tentata la notifica nei confronti del legale rappresentante dell'impresa con riattivazione del ciclo di riscossione;

- Procedure concorsuali o assimilabili in corso: le partite insolte per le quali è stato rilevato l'avvio di una procedura concorsuale o di composizione della crisi da sovraindebitamento e di liquidazione del patrimonio verranno restituite all'Ente per le eventuali procedure d'insinuazione e per l'approvazione al scarico dalle banche dati di Municipia spa

- Antieconomicità dell'azione cautelare ed esecutiva: rientrano nella fattispecie le partite rimaste insolte che, per qualunque ragione e previa valutazione congiunta anche delle prospettive reali di recupero, presentino sproporzione evidente tra i costi della procedura di riscossione ed il valore del credito.

Comunicazioni di Inesigibilità

Con cadenza semestrale ed in presenza di report disponibile, Municipia trasmetterà all'Ente gli elenchi delle "**Partite Potenzialmente Inesigibili**" distinti per gruppi di appartenenza.

I Gruppi saranno costituiti dalle singole posizioni debitorie e dai dettagli delle stesse.

L'Ente analizzerà i Gruppi di Partite ricevute. Per le previste azioni di controllo, l'Ente potrà accedere al sistema GE.RI. o, se necessario, richiedere a Municipia eventuali informazioni reperibili sul medesimo sistema.

Ultimate le verifiche, ove possibile entro 40 gg dalla ricezione della proposta, l'Ente riscontierà la stessa:

- approvando il scarico delle partite;
- fornendo informazioni nuove ed aggiuntive in suo possesso che consentano la concreta prosecuzione delle attività di riscossione.

Nel primo caso Municipia spa provvederà a scaricare dal sistema le partite per le quali ha ricevuto l'approvazione.

Nel secondo caso, Municipia, acquisite le nuove informazioni, aggiornerà la banca dati presente sul sistema e riprenderà l'iter di riscossione con le azioni ancora attuabili.

9 SUPPORTO ALLA GESTIONE DEI RICORSI

Qualora il contribuente avvii azione giudiziale nei confronti dell'Ente, quest'ultimo, per l'ipotesi in cui ritenga utile resistere, provvederà alla gestione di ogni fase del giudizio, compresa l'eventuale procedimento di reclamo/mediazione se previsto per l'entrata oggetto di contestazione.

Municipia spa fornirà all'Ente tutti gli elementi a propria disposizione utili ad istruire la pratica ed a svolgere le proprie difese e, in particolare, copia degli atti contestati, copia delle relazioni di notifica o degli A/R, copia degli atti precedenti a quello opposto, computo delle somme dovute.

In ipotesi di giudizio, l'Ente comunicherà tempestivamente tramite mail a servizigeri@municipia.eng.it gli esiti delle udienze, la definizione dell'eventuale procedimento di mediazione, i contenuti della sentenza e le proprie determinazioni al termine della controversia.

10 SOSPENSIONI – ANNULLAMENTI - SGRAVI – DISCARICHI - RIMBORSI

Al fine di ottimizzare le attività di back office conseguenti all'emissione degli atti di riscossione coattiva, mediante flussi informatizzati di interscambio di comunicazioni, provvedimenti, dispositivi e richieste, la gestione di sospensioni, annullamenti, sgravi, discarichi, rimborsi e altre tipologie di azioni ricadenti sulle posizioni debitorie dovrà avvenire in base alle modalità di seguito riportate.

Con cadenza settimanale o mensile, in base ai volumi da trattare, l'Ente provvederà ad inviare al Centro Servizi di Municipia le richieste di intervento mediante mail a servizigeri@municipia.eng.it.

Le richieste di intervento, trasmesse come sopra indicato, dovranno essere:

- cumulative per tipologia di intervento da adottare (con raggruppamento di tutti i provvedimenti di sgravio, di annullamento, ecc.);
- riportare in allegato, in formato PDF, e/o comunque sinteticamente indicare nel ticket trasmesso il contenuto dei documenti che hanno motivato l'azione richiesta.

Ove trasmessi, i documenti in formato PDF verranno archiviati in GE.RI. a cura del Centro Servizi nella sezione di gestione degli allegati relativa alla posizione debitoria a cui si riferiscono.

Il Centro Servizi di Municipia provvederà ad effettuare nel sistema le operazioni indicate dall'Ente in merito alla posizione debitoria (sospensione, annullamento, sgravio, discarico, altro).

Al termine delle attività, il Centro Servizi, invierà all'Ente conferma della conclusione delle operazioni per quanto attiene agli Sgravi e il Certificato di attestazione per ogni singolo insoluto in caso di Annullamenti totali e parziali, Rettifiche, Discarichi.

L'Ente provvederà quindi a comunicare al debitore/utente, nei modi e coi tempi previsti dalla disciplina legislativa o regolamentare, l'esito dell'istruttoria dal medesimo conclusa.

11 RENDICONTAZIONE DEGLI INCASSI E FATTURAZIONE

Per la gestione delle rendicontazioni delle somme incassate si definisce quanto di seguito riportato.

Con cadenza mensile saranno acquisiti, a mezzo del BPIOL o di altro canale concordato, i flussi di versamento per il conseguente aggiornamento sul Sistema Informativo GE.RI.

Municipia spa procederà quindi alla riconciliazione dei pagamenti, inclusi quelli eseguiti a mezzo bollettino o bonifico, registrando in banca dati tutte le somme abbinata.

Ultimate le attività di riconciliazione, Municipia provvederà a:

- ✓ predisporre il prospetto riepilogativo degli incassi mensili con indicazione delle competenze maturate;
- ✓ trasmettere all'Ente tramite mail il prospetto mensile, entro 15 gg dalla fine del mese di riferimento.

In ottemperanza all'art. 16.3 dello schema di Convenzione, il Referente dell'Ente dovrà approvare la rendicontazione presentata entro il termine di 5 gg dalla data di presentazione.

In caso di mancato riscontro, Municipia spa procederà con l'emissione della fattura delle proprie competenze e spese riferite alle somme contabilizzate nel mese precedente.

In assenza di motivato diniego espresso dall'Ente rispetto all'approvazione della rendicontazione, decorsi trenta giorni dalla ricezione della fattura, l'Ente provvederà ad accreditare a favore di Municipia spa le somme di competenza.

12 COMPENSI E FATTURAZIONE

Compensi

i compensi spettanti a Municipia sono i seguenti:

- 1) 9,49 % (5,99% per accertamenti tari)
- 2) 9,96 € (7,87 € per accertamenti tari)

Determinazione Compenso ad Aggio

Come disposto dagli atti di gara, l'attività di Riscossione Coattiva sarà come di seguito remunerata:

- A)** compenso del 9,49 %, definito "Compenso di Risultato", applicato su tutti gli importi ricossi, oltre IVA.
1. La base imponibile del presente compenso è così determinata:
 1. Provento/Tributo
 2. Sanzioni/Penalità
 3. Interessi
 2. Sono esclusi dalla base di calcolo:
 1. Recupero spese
 2. Oneri accessori
 3. Oneri di Riscossione (ex art.1, comma 803 Legge Finanziaria 2020, ove previsti)

Il compenso ad aggio riconosciuto a Municipia spa verrà quindi determinato attraverso l'applicazione del seguente algoritmo:

$$\text{Aggio Municipa} = \text{Tributo/Entrata} + \text{altre Voci costituenti il carico} + \text{Sanzioni} + \text{Interessi} * \text{aggio \%}$$

Si precisa che per il servizio di accertamento tari (om/par versamento e om/inf denuncia), in quanto entrata per la quale l'ente ha richiesto supporto alla gestione, sarà applicato l'aggio di cui sopra, in misura pari al 5,99%.

- B)** compenso fisso pari a € 9,96 + IVA per ognuno dei seguenti atti emessi nel periodo contrattuale e comunque fino a 60 gg dalla scadenza del contratto:
- **ITER A) su ogni Comunicazione 228/2012 o Sollecito emessi (O NOTIFICATI SE SPEDITI TRAMITE AR) nel periodo descritto**
 - **ITER B) e ITER C) su ogni Ingiunzione notificata nel periodo descritto**
 - **ITER D) su ogni accertamento esecutivo notificato**

Si precisa che per il servizio di accertamento tari (om/par versamento e om/inf denuncia), in quanto entrata per la quale l'ente ha richiesto supporto alla gestione, il compenso fisso sarà applicato in misura pari a euro 7,87 oltre IVA)

La specificazione degli atti, da cui derivano i compensi percentuali di cui ai punti A) e quelli fissi di cui al punto B), è stata congiuntamente ritenuta necessaria in seguito alle modifiche al procedimento di riscossione introdotte dalla Legge Finanziaria 2020.

In merito al Rimborso delle Spese Sostenute per le attività Cautelari ed Esecutive sulle partite riscosse, si fa espresso rinvio all'art. 1, comma 803, lettera b) della Legge Finanziaria, secondo cui *"I costi di elaborazione e di notifica degli atti e quelli delle successive fasi cautelari ed esecutive sono posti a carico del debitore e sono determinati in una quota denominata «spese di notifica ed esecutive», comprendente il costo della notifica degli atti e correlata all'attivazione di procedure esecutive e cautelari a carico del debitore, ivi comprese le spese per compensi dovuti agli istituti di vendite giudiziarie e i diritti, oneri ed eventuali spese di assistenza legale strettamente attinenti alla procedura di recupero, nella misura fissata con decreto non regolamentare del Ministero dell'economia e delle finanze, che individua anche le tipologie di spesa oggetto del rimborso"*.

Fino all'entrata in vigore dell'anzidetto Decreto del Ministero dell'Economia, il rimborso delle spese sostenute sarà computato applicando le *“misure e le tipologie di cui ai decreti del Ministero delle finanze 21 novembre 2000, pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 30 del 6 febbraio 2001, e del Ministro dell'economia e delle finanze 12 settembre 2012, pubblicato nella Gazzetta Ufficiale [n. 254 del 30 ottobre 2012](#), nonché ai regolamenti di cui ai decreti del Ministro dell'economia e delle finanze 18 dicembre 2001, n. 455, del Ministro di grazia e giustizia 11 febbraio 1997, n. 109, e del Ministro della giustizia 15 maggio 2009, n. 80, per quanto riguarda gli oneri connessi agli istituti di vendite giudiziarie”*

Il rimborso delle spese di cui sopra è riconosciuto a Municipia spa nel caso in cui venga emesso dall'Ente uno sgravio totale per causa non imputabile all'attività del Fornitore.

13 RESTITUZIONE BANCHE DATI

Al termine del servizio la restituzione delle banche dati avverrà nei formati resi disponibili dal gestionale utilizzato da Municipia.

14 DISPOSIZIONI FINALI

Nell'ipotesi in cui l'Ente nei primi tre anni di validità della convenzione emetta un ordinativo di fornitura avente durata di 36 mesi, e decida di usufruire della possibilità di ripetizione di servizi analoghi per un uguale periodo di 36 mesi, si esplicita che non essendoci soluzione di continuità tra i due rapporti contrattuali, i compensi sono riconosciuti sugli importi riscossi fino alla scadenza dei primi poi dei secondi 36 mesi.

Si richiamano le disposizioni di capitolato (p.19) per precisare che “per tutti i servizi base, qualora alla data di scadenza del presente appalto siano in corso rateizzazioni per le quali non è decaduto il beneficio, l'Ente riconoscerà all' Aggiudicatario uscente il compenso % sulle rate non ancora rimosse”

Eventuali variazioni al contenuto del presente atto dovranno essere formalizzate tra le parti per iscritto.

Allegato 2 LIVELLI DEL SERVIZIO

RIEPILOGO LIVELLI DI SERVIZIO								
N° SLA	Servizio a livello richiesto	Evasione TARES-TARI	Definizione SLA	Misurazione SLA	Periodo Misurazione SLA	Capitolato	Rilevazione N° _____	Periodo
1	Fornitura all'ENTE informazioni su singole pratiche	X	Richieste tracciate su e-mail Richieste tracciate su e-mail	utilizzo di un file excel accessibile da parte dell'Ente in tempo reale	Media su base trimestrale	<= 2 giorni lavorativi		
2	Tempo di fornitura all'Ufficio contenzioso dell'Ente della relazione con relativa documentazione allegata	X	Tempistiche di predisposizione documentazione richiesta per supporto contenzioso	utilizzo di un file excel accessibile da parte dell'Ente in tempo reale	media su base trimestrale	<=15 giorni lavorativi		
3	Tempo attesa sportello per contribuente nel 90% delle giornate di apertura al pubblico su base trimestrale	X	Attività di front office recupero evasione	utilizzo di un file excel accessibile da parte dell'Ente in tempo reale	media su base trimestrale	<25 minuti		
4	Tempo di risposta a richieste pervenute via -mail	X	Tempistica riscontro richieste contribuenti tramite mail	utilizzo di un file excel accessibile da parte dell'Ente in tempo reale	media su base trimestrale	<= 3 giorni lavorativi (24 h)		
5	Numero massimo di contatti in coda per il call center	X	Conteggio numero massimo utenti "in attesa" al call center.	File monitoraggio service fornitore su base provinciale	media su base trimestrale	<= 5		
6	Tempo massimo di attesa al call center	X	Tempistica massima di attesa al call center	File monitoraggio service fornitore su base provinciale	media su base trimestrale	<= 5 minuti nel 90% delle giornate di servizio su base trimestrale		
7	Programmazione avvisi accertamento	X	Programmazione condivisa di attività e strategie di emissione atti impositivi	Si conviene la pianificazione su base semestrale - verbale incontro	verbale incontri SAL	Semestrale		
8	Percentuale di notifica degli avvisi di accertamento (tutti) rapportati al n. di atti emessi nell'anno	X	Percentuale tra numero atti con notifica positiva (inclusa compiuta giacenza) e numero postalizzati.	Reportistica condivisa con l'Ente al termine di ciascun anno.	annuale	>= 75%		

9	Tempo di risposta ad istanze di riesame/ricolci in autotutela, dando priorità agli atti il cui termine per l'eventuale ricorso è inferiore	X	Tempista riscontro istanze autotutela contribuente ed evasione pratica Municipia	utilizzo di un file excel accessibile da parte dell'Ente in tempo reale	media su base trimestrale	<= 20 giorni lavorativi dall'istanza		
10	Tempo di risposta ad istanze di rateizzazione	X	Tempistica di riscontro richiesta rateazioni atti	utilizzo di un file excel accessibile da parte dell'Ente in tempo reale	media su base trimestrale	<= 20 giorni lavorativi dalla richiesta		
11	Percentuale di annullamento totale per cause non direttamente imputabili a errori o omissioni del contribuente degli avvisi accertamento	X	Rilevazione % di annullamento su avvisi di accertamento notificati	File excel predisposto su base annua	periodo di osservazione:anno solare	<= 20%		
12	Elaborazione delle liste di accertamenti regolarmente notificati e non pagati / parzialmente pagati per l'avvio della fase coattiva.	X	Tempistiche di spedizione degli atti di riscossione coattiva per gli accertamenti insoluti e definitivi, entro il termine di 6 mesi e comunque prescrizione del 31.12. del terzo anno successivo.	si prevede la consegna semestrale del flusso degli accertamenti definitivi alla data. Verbale di consegna	periodo di osservazione:anno solare	6 mesi dalla definitività dell'atto e comunque nel termine della decadenza: 100% dei casi		
13	Numero di reclami e/o segnalazioni indicativi del grado di soddisfazione dell'utenza	X	file excel SLA 1	utilizzo di un file excel accessibile da parte dell'Ente in tempo reale	Media su base trimestrale	<= 0,5% dei contatti di front-office		
14	Redazione di report (formato xls, calc) delle richieste di rimborso-compensazione in ordine data ricevimento-protocollazione e distinti per tipologie di contribuente con indicazione delle somme chieste a rimborso, l'importo da rimborsare/ rimborsato con interessi e con la data del rimborso se già evasa.	X	Tempista di elaborazione delle domande di rimborso/compensazione; esito evasione: rimborsato o diniego entro termine normativo di 180 gg.	utilizzo di un file excel accessibile da parte dell'Ente in tempo reale	Media su base trimestrale	a cadenza trimestrale		
							Data trasmissione:	