

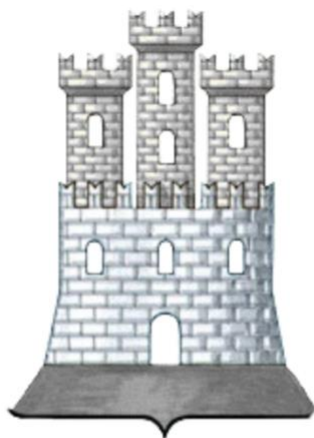


PROPOSTA DI FINANZA DI PROGETTO

AI SENSI DELL'ARTICOLO 193 DEL D.LGS. 31 MARZO 2023, N. 36



CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO E DELLA GESTIONE



CALATIA PUBLICA

RISCOSSIONE

24 DICEMBRE 2024

RTI "ETRURIA SERVIZI SRL - RES PUBLICA SRL – CRIS SRL"

Proposta di Finanza di Progetto "CALATIA PUBBLICA - RISCOSSIONE" Comune di Maddaloni
CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO E DELLA GESTIONE

Sommario

1.Premesse	3
2. Definizioni	4
3. Il Patrimonio della conoscenza	9
4. I servizi per la gestione delle attività affidati.....	17
4.1. I servizi per la gestione e la riscossione	18
4.1.1. I servizi per la gestione e la riscossione diretta volontaria imu	20
4.1.2. I servizi per la gestione e la riscossione ordinaria tari	21
4.1.3. I servizi per la gestione e la riscossione diretta canone unico patrimoniale:	23
4.1.4. Istallazione di pannelli digitali per le esposizioni pubblicitarie	29
4.2. Le modalità di gestione dell'attività di verifica ed accertamento	29
4.3. Le modalità di gestione dell'attività di riscossione coattiva.....	51
4.4. Supporto all'adeguamento regolamentare, alla formazione e all'emissione degli atti dell'Ente in materia tributaria.....	57
5. Gestione dei rapporti con i contribuenti e gli utenti.....	58
5.1 Lo sportello fisico destinato al ricevimento del pubblico	58
5.2. Lo sportello online	59
6. Raccordo tra Concessionario ed Amministrazione	61
7. Gestione del contenzioso	64
8. Servizi di manutenzione applicativi	65
8.1. Manutenzione correttiva.....	66
8.2. Manutenzione evolutiva	67
8.3. Manutenzione adeguativa	67
8.4. Manutenzione migliorativa	67
8.5. Servizi di assistenza.....	68
8.6. Livelli di servizio.....	69
8.7. Penali.....	70
9. Presa in carico e riconsegna del servizio	71

Proposta di Finanza di Progetto "CALATIA PUBBLICA - RISCOSSIONE" Comune di Maddaloni
CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO E DELLA GESTIONE

Proposta di Finanza di Progetto “CALATIA PUBBLICA - RISCOSSIONE” Comune di Maddaloni

CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO E DELLA GESTIONE

1. Premesse

La società Etruria servizi SRL ha un capitale sociale pari ad € 5.180.000,00, interamente versato, è iscritta al n. 119 dell'albo, disciplinato dall'art. 53 del Decreto Legislativo 15 dicembre 1997 n. 446, dei soggetti abilitati ad effettuare attività di liquidazione, di accertamento e di riscossione dei tributi e di altre entrate delle Province e dei Comuni. La società è inoltre dotata di licenza *ex art.* 115 Tulp. La società adotta processi conformi alla norma UNI EN ISO 9001-14001-27001.

La società Res Publica SRL ha un capitale sociale pari ad € 2.500.000,00, interamente versato, è iscritta al n. 260 dell'albo, disciplinato dall'art. 53 del Decreto Legislativo 15 dicembre 1997 n. 446, dei soggetti abilitati ad effettuare attività di liquidazione, di accertamento e di riscossione dei tributi e di altre entrate delle Province e dei Comuni. La società adotta processi conformi alla norma UNI EN ISO 9001:2015.

La società Centro per Rilancio, l'Innovazione e lo Sviluppo SRL, ha un capitale sociale pari ad € 20.00.000, interamente versato, è uno Spin off accademico dell'Università degli Studi della Campania “Luigi Vanvitelli” costituito unicamente da docenti del Dipartimento di Scienze Politiche che hanno deciso di valorizzare le proprie esperienze accademiche offrendo servizi di consulenza e assistenza agli Enti, avendo nella propria compagine professori esperti di diritto tributario e di fiscalità degli enti locali.

Nell'ambito della proposta progettuale le società Etruria servizi e Res Pubblica provvederanno ad effettuare tutte le attività riservate dalla legge ai soggetti iscritti all'albo dei concessionari, mentre la società Cris si occuperà di fornire tutta l'assistenza tecnica e giuridica per la realizzazione del progetto mediante attività di consulenza, assistenza tecnica e legale e fornitura e adattamento di applicativi etc.

La proposta progettuale prevede:

- La **riorganizzazione dei processi di gestione** di tutte le entrate dell'ente e l'ottimizzazione informatizzata dei flussi procedurali delle lavorazioni;
- Il **supporto tecnico e legale** nei procedimenti amministrativi connessi alla gestione delle entrate di pertinenza dell'Ente;
- La **gestione dell'impiantistica pubblicitaria**, la sua manutenzione e l'installazione di **innovativi sistemi pubblicitari** con tecnologia a led;
- La completa **digitalizzazione dei rapporti con i contribuenti** e gli utenti per il tramite di sistemi di sportelli telematici, sportelli informativi e di pagamento.

Proposta di Finanza di Progetto “CALATIA PUBBLICA - RISCOSSIONE” Comune di Maddaloni
CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO E DELLA GESTIONE

- La completa gestione, **in regime di Concessione, dei servizi di gestione ordinaria, accertamento e riscossione delle entrate** e più specificatamente:
 - I processi di sollecito/accertamento/recupero evasione delle entrate locali vigenti alla data della Proposta:
 - Imposta Municipale Unica (IMU), anche come “nuova IMU” risultato dell’accorpamento dal 2020 della preesistente IMU e della TASI,
 - Tributo sui Servizi Indivisibili (TASI),
 - Tassa sui Rifiuti (TARI),
 - Canone Unico Patrimoniale (CUP),
 - Qualsiasi evoluzione normativa e/o regolamentare le citate entrate abbiano nel corso della durata contrattuale.
- La **Riscossione coattiva** di tutte le entrate comunali, tributarie ed extratributarie/patrimoniali incluse quelle derivanti dalla attività di accertamento previste dalla Concessione.
- La **gestione dei rapporti con i contribuenti** derivanti dai processi di sollecito/accertamento/recupero evasione e dai processi di riscossione coattiva.
- La **gestione di un servizio di interconnessione tra il sistema informatico e il Nodo dei Pagamenti** - SPC nonché ulteriori attività strumentali e funzionali all'erogazione del servizio stesso per consentire l'incasso dei crediti originati dalla Convenzione.
- La **gestione dell'interconnessione con la piattaforma SEND, anche nota come Piattaforma Notifiche Digitali** di cui all'art. 26 del decreto-legge 76/2020 s.m.i. al fine di innovare la comunicazione tra pubblica amministrazione e cittadini ed imprese, sfruttando le opportunità del digitale per migliorare le possibilità di ricezione, gestione, controllo e conservazione delle comunicazioni a valore legale ricevute dagli enti.

2. Definizioni

Nel presente documento trovano richiamo le seguenti definizioni:

- 1) Codice: Codice dei Contratti Pubblici, D.Lgs. 31 marzo 2023, n. 36 (G.U. n. 77 del 31 marzo 2023 - S.O. n. 12);

Proposta di Finanza di Progetto "CALATIA PUBBLICA - RISCOSSIONE" Comune di Maddaloni
CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO E DELLA GESTIONE

- 2) Proponente: le società indicate in premessa in qualità di operatore economico che presenta una Proposta relativa alla realizzazione con schemi contrattuali concessori di lavori o di servizi attraverso il ricorso al Partenariato Pubblico Privato (PPP).
- 3) Ente concedente: il Comune di Maddaloni ai sensi dell'articolo 174, comma 2, del D.Lgs. 36/2023 "Per ente concedente, ai sensi della lettera a) del comma 1, si intendono le amministrazioni aggiudicatrici e gli enti aggiudicatori di cui all'articolo 1 della direttiva 2014/23/UE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 26 febbraio 2014".
- 4) Partenariato Pubblico Privato: ai sensi dell'articolo 174, comma 1, del D.Lgs. 36/2023 "Il partenariato pubblico-privato è un'operazione economica in cui ricorrono congiuntamente le seguenti caratteristiche: a) tra un ente concedente e uno o più operatori economici privati è instaurato un rapporto contrattuale di lungo periodo per raggiungere un risultato di interesse pubblico; b) la copertura dei fabbisogni finanziari connessi alla realizzazione del progetto proviene in misura significativa da risorse reperite dalla parte privata, anche in ragione del rischio operativo assunto dalla medesima; c) alla parte privata spetta il compito di realizzare e gestire il progetto, mentre alla parte pubblica quello di definire gli obiettivi e di verificarne l'attuazione; d) il rischio operativo connesso alla realizzazione dei lavori o alla gestione dei servizi è allocato in capo al soggetto privato."
- 5) Piano Economico Finanziario o PEF: è il piano economico-finanziario presentato dal Proponente a corredo della Proposta, asseverato ai sensi di legge.
- 6) *Project Financing* o finanza di progetto: operazione economico-finanziaria attraverso la quale un ente pubblico concretizza la realizzazione di infrastrutture pubbliche o l'erogazione di un servizio di pubblica utilità, con oneri finanziari di progettazione e realizzazione dello stesso posti parzialmente o totalmente a carico di società private che possono recuperare l'investimento e gli interessi sullo stesso introitando i flussi di cassa futuri derivanti dai proventi dell'infrastruttura o del servizio stesso, normativamente previsto all'art. 193 ss. del D.Lgs. 36/2023.
- 7) Proposta: di cui al comma 1 dell'art. 193 del Codice dei contratti è il documento che descrive l'intervento sottoposto dal Proponente al vaglio dell'Ente concedente, contenente tutti i documenti previsti dalla suddetta norma.
- 8) *Debt Service Cover Ratio* (DSCR): indica il rapporto tra l'importo del Flusso di Cassa Disponibile generato dal Progetto nei 6/12 mesi precedenti ovvero successivi a ciascuna data di calcolo e il

Proposta di Finanza di Progetto "CALATIA PUBBLICA - RISCOSSIONE" Comune di Maddaloni
CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO E DELLA GESTIONE

servizio del debito per capitale e interessi risultante dal Piano Economico Finanziario per il medesimo periodo di [6/12] mesi.

9) DSCR (*Debt Service Coverage Ratio*) medio è il «rapporto di copertura del servizio del debito» rilevato durante il periodo di rimborso del Debito Erogato. È un indice che misura la sostenibilità finanziaria del debito aziendale, cioè la capacità futura (nei prossimi 6 mesi) di un'impresa di onorare i propri debiti finanziari con i flussi di cassa generati dalla gestione operativa.

10) DSCR Minimo: rappresenta il minore dei valori del parametro DSCR rilevato durante il periodo di rimborso del Debito Erogato.

11) LLCR (*Loan Life Coverage Ratio*): insieme al *Debt Service Coverage Ratio* è un indicatore di sostenibilità finanziaria o bancabilità della vita del debito. Per l'intero periodo di vita del progetto, è il rapporto tra il valore attuale netto dei flussi di cassa in entrata e il valore attuale del debito. Rappresenta il rapporto tra il costo totale e attuale del debito e la somma dei flussi di cassa.

12) LLCR Medio: indica il valore medio del parametro LLCR rilevato durante il periodo di rimborso del Debito Erogato.

13) LLCR Minimo: indica il minore dei valori del parametro LLCR rilevato durante il periodo di rimborso del Debito Erogato.

14) Equilibrio Economico-Finanziario: rappresenta la sussistenza dei requisiti di convenienza economica e sostenibilità finanziaria della Convenzione. Per convenienza economica si intende la capacità del Progetto di creare valore nel periodo di durata del contratto e di generare un livello di redditività adeguato rispetto al capitale investito; per sostenibilità finanziaria si intende la capacità del Progetto di generare flussi di cassa sufficienti a garantire la copertura dell'investimento finanziario realizzato dal Proponente.

15) Rischio operativo: ai sensi dell'art. 177, comma 1, del D.Lgs. 36/2026, il "rischio operativo legato alla realizzazione dei lavori o alla gestione dei servizi e comprende un rischio dal lato della domanda dal lato dell'offerta o da entrambi. Per rischio dal lato della domanda si intende il rischio associato alla domanda effettiva di lavori o servizi che sono oggetto del contratto. Per rischio dal lato dell'offerta si intende il rischio associato all'offerta dei lavori o servizi che sono oggetto del contratto, in particolare il rischio che la fornitura di servizi non corrisponda al livello qualitativo e quantitativo dedotto in contratto".

Proposta di Finanza di Progetto "CALATIA PUBBLICA - RISCOSSIONE" Comune di Maddaloni
CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO E DELLA GESTIONE

16) Infrastruttura tecnologica: indica un'infrastruttura informatica (IT) formata dai componenti necessari per il funzionamento e la gestione degli ambienti IT. Può essere distribuita all'interno di un sistema di *cloud computing* o nelle strutture *data center* del Proponente/Concessionario.

Oltre all'hardware, al software e alla rete, sono presenti un sistema operativo e lo storage dei dati; tutti sono utilizzati per erogare servizi e soluzioni IT. I prodotti per l'infrastruttura IT sono costituiti da:

- a. un'Anagrafe Tributaria Comunale, nel dettaglio descritta nel Progetto/Offerta Tecnica;
- b. un intervento di rimodellazione dei processi di gestione delle entrate che non risultano adeguati alle necessità del Concedente per garantire l'efficientamento dei servizi, come nel dettaglio descritto nel Progetto/Offerta Tecnica;
- c. sviluppo e gestione dei sistemi informatici e tecnologici integrati in materia di contabilità, bilancio e finanza pubblica, nonché a supporto delle attività di monitoraggio e valutazione nei principali settori della spesa pubblica, per i Servizi Demografici e Statistici, oltre che per l'Area Entrate.

20) Manutenzione Correttiva: che comprende la diagnosi e la rimozione delle cause e degli effetti delle malfunzioni delle procedure e dei programmi;

21) Manutenzione Evolutiva: consiste nell'attività di adattamento della soluzione a nuove esigenze dei processi; in questo caso essa comporta l'aggiunta, il cambiamento ed eventualmente la rimozione di funzionalità ed è trattata nella classe di fornitura Sviluppo e MEV di software *ad hoc* (SSW). Il servizio di manutenzione evolutiva sui sistemi informatici forniti attraverso la Concessione è assicurato d'iniziativa del Concessionario che potrà implementare *release* alla versione standard del prodotto software al fine di accrescerne la qualità o le prestazioni. Tali interventi saranno a totale carico finanziario del Concessionario.

22) Manutenzione Adeguativa: che comprende l'attività di manutenzione, a totale carico del Concessionario, volta ad assicurare la costante aderenza delle procedure e dei programmi all'evoluzione dell'ambiente tecnologico del sistema informativo e al cambiamento dei requisiti (organizzativi, normativi, d'ambiente).

23) Manutenzione Migliorativa: intesa con riferimento alle implementazioni nei sistemi informatici a richiesta del Concedente per soddisfare una specifica esigenza ovvero ad una personalizzazione del prodotto indipendente da una necessità di adeguamento normativo.

Proposta di Finanza di Progetto “CALATIA PUBBLICA - RISCOSSIONE” Comune di Maddaloni
CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO E DELLA GESTIONE

24) *TIR Equity*: indica il tasso interno di rendimento dell’Equity, che rappresenta il tasso che annulla il valore attuale netto dei flussi di cassa degli azionisti, tenendo conto degli oneri fiscali (*TIR Equity Post Tax*) come indicati nel prospetto dei flussi di cassa del Piano Economico Finanziario e del Caso Base.

25) *TIR Progetto*: indica in termini percentuali il tasso di rendimento dei flussi di cassa associati al Progetto ed è definito come il tasso di sconto che azzerà il VAN di Progetto, (*TIR Progetto Post Tax*) come indicati nel prospetto dei flussi di cassa del Piano Economico Finanziario e del Caso Base.

26) *Valore Attuale Netto (VAN)*: rappresenta la ricchezza incrementale generata dall’investimento ed è determinato come somma algebrica dei flussi di cassa operativi attesi dalla realizzazione dell’investimento scontati al tasso corrispondente al costo stimato del capitale investito (*WACC*).

27) *Payback Period*: il periodo di pareggio, detto anche periodo di recupero, è l’indicatore che rappresenta il tempo che è necessario attendere affinché i flussi di cassa positivi compensino le uscite sostenute.

28) *Flusso di cassa operativo (FCFO Cash Flow From Operations)* oppure *Operating Cash Flow (OCF)* o, ancora, *Cash Flow From Operating Activities (CFO)*: è una misura della liquidità di cassa generata o consumata per effetto della gestione delle attività d’impresa. Si calcola apportando al reddito operativo (*EBIT, Earning Before Interests and Taxes*), ovvero l’utile al netto delle imposte e degli oneri finanziari che si ottiene sottraendo dal valore totale dei beni e dei servizi venduti tutte le spese sostenute per produrli. Al reddito operativo (*EBIT*) si aggiungono tutti i costi non monetari (ammortamenti, quote del TFR e altri accantonamenti) e il saldo della differenza tra crediti e debiti maturati.

29) *Flusso di cassa disponibile (FCD)*: si ottiene sommando o sottraendo al Flusso di cassa operativo (*FCFO*) la movimentazione dell’*Equity*, l’accensione di nuovi finanziamenti e la variazione tra imposte calcolate sul reddito operativo e reddito netto.

Flussi di cassa da/per i portatori del capitale di debito (ottenuti sommando le seguenti misure contabili: Interessi, Dividendi corrisposti alle azioni privilegiate, Rimborsi di Capitale di debito e (con segno negativo);

30) *Flusso disponibile per gli azionisti (FCFE Free Cash Flow to Equity)*, ovvero anche *Levered Free Cash Flow*: misura l’ammontare che può essere distribuito ai titolari di quote del capitale sociale. Si

Proposta di Finanza di Progetto “CALATIA PUBBLICA - RISCOSSIONE” Comune di Maddaloni

CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO E DELLA GESTIONE

ottiene sottraendo dall'utile netto le spese operative, le tasse, i rimborsi dei debiti, e aggiungendo il valore dei nuovi debiti contratti.

31) Flusso di cassa netto: indica la liquidità disponibile (prelevabile senza pregiudicare l'equilibrio finanziario dell'impresa) complessivamente generato dalla gestione aziendale. Si ottiene sottraendo dal Flusso disponibile per gli azionisti (FCFE) i dividendi eventualmente corrisposti e tenendo conto di eventuali restituzioni di *Equity*.

32) *Equity* o capitale figurativo: rappresenta il capitale investito dai soci allo scopo di perseguire gli obiettivi dell'impresa.

3. Il Patrimonio della conoscenza

Con il contratto di partenariato si realizzerà una nuova Banca Dati declinata in un “Patrimonio della Conoscenza” per la gestione delle Entrate, che sarà realizzata attraverso attività informatiche massive e puntuali attività di *back office* che faranno seguito a specifiche verifiche sul territorio cittadino.

Il patrimonio di conoscenza che si verrà a creare grazie agli investimenti illustrati nel Progetto di Fattibilità della Proposta rappresenta, con ogni evidenza, una ricchezza che permane nel tempo indipendentemente dai modelli organizzativi che saranno adottati dal Comune negli anni a venire anche dopo la fine del Progetto e, allo stesso tempo, indipendentemente dagli strumenti informatici impiegati oggi e che saranno utilizzati in futuro.

L'esperienza delle proponenti fa sì che le procedure siano consolidate per l'importazione, la gestione e l'elaborazione dei dati in modo automatizzato. Particolare attenzione viene data alla bonifica dei dati e al confronto e integrazione con le banche dati catastali e anagrafiche e dei dati ministeriali; tali procedure sono fondamentali per il raggiungimento di un maggior gettito.

Le procedure adottate offrono ampia garanzia in ordine alla sicurezza, oltre tutti gli elementi riguardanti:

- ❖ **L'integrità;**
- ❖ **La privacy;**
- ❖ **L'indipendenza dei dati;**
- ❖ **L'Esportazione dei dati in formato excel/pdf/rtf/html, a richiesta, secondo filtri ed esigenze degli enti;**
- ❖ **La Creazione di simulazioni a supporto del sistema decisionale.**

Il software gestionale è aggiornato costantemente sempre in linea con l'evoluzione normativa in materia di tributi locali e consente la gestione di imposte, tributi e canoni, senza limiti alcuni.

Proposta di Finanza di Progetto “CALATIA PUBBLICA - RISCOSSIONE” Comune di Maddaloni
CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO E DELLA GESTIONE

Gestione e Sicurezza dei dati: Un sistema *client-server*, garantisce l'accesso dei diversi *client*, ai quali consente di condividerne le risorse. Tutti gli accessi sono protetti da Login e Password personali per ogni operatore e ogni accesso viene registrato e rimane memorizzato compreso indirizzo IP comprovante la postazione di accesso, mentre l'accesso ai server è protetto da FIREWALL e da ulteriori filtri di elevata capacità, che analizzano il traffico diretto al SERVER oltre che ai vari *client* e bloccano i tentativi di accesso che possono risultare pericolosi per l'integrità del sistema.

Operatività remota: Nello svolgimento delle attività di sportello presso le sedi periferiche e di *Front-Office* presso i Comuni, il nostro software consente agli operatori l'accesso diretto al Server Dati, il quale è sempre raggiungibile tramite **web browser** oppure **VPN**, protetto da login e password, dalle diverse sedi o postazioni sul territorio nazionale, senza limitazione del numero di operatori, i quali possono lavorare simultaneamente sui dati.

I sistemi proposti garantiscono comunque la piena compatibilità anche in tempo reale con altre procedure utilizzate o che verranno implementate in futuro dal Comune, attraverso le seguenti possibili modalità:

- Definizione, in accordo e sintonia con l'Ente, di un programma e calendario formativo finalizzato alla formazione/informazione delle risorse dell'Ente (anche degli strumenti software utilizzati), coinvolte nei processi del progetto, al fine del coinvolgimento delle stesse durante la definizione delle azioni correttive di miglioramento;
- Disponibilità di un sistema di *reporting* condiviso, che evidenzia mensilmente i risultati raggiunti (qualità dei servizi, risultati, investimenti) a livello di “prodotto”;
- Definizione di un calendario di incontri periodici con gli organi dirigenti dell'Ente;
- Un modulo software per la gestione e l'archiviazione della toponomastica e della numerazione civica, completa le informazioni presenti nel modulo dell'anagrafe immobiliare urbana con collegamenti dinamici a Google Map.

Già si è descritta la prima fase di costituzione del patrimonio informativo mediante **incroci informatici** e successivo censimento di integrazione e validazione.

Vengono verificate nei caricamenti e utilizzi, nonché nella loro completezza, le seguenti forniture fondamentali, sempre disponibili agli enti comunali e negli standard a loro sempre immediatamente disponibili (l'acquisizione/verifica sarà effettuata insieme all'ufficio da un tecnico aziendale nel corso delle prime giornate di supporto consulenziale):

Proposta di Finanza di Progetto “CALATIA PUBBLICA - RISCOSSIONE” Comune di Maddaloni

CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO E DELLA GESTIONE

- ✓ anagrafe comunale (L.A.C. – lista anagrafe comunale dei residenti) alla data di riferimento del primo anno di attività (annualità accertabile più prossima alla eventuale decadenza), e variazioni fino alla situazione attuale;
- ✓ cartografia catastale;
- ✓ carta tecnica regionale, o altra cartografia comunale;
- ✓ viario comunale (nomi e codici vie del comune);
- ✓ dati catastali delle unità immobiliari (catastali) – fabbricati e terreni - nel territorio comunale (fornitura Portale dei Comuni);
- ✓ dati delle utenze energetiche.

Si tratta di informazioni immediatamente reperibili per ogni ente comunale con una semplice interrogazione dei portali cui ha accesso e con interrogazioni standard. Nel corso dell'attività l'acquisizione può essere effettuata insieme al professionista aziendale, anche per la formazione relativa del personale dell'ente, sia per interventi successivi, sia per conoscenza delle basi informative disponibili e della loro articolazione e utilità.

Tali informazioni sono necessarie a completare (rispetto a quanto già gestito) il nucleo di un primo sistema informativo per lo sviluppo delle attività successive, strumentale allo svolgimento del censimento (attività primaria) sul territorio e alla successiva elaborazione relativa al controllo delle entrate dovute. Di ciò si dirà bene oltre.

Ovviamente lavorandosi sui gestionali dell'ente, già oggetto di aggiornamento e utilizzo nel corso degli anni, questa fase di acquisizione potrà essere più una verifica della completezza dei dati già gestiti negli anni e di eventuale loro integrazione/correzione, ove necessario.

In più, in questa prima, fase attraverso la carta tecnica regionale o altro strumento cartografico comunale, si procede a una sovrapposizione dello stesso sulla cartografia catastale, per l'implementazione delle funzioni di cui oltre si dice, e per l'utilizzo dei moduli del software in uso del Comune nella loro massima valorizzazione.

Attraverso la sovrapposizione cartografica sono **identificati tutti gli edifici presenti nel territorio comunale, con la loro denominazione nel viario comunale (nome via – numero civico esterno) e con la loro individuazione catastale.**

Questa prima identificazione consente anche di collocare sulla cartografia comunale **per ogni edificio esistente il numero civico che gli risulti attribuito, insieme all'identificativo catastale di foglio, mappale, particella corrispondente.** In conseguenza, per ogni edificio esistente sul territorio sono quindi **rilevate le schede anagrafiche dei nuclei residenti, le indicazioni di sedi aziendali, gli oggetti di imposta per il prelievo sui rifiuti, e le unità catastali presenti nell'edificio. Sulla base**

Proposta di Finanza di Progetto "CALATIA PUBBLICA - RISCOSSIONE" Comune di Maddaloni
CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO E DELLA GESTIONE

di tali collocazioni viene svolto un esatto abbinamento (ove ancora non esistente) delle posizioni anagrafiche (nuclei residenti, sede delle imprese), con le unità catastali (una o più d'una) utilizzate, e di queste con gli oggetti di imposta per il prelievo dei rifiuti (utenze della tari).

Infatti, la specifica procedura, attraverso l'intermediazione cartografica, individua esattamente di ogni edificio le liste di utenze anagrafiche in esso presenti, le liste di oggetti di imposta (Tari) in esso presenti, le liste di unità catastali interne.

Per ogni edificio, quindi, viene effettuato un semplicissimo abbinamento, privo di possibilità di errore tra ogni oggetto di imposta (Tari), nucleo anagrafico, e identificativo catastale delle unità relative (una o più).

Al termine di tale operazione, pertanto, per ogni unità immobiliare interna a un edificio, sono identificati i proprietari (derivanti dalla indicazione catastale), i residenti, gli utilizzatori non residenti, le rendite immobiliari relative, le superfici catastali, le planimetrie per una la successiva misurazione **(svolta automaticamente dalla procedura software a partire dai relativi raster).**

Il sistema, in quanto fondato sulla intermediazione di una base dati geografica, quindi insensibile alla differenza di denominazione viaria, alla differenza di identificazione dell'accesso su strada, alla differenza di momento di dichiarazione, e così via, consente di superare le tipiche problematicità di costruzione di una corretta anagrafe immobiliare comunale quali:

- ❖ la diversa rappresentazione nel catasto e all'anagrafe comunale della denominazione viaria e della rilevazione del numero civico;
- ❖ l'assenza di indicazione degli identificativi catastali nella rilevazione anagrafica delle unità immobiliari;
- ❖ l'assenza di indicazione degli estremi catastali per gli oggetti di imposta della Tari;
- ❖ l'indicazione di estremi catastali, mutati dopo la loro comunicazione;
- ❖ l'impossibilità di associazione corretta delle unità catastali pertinentziali di una principale, nei casi di difformità di indicazione di via e numero civico nelle varie basi dati;
- ❖ l'impossibilità di associazione corretta delle unità catastali pertinentziali di una principale, nei casi di loro collocazione in prossimità, ma non nello stesso contesto immobiliare;
- ❖ la difficoltà di abbinamento corretto della unità catastale al nucleo familiare di utilizzo/residenza quando l'indicazione di via e numero civico non siano esattamente coincidenti (per diversa denominazione o collocazione) tra anagrafe e base dati catastale;
- ❖ le ulteriori difficoltà di individuazione corretta delle residenze per la disciplina dell'Imu-Tasi;
- ❖ la difficoltà di individuazione corretta dei nuclei familiari per ogni oggetto di imposizione Tari;

Proposta di Finanza di Progetto “CALATIA PUBBLICA - RISCOSSIONE” Comune di Maddaloni

CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO E DELLA GESTIONE

- ❖ la necessità di individuare tutte le unità catastali non corrispondenti a un oggetto di imposta Tari e pertanto interamente escluse dalla imposizione;
- ❖ la necessità di dare una posizione tributaria (contribuente, percentuale di possesso, aliquota, detrazione) a tutte le unità catastali esistenti nel territorio comunale.

In quanto fondato sulla realtà cartografica e su quella testuale del data base il sistema consente una immediata, precisa, e completa identificazione delle posizioni tributarie con le **anagrafi delle utenze energetiche**. Ciò risulta particolarmente rilevante per le verifiche inerenti alla Tari

Tale procedura è svolta in esito al primo incontro di acquisizione dati, senza alcun intervento comunale, e in termini brevissimi (**non più di 15 giorni lavorativi**) effettuandosi su dati sottoposti ad elaborazioni tutte automatizzate, e su dati sempre nella disponibilità immediata degli enti, acquisiti nei formati standard di cui ne hanno disponibilità.

Successivamente a tale attività viene confrontato nuovamente l'archivio gestionale e popolato delle informazioni che non aveva o che dovevano essere corrette. A termine delle attività il software gestionale delle imposizioni (lo stesso che utilizza ora il Comune) avrà una base dati di abbinamento delle posizioni assolutamente corretta e con perfetta identità e relazione tra Imu, Tasi, Tari, Anagrafe Comunale, codice fiscale per il controllo dell'imposizione sui redditi.

Raccolta dati sul territorio

Al fine di rendere maggiormente operativo il sistema della conoscenza è necessario il suo riscontro e aggiornamento con il territorio. Le proponenti, quindi, prevedono una importante attività di verifica e monitoraggio del territorio come di seguito esplicitata.

Censimento territoriale: Costituita, come prima detto, la base dati del sistema informativo con la completezza degli edifici presenti sul territorio con l'identificazione anagrafica che ne risulti attribuita, la lista delle residenze anagrafiche, la lista delle attività non abitative, la lista delle unità catastali, la lista degli oggetti e contribuenti della Tari, la lista dei proprietari immobiliari, risulterà che la maggior parte di tali elementi, in quanto già organizzati per la presenza in uno stesso edificio, siano abbinati tra di loro.

Ciò, evidentemente anche per il lavoro fatto negli anni passati. In questo modo si proseguirà nella gestione.

L'RTI provvederà, a questo punto, a un completo censimento puntuale sul territorio, da svolgersi parallelamente alla gestione ordinaria e alla emissione dei primi avvisi di pagamento, al fine di rendere poi il servizio ancor più completo.

Proposta di Finanza di Progetto "CALATIA PUBBLICA - RISCOSSIONE" Comune di Maddaloni
CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO E DELLA GESTIONE

La base dati integrata, come prima detto, sarà posta a disposizione della squadra di rilevamento territoriale.

Verrà inoltre reso un importantissimo servizio di controllo della numerazione civica e, ovviamente la rilevazione di ogni esposizione pubblicitaria o occupazione di suolo rilevanti per il Canone Unico Patrimoniale.

Tutti i rilevatori vengono dotati di un tablet di semplice uso, geolocalizzato. Vengono utilizzate anche delle automobili attrezzate per una rilevazione completa di tutti gli oggetti rilevanti, e per una trasposizione corretta sulle cartografie.

In ragione della geolocalizzazione all'operatore il sistema propone la situazione sopra ricostruita, per la sua verifica degli abbinamenti automatici già effettuati e abbinamento delle situazioni residuali in questo modo, se necessario, si può procedere ad una **verifica puntuale della toponomastica, numerazione civica, situazione anagrafica**: a questo punto per ogni edificio l'operatore può controllare, se necessario, e concludere l'operazione di abbinamento dei diversi elementi. **Verifica** cioè che le unità catastali esistenti nell'edificio (subalterni) siano correttamente abbinate, secondo i casi, al nucleo familiare di residenza, all'utenza non abitativa, all'utenza/oggetto di imposta per il prelievo Tari. Provvede, ovviamente alla rilevazione e abbinamento di quegli elementi che non siano ancora censiti (unità immobiliari non censite per la Tari, unità abitate da soggetti non dichiarati, presenza di aziende non censite, ecc.). **Verifica e rileva la presenza della numerazione civica, il suo stato, la presenza e correttezza toponomastica, la corrispondente correttezza anagrafica e del viario comunale.** All'esito della verifica, semplice perché effettuata su dati già relativi a ogni singolo edificio la situazione è la seguente:

- ❖ Ogni unità immobiliare ha il proprio numero civico esterno o interno (e l'eventuale necessità di integrazione rispetto alla situazione esistente).
- ❖ Ogni unità immobiliare anagrafica è identificata con i corrispondenti subalterni catastali (uno o più).
- ❖ Ogni oggetto di imposta IMU e TARI è abbinato ai suoi identificativi catastali (subalterni - uno o più).
- ❖ Per ogni unità catastale esistente è conosciuto l'utilizzatore (residente, impresa, non residente), oltre che, ovviamente, le informazioni deducibili dal catasto: proprietario, rendita, superficie.
- ❖ **Ogni oggetto rilevante per il CUP è acquisito**, misurato, identificato anche nel proprietario/utilizzatore, verificato nella regolarità amministrativa, collocato sulla cartografia.

Al termine dell'operazione potranno risultare le seguenti ulteriori necessità di approfondimento: l'esistenza di un immobile non dichiarato al catasto, l'esistenza di un immobile catastale per il quale

Proposta di Finanza di Progetto “CALATIA PUBBLICA - RISCOSSIONE” Comune di Maddaloni

CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO E DELLA GESTIONE

non risulta una residenza censita, bensì una attività non residenziale (economica o abitativa) non censita, neanche per Tari. Ovviamente, in questa situazione, per la quale risulta comunque il proprietario dell'unità abitativa, il rilevatore identifica (campanello, cassetta postale, insegna, ecc.) l'utilizzatore che sarà eventualmente destinatario di una richiesta di regolarizzazione. In assenza, evidentemente, lo sarà il proprietario.

Questa ulteriore attività è dettagliata nelle parti di questo progetto relative alle modalità di accertamento, qui è bene rilevare come, effettuandosi il censimento posizione per posizione con un operatore e con una strumentazione completa, sarà possibile rilevare ogni situazione di difformità tra il catasto e la realtà, tra la conoscenza tributaria delle posizioni e la loro regolarità, tra l'effettiva presenza di impianti pubblicitari o di occupazioni di suolo pubblico, e le relative gestioni amministrative comunali. Il censimento è completato da una misurazione automatizzata delle planimetrie di tutti gli immobili rilevanti per la Tari, con verifica puntuale della stessa misurazione per le aziende nei casi di necessità di controllo e misurazione di eventuali superfici escluse, non utilizzate, sottoposte a regime particolare di contribuzione (verifica tariffe, riduzioni, ecc.).

La verifica puntuale delle utenze non domestiche per la Tari sarà effettuata con accesso diretto alle aziende, ovviamente secondo le norme di legge.

L'attività di **censimento completo dell'intero territorio, e della totalità degli oggetti rilevanti, sarà terminata entro il primo anno di attività** (oltre alla previsione di capitolato, quindi). Anno per anno successivamente, il censimento sarà mantenuto con un ricontrollo annuale di almeno il 35% del territorio, oltre alle verifiche puntuali che dovessero essere necessarie.

SOLUZIONI PER L'UTILIZZO DEL SISTEMA INFORMATIVO TERRITORIALE

Il raggruppamento offerente, per propria specifica capacità e tecnologia, rappresenta la massima esperienza nazionale in materia di utilizzo amministrativo effettivo di sistemi informativi territoriali. Le società compongono una rete di impresa che annovera l'esperienza e la tecnologia di gestione della numerazione civica in alcune delle maggiori città italiane. L'utilità di un sistema informativo territoriale, infatti, è notevole là dove sia fondata sui dati effettivamente rilevanti per l'amministrazione (numerazione civica, anagrafe, catasto, imposizione comunale, urbanistica, impianti e occupazioni su suolo pubblico, sottoservizi, impianti di esposizione pubblicitaria in vista delle strade, ecc.) e laddove sia popolato con i dati rilevanti per l'amministrazione (ad esempio: numero di autorizzazione del passo carrabile, famiglia residente al civico interno/esterno e in quale unità catastale, ecc.). Ciò molto spesso non accade perché l'approccio al sistema non è effettuato con

Proposta di Finanza di Progetto "CALATIA PUBBLICA - RISCOSSIONE" Comune di Maddaloni
CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO E DELLA GESTIONE

una conoscenza dell'organizzazione e utilità comunale, ma solamente con riguardo allo sviluppo digitale delle cartografie e dei sistemi di dati a esse relazionabili.

Il raggruppamento proponente, invece, per la propria specifica conoscenza di gestione dei fatti amministrativi anche in contesti di Comuni di grande dimensione e su più settori, oltre che per la specifiche professionalità di direzione, provenienti dalla dirigenza e dalla consulenza ai maggiori comuni nazionali, fornisce un sistema informativo territoriale che diviene lo strumento di utilizzo da parte dei diversi uffici proprio perché direttamente utile agli stessi, in quanto fondato direttamente sulle loro funzioni.

Il sistema fornito, consente, ad esempio, la gestione e revisione, integrazione della numerazione civica, un perfetto interfacciamento con l'anagrafe comunale, il fondamento sul suo stradario, e non su stradari diversi, l'abbinamento perfetto delle unità anagrafiche con quelle corrispondenti (una o più) catastali, la visibilità cartografica di ogni informazione, la relazione perfetta con i piani urbanistici, consentendo di verificare la destinazione urbanistica di ogni area/immobile esistente nel territorio, la possibilità di rilascio e rilevazione di ogni installazione sul territorio (impianti pubblicitari, occupazione di spazi pubblici), la collocazione geografica della rete dei sottoservizi, la collocazione dei punti di raccolta dei rifiuti urbani con l'associazione (ove così previsto dalla modalità di esecuzione del servizio) agli utenti relativi, ogni altro dato amministrativo utile da relazionare con tali elementi ovvero con la cartografia.

Il Sistema fornito, realizzato anche per l'applicativo gestionale della stessa linea usata dal comune per la propria gestione tributaria, sarà utilizzato dagli uffici comunali non limitatamente a quelli tributari o del settore urbanistico, ma anche da quelli di gestione anagrafica, toponomastica, elettorale, di censimento della popolazione, di rilascio di concessioni e autorizzazioni. In quanto utilizzato perché costruito per l'utilità amministrativa diretta degli uffici (rilasciare un nuovo numero civico, non registrare un numero civico altrimenti rilasciato in un altro momento).

Il sistema sarà reso disponibile gratuitamente al Comune, per tutta la durata del contratto. Successivamente i dati potranno essere trasferiti perfettamente in un altro sistema voluto dal Comune oppure essere mantenuti sullo stesso, utilizzabile, solo verso un canone di mera manutenzione per i suoi periodici aggiornamenti.

Mantenimento e aggiornamento del Patrimonio della conoscenza

Seguire la corretta evoluzione nel tempo della banca dati e tenerla costantemente aggiornata di conseguenza, sono attività che rappresentano un fondamentale fattore di successo del Progetto, al pari quasi degli investimenti iniziali per la costruzione di partenza. Durante l'arco temporale di sviluppo

Proposta di Finanza di Progetto “CALATIA PUBBLICA - RISCOSSIONE” Comune di Maddaloni
CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO E DELLA GESTIONE

del Progetto ovviamente tutte le banche dati relative alle entrate o comunque rilevanti ai fini della gestione delle entrate, l’Anagrafe della popolazione giusto per fare un banale esempio, subiranno non pochi cambiamenti che dovranno essere trasfusi nel Sistema della Conoscenza, avendo cura di storicizzare le informazioni modificate.

Alla creazione iniziale, quindi, seguiranno periodici aggiornamenti della banca dati al fine di avere una situazione costantemente aggiornata. Nel corso dello sviluppo del Progetto, con periodicità diverse in funzione della frequenza di aggiornamento degli archivi disponibili, si procederà quindi al recepimento delle variazioni pubblicate in ogni singola fonte dati in modo da mantenere la banca dati sempre attendibile nel tempo.

La riconciliazione dei dati nel Patrimonio della conoscenza, a partire dalle singole sorgenti eterogenee, avviene oltre che, ovviamente, quando l’archivio è popolato per la prima volta, periodicamente quando le fonti dei dati sono aggiornate.

Le apposite procedure di mantenimento e aggiornamento sono articolate in quattro processi distinti - denominati rispettivamente estrazione, pulitura, trasformazione e caricamento – che consentono l’esecuzione di operazioni automatiche per certificare l’esattezza di un dato, sono ripetute a ogni aggiornamento di una fonte dati.

4. I servizi per la gestione delle attività affidati

La particolare connotazione delle società formate da esperienze e passioni proprie di professionisti che hanno lavorato e lavorano per le amministrazioni pubbliche e che hanno svolto importanti innovazioni per le stesse, porta a definire i caratteri fondamentali con i quali sarà svolto il servizio:

- I servizi saranno volti alla migliore esecuzione degli interessi propri dell’affidamento, così come definiti dall’amministrazione affidante.
- I servizi saranno svolti favorendo la massima capacità di acquisizione informativa, esperienza, conoscenza da parte degli uffici comunali, anche per il loro eventuale futuro proseguimento autonomo del lavoro.
- L’efficienza e correttezza dell’amministrazione sarà assicurata in misura fondamentale dalla completezza e correttezza delle informazioni su cui si basa. Ogni attività di gestione delle informazioni sarà strutturata perché le stesse siano acquisite nella loro completezza, tempestività, e assoluta precisione, anche per gli aspetti non direttamente imposti dall’affidamento, ma strumentali a un loro utilizzo in altre funzioni amministrative dell’ente.

Proposta di Finanza di Progetto “CALATIA PUBBLICA - RISCOSSIONE” Comune di Maddaloni

CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO E DELLA GESTIONE

- Ogni informazione acquisita sarà gestita direttamente nei sistemi e nelle strategie gestionali dell'ente perché sia effettivamente e immediatamente utile all'amministrazione della città.
- L'attività di gestione delle entrate raggiungerà il miglior risultato attraverso la correttezza e tempestività della gestione informativa e, quindi, attraverso un supporto non conflittuale al contribuente, e non attraverso la semplice imposizione giuridica.

4.1. I servizi per la gestione e la riscossione

Il raggruppamento temporaneo è costruito intorno alla convinzione che l'efficienza e la correttezza dell'amministrazione dipendano in misura fondamentale dalla completezza e correttezza delle informazioni su cui si basa.

Ogni attività di gestione delle informazioni, pertanto, deve essere strutturata perché le stesse siano acquisite nella loro completezza, tempestività e assoluta precisione, anche per gli aspetti non direttamente imposti dall'affidamento, ma strumentali a un loro utilizzo in altre funzioni amministrative dell'ente.

Per questa ragione, la conoscenza, l'esperienza, la capacità tecnica aziendale hanno consentito di sviluppare un processo di elaborazione delle informazioni disponibili presso tutti gli enti comunali (anagrafe, data-base delle imposizioni, catasto, registro imprese, catasto elettrico, anagrafe tributaria, ecc.) che realizza con assoluta precisione, e a partire da qualsiasi formato informatico degli archivi comunali, una perfetta ricostruzione di tutte le posizioni rilevanti per le diverse imposizioni, non solo per la gestione delle entrate, restituendo tale patrimonio informativo agli enti sia per la perfetta fruizione nelle proprie strutture di gestione dei tributi, sia (e soprattutto) nelle altre gestioni amministrative ancor più fondamentali (anagrafe, urbanistica, uffici di controllo amministrativo). **Tutto ciò è specificamente elaborato e realizzato su sistemi gestionali EVOLUTI (Advanced Systems) in modo che sia integrato nel patrimonio informativo e di utilizzo da parte degli uffici comunali.**

Proprio per questo le strutture aziendali del raggruppamento sono composte primariamente, come prima si è detto, da un proprio servizio di elaborazione dati, costituito da numerose risorse di personale direttamente impiegate (oltre a due strutture esterne specializzate) particolarmente qualificato e dedicato:

- ❖ allo studio, analisi, realizzazione delle routine di abbinamento e di gestione dei dati derivanti dalle diverse basi informative rilevanti;
- ❖ alla realizzazione di un sistema informativo territoriale (“Territorio” di Advanced Systems) comprendente una completa e corretta toponomastica, numerazione civica, anagrafe della

Proposta di Finanza di Progetto “CALATIA PUBBLICA - RISCOSSIONE” Comune di Maddaloni
CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO E DELLA GESTIONE

popolazione e anagrafe delle unità immobiliari catastali abbinate tra loro e utilizzabili direttamente nei gestionali delle singole articolazioni della amministrazione comunale (tributi, anagrafe, urbanistica) per l'esecuzione delle loro funzioni;

- ❖ alla perfetta integrazione e restituzione di ogni informazione acquisita o elaborata, nel patrimonio informativo degli enti affidanti e nei loro gestionali, senza intervento degli enti o dei loro fornitori;
- ❖ al supporto degli enti per la formazione del personale sulle modalità, organizzazione, ricerca dei dati e migliore utilizzo dei diversi gestionali (sistemi software di Advanced Systems).

Come meglio si articolerà, quindi, sulla base dei principi fondanti sopra descritti, l'attività sarà svolta per il Comune con alcuni primari obiettivi:

- la costruzione di un patrimonio informativo corretto inerente alla situazione immobiliare e tributaria di tutti i contribuenti nel territorio, e di tutti gli immobili presenti nel territorio;
- la conseguente regolarizzazione di tutte le posizioni inerenti alle diverse imposizioni, non attraverso il sistema sanzionatorio, ma attraverso la correttezza e tempestività delle segnalazioni effettuate, dei prospetti inviati, delle comunicazioni rivolte a cittadini e imprese;
- la completezza di rilievo di tutti gli elementi amministrativi territoriali: immobili con relativi elementi soggettivi (proprietario, utilizzatore, residente) e oggettivi (superficie e rendita catastale), e il loro esatto relazionamento con la toponomastica, il numero civico esterno (ed interno, se esistente) con associazione all'impresa o famiglia utilizzatrice, ecc.;
- la costruzione di un sistema informativo completo che realizzi una interfaccia con i cittadini e le imprese del comune derivante da una vera correttezza di gestione delle informazioni (*linkmate*), e che si concretizzi in una cartella unica relativa a tutte le entrate fondata sulla completezza e precisione di tutte le informazioni relative: dagli elementi immobiliari, a quelli contrattuali, reddituali, alla evidenza e considerazione tempestiva di tutti i pagamenti;
- la costruzione e supporto agli enti nello sviluppo di una autonoma capacità e conoscenza per la completa e precisa gestione delle proprie entrate e, comunque, delle informazioni importanti per le proprie funzioni amministrative (di programmazione, di controllo del territorio, di mantenimento dell'anagrafe comunale, e così via).

Tali principi fondamentali sono realizzati puntualmente dalla esecuzione del servizio.

Nella parte dedicata alla attività di accertamento si articola più precisamente il modo in cui si costruisce e si realizza nei gestionali dell'ente il patrimonio informativo di rilevazione ed abbinamento di tutti gli immobili catastali esistenti nel territorio con la situazione soggettiva relativa alle diverse imposte.

Proposta di Finanza di Progetto "CALATIA PUBBLICA - RISCOSSIONE" Comune di Maddaloni

CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO E DELLA GESTIONE

Per ragioni espressive, rispetto ai criteri di valutazione del progetto, qui si **illustrano le modalità principali di esecuzione delle funzioni di supporto alla riscossione ordinaria.**

Le società ritengono che il corretto svolgimento di questa, sia l'elemento che qualifica principalmente la qualità dell'intero servizio. In ragione di ciò, oltre agli elementi già espressi dal capitolato e dal resto del presente progetto, le società realizzeranno il servizio con le seguenti modalità:

- tutta l'attività è prioritariamente volta all'invio di una bolletta corretta, completa, con largo anticipo rispetto ai termini di versamento previsti. A tale fine prima di ogni invio viene effettuata, come oltre si dirà anche per la definizione dell'importo da versare, una completa bonifica dei dati rilevanti, con effettuazione della completezza degli abbinamenti catastali, della verifica delle residenze, delle altre condizioni di applicazione dell'imposta.
- Prima della spedizione, e in termini per provvedere a questa con largo anticipo, • vengono specificamente controllate, una ad una, le posizioni che nell'anno precedente risultino aver versato un importo non coerente con la situazione dei possessi immobiliari e le condizioni di imposizione;
- vengono, pertanto, abbinati tutti i versamenti relativi agli anni precedenti;
- vengono aggiornati tutti gli indirizzi;
- vengono effettuati tutti gli aggiornamenti catastali e variazioni di proprietà/possesso, relativamente a tutti gli immobili e contribuenti;
- viene effettuata ogni variazione delle posizioni contributive rilevanti.

Similmente per ciò che riguarda la bollettazione Tari, prima dell'invio, e con largo anticipo rispetto a quello, vengono effettuate tutte le attività di controllo e bonifica dei dati, nonché di aggiornamento degli indirizzi, in generale delle posizioni. La correttezza e tempestività della gestione ordinaria, abbinata a una bollettazione completa entro i termini di pagamento è la condizione di una imposizione non conflittuale che non dovrà poi tradursi in una costosa e meno fruttuosa attività di faticoso accertamento, sia per l'amministrazione che per la collettività.

Come di seguito dettagliato saranno pertanto prestati servizi di supporto affinché l'ente, con proprio personale possa procedere alla gestione volontaria delle entrate.

4.1.1. I servizi per la gestione e la riscossione diretta volontaria imu

- Presa in carico delle banche dati di origine e delle dichiarazioni di apertura e chiusura di posizione, aggiornamento delle banche dati, in accordo con il Responsabile di Settore, allineamento con fonti

Proposta di Finanza di Progetto “CALATIA PUBBLICA - RISCOSSIONE” Comune di Maddaloni

CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO E DELLA GESTIONE

esterne (anagrafe, catasto, servizi). Elaborazione dei dati di proiezione con analisi delle criticità di impianto e programmazione delle azioni di integrazione e correzione con relativi termini.

- Controllo completo di abbinamento delle posizioni con la base catastale, con integrazione di versamenti e variazioni catastali, *data entry* dichiarazioni e aggiornamento dati.
- Aggiornamento e bonifica delle banche dati con allineamento catasto-versamenti-anagrafe-dichiarazioni, intervenendo anche con bonifiche massive sarà possibile eliminare una serie di errori tipici delle banche dati IMU quali posizioni multiple per codici fiscali errati, errori nella gestione delle rendite catastali.
- Gestione delle dichiarazioni e istanze con particolare riferimento alla costituzione di condizioni di inagibilità o altre ragioni di riduzione o esenzione (immobili merce, ecc.). Chiusura delle pratiche a seguito degli esiti definiti dal Funzionario responsabile, aggiornamento delle posizioni in banca dati, comunicazione ai contribuenti e archiviazione elettronica della pratica.
- Supporto ai contribuenti nella fase di scadenza delle rate di pagamento, calcolo del dovuto con stampa dei riepiloghi immobiliari e modelli di pagamento.
- Successivamente al primo avvio di gestione, in conseguenza delle attività di bonifica e aggiornamento delle banche dati sarà possibile produrre un MODELLO DI PAGAMENTO PRECOMPILATO con INVIO dello stesso ai contribuenti, anche a mezzo di posta elettronica. Ciò, evidentemente, se concordato e nei limiti delle decisioni assunte con il Comune.
- Su specifica richiesta dell'ente, predisposizione di avvisi di accertamento in rettifica per tutte le posizioni non congrue in termini di versamento.
- Rendicontazione delle somme riscosse dall'ente, nelle modalità concordate con il funzionario responsabile.
- Predisposizione delle liste di carico per riscossione coattiva.

4.1.2. I servizi per la gestione e la riscossione ordinaria tari

La tari è istituita dalla Legge n. 147 del 27 Dicembre 2013, commi 639 e seguenti con decorrenza gennaio 2014 e sostituisce (TARES e T.I.A.).

L'impianto tecnico-normativo fa riferimento al DPR 198/99 è ciò rende particolarmente rigida la modalità di determinazione delle tariffe, generate attraverso il sistema di calcolo contenuto nel piano finanziario che annualmente gli uffici devono predisporre e far approvare insieme ai bilanci.

Proposta di Finanza di Progetto "CALATIA PUBBLICA - RISCOSSIONE" Comune di Maddaloni

CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO E DELLA GESTIONE

Questa caratteristica unitamente alla sua natura di liquidazione d'ufficio, rende necessario un approccio estremamente attento alle fasi di:

- Gestione e bonifica dei dati di origine
- Aggiornamento delle banche dati.
- Generazione di flussi e documenti.
- Gestione del *front-office*.
- Riscossione e rendicontazione.
- Presa in carico delle banche dati di origine e delle dichiarazioni di apertura e chiusura di posizione, aggiornamento delle banche dati, in accordo con il responsabile di settore, allineamento con le banche dati esterne (anagrafe, catasto, servizi).
- Elaborazione dei dati di proiezione con analisi delle criticità di impianto.
- Sportello al pubblico per ricezione delle dichiarazioni di variazione, cessazione, nuova occupazione;
- In accordo con il responsabile del procedimento definizione del metodo operativo e delle modalità di intervento su piano finanziario/piano tariffario, conseguente svolgimento di tutte le attività relative alla puntuale bonifica delle posizioni, all'aggiornamento e alla manutenzione dei dati al fine di definire l'entità del tributo dovuto per singolo soggetto passivo.
- Se richiesto dall'ente, a seguito di comunicazione del piano dei costi, redazione del Piano Finanziario e Piano Tariffario.
- Applicazione delle tariffe come definite dall'ente, gestione delle condizioni di esenzione agevolazione così come previste dai regolamenti.
- Predisposizione avviso di pagamento con allegati uno o più modelli di pagamento precompilati (nella modalità prevista dal regolamento comunale). Il modello e le informazioni saranno concordati con il funzionario responsabile.
- Stampa, imbustamento e comunicazione degli avvisi di pagamento, secondo le modalità concordate con gli uffici (posta, e-mail certificata).
- Bonifica e correzione degli indirizzi non recapitati per errori in anagrafica o per indirizzo sconosciuto, verifica delle posizioni con accesso SIATEL e predisposizione di nuova comunicazione.
- Gestione delle istanze di variazione, rimborso, annullamento e sgravio. Definizione delle pratiche a seguito degli esiti definiti dal funzionario responsabile, aggiornamento delle posizioni in banca dati, trasmissione degli esiti ai contribuenti e archiviazione elettronica della pratica.
- **Predisposizione entro i 90 giorni successivi alla scadenza di rata degli elenchi dei soggetti non congrui alla scadenza (con relativo sollecito se ritenuto).**

Proposta di Finanza di Progetto “CALATIA PUBBLICA - RISCOSSIONE” Comune di Maddaloni

CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO E DELLA GESTIONE

- *Front-office* con servizio di supporto ai contribuenti, gestione della pratica, a seguito della validazione del funzionario responsabile comunicazione degli esiti al contribuente e archiviazione elettronica.
- Predisposizione degli elenchi dei soggetti aventi diritto al rimborso, nel formato concordato per l'emissione del provvedimento amministrativo di pagamento del rimborso ed entro i termini concordati con l'ente stesso;
- Rendicontazione delle somme riscosse, nelle modalità concordate con il funzionario responsabile.
- Trascorsi 90 giorni dalla data di scadenza dell'ultima rata, predisposizione, stampa e notifica dei solleciti raccomandati relativi ai soggetti non congrui nei versamenti.
- In accordo con il funzionario responsabile, invio dei provvedimenti di rettifica con sanzione del 30 per cento.
- Predisposizione delle liste di carico per riscossione coattiva.

4.1.3. I servizi per la gestione e la riscossione diretta canone unico patrimoniale:

Preliminarmente si riportano alcune note fondamentali sull'impostazione del lavoro relativo al censimento territoriale, anticipando un tema oggetto di successivo punto, per poi dettagliare più specificamente attività e tempistiche della gestione dei tributi territoriali per l'esposizione pubblicitaria e per l'occupazione di spazi ed aree pubbliche.

Come prima illustrato, la tecnologia, e fondamentale volontà, della società è volta alla creazione di un patrimonio informativo corretto e completo, utilizzabile per tutte le funzioni amministrative dell'ente, pertanto, è svolto unitariamente e con gli stessi strumenti. In tutto lo svolgimento delle attività di censimento, gli operatori, lo eseguono direttamente su un **supporto informatico geolocalizzato**. Sullo stesso viene pre-caricata, la cartografia comunale (CTR o altra indicata dal Comune), nonché quella catastale. Ogni elemento del rilievo:

- numero civico esterno;
- passo carrabile;
- altra occupazione di suolo pubblico;
- impianto pubblicitario privato o pubblico;
- altro elemento rilevante per una imposizione comunale.

Viene geolocalizzato e conseguentemente collocato sulla cartografia.

Proposta di Finanza di Progetto "CALATIA PUBBLICA - RISCOSSIONE" Comune di Maddaloni

CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO E DELLA GESTIONE

Per la modalità di controllo e di dato presente, gli viene associata direttamente la particella o unità catastale di corrispondenza, conseguentemente è già disponibile il dato soggettivo del proprietario/dei proprietari.

Per l'abbinamento anagrafico, si dice oltre, ma è effettuato anche questo contestualmente, così come l'utilizzatore ai fini delle diverse imposizioni.

L'esito del censimento, pertanto, si sostanzia in quel completo e preciso patrimonio informativo prima e successivamente descritto. Ovviamente all'atto del censimento per ogni elemento rilevante ai fini della imposizione comunale, vengono acquisiti gli elementi necessari: dimensione, utilizzatore, periodo, ecc.

La specifica competenza della società estende il rilievo anche agli elementi di utilità amministrativa: esistenza, per ogni occupazione, **della relativa autorizzazione, esposizione del cartello segnaletico obbligatorio.**

Il censimento completo e verificato, con la gestione di tutti i dati rilevanti, è realizzato entro 30 giorni dall'avvio per l'interesse del territorio del comune.

Canone di esposizione pubblicitaria.

Le procedure di lavoro che i proponenti intendono mettere in campo per la gestione del canone di esposizione pubblicitaria si articolano in un insieme di attività che hanno origine dalla creazione della banca dati di riferimento, per poi passare alle fasi di analisi delle posizioni da trattare e concludersi con il recupero delle somme dovute.

Organizzazione del servizio del canone di esposizione pubblicitaria. Dal giorno dell'effettivo inizio della gestione si organizzerà il servizio con tutto il personale e i mezzi necessari per garantire la corretta esecuzione, nel rispetto delle norme vigenti in materia. Gli addetti procederanno all'acquisizione presso l'Ente dei documenti relativi alla disciplina del canone, quali il Regolamento Comunale, contenente i criteri di applicazione del canone, nonché la relativa disciplina sanzionatoria, eventuali delibere e/o determinazioni dirigenziali adottate a modifica e integrazione del Regolamento, il Piano Generale degli impianti, le tariffe vigenti, eventuali classificazioni delle strade in categoria speciale e normale. Contestualmente si procederà all'attivazione delle procedure gestionali inserendo nel software i parametri di applicazione del canone, (tariffe, strade, ecc.) e si procederà all'acquisizione e al caricamento nel sistema gestionale delle eventuali nuove dichiarazioni di esposizione, variazione o rimozione dei mezzi pubblicitari e dei versamenti riferiti alla esposizione permanente nel frattempo pervenute.

Proposta di Finanza di Progetto “CALATIA PUBBLICA - RISCOSSIONE” Comune di Maddaloni

CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO E DELLA GESTIONE

Censimento di start-up. Per la definizione ultima della banca dati per la verifica della reale consistenza sul territorio delle esposizioni pubblicitarie e delle insegne d'esercizio installate, viene compiuta una puntuale attività di censimento iniziale sull'intero territorio comunale che inizierà **entro 30 giorni** dall'affidamento del servizio. Il Responsabile del canone insediato presso lo Sportello Locale, cura l'organizzazione del censimento, nel corso del quale i rilevatori devono confermare i dati riscontrati esatti, ricostruire le informazioni mancanti nel data base, correggere le inesattezze e rilevare tutti i dati necessari a registrare le eventuali esposizioni esistenti, ma non denunciate dai titolari. Viene generato e stampato un apposito schedario, precompilato con i dati relativi a tutte le esposizioni inserite in banca dati, ordinato per strade e numeri civici. Lo schedario è composto da quattro tipologie di schede: **Scheda Località:** riporta, in ordine di codice, tutte le strade in cui risultino esposizioni pubblicitarie già inserite nella banca dati, con l'indicazione del primo e dell'ultimo numero di scheda di riferimento per ciascuna Via (es: Via Italia - da 1 a 100). Ciò facilita la consultazione dello schedario e consente un agevole suddivisione dell'attività di controllo tra i rilevatori, a beneficio dei tempi di esecuzione. **Scheda Utenti:** riporta, in ordine progressivo, per ogni codice contribuente, l'elenco delle esposizioni (numero progressivo attribuito automaticamente dalla procedura di generazione dello schedario) e l'indicazione del numero di scheda di riferimento. Ciò facilita la consultazione dello schedario stesso e la verifica di tutte le esposizioni di un singolo contribuente che richieda specificamente un incontro con il personale rilevatore. **Scheda Censimento:** elenca le esposizioni pubblicitarie che corrispondono a un determinato luogo del territorio comunale (es: Via Italia, 22; SS. 7, Km. 10+050; ecc.) riportando elementi quali, ad esempio: *Nome e Cognome o Ragione Sociale - Indirizzo completo - Natura soggetto passivo (Persona Fisica o Persona Giuridica) - Codice Fiscale - Descrizione del messaggio pubblicitario - Cod. del Tipo imposta – Superficie - Indicazione di insegna d'esercizio*. Nell'effettuare il censimento, i rilevatori controllano la corrispondenza delle caratteristiche tra tutti i mezzi pubblicitari elencati e quelli esposti, nonché la loro attribuzione al corretto soggetto passivo, annotando le differenze riscontrate. Rilevano, inoltre, le esposizioni non dichiarate e i relativi titolari, registrandoli nelle nuove schede. Per evitare l'insorgenza di errori di attribuzione, causati da estemporanee interpretazioni normative da parte dei rilevatori, è stata adottata una codifica che distingue le esposizioni pubblicitarie, in funzione del tipo di attività esercitata dal soggetto passivo (es: *e = attività generica; f = franchising; t = targhe studi professionali; ecc.*)

Ciò conduce alla rapida individuazione e distinzione delle esposizioni per tipo di attività, anche ai fini dell'elaborazione di report statistici, circa i carichi del canone e gli elenchi dei mezzi pubblicitari, per eventuali casi di sopravvenute particolari esenzioni a tipologie specifiche di esposizione.

Proposta di Finanza di Progetto "CALATIA PUBBLICA - RISCOSSIONE" Comune di Maddaloni
CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO E DELLA GESTIONE

Emissione degli avvisi di pagamento del CANONE DI ESPOSIZIONE PUBBLICITARIA ANNUALE.

La Legge 160/2019 stabilisce che il versamento annuale permanente sia effettuato entro la scadenza del 31 gennaio. Tale scadenza può essere prorogata dalle Amministrazioni Comunali in dipendenza dei termini stabiliti per l'approvazione dei bilanci e di conseguenza delle deliberazioni di approvazione delle tariffe del canone. In considerazione di tale scadenza, la ditta Proponente provvederà alla predisposizione della bollettazione preventiva, e alla formazione dei relativi flussi informativi per la stampa e postalizzazione, almeno 30 giorni prima della scadenza fissata. Ad ogni avviso è allegato un modello precompilato PagoPA con gli importi da versare a cura del contribuente; per gli importi dovuti superiori a € 1.549,00 (o relativamente ai diversi limiti di importi definiti dall'Ente), vengono generati n. 5 modelli PagoPA, di cui uno con l'importo complessivamente dovuto e gli ulteriori quattro con l'indicazione dell'importo di ogni singola rata e l'indicazione della scadenza delle stesse, ovvero nei mesi di gennaio, aprile, luglio e ottobre di ogni anno. Gli elementi di cui si compone l'avviso e trasferiti automaticamente dalla banca dati gestionale sono: *dati anagrafici completi del soggetto passivo, titolare dei mezzi pubblicitari; elenco dettagliato delle esposizioni con l'indicazione dell'ubicazione delle medesime; indicazione delle esposizioni tassabili e di quelle esenti; superficie dei mezzi pubblicitari; tipo di pubblicità; tariffe; eventuali maggiorazioni applicate per le esposizioni pubblicitarie effettuate in categoria speciale; ammontare parziale e totale dell'imposta dovuta; scadenza entro la quale ottemperare al pagamento; modalità di pagamento; riferimenti normativi; recapiti ove ottenere informazioni su ogni singola posizione*. Qualora intervengano variazioni tariffarie o normative deliberate dal Comune, saranno prodotte idonee comunicazioni da trasmettere ai contribuenti.

Gestione del CANONE DI ESPOSIZIONE PUBBLICITARIA TEMPORANEA.

Il comma 827 della Legge 160/2019 individua come temporanee le esposizioni pubblicitarie di durata inferiore all'anno. Per la pubblicità temporanea: *locandine, stendardi, cavalletti, ombrelloni, striscioni ecc.*, la norma prescrive la maggiorazione del canone applicata ai mezzi pubblicitari permanenti e l'applicazione di tariffe differenziate per particolari forme di diffusione (volantini, palloni frenati, aeromobili, proiezioni, messaggi diffusi con apparecchi amplificatori). La gestione amministrativa e contabile del canone temporaneo è del tutto simile a quella annuale, salvo che nel rapporto con i contribuenti. L'utente che intenda esporre temporaneamente un mezzo pubblicitario deve effettuare la dichiarazione di esposizione e versare contestualmente il canone dovuto. Il

Proposta di Finanza di Progetto “CALATIA PUBBLICA - RISCOSSIONE” Comune di Maddaloni

CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO E DELLA GESTIONE

versamento potrà essere effettuato mediante i vari canali di pagamento messi a disposizione dell'utenza.

Gestione Ordinaria del CANONE DI OCCUPAZIONE SPAZI ED AREE PUBBLICHE.

Si provvederà al migliore funzionamento del servizio per il qual fine il Comune darà il necessario supporto attraverso i propri uffici e consentirà, ove risulti necessario al perseguimento degli obiettivi, l'eventuale assistenza della vigilanza urbana in base alla legge e ai regolamenti comunali. Si procederà all'acquisizione presso l'Ente dei documenti relativi alla disciplina che regola il tributo, quali il Regolamento Comunale contenente i criteri di applicazione del canone e la relativa disciplina sanzionatoria: *Eventuali Delibere e/o Determinazioni Dirigenziali adottate a modifica ed integrazione del Regolamento; Deliberazioni di approvazione delle tariffe in vigore; Deliberazioni inerenti la ripartizione in categorie delle strade e piazze comunali; Dati anagrafici e contabili dell'Ente necessari all'espletamento delle procedure amministrative connesse al servizio.*

Il personale addetto esamina il regolamento comunale e le delibere tariffarie, ricevute dal Comune, ne estrae i parametri di applicazione del canone e compila le tabelle del data base relative a tariffe e sanzioni, funzionali all'attivazione delle procedure gestionali, nonché tutti gli altri parametri per l'applicazione del canone sia permanente che temporanea. Si procede all'acquisizione e al caricamento nel sistema gestionale delle eventuali pratiche cartacee in giacenza, riferite a nuove dichiarazioni di occupazione, variazione o cessazione e dei versamenti.

Censimento di start-up. Per la definizione ultima della banca dati TOSAP e per la verifica della reale consistenza sul territorio delle occupazioni, viene compiuta una puntuale attività di censimento iniziale sull'intero territorio comunale che inizierà **entro 30 giorni** dall'affidamento del servizio. Il Responsabile insediato presso lo Sportello Locale, cura l'organizzazione del censimento, nel corso del quale i rilevatori devono confermare i dati riscontrati esatti, ricostruire le informazioni mancanti nel data base, correggere le inesattezze e rilevare tutti i dati necessari a registrare le eventuali occupazioni esistenti, ma non dichiarate dai titolari. Viene generato e stampato un apposito schedario, precompilato con i dati relativi a tutte le occupazioni inserite in banca dati, ordinato per strade e numeri civici. Lo schedario è composto da quattro tipologie di schede: Scheda Località; Scheda Utenti; Scheda Censimento; Nuova Scheda. Nell'effettuare il censimento, i rilevatori controllano la corrispondenza delle caratteristiche tra tutti le occupazioni elencate e quelle effettivamente realizzate, nonché la loro attribuzione al corretto soggetto passivo, annotando le differenze riscontrate. Rilevano, inoltre, le occupazioni non dichiarate e i relativi titolari, registrandoli nelle nuove schede. Per le

Proposta di Finanza di Progetto “CALATIA PUBBLICA - RISCOSSIONE” Comune di Maddaloni

CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO E DELLA GESTIONE

occupazioni realizzate con banchi di vendita nelle aree adibite a mercati settimanali, vengono censiti tutti i titolari di concessione degli spazi e le posizioni confluiscono nella banca dati. Le schede di rilevazione vengono caricate nel sistema informativo, a cura degli addetti al *data-entry*, per normalizzare in via definitiva la situazione esistente nella banca dati. In tal modo viene costituita la piattaforma dati di base da cui partire per dar corso alla gestione ordinaria del ciclo annuale del canone con il supporto di una Banca Dati attendibile ed aggiornata.

Emissione degli avvisi di pagamento OCCUPAZIONE SPAZI ED AREE PUBBLICHE PERMANENTE.

La legge 160/2019 stabilisce che il versamento annuale sia effettuato entro la scadenza del 31 gennaio. Tale scadenza può essere prorogata dalle Amministrazioni Comunali in dipendenza dei termini stabiliti per l'approvazione dei Bilanci e di conseguenza delle deliberazioni di approvazione delle tariffe. In considerazione di tale scadenza, la Proponente provvederà alla predisposizione della bollettazione e alla formazione dei relativi flussi informativi per la stampa e postalizzazione, almeno 30 giorni prima della scadenza fissata. Gli elementi di cui si compone l'avviso e trasferiti automaticamente dalla banca dati gestionale sono: dati anagrafici completi del soggetto passivo, titolare dell'occupazione; elenco dettagliato delle occupazioni con l'indicazione dell'ubicazione delle medesime; tipo di occupazione; indicazione delle occupazioni tassabili e di quelle esenti; misura superficie tassabile per ogni occupazione; categoria strade dove insiste l'occupazione; tariffe applicate; ammontare parziale e totale della tassa dovuta; scadenza entro la quale ottemperare al pagamento; modalità di pagamento; riferimenti normativi; indicazione dei punti di contatto ed indirizzi della società cui rivolgersi per eventuali chiarimenti. Ad ogni avviso è allegato un modello PagoPA con gli importi da versare a cura del contribuente. Per gli importi dovuti superiori a € 258,00 (o relativamente ai diversi limiti di importi definiti dall'Ente), vengono generati n. 5 modelli PagoPA, di cui uno con l'importo complessivamente dovuto a titolo di canone occupazione e gli ulteriori quattro con l'indicazione dell'importo di ogni singola rata e l'indicazione della scadenza delle stesse, ovvero nei mesi di gennaio, aprile, luglio ed ottobre di ogni anno. Oltre che relativamente alle occupazioni a carattere permanente (passi carrabili, occupazioni ordinarie, tende, ecc.), i suddetti preavvisi verranno elaborati e inoltrati con le stesse modalità agli utenti **del mercato settimanale** con autorizzazioni annuali e, in questo caso, con l'aggiunta di richiesta di pagamento della Tarig.

Gestione CANONE DI OCCUPAZIONE SPAZI ED AREE PUBBLICHE TEMPORANEA.

Proposta di Finanza di Progetto “CALATIA PUBBLICA - RISCOSSIONE” Comune di Maddaloni

CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO E DELLA GESTIONE

La gestione amministrativa e contabile del canone di occupazione a carattere temporaneo è molto simile a quella adottata per il canone annuale. La procedura differisce in relazione al rapporto con l'utenza, in quanto l'utente che intenda effettuare temporaneamente un'occupazione di suolo pubblico, deve denunciare l'occupazione o presso l'ufficio locale o attraverso gli altri canali messi a disposizione e versare contestualmente il canone dovuto. **In occasione di mercati settimanali e/o fiere**, il personale della società affidataria garantirà le riscossioni da effettuarsi in capo agli operatori cosiddetti “spuntisti”. **La presenza del personale della Società può rappresentare un valido ausilio agli organi di Polizia Locale** anche nelle eventuali operazioni di sorteggio e assegnazione dei posteggi oltre che maggiore incisività nelle attività di controllo e repressione di eventuali fenomeni di abusivismo.

4.1.4. Installazione di pannelli digitali per le esposizioni pubblicitarie

Il proponente si impegna ad **installare 10 tabelloni pubblicitari a LED**. Tali impianti luminosi sono composti da più moduli in grado di riprodurre sia immagini statiche che formati video. Questa tipologia di schermi a LED viene utilizzata sia per applicazioni *outdoor* che *indoor*, potendo essere implementata sia sulle facciate e i tetti di palazzi che all'interno dei palazzetti e degli impianti sportivi. L'obiettivo di questi tabelloni pubblicitari a LED è quello di attirare l'attenzione di passanti e/o spettatori tramite immagini e video promozionali ad alto impatto visivo: in particolare nelle zone più frequentate e trafficate della città, dove si possono raggiungere centinaia di persone.

I tabelloni pubblicitari a LED sono considerati sempre di più un mezzo innovativo e tecnologico della comunicazione dinamica e dell'intrattenimento. Queste strutture sono molto utili per offrire una gestione informatizzata del servizio, abbattere l'utilizzo della carta e, quindi, del relativo inquinamento favorendo la transizione verso forme di affissione più sostenibili sul territorio.

4.2. Le modalità di gestione dell'attività di verifica ed accertamento

Software utilizzato per la gestione del servizio

Il lavoro che si descrive e si compirà sarà svolto con i software della società Advanced Systems, secondo il pacchetto completo che è descritto nel capitolato e con la sua massima valorizzazione.

Il raggruppamento proponente risulta particolarmente capace ed esperto nell'utilizzo e valorizzazione di quel sistema, per aver collaborato e collaborare tuttora, alla sua analisi e realizzazione, e per aver svolto e svolgere tuttora, una importante attività di formazione sullo stesso a favore degli uffici comunali affidanti.

Avvio del sistema informativo per la gestione degli accertamenti.

Proposta di Finanza di Progetto “CALATIA PUBBLICA - RISCOSSIONE” Comune di Maddaloni
CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO E DELLA GESTIONE

La prima fase di lavorazione, fondamentale, costituisce la verifica della situazione dei dati e il completamento di un primo patrimonio informativo indispensabile. Per la notevole e particolare capacità di innovazione tecnologica, ed esperienza, adotteremo un processo di grandissima innovazione, e particolare efficacia, nonché di enorme successo per la qualità del risultato e per l’approccio fondato sulla non conflittualità con gli utenti e per la fruibilità amministrativa anche futura da parte dell’ente. Le società, per la propria specifica e importante competenza, procederanno nel modo di seguito descritto.

Vengono verificate nei caricamenti e utilizzi, nonché nella loro completezza, le seguenti forniture fondamentali, sempre disponibili agli enti comunali e negli standard a loro sempre immediatamente disponibili (l’acquisizione/verifica sarà effettuata insieme all’ufficio da un tecnico aziendale nel corso delle prime giornate di supporto consulenziale):

- ✓ anagrafe comunale (L.A.C. – lista anagrafe comunale dei residenti) alla data di riferimento del primo anno di attività (annualità accertabile più prossima alla eventuale decadenza), e variazioni fino alla situazione attuale;
- ✓ cartografia catastale;
- ✓ carta tecnica regionale, o altra cartografia comunale;
- ✓ viario comunale (nomi e codici vie del comune);
- ✓ dati catastali delle unità immobiliari (catastali) – fabbricati e terreni - nel territorio comunale (fornitura Portale dei Comuni).

Si tratta di informazioni immediatamente reperibili per ogni ente comunale con una semplice interrogazione dei portali cui ha accesso e con interrogazioni standard. Nel corso dell’attività l’acquisizione può essere effettuata insieme al professionista aziendale, anche per la formazione del personale dell’ente, sia per interventi successivi, sia per conoscenza delle basi informative disponibili e della loro articolazione e utilità.

Tali informazioni sono necessarie a completare (rispetto a quanto già gestito) il nucleo di un primo sistema informativo per lo sviluppo delle attività successive e sono strumentali allo svolgimento del censimento (attività primaria) sul territorio, nonché alla successiva elaborazione relativa al controllo delle entrate dovute. Di ciò si dirà bene oltre.

Ovviamente lavorando sui gestionali dell’ente, già oggetto di aggiornamento e utilizzo nel corso degli anni, questa fase di acquisizione potrà essere più una verifica della completezza dei dati già gestiti negli anni e di eventuale integrazione/correzione, ove necessario.

In più, in questa prima fase attraverso la carta tecnica regionale o altro strumento cartografico comunale, si procede a una sovrapposizione dello stesso sulla cartografia catastale, per

Proposta di Finanza di Progetto “CALATIA PUBBLICA - RISCOSSIONE” Comune di Maddaloni

CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO E DELLA GESTIONE

l'implementazione delle funzioni, di cui si dirà oltre, e per l'utilizzo dei moduli del software in uso del comune nella loro massima valorizzazione.

Attraverso la sovrapposizione cartografica sono **identificati tutti gli edifici presenti nel territorio comunale, con la loro denominazione nel viario comunale (nome via – numero civico esterno) e con la loro individuazione catastale.**

Questa prima identificazione consente anche di collocare sulla cartografia comunale **per ogni edificio esistente il numero civico che gli risulti attribuito, insieme all'identificativo catastale di foglio, mappale, particella corrispondente.** In conseguenza, per ogni edificio esistente sul territorio sono quindi **rilevate le schede anagrafiche dei nuclei residenti, le indicazioni di sedi aziendali, gli oggetti di imposta per il prelievo sui rifiuti, e le unità catastali presenti nell'edificio.** Sulla base di tali collocazioni viene svolto un esatto abbinamento (ove ancora non esistente) delle posizioni anagrafiche (nuclei residenti, sede delle imprese), con le unità catastali (una o più d'una) utilizzate, e di queste con gli oggetti di imposta per il prelievo dei rifiuti (utenze della Tari). Infatti, la specifica procedura, attraverso l'intermediazione cartografica, individua esattamente di ogni edificio le liste di utenze anagrafiche in esso presenti, le liste di oggetti di imposta (Tari) in esso presenti, le liste di unità catastali interne.

Per ogni edificio, quindi, viene effettuato un semplicissimo abbinamento, privo di possibilità di errore tra ogni oggetto di imposta (Tari), nucleo anagrafico, e identificativo catastale delle unità relative (una o più).

Al termine di tale operazione, pertanto, per ogni unità immobiliare interna ad un edificio, sono identificati i proprietari (derivanti dalla indicazione catastale), i residenti, gli utilizzatori non residenti, le rendite immobiliari relative, le superfici catastali, le planimetrie per una la successiva misurazione (svolta automaticamente dalla procedura software a partire dai relativi raster).

Il sistema, in quanto fondato sulla intermediazione di una base dati geografica, quindi insensibile alla differenza di denominazione viaria, alla differenza di identificazione dell'accesso su strada, alla differenza di momento di dichiarazione, e così via, consente di superare le tipiche problematiche di costruzione di una corretta anagrafe immobiliare comunale quali:

- ❖ la diversa rappresentazione nel catasto, e all'anagrafe comunale della denominazione viaria e della rilevazione del numero civico;
- ❖ la assenza di indicazione degli identificativi catastali nella rilevazione anagrafica delle unità immobiliari;
- ❖ la assenza di indicazione degli estremi catastali per gli oggetti di imposta della Tari;
- ❖ la indicazione di estremi catastali, mutati dopo la loro comunicazione;

Proposta di Finanza di Progetto “CALATIA PUBBLICA - RISCOSSIONE” Comune di Maddaloni

CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO E DELLA GESTIONE

- ❖ la impossibilità di associazione corretta delle unità catastali pertinentziali di una principale, nei casi di difformità di indicazione di via e numero civico nelle varie basi dati;
- ❖ la impossibilità di associazione corretta delle unità catastali pertinentziali di una principale, nei casi di loro collocazione in prossimità, ma non nello stesso contesto immobiliare;
- ❖ la difficoltà di abbinamento corretto della unità catastale al nucleo familiare di utilizzo/residenza quando l'indicazione di via e numero civico non siano esattamente coincidenti (per diversa denominazione o collocazione) tra anagrafe e base dati catastale;
- ❖ le ulteriori difficoltà di individuazione corretta delle residenze per la disciplina dell'Imu-Tasi;
- ❖ la difficoltà di individuazione corretta dei nuclei familiari per ogni oggetto di imposizione tari;
- ❖ la necessità di individuare tutte le unità catastali non corrispondenti ad un oggetto di imposta Tari e pertanto interamente escluse dalla imposizione;
- ❖ la necessità di dare una posizione tributaria (contribuente, percentuale di possesso, aliquota, detrazione) a tutte le unità catastali esistenti nel territorio comunale.

Tale procedura è svolta in esito al primo incontro di acquisizione dati, senza alcun intervento comunale, ed in termini brevissimi (non più di 15 giorni lavorativi) effettuandosi su dati sottoposti ad elaborazioni tutte automatizzate, e su dati sempre nella disponibilità immediata degli enti, acquisiti nei formati standard con cui ne hanno disponibilità.

Successivamente a tale attività viene confrontato nuovamente l'archivio gestionale e popolato delle informazioni che non aveva o che dovevano essere corrette. A termine delle attività il software gestionale delle imposizioni (lo stesso che utilizza ora il Comune) avrà una base dati di abbinamento delle posizioni assolutamente corretta e con perfetta identità e relazione tra Imu, Tasi, Tari, Anagrafe Comunale, codice fiscale per il controllo dell'imposizione sui redditi.

L'attività di controllo dell'imposizione

Nella fase lavorativa precedente si sono svolte contemporaneamente, le attività di censimento territoriale, di informazione e sollecito alla regolarizzazione spontanea, di approntamento e prima lavorazione degli archivi tributari con inizi dell'attività di controllo su alcune specifiche tipologie, l'emissione dei primi provvedimenti di accertamento. Si continuano a questo punto a dettagliare e svolgere le attività di lavorazione principali per la regolarizzazione impositiva riguardante Imu, Tasi, Tari.

IMU – TASI: nelle attività precedenti, si è visto, è stata completata la identificazione (abbinamento) per ogni unità immobiliare sul territorio, delle sue coordinate catastali con il nucleo familiare residente, con l'utilizzatore non residente (azienda o persona fisica). In derivazione della coordinata

Proposta di Finanza di Progetto "CALATIA PUBBLICA - RISCOSSIONE" Comune di Maddaloni
CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO E DELLA GESTIONE

catastale nonché delle informazioni già gestite negli anni (denunce, rettifiche, ecc.) sono dedotte la soggettività e percentuale di proprietà (o altro diritto rilevante), le loro variazioni relative nel tempo, la rendita catastale e le eventuali variazioni della stessa. È possibile così avere una situazione della interezza delle unità immobiliari (catastali) sul territorio con le loro caratteristiche rilevanti per l'Imposizione Imu e Tasi, comprendenti infatti anche quelle relative all'utilizzatore relativo ed al tipo di utilizzo. La importante lavorazione svolta consente di superare le tipiche problematiche di costruzione di una corretta anagrafe immobiliare comunale quali:

- ✓ la diversa rappresentazione nel catasto, e all'anagrafe comunale della denominazione viaria e della rilevazione del numero civico,
- ✓ l'assenza di indicazione degli identificativi catastali nella rilevazione anagrafica delle unità immobiliari,
- ✓ l'assenza di indicazione degli estremi catastali per gli oggetti di imposta,
- ✓ l'indicazione di estremi catastali, mutati dopo la loro comunicazione, nelle denunce soprattutto più risalenti nel tempo,
- ✓ l'impossibilità di associazione corretta delle unità catastali pertinenziali di una principale, nei casi di difformità di indicazione di via e numero civico nelle varie basi dati,
- ✓ l'impossibilità di associazione corretta delle unità catastali pertinenziali di una principale, nei casi di loro collocazione in prossimità, ma non nello stesso contesto immobiliare,
- ✓ la difficoltà di abbinamento corretto della unità catastale al nucleo familiare di utilizzo/residenza quando l'indicazione di via e numero civico non siano esattamente coincidenti (per diversa denominazione o collocazione) tra anagrafe e base dati catastale,
- ✓ la difficoltà di individuare gli utilizzi gratuiti (comodati) per la assenza delle eventuali denunce,
- ✓ la difficoltà di individuare i locatari in caso di mancata denuncia,
- ✓ le ulteriori difficoltà di individuazione corretta delle residenze per la disciplina dell'Imu-Tasi,
- ✓ la necessità di dare una posizione tributaria (contribuente, percentuale di possesso, aliquota, detrazione, utilizzo di comodatario o locatario, pertinenzialità, ecc.) a tutte le unità catastali esistenti nel territorio comunale. Prima di procedere alle elaborazioni di controllo si provvede ad un'ultima verifica della correttezza della base dati, verificando e provvedendo all'inserimento, ove mancante, delle informazioni derivanti

- da contratti di comodato (acquisiti dalla loro registrazione),
- denunce di successione (acquisite dal loro sistema di trasmissione).

Proposta di Finanza di Progetto "CALATIA PUBBLICA - RISCOSSIONE" Comune di Maddaloni
CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO E DELLA GESTIONE

Questa attività risulta molto veloce atteso che, per come si è proceduto, le informazioni di correzione più complessa sono già state acquisite con il censimento, in maniera anche più aggiornata. In ogni caso si procede al loro controllo ulteriore.

Si procede ad inserire le annotazioni relative a:

- ✓ fabbricati con caratteristica di immobile storico artistico;
- ✓ fabbricati e terreni posseduti da coltivatori diretti e imprenditori agricoli;
- ✓ altri elementi specifici dell'imposizione oggetto di dichiarazione da parte dei contribuenti secondo la regolamentazione comunale o di legge. Terminata questa ulteriore bonifica si procede al confronto di tutte le posizioni con i versamenti effettuati e con le situazioni nei gestionali dell'ente. In ragione di tale controllo si procede a una bonifica delle liste di posizioni irregolari, a partire da quelle relative ad errore nella identificazione dei codici fiscali (stesso soggetto con codice fiscale differente, versamenti con codice fiscale errato, ecc.).

Si procede al controllo di tutte le posizioni a credito di imposta, per ritrovare gli eventuali pagamenti effettuati da un contribuente per il contitolare, ovvero gli errori di attribuzione delle percentuali di possesso, o altre. Per ogni immobile catastalmente esistente nel territorio del comune o comunque esistente nella base dati comunale viene associata l'applicazione della corretta aliquota, l'associazione dei relativi pagamenti, l'eventuale spettanza dell'esenzione, e di ogni altra condizione di imposizione. Particolarmente importante è segnalare come il lavoro di implementazione della base dati, per come disegnato, garantisce una completezza di informazione per ogni controllo perché gli sono attribuiti il titolare di diritto reale nonché l'individuazione esatta dell'utilizzatore, dei rapporti di pertinenzialità, e così via.

A questo punto è effettuato un completo confronto con la base dati comunale per gli anni oggetto di regolarizzazione.

Tale lavoro di controllo consente di ottenere, al termine di tale attività, una precisione assoluta della base dati e, soprattutto, la possibilità di mantenimento nella base dati comunale e nel suo sistema gestionale del patrimonio informativo realizzato, per la successiva attività di emissione e gestione dei provvedimenti.

Terminate le ultime bonifiche risultano le liste delle posizioni da sottoporre a regolarizzazione.

Concordando con l'ente la programmazione del lavoro sulle stesse, si procede a un **controllo puntuale di posizione per posizione, al fine di una validazione di ogni singola situazione.**

Il lavoro già iniziato nella prima fase di controllo delle aree fabbricabili è portato a compimento con le eventuali proposte di avviso conseguente e si aggiunge alle liste appena indicate.

Proposta di Finanza di Progetto “CALATIA PUBBLICA - RISCOSSIONE” Comune di Maddaloni
CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO E DELLA GESTIONE

Una specifica partizione dell'attività riguarderà gli immobili rurali, i terreni agricoli, in generale anche la correttezza degli accatastamenti.

L'attività di censimento territoriale puntuale consentirà di far emergere anche le situazioni di irregolare o non aggiornato accatastamento, per le quali si procederà alla richiesta di regolarizzazione catastale e alla conseguente imposizione (cosiddetta **perequazione catastale** – comma 336). A questo punto si possono spedire, dopo conferma di validazione da parte degli uffici comunali, gli atti di regolarizzazione. Si propone l'invio di avvisi bonari di sollecito alla regolarizzazione seguiti, in mancanza, dagli avvisi di accertamento esecutivo in senso proprio. Oltre si tratterà delle fasi di spedizione, informazione allo sportello, correzione eventuale e rendicontazione.

Elaborazione e spedizione degli atti (IMU; TASI): Quanto alla specifica attività di elaborazione degli atti si procede come di seguito. L'attività è svolta:

- Utilizzando il software proposto e comprendente ogni funzione operativa, contabile, statistica, inerente alle imposte comunali oggetto di affidamento.
- Lo svolgimento cura particolarmente, nella definizione degli accertamenti, di poter considerare correttamente anche le seguenti casistiche, spesso oggetto di errore:
 - ✓ tutti i versamenti dei contitolari per le posizioni di contitolarità (compreso coniuge superstite per l'intera proprietà immobiliare della casa familiare;
 - ✓ tutti i versamenti di occupanti non proprietari (soprattutto per l'eventuale imposizione Tasi);
 - ✓ tutti i versamenti relativi alle situazioni di assegnazione della casa familiare ove non già risolte nell'ambito della contitolarità sopra indicata;
 - ✓ tutti i versamenti relativi a situazioni di successione per effettuazione degli stessi a nome del “de cuius” ovvero degli eredi, relativamente a periodi di imposta precedenti al decesso.

L'errore o la mancata considerazione di versamenti effettuati, pertanto, è ridotto ad ipotesi pressoché inesistenti, oppure specificamente non considerabili: il pagamento di un importo da parte di un utilizzatore che non è proprietario, non è residente e non appartiene al nucleo familiare di un utilizzatore Tari dell'immobile.

La base dati comunale dell'imposizione è ovviamente valorizzata. Nella stessa si svolge la gestione di ulteriori informazioni considerabili:

- ✓ l'abbinamento di versamenti a soggetti non ancora identificati;
- ✓ l'acquisizione informativa di posizioni non rilevabili dagli archivi prima già utilizzati.

Per come si sono svolte le precedenti elaborazioni, le informazioni aggiuntive utilizzabili sono:

Proposta di Finanza di Progetto "CALATIA PUBBLICA - RISCOSSIONE" Comune di Maddaloni
CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO E DELLA GESTIONE

- ✓ situazioni di proprietà o di valore dell'imposizione difformi dalle risultanze catastali per loro erroneità (mancato aggiornamento delle proprietà, mancato recepimento di una diversa rendita, errata associazione a questa della sua validità temporale);
- ✓ situazioni dichiarate di utilizzo non altrimenti rilevabili;
- ✓ situazioni di agevolazione non altrimenti rilevabile se non sulla base di dichiarazioni degli interessati (immobili merce, valori delle aree fabbricabili, stato lavorativo o previdenziale dei conduttori dei terreni agricoli).

Acquisito anche tale ulteriore insieme di elementi, viene svolto un residuale lavoro di controllo e riepilogo dell'acquisizione informativa. A seguito di queste attività si svolge la elaborazione dell'imposizione sulla base del confronto con i versamenti effettuati e, quindi, l'elaborazione di tutte le posizioni per le quali è dovuta una regolarizzazione con la sua misura e ragione. Per come risulta chiaramente dall'esposizione sulla modalità di considerazione della base di calcolo è evidente che l'elaborazione evita tutti gli errori tipici della attività di accertamento. Infatti, riepilogando, tiene conto:

- ❖ di tutte le unità immobiliari del comune correttamente associate alle loro titolarità (proprietari e altri diritti reali), allo stato di residenza dei contribuenti, agli utilizzatori non residenti,
- ❖ di tutte le relazioni di pertinenzialità (nei limiti imposti dalla normativa),
- ❖ di tutti i soggetti eventualmente comodatari,
- ❖ di tutti i versamenti effettuati da contitolari,
- ❖ delle situazioni di assegnazione della casa familiare in caso di separazione o divorzio
- ❖ di tutti i titolari di reddito derivante da attività agricola,
- ❖ di tutte le specifiche condizioni di imposizione (agevolazioni, ecc.) previste dalla disciplina nazionale e comunale.

Il risultato dell'elaborazione è una lista di posizioni oggetto di regolarizzazione che, per come è costruita, presenta una possibilità di errore **assolutamente minima**. L'esito è una proposta di accertamento che ha margini di errore rimessi alla singolarità e, soprattutto, all'impossibilità di essere evitata. Per le aree edificabili viene effettuata un'elaborazione e lavorazione specifica seguita da un professionista specificamente abilitato che a partire dall'acquisizione dei documenti urbanistici (piano regolatore tempo per tempo vigente e concessioni o dichiarazioni urbanistiche), di eventuali deliberazioni comunali sulla determinazione dei valori, dei valori venali dedotti da contratti di compravendita e osservatori certificati, provvede alla ridefinizione di valore per ogni area fabbricabile esistente nel territorio e, successivamente, a una perizia specifica di valore per ognuna di quelle che possono essere oggetto di accertamento.

Proposta di Finanza di Progetto "CALATIA PUBBLICA - RISCOSSIONE" Comune di Maddaloni
CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO E DELLA GESTIONE

TARI

Come prima si è detto, per ogni unità catastale esistente nel territorio è stato effettuato l'abbinamento a un oggetto di imposta presente nella base dati della bollettazione comunale Tari (ove esistente), ovvero di un utilizzatore. In mancanza, dal dato catastale è dedotto il proprietario. Nella prima fase del lavoro si sono misurate le superfici delle planimetrie associate alle diverse unità catastali. È così possibile verificare la **corretta imposizione relativamente al prelievo sui tributi per confronto tra tutte le utenze Tari conosciute dal Comune e le loro superfici effettive (somma delle superfici delle unità catastali associate all'oggetto di imposta), e determinare la corretta imposizione per tutte le unità catastali che non siano mai state correttamente dichiarate per il tributo.**

La totalità delle unità catastali esistenti nel territorio, così, viene sottoposta alla dovuta considerazione e abbinamento a uno o più oggetti di imposta Tari, conseguentemente a una posizione soggettiva di contribuente per la Tari.

Per il modo in cui la base dati di confronto è stata costituita e per i controlli successivi, le possibilità di errore nella individuazione delle situazioni oggetto di regolarizzazione è ridottissima, pressoché irrilevante. Sulla base di queste, comunque, saranno formate liste di situazioni da sottoporre a regolarizzazione di versamento, dopo validazione caso per caso e conferma da parte degli uffici comunali. Come detto, saranno oggetto di specifico controllo anche gli **immobili rurali** o asseriti come tali.

Nello stesso modo si procede per la verifica dell'imposizione Tari. Il processo, in realtà, è semplificato rispetto a Imu e Tasi per esistenza di una bollettazione specifica di controllo e quindi, per l'immediata possibilità di definire la differenza tra:

- conosciuto dalla base dati comunale e realtà (accertamento in senso tecnico)
- richiesto dalla bollettazione comunale e pagato dal contribuente (liquidazione in senso tecnico).

Qui ci si dedica ad illustrare principalmente il confronto relativo alla prima grandezza sopra indicata (accertamento di posizioni non conosciute o infedelmente conosciute).

Richiamando il modo di costruzione dell'anagrafe immobiliare sopra esplicitato, si è ottenuto un completo abbinamento di ogni oggetto di imposizione con i suoi identificativi catastali e una completa banca dati degli immobili non oggetto di imposizione. Si può procedere, quindi, al confronto e alla individuazione di tutte le superfici per le quali non sussiste un oggetto di imposta associato ad un contribuente. La rilevazione, come detto, è svolta per tutte le unità immobiliari catastali esistenti sul territorio, la superficie delle stesse può essere considerata, in ragione della scelta del Comune affidante, come **quella derivante dalla misurazione delle planimetrie, atteso che il sistema comprende un modulo di calcolo automatico delle superfici in derivazione dei raster forniti**

Proposta di Finanza di Progetto “CALATIA PUBBLICA - RISCOSSIONE” Comune di Maddaloni
CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO E DELLA GESTIONE

dalla agenzia del territorio. Il sistema di creazione della base dati di confronto consente di evitare gli errori tipici e le difficoltà usuali dell'accertamento in materia di tributo per la gestione dei rifiuti. Sono definite correttamente perché basate su un confronto specifico edificio per edificio, fatto anche attraverso un controllo diretto sul territorio:

- ❖ le corrispondenze tra unità catastali e oggetti di imposta anche quando non in corrispondenza biunivoca, e quindi la precisione della attribuzione reciproca delle superfici
- ❖ le corrispondenze esatte tra nuclei familiari residenti e unità in cui risiedono, e quindi con perfetta considerazione del fatto che il contribuente può non essere il proprietario dell'immobile ancorché residente nello stesso, ma un componente del suo nucleo familiare
- ❖ le corrispondenze tra utilizzatori e unità utilizzate.
- ❖ la completezza di considerazione di tutte le unità immobiliari esistenti nel comune.
- ❖ la individuazione esatta dell'utilizzatore, o del proprietario (in mancanza di quello) nel caso di mancata dichiarazione dell'unità immobiliare.
- ❖ a individuazione esatta delle superfici di aree scoperte eventualmente rilevanti. Ovviamente attraverso l'utilizzo della base dati comunale gestita negli anni, e la acquisizione della documentazione residuale disponibile, l'attività di confronto viene completata mediante la considerazione:
 - di tutte le eventuali situazioni di esenzione,
 - di tutte le eventuali situazioni di agevolazione individuale,
 - di tutti gli stati immobiliari privi di rilevanza per l'imposizione (superfici con altezze inferiori al limite, immobili vuoti e non utilizzati),
 - di tutte le eventuali condizioni particolari dell'imposizione comunale.

Per le attività industriali e artigianali viene effettuata un'**elaborazione specifica che comprenda la valutazione individuale delle planimetrie, il confronto con le situazioni dichiarate e l'eventuale emissione di un questionario di richiesta di informazione o sopralluogo specifico.**

È, infine, effettuato un controllo individuale posizione per posizione di verifica della stessa relativamente a ogni suo aspetto di completezza e correttezza. L'esito è una proposta di avviso di regolarizzazione, rimessa alla valutazione e controllo degli uffici comunali (in realtà, già emersa dal lavoro svolto insieme alla loro direzione e conoscenza), che presenta margini di errore pressoché inesistenti. Per tutti gli avvisi di regolarizzazione, in caso di mancato pagamento, vengono **successivamente emessi gli atti di accertamento esecutivo. Attività di emissione degli atti per solleciti non pagati.** La preferenza espressa nel progetto è per un primo invio di solleciti di regolarizzazione, non conflittuali e strumentali alla realizzazione dell'interesse primario dell'ente con

Proposta di Finanza di Progetto "CALATIA PUBBLICA - RISCOSSIONE" Comune di Maddaloni
CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO E DELLA GESTIONE

minore aggravio per il contribuente: tutela della imposizione dovuta, correttezza del patrimonio informativo, a fronte del minor aggravio burocratico ed economico per l'interessato. **Successivamente e periodicamente in modo da garantire la tempestività delle azioni e la loro distribuzione nel corso del periodo contrattuale, qualora i solleciti non siano corretti o saldati, si procede alla emissione degli avvisi di accertamento esecutivo, secondo la attuale disciplina di legge.** Gli stessi sono esecutivi qualora non pagati entro il termine di impugnazione.

In ragione della decisione dell'ente, l'attività può essere svolta anche mediante diretta emissione degli atti di accertamento.

Emissione e invio provvedimenti (IMU, TASI, TARI, CUP): l'attività viene eseguita concertando con l'Amministrazione modalità e tempi di esecuzione, dando previa dimostrazione puntuale sulla qualità degli atti formati.

Sarà necessario predefinire con l'Amministrazione Comunale il sistema sanzionatorio, le modalità di notifica, la modulistica da utilizzare (tipo Postel, moduli autoimbustanti o altro). Importante è, solitamente, la definizione delle modalità di spedizione in considerazione della quantità di atti lavorati e della tempistica prevista con conseguente organizzazione delle successive fasi di lavorazione.

Elaborazione degli atti: si provvederà anche preliminarmente, se non già fatto nei controlli precedenti:

- ✓ Acquisizione e confronto di tutte le anagrafiche con l'anagrafe comunale e quella nazionale (SIATEL);
 - ✓ Verifica automatica o manuale, di tutti quei contribuenti che risultano deceduti, ma titolari almeno di un provvedimento elaborato, e invio agli eredi;
 - ✓ Archiviazione separata di tutti gli avvisi relativi ai contribuenti con dati anagrafici mancanti o incompleti precedentemente cercati (ma non trovati) per assoggettarli a ulteriori particolari ricerche.
- Rendicontazione delle somme riscosse, nelle modalità concordate con il Funzionario Responsabile.

Gestione Notifiche PEC e altre: limitatamente a imprese e professionisti, le notifiche degli atti vengono eseguite direttamente tramite PEC all'indirizzo risultante dall'indice nazionale degli indirizzi PEC (Ini-Pec) secondo modalità regolamentate con DPR68/2005. Per la notificazione degli atti a soggetti diversi da quelli sopra richiamati, di norma ci si avvale del servizio di notifica atti giudiziari di Poste Italiane, ma anche di altri service appositamente abilitati a effettuare notifiche in genere. Il personale del nostro *back-office* provvede a informatizzare gli esiti di notifica, scansionare le relate di notifica, nonché a eseguire i controlli di qualità. In tempo reale vengono pubblicati sulla *Business Intelligence* gli esiti di notifica.

Proposta di Finanza di Progetto "CALATIA PUBBLICA - RISCOSSIONE" Comune di Maddaloni
CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO E DELLA GESTIONE

Attività successiva all'invio atti: Dopo l'invio degli avvisi si procederà nelle lavorazioni nei seguenti modi:

- ✓ Registrazione e archiviazione delle cartoline di notifica degli atti, con memorizzazione della data di avvenuta notifica;
- ✓ Controllo, catalogazione e archiviazione degli avvisi non notificati con acquisizione del motivo di mancata notifica;
- ✓ Verifica sulle motivazioni delle mancate notifiche ed eventuale ri-emissione dell'atto corretto;
- ✓ Gestione, in contraddittorio con i contribuenti, degli avvisi contestati, con controlli incrociati fra la documentazione fornita e i dati in possesso dei Comuni e tempestiva (possibilmente in tempo reale) valutazione circa l'efficacia dell'atto;
- ✓ Nel caso in cui l'atto risulti da annullare, si procederà all'annullamento immediato dello stesso con consegna o invio di una comunicazione scritta al contribuente;
- ✓ Nel caso in cui l'atto risulti da ricalcolare, si procederà all'immediata ri-emissione e notifica dell'avviso modificato in base alle nuove informazioni acquisite;

Le pratiche di annullamento, ricalcolo o conferma, verranno archiviate con tutta la documentazione fornita e copia delle comunicazioni eventualmente inviate al contribuente.

Accertamenti Liquidazione CANONE DI ESPOSIZIONE PUBBLICITARIA.

A seguito delle fasi di bonifica e di controllo del territorio, vengono contestati ai contribuenti gli omessi o insufficienti versamenti e le omesse denunce, mediante l'emissione di avvisi di accertamento. Trascorsi inutilmente i tempi per la produzione di un ricorso o per il versamento degli importi contestati, viene attivata la procedura di riscossione coattiva a mezzo ingiunzione.

Successivamente alla scadenza dell'ultima rata, con riferimento all'imposta annuale, a seguito delle attività di emissione degli avvisi di pagamento di cui al precedente paragrafo, tutti i versamenti saranno registrati e importati nel sistema gestionale e impostata la procedura di analisi della corrispondenza tra il carico ordinario e i versamenti registrati. Generata la lista di controllo contenente gli omessi, parziali o tardivi versamenti, si procederà all'elaborazione e alla emissione dei relativi avvisi di liquidazione, con irrogazione delle sanzioni e degli interessi moratori dovuti per legge. Gli atti, prodotti e notificati a mezzo servizio postale, conterranno i seguenti elementi: Dati anagrafici del soggetto passivo; Ubicazione dell'esposizione pubblicitaria; Superficie imponibile; Importi parziali relativi al canone e sanzioni irrogate; Totale del versamento; Riferimenti normativi; Modalità di ricorso avverso l'avviso stesso ed organo deputato all'accoglimento del ricorso; Soggetto responsabile del procedimento e recapiti per eventuali contatti.

Proposta di Finanza di Progetto "CALATIA PUBBLICA - RISCOSSIONE" Comune di Maddaloni
CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO E DELLA GESTIONE

Qualora le eventuali documentazioni a discarico prodotte dai contribuenti siano giudicate congrue, viene emesso provvedimento di annullamento dell'atto che, a seconda dei casi, produce l'estinzione della procedura con la rettifica della posizione oppure l'emissione di un nuovo atto privo dei vizi contestati dal contribuente. Con riferimento al canone di esposizione pubblicitaria a carattere Temporaneo, a seguito delle fasi di bonifica e di controllo del territorio, vengono contestati ai contribuenti gli omessi o insufficienti versamenti e le omesse denunce, mediante l'emissione di avvisi di accertamento **entro 15 giorni** dalla constatazione del fatto. Trascorsi inutilmente i tempi per la produzione di un ricorso o per il versamento degli importi contestati, viene attivata la procedura di riscossione coattiva a mezzo ingiunzione fiscale.

Accertamenti Liquidazione OCCUPAZIONE SPAZI ED AREE PUBBLICHE.

A seguito delle fasi di bonifica e di controllo del territorio, vengono contestati ai contribuenti gli omessi o insufficienti versamenti e le omesse denunce, mediante l'emissione di avvisi di accertamento. Trascorsi inutilmente i tempi per la produzione di un ricorso o per il versamento degli importi contestati, viene attivata la procedura di riscossione coattiva a mezzo ingiunzione.

Successivamente alla scadenza dell'ultima rata, con riferimento al canone annuale, a seguito delle attività di emissione degli avvisi di pagamento di cui al precedente paragrafo, tutti i versamenti saranno registrati e importati nel sistema gestionale e impostata la procedura di analisi della corrispondenza tra il carico ordinario e i versamenti registrati. Generata la lista di controllo contenente gli omessi, parziali o tardivi versamenti, si procederà all'elaborazione e alla emissione dei relativi avvisi di liquidazione, con irrogazione delle sanzioni e degli interessi moratori dovuti per legge. Gli atti, prodotti e notificati a mezzo servizio postale, conterranno i seguenti elementi: *dati anagrafici del soggetto passivo; ubicazione dell'occupazione; superficie imponibile; importi parziali relativi al canone e sanzioni irrogate; totale del versamento; riferimenti normativi; modalità di ricorso avverso l'avviso stesso ed organo deputato all'accoglimento del ricorso; soggetto responsabile del procedimento e recapiti per eventuali contatti.*

Qualora le eventuali documentazioni a discarico prodotte dai contribuenti siano giudicate congrue, viene emesso provvedimento di annullamento dell'atto che, a seconda dei casi, produce l'estinzione della procedura con la rettifica della posizione oppure l'emissione di un nuovo atto privo dei vizi contestati dal contribuente. Con riferimento al **Canone occupazione a carattere Temporaneo**, a seguito delle fasi di bonifica e di controllo del territorio, vengono contestati ai contribuenti gli omessi o insufficienti versamenti e le omesse denunce, mediante l'emissione di avvisi di accertamento entro 15 giorni dalla constatazione del fatto. Relativamente a tutte le situazioni rilevate nel corso della sua

Proposta di Finanza di Progetto "CALATIA PUBBLICA - RISCOSSIONE" Comune di Maddaloni
CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO E DELLA GESTIONE

attività che possano costituire violazioni ai regolamenti comunali, in particolare, in tema di autorizzazioni e concessioni alle occupazioni di spazi ed aree pubbliche, la Società darà tempestiva comunicazione, **entro 24 ore dalla conoscenza del fatto, agli Uffici comunali competenti.** Trascorsi inutilmente i tempi per la produzione di un ricorso o per il versamento degli importi contestati, viene attivata la procedura di riscossione coattiva a mezzo ingiunzione.

INIZIATIVE E PROGETTI DI RECUPERO DELL'EVASIONE

I proponenti monitoreranno il territorio comunale, con controlli frequenti del personale operativo, in costante contatto con la sede locale per le immediate verifiche/riscontri del caso, fotografando ogni impianto pubblicitario abusivo, comunque non autorizzato, con apparecchiature digitali, segnalando, tale violazione, all'ufficio tributi del Comune per quanto di competenza e al comando della Polizia Locale, affinché proceda all'emissione dei relativi verbali di violazione amministrativa del codice della strada *ex art. 23 del D.lgs. 285/1992*. Il censimento generale degli impianti pubblicitari effettuato **entro 30 giorni dall'inizio delle attività** terrà conto di eventuali evoluzioni per avere sempre una situazione aggiornata dei mezzi pubblicitari esposti, non trascurando, ai fini di eventuali azioni amministrative, l'esposizione delle insegne di esercizio esenti nell'ambito del territorio comunale. Controlli continui, oltre che a individuare i mezzi pubblicitari assoggettabili al canone annuo, saranno proiettati anche al controllo delle esposizioni pubblicitarie temporanee come ad esempio: locandine, striscioni, volantinaggio, ecc.

In questi ultimi anni si è assistito a un proliferare incontrollato del fenomeno dell'abusivismo di esposizioni pubblicitarie, in particolare delle tipologie riferibili alla cartellonistica pubblicitaria stradale e alle frecce segnaletiche indicanti i percorsi verso le sedi di attività commerciali, artigianali o industriali.

Il fenomeno ha interessato particolarmente le grandi vie di collegamento tra la periferia, il centro cittadino le vie di scorrimento veloce, non contribuendo, stante l'indiscriminato posizionamento, alla sicurezza del traffico veicolare. Nasce pertanto la necessità immediata di attivare un progetto che permetta l'identificazione dei mezzi pubblicitari abusivi, la loro verbalizzazione con applicazione di sanzioni amministrative, l'emissione di apposita ordinanza di rimozione a carico degli installatori e, in caso di inadempienza, la rimozione d'ufficio e la custodia del materiale rimosso. L'obiettivo che le società si prefiggono nell'interesse generale, è un'azione costante sul territorio finalizzata anche al recupero della compatibilità urbana e ambientale della pubblicità con particolare attenzione alla fruibilità visiva e funzionale della città perseguendo l'obiettivo della qualificazione urbana, affinché

Proposta di Finanza di Progetto “CALATIA PUBBLICA - RISCOSSIONE” Comune di Maddaloni
CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO E DELLA GESTIONE

la presenza della pubblicità non costituisca necessariamente un elemento detrattivo del paesaggio antropizzato, ma possa diventare un’occasione di arricchimento dello stesso.

L’obiettivo della salvaguardia dei siti urbani o delle aree di interesse storico, induce a intraprendere un’azione costante di monitoraggio e rilevamento dello stato di fatto del territorio finalizzato a una azione concreta di recupero dell’evasione. In sostanza, quindi, verranno riportati tutti gli elementi utili per la necessaria azione di contrasto ai fenomeni di abusivismo e, di conseguenza, per l’esatta applicazione e il recupero del canone.

La procedura consente il censimento degli Impianti Pubblicitari e degli Indicatori di Attività al fine di realizzare un inventario e la pianificazione dei relativi interventi di gestione. Sulla base delle immagini acquisite, viene rilevata la dimensione dell’impianto oltre che la presenza o meno di alberature che ne impediscano la vista e degli elementi di sicurezza necessari (distanza da curve pericolose, rotatorie, svincoli, ecc.). Sulla base di tali elementi si potranno effettuare controlli preventivi prima del rilascio delle concessioni o effettuare controlli di dettaglio per la eventuale rimozione del mezzo pubblicitario per motivi di sicurezza.

Nelle attività di controllo e monitoraggio del territorio verranno prese in considerazione, a titolo semplificativo, le seguenti fattispecie:

Pubblicità Annuale	<i>Insegne - Adesivi – Pannelli - Tende – Mantovane – Frange – Vetrofanie Cartelli – Cassonetti - Gonfalon - Bandiere - Poster - Vetrine – Bacheche – Targhe - Transenne Parapetonali - Cestini Portarifiuti – Orologi - Quadri Turistici – Pensiline – Prisma-visioni – Frecce - Pubblicità con Automezzi</i>
Pubblicità Temporanea	<i>Cavalletti Pubblicitari – Striscioni – Locandine - Pubblicità con Veicoli e Rimorchi - Volantini</i>

All’inizio delle attività, al fine della costituzione di una Banca Dati certa, si procederà, mediante incroci informatici con le altre Banche Dati comunali quali, ad esempio, quella relativa alle licenze commerciali, ai ruoli TARI, alla viabilità comunale, all’I.M.U. e TASI ecc., a una bonifica e conseguente classificazione di tutte le posizioni riscontrate relativamente agli oggetti di imposizione. Tale procedura consentirà anche l’esatta conoscenza di eventuali posizioni irregolari, l’individuazione nonché l’esatta conoscenza di eventuali contenziosi in essere anche in ordine alla legittimità dell’installazione di impianti pubblicitari, con riferimento a specifici atti autorizzativi. Grazie ai dati reperiti e inseriti nel database gestionale, verrà garantita una efficiente attività di liquidazione, accertamento e riscossione del Canone in gestione. L’inclusione della CARTOGRAFIA nella procedura garantisce una puntuale interazione con la cartografia del territorio mediante

Proposta di Finanza di Progetto “CALATIA PUBBLICA - RISCOSSIONE” Comune di Maddaloni
CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO E DELLA GESTIONE

georeferenziazione dei cespiti tassabili. Si potrà avere l'esatta individuazione delle esposizioni pubblicitarie, ubicate nel territorio comunale e ciascuna di esse potrà essere immediatamente individuata. Con un procedimento inverso si possono analizzare gli elementi associati all'oggetto, contenuti negli archivi della procedura (caratteristiche, soggetti correlati, dichiarazioni, pagamenti, etc.), selezionandone la posizione occupata sulla mappa. Verranno correlate informazioni riguardanti la collocazione dell'oggetto rispetto ai numeri civici esistenti in prossimità degli stessi, l'immagine dell'oggetto ed eventualmente le informazioni riguardanti le autorizzazioni relative.

Terminate le fasi del censimento, verranno emessi degli avvisi di accertamento per il recupero delle somme dovute. Gli atti saranno generali automaticamente già formalmente completi ed esaustivi, con l'esposizione delle motivazioni giuridiche e dei criteri di determinazione delle violazioni, i riferimenti degli oggetti imponibili con i relativi indirizzi l'ammontare del canone, le sanzioni, gli interessi, le spese di notifica, le modalità di ricorso avverso l'avviso e l'organo deputato all'accoglimento del ricorso. Vengono elaborati e stampati i modelli PagoPA da allegare ai rispettivi avvisi, precompilati per il versamento degli importi contestati. La notifica degli atti può essere effettuata a mezzo raccomandata del servizio postale oppure tramite personale in possesso di nomina di messo notificatore. Il Piano per la lotta contro l'Abusivismo ha come pilastro portante la determinazione “dell'Asse Procedurale di regolarizzazione degli Impianti Pubblicitari” collocati sul territorio. Questo elaborato consiste nell'individuazione delle metodologie operative che la Pubblica Amministrazione dovrà perseguire durante la fase operativa del progetto per il raggiungimento degli obiettivi preposti. L'elaborato definisce il flusso della procedura e l'iter amministrativo e operativo che il funzionario responsabile dovrà seguire in relazione alle singole casistiche che emergono sia nella fase di analisi del contenzioso, sia nella successiva fase di intervento. Tale elaborato costituisce la messa in atto di tutte le norme elencate nel Piano generale degli impianti Pubblicitari, nel quale dovranno essere determinate sia le aree ad eccessivo affollamento di mezzi pubblicitari, che senza dubbio sminuiscono il livello estetico della città, sia tutte le norme da seguire per la determinazione della conformità o meno degli impianti pubblicitari. Come per il Piano degli Impianti, anche il Piano contro l'Abusivismo si riferisce agli impianti pubblicitari di cui all'art. 47, commi 2-4-5-6-7-8 del D.P.R. 495/92. Per l'ottenimento degli obiettivi preposti, successivamente alla definizione dell'asse procedurale di regolarizzazione degli impianti pubblicitari, si procederà secondo le fasi di seguito descritte. Un'ulteriore fase procedurale, che prevede l'analisi dei mezzi pubblicitari esistenti, è la determinazione e la distinzione degli impianti autorizzati da quelli non autorizzati. Per arrivare a ciò, in fase di censimento, verranno rilevati i dati autorizzativi riportati sulle apposite etichette degli impianti; in caso di assenza di questa, l'impianto verrà considerato abusivo e sarà onere del

Proposta di Finanza di Progetto "CALATIA PUBBLICA - RISCOSSIONE" Comune di Maddaloni
CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO E DELLA GESTIONE

proprietario del mezzo, far pervenire al comune eventuali titoli autorizzativi in suo possesso. Verranno quindi classificati gli impianti censiti a seconda dallo stato autorizzativo. Si dovrà stabilire in accordi con l'amministrazione la procedura da adottarsi nei confronti di soggetti titolari di autorizzazioni rilasciate in carenza di istruttoria o in presenza di vizi di forma. Per associare le autorizzazioni reputate conformi e in corso di validità, a ogni impianto elencato nel censimento, sarà necessario poter identificare in maniera univoca l'impianto oggetto dell'autorizzazione, vale a dire che le autorizzazioni dovranno essere complete dei dati necessari per l'individuazione dell'esatta ubicazione e dell'esatta tipologia del mezzo e del soggetto pubblicizzato. Dovrà preliminarmente essere fornito, quindi, un elenco dei titoli autorizzativi rilasciati negli ultimi tre anni su tracciato predeterminato, compresi gli eventuali rinnovi, dal quale si potrà estrapolare i dati univoci di ubicazione e tipologia del mezzo, in modo da associare correttamente gli impianti censiti. Gli impianti ai quali non verrà associata un'autorizzazione idonea in corso di validità, saranno considerati abusivi e assoggettati al flusso definito dall'asse procedurale.

A seguito dell'associazione delle autorizzazioni agli impianti censiti si potranno effettuare delle estrazioni di dati per evidenziare le diverse casistiche e le diverse fasi in cui gli impianti attualmente installati si trovano. Verranno quindi estratti: *impianti autorizzati con autorizzazioni idonee in corso di validità; impianti autorizzati con autorizzazioni idonee scadute; impianti autorizzati con autorizzazioni non idonee in corso di validità; impianti autorizzati con autorizzazioni non idonee scadute; impianti non autorizzati*. Successivamente per le casistiche citate verranno predisposte opportune comunicazioni da inoltrare agli utenti interessati, in relazione alle specifiche condizioni previste dall'asse procedurale degli impianti pubblicitari. A seguito dell'attività svolta in precedenza, saranno predisposti dal nostro ufficio legale, tutti gli atti amministrativi adeguati alle singole casistiche identificate, finalizzati a ricondurre il procedimento nelle previsioni dell'asse procedurale di riorganizzazione degli impianti pubblicitari predisponendo al tempo stesso le comunicazioni idonee per ogni casistica, il tutto finalizzato alla conclusione del contenzioso e alla rimozione dei mezzi pubblicitari abusivi per i quali il soggetto proprietario o responsabile solidale non abbiano ritenuto di proporre ricorso entro i termini, oppure per quei mezzi per i quali il contenzioso si è concluso a favore della Pubblica Amministrazione. Saranno inoltre definite le procedure per l'effettuazione della rimozione, custodia ed eventuale riconsegna dei mezzi pubblicitari sequestrati. Terminate le fasi del censimento, verranno emessi gli avvisi di accertamento per il recupero delle somme dovute. Gli atti saranno generati automaticamente già formalmente completi ed esaustivi, con l'esposizione delle motivazioni giuridiche e dei criteri di determinazione delle violazioni, i riferimenti degli oggetti imponibili con i relativi indirizzi l'ammontare del canone, le sanzioni, gli interessi, le

Proposta di Finanza di Progetto “CALATIA PUBBLICA - RISCOSSIONE” Comune di Maddaloni
CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO E DELLA GESTIONE

spese di notifica, le modalità di ricorso avverso l'avviso e l'organo deputato all'accoglimento del ricorso. Vengono elaborati e stampati i modelli PagoPA da allegare ai rispettivi avvisi, precompilati per il versamento degli importi contestati. La notifica degli atti può essere effettuata a mezzo raccomandata del servizio postale oppure tramite personale in possesso di nomina di messo notificatore. Per tutti gli accertamenti che risultassero non pagati entro i termini previsti, si procederà al recupero del dovuto con le procedure previste per la riscossione coattiva.

Controlli e Verifiche Occupazioni Spazi ed Aree Pubbliche.

L'attività di rilevazione globale straordinaria del territorio, effettuata con supporti informatici e cartografici, ai fini del censimento delle occupazioni di spazi e aree pubbliche insistenti sul territorio del Comune, sarà differenziata in relazione alle diverse fattispecie soggette a canone e verrà effettuata, come per la pubblicità, almeno due volte all'anno, fermo restando che il primo censimento verrà effettuato **entro 30 giorni dall'inizio delle attività**.

Tali controlli oltre a individuare le occupazioni a carattere permanente, saranno proiettati anche al controllo delle occupazioni a carattere temporaneo. Tutto il territorio sarà inoltre assoggettato a un monitoraggio costante, finalizzato all'individuazione delle occupazioni “temporanee” non autorizzate e alla verifica del rispetto delle prescrizioni autorizzative, ove esistenti. Ai fini dell'applicazione previste del Regolamento Comunale Occupazione Spazi ed Aree Pubbliche, Etruria Servizi, dinanzi a una occupazione abusiva, provvederà immediatamente a denunciare il fatto al Comando di Polizia Municipale, trasmettendo tutta la documentazione necessaria, quale: *reportage fotografico; tipologia occupazione; data di rilevazione; superficie occupazione; ubicazione occupazione; responsabile dell'occupazione*. Nelle attività di controllo e monitoraggio del territorio verranno in particolare prese in considerazione le seguenti occupazioni:

Occupazioni di suolo	<i>Chioschi – Edicole - Banchi Vendita c/o Mercati e/o Fiere – Fioriere - Colonnine Scansaruote - Scalini e Scalinate Sporgenti - Griglie, Botole, Lucernai, Feritoie di Esclusiva Utilità dei Privati - Vetrine Sporgenti (Poggianti al Suolo), Espositori e Cavalletti - Aree di Parcheggio ad Esclusivo Utilizzo dei Privati - Impianti Pubblicitari su Palo - Chioschi ed Altre Strutture di Distributori Carburante - Accessi Carrabili a Raso con Cartello di Divieto di Sosta - Passi Carrabili Passi Carrabili Inutilizzati o Inutilizzabili - Distributori di Tabacchi e Distributori Automatici in Genere - Dehors Coperti o Scoperti Ponteggi per Cantieri Edili - Scavi</i>
-----------------------------	---

Proposta di Finanza di Progetto "CALATIA PUBBLICA - RISCOSSIONE" Comune di Maddaloni
CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO E DELLA GESTIONE

Occupazioni Soprasuolo	<i>Pensiline, Tettoie - Insegne a Bandiera - Insegne a Muro – Bacheche - Condizionatori d'aria, Pompe di Calore - Tende Parasole Fisse o Retrattili</i>
Occupazioni Sottosuolo	<i>Intercapedini - Serbatoi Privati - Serbatoi dei Distributori di Carburante - Condotture, Cavi, Impianti, con Esclusione delle Reti di Erogazione di Pubblici Servizi</i>

Verrà effettuato un confronto dei dati rilevati con la documentazione già esistente agli atti del Comune e classificazione in due distinte fattispecie a cui seguiranno due differenti iter procedimentali a seconda che le occupazioni, compresi gli accessi carrabili, risultino autorizzati oppure da autorizzare. Per i passi o accessi non autorizzati, così come per tutte le altre fattispecie soggette al canone, verrà inoltrata una comunicazione ai proprietari individuati con le attività di censimento con tutta la documentazione necessaria alla regolarizzazione: nota informativa, modulistica per la richiesta di concessione, ecc. La comunicazione conterrà l'indicazione dei risultati acquisiti con il censimento, i termini per presentare controdeduzioni e le informazioni indispensabili per instaurare un eventuale contraddittorio (orari di apertura al pubblico, numeri telefonici ecc.) nonché la persona a cui è assegnata la pratica. Contestualmente, verranno inoltrate al Comando della Polizia Municipale tutte le irregolarità riscontrate. Inoltre, verrà garantito il costante monitoraggio del territorio nel corso dell'anno con verifiche almeno settimanali, a cura del personale preposto per l'individuazione e il contrasto sia di occupazioni abusive che di occupazioni difformi dall'originale atto autorizzativo.

Accertamenti occupazioni stagionali.

Particolare attenzione verrà prestata all'individuazione delle occupazioni temporanee stagionali da parte di esercizi commerciali quali bar, gelaterie, ecc. e al loro costante monitoraggio, al fine di ridurre al minimo l'evasione connessa con tali posizioni e contemporaneamente per evitare l'occupazione di spazi eccedenti rispetto a quelli autorizzati. Questa attività sarà eseguita con un monitoraggio giornaliero del territorio nei periodi dell'anno in cui detto fenomeno ha un particolare sviluppo.

Verifiche esercizi itineranti (spettacoli circensi, giostre, etc.).

Anche tramite l'istituzione di un apposito servizio dedicato a questa particolare categoria di utenti, verrà effettuato un costante monitoraggio sulle occupazioni e sulle esposizioni pubblicitarie di tutti gli esercizi itineranti che opereranno nel Comune, eseguendo controlli specifici sulle occupazioni effettuate ed eventualmente provvedendo all'emissione degli avvisi di accertamento e alla relativa

Proposta di Finanza di Progetto "CALATIA PUBBLICA - RISCOSSIONE" Comune di Maddaloni

CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO E DELLA GESTIONE

segnalazioni agli organi comunali per le dovute adempienze di carattere amministrativo comprese le relative ordinanze di rimozione in caso di abusivismo non sanabile.

L'attività sarà orientata alla disincentivazione del fenomeno dell'abusivismo e nel contempo all'incentivazione premiante (assistenza nell'iter amministrativo, servizi di consulenza, etc.) del corretto adempimento.

Verifica Occupazioni realizzate per attività edilizia.

Controlli specifici verranno attivati con riferimento a questa tipologia di occupazioni e saranno mirati, oltre che al riscontro oggettivo rispetto all'autorizzazione rilasciata dall'Ente, a una attenta verifica della salvaguardia dello stato dei luoghi del patrimonio pubblico, come, ad esempio, l'integrità dei tratti di strada o marciapiedi su cui viene effettuata l'occupazione, la salvaguardia dei passaggi pedonali, il deposito di materiale inerte, ecc.

Verifica Passi Carrabili.

Si procederà alla verifica di tutti i passi e accessi carrabili insistenti sulle strade comunali.

Verrà effettuato un confronto dei dati rilevati con la documentazione già esistente agli atti del Comune e classificazione in due distinte fattispecie a cui seguiranno due differenti iter procedurali a seconda che i passi/accessi carrabili, risultino autorizzati oppure da autorizzare. Per i passi o accessi non autorizzati verrà inoltrata una comunicazione ai proprietari individuati con le attività di censimento con tutta la documentazione necessaria alla regolarizzazione quali una nota informativa nella quale verranno riportate tutte le nozioni e le prescrizioni previste dal Codice della Strada, compreso l'obbligo di esposizione del segnale **PASSO CARRABILE** con le caratteristiche dettate dallo stesso codice e, quindi, con l'indicazione del Comune, del numero e dell'anno di rilascio della concessione, con l'esplicita previsione di inefficacia del divieto nei casi di assenza del cartello ovvero nei casi di esposizione di cartelli difformi dalle suddette prescrizioni normative e regolamentari, ma anche tutta la modulistica necessaria alla richiesta di regolarizzazione e al rilascio della concessione e del cartello regolamentare. Nelle attività di verifica, i passi carrabili verranno identificati sulla base delle seguenti tipologie:

- *Accesso a raso con cartello di divieto di sosta;*
- *Passo carrabile con intervallo sul marciapiedi;*
- *Passo carrabile realizzato con scivolo sulla sede stradale;*
- *Passo carrabile realizzato con uno scivolo su una strada priva di marciapiedi;*
- *Passo carrabile costituito con uno smusso realizzato su marciapiedi;*

Proposta di Finanza di Progetto “CALATIA PUBBLICA - RISCOSSIONE” Comune di Maddaloni
CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO E DELLA GESTIONE

- *Passo carrabile realizzato incubando la cunetta stradale;*
- *Passo carrabile realizzato mediante abbassamento del marciapiedi;*
- *Passo carrabile di accesso ad impianti per la distribuzione dei carburanti;*
- *Passi carrabili costruiti direttamente dal comune che, sulla base di elementi di carattere oggettivo, risultano non utilizzabili o, di fatto, non utilizzati dal proprietario dell'immobile;*
- *Accessi carrabili destinati a soggetti portatori di handicap.*

Verifica Occupazioni effettuate presso Mercati settimanali e Fiere.

In occasione del mercato settimanale, ma anche di fiere e festeggiamenti, il personale locale garantirà le riscossioni dirette di occupazioni e Tarig da effettuarsi in capo agli operatori cosiddetti “spuntisti”. La presenza del personale preposto rappresenta un valido ausilio agli organi di Polizia Locale, anche nelle eventuali operazioni di sorteggio e assegnazione dei posteggi, oltre a realizzare maggiore incisività nelle attività di controllo e repressione di eventuali fenomeni di abusivismo. Detta presenza è garantita in ogni altra manifestazione, fiera o festeggiamenti che l’Amministrazione Comunale organizzerà nel proprio territorio.

Verifica Aziende Erogatrici Pubblici Servizi.

Con circolare n. 1/DF del 20 gennaio 2009 il Ministero delle Finanze ha chiarito che “ciascuna società che fruisce, a qualunque titolo, delle infrastrutture deve corrispondere direttamente al competente ente locale gli importi dovuti per l’occupazione, calcolati in base al numero delle proprie utenze”. Verrà attivato pertanto uno specifico progetto di verifica teso al riscontro dei dati dichiarati dalle società di erogazione di pubblici servizi che utilizzano infrastrutture a rete, acquisendo i dati relativi presso altre pubbliche amministrazioni o presso i concessionari gestori delle reti (Ministero dello Sviluppo Economico – Dipartimento Comunicazioni e Dipartimento per l’Energia; Autorità per le garanzie nelle comunicazioni; Tim Spa; Enel Spa) o, come avviene per le utenze di gas ed elettricità, utilizzando i dati forniti al Comune dal Ministero delle Finanze tramite il Portale PuntoFisco.

Terminate le fasi del censimento, per quanto riguarda le occupazioni a carattere permanente, verranno emessi degli avvisi di accertamento per il recupero delle somme dovute. Gli atti saranno generali automaticamente già formalmente completi ed esaustivi, con l’esposizione delle motivazioni giuridiche e dei criteri di determinazione delle violazioni, i riferimenti degli oggetti imponibili con i relativi indirizzi l’ammontare dell’imposta, le sanzioni, gli interessi, le spese di notifica, le modalità di ricorso avverso l’avviso e l’organo deputato all’accoglimento del ricorso. Vengono elaborati e

Proposta di Finanza di Progetto “CALATIA PUBBLICA - RISCOSSIONE” Comune di Maddaloni

CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO E DELLA GESTIONE

stampati i modelli PagoPA da allegare ai rispettivi avvisi, compilati per il versamento degli importi contestati. La notifica degli atti può essere effettuata a mezzo raccomandata del servizio postale oppure tramite personale in possesso di nomina di messo notificatore. Per tutti gli accertamenti che risultassero non pagati entro i termini previsti, si procederà al recupero del dovuto con le procedure previste per la riscossione coattiva.

Con riferimento alle occupazioni temporanee abusive riscontrate sul territorio, verranno emessi i relativi avvisi di accertamento entro le 24 ore dalla constatazione del fatto.

L'inclusione della cartografia nella procedura garantisce una puntuale interazione con la cartografia del territorio mediante georeferenziazione dei cespiti. terminate le fasi del censimento, verranno emessi degli avvisi di accertamento per il recupero delle somme dovute.

Il Piano per la lotta contro l'Abusivismo ha come pilastro portante la determinazione “dell'Asse Procedurale di regolarizzazione delle occupazioni” effettuate sul territorio. Questo elaborato consiste nell'individuazione delle metodologie operative che la Pubblica Amministrazione dovrà perseguire durante la fase operativa del progetto per il raggiungimento degli obiettivi preposti. L'elaborato definisce il flusso della procedura e l'iter amministrativo e operativo che il funzionario responsabile dovrà seguire in relazione alle singole casistiche che emergono sia nella fase di analisi del contenzioso, sia nella successiva fase di intervento.

Una fase procedurale fondamentale è la determinazione e la distinzione delle occupazioni autorizzate da quelle non autorizzate. Verranno quindi classificate le occupazioni censite a seconda dallo stato autorizzativo. Si dovrà stabilire, in accordo con l'amministrazione, la procedura da adottarsi nei confronti di soggetti titolari di autorizzazioni rilasciate in carenza di istruttoria o in presenza di vizi di forma. Per associare le autorizzazioni reputate conformi e in corso di validità a ogni occupazione elencata nel censimento, sarà necessario poter identificare in maniera univoca l'occupazione oggetto dell'autorizzazione, vale a dire che le autorizzazioni dovranno essere complete dei dati necessari per l'individuazione dell'esatta ubicazione e dell'esatta tipologia dell'occupazione effettuata. Dovrà preliminarmente esserci quindi fornito un elenco dei titoli autorizzativi rilasciati su tracciato predeterminato, compresi gli eventuali rinnovi, dal quale si potranno estrapolare i dati univoci di ubicazione e tipologia del mezzo, in modo da associare correttamente le occupazioni censite. Le occupazioni alle quali non verrà associata un'autorizzazione idonea in corso di validità, saranno considerati abusivi e quindi assoggettati al flusso definito dall'asse procedurale. A seguito dell'associazione delle autorizzazioni alle occupazioni censite si potranno effettuare delle estrazioni di dati per evidenziare le diverse casistiche e le diverse fasi in cui attualmente si trovano. Verranno

Proposta di Finanza di Progetto "CALATIA PUBBLICA - RISCOSSIONE" Comune di Maddaloni
CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO E DELLA GESTIONE

quindi estratti: occupazioni autorizzate con autorizzazioni idonee in corso di validità; occupazioni autorizzate con autorizzazioni idonee scadute; occupazioni autorizzate con autorizzazioni non idonee in corso di validità; occupazioni autorizzate con autorizzazioni non idonee scadute; occupazioni non autorizzate. Successivamente per le casistiche succitate verranno predisposte opportune comunicazioni da inoltrare agli utenti interessati, in relazione alle specifiche condizioni previste dall'asse procedurale delle occupazioni di spazi ed aree pubbliche.

4.3. Le modalità di gestione dell'attività di riscossione coattiva

Gli avvisi di accertamento emessi sono esecutivi secondo la disciplina in vigore dal 1° gennaio 2020.

In questo caso si procederà come previsto dalla compiuta e recente disciplina di legge.

Le proponenti che si occuperanno della riscossione coattiva ovviamente, sono abilitate alle funzioni di riscossione coattiva e hanno nel proprio interno numerose figure di Ufficiali/Funzionari della Riscossione. La riscossione coattiva delle somme in sofferenza, di qualunque natura, esigibili, liquide e certe, viene effettuata con il sistema dell'ingiunzione (avviso di accertamento esecutivo o ingiunzione *ex* R.D. 639/1910) e successivamente prosegue con le regole del D.P.R. 602/1973). Lo svolgimento della riscossione coattiva da parte dello stesso soggetto che ha supportato l'ente in fase di emissione degli avvisi, dimostra molteplici vantaggi rispetto al ruolo esattoriale: **L'ECONOMICITÀ, la RAPIDITÀ e la CHIAREZZA della RENDICONTAZIONE.**

L'economicità viene misurata, in termini di efficienza ed efficacia, tenendo conto dei risultati prodotti in relazione ai tempi necessari per il loro conseguimento. La rapidità è indice di una maggiore probabilità di successo nell'azione esecutiva, che, nel medio periodo, assicura anche una modificazione degli atteggiamenti dei debitori che acquisiscono la consapevolezza di subire in tempi brevi l'azione di cui sopra, non potendo più sperare in dilazioni di pagamento dovute semplicemente all'inefficienza della riscossione tramite ruolo. La chiarezza nella rendicontazione, invece, è il miglioramento del servizio di riscossione coattiva a cui mirano tutti i responsabili del servizio finanziario. L'ente creditore ha la possibilità di verificare *online* l'andamento della riscossione coattiva per ogni singolo credito affidato al soggetto affidatario.

La Proponente è in grado di attivare la riscossione coattiva con modalità sostanzialmente innovative che, alla riscossione coattiva vera e propria, fanno precedere un ulteriore sollecito, se richiesto dall'ente. L'attività dei solleciti consiste nell'invio di un invito all'interessato – prima di emettere l'ingiunzione di pagamento – nel caso in cui venga rilevato:

Proposta di Finanza di Progetto "CALATIA PUBBLICA - RISCOSSIONE" Comune di Maddaloni
CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO E DELLA GESTIONE

- Il parziale versamento dell'importo accertato;
- Il mancato pagamento dell'accertamento emesso;
- L'avvenuto versamento della somma accertata oltre i termini previsti.

Le proponenti provvederanno alla predisposizione di ogni atto della procedura e alla notifica dei medesimi ai debitori. Unitamente all'ingiunzione (o intimazione/avviso di garanzia secondo disciplina di legge e stato della procedura) sarà notificata ai debitori una nota informativa sulle procedure esecutive e sui costi conseguenti che a norma di legge saranno posti a loro carico. La predetta nota informativa ha lo scopo di rendere edotti i debitori di tutte le conseguenze negative derivanti dal mancato pagamento. Il contenuto di ogni documento da inviare ai debitori sarà sottoposto per preventiva approvazione all'Ente concedente. L'Ufficiale della Riscossione notifica o deposita gli atti sottoscritti e prosegue con l'iter procedurale di riscossione coattiva attivato da soggetto affidatario, fino al pagamento da parte del contribuente o il termine dell'iter stesso, che a titolo esemplificativo può essere individuato come segue:

Prima procedura	>Pignoramento presso terzi
Seconda procedura	>Pignoramento mobiliare
Terza procedura	>Pignoramento immobiliare

Le Proponenti attiveranno le opportune iniziative per la tutela dei crediti vantati nei confronti dei soggetti sottoposti a procedura concorsuale/fallimentare provvedendo a predisporre le precisazioni di credito, le insinuazioni al passivo fallimentare, ecc. (articoli 93 e 101 R.D. 267/42). La Proponente curerà l'intervento nelle procedure mobiliari e immobiliari già intraprese da altri creditori, partecipando così alla ripartizione delle somme ricavate dalla procedura (art. 499 C.P.C.), potrà inoltre procedere alla "surroga" nella procedura di espropriazione immobiliare intrapresa da altro creditore, sostituendosi nelle funzioni del creditore procedente e imprimendo così un iter più celere ed efficace alla vendita dell'immobile oggetto di espropriazione (art. 23 R.D. 639/10).

Modalità di gestione delle procedure di riscossione coattiva: Le Proponenti, per la riscossione coattiva delle entrate oggetto di affidamento, effettueranno tutte le fasi procedurali in ottemperanza al combinato disposto delle norme di cui al R.D. n. 639/1910, al D.P.R. n. 602/1973, al D.lgs. 112/1999, e s.m.i. Il flusso procedurale prevede come primo, fondamentale step l'elaborazione e la formazione della lista di carico coattiva contenente le posizioni debitorie che risultano insolute a seguito della rituale notifica degli atti di accertamento. La banca dati informatizzata contenente la lista di carico delle posizioni debitorie insolute e morose, viene aggiornata tramite: a) Verifica degli indirizzi di residenza e di domicilio fiscale, per le persone fisiche, e delle sedi legali, per le persone

Proposta di Finanza di Progetto "CALATIA PUBBLICA - RISCOSSIONE" Comune di Maddaloni
CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO E DELLA GESTIONE

giuridiche; b) Inserimento dei decessi nel frattempo sopravvenuti e delle generalità degli eredi coobbligati; verifica ed acquisizione degli eventuali ritardati pagamenti (pagamenti pervenuti oltre i termini); c) Verifica di eventuali ricorsi proposti dai contribuenti avverso gli atti di accertamento.

Procedure di sollecito e messa in mora – se richiesto: Per tutte le posizioni debitorie risultanti dalla lista di carico, si provvede a elaborare e notificare inviti al pagamento e formale messa in mora, contenenti l'invito-intimazione a pagare entro 30 giorni. Gli inviti, nel testo preventivamente sottoposto per la validazione ai competenti uffici dell'Ente, contengono i seguenti elementi conoscitivi: a) Motivazione e presupposto giuridico della richiesta (o pretesa); b) Riferimento a quale atto di accertamento si riferisce e il vantaggio di pagare ed evitare la procedura coattiva; c) Tutti i riferimenti utili al contribuente per ottenere le informazioni necessarie (numeri di telefono, localizzazione degli sportelli di ricevimento al pubblico, portale internet Proponente ed Ente, posta elettronica, sistemi e modalità di pagamento, ecc.).

Phone-collection/visita domiciliare: La fase di *Phone Collection* è finalizzata a instaurare un contatto diretto con il debitore per raccogliere informazioni utili alla definizione della pratica prima dell'avvio delle azioni cautelari ed esecutive. Nel corso del contatto telefonico si cerca, altresì, di definire le modalità e i tempi di pagamento per raggiungere un accordo soddisfacente per entrambe le parti. L'eventuale visita domiciliare è espletata esclusivamente dall'Ufficiale della Riscossione (munito dei documenti autorizzativi di legge: patentino, nomina vidimata dal Prefetto e cartellino di riconoscimento vidimato dall'Ente). L'Ufficiale effettua un nuovo tentativo di regolarizzazione "pre-esecutiva" della posizione debitoria del soggetto interessato.

Ricezione di eventuali residue istanze di rettifica o annullamento: A seguito della notifica degli inviti di cui al punto precedente, la lista di carico viene aggiornata dalle risultanze e dagli esiti di eventuali istanze di rateizzazione, rettifica parziale o di annullamento in autotutela presentate dai contribuenti; le note di esito e risposta alle istanze (accoglimento, parziale o totale; rigetto), vengono predisposte sulla base del testo concordato con i competenti uffici dell'Ente.

Aggiornamento della lista di carico coattiva: La banca dati viene aggiornata con i dati e le informazioni derivanti dalle attività espletate nelle fasi precedenti; la lista di carico viene aggiornata anche con gli eventuali pagamenti pervenuti e con gli altri dati rivenienti dall'attività di *front* e *back office* a seguito del recapito degli inviti al pagamento. Successivamente, a fronte dell'eventuale

Proposta di Finanza di Progetto "CALATIA PUBBLICA - RISCOSSIONE" Comune di Maddaloni
CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO E DELLA GESTIONE

mancato pagamento del sollecito e/o della messa in mora si procederà con l'ingiunzione fiscale *ex* R.D. 639/1910 o avviso esecutivo, da riscuotere con le procedure esecutive privilegiate previste dal DPR 602/73, come stabilito dalla L. 265/2002.

Fase ingiuntiva: A seguito del riscontro della permanenza di posizioni debitorie, quindi, sarà possibile avviare la procedura coattiva procedendo alla stampa e all'emissione dell'avviso di avvio dell'attività di esecuzione coattiva dell'avviso di accertamento esecutivo già notificato. Detta fase consta delle seguenti attività.

Elaborazione, stampa e notifica degli avvisi di avvio dell'esecuzione (se previsti secondo disposizione di legge) o delle ingiunzioni qualora per alcuni casi siano ancora necessari.

L'atto di avvio all'esecuzione forzata conterrà i seguenti elementi necessari: a) L'indicazione del debitore; b) L'intimazione a pagare la somma dovuta; c) Il termine entro cui pagare; d) L'avvertenza che in difetto si procederà ad esecuzione forzata; e) La motivazione, consistente nel richiamo all'atto di accertamento notificato al contribuente; d) L'indicazione dell'autorità presso la quale sarà possibile proporre impugnazione. Inoltre, saranno indicati la data di emissione, gli interessi moratori maturati, nonché le eventuali spese successive. In relazione alla notifica, la procedura elenca le posizioni che non hanno avuto un esito positivo e per la quali occorrerà procedere al reperimento di informazioni idonee alla consegna al destinatario attraverso una nuova notifica; se anche questa notifica avrà esito negativo, e in assenza di ulteriori informazioni, sarà segnalata all'Ente ai fini del discarico per inesigibilità. Nel gestionale sarà registrata l'azione (emessa ingiunzione) e acquisita la relativa data di notifica dalla quale parte il conteggio dei giorni per effettuare le azioni cautelative (fermo / ipoteca) e/o esecutive (procedura mobiliare, immobiliare, di terzi).

Incaricati della riscossione: Per il recupero delle somme non pagate a seguito di notifica degli atti ingiuntivi, la Proponente si avvale degli Ufficiali della Riscossione, individuati tra i soggetti abilitati così come previsto dall'articolo 1 della L. 22 novembre 2002 n° 265 di conversione del D.L. n. 209 del 24 Settembre 2002 o dei soggetti autorizzati ai sensi dell'art. 72 bis del D.P.R. 602/1973. **Le tempistiche della riscossione coattiva:** L'intero ciclo di riscossione coattiva viene effettuato ordinariamente in un tempo compreso **tra gli 8 e 12 mesi**. La Proponente garantirà tutte le attività con le procedure e i processi propri, nonché con le strutture e il *know-how* aziendale. Il sistema gestionale della riscossione coattiva consente di minimizzare tutti i tempi legati alle varie procedure riducendo di fatto, in maniera ottimale, il periodo temporale di riscossione degli insoluti. - Fase A: Pre Ingiuntiva - Giorni necessari al completamento: 60. Detta fase consta delle seguenti attività: a) Bonifica e normalizzazione della banca dati; b) Procedure di sollecito e messa in mora; c) Ricezione di eventuali residue istanze di rettifica o annullamento; d) Aggiornamento della lista di carico

Proposta di Finanza di Progetto “CALATIA PUBBLICA - RISCOSSIONE” Comune di Maddaloni
CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO E DELLA GESTIONE

coattiva; e) Formazione della lista di carico coattiva definitiva. - Fase B: Ingiuntiva - Giorni necessari al completamento: 90. Detta fase consta delle seguenti attività: a) Elaborazione e stampa delle ingiunzioni di pagamento; b) Notifica delle ingiunzioni di pagamento; c) Nuova notifica eventuale delle ingiunzioni di pagamento non notificate; d) Ulteriori attività di sollecito e attività di *phone-collection* ed eventuali visite domiciliari; e) Registrazione, contabilizzazione, rendicontazione dei pagamenti pervenuti; f) Ricezione e gestione delle pratiche amministrative (istanze di rateizzazione, di sospensione, di rettifica, di annullamento in autotutela, ecc.). - Fase C: Esecutiva - Giorni necessari al completamento: 180. Detta fase consta delle seguenti attività: a) Rielaborazione della lista di carico; b) Invio agli eventuali terzi debitori del contribuente moroso delle richieste delle informazioni di cui all'art. 75 bis del D.P.R. n. 602/1973; c) Riepilogo dei dati informazioni attinenti la situazione patrimoniale e reddituale del debitore (c.d. “possidenza”); d) Inizio delle procedure esecutive; e) Notifica degli atti esecutivi f) Registrazione, contabilizzazione, rendicontazione dei pagamenti pervenuti; g) Estinzione del procedimento; h) Registrazione, contabilizzazione, rendicontazione dei pagamenti pervenuti; i) Report di dettaglio della gestione della riscossione coattiva.

Le azioni cautelari: Prima di procedere a qualsiasi azione successiva all'ingiunzione fiscale, e per mirare meglio gli eventuali interventi nei confronti dei soggetti definiti “morosi” (in quanto trascorsi i giorni previsti per il pagamento dall'avvenuta notifica dell'Atto non risultano ancora aver eseguito i pagamenti), gli stessi verranno sottoposti, “informaticamente”, all'esame e alla valutazione sia del debito, inteso come importo, che del debitore inteso come soggetto persona fisica e/o giuridica. Il controllo sul debitore tiene conto dello status presente in Anagrafe Tributaria, dei dati statistici e dei dati storici. Le principali banche dati che vengono utilizzate sono: a) Banche Dati Tributarie del Comune; b) Anagrafe Tributaria; c) C.C.I.A.A.; d) Conservatoria; e) ACI – PRA; f) Motorizzazione. Il software gestionale della Proponente automaticamente determinerà, sulla base di modelli pre-configurati, riguardanti vari ambiti (territorio, storia debitoria del soggetto, possidenze di beni mobili e immobili), il profilo del soggetto per proporre l'azione più opportuna da eseguire.

Fermo dei beni mobili registrati: Il fermo amministrativo dei beni mobili registrati sarà predisposto ed eseguito solo nei confronti dei contribuenti che, trascorso il termine intimato con l'ingiunzione fiscale, risultino ancora in difetto per cui, in assenza di provvedimenti ostativi (sgravi, sospensioni ecc.) che “inibiscono/eliminano” il debito e dopo l'indagine della situazione debitoria e patrimoniale del soggetto, si procede al fermo dei beni mobili registrati. Il fermo può essere riferito anche a più partite intestate al medesimo contribuente ed è sempre preceduto da una comunicazione che ne annuncia l'iscrizione. L'informazione di possidenza del bene mobile è qualificata a livello di “Anagrafe Tributaria e ACI”. Le notizie con esito positivo sono processate all'interno di un'apposita

Proposta di Finanza di Progetto “CALATIA PUBBLICA - RISCOSSIONE” Comune di Maddaloni
CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO E DELLA GESTIONE

applicazione informatica che predispone la documentazione da inoltrare: a) al Contribuente, per la notifica; b) al PRA, per l'effettiva iscrizione del fermo; c) alla Direzione Regionale delle Entrate, per opportuna comunicazione. La registrazione del 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, la Proponente provvederà ad emettere apposita comunicazione di revoca necessaria per la successiva cancellazione presso il PRA nei successivi 20 giorni. Il pagamento eseguito genera la revoca del fermo, informa entro 20 giorni la DRE, provvede alla comunicazione al debitore (il quale, per ottenere la cancellazione, deve recarsi agli sportelli PRA, presentare la revoca eseguita dal proponente ed effettuare il pagamento anche delle spese della procedura). Nell'applicativo utilizzato verrà tracciata l'azione cautelativa del “fermo emesso”. **L'iscrizione di ipoteca:** L'ipoteca attribuisce il diritto di espropriare i beni vincolati e di essere soddisfatti con preferenza sul prezzo di vendita all'asta. L'ipoteca verrà costituita mediante l'iscrizione del relativo atto presso i pubblici registri immobiliari. Dell'iscrizione, nei limiti stabiliti dal Legislatore, sarà fornita notizia al contribuente mediante l'invio, a mezzo raccomandata con ricevuta di ritorno, di apposita comunicazione. Nell'applicativo utilizzato verrà tracciata l'azione cautelativa dell'iscrizione di ipoteca nei confronti del contribuente. L'avviso di ipoteca contiene le seguenti informazioni: a) estremi dell'ipoteca iscritta; b) estremi dell'immobile sul quale è stata iscritta l'ipoteca; c) modalità di pagamento; d) indicazione del responsabile della procedura d'iscrizione ipotecaria; e) informazioni circa la proposizione del ricorso, in funzione della diversa natura dei crediti in riscossione. Dopo l'iscrizione di ipoteca, se il debito rimane insoluto o non rateizzato oppure non è oggetto di provvedimento di sgravio o sospensione - e se il bene rientra nelle condizioni previste dalla legge - si potrà procedere al pignoramento e alla vendita dell'immobile. Dopo l'iscrizione di ipoteca, se il debito rimane insoluto o non rateizzato oppure non è oggetto di provvedimento di sgravio o sospensione - e se il bene rientra nelle condizioni previste dalla legge la Società potrà procedere al pignoramento e alla vendita dell'immobile.

Le azioni esecutive: L'esecuzione forzata inizia dopo che siano decorsi infruttuosamente i termini di pagamento di cui sopra. Il procedimento di espropriazione forzata in concreto è promosso, ovviamente, in relazione al bene oggetto di esecuzione: a) Espropriazione mobiliare; b) Espropriazione immobiliare; c) Espropriazione presso terzi. a) Il primo atto dell'espropriazione è il Pignoramento mobiliare, ingiunzione dell'Ufficiale di Riscossione al debitore di astenersi da qualunque atto diretto a sottrarre alla garanzia del credito i beni. Esso contiene anche l'avvertimento che il debitore può chiedere di sostituire alle cose o ai crediti pignorati una somma di denaro, con istanza da depositare in cancelleria, a pena di inammissibilità, prima che sia disposta la vendita o

Proposta di Finanza di Progetto "CALATIA PUBBLICA - RISCOSSIONE" Comune di Maddaloni
CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO E DELLA GESTIONE

l'assegnazione, unitamente ad una somma non inferiore ad un quinto dell'importo del credito del creditore pignorante e dei creditori intervenuti. La vendita dei beni pignorati verrà effettuata (o con pubblico incanto o nelle altre forme previste dal DPR 602/73), a cura del proponente, senza necessità di autorizzazione dell'autorità giudiziaria. b) A seguito della misura cautelare di ipoteca immobiliare, se il debitore continua non pagare il proprio debito, vengono avviate le procedure di Pignoramento immobiliare. A seguito della riscrittura del primo comma dell'art. 76 del DPR 602/73, da parte dell'art. 52, co. 1, lett. g) e h), del D.L. n. 69/2013, è stata modificata la procedura di espropriazione immobiliare che il concessionario della riscossione può intraprendere per la soddisfazione del credito. Il pignoramento immobiliare è effettuato mediante la trascrizione nei registri immobiliari dell'avviso che viene notificato al debitore entro i successivi cinque giorni. c) Il Pignoramento presso terzi riguarda i crediti che il debitore ha verso terzi (soggetti pubblici o privati) quali, ad esempio, il conto corrente, lo stipendio, oppure cose del debitore che sono in possesso di terzi. Il pignoramento presso terzi verrà effettuato solo se dopo l'indagine della situazione debitoria e patrimoniale del soggetto, vi siano i presupposti per eseguirlo. Con questa procedura si richiederà a un terzo di versare direttamente all'Ente quanto da lui dovuto al debitore.

4.4. Supporto all'adeguamento regolamentare, alla formazione e all'emissione degli atti dell'Ente in materia tributaria.

Altro punto nodale dell'offerta del proponente è rappresentato dall'offerta di servizi di affiancamento per l'adeguamento regolamentare e nella formazione degli atti in materia tributaria così sintetizzabile:

1. Assistenza tecnico, giuridica e normativa alla predisposizione e adozione degli atti da sottoporre all'approvazione degli organi di governo e gestionali dell'Ente, quali:
 - a. regolamento IMU;
 - b. regolamento TARI adeguato alle prescrizioni ARERA;
 - c. regolamento CUP;
 - d. regolamento generale delle entrate;
 - e. regolamento incentivi uffici tributi;
 - f. regolamento servizio idrico.
2. Attività di ricerca, studio ed elaborazione di dati per la definizione delle aliquote e delle tariffe.
3. Predisposizione di eventuali informative ai contribuenti e agli utenti;

Proposta di Finanza di Progetto "CALATIA PUBBLICA - RISCOSSIONE" Comune di Maddaloni
CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO E DELLA GESTIONE

4. Predisposizione delle eventuali modifiche alla modulistica dell'ufficio tributi/acquedotto;
5. Assistenza alla gestione rapporti con Anagrafe tributaria.

5. Gestione dei rapporti con i contribuenti e gli utenti

La qualità e risultato dell'imposizione dipende anche dalla disponibilità verso i contribuenti e dalla tempestività di esecuzione delle variazioni e bonifiche dei dati rilevanti.

Per ciò, e come oltre si dirà, la società assicurerà uno sportello al pubblico sia tradizionale, sia telefonico, **sia web**, costruito per una capacità di intervento e soluzione di diretta di ogni richiesta di variazione, dichiarazione, informazione, sia di disponibilità presso l'ufficio comunale, sia telefonica, sia 24 ore su 24 attraverso il portale web.

5.1 Lo sportello fisico destinato al ricevimento del pubblico

Il numero degli addetti dedicati sarà di: almeno **numero 2 impiegati adeguatamente formati sia nella conoscenza giuridica delle imposte, sia nella capacità di interfacciamento con il pubblico di cittadini ed imprese.**

Il personale sarà altamente formato e qualificato, comunque idoneo allo svolgimento dell'incarico, regolarmente assunto, osservando per l'apertura dello sportello almeno lo stesso orario del Comune, compresi ovviamente i rientri pomeridiani.

I locali messi a disposizione dal concessionario saranno ampi, facilmente accessibili, in grado di garantire comodità di interlocuzione e perfetta riservatezza.

Lo sportello al pubblico rappresenterà la volontà dell'amministrazione e dunque della società concessionaria di collaborare con i contribuenti in modo da operare con trasparenza nel corso dell'esecuzione delle attività. Lo sportello sarà pertanto organizzato in modo che, al di là degli argomenti trattati, le informazioni possano giungere direttamente al cittadino senza il classico disagio di dover interpellare più soggetti. Sarà infatti creato un punto di ricevimento in grado di trattare compiutamente ogni questione. In virtù di quanto sopra, ci adopereremo affinché i tempi medi di attesa allo sportello siano non superiori a 5 minuti. Lo sportello al pubblico costituirà pertanto la sede primaria cui rivolgersi per soddisfare le esigenze conoscitive e d'informazione nonché di fornitura di servizi; è ovvio che l'innovazione tecnologica ad integrazione di una struttura tradizionale contribuirà notevolmente al miglioramento delle relazioni e delle comunicazioni. Presso lo sportello sarà possibile effettuare in tempo reale il computo del tributo e/o dell'entrata, delle eventuali sanzioni e/o

Proposta di Finanza di Progetto "CALATIA PUBBLICA - RISCOSSIONE" Comune di Maddaloni
CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO E DELLA GESTIONE

interessi dovuti, nonché la stampa dell'avviso di scadenza o di accertamento/atto ingiuntivo e delle loro eventuali rettifiche, tutto ciò alla presenza del contribuente ai fini della completezza delle informazioni e dell'ottenimento della sua adesione. Tale procedura, ovviamente definita con il comune perché ne possa consentire ogni sua decisione e controllo, consentirà di definire, in un'unica soluzione, la posizione del contribuente riferita al tributo.

L'obiettivo della scrivente sarà pertanto indirizzato all'applicazione del giusto procedimento tributario e a favorire le azioni di ausilio al contribuente. Lo sportello all'interno della sede Municipale sarà operativo negli orari di apertura al pubblico, anche nei giorni di rientro pomeridiano previsti, in modo da corrispondere alla programmazione e decisione comunale. Le giornate saranno concordate sulla base di tali criteri con l'Ente. Tutti i documenti inviati ai contribuenti porteranno le indicazioni di riferimento agli orari di apertura degli sportelli e agli altri mezzi di contatto con gli uffici.

Lo sportello al pubblico nonché altre fasi di lavoro saranno assicurate da personale presente nel Comune di Maddaloni, con rispetto pieno delle previsioni contrattuali e con una maggiore dimensione del servizio offerto, nonché assicurandosi l'integrale rispetto della clausola di riserva inerente al personale prevista dal capitolato, ma provvedendo a garantire a tutto il personale impiegato l'inquadramento (maggiore) corretto e adeguato alla alta professionalità richiesta e garantita.

5.2. Lo sportello online

OLTRE allo sportello fisico viene offerto un servizio di *call-center* e *contact center* (via web) con numero dedicato per 40 ore settimanali dal lunedì al venerdì dalle 9,00 alle 13,00 e dalle 14,00 alle 17,00.

Le società ritengono che la funzione di comunicazione e tempestività di risposta ai cittadini sia la condizione della migliore qualità del lavoro e del suo risultato. L'imposizione, infatti, è corretta e efficace se non contenziosa, se apprezzata per il servizio reso al cittadino, e non quando lo costringa a difficili modi di reperimento delle spiegazioni, a difficoltà e fatiche burocratiche.

Richiesta dell'utente	Tempo massimo di risposta	Ufficio preposto
Richiesta di informazioni sull'applicazione delle	immediata	call center, contact-center, sportello presso l'ente

Proposta di Finanza di Progetto "CALATIA PUBBLICA - RISCOSSIONE" Comune di Maddaloni
CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO E DELLA GESTIONE

entrate di cui alla presente gara.		
Richiesta di rettifica o correzione di qualsiasi atto emesso.	immediata	call center, contact-center, sportello presso l'ente

Sarà appositamente realizzato poi un portale *online* che avrà le seguenti caratteristiche

Efficienza: automatizza la prenotazione degli appuntamenti, riducendo le code e ottimizzando il lavoro degli uffici comunali.

Accessibilità: consente ai cittadini di accedere facilmente ai servizi comunali e prenotare appuntamenti *online* da qualsiasi dispositivo.

Trasparenza: fornisce informazioni chiare e aggiornamenti sui tributi comunali, migliorando la trasparenza e la fiducia dei cittadini.

Supporto: offre moduli per richieste e reclami, oltre a supporto per cittadini con problemi di deambulazione, garantendo un servizio personalizzato.

Attraverso l'uso del portale si trasforma la gestione dei tributi comunali con un portale digitale avanzato, migliorando l'efficienza e riducendo i tempi di attesa. Il sistema è intuitivo permette ai cittadini di prenotare appuntamenti e accedere ai servizi comunali da qualsiasi dispositivo, garantendo una maggiore comodità. Il portale prevede un'assistenza dedicata, con funzionalità per richieste, reclami e supporto per cittadini con problemi di deambulazione, assicurando un servizio inclusivo e attento alle esigenze di tutti.

Lo sportello on-line.

Un portale *online*, con accesso sicuro, garantito dall'utilizzo delle credenziali SPID, direttamente connesso con le basi dati dell'ente (IMU, TASI, TARI, CUP) e quindi aggiornato per definizione in tempo reale fornirà a **ciascun contribuente**:

- la visibilità e conoscenza di ogni sua posizione rilevante per le entrate
- la visibilità e conoscenza piena di ogni calcolo inerente alla sua posizione e quindi debito esistente con la relativa scadenza (anche calcolo dell'ordinario sulla situazione specifica)
- la visibilità e conoscenza di ogni atto ad esso destinato, delle date di notificazione, degli importi e scadenze da pagare, ecc.
- la situazione di tutti i pagamenti effettuati
- la possibilità di effettuare direttamente il pagamento, *online*, con sistema PagoPa oppure, secondo i casi, con modello F24, di tutte le posizioni o atti

Proposta di Finanza di Progetto “CALATIA PUBBLICA - RISCOSSIONE” Comune di Maddaloni

CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO E DELLA GESTIONE

- la possibilità di presentare dichiarazioni, comunicazioni, istanze di rettifica
- la possibilità di seguire lo stato delle proprie istanze
- ogni possibilità di utile interazione con gli uffici, direttamente da un sistema *online* di semplice e sicura fruibilità.

Il sistema consente una diretta interazione con l'**applicazione “IO”** ed è pertanto direttamente integrato con essa. Il sistema è predisposto per la integrazione con il **portale delle notificazioni** in corso di costruzione e rilascio da parte di AGID / PagoPa spa.

Il portale garantisce il rispetto ed è certificato sulla base delle regole dell'Agenzia per l'Italia Digitale.

6. Raccordo tra Concessionario ed Amministrazione

Una corretta pianificazione e, soprattutto, un buon controllo della stessa, è un elemento fondamentale per il corretto svolgimento del servizio e per il raggiungimento dei suoi migliori risultati, anche e soprattutto nella prospettiva di consentire una piena autonomia dell'ente al suo termine. In particolare si riassume, a valere per **l'intero svolgimento del lavoro**.

Una prima pianificazione e programmazione del lavoro è svolta entro sette giorni dall'avvio della commessa. La stessa definisce le prime aree di intervento e il modo di procedere alla programmazione più specifica per esse. Nell'area della riscossione ordinaria si affrontano le questioni giuridiche e programmano le scadenze di riferimento, la situazione dei dati di inserimento (variazioni, pagamenti, aggiornamenti catastali, ecc.) i controlli e bonifiche da effettuare (liste di indirizzi errati, trasferimenti, ecc.).

Sulla base della prima elaborazione automatizzata dei dati acquisiti (fase 1 del precedente capitolo) si procede con l'ente a una previsione di controlli da effettuare e successivamente di emissioni sia in termini di numero di posizioni da regolarizzare, sia di importi presuntivi di risultato previsionale. Si procede altresì alla programmazione della campagna informativa, e alla strutturazione e tempistica dell'attività primaria di censimento. La programmazione è svolta per cicli bisettimanali, oggetto di controllo tra il responsabile della commessa e l'ente al fine di verificarne l'andamento.

Tutta l'attività di gestione sarà oggetto, in ogni caso, di programmazione per anni e di concertazione con gli uffici comunali competenti in relazione alle tipologie e modalità di azioni da intraprendere.

Proposta di Finanza di Progetto “CALATIA PUBBLICA - RISCOSSIONE” Comune di Maddaloni
CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO E DELLA GESTIONE

Si procederà poi anche alla programmazione delle attività di censimento da compiere anche per la numerazione civica e toponomastica. La programmazione prevede il numero di unità immobiliari censite per giorno e le zone da completare per settimana. Nel corso del lavoro la programmazione è monitorata settimanalmente al fine di garantire il rispetto dei termini previsti dal progetto. L'ente riceve una abilitazione per verificare l'andamento sul sistema di rilevazione territoriale della società. Un primo aggiornamento della pianificazione del lavoro è svolto al termine della attività di censimento e di conseguente elaborazione dei dati, momento in cui è **controllabile con esattezza il numero delle posizioni da regolarizzare e degli atti da spedire**. In tale momento è esattamente **programmato il numero di atti spedire settimanalmente in modo da mantenere il flusso di pubblico in una dimensione tale da assicurare il rispetto delle regole di tutela sanitaria e di ottima qualità del servizio anche per risposta del *front office***. In generale la pianificazione fondamentale è svolta sulla base dei seguenti documenti primari cui sono collegati i diversi schemi id obiettivo/report:

1. Definizione programma generale – periodo 1 anno,
2. Definizione programma medio periodo – attività da svolgere nel trimestre;
3. Definizione programma di breve periodo – attività da svolgere nel mese;

Un periodico aggiornamento della pianificazione, infine, è svolto ogni due mesi, anche per esame degli stati di avanzamento del lavoro compiuto.

La pianificazione e il controllo del lavoro e del suo buon andamento corrispondono ad una fondamentale **attività di rendicontazione**. Per tale esigenza si organizzeranno i seguenti documenti **Rendicontazione periodica delle lavorazioni**. Settimanalmente viene predisposto un report comprendente lo stato avanzamento del lavoro, in termini di:

- inserimento dati per la gestione ordinaria;
- bonifica delle posizioni per la gestione ordinaria;
- censimento;
- verifica e bonifica dati per l'attività di accertamento;
- elaborazione ed invio atti;
- rendicontazione dei pagamenti.

Lo stato avanzamento indica le unità di lavorazione compiute (unità immobiliari censite, inserimento dati, ecc.) e anche il numero complessivo di quelle previste, come da pianificazione, in modo da verificare il rispetto dei termini programmati. Mensilmente viene predisposto anche un monitoraggio di risultato degli atti inviati e dei controlli effettuati. È sempre opportuno effettuare una attività di **monitoraggio** sulla consistenza degli atti di sollecitazione, liquidazione ed accertamento predisposti

Proposta di Finanza di Progetto "CALATIA PUBBLICA - RISCOSSIONE" Comune di Maddaloni
CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO E DELLA GESTIONE

per verificare quali siano le ulteriori lavorazioni utili al consolidamento dei dati e all'eventuale ampliamento della base impositiva. Tale operazione diviene importante anche per evitare un nuovo coinvolgimento del contribuente per ripetere verifiche già effettuate in precedenza dall'Ufficio Tributi. Il processo si concretizza tramite l'acquisizione informatica, di tutti gli atti predisposti dall'Ufficio, con l'obiettivo di catalogarli nelle seguenti categorie:

- Atto emesso;
- Atto di rettifica;
- Atto non notificato;
- Atto correttamente notificato;
- Atto annullato;
- Atto cui è conseguito un pagamento spontaneo;
- Atto cui non è conseguito alcun pagamento;
- Atto cui è conseguito un pagamento parziale.

Per ognuna delle casistiche sopra elencate viene realizzato un distinto tabulato con i riferimenti anagrafici del contribuente, i dati numerici dell'atto e le motivazioni di eventuali incongruenze.

Relativamente alle partite che risulteranno correttamente notificate (e alle quali non è conseguito un pagamento spontaneo), vengono predisposti elenchi di contribuenti da assoggettare a recupero coattivo dopo un ulteriore controllo relativo a:

- La verifica dei presupposti di imposta;
- La convalida degli indirizzi;
- La legittima attività di notifica della pratica;
- La verifica dell'esistenza in vita del contribuente.

La complessiva attività andrà ulteriormente a consolidare i valori della banca dati comunale, creando solidi presupposti per le successive attività di controllo e gestione ordinaria.

Rendicontazione periodica dei pagamenti: Periodicamente, secondo capitolato ed accordo con il comune (almeno settimanalmente) è effettuato il caricamento dei dati di pagamenti derivanti dai sistemi utilizzati (principalmente flussi F24). Il caricamento è effettuato in modo da garantire una attività di controllo manuale su tutti i pagamenti non abbinati automaticamente alle diverse imposizioni, entro il periodo di caricamento successivo, Entro periodi brevissimi, pertanto, sarà resa una perfetta rendicontazione dei pagamenti incassati, del loro abbinamento alle diverse posizioni, agli eventuali atti emessi, agli accertamenti contabili relativi.

La rendicontazione è resa sia con dati analitici, versamento per versamento e contribuente per contribuente, sia per dati aggregati in ragione della **articolazione del bilancio comunale**,

Proposta di Finanza di Progetto "CALATIA PUBBLICA - RISCOSSIONE" Comune di Maddaloni
CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO E DELLA GESTIONE

distinguendo le somme relative a sanzioni, interessi, spese, imposta o entrata, la tipologia, l'annualità, **l'accertamento contabile di riferimento**, il codice SOSE relativo, ed ogni altro elemento previsto dal capitolato o richiesto dagli uffici comunali anche successivamente all'inizio del servizio ed in corso dello stesso.

Monitoraggio: Come per il punto precedente il monitoraggio di tali dati comprenderà anche un controllo degli stessi rispetto alle previsioni svolte di incasso relativamente al lavoro affidato. Il monitoraggio, ovviamente, come prima detto, stimolerà l'eventuale aggiornamento della pianificazione, in modo da garantire all'ente i risultati attesi nel corso dei periodi di durata contrattuale.

Vengono effettuate giornalmente, pertanto, anche tutte le rilevazioni previste da quella previsione (tempi di risposta ai contribuenti, ecc.)

7. Gestione del contenzioso

In pendenza di ricorso, l'Ufficio legale, esperiti i predetti tentativi di conciliazione e composizione bonaria, predispone il necessario per consentire la costituzione in giudizio in tutti i procedimenti e ne curerà ogni aspetto fino alla rispettiva e completa definizione (sentenza passata in giudicato o cessato motivo del contendere).

In ordine all'eventuale contenzioso il raggruppamento provvederà in particolare a:

- ✓ istruire il fascicolo del ricorso/reclamo completo di tutta la documentazione relativa agli atti oggetto di ricorso;
- ✓ predisporre l'istruttoria valutando i motivi di ricorso, le richieste del ricorrente di autotutela e formulando una propria proposta di accettazione o diniego, con riguardo all'eventuale incertezza delle questioni controverse, al grado di sostenibilità della pretesa e al principio di economicità dell'azione amministrativa;

La Proponente provvede alla gestione completa del flusso procedurale di assistenza al contenzioso espletando le seguenti attività:

- ✓ tenuta e aggiornamento di un apposito registro elettronico dei ricorsi pervenuti (i ricorsi dei contribuenti che pervengono ancora in cartaceo vengono dematerializzati) e dei relativi esiti (dati e copia della sentenza, data del deposito in segreteria, data notifica della stessa, eventuale appello e ricorso per Cassazione);

Proposta di Finanza di Progetto "CALATIA PUBBLICA - RISCOSSIONE" Comune di Maddaloni
CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO E DELLA GESTIONE

- ✓ predisposizione in formato digitale delle controdeduzioni necessarie per la costituzione in giudizio tramite PTT (portale SIGIT) innanzi alle Corti di giustizia, e, sentito l'Ente, Cassazione;
- ✓ tenuta e aggiornamento di un apposito scadenziario elettronico delle costituzioni in giudizio, per la presentazione delle memorie e/o documentazione integrativa, per la visione dei fascicoli, per le udienze, per gli appelli e di ogni altro adempimento necessario;
- ✓ tenuta di un apposito scadenziario relativo agli accordi stragiudiziali, alle conciliazioni giudiziali, alle date fissate per le comparizioni e, in caso di soccombenza, per l'eventuale presentazione del ricorso in Corte di giustizia o per Cassazione.

Si provvederà a trasmettere ai competenti uffici dell'Ente – al fine di recepire eventuali informazioni, indicazioni, valutazioni – un elenco riepilogativo dei ricorsi notificati, aggiornato con lo stato delle controversie, ed una sintetica relazione nella quale per ciascun contenzioso vengono indicate:

- ✓ le generalità del ricorrente; l'atto impugnato (n. atto, entrata, anno, data notifica, importo entrata, sanzioni, interessi e spese);
- ✓ i motivi del ricorso;
- ✓ una valutazione sulla fondatezza del ricorso e sui correlati rischi di soccombenza;
- ✓ i punti principali della controdeduzione e note indicative per una strategia processuale (ivi inclusa l'opportunità di addivenire ad una conciliazione giudiziale o stragiudiziale);
- ✓ esito del giudizio (numero e data sentenza, data del deposito in segreteria, data notifica);
- ✓ esito dell'eventuale appello e del ricorso per Cassazione;
- ✓ altre note utili (ad esempio, i casi di estinzione del giudizio per cessata materia del contendere).
- ✓ Le società offerenti potranno svolgere, se ritenuto, gratuitamente anche l'assistenza tecnica in udienza, consentendo al Comune, pertanto, di costituirsi attraverso il difensore nominato e remunerato a carico delle società.

Al fine di assicurare una forte integrazione tra i referenti del comune e la concessionaria e fornire un servizio alto livello qualitativo garantendo all'Ente efficienza ed efficacia di gestione, il concessionario propone incontri periodici del nostro referente di zona presso l'Ente concedente per esaminare eventuali criticità rilevate nel corso di svolgimento del servizio e definire le modalità di risoluzione delle stesse.

8. Servizi di manutenzione applicativi

La fornitura di un sistema informatico comprende la successiva fornitura dei servizi di manutenzione, effettuata sugli applicativi al fine di garantirne il corretto funzionamento.

Proposta di Finanza di Progetto “CALATIA PUBBLICA - RISCOSSIONE” Comune di Maddaloni

CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO E DELLA GESTIONE

Gli interventi tecnici di manutenzione che comportino un “fermo programmato” del sistema informativo dovranno essere effettuati nei giorni e con gli orari esplicitamente concordati con l'Amministrazione contraente.

La manutenzione è raggruppabile in base alla natura e alle finalità in quattro distinti filoni: manutenzione correttiva, manutenzione evolutiva, manutenzione adeguativa e manutenzione migliorativa.

8.1. Manutenzione correttiva

Consiste nella eliminazione degli errori eventualmente presenti nei moduli funzionali, non rilevati in sede né di collaudo del singolo modulo né del collaudo finale, ma riscontrati nel corso del successivo utilizzo del sistema.

È finalizzata a ripristinare il corretto funzionamento dei prodotti che rivelassero difetti, errori e/o ogni altra imperfezione, e/o che incorressero in guasti o malfunzionamenti.

L'intervento dovrà essere effettuato nel rispetto di quanto definito con i Livelli di servizio (SLA). Nel servizio di manutenzione correttiva s'intendono comprese tutte le attività connesse con il processo di individuazione dell'errore e della causa che l'ha generato e i conseguenti interventi finalizzati alla rimozione dell'anomalia e al ripristino o miglioramento del funzionamento originario, operando una o più delle seguenti azioni:

- Analisi, implementazione e test di eventuali soluzioni temporanee di *bypass*.
- Nel caso debbano essere modificati sostanzialmente uno o più moduli, l'Help Desk informerà tempestivamente le risorse utilizzatrici, specificando gli impatti sulle funzionalità e sulle *performance*, le specifiche delle soluzioni proposte, una valutazione di risorse e tempi necessari per le modifiche preventivate e il piano operativo proposto per l'intervento.
- Correzione del codice.
- Installazione delle versioni aggiornate del codice direttamente nell'ambiente di collaudo e quindi di produzione.

Sono esplicitamente esclusi da questo servizio la correzione o il rimedio di malfunzionamenti attribuibili ad esempio a:

- Non osservanza da parte del Cliente nell'utilizzo dei prodotti.
- Modifiche apportate, in modo erroneo, dal Cliente o da terzi alla configurazione del calcolatore su cui sono installati i prodotti.
- Negligenza, incuria, dolo del Cliente o di terzi.
- Cause di forza maggiore o altre cause imputabili al Cliente o a terzi.

Proposta di Finanza di Progetto "CALATIA PUBBLICA - RISCOSSIONE" Comune di Maddaloni
CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO E DELLA GESTIONE

8.2. Manutenzione evolutiva

Consiste nell'attività di sviluppo dei sistemi applicativi gestionali e comprende la fornitura e l'installazione delle nuove versioni durante la vita operativa.

Il servizio di manutenzione evolutiva sui sistemi informatici forniti nella Concessione è assicurato d'iniziativa del Concessionario ed è a suo totale carico.

Comprende la fornitura gratuita di miglioramenti e implementazioni che, per propria iniziativa e/o su suggerimento di altri Clienti, il Proponente abbia ritenuto di introdurre nella versione standard del prodotto al fine di accrescerne la qualità o le prestazioni.

Oltre alla manutenzione evolutiva riferita ai sistemi informatici dell'Aggiudicatario, rientra in questa fattispecie l'interconnessione con i sistemi informativi del Comune già previsti, anche se non ancora realizzati, alla data dell'affidamento della concessione indicati nel Progetto di Fattibilità (POTES). Il Concessionario è tenuto ad effettuare tale manutenzione evolutiva aggiuntiva solo nel numero di giornate/uomo previste tra gli investimenti del Progetto di Fattibilità. In caso di superamento del numero di giornate/uomo offerto, il Comune potrà richiedere il servizio alle condizioni economiche fissate nello Schema di Contratto (Convenzione).

8.3. Manutenzione adeguativa

La manutenzione adeguativa ha l'obiettivo di adeguare le funzionalità del software in esercizio sulla base di modifiche normative. Sono da comprendersi tra le "modifiche normative" tutte quelle che, pur modificando le funzionalità esistenti, non comportano variazioni alla struttura base dati e non richiedono lo sviluppo di nuove funzionalità aggiuntive. In tal caso l'azione è eseguita direttamente dalle strutture dell'Aggiudicatario.

L'iter procedurale che è seguito per la gestione del servizio di manutenzione adeguativa è schematizzato nella figura seguente:

Una volta messo in esercizio il sistema oggetto dell'evoluzione, l'Aggiudicatario si occupa dell'erogazione del servizio di assistenza agli utenti per le nuove funzionalità.

In ogni caso, gli aggiornamenti oggetto di questo servizio si riferiscono ai prodotti software in versione standard e non comprendono eventuali attività di predisposizione o interventi sistemistico/applicativi per la riconversione delle banche dati.

8.4. Manutenzione migliorativa

Ove il Comune richiede di apportare modifiche per soddisfare una sua specifica esigenza che non discende da una fonte normativa la manutenzione sarà effettuata dal Concessionario nei termini

Proposta di Finanza di Progetto “CALATIA PUBBLICA - RISCOSSIONE” Comune di Maddaloni

CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO E DELLA GESTIONE

concordati con l'Amministrazione contraente previo accordo sulla fattibilità, sulle specifiche tecniche e sui tempi di realizzazione e messa in esercizio.

Rientrano nella manutenzione migliorativa anche gli sviluppi da realizzare per l'eventuale interconnessione con applicativi acquistati o realizzati dall'Amministrazione, nel corso della durata della concessione.

Nel caso in cui il numero di giornate/uomo previste tra gli investimenti del Progetto di Fattibilità non siano completamente utilizzate nell'ambito della manutenzione evolutiva, le giornate/uomo restanti saranno utilizzate nell'ambito della manutenzione migliorativa. Anche in questo caso, in caso di superamento del numero di giornate/uomo offerto, il Comune potrà richiedere il servizio alle condizioni economiche fissate nello Schema di Contratto (Convenzione).

8.5. Servizi di assistenza

In uno con i servizi di manutenzione, l'Aggiudicatario è tenuto a fornire servizi di assistenza sia per rispondere alle richieste di supporto sull'utilizzo del software sia su approfondimenti gestionali e normativi. Saranno forniti tutti i manuali necessari per la fruizione del servizio e qualsiasi aggiornamento del software dovrà essere accompagnato da un apposito documento come Nota di Rilascio.

Per accedere al servizio di assistenza per qualsiasi area d'interesse (tributi e canoni, contabilità, etc.), processata attraverso un sistema di *trouble ticketing*, gli operatori dell'Ente potranno:

- Inoltare una mail.
- Collegarsi ad apposito portale.

La richiesta di assistenza formulata attraverso l'accesso diretto al portale consente una lavorazione più rapida delle segnalazioni in quanto è lo stesso richiedente a specificare il problema e a codificarlo in relazione alle casistiche previste, assegnandogli anche una priorità.

In aggiunta, l'operatore ha la possibilità di:

- Consultare tutte le proprie segnalazioni con i dettagli della conversazione.
- Caricare, visualizzare e gestire eventuali allegati inviati o ricevuti.
- Usufruire di un'area per rispondere in modo semplice senza creare duplicati nelle richieste di assistenza.
- Monitorare lo stato di avanzamento della segnalazione e i tempi massimi di risposta previsti. Le fasi principali del servizio di assistenza sono tre:

Presa in carico. Si verifica la completezza della richiesta pervenuta, richiedendo eventualmente le integrazioni necessarie. Una volta in possesso di tutti i dati necessari per la gestione della richiesta, il sistema comunica l'avvenuta presa in carico e l'operatore apre una Scheda di Intervento, svolgendo

Proposta di Finanza di Progetto “CALATIA PUBBLICA - RISCOSSIONE” Comune di Maddaloni

CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO E DELLA GESTIONE

subito una ricerca per identificare eventuali correlazioni con problemi già sollevati in precedenza o con problemi aperti in fase di risoluzione. Nel caso in cui sia individuata una segnalazione analoga, tale informazione è integrata ai dati già presenti sulla scheda intervento. Ovviamente se la richiesta riguarda un chiarimento sull'uso delle procedure o un chiarimento sulla portata di una norma l'operatore che ha preso in carico la richiesta provvede a evaderla, a meno di casi particolari, già al primo livello, chiudendo il ticket nello stesso giorno in cui è aperto o al massimo nel giorno successivo.

Esecuzione dell'intervento. Nel caso in cui sia necessario un intervento sul sistema è svolta un'accurata analisi mediante la quale si identificano la causa dell'errore, il sistema e l'ambiente/livello dei sistemi coinvolti. In base alle informazioni rilevate si individua e attiva il profilo sistemistico per la gestione della richiesta (sistemista software di base, specialista DBA, etc.). Il sistemista incaricato esegue l'intervento e verifica che – a valle dell'esecuzione dell'intervento – il malfunzionamento sia effettivamente rimosso.

Chiusura dell'intervento. A valle della verifica della rimozione del malfunzionamento, si informa il Cliente della risoluzione dell'anomalia così da effettuare un'ulteriore verifica. L'intervento, infatti, può considerarsi effettivamente chiuso solo con la conferma del Cliente.

8.6. Livelli di servizio

L'erogazione del servizio è garantita per tutto l'anno dal lunedì al venerdì sulla base del modello “5 x 8”, 5 giorni alla settimana per 8 ore al giorno:

Gli operatori addetti al servizio di assistenza assegnano la priorità ai problemi secondo le seguenti linee guida:

Errore Bloccante. L'accesso al software non è consentito o esistono alcune funzionalità di sportello non utilizzabili. Il tempo di prima risposta sarà in media entro un tempo medio di **quattro ore lavorative** dall'ora in cui è stata formulata la richiesta di assistenza. L'intervento con *patch* correttive deve essere garantito entro due giorni lavorativi.

Critica/Maggiore. Qualunque funzionalità che renda il software inutilizzabile, non necessaria alla consulenza immediata verso il contribuente. Il tempo di prima risposta sarà in media entro un tempo medio di **otto ore lavorative** dall'ora in cui è stata formulata la richiesta di assistenza. L'intervento con *patch* correttive deve essere garantito entro dieci giorni lavorativi. **Minore/Marginale.** Qualunque funzionalità del software inutilizzabile per cui è stato fornito un modo di aggirare il problema e eventuali errori che non influiscono sulla normale attività del cliente. Il tempo di prima risposta sarà in media entro un tempo medio di **sedici ore lavorative** dall'ora in cui è stata formulata la richiesta di assistenza.

Proposta di Finanza di Progetto "CALATIA PUBBLICA - RISCOSSIONE" Comune di Maddaloni
CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO E DELLA GESTIONE

L'Aggiudicatario produce idonei report destinati all'Amministrazione Comunale. I report sono prodotti trimestralmente e verificati dall'Ente per la rispondenza agli SLA contrattualizzati.

8.7. Penali

Fermo restando che, nella sua autonoma valutazione, l'Amministrazione tratterà autonomamente tale aspetto, si riportano le penali per l'erogazione dei servizi informatici perché direttamente collegate ai rischi per l'Aggiudicatario.

L'applicazione di tali penali, in caso di mancato rispetto dei livelli di servizio fissati di seguito non è automatica. L'Ente provvederà, quindi, a mettere in mora l'Aggiudicatario, affidandogli un termine per rimuovere la causa dell'inadempimento o per fornire le sue osservazioni al riguardo. Il termine per rispondere alla contestazione dell'addebito è fissato in 10 (dieci) giorni lavorativi per eventuali osservazioni e/o controdeduzioni. Decorso infruttuosamente tale termine senza che l'Aggiudicatario abbia fatto pervenire le proprie osservazioni e/o controdeduzioni, e comunque ove queste non siano ritenuti sufficienti a escluderne la responsabilità, si procederà all'applicazione della penale, decurtando i relativi importi sulla prima fattura utile emessa dallo stesso Aggiudicatario.

Per l'attività di *help-desk* e per le attività di assistenza e di manutenzione sono specificati i seguenti *Service Level Agreement* (SLA), con le percentuali ed i tempi di intervento minimi da rispettare.

Voce	Limite per penale	Penale
Percentuale massima di ticket non chiusi.	10% nel trimestre	100 euro per ogni punto percentuale in più

Manutenzione correttiva: Tempo massimo di intervento e di identificazione del problema su base trimestrale in caso di errori bloccanti	8 ore lavorative nel 96% dei casi	20 euro per ogni ora di ritardo con il superamento del limite percentuale
Manutenzione correttiva: Tempo massimo di soluzione su base trimestrale in caso di errori bloccanti	2 giorni lavorativi nel 97% dei casi	100 euro per ogni giorno di ritardo

Proposta di Finanza di Progetto "CALATIA PUBBLICA - RISCOSSIONE" Comune di Maddaloni
CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO E DELLA GESTIONE

Manutenzione correttiva: Tempo massimo di intervento e di identificazione del problema su base trimestrale in caso di errori non bloccanti di severità critica/maggiore.	16 ore lavorative nel 96% dei casi	20 euro per ogni ora di ritardo con il superamento del limite percentuale
Manutenzione correttiva: Tempo massimo di soluzione su base trimestrale in caso di errori non bloccanti di severità critica/maggiore.	15 giorni lavorativi nel 90% dei casi	100 euro per ogni giorno di ritardo con il superamento del limite percentuale
Manutenzione correttiva: Tempo massimo di intervento e di identificazione del problema su base trimestrale in caso di errori non bloccanti di severità minore/marginale.	40 ore lavorative nel 96% dei casi	20 euro per ogni ora di ritardo con il superamento del limite percentuale
Manutenzione evolutiva per modifiche legislative: Tempo massimo di identificazione della soluzione.	20 giorni lavorativi dalla richiesta di adeguamento	100 euro per ogni giorno di ritardo
Manutenzione evolutiva per modifiche legislative: Tempo massimo di realizzazione della soluzione.	60 giorni lavorativi dalla richiesta nel 100% dei casi, salvo eccezioni motivate	100 euro per ogni giorno di ritardo

9. Presa in carico e riconsegna del servizio

L'assunzione di servizi, il nuovo regime di Concessione e il dispiegamento delle attività previste come investimento dalla Proposta, di proporzioni tutt'altro che trascurabili, necessitano di un'attenta programmazione della presa in carico da parte del Concessionario.

In generale, il Concessionario si impegna a:

Proposta di Finanza di Progetto "CALATIA PUBBLICA - RISCOSSIONE" Comune di Maddaloni
CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO E DELLA GESTIONE

- Garantire la continuità dei servizi senza interruzioni, realizzando tutte le attività preparatorie e necessarie all'acquisizione del *know how* relativo al contesto applicativo e tecnologico.
- Garantire un'ottimale presa in carico delle attività minimizzando i rischi e i tempi di subentro.
- Garantire una presa in carico dei servizi armonizzando le attività e i rilasci informatici con gli impegni contrattuali in essere del Comune.
- Garantire al personale dell'Amministrazione la conoscenza dei nuovi processi implementati, erogando la necessaria formazione.
- Realizzare un piano di subentro e un piano di migrazione congiuntamente con il Comune utilizzando, per esempio, riunioni di lavoro, rilevazione delle configurazioni in essere sui vari sistemi, esame della documentazione esistente, etc.

Per quanto concerne la fornitura del nuovo sistema informatico e più in generale tutti gli investimenti previsti dal Progetto si rimanda al documento fondamentale della proposta, ossia il Progetto di Fattibilità, nel quale è illustrata la fase progettuale di transizione e le varie fasi che devono sostanziarla.

Allo stesso documento si rimanda per caratteristiche e tempistiche degli altri investimenti contemplati dal Progetto.

Ovviamente le forniture informatiche, come specificato, tengono conto dei rapporti contrattuali attivi e da rispettare dell'Amministrazione e, quindi, diventa necessario contemperare tale esigenza con quella di partire il prima possibile con la gestione delle Entrate e dei servizi che rientrano nel perimetro della Concessione. Sostanziare prima possibile le fasi di ricerca dell'evasione e di riscossione coattiva permetterà, infatti, di evitare scadenze nei termini di prescrizione. Per questo motivo, senza alcuna discontinuità, a prescindere dal piano di attivazione degli strumenti software sull'infrastruttura dell'Amministrazione e dal dispiegamento degli investimenti per la costruzione del Patrimonio della Conoscenza, per i censimenti e le attualizzazioni delle banche dati IMU e TARI, si procederà a configurare presso il Data Center tutto il set di strumenti necessari per procedere alle attività di ricerca dell'evasione, attivata a partire dalle prime banche dati messe a disposizione dall'Amministrazione e alle attività di riscossione coattiva.

Il Concessionario si impegna quindi a rispondere delle lavorazioni e degli atti a partire dalla data di avvio dei lavori risultante dal relativo verbale e a prendere subito in carico la gestione delle liste di carico che il Comune vorrà avviare a riscossione coattiva.

Fino all'entrata in produzione del nuovo sistema informatico per la gestione dell'Area Entrate, contemperando entrambe le esigenze, la gestione dello Sportello ordinario e la gestione degli

Proposta di Finanza di Progetto "CALATIA PUBBLICA - RISCOSSIONE" Comune di Maddaloni
CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO E DELLA GESTIONE

accertamenti (intesi come atti giuridici), saranno garantiti dal Concessionario con il gestionale attualmente in uso.

Al termine del Progetto, l'Amministrazione rientrerà nelle proprie funzioni momentaneamente trasferite con la Concessione, restando libera di procedere a una gestione interna dei servizi ovvero a un ulteriore affidamento in appalto o in concessione.

Il Concessionario ha, inoltre, l'obbligo di consegnare tutti i dati e tutti i documenti, sia in formato digitale sia in formato cartaceo, prodotti nel servizio e nella gestione. Nel corso del dispiegamento del Progetto, in ogni caso, i dati e i documenti restano di proprietà del Comune il quale potrà richiederne la consegna in base alle proprie esigenze.

È fatto divieto all'Aggiudicatario del contratto di fornire i dati prodotti nel servizio e nella gestione a terzi senza la preventiva autorizzazione scritta del Comune.

Nei sei mesi precedenti il termine del Progetto, l'Aggiudicatario provvederà a instaurare i necessari rapporti con l'Amministrazione Comunale al fine di consentire la prosecuzione delle attività oggetto del contratto senza soluzione di continuità.

Nel caso in cui si verifichi il subentro di un soggetto terzo, l'Aggiudicatario ha l'obbligo di collaborare al passaggio di consegne al nuovo soggetto per un periodo di due mesi a far data dal nuovo eventuale contratto fornendo ogni informazione e documentazione utili a garantire il normale proseguimento dei servizi.