

ATTIVITA' IN CAPO AL CONCESSIONARIO

INDICE

Premessa	2
1 Presa in carico	2
2 Procedure cautelari ed esecutive (DPR 602/73 – Titolo II)	2
3 Attivazione e comunicazione delle procedure per la tutela del credito	3
4 Attivazione della fase esecutiva	4
5 Gestione delle rateizzazioni sulla base delle norme e delle determinazioni regionali	4
6 Sgravi e rimborsi	4
7 Procedure concorsuali	5
8 Attività di contenzioso in capo al Concessionario	5
9 Rendicontazioni contabili degli atti emessi e degli incassi	5
10 Gestione del rapporto con i cittadini ed utenti: sportelli e call center	6
11 Sistema informativo, gestione banche dati, analisi e statistiche	7
12 Riversamenti	8
13 Formazione	9
14 Livelli di servizio	9
15 Discarico per inesigibilità per fatto del Concessionario	10
16 Inesigibilità per fatto del Concessionario	11
17 Penali	12
18 Adempimenti per la gestione della conclusione del contratto	13
19 Spese postali	13
20 Termini	13

Premessa

Il presente documento specifica le attività in capo al Concessionario, i tempi e le modalità di esecuzione del Servizio.

Regione avvia la riscossione coattiva mediante ordinanza ingiunzione, ai sensi del R.D. 14 aprile 1910, n. 639 e successive modifiche, o altro titolo equivalente e secondo le disposizioni di cui al D.P.R. n. 602/1973 (Titolo II), ove compatibili. In caso di mancato pagamento è facoltà della Regione procedere all'inoltro di un sollecito.

Tutte le attività successive alla presa in carico dei crediti non riscossi affidati da Regione sono in capo al Concessionario.

Il Concessionario si impegna ad ottemperare a tutte le disposizioni emanate dalla Regione in materia.

Si dettagliano, nel seguito, le relative attività, i tempi e le modalità di esecuzione cui il Concessionario è tenuto a decorrere dal giorno successivo alla data di stipula del contratto.

1. Presa incarico

Le liste di carico, contenenti i dati e le informazioni relative ai tributi regionali e alle altre entrate regionali non riscossi, sono previamente sottoposte a verifica di coerenza informatica tra Regione e Concessionario. A tal fine le relative modalità di comunicazione devono intendersi effettuate secondo quanto stabilito nei rispettivi allegati tecnici (B e C).

Dalla data di presa in carico delle liste così formate il Concessionario assume ogni rischio e responsabilità del recupero dei crediti affidati.

Le liste di carico sono consegnate di norma al Concessionario, che non può imporre ulteriori vincoli temporali unilateralmente, entro 120 giorni dalla scadenza del precetto contenuto nell'ingiunzione.

2. Procedure cautelari ed esecutive (DPR 602/73 – Titolo II)

2.1 A seguito della presa incarico delle liste, il Concessionario deve procedere ad una valutazione del profilo di solvibilità del debitore, anche nei confronti dei soggetti coobbligati, svolgendo tutte le attività di ricerca dei cespiti e delle informazioni, in ordine alla situazione reddituale nonché patrimoniale mobiliare ed immobiliare.

2.2 Il Concessionario è tenuto a porre in essere, senza limiti territoriali, entro e non oltre i termini di legge, tutti gli atti e le operazioni inerenti alle procedure cautelari ed esecutive, fino alla riscossione del credito ovvero a individuare e comunicare a Regione le posizioni per le quali le procedure di recupero siano risultate infruttuose.

2.3 Le procedure cautelari si attivano in relazione all'ammontare del debito. Salva la sopravvenienza di modifiche di legge, per importi di debito inferiori a Euro 2.000,00 (duemila/00) viene disposto il fermo amministrativo di beni mobili registrati in pubblici registri; per importi di debito inferiori complessivamente a Euro 20.000,00 (ventimila/00) non può essere iscritta ipoteca sugli immobili.

2.4 In ogni caso, entro un anno dalla notifica dell'ordinanza ingiunzione da parte di Regione, il Concessionario è tenuto ad esperire le procedure cautelari o esecutive.

2.5 In caso contrario è tenuto a comunicare immediatamente le ragioni del mancato avvio di

dette procedure, anche al fine di consentire alla Regione la reiterazione dell'ordinanza ingiunzione.

2.6 La conclusione del procedimento deve essere comunque assicurata non oltre il termine di due anni dalla consegna della relativa lista di carico da parte della Regione.

2.7 Gli atti relativi alla fase cautelare ed esecutiva sono adottati dal Concessionario, che li sottoscrive, ai sensi di legge.

3 Attivazione e comunicazione delle procedure per la tutela del credito

3.1 A seguito della presa in carico delle liste di cui al punto 1, dopo aver verificato la presenza di beni aggredibili in capo al debitore, il Concessionario deve:

- a) conformemente alle liste di carico, elaborare i flussi per il calcolo degli interessi, aggio e spese postali, predisporre, stampare ed inoltrare, secondo modalità di legge, un sollecito di pagamento comprensivo del preavviso di azioni cautelari o esecutive nel quale sarà indicata la ragione del credito vantato, la data di scadenza per il pagamento ed ogni altra informazione utile per il contribuente o prevista per legge o regolamento. A tale comunicazione dovrà essere allegato un bollettino di conto corrente postale, precompilato in ogni sua parte, con l'indicazione dell'importo da pagare aggiornato con gli oneri accessori, fino e non oltre l'adesione al sistema di pagamento PagoPA, di cui all'art 5 del d.lgs 26 agosto 2016 n. 179 (Codice dell'Amministrazione Digitale);
- b) verificare le anagrafiche dei debitori, con particolare riguardo ai soggetti che risultano deceduti (ricercando gli eredi) e ai casi di cessazione di Partita IVA (in caso di società di capitali, dovranno essere individuati i soci presso i quali riscuotere il credito, mentre se trattasi di società di persone, dovranno essere individuati i soci accomandatari o, in caso di società in nome collettivo, almeno uno dei soci in solido);
- c) acquisire, anche in maniera informatizzata, gli estremi dell'invio delle comunicazioni di cui al precedente punto 3.1b) ed ogni altra informazione (per es., indirizzi o codici fiscali non corretti, ecc.) rilevante ai fini della gestione della posizione debitoria, tributaria e non, che consentirà l'aggiornamento della banca dati della Regione e la consultazione puntuale di tali informazioni;
- d) acquisire i flussi di incasso e riconciliare le somme incassate con i carichi affidati;
- e) gestire gli eventuali sgravi e rimborsi, intesi come riduzione del carico disposto da Regione, ed aggiornare la relativa lista di carico;
- f) procedere, rimanendo il debito insoluto, non sgravato o sospeso, all'iscrizione del fermo amministrativo dei beni mobili registrati o all'iscrizione di ipoteca sugli immobili o ad ogni altra azione a tutela del credito;
- g) comunicare all'interessato l'avvenuta iscrizione, con modalità di posta ordinaria o modalità equivalente, allegando un bollettino di conto corrente postale, precompilato in tutte le sue parti, con l'importo aggiornato del debito, degli interessi, dell'aggio e delle spese relative alle procedure cautelari, sulla base della normativa vigente, fino e non oltre l'adesione al sistema di pagamento PagoPA, di cui all'art 5 del d.lgs 26 agosto 2016 n. 179 (Codice dell'Amministrazione Digitale);
- h) procedere, in caso di sgravio, alla cancellazione del fermo amministrativo e alla cancellazione dell'ipoteca ai sensi di legge, senza ulteriori oneri per il contribuente;
- i) in caso di estinzione del debito, rilasciare al contribuente il provvedimento di revoca o l'atto di assenso alla cancellazione dell'ipoteca, ai fini della relativa trascrizione nei Pubblici Registri a cura

del contribuente.

3.2 Tutte le attività condotte devono essere tracciate nel sistema informativo delineato negli allegati tecnici (B e C) nel rispetto dei livelli di servizio ivi indicati.

4 Attivazione della fase esecutiva

4.1 Trascorso il termine di scadenza indicato negli atti relativi alla fase cautelare e rimanendo il debito insoluto, non sgravato o sospeso, si attivano le procedure relative alla fase esecutiva, ritenute necessarie ed efficaci ai fini del recupero del credito.

4.2 Procedure esecutive, condizioni dei beni, modalità e termini sono quelli attribuiti dall'ordinamento.

4.3 Tutte le attività condotte devono essere tracciate anche nel sistema informativo.

5 Gestione delle rateizzazioni sulla base delle norme e delle determinazioni regionali

5.1 Il Concessionario deve gestire le istanze di rateizzazione nel contesto delle azioni descritte nei precedenti punti da 2 a 4.

5.2 A tal fine, comunque nel rispetto della normativa regionale in materia, deve:

- a) acquisire le istanze presentate dai contribuenti e registrarle sul sistema informativo;
- b) in caso di accettazione, comunicare al contribuente il risultato dell'istruttoria e il piano di rateizzazione, con bollettini di conto corrente postale allegati e precompilati in tutte le loro parti per consentire al contribuente il pagamento, sulla base della normativa vigente, fino e non oltre l'adesione al sistema di pagamento PagoPA, di cui all'art 5 del d.lgs 26 agosto 2016 n. 179 (Codice dell'Amministrazione Digitale) di ciascuna rata;
- c) in caso di diniego, comunicare l'esito negativo dell'istruttoria ed i termini entro cui adempiere al pagamento in unica soluzione;
- d) revocare tutti gli atti esecutivi in capo al soggetto beneficiario della rateizzazione, a conclusione del pagamento di tutte le rate;
- e) monitorare l'andamento degli incassi delle rate;
- f) comunicare l'eventuale decadenza dal beneficio della rateizzazione e il residuo importo a suo debito e aggiornare la posizione nel sistema informativo.

6 Sgravi e rimborsi

6.1 Il Concessionario gestisce eventuali sospensioni e sgravi, intesi come abbattimento del carico disposto dalla Regione e aggiorna la relativa lista di carico sulla base dei provvedimenti dalla stessa adottati e procede, entro 5 giorni, alla sospensione o cancellazione, delle procedure cautelari esecutive, eventualmente già intraprese, senza ulteriori oneri per il debitore. In caso di pagamento non dovuto, limitatamente ai carichi affidati per i quali il Concessionario ha riscosso i relativi importi, il medesimo provvede al rimborso al richiedente, entro 60 giorni dalla richiesta, trattenendo le relative somme dai riversamenti a Regione.

6.2 Il Concessionario provvede alla raccolta di segnalazioni prodotte dal contribuente, le esamina e fornisce risposta, nei termini stabiliti dalla Legge 7 agosto 1990 n. 241, e comunque non oltre 60 giorni, gestendo direttamente gli eventuali sgravi e rimborsi.

6.3 Qualora non attinenti alla fase esecutiva di sua spettanza, il Concessionario inoltra le

segnalazioni alla Regione, entro 5 giorni, e ricevuta la decisione regionale, ne informa l'interessato.

6.4 Di tutte le attività svolte fornisce puntuali riscontri a Regione tramite le apposite procedure informatiche indicate negli allegati tecnici (B e C) anche ai fini delle regolazioni contabili.

7 Procedure concorsuali

7.1 Il Concessionario quando abbia avuto notizia, attraverso la consultazione di pubblici archivi o su segnalazione della Regione, dell'esistenza di una procedura concorsuale o di liquidazione, adotta gli atti ritenuti opportuni ai fini della migliore tutela del credito fornendo tempestiva informazione alla Regione.

7.2 Il Concessionario, salvo diversa indicazione della Regione, è tenuto al compimento delle attività previste dalla legge fallimentare e consistenti nella predisposizione, deposito e notifica degli atti necessari presso gli organi competenti (curatela fallimentare, Tribunale, ecc.), nel rispetto dei relativi termini di legge.

7.3 Ancorché per effetto della stipula del Contratto il Concessionario sia legittimato a porre in essere tutte le attività a tutela del credito azionato anche nelle procedure concorsuali, Regione si riserva di conferire una procura generale al Concessionario medesimo, qualora necessario secondo norme e disciplina organizzativa.

7.4 L'intera fase del recupero crediti, di rappresentanza e difesa in giudizio, nell'ambito delle procedure concorsuali, deve essere tracciata nel sistema informativo, allo scopo di consentire a Regione il monitoraggio delle procedure.

8 Attività di contenzioso in capo al Concessionario

8.1 Il Concessionario sta in giudizio per gli atti di competenza, con oneri a suo carico in caso di soccombenza, senza nulla avere a pretendere nei confronti di Regione. Per la gestione del contenzioso il Concessionario si avvarrà di professionisti qualificati dei cui oneri si farà integralmente carico, anche per tutte le attività che andranno ad esaurirsi successivamente alla scadenza del contratto.

8.2 Il Concessionario è tenuto, inoltre, a fornire un supporto tecnico amministrativo per consentire l'eventuale costituzione in giudizio da parte di Regione nei giudizi in questione.

8.3 L'esito del giudizio deve essere tempestivamente comunicato a Regione.

9 Rendicontazioni contabili degli atti emessi e degli incassi

9.1 Relativamente all'attività di rendicontazione degli atti emessi e delle procedure eseguite, la Regione deve essere nelle condizioni di visualizzare in qualsiasi momento, tramite collegamento web, per ciascuna tipologia di entrata o per ciascuna lista di carico o per ciascun accertamento di bilancio, i dati relativi a:

a) situazione generale e dettagliata degli atti emessi (solleciti, atti relativi alle procedure cautelari ed esecutive);

b) situazione debitoria e procedurale di ogni singolo contribuente.

9.2 Le rendicontazioni sopradescritte devono essere analitiche circa lo stato degli atti notificati, con l'indicazione di tutti i dati relativi alla notificazione e delle cause della mancata notificazione, delle conseguenti attività cautelari ed esecutive svolte, degli atti scaricati ed annullati, dei rimborsi, dello stato delle eventuali procedure concorsuali intervenute, dei crediti riscossi e di quelli da dichiarare inesigibili, con l'indicazione delle cause di inesigibilità.

9.3 A tal fine occorre:

a) rendere disponibile a Regione i dati relativi ai versamenti eseguiti dai contribuenti entro i 7 giorni successivi a ciascuna quindicina di ogni mese, secondo le modalità indicate negli allegati tecnici (B e C);

b) provvedere alla riconciliazione dei pagamenti, presenti in banca dati, compresi i bollettini bianchi, i bonifici nonché degli eventuali versamenti eseguiti sul conto di Tesoreria, previo trasferimento da parte di Regione;

c) consentire alla Regione di visualizzare a sistema una rendicontazione dettagliata, per ciascun flusso di versamento, che permetta la regolarizzazione contabile degli incassi in bilancio. Tale rendicontazione dovrà contenere almeno l'indicazione della tipologia di entrata (es. tassa/imposta/provento, sanzioni, interessi, recupero spese etc.), dell'annualità di riferimento, del capitolo di bilancio, del numero di accertamento di bilancio, di un'eventuale eccedenza nei pagamenti e di ogni altra informazione utile per la regolarizzazione degli incassi, in ogni caso secondo quanto indicato nei relativi allegati tecnici (B e C);

d) deve inoltre comunicare, con cadenza annuale entro il 31 gennaio dell'anno successivo a quello di riferimento, lo stato delle procedure relative alle singole quote comprese nelle liste di carico, consegnate nel precedente anno ancora attive; la mancata comunicazione comporta l'applicazione delle penalità previste dal presente capitolato.

10 Gestione del rapporto con i cittadini ed utenti: sportelli, call center e sito web

10.1 Il Concessionario deve attivare servizi di front office e di call center con risorse dedicate ed adeguatamente formate nell'ambito della specifica normativa tributaria regionale e nell'ambito di tutti i processi collegati all'attività di riscossione coattiva e dei sistemi informativi di gestione delle banche dati, tributarie e non, in modo da garantire un'efficace, corretta e tempestiva informazione all'utenza.

10.2 Per le risorse umane impiegate nei servizi di front office e di call center, il titolo di studio richiesto, quale requisito minimo, per almeno un operatore, è il diploma di istruzione secondaria di secondo grado.

10.3 Il personale è tenuto ad un comportamento improntato alla massima correttezza e riservatezza; deve agire in ogni occasione con la diligenza professionale dovuta; deve esporre apposita tessera di riconoscimento, corredata di fotografia, contenente le generalità del lavoratore e l'indicazione del datore di lavoro. Il personale dipendente ed i collaboratori del Concessionario sono inoltre tenuti ad osservare e rispettare le norme contenute nel "Codice di comportamento per il personale della Giunta Regionale della Regione Lombardia".

10.4 Il Concessionario deve prestare assistenza e supporto ai cittadini nella verifica della loro posizione debitoria, dei pagamenti effettuati in relazione a ogni fase del recupero del credito.

10.5 A tal fine, il Concessionario deve garantire almeno uno sportello informativo ed operativo nel territorio dei capoluoghi di provincia della Lombardia e della città Metropolitana di Milano, finalizzato a garantire ottimali livelli di servizio all'utenza, con orario di apertura almeno dal lunedì al venerdì, dalle ore 8.30 alle ore 13.30 e, in almeno una giornata, assicurare l'apertura continuativa dalle ore 8.30 alle ore 18.30.

10.6 Il Concessionario deve garantire l'assistenza tecnica e informativa a cittadini, utenti e operatori, anche attraverso un sito web (con le caratteristiche di cui all'allegato C), una casella di posta elettronica dedicata, preferibilmente per singolo tributo regionale o altra entrata regionale, alla quale i cittadini e gli utenti potranno inoltrare eventuali richieste. Il Concessionario dovrà garantire la continuità e la disponibilità dei servizi on line, per il tramite del sito web, ai cittadini da lunedì alla domenica H24 7 x 7 ed eseguire i fermi programmati dalle ore 20.00 alle ore 7.00, previa opportuna comunicazione all'utenza e un preavviso di almeno 24 ore a Regione.

10.7 Il Concessionario deve attivare un servizio di call center dal lunedì al venerdì, dalle ore 9.00 alle ore 18.00, con almeno una linea dedicata, che assicuri tendenzialmente il 90% delle richieste giornaliere in entrata. Le risorse impiegate devono essere adeguatamente formate nell'ambito di tutti i processi collegati all'attività di riscossione coattiva e dei sistemi informativi di gestione delle banche dati, in grado di fornire informazioni e supporto ai contribuenti.

10.8 Il Concessionario deve garantire un sistema di scalabilità che consenta di gestire i picchi giornalieri dovuti a situazioni particolari, che comportino incrementi del numero di contatti su operatore per fascia oraria e per intera giornata.

10.9 Il Concessionario dovrà anche, nei limiti della visibilità sui sistemi di gestione utilizzati, produrre un report bimestrale riportante la frequency off call (vale a dire la media delle chiamate al call center).

10.10 Il Concessionario è tenuto ad effettuare i servizi aggiuntivi eventualmente indicati nell'offerta tecnica presentata in sede di gara e ritenuti accettabili dalla Commissione Giudicatrice. L'eventuale mancata realizzazione, in sede di esecuzione del servizio, di quanto dichiarato nell'offerta tecnica, per motivi imputabili esclusivamente al Concessionario, potrà comportare la decadenza per inosservanza degli obblighi contrattuali.

11 Sistema informativo, gestione banche dati, analisi e statistiche

11.1 Il Concessionario deve disporre di un sistema informativo che consenta di gestire le attività oggetto del servizio. Il sistema informativo dovrà essere affidabile e idoneo a costituire e aggiornare una banca dati completa, dettagliata e modulabile, che permetta l'interrogazione puntuale delle posizioni debitorie, una rapida rendicontazione delle somme incassate, l'extrapolazione di dati statistici, anche ai fini della redazione del bilancio della Regione, e permetta altresì eventuali modifiche tecniche conseguenti ad evoluzioni della normativa nazionale e regionale.

11.2 Il Concessionario deve disporre di un sistema informativo che consenta la produzione di un ampio ventaglio di statistiche riferite a tutte le informazioni delle singole liste di carico. Per la migliore relazione con i contribuenti è necessario rendere disponibili tutte le posizioni debitorie di un contribuente, identificato per codice fiscale, indipendentemente dalla lista di carico e dal tipo di tributo o altra entrata.

11.3 Le attività di consultazione previste vengono assicurate mediante idonea procedura on line, con possibilità di estrazione e comunicazione massiva dei dati, idonea e compatibile per aggiornare la banca dati della Regione. Il sistema informativo deve, inoltre, consentire l'estrazione di dati ai fini dell'elaborazione di report relativi alle attività svolte, alle riscossioni avvenute e allo stato dei crediti non ancora riscossi (meglio specificate nell'allegato C).

11.4 Le funzionalità tecniche sono definite nell'allegato B (Specifiche tecniche del sistema informativo) e nell'allegato C (Specifiche di interscambio dati fra Ente e Concessionario), parti integranti del Capitolato.

12 Riversamenti

Il Concessionario è tenuto a riversare sul conto corrente intestato alla Tesoreria della Regione l'ammontare delle riscossioni incassate ogni quindici giorni, per tutta la durata del contratto, entro il decimo giorno successivo a ciascun periodo di incasso salvo minor termine risultante dall'aggiudicazione.

Il riversamento alla Regione deve essere effettuato sul conto corrente di Tesoreria come fornito dalla Regione.

Il riversamento è costituito da:

- il riscosso
- la ritenuta di garanzia (pari allo 0,5% dell'aggio e delle spese anticipate)

dedotti:

- l'aggio e le spese anticipate
- la relativa IVA, calcolata al netto della suddetta ritenuta di garanzia.

La tempistica del riversamento, fatta salva la proposta migliorativa di cui all'offerta tecnica, è la seguente:

- entro il giorno 25 del mese saranno riversate le somme incassate nei primi 15 giorni del mese;
- entro il giorno 10 del mese successivo a quello di competenza saranno riversate le somme incassate nella seconda quindicina del mese.

Quanto alle somme di competenza del Concessionario esse restano giacenti, sui conti correnti postali o bancari di riscossione dedicati, fino al compimento dei seguenti adempimenti, nell'ordine indicato:

1. il Concessionario invia al RUP il rendiconto delle attività svolte nel bimestre di riferimento, possibilmente entro i 3 giorni successivi. Il rendiconto, il cui modello verrà preventivamente concordato tra le parti, deve in ogni caso contenere tutti gli elementi necessari ai fini della puntuale contabilizzazione delle partite, delle somme riscosse, non riscosse e non riscuotibili, delle spese e delle partite in contenzioso, per tipologia e codice di entrata;
2. previa verifica della regolarità contributiva (DURC), il RUP invia il certificato di verifica di conformità delle prestazioni eseguite dal Concessionario, possibilmente entro i 10 giorni successivi alla ricezione del rendiconto;
3. con le modalità e nei termini previsti e meglio precisati nel capitolato di gara, il Concessionario emette fatture al ricevimento del suddetto certificato e, quindi, trasferisce

sul conto dedicato gli importi, relativi all'aggio e alle spese anticipate relative al medesimo bimestre, decurtati della ritenuta dello 0,50% (art. 4, comma 3, del D.P.R. n. 207/2010) e maggiorati dell'IVA, rimasti giacenti sui conti di riscossione;

4. il pagamento delle fatture dovrà avvenire nel termine di 30 (trenta) giorni dalla data di ricevimento delle stesse, nel rispetto della normativa sul DURC.

13 Formazione

Il Concessionario è tenuto ad effettuare attività formative sulle procedure di recupero e almeno sei giornate di formazione a personale indicato da Regione nel corso del triennio contrattuale.

14 Livelli di servizio

14.1 Il grado di efficienza, efficacia e qualità dei servizi erogati a favore della Regione, viene determinato principalmente a fronte dei Livelli di Servizio di seguito indicati:

- a) tempo di fornitura alla Regione delle informazioni richieste riferite a singole pratiche trattate: non oltre due giorni lavorativi dalla richiesta;
- b) invio dei solleciti di pagamento comprensivi di preavvisi di azioni cautelari: entro 90 giorni dall'invio della lista di carico da parte della Regione, di cui al precedente articolo 1 o, in casi particolari e motivati, nel termine inferiore indicato dalla Regione;
- c) tempo medio di evasione della pratica allo sportello: non superiore a venti minuti;
- d) tempo di risposta a richieste pervenute via e-mail alla casella di posta elettronica: non oltre cinque giorni lavorativi dalla richiesta;
- e) numero massimo di contatti in coda per il call center: non superiore a cinque;
- f) tempo massimo di attesa al call center: non superiore a cinque minuti da numero fisso nel 90% delle giornate di servizio, non superiore a cinque minuti da numero cellulare in tutte le giornate di servizio;
- g) riconciliazione bollettini di conto corrente postale premarcati: non oltre cinque giorni lavorativi (tempi intercorrenti tra acquisizione flussi di versamento e aggiornamento delle posizioni debitorie);
- h) riconciliazione bollettini di conto corrente, bianchi o scartati, e bonifici: non oltre quindici giorni lavorativi (tempi intercorrenti tra acquisizione flussi di versamento e aggiornamento delle posizioni debitorie);
- i) riconciliazione di eventuali versamenti eseguiti su conto della Tesoreria regionale: non oltre quindici giorni lavorativi (tempi intercorrenti tra disponibilità dei dati forniti da Regione e aggiornamento delle posizioni debitorie);
- j) segnalazione a Regione di pagamenti non riconducibili a partite appartenenti alle liste di carico affidate al Concessionario: entro 15 giorni lavorativi dall'acquisizione dei flussi di versamento;
- k) gestione delle attività cautelari ed esecutive nel rispetto dei termini di prescrizione: rispetto dei termini di gestione delle comunicazioni evitando la scadenza per prescrizione nel 100% dei casi;
- l) numero di reclami e/o segnalazioni pervenuti presso un indirizzo di posta dedicato e/o, se verbalmente espressi ad un operatore, opportunamente registrati, indicativi del grado di soddisfazione dell'utenza: non superiore allo 2% dei contatti di front office;

- m) procedere, in caso di sgravio, alla cancellazione del fermo amministrativo e alla cancellazione dell'ipoteca, ai sensi di legge, senza ulteriori oneri per il contribuente, entro cinque giorni dallo sgravio;
- n) in caso di estinzione del debito, opportunamente riconciliato, rilasciare e inviare al contribuente, entro cinque giorni dalla riconciliazione del pagamento, il provvedimento di revoca del fermo amministrativo e dell'ipoteca o l'atto di assenso alla cancellazione dell'ipoteca stessa;
- o) gestione rateizzazioni:
- acquisizione delle istanze, istruttoria, determinazione dell'accettazione o del diniego, definizione delle rate e delle loro scadenze: entro 10 giorni lavorativi dalla richiesta per la procedura standard e 20 giorni lavorativi in caso di fidejussione;
 - monitoraggio dell'andamento degli incassi, di eventuali decadenze e revoche del piano di rateizzazione: entro 10 giorni lavorativi dal mancato pagamento della seconda rata non evasa;
 - revoca di tutti gli atti cautelari ed esecutivi in capo al soggetto beneficiario della rateizzazione, a conclusione del pagamento di tutte le rate: entro 5 giorni dalla riconciliazione dei relativi pagamenti.
- p) inviare al contribuente la comunicazione relativa all'avvenuta iscrizione della misura cautelare, entro i successivi cinque giorni dall'iscrizione medesima;
- q) standard di prestazione dei servizi tecnici come indicati nei relativi allegati tecnici (B e C)
- r) discarico per inesigibilità: predisposizione e trasmissione, tramite PEC, per ciascuna lista:
- elenco delle quote ritenute definitivamente inesigibili;
 - elenco di quote ritenute non definitivamente inesigibili, bensì ancora interessate da procedure esecutive avviate e ancora aperte in pendenza di procedure.

Ventiquattro mesi dalla trasmissione della lista di carico con relative motivazioni.

14.2 Il Concessionario deve garantire un sistema di misurazione di tali livelli di servizio da parte della Regione. Il periodo di osservazione assunto a riferimento per l'esame dei risultati del monitoraggio sarà il bimestre. Il Concessionario si impegna, dunque, a rendicontare bimestralmente l'andamento dei valori sopra indicati.

15 Discarico per inesigibilità e inesigibilità per fatto del Concessionario

15.1 Allo scadere del 18° mese dalla trasmissione della lista di carico il Concessionario dovrà predisporre e trasmettere a Regione tramite Posta Elettronica Certificata, per ciascuna lista:

- a) specifico elenco di comunicazione di quote ritenute definitivamente inesigibili;
- b) specifico elenco di comunicazione di quote ritenute non definitivamente inesigibili, interessate da procedure cautelari e/o esecutive avviate, da contenzioso pendente, da insinuazioni in procedure concorsuali ancora aperte, ovvero da rateizzazioni in corso o accordi di ristrutturazione non conclusi; in tale caso, la comunicazione assume valore informativo e deve essere integrata, con successiva specifica comunicazione d'inesigibilità, entro il 31 dicembre dell'anno di chiusura delle attività oggetto del contratto, ove il credito non sia stato integralmente riscosso.

15.2 Per ogni quota ritenuta definitivamente inesigibile il Concessionario dovrà produrre, su richiesta di Regione, adeguata documentazione volta a dimostrare le procedure di riscossione intraprese, l'avvenuto espletamento di ogni indagine necessaria a verificare la consistenza finanziaria e patrimoniale del contribuente e a motivare pertanto le ragioni per il riconoscimento di inesigibilità.

15.3 Una volta verificata ed accertata l'inesigibilità delle quote, Regione, con provvedimento di ciascun Dirigente della struttura regionale competente titolare del credito, provvederà al discarico formale delle suddette somme inesigibili.

15.4 Costituiscono invece causa di perdita del diritto al discarico:

- a) mancato svolgimento di azioni esecutive, cautelari, conservative ed ogni altra azione prevista dalle norme ordinarie a tutela del credito;
- b) vizi o irregolarità compiute nelle attività di notifica;
- c) vizi o irregolarità compiute nell'ambito delle procedure previste nel presente Capitolato;
- d) mancata comunicazione di inesigibilità entro il termine perentorio di 18 mesi decorrenti dalla ricezione della lista di carico, fatta eccezione per procedure di particolare complessità in corso alla suddetta data, rispetto alle quali il Concessionario dovrà relazionare a Regione;
- e) mancata riscossione per fatto imputabile al Concessionario a causa di imperizia e/o negligenza.

15.5 Il Concessionario, in caso di inesigibilità comprovata per causa a lui imputabile, dovrà versare a Regione, entro trenta giorni dalla relativa richiesta da parte della struttura competente titolare del credito, l'intera quota, comprensiva degli interessi, calcolata al tasso legale dalla data della presa in carico. Qualora il Concessionario non proceda al pagamento, Regione è autorizzata alle compensazioni contabili in sede di liquidazione dei corrispettivi o, a sua insindacabile scelta, con escussione della cauzione, fermo restando le dovute regolazioni contabili.

16 Inesigibilità per fatto del Concessionario

16.1 Il credito si considererà divenuto comunque inesigibile per causa imputabile al Concessionario nei seguenti casi, oltre a quelli previsti per legge tra le cause di perdita del diritto al discarico e dal precedente articolo 15:

- a) mancato rispetto imputabile al Concessionario dei termini per la notificazione degli atti e per l'avvio delle procedure cautelari ed esecutive;
- b) mancato svolgimento ed attivazione delle procedure cautelari ed esecutive su tutti i beni aggredibili del debitore e/o eredi o aventi causa o coobbligati, salvo dimostrazione da parte del Concessionario dell'effettiva impossibilità all'attivazione ed allo svolgimento di tali procedure;
- c) mancata riscossione del credito, nel rispetto dei termini di legge, per vizi ed irregolarità compiuti dal Concessionario nell'attività di notificazione degli atti e, comunque, nell'ambito delle procedure cautelari ed esecutive da intraprendere.

Resta fermo che il Concessionario, in caso di inesigibilità comprovata per causa a lui imputabile, dovrà versare alla Regione, entro trenta giorni dalla relativa richiesta da parte della struttura competente titolare del credito, l'intera quota, onnicomprensiva degli interessi, calcolati al tasso legale dalla data della presa in carico. Qualora il Concessionario non proceda al pagamento, la Regione farà le opportune compensazioni contabili in sede di

liquidazione dei corrispettivi o, se del caso, procederà con escussione della cauzione, fermo restando le dovute regolazioni contabili.

16.2 Il rimborso delle spese a seguito di esecuzione infruttuosa è riconosciuto al Concessionario esclusivamente nel caso in cui venga emesso dalla Regione uno sgravio totale per causa non imputabile all'attività del Concessionario stesso.

16.3 Le spese, anche processuali in caso di soccombenza del Concessionario, restano a carico dello stesso.

17 Penali

Premesso che l'applicazione delle penali non esclude il diritto della Regione a pretendere il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno al verificarsi di inadempienze e violazioni delle norme contrattuali, qualora il Concessionario non ottemperasse agli obblighi assunti, per quanto attiene alla puntualità, alla qualità, alla regolare e corretta esecuzione del Servizio, con riferimento ai livelli sopra indicati, agli obblighi tutti discendenti altresì dall'offerta tecnica presentata in sede di gara, saranno applicate penali, nella misura di seguito indicata:

- a) per ciascuna giornata di ritardo rispetto ai tempi di fornitura delle informazioni di cui al precedente punto 14.1, lett. a): Euro 200,00 (duecento/00);
 - b) invio dei solleciti di pagamento e notifica del preavviso di fermo amministrativo oltre il termine di cui al precedente punto 14.1, lett. b): Euro 200,00 (duecento/00) per ogni giorno di ritardo;
 - c) per ciascuna giornata che supera il tempo medio di attesa allo sportello previsto al precedente punto 14.1, lett. c): Euro 100,00 (cento/00);
 - d) per ciascuna giornata di ritardo rispetto al tempo massimo di risposta indicato di cui al precedente punto 14.1, lett. d): Euro 100,00 (cento/00);
 - e) per ciascuna telefonata che supera il numero previsto di contatti in coda o che supera il tempo massimo di attesa di cui al precedente punto 14.1, lett. e) ed f): Euro 50,00 (cinquanta/00);
- Le penali di cui ai punti c), d), e) e g) saranno applicate a seguito riscontri/segnalazioni puntuali, anche da parte dei contribuenti, secondo le procedure di contestazione.
- f) per ciascun pagamento non riconciliato, riconciliato non correttamente e oltre i termini, di cui al precedente punto 14.1, lett. g), h) ed i): Euro 200,00 (duecento/00). Nel caso in cui i mancati o errati abbinamenti degli incassi alle posizioni debitorie comportino l'invio di ulteriori atti impositivi ai contribuenti, il Concessionario, qualora gli errori siano allo stesso imputabili, dovrà rimborsare anche eventuali oneri sostenuti da Regione o dai contribuenti;
 - g) per ciascun reclamo e/o segnalazione superiore al numero previsto, di cui al precedente punto 14.1, lett. l): Euro 300,00 (trecento/00);
 - h) per ciascuna posizione debitoria prescritta per cause imputabili al Concessionario punto 14.1, lett. k): 100% della pretesa creditoria e disconoscimento delle spese di procedura;
 - i) per il mancato rispetto dei termini di riversamento, di cui al precedente punto 12: 5% dell'importo da riversare. Perdurando il mancato riversamento nei successivi trenta giorni, si farà luogo all'escussione della fidejussione, con obbligo di immediato reintegro;
 - j) per il mancato adempimento di quanto previsto al punto 2.4: Euro 100,00 (cento/00) per ciascuna posizione debitoria;

- k) per il mancato adempimento di quanto previsto al punto 2.5: Euro 500,00 (cinquecento/00) per ciascuna posizione debitoria;
- l) per il superamento del termine di cui al precedente punto 14.1, lett. m), n) ed o): Euro 50,00 (cinquanta/00) per ogni giorno di ritardo per ciascuna pratica;
- m) a decorrere dal trentesimo giorno dalla stipula del contratto, per ogni giorno di ritardo nell'attivazione di ognuno dei servizi di front-office, call center e sito web, di cui al precedente art. 10: Euro 500,00 (cinquecento/00);
- n) per inidonea o incompleta attivazione del sistema informativo di cui al precedente punto 11: Euro 100,00 (cento/00) per ogni giorno di ritardo nel corretto adempimento, a decorrere dal sessantesimo giorno dalla stipula del contratto;
- o) per ogni giorno di ritardo nella presentazione o incompletezza delle rendicontazioni, di cui al precedente punto 9, riferiti alle rendicontazioni contabili degli atti emessi e degli incassi: Euro 100,00 (cento/00);
- p) per ogni giorno di ritardo per gli adempimenti di cui ai punti 18.1 e 18.2 Euro 200,00 (duecento/00).

18 Adempimenti per la gestione della conclusione del contratto

18.1 Nei due mesi precedenti la scadenza del contratto, il Concessionario provvederà ad instaurare i necessari rapporti con il soggetto subentrante e con la Regione, al fine di consentire al nuovo Concessionario l'espletamento delle attività senza interruzione.

18.2 Per le attività già avviate e non concluse, il Concessionario si obbliga a fornire alla Regione un resoconto dettagliato di tutta l'attività svolta, entro due mesi dalla scadenza, evidenziando le pratiche ancora da completare che, pertanto, quale carico non riscosso, saranno formalmente restituite alla Regione per l'assegnazione al soggetto subentrante.

18.3 Il Concessionario deve conservare tutta la documentazione prodotta e ricevuta, sia in formato cartaceo sia in formato elettronico, per almeno dieci anni decorrenti dall'anno successivo a quello in cui sono state inviate le comunicazioni. Tale documentazione deve essere resa disponibile a richiesta della Regione e dei contribuenti direttamente interessati.

18.4 Le modalità di conservazione, archiviazione, etc. devono essere espletate in ottemperanza alle previsioni del Codice dell'Amministrazione Digitale di cui al D.Lgs. 7 marzo 2005, n. 82 e successive modificazioni e integrazioni.

19 Spese postali

19.1 Il Concessionario ha diritto al rimborso delle spese postali esclusivamente nel caso di inesigibilità del credito e a seguito di provvedimento di scarico totale.

19.2 Alla conclusione del contratto saranno liquidate le spese postali sostenute per le partite residue, previa certificazione delle motivazioni relative alla mancata esecuzione, nel contesto di quanto previsto al precedente punto 17.

20 Termini

Tutti gli adempimenti del Concessionario nei confronti di Regione, che abbiano come scadenza le giornate di sabato o festive, si considerano eseguibili nel primo giorno utile successivo.