

**ATTIVITA' IN CAPO AL CONCESSIONARIO
(Capitolato d'oneri speciale, art. 5, punto 5.2)**

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	3
5	Gestione delle rateizzazioni.....	4
6	Sgravi e rimborsi	4
7	Procedure concorsuali	4
8	Attività di contenzioso in capo al <i>Concessionario</i>	5
9	Rendicontazioni contabili degli atti emessi e degli incassi	5
10	Gestione del rapporto con i cittadini ed utenti sportelli e call center	5
11	Sistema informativo, gestione banche dati, analisi e statistiche	6
12	Riversamenti	7
13	Formazione	7
14	Livelli di servizio	7
15	Penali	8
16	Inesigibilità per fatto del <i>Concessionario</i>	9
17	Adempimenti per la gestione della conclusione del contratto	9
18	Spese postali	10
19	Termini.....	10

Premessa

Il presente documento specifica le attività in capo al concessionario, i tempi e le modalità di esecuzione del Servizio, in attuazione dell'art. 5, punto 5.2 del Capitolato d'oneri Speciale (di seguito solo Capitolato).

Come previsto dall'art. 5, punto 5.1 del Capitolato *“Regione avvia la riscossione coattiva mediante ordinanza ingiunzione, ai sensi del Regio Decreto 14 aprile 1910, n. 639 e successive modifiche, o altro titolo equivalente, secondo le disposizioni di cui al DPR n. 602/1973 (Titolo II), ove compatibili. In caso di mancato pagamento procede altresì all'inoltro di un primo sollecito”*.

Come previsto dall'art. 5, punto 5.2, tutte le attività successive alla presa in carico dei crediti non riscossi, a seguito delle attività di cui al richiamato punto 5.1, 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 in carico

1.1 Le liste di carico, costituite da flussi contenenti i dati e le informazioni relative ai tributi regionali e alle altre entrate regionali, non riscossi a seguito dell'attività di cui al punto 5.1 del Capitolato, sono previamente sottoposte a verifica di coerenza informatica tra *Regione* e *Concessionario*.

1.2 Le liste di carico così formate sono inviate da *Regione* al *Concessionario* e dallo stesso prese contestualmente in carico, con assunzione di ogni rischio e responsabilità, a partire dalla data di consegna dei flussi spediti a mezzo PEC.

1.3 E' in facoltà delle parti convenire, in forma scritta, una diversa modalità di trasmissione purché idonea a garantire la certezza della data di presa in carico.

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

2.1 Il *Concessionario* è tenuto a porre in essere, 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.

2.2 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.

2.3 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.

2.4 In caso contrario è tenuto a comunicare immediatamente le ragioni del mancato avvio di dette procedure, anche al fine di consentire a *Regione* la reiterazione dell'ordinanza ingiunzione.

2.5 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*.

2.6 Gli atti relativi alla fase cautelare ed esecutiva sono adottati dal *Concessionario*, che li firma, 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, aggi 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;
- b) acquisire, in maniera informatizzata, gli estremi dell'invio delle comunicazioni di cui al precedente punto 3.1a) 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;
- c) acquisire i flussi di incasso e riconciliare le somme incassate con i carichi;
- d) gestire gli eventuali sgravi e rimborsi, intesi come abbattimento del carico disposto da *Regione*, ed aggiornare la relativa lista di carico.
- e) 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;
- f) 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, degli aggi e delle spese relative alle procedure cautelari, sulla base della normativa vigente;
- g) 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;
- h) 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 anche nel sistema informativo.

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

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 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 di ciascuna rata, avvertendo che in caso di mancato pagamento, anche di una sola rata, il contribuente decade dal beneficio;
- c) sospendere tutti gli atti esecutivi in capo al soggetto beneficiario della rateizzazione, in costanza di pagamento rateizzato;
- d) monitorare l'andamento degli incassi delle rate;
- e) comunicare l'eventuale decadenza dal beneficio della rateizzazione e il residuo importo a suo debito e aggiornare la posizione nel sistema informativo;
- f) inviare comunicazione a *Regione* per l'eventuale adozione di nuova ordinanza ingiunzione.

6 Sgravi e rimborsi

6.1 Il *Concessionario* provvede alla raccolta di segnalazioni prodotte dal contribuente, le esamina e fornisce risposta, gestendo direttamente gli eventuali sgravi e rimborsi. Qualora non attinenti alla fase esecutiva di sua spettanza, il *Concessionario* inoltra le segnalazioni alla *Regione* e, ricevuta la decisione regionale, ne informa l'interessato.

6.2 Di tutte le attività svolte fornisce puntuali riscontri a *Regione* tramite elenchi e flussi informatici.

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 della *Regione* e ne dà a questa tempestiva informazione.

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*. 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, 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 discaricati 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) acquisire i flussi di versamento eseguiti dai contribuenti con periodicità almeno settimanale e comunque concordata con la *Regione*;
- b) provvedere alla riconciliazione dei pagamenti, presenti in banca dati, compresi i bollettini bianchi, i bonifici e gli eventuali versamenti eseguiti sul conto di Tesoreria;
- 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.

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

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, 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 di sei capoluoghi di provincia della Lombardia (Milano, Brescia, Bergamo, Varese, Mantova, Pavia), finalizzato a garantire ottimali livelli di servizio all'utenza, con orario di apertura almeno dal lunedì al venerdì, dalle ore 9.00 alle ore 12.30 e dalle ore 14.30 alle ore 16.00.

10.6 Il *Concessionario* deve garantire l'assistenza tecnica e informativa a cittadini e utenti anche attraverso un sito web, una casella di posta elettronica dedicata, per singolo tributo regionale e altra entrata regionale, alla quale i cittadini e gli utenti potranno inoltrare eventuali richieste.

10.7 Il *Concessionario* deve attivare un servizio di call center funzionante almeno dal lunedì al sabato, dalle ore 8.00 alle ore 20.00, con almeno una linea dedicata, che assicuri almeno 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, tributarie e non, in grado di fornire informazioni e supporto ai contribuenti.

10.8 Il *Concessionario* deve garantire un sistema di scalabilità che consente 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 mensile riportante la *frequency off call* (vale a dire la media delle chiamate al call center).

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 flessibile, che permetta l'interrogazione puntuale delle posizioni debitorie, una rapida rendicontazione delle somme incassate, l'estrapolazione 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 definire 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 dimostrare 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'elaborazione di report relativi alle attività svolte, alle riscossioni avvenute e allo stato dei crediti non ancora riscossi.

11.4 Le principali funzionalità tecniche sono delineate nell'Allegato C, parte integrante del Capitolato, e nell'Allegato E, esemplificativo dei flussi per lo scambio delle informazioni.

12 Riversamenti

Il *Concessionario* è tenuto a riversare sul conto corrente intestato alla Tesoreria della Regione l'ammontare delle riscossioni incassate ogni mese, per tutta la durata del contratto, entro dieci giorni dalla fine del mese di riferimento.

13 Formazione

Il *Concessionario* è tenuto ad effettuare attività formative sulle procedure di recupero, rivolte ad un numero massimo di 20 persone, segnalate da *Regione* e per sei giornate di formazione 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) notifica, secondo le modalità di legge, dei solleciti di pagamento comprensivi di preavvisi di azioni cautelari: entro sessanta giorni dall'invio della lista di carico da parte della *Regione*, di cui al precedente punto 1.2 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 e aggiornamento delle posizioni debitorie);
- j) 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;
- k) 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;
- l) 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;

m) in caso di estinzione del debito, opportunamente riconciliato, rilasciare e inviare al contribuente, entro cinque giorni dalla riconciliazione del pagamento, il provvedimento di revoca o l'atto di assenso alla cancellazione dell'ipoteca;

n) inviare al contribuente la comunicazione relativa all'avvenuta iscrizione della misura cautelare, entro i successivi cinque giorni dall'iscrizione medesima.

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 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 art. 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 art. 14.1, lett. e) ed f): Euro 50,00 (cinquanta/00);

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. k): Euro 300,00 (trecento/00);

h) per ciascuna posizione debitoria prescritta per cause imputabili al *Concessionario*: 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 (cinquento/00) per ciascuna posizione debitoria;
- l) per il superamento del termine di cui al precedente punto 14.1, lett. l), m ed n): Euro 50,00 (cinquanta/00) per ogni giorno di ritardo per ciascuna pratica.

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:

- 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, 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 e di regolamento, per vizi ed irregolarità compiuti dal *Concessionario* nell'attività di notificazione degli atti e, comunque, nell'ambito delle procedure cautelari ed esecutive da intraprendere.

16.2 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, 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, con escussione della cauzione.

16.3 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.

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

17 Adempimenti per la gestione della conclusione del contratto

17.1 Nel mese precedente 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.

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

17.3 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 interessati.

17.4 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.

18 Spese postali

18.1 Il *Concessionario* ha diritto al rimborso delle spese postali esclusivamente nel caso di inesigibilità del credito e a seguito di provvedimento di discarico.

18.2 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 17.2.

19 Termini

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