

**Capitolato tecnico del sistema informatico e delle funzionalità  
attualmente in essere**

**PROGETTO DI REALIZZAZIONE DEL SISTEMA INTEGRATO DI GESTIONE DEI RIFIUTI DEL CONSORZIO DEI NAVIGLI SPA (“CDN”)**

**SERVIZI INFORMATICI AFFERENTI ALLA GESTIONE OPERATIVA (COMPRESIVA DELLA RISCOSSIONE ORDINARIA E COATTIVA) DI TARI / TARIP DA PARTE DI CDN**

**CIG: B57386F343**



## SOMMARIO

1. PREMESSA.....	4
2. OGGETTO.....	4
3. CARATTERISTICHE DEL SISTEMA ATTUALMENTE IN USO E CARATTERISTICHE RICHIESTE DEL SISTEMA INFORMATICO E DELLE FUNZIONALITA' OGGETTO DELLA CONCESSIONE.....	5
3.1 PIATTAFORMA HARDWARE - CARATTERISTICHE TECNOLOGICHE .....	5
3.2 PIATTAFORMA SOFTWARE .....	7
4. FUNZIONALITÀ OPERATIVE SOFTWARE GESTIONE TARI.....	8
4.1 CONFIGURAZIONE INIZIALE .....	8
4.1.1 GESTIONE E PROFILAZIONE DEGLI UTENTI (OPERATORI).....	8
4.1.2 INIZIALIZZAZIONE TABELLE DI BASE (MIGRAZIONE DATI E STARTUP).....	8
4.2 GESTIONE ANAGRAFICHE .....	9
4.2.1 GESTIONE E AGGIORNAMENTO DELL'ANAGRAFICA DEI CONTRIBUENTI .....	9
4.2.2 GESTIONE E AGGIORNAMENTO DELL'ANAGRAFICA DEGLI IMMOBILI.....	10
4.2.3 STORICIZZAZIONE DELLE VARIAZIONI.....	10
4.3 IMPORT/EXPORT DATI.....	11
4.3.1 ESPORTAZIONE DATI.....	11
4.3.2 IMPORTAZIONE DELLE BANCHE DATI PUBBLICHE/ISTITUZIONALI.....	11
4.4 DATI PROVENIENTI DA SORGENTI ESTERNE.....	11
4.4.1 GESTIONE DATI PROVENIENTI DA ECO-CENTRI (ISOLE ECOLOGICHE) .....	11
4.4.2 GESTIONE DATI PROVENIENTI DA DISTRIBUTORI AUTOMATICI DI SACCHI PER LA RACCOLTA	12
4.5 GESTIONE CONTENITORI RACCOLTA.....	12
4.5.1 GESTIONE DEI CONTENITORI PER LA RACCOLTA IN DOTAZIONE AI CONTRIBUENTI .....	12
4.5.2 GESTIONE CONDOMINI .....	13
4.6 GESTIONE DI TARIFFAZIONE .....	13
4.6.1 GESTIONE TARIFFA PUNTUALE .....	13
4.6.2 SIMULAZIONI TARIFFARIE.....	13
4.6.3 GENERAZIONE DEGLI AVVISI DI PAGAMENTO/FATTURE .....	14
4.7 CONTABILITÀ INCASSI E CREDITI .....	15
4.7.1 GESTIONE CREDITI .....	15
4.7.2 GESTIONE E VERIFICA DEI PAGAMENTI .....	15
4.7.3 EMISSIONE E GESTIONE RATEAZIONI .....	16



4.7.4	COMPENSAZIONI CONTABILI.....	16
4.7.5	RIMBORSI.....	16
4.8	MODULISTICA E RIPORTISTICA .....	17
4.8.1	MODULISTICA DI STAMPA .....	17
4.8.2	GESTIONE DOCUMENTALE .....	17
4.8.3	REGISTRAZIONI ED ELABORAZIONE CONTABILI .....	17
4.8.4	STATISTICHE E REPORTISTICA.....	18
5.	ACCERTAMENTI E RISCOSSIONE COATTIVA.....	18
5.1	EMISSIONE E GESTIONE SOLLECITI RINFORZATI/ACCERTAMENTI PER OMESSO PAGAMENTO .....	18
5.2	EMISSIONE E GESTIONE ACCERTAMENTI PER OMESSA DENUNCIA.....	19
5.3	ANALISI CREDITI.....	19
5.4	ANALISI RACCOMANDATE .....	20
5.5	RISCOSSIONE FORZATA INTEGRATA NEL GESTIONALE.....	20
5.5.1	ACCERTAMENTI ESECUTIVI/INGIUNZIONI.....	20
5.5.2	SOLLECITI BONARIO L 278/2012 – L 160/2019.....	21
6.	SERVIZI DI STAMPA, INVIO DOCUMENTI E ARCHIVIAZIONE SOSTITUTIVA .....	22
6.1	ATTIVITA' PROPEDEUTICHE ALLA STAMPA E RECAPITO.....	22
6.2	STAMPA .....	23
6.2.1	STAMPA FINO A 3 FOGLI A MEZZO POSTA ORDINARIA.....	23
6.2.2	STAMPA FINO A 3 FOGLI A MEZZO RACCOMANDATA A/R .....	23
6.2.3	STAMPA FINO A 3 FOGLI A MEZZO ATTO GIUDIZIARIO CAN/CAD .....	23
6.3	PUNTI DI GIACENZA, RITIRO .....	23
6.4	ARCHIVIAZIONE SOSTITUTIVA .....	24
7.	SICUREZZA E RISERVATEZZA DEI DATI .....	24
8.	PROPRIETÀ DEI DATI.....	24
9.	FORMAZIONE.....	24
10.	HELP DESK.....	25
11.	SUPPORTO PROFESSIONALE E SERVICE AMMINISTRATIVO .....	26
11.1	SUPPORTO PER SVOLGIMENTO DI ATTIVITÀ DI RISCOSSIONE COATTIVA TARI / TARIP .....	26
11.2	SUPPORTO PER SVOLGIMENTO DI ATTIVITÀ DI GESTIONE BANCHE DATI TARI / TARIP E SPORTELLO UTENTI .....	26
11.3	SUPPORTO PROFESSIONALE.....	26
12.	MANUTENZIONE ORDINARIA E CORRETTIVA, MANUTENZIONE EVOLUTIVA E SERVIZI PROFESSIONALI AGGIUNTIVI .....	26
13.	ESECUZIONE DELLA CONCESSIONE.....	26



## 1. PREMESSA

Il presente capitolato tecnico identifica i requisiti di carattere tecnico, organizzativo e di servizio a cui dovrà rispondere la proposta tecnica relativa alla concessione dei servizi informatici e correlati necessari a supportare le attività della Concedente in merito alla gestione della TARSU/TIA/TARES/TARI-TARIP per i Comuni Soci ed ex-consorziati receduti; il presente capitolato intende altresì descrivere il sistema informatico e le funzionalità attualmente in uso presso CDN, per fornire agli operatori economici un quadro il più possibile esauriente, al fine della formulazione di una propria proposta, tenuto conto anche degli sviluppi e delle innovazioni di cui alla proposta di project financing, nonché dei criteri dell'offerta tecnica come da Disciplinare.

Il presente capitolato si completa con i seguenti due allegati, cui si rinvia per il dettaglio:

1. **ALLEGATO 1 – Elenco sintetico funzionalità e volumi**
2. **ALLEGATO 2 – Procedura riscossione coattiva e relative tempistiche**

## 2. OGGETTO

Il presente capitolato ha per oggetto la descrizione di quanto oggi è fornito dall'affidatario uscente a CDN in termini di servizio di utilizzo di specifici applicativi software, disponibili in modalità SaaS (Software As A Service) e dei servizi accessori e complementari di seguito descritti, in grado di supportare l'attività di gestione TARI dell'ente di cui all'art.1 c. 639 della L.147/2013 (tassa a coefficienti presuntivi o con misurazione puntuale) e nella forma TARIP di cui all'art.1 c. 668 (tariffa corrispettiva con sistema di misurazione puntuale applicata dal Gestore del servizio di raccolta dei rifiuti urbani e assimilati); è svolta altresì la gestione relativa alla TARSU, alla TIA e alla TARES, in vigore fino al 2013, ai fini del perfezionamento delle posizioni aperte afferenti detti tributi/corrispettivi.

CDN, attraverso la procedura di evidenza pubblica cui il presente capitolato si riferisce, intende ottenere dall'aggiudicatario (Concessionario) un software sempre aggiornato e disporre costantemente dei servizi di manutenzione e assistenza da parte per tutta la durata della concessione, ad implementazione di quanto oggi disponibile, secondo le linee di cui alla proposta di project financing ed in esito alla successiva presente gara.

La banca dati del Concedente presenta attualmente le seguenti caratteristiche:

- 25 Comuni (tra quelli consorziati e receduti/recedenti negli anni);
- 24 anni di esercizio;
- oltre 113.284 intestatari di posizioni;
- oltre 130.835 utenze, di cui circa 70.000 attive;
- oltre 2.268 tariffe;
- oltre 288.061 variazioni delle utenze (variazioni di nucleo, superfici, sconti o maggiorazioni);



- oltre 2.319.697 documenti elaborati con oltre 3.892.284 scadenze;
- oltre 386.354 solleciti elaborati;
- oltre 17.397 accertamenti elaborati;
- oltre 58.178 ingiunzioni elaborate;
- oltre 88.718 contenitori gestiti con oltre 6.332.256 letture RFID associate ai contenitori;
- oltre 235.000 matrici gestite con oltre 4.500.000 letture di cartellini;
- oltre 669.973 consegne di materiale (contenitori, sacchi o matrici);
- oltre 2.867.575 incassi gestiti;
- oltre 5.502.873 registrazioni contabili;
- oltre 19.752.635 movimenti contabili;
- 2.000.000 file in PDF relativi a DOCUMENTI per circa 200 GByte;
- 240.000 file in PDF relativi a SOLLECITI per circa 30 Gbyte;
- 100.000 file in PDF relativi a INGIUNZIONI per circa 30 Gbyte.

Il servizio di utilizzo del software verrà fornito per la durata di anni 8 (otto) dal 01/01/2026.

La concessione deve includere almeno quanto segue, che sarà integrato in ogni caso dai contenuti della proposta di project financing e dall'offerta tecnico – economica in sede di aggiudicazione della gara:

1. Il Sistema software per la gestione di tutte le procedure operative afferenti alla Banca Dati TARI/TARIP, alla bollettazione/fatturazione del servizio di igiene urbana, alla riscossione ordinaria e coattiva della TARI/TARIP, completo di tutte le funzioni previste dal Progetto approvato ex art. 193 DLgs 36/2023.
2. I servizi di formazione e assistenza all'avviamento del software proposto per il personale del Concedente che lo utilizzano.
3. Il servizio di help desk, manutenzione e assistenza tecnica e sistemistica per tutto il periodo della concessione.
4. I servizi di manutenzione ordinaria, straordinaria ed evolutiva e di aggiornamento del sistema per tutta la durata dell'appalto.
5. I servizi accessori finalizzati a garantire la piena funzionalità operativa del sistema in tutte le sue componenti per tutta la durata della concessione.

### **3. CARATTERISTICHE DEL SISTEMA ATTUALMENTE IN USO E CARATTERISTICHE RICHIESTE DEL SISTEMA INFORMATICO E DELLE FUNZIONALITA' OGGETTO DELLA CONCESSIONE**

#### **3.1 PIATTAFORMA HARDWARE - CARATTERISTICHE TECNOLOGICHE**

Attualmente i servizi SaaS deve avvengono *in modalità client/server o web browser con piattaforma Server presso un data center definito dall'attuale Affidatario* con le caratteristiche sotto descritte:



- a) Utilizzo dell'applicazione da parte dell'utente tramite una o più delle seguenti forme:
  - 1. tramite altre modalità di connessione Desktop Remota (es. Remote Desktop Protocol, Citrix).
  - 2. tramite modalità web; se fornito in modalità web browser, l'utilizzo dell'applicazione da parte dell'utente deve avvenire tramite i principali Web Browser nella versione più recente e supportata dai produttori per tutta la durata della concessione senza necessità di installazioni locali di nessuna applicazione;
- b) L'utente del Concedente accede in remoto al sistema sopra illustrato e fruisce degli applicativi senza la necessità di alcuna installazione sul proprio posto di lavoro.
- c) L'infrastruttura è adeguata alla contemporaneità di accesso degli operatori del Concedente e degli Enti Soci (stimabili in 40 operatori per la parte gestionale TARI).
- d) La ditta concessionaria sarà pertanto responsabile della gestione, del mantenimento e dell'aggiornamento della piattaforma server e di tutte le sue componenti software. Il rilascio e installazione degli aggiornamenti è a cura della ditta concessionaria.
- e) Quanto oggetto della concessione dovrà essere installato e attivato su server virtuali dislocati sui server fisici di uno o più Data Center individuati dalla Ditta concessionaria. **I Datacenter dovranno essere dotati di certificazione ISO 27001** (la certificazione ISO 27001 deve essere in possesso della Società che fornisce il Data-center e non può essere oggetto di avvalimento). Inoltre **l'infrastruttura del datacenter** deve possedere le seguenti caratteristiche di utilizzo e disponibilità:
  - 1. Possibilità di effettuare manutenzioni pianificate senza interruzione, ma suscettibilità a interruzioni a causa di attività eccezionali e non pianificate;
  - 2. Componenti ridondanti e collegamenti multipli per alimentazione elettrica, interconnessioni a internet e sistemi di raffreddamento;
  - 3. Presenza di UPS, generatori e soluzioni per cablaggio strutturato;
  - 4. Impianti rivelazione fumi e antincendio.
- f) Il data-center dovrà ospitare la soluzione su una piattaforma proprietaria o open source ufficialmente supportata e mantenuta.
- g) Il software di gestione deve essere realizzato preferibilmente adottando un unico Database per l'intera gestione. In alternativa la sincronizzazione dei dati deve avvenire in tempo reale senza elaborazioni periodiche di tipo batch. Inoltre, il DBMS (DataBase Management System) deve essere preferibilmente distribuito con licenza open source.
- h) La ditta concessionaria fornisce, relativamente al prodotto fornito, un supporto di tipo sistemistico per la corretta installazione e manutenzione delle postazioni client.
- i) Si deve fornire garanzia della sicurezza dei dati dal punto di vista della Privacy secondo le vigenti direttive Europee e successive modificazioni.
- j) La ditta concessionaria garantisce la ridondanza delle installazioni di almeno 3 data center anche mediante provider esterno, al fine di garantire l'accessibilità al sistema 7/24 ed il tempestivo ripristino del funzionamento del sistema in caso di malfunzionamento (massimo 72 ore dalla segnalazione). E', quindi, necessario un Disaster Recovery con un valore di Recovery Time Objective di 72 (settantadue) ore ed un valore di Recovery Point Objective di 24 (ventiquattro) ore. Il Disaster Recovery deve essere asincrono rispettando il Recovery Point Objective di 24 (ventiquattro) ore. Backup giornaliero dei dati con possibilità di test di ripristino su un'area di test almeno una volta



l'anno. Si richiede una Retention dei backup di almeno 15 giorni.

- k) La ditta concessionaria, in caso di malfunzionamento del Data Center per qualsiasi causa, dovrà renderne disponibile uno diverso ma con medesime caratteristiche e garanzie di funzionamento di quello in avaria entro 72 ore dalla segnalazione di malfunzionamento da parte del Concedente o del gestore del Data Center se diverso dalla ditta concessionaria.

### 3.2 PIATTAFORMA SOFTWARE

L'Aggiudicatario deve essere titolare (proprietario) del codice sorgente della soluzione software proposta salvo l'utilizzo di componenti esterne residuali di cui si possa dimostrare comunque la licenza d'uso. La proprietà del codice sorgente della soluzione software deve essere necessariamente del concorrente/Aggiudicatario. Non è pertanto consentito l'avvalimento della proprietà del codice sorgente.

Il software deve presentare i seguenti requisiti di carattere generale:

- a) disporre di un'interfaccia semplice e intuitiva, con grafica omogenea e coerente nelle varie aree;
- b) prevedere un log degli accessi e la tracciabilità completa della data e dell'operatore che ha eseguito ogni attività;
- c) disporre di moduli web a disposizione dei Comuni e per i contribuenti per consultazione;
- d) disporre di uno strumento per l'elaborazione delle simulazioni tariffarie e di confronto di diversi scenari tariffari anche tramite la creazione di grafici;
- e) gestire la tariffa di tipo tributario mediante l'utilizzo dei coefficienti e della misurazione puntuale anche su più frazioni di rifiuto;
- f) gestire la tariffa a corrispettivo con coefficienti e misurazione puntuale anche su più frazioni di rifiuto (corrispettivo con Iva);
- g) gestione automatica dei conferimenti minimi per i contribuenti a Tarip con produzione al di sotto della soglia minima prevista;
- h) consentire l'import delle banche dati accessorie per effettuare le verifiche e gli accertamenti (es: catasto, IMU, CCIAA, modelli F24, forniture luce e gas, PEC);
- i) gestire gli eventi anagrafici per generare automaticamente eventi di variazione TARI/TARIP;
- j) disporre di una sezione immobili per l'inserimento dei dati catastali con collegamento diretto ai dati dei contribuenti;
- k) estrazione documenti, composizione, predisposizione invio flussi a service di stampa;
- l) gestire la fatturazione elettronica dei documenti;
- m) gestire i pagamenti mediante sistemi che permettano la rendicontazione da flussi con tracciati standard;
- n) gestire i condomini come aggregati di utenza con contenitori condominiali;
- o) rendere possibile la consegna dei contenitori al contribuente;
- p) gestire sulla stessa banca dati TARI/TARIP i dati provenienti dai diversi eco-centri presenti sul territorio della Concedente;
- q) gestire i dati provenienti dai distributori automatici di sacchetti per la raccolta dei rifiuti localizzati sul territorio della Concedente con collegamento in tempo reale con il sistema centrale;
- r) gestire qualsiasi dispositivo associato all'utente (tessere, badge, chiavi magnetiche, bidoni dotati di tag UHF RFID, bidoni senza tag UHF RFID);
- s) gestire un magazzino dei contenitori unificato per i 19 Comuni;
- t) disporre di uno sportello online per gli utenti, in collegamento alla banca dati della TARI/TARIP che consenta di ottenere informazioni al contribuente sui documenti emessi, sulla situazione dei pagamenti, sulle attrezzature in dotazione, sui rifiuti conferiti e con la possibilità di pagamento on line



delle rate non ancora pagate.

## **4. FUNZIONALITÀ OPERATIVE SOFTWARE GESTIONE TARI**

### **4.1 CONFIGURAZIONE INIZIALE**

#### **4.1.1 GESTIONE E PROFILAZIONE DEGLI UTENTI (OPERATORI)**

Rispetto alle modalità di accesso al sistema, gli utenti dovranno essere distinti almeno nei seguenti raggruppamenti logici:

- a) Utenti della Concedente: sono utenti che possono agire trasversalmente sui dati di tutti gli enti gestiti dal sistema e hanno il compito di configurare e amministrare i parametri generali di utilizzo del sistema;
- b) Utenti dell'Ente: sono gli utenti che possono consultare solo i dati del proprio Ente nella sola versione web;
- c) Contribuente: il contribuente, dopo essersi correttamente registrato ed autorizzato, può avere accesso alla propria posizione debitoria almeno in modalità di visualizzazione.

In generale le policy devono essere personalizzabili sulla base del gruppo di appartenenza del profilo di accesso degli utenti.

#### **4.1.2 INIZIALIZZAZIONE TABELLE DI BASE (MIGRAZIONE DATI E STARTUP)**

Durante la fase di start up, dovrà essere previsto il recupero completo e l'importazione di tutte le banche dati TARI relative agli attuali applicativi utilizzati dalla Concedente.

Le banche dati da importare verranno messe a disposizione dell'aggiudicatario della presente procedura, da parte della Concedente, nello stato di fatto in cui si trovano sul sistema attuale. Saranno a carico dell'aggiudicatario le operazioni necessarie al recupero dei dati e al trasferimento nelle nuove banche dati, per renderle utilizzabili nel sistema offerto e nei limiti delle scadenze prefissate per tale attività.

A titolo indicativo ma non esaustivo, i dati oggetto della migrazione saranno:

- a. Anagrafica contribuenti;
- b. Anagrafica utenze;
- c. Anagrafica dei residenti;
- d. Immobili oggetto della tassazione e relativi dati catastali;
- e. Riduzioni applicate (anche specifiche su quota fissa e/o quota variabile);
- f. Eventuali addebiti applicati;
- g. Dispositivi in dotazione ai contribuenti (tessere o badge magnetici)
- h. Stradario comunale;
- i. Contenitori in dotazione ai contribuenti;
- j. Conferimenti presso eco-centri;
- k. Conferimenti servizio porta a porta;
- l. Ritiri dai distributori automatici;
- m. Documenti emessi/sgravati (avvisi bonari, sgravi, fatture, note di credito, solleciti, accertamenti per omessa denuncia, accertamenti per omesso pagamento, sgravi accertamenti, ingiunzioni di pagamento, solleciti ex DL 70, preavvisi di fermo, stragiudiziali, pignoramenti e relative relate di notifica atti);



- n. Dati riferiti agli automezzi oggetto di fermo amministrativo, agli Istituti di Credito e ai datori di lavoro oggetto di pignoramento presso terzi;
- o. Incassi relativi ai documenti di cui al punto m);
- p. Flussi inviati ai precedenti concessionari per la riscossione coattiva relativamente alle partite scadute fino al 2013 (TARSU, TIA, TARES);
- q. Flussi di rendicontazione degli incassi e delle attività ricevuti dai precedenti concessionari per la riscossione coattiva;
- r. PDF di tutti i documenti attualmente disponibili dalla Concedente con aggancio al relativo contribuente;
- s. Sezione richieste utenti del TQRIF.

La Concedente fornirà al Concessionario un tracciato record completo per tutte le tabelle attualmente presenti nella banca dati attualmente utilizzata.

I dati di cui sopra fanno riferimento ad un periodo che va dall'anno 2000 al momento della concessione delle banche date da importare.

Tutti gli applicativi dovranno essere configurati al fine di permetterne l'attivazione entro i termini stabiliti dal presente capitolato. Dovranno quindi essere previste tutte le attività di startup, in affiancamento alla Concedente, necessarie all'attivazione effettiva delle forniture previste.

La fase di messa a regime del servizio software dovrà avvenire entro il 31/12/2025 e comprenderà la configurazione degli applicativi, la migrazione dei dati e la formazione del personale utilizzatore del Concedente e sarà soggetta ad una fase di collaudo da parte della stessa.

La Ditta concessionaria comunicherà la messa in esercizio a regime dei servizi forniti e il Concedente effettuerà il relativo collaudo. Il buon esito del collaudo è la condizione essenziale per l'ottenimento della liquidazione e pagamento delle relative fatture di servizio.

## 4.2 GESTIONE ANAGRAFICHE

### 4.2.1 GESTIONE E AGGIORNAMENTO DELL'ANAGRAFICA DEI CONTRIBUENTI

Il Sistema deve prevedere la gestione di un'unica Anagrafica per Ente contenente le informazioni relative ai contribuenti e deve disporre della seguente dotazione minima obbligatoria di campi e informazioni distinte per tipo di soggetto:

- a) Soggetto passivo del tributo a cui si inviano tutte le comunicazioni e atti relativi alla gestione dell'entrata (CONTRIBUENTE o INTESTATARIO): Natura giuridica, Cognome/Denominazione, Nome, codice fiscale, partita iva, modalità di pagamento, indirizzo del domicilio fiscale (con separazione del nome via e del civico), indirizzo di recapito delle comunicazioni e atti (con separazione del nome via e del civico), Cap, Comune, Provincia, Stato, Iban, Codice Univoco Destinatario FE, Tipologia FE, Email, Pec, Tel, fax, ecc.
- b) Soggetto occupante il locale sottoposto a tariffazione (UTENTE o UTENZA): Cognome/Denominazione, Nome, codice fiscale, partita iva, indirizzo, numero civico, esponente, interno, piano, scala, data inizio occupazione, data fine occupazione, macro categoria tariffaria (Domestica/Non domestica), categoria tariffaria, codice ATECO, riduzioni applicate, superficie soggetta a tariffa, superficie esente, superficie totale, nucleo residente, nucleo non residente, codice famiglia per i residenti, codice immobile collegato.

Deve essere inoltre possibile poter implementare l'interfaccia con ulteriori dati, dietro specifica richiesta del Concedente.



Il software deve consentire l'import massivo dei file degli eventi anagrafici con creazione automatica di eventi di variazioni con incremento/decremento del nucleo per le utenze collegate.

Per ogni nuovo flusso di importazione dati anagrafici massivo, il sistema deve prevedere la possibilità di segnalare eventuali incongruenze tra l'anagrafica esistente e il dato in ingresso e permettere una normalizzazione manuale o una sovrascrittura automatica attraverso un'interrogazione puntuale sull'anagrafica esistente.

Inoltre il sistema deve consentire le seguenti funzionalità di gestione:

Per ogni contribuente deve essere possibile:

- associare una o più utenze;
- indicare uno o più contratti (TIA/TARES/TARI)
- evidenziare tutte le comunicazioni inviate al contribuente (avvisi, lettere, solleciti, ecc.);
- evidenziare tutti i documenti contabili emessi con relativo partitario e scadenziario dando la possibilità di intervenire manualmente sulle registrazioni contabili per rendicontare incassi, effettuare giroconti, compensazioni e sopravvenienze;
- indicare il conto corrente di appoggio per i pagamenti tramite SDD e relativi dati storici.

Per ogni utenza deve essere possibile:

- registrare un evento di variazione degli elementi che possono determinare effetti sulla tariffa (superficie, nucleo, riduzioni, ecc.);
- registrare la chiusura della posizione o il subentro/trasloco;
- associare uno o più immobili;
- visualizzare i dettagli del proprio nucleo anagrafico, se residente;
- indicare distintamente sia il nucleo residente che quello non residente che comporrà il nucleo totale su cui calcolare la tariffa;
- visualizzare le consegne di materiale (contenitori e sacchi) e i propri conferimenti;
- visualizzare la posizione dei conferimenti rilevati con sistema RFID.

#### **4.2.2 GESTIONE E AGGIORNAMENTO DELL'ANAGRAFICA DEGLI IMMOBILI**

Il software deve prevedere la gestione di un'unica Anagrafica per Ente contenente le informazioni relative agli immobili.

Il software deve disporre della seguente dotazione minima di campi e informazioni: codice immobile, sezione catastale, foglio, mappale, subalterno, indirizzo immobile, numero civico, esponente, interno, piano, scala, categoria catastale, superficie catastale e rendita catastale, titolo, natura e destinazione d'uso dell'occupazione.

Per ogni immobile deve essere possibile gestire le associazioni con i vari utenti che lo occupano e conducono. I campi devono essere compatibili con il tracciato richiesto dall'Agenzia delle Entrate per l'invio annuale dei dati catastali.

#### **4.2.3 STORICIZZAZIONE DELLE VARIAZIONI**

Il sistema deve poter prevedere la storicizzazione delle variazioni:

- a) Anagrafiche, prevedendo la seguente dotazione di campi per singolo evento: codice famiglia, codice individuo, cognome, nome, codice evento, data evento.
- b) Occupazione immobili, prevedendo la seguente dotazione di campi per singolo evento: codice immobile, codice utente, data inizio occupazione, data fine occupazione, superficie immobile e



superficie esente.

- c) Recapiti, prevedendo la seguente dotazione di campi per singolo evento: nome via, civico, esponente, località, cap, comune, provincia, data variazione, utente che ha effettuato la variazione, fonte dell'evento.

### 4.3 IMPORT/EXPORT DATI

#### 4.3.1 ESPORTAZIONE DATI

Dovranno essere disponibili funzioni utili alla integrazione della base di dati del prodotto stesso con strumenti di produttività individuale open source. Ci si riferisce alla possibilità di effettuare export di dati in formato .txt (per le parti testuali), .xls e .csv (per le parti tabellari), XML (quando la struttura di questo formato sia disciplinata da standard della PA). L'export deve essere disponibile in tutte le griglie dati visibili dall'interfaccia utilizzatore. Il sistema deve comunque consentire la possibilità di effettuare ricerche e impostare filtri sui dati.

#### 4.3.2 IMPORTAZIONE DELLE BANCHE DATI PUBBLICHE/ISTITUZIONALI

Deve essere possibile importare almeno le seguenti banche dati pubbliche presenti sul portale dei comuni o forniti da enti istituzionali:

- a) Catasto fabbricati
- b) Attività economiche iscritte in camera di commercio
- c) Elenco soggetti con PEC
- d) Forniture GAS/LUCE
- e) Modelli F24
- f) Locazioni
- g) CNC290
- h) LAC - Lista Anagrafica Comunale

Il sistema, inoltre, deve disporre di un'analisi che consenta di individuare la presenza, per ogni codice fiscale/Partita Iva, della fonte dati ad esso collegata all'interno di tutte le banche dati pubbliche importate.

### 4.4 DATI PROVENIENTI DA SORGENTI ESTERNE

#### 4.4.1 GESTIONE DATI PROVENIENTI DA ECO-CENTRI (ISOLE ECOLOGICHE)

Sullo stesso database della TARI/TARIP devono confluire i dati provenienti dai diversi Eco-Centri presenti sul territorio gestito dalla Concedente per i conferimenti effettuati dagli utenti.

Il sistema deve permettere anche la gestione dei dati provenienti da un Eco-Centro in versione intercomunale nel quale avviene il conferimento da parte di utenti appartenenti a più Enti.

Inoltre deve essere in grado di:

- a) Indicare le varie tipologie di rifiuto gestite su ogni isola ecologica.
- b) Indicare per ogni rifiuto il punteggio, il costo e la quantità massima conferibile.
- c) Ricevere e registrare, per ogni accesso all'isola ecologica e per ogni conferimento effettuato, il codice dell'eco-centro, il codice utente o codice tessera, la data e l'ora di accesso, il tipo di rifiuto e la quantità conferita presso l'eco-centro.
- d) Gestire in automatico i sistemi premianti eventualmente approvati dai Comuni soci e i cui valori devono essere riportati sul documento Tari/Tarip.



Inoltre, l'aggiudicatario deve poter sviluppare una procedura per le attivazioni di nuovi eco-centri con apparecchiature diverse da quelle dell'Aggiudicatario.

#### 4.4.2 GESTIONE DATI PROVENIENTI DA DISTRIBUTORI AUTOMATICI DI SACCHI PER LA RACCOLTA

Per i distributori localizzati presso il territorio della Concedente per l'erogazione di sacchi per la raccolta rifiuti, il sistema deve essere in grado di ricevere e registrare per ogni erogazione il codice del distributore, il codice dell'utente o della tessera (CRS/CNS per le utenze domestiche o altra tessera per le utenze non domestiche), il tipo di sacchetto e la quantità prelevata, la data e l'ora di prelievo.

Qualora il distributore sia in grado di connettersi con il server su cui viene gestita la TARI/TARIP, il sistema deve consentire l'erogazione a fronte di verifiche effettuate sull'utente basate su regole di consegne definibili nel sistema stesso e sullo stato dei pagamenti.

### 4.5 GESTIONE CONTENITORI RACCOLTA

#### 4.5.1 GESTIONE DEI CONTENITORI PER LA RACCOLTA IN DOTAZIONE AI CONTRIBUENTI

Il software deve prevedere una gestione dei contenitori facenti parte delle dotazioni dei contribuenti per la raccolta dei rifiuti porta a porta. Tale funzione deve avvenire con sistemi di gestione di magazzino e deve disporre della seguente dotazione minima di campi e informazioni: matricola/numero di serie, tipologia di rifiuto (codice CER), volume, colore, modalità di raccolta, dati del tag RFID installato, data di consegna, data di riconsegna, dati identificativi del contribuente associato.

Il sistema deve rendere possibile la gestione dei contenitori con le seguenti caratteristiche:

- a) la consegna di contenitori, con RFID o senza da sportello tramite l'utilizzo di moduli cartacei;
- b) la consegna dovrà avvenire nel modo più semplice e sicuro con la possibilità di abbinare un contenitore all'utente mediante lettura del codice del contenitore (matricola o RFID) con sistema di lettura idoneo (barcode o RFID);
- c) in fase di consegna dovrà essere possibile gestire il magazzino dei contenitori con controllo sulla disponibilità della tipologia del contenitore;
- d) disponibilità di analisi che evidenzino gli utenti che non dispongono ancora di nessuna attrezzatura e quelli che invece ne sono forniti;
- e) disponibilità di analisi dei contenitori che consentano di evidenziare le frequenze di esposizione, i contenitori non associati, le letture fuori posizione, gli RFID sconosciuti, l'elenco dei conferimenti per utenza, e relativi grafici;
- f) disponibilità di analisi conferimenti che evidenzino per un dato periodo e per ogni utente la produzione di rifiuto rilevata e la dotazione in uso;
- g) rendere disponibile la georeferenziazione dei conferimenti sulla base di uno stradario aggiornato per comune;
- h) possibilità di creare / integrare il magazzino al momento della consegna;
- i) possibilità di associare i tag / RFID al momento della consegna, nel caso in cui non siano gestiti / gestibili unitamente;
- j) possibilità di cambio / sostituzione tag in caso di danneggiamenti dello stesso o del contenitore
- k) possibilità di modifica del codice contenitori direttamente da magazzino (nel caso di errori di assegnazione tag a contenitori con codice non idoneo);



- l) possibilità di consegna di contenitori a perdere, eventualmente con regole condivise con la gestione delle consegne tramite distributori automatici;
- m) reportistica dedicata per documentazione consegna.

Da sportello, l'applicativo deve consentire una rapida ricerca dell'utente in banca dati (attraverso ad esempio lettore di codice a barre) e la lettura del codice identificativo del contenitore (barcode o RFID).

#### 4.5.2 GESTIONE CONDOMINI

Il software deve consentire la gestione dei condomini come aggregati di utenze ai quali associare contenitori condominiali e, successivamente, in fase di tariffazione, ripartire le quantità conferite dal condominio sulle singole utenze condominiali sulla base del nucleo o di altri correttivi come previsto nel DM 20 aprile 2017.

### 4.6 GESTIONE DI TARIFFAZIONE

#### 4.6.1 GESTIONE TARIFFA PUNTUALE

Il software deve consentire di elaborare la parte variabile della tariffa sulla base dei conferimenti di una o più frazioni di rifiuti rilevati dal sistema di misurazione in uso dalla Concedente qualsiasi esso sia.

Il software dovrà essere in grado di gestire:

- a) la registrazione puntuale dei giri di raccolta delle tipologie dei rifiuti rilevati con indicazione della data di raccolta, del rifiuto raccolto, del mezzo utilizzato e della quantità raccolta;
- b) la registrazione dei volumi provenienti dallo svuotamento dei contenitori sul territorio per ogni giorno di raccolta, con l'aggancio automatico al giro di raccolta per consentire di evidenziare i volumi totali a fronte del peso complessivo del singolo giro;
- c) il calcolo istantaneo del peso specifico del giro e la generazione di alert per eventuali scostamenti rispetto a un range di peso specifico impostato annualmente nel software stesso;
- d) il calcolo di quantità minime di produzione sulla base dei contenitori consegnati, della categoria di appartenenza e del periodo di occupazione definibili nel software stesso;
- e) una quota minima se prevista dal regolamento, ovvero una soglia stabilita di conferimenti minimi da attribuire alle utenze che risultano avere una produzione al di sotto della soglia medesima.

L'aggiudicatario dovrà, anche per il futuro, predisporre il software affinché possa gestire qualsiasi forma di tariffazione puntuale utilizzata dagli Enti soci che la inizieranno ad applicare durante l'appalto sempreché questo non richieda modifiche sostanziali al software stesso.

#### 4.6.2 SIMULAZIONI TARIFFARIE

Per ogni annualità gestita deve essere possibile impostare i parametri per la determinazione della tariffa partendo dai dati del piano finanziario (costi fissi, costi variabili, ripartizione tra quota fissa e variabile e tra utenze domestiche e non domestiche) e determinare sia l'importo unitario per la parte fissa che l'importo unitario per la parte variabile sulla base dei rifiuti attesi.

La tariffa determinata deve essere confrontabile con un'altra tariffa di riferimento e deve essere possibile determinare scostamenti sia individuali a livello di utenza che a livello di categoria generando grafici di confronto che rendano di facile analisi le variazioni tariffarie.



#### 4.6.3 GENERAZIONE DEGLI AVVISI DI PAGAMENTO/FATTURE

Il gestionale dovrà essere in grado di gestire sia il tributo TARI mediante l'utilizzo dei coefficienti  $k_a$ ,  $k_b$ ,  $k_c$ ,  $k_d$ , (o nuovi tributi o modalità di calcolo che dovessero intervenire durante il periodo di gara o successivamente nel periodo di affidamento) che la tariffa a corrispettivo TARIP con la determinazione della parte variabile legata ad una o più tipologie di rifiuti per i quali siano stati attivati sistemi di misurazione puntuale.

Per la Tariffa puntuale deve essere inoltre possibile gestire le produzioni sotto soglia minima con le seguenti modalità:

- a) invio massivo di questionari agli utenti con mancata produzione (kg zero) e successiva gestione delle notifiche, delle risposte e dell'applicazione delle sanzioni previste dai Regolamenti TARIP;
- b) applicazione dei conferimenti minimi per utenti con produzione al di sotto di una certa soglia definita dai Regolamenti Comunali e conseguente addebito nella fattura TARIP.

L'emissione degli avvisi/fatture deve poter avvenire con diverse frequenze all'interno dell'anno con la possibilità di indicare sia il periodo da fatturare per la quota fissa che quello per la quota variabile.

Per ogni emissione periodica, deve essere possibile conguagliare uno o più annualità/periodi precedentemente emessi/fatturati senza limitazione di anni.

Gli importi nel corpo della fattura relativamente alle quote fisse e variabili devono essere sempre riconducibili ad una precisa utenza \ tariffa presente in banca dati. Pertanto, l'identificativo univoco dell'utenze e l'identificativo univoco della tariffa devono essere parte strutturale del corpo della fattura.

Per quei contribuenti che hanno maturato crediti per effetti di storni, pagamento in eccesso, o altre casistiche, deve essere possibile compensare detti importi nel primo avviso/fattura utile.

Sull'avviso/fattura dovrà essere possibile riportare i dati delle attrezzature consegnate (matricola contenitore, volume, ecc.) i dati catastali degli immobili su cui viene calcolata l'avviso/fattura, oltre all'estratto conto delle fatture precedenti evidenziando importi ancora non pagati, elenco dei conferimenti relativi al periodo di fatturazione, eventuali minimi applicati.

Sulla base del tipo di pagamento scelto dal contribuente, deve essere possibile generare le rispettive rate di pagamento.

Le modalità di pagamento obbligatorie previste sono: F24, BP TD 896, SEDA, MAV (postali e bancari), CBILL, PagoPA, Sisal, Lottomatica e POS.

Il gestionale deve prevedere l'emissione della fattura elettronica in formato standard XML, fatture in split payment e anche la gestione dello stesso split payment (generazione di fatture e note di credito con eventuali compensazioni di importo).

Per ogni documento emesso deve essere possibile:

- a) produrre i flussi CBI da inoltrare agli istituti bancari per i modelli MAV E SEDA;
- b) generare i codici CBILL e IUV e stamparli in allegato ai modelli di pagamento TD896 o MAV ;
- c) generare i codici IUV e stamparli in allegato ai modelli di pagamento PagoPA;
- d) stampare il modello F24 semplificato;
- e) emettere in maniera automatica un documento di storno totale.

Relativamente al punto a) si precisa che il software gestionale deve consentire di importare gli archivi degli allineamenti SEDA per una gestione automatica con conseguente storicizzazione di tutte le variazioni relative alle domiciliazioni bancarie degli utenti (autorizzazioni, variazioni e revoche).



Il software gestionale deve consentire di emettere documenti di conguaglio su più anni e di produrre sia documenti a debito (per variazioni in aumento) che documento a credito (per variazioni in diminuzione).

Per ogni contribuente, e per uno o più documenti non ancora pagati, deve essere possibile emettere documenti di rateizzazione.

Per i documenti deve essere possibile emettere flussi singoli e massivi in formato PDF sulla base di una reportistica liberamente impostabile dalla Concedente. I pdf devono essere prodotti con un file indice che consenta al service di stampa di produrre in maniera autonoma i modelli utilizzando i soli pdf e il file indice.

Deve essere inoltre possibile emettere flussi singoli e massivi degli addebiti e/o degli accrediti derivanti da componenti tariffarie aggiuntive previste da Arera, conferimenti eccedenti, ritiro presso i distributori automatici, conferimenti presso gli Ecocentri sulla base delle direttive della Concedente. Gli addebiti e/o accrediti devono essere visualizzati nei documenti emessi con apposite voci, separate rispetto al dettaglio di calcolo della TARI ma conteggiati nel saldo del documento.

Deve essere da ultimo possibile poter emettere anche dei flussi singoli e massivi in formato pdf da inviare ai contribuenti a mezzo PEC o e-mail, dando la possibilità anche di automatizzare delle notifiche sotto scadenza.

## 4.7 CONTABILITA' INCASSI E CREDITI

### 4.7.1 GESTIONE CREDITI

Il gestionale deve essere in grado di gestire crediti sia per entrate tributarie sia per entrate patrimoniali. Deve produrre documenti di Estratto Conto per ogni utente, comprensivi di eventuali spese, sanzioni ed interessi applicati. L'Estratto conto deve essere salvabile e stampabile in formato PDF oltre che estraibile in Excel.

### 4.7.2 GESTIONE E VERIFICA DEI PAGAMENTI

Il software gestionale deve permettere di importare i flussi massivi di pagamento da sorgenti composite con tracciati diversi (da bollettini postali TD896, da bollettini MAV postali o bancari, da tracciato F24, da CBILL, da SEDA, da SisalPay, da PagoPA).

Deve essere altresì possibile l'import di estratti conto in formato CBI per riconciliazione con le rendicontazioni poste e banche. Per ogni data contabile, il sistema deve evidenziare eventuali differenze tra importo rendicontato ed importo risultante da estratto conto.

A seguito dell'importazione in automatico il sistema deve prevedere l'identificazione dei pagamenti e gli eventuali scarti, rendendo fruibile all'operatore della Concedente l'identificazione del documento di pagamento, dell'importo, della data, della modalità di pagamento e i dati relativi all'intestatario del debito quietanzato.

Deve essere possibile per la Concedente poter procedere alla ricerca di un pagamento o intestatario del debito mediante appositi filtri.

Eventuali versamenti non rendicontati devono essere riportati in un'opportuna sezione per essere rendicontabili manualmente sempre permettendo l'identificazione della provenienza del pagamento, dell'importo, della data, della modalità di pagamento e i dati relativi all'intestatario del debito quietanzato.

I flussi di pagamenti ed ogni singolo pagamento importati devono in ogni momento poter essere consultati, eliminati, sostituiti e o modificati da parte della Concedente.



Gli operatori della Concedente devono poter ottenere ed esportare statistiche relative ai flussi di pagamento importati (a titolo esemplificativo per tipologia di versamento, periodo di incasso, versamenti abbinati).

Il software deve tener conto di tutte le adesioni alle procedure di riscossione offerte dal nodo dei pagamenti che dovessero avvenire, in attuazione di quanto previsto dal D.Lgs. 7 marzo 2015 n. 82, adattando la concessione alle forme di pagamento ivi previste.

#### 4.7.3 EMISSIONE E GESTIONE RATEAZIONI

Il software gestionale deve permettere la gestione di pagamenti dilazionati nel rispetto delle norme di legge e regolamentari, mediante l'inserimento automatico o manuale dell'importo del capitale dilazionabile.

La richiesta di dilazione del pagamento deve poter essere inserita nella gestione documentale associata al contribuente.

Nello specifico, il software deve essere in grado di generare rateizzazioni su singolo documento o sul complessivo insoluto, con possibilità di scegliere:

- a) numero delle rate
- b) frequenza delle rate
- c) date di scadenza delle rate
- d) giorni di tolleranza (a scadenza superata - qualora non sia ancora intervenuto il pagamento della rata - durante il periodo di tolleranza impostato, il programma deve automaticamente sospendere il prosieguo delle azioni)

Deve essere possibile:

- inglobare in un'unica rateizzazione documenti di entrate/contratti diversi;
- applicare interessi di mora e di dilazione;
- variare gli importi di ogni singola rata generata, prima della conferma;
- generare bollettini postali TD 896 associati ad ogni scadenza prevista dalla rateizzazione o prevedere eventuale altro sistema di pagamento.

#### 4.7.4 COMPENSAZIONI CONTABILI

Il software gestionale deve prevedere la possibilità di procedere alla compensazione di partite contabili dello stesso contribuente, gestendone correttamente partitario e scadenziario.

#### 4.7.5 RIMBORSI

Il software gestionale fornito dalla ditta aggiudicataria deve consentire la gestione del procedimento relativo ad una richiesta di rimborso effettuata dal contribuente a seguito di somma versata e non dovuta e, comunque, entro i termini previsti dalla Autorità d'Ambito.

L'istruzione del rimborso deve consentire di verificare la presenza di un eventuale credito nei confronti del contribuente, a seguito dei controlli di ricalcolo effettuati (quelli già autorizzati al rimborso non dovranno essere più visualizzati). I crediti scaduti dovranno essere facilmente individuati per l'invio in automatico a sopravvenienza.

Il sistema dovrà consentire di emettere l'eventuale rimborso avvalendosi dei più comuni canali utilizzabili dal contribuente (cassa e bonifico). Si precisa che il software dovrà consentire l'export dei bonifici nel formato



previsto dagli standard bancari ed estrapolare un riepilogo di quanto rimborsato suddiviso per tipo di contratto, comune e singole voci rimborsate, per controllare che quanto registrato nel programma di tariffazione sia uguale a quanto effettivamente rimborsato e registrarlo in contabilità.

## 4.8 MODULISTICA E RIPORTISTICA

### 4.8.1 MODULISTICA DI STAMPA

La Ditta aggiudicataria predispone il sistema con i modelli già precaricati dei principali documenti coinvolti nei processi. Deve però essere consentita la semplice modifica di questi modelli attraverso schemi che consentano di personalizzare i documenti di stampa alternando testi fissi a componenti variabili configurabili in apposite tabelle o collegati alla posizione utente.

### 4.8.2 GESTIONE DOCUMENTALE

I documenti generati per la stampa devono poter essere archiviati e collegati al fascicolo utente. Può essere possibile inserire nel fascicolo del contribuente anche altri documenti acquisiti tramite acquisizione ottica (preferibilmente formati pdf). Per i documenti generati e archiviati deve essere possibile verificare la data e lo stato della notifica, tramite import dei file di rendicontazione da Poste o altri soggetti autorizzati o mezzo PEC.

### 4.8.3 REGISTRAZIONI ED ELABORAZIONE CONTABILI

Il software fornito dalla ditta aggiudicataria deve consentire registrazioni contabili di prima nota per almeno le seguenti operazioni già codificate e selezionabili in fase di creazione del movimento: incassi, rimborsi, giroconti, perdite, altro.

Il software gestionale deve poi permettere almeno di effettuare:

- a) elaborazioni sugli avvisi/fatturato per Ente;
- b) elaborazioni dell'iva periodica. Si necessita di un riepilogo IVA da riprodurre in contabilità, con le seguenti caratteristiche:
  1. suddivisione tra fatture e note di credito;
  2. evidenziazione degli importi per codici IVA e tipologia di ricavo (es. entrate tariffarie, ricavi per recupero spese postali, sanzioni, interessi, ristampa tessere, vendita sacchi, vendita contenitori ecc..);
  3. codici IVA chiari e univoci per tutti i tipi di contratti fatturati con abbinamento del codice IVA all'esenzione corretta (es. le sanzioni, gli interessi e le spese postali sono escluse art. 15, il codice iva dovrebbe essere uguale per tutte e tre);
  4. deve inoltre evidenziare gli importi soggetti al regime di split payment e tenerne conto nel conteggio sia per l'iva al 10% che al 22%.
- c) Elaborazioni dell'emesso/fatturato e incassato per Ente, tenendo conto oltre all'anno di competenza e all'anno di emissione, anche dell'anno di incasso.
- d) Riepilogo incassato per conto di incasso suddiviso per tipo di contratto, comune, e dettaglio delle singole voci incassate per controllare che quanto registrato nel programma di tariffazione sia uguale a quanto effettivamente incassato e registrarlo in contabilità.
- e) Report di stampa con riepilogo fatturato semplificato (compensazione tra emesso e stornato) di facile lettura.



#### 4.8.4 STATISTICHE E REPORTISTICA

Il software fornito dalla ditta aggiudicataria deve consentire la generazione di interrogazioni dei dati a fini statistici e di report da visualizzare a sistema o da esportare o da stampare.

La società aggiudicataria deve inoltre essere in grado di fornire qualsiasi implementazione relativa ad eventuali analisi che dovessero rendersi necessarie nella gestione dell'anagrafica e di quella contabile dei dati a sistema (es. controllo codici fiscali, elenco intestatari attivi su tutti i comuni, elenco contenitori su tutti i Comuni, estrazione dati catastali, accessi al portale Web ecc.).

## 5. ACCERTAMENTI E RISCOSSIONE COATTIVA

Il software proposto deve consentire la gestione delle azioni di accertamenti e di riscossione forzata per le quali si devono poter attuare tutte le azioni di seguito descritte.

### 5.1 EMISSIONE E GESTIONE SOLLECITI RINFORZATI/ACCERTAMENTI PER OMESSO PAGAMENTO

Il software gestionale deve consentire in ogni momento di emettere avvisi di sollecito/accertamento per una o più scadenze non ancora pagate, al fine dell'attivazione della eventuale e successiva procedura cautelare o esecutiva.

Per l'emissione di un sollecito/accertamento deve essere possibile tener conto dell'attività di recupero precedentemente avviata sullo stesso soggetto e per la stessa scadenza.

Tali avvisi devono poter essere aggiornati allo stato del credito alla data di elaborazione comprensivo di ulteriori eventuali addebiti impostabili dalla Concedente nel software stesso.

Il software deve consentire di emettere avvisi di sollecito bonario o con raccomandata. Gli avvisi devono poter essere emessi sia in forma massiva che a livello di singolo contribuente.

Nello specifico:

- 1) il software deve essere in grado di generare solleciti di pagamento rinforzati/accertamenti per omesso pagamento, con possibilità di scelta, sulla base del documento da sollecitare o accertare:
  - tipologia di entrata/contratto;
  - anno di esercizio;
  - identificativo emissione;
  - Comune/i;
  - arco temporale in cui selezionare le scadenze, relativamente sia alla data di emissione del documento sia alla sua scadenza in modalità distinta;
  - tipologia di utenza (domestica e/o non domestica);
  
- 2) Ogni emissione di sollecito può essere personalizzata, scegliendo:
  - data di scadenza fissata in calendario o calcolata sulla base della data di notifica;
  - limiti minimi e massimi degli importi da sollecitare;
  - tipologia di metodo di pagamento;
  - spese di notifica o sanzioni aggiuntive;
  - metodo di spedizione;
  - se includere o meno insoluti provenienti da addebiti in conto (SEDA).



- 3) Deve garantire la possibilità di scegliere se includere o meno crediti sulla base dello stato di notifica (notificata, mancata notifica e/o entrambe le ipotesi).
- 4) Deve garantire la possibilità se includere o meno crediti già oggetto di altre azioni di recupero crediti (diverse da solleciti/accertamenti).
- 5) Nella generazione, il programma deve segnalare eventuali solleciti/accertamenti generati che abbiano il saldo partitario di un'utenza a debito e contemporaneamente anche un credito.
- 6) Con la stessa modalità, il programma deve segnalare eventuali rate a debito, con presenza di rata a credito su uno stesso documento (ad esempio nel caso in cui un utente inverta l'ordine dei pagamenti di rate diverse appartenenti allo stesso avviso/fattura).
- 7) Ogni sollecito/accertamento deve poter essere eliminato, annullato o ricalcolato nei suoi importi prima del consolidamento.
- 8) Deve essere possibile aggiornare il saldo del sollecito/accertamento prima e dopo la sua emissione, al fine rispettivamente di eliminare solleciti/accertamenti i cui saldi risultino sanati prima del consolidamento e al fine di monitorare l'avanzamento dello stato pagamenti.

## 5.2 EMISSIONE E GESTIONE ACCERTAMENTI PER OMESSA DENUNCIA

Il software deve permettere l'emissione di accertamenti per omessa denuncia, con gli stessi parametri richiesti per l'emissione di solleciti/accertamenti per mancato pagamento.

Ogni emissione di accertamento può essere personalizzata, scegliendo:

- a) data di scadenza calcolata sulla base della data di notifica e del tipo di accertamento emesso (avviso o fattura);
- b) tipologia di metodo di pagamento;
- c) spese di notifica, interessi e sanzioni con applicazione delle sanzioni ridotte in caso di adesione del contribuente nei termini di legge previsti;
- d) metodo di spedizione.

Ogni accertamento deve poter essere annullato o ricalcolato nei suoi importi dopo il consolidamento.

Per gli accertamenti di infedele denuncia deve inoltre essere possibile richiamare gli eventuali documenti già fatturati agli utenti prima dell'accertamento.

Il software deve necessariamente gestire il partitario e la conseguente contabilità nei casi di pagamento con sanzioni ridotte.

## 5.3 ANALISI CREDITI

Il software deve essere in grado di sviluppare elaborazioni dei crediti insoluti, complessivi o per singolo Comune.

L'analisi deve contenere obbligatoriamente:

- a) dati anagrafici dell'utenza (intestatario, recapito, stato utenza, categoria domestica o non domestica)
- b) dettaglio avvisi di pagamento/fatture (numero e data documento, tipologia di documento e relativa data di scadenza, identificativo emissione massiva di appartenenza)
- c) dati di recupero crediti (saldi per scadenza e per intestatario scaduti e a scadere, storico delle attività di recupero intraprese con evidenza dell'ultima attività in corso, rateizzazioni, eventuali gestori esterni di recupero crediti, date di notifica, data prescrizione scadenza).

L'analisi deve poter estrapolare sia gli utenti con saldo partitario a debito sia quelli con saldo a credito.



L'analisi deve prevedere una sezione in cui venga riepilogato fatturato ed incassato, suddiviso per anno di esercizio ed anno di competenza per tipologia di entrata.

L'elaborazione deve essere estraibile in formato PDF, il quale deve contenere l'elenco alfabetico delle singole utenze insolventi con dettaglio di importo, stato avanzamento attività. Il report deve contenere un riepilogo dello scaduto e del saldo a scadere rispettivamente suddivisi per annualità e per tipologia di entrata.

## 5.4 ANALISI RACCOMANDATE

Il software deve contenere una sezione da cui è possibile monitorare le raccomandate/atti giudiziari emessi: la sezione deve dare la possibilità di analizzare il numero totale degli atti emessi per ogni singolo utente; gli esiti devono riportare lo stato di notifica, la data di notifica (se perfezionata), la descrizione analitica dell'esito della notifica (in caso di mancata consegna comprensiva di descrizione della motivazione) e la relativa relativa di notifica digitalizzata.

## 5.5 RISCOSSIONE FORZATA INTEGRATA NEL GESTIONALE

### 5.5.1 ACCERTAMENTI ESECUTIVI/INGIUNZIONI

Il software deve permettere l'emissione di accertamenti esecutivi a partire da documenti notificati.

Tutti i report devono essere conformi alla normativa vigente, ma personalizzabili nei parametri variabili.

Ad ogni flusso deve essere possibile aggiungere spese, oneri di riscossione, sanzioni ed interessi.

Deve essere possibile eliminare accertamenti esecutivi non ancora consolidati.

Deve essere possibile sospendere/ripristinare ogni accertamento esecutivo/ingiunzione in qualsiasi fase.

Ogni singolo accertamento esecutivo/ingiunzione deve poter essere oggetto di rateizzazione o di discarico totale o parziale.

Qualora sull'avviso/fattura originale siano intervenute rettifiche, il programma deve scaricare automaticamente sulla base delle modifiche effettuate.

Deve essere possibile la consultazione sia massiva sia puntuale di ogni singolo dato connesso all'attività coattiva, quale ad esempio notifica (stato e data), importo (originale, accertato, saldo), ultima azione intrapresa, anagrafica dell'utenza.

Per ogni singolo accertamento esecutivo/ingiunzione deve essere possibile visualizzare il dettaglio relativamente al contenuto dell'accertamento/ingiunzione (estremi avviso/fattura, relativo sollecito/accertamento e relative date di notifica), storico degli atti coattivi emessi, istanze concesse (rateizzazioni/discarichi), esecuzioni forzate in essere, copie conformi di tutti gli atti emessi.

La generazione degli accertamenti esecutivi deve essere possibile nelle seguenti casistiche:

- a) A partire da documenti notificati creati direttamente all'interno del gestionale. Deve essere possibile selezionare la tipologia dell'entrata, l'anno d'esercizio e il/i Comune/i. Deve altresì essere possibile scegliere le scadenze per cui emettere accertamento esecutivo sulla base della data di notifica, della categoria (domestica/non domestica), della tipologia di documento (avviso/fattura e/o accertamento). Il



gestionale deve essere in grado di accorpate in un unico accertamento esecutivo scadenze diverse relative ad un unico intestatario

- b) A partire da import di flussi di documenti notificati, antecedenti all'emissione degli accertamenti esecutivi/ingiunzioni e non generati all'interno del programma. Quest'ultimo deve essere in grado di importare file in formato CNC 290 e/o csv/excel.
- c) La generazione dei flussi deve essere possibile a partire da atti d'ingiunzione/accertamenti esecutivi emessi da un concessionario di recupero crediti esterno.

#### 5.5.2 SOLLECITI BONARIO L 278/2012 – L 160/2019

- a) Il software deve permettere la generazione di flussi di solleciti post accertamento esecutivo/ingiunzione, a partire da accertamenti esecutivi/ingiunzioni notificati per importi fino a € 10.000.
- b) Il gestionale deve consentire la generazione di rinnovi di precetto/avvisi di intimazione.
- c) Il gestionale deve consentire lo scarico massivo e puntuale di visure attraverso il web service di ACI/PRA; l'individuazione dei mezzi validi per il fermo deve essere gestita in modo automatico sulla base di parametri predefiniti.  
Deve essere possibile la generazione di preavvisi di fermo e conseguentemente la generazione dei corrispondenti fermi.  
A seguito di avvenuto pagamento o di sgravio d'ufficio, deve essere possibile generare revocche di fermi (con report stampabile per consegna all'utente).
- d) Il gestionale deve consentire di generare e gestire diverse tipologie di esecuzioni forzate:
  - 1. emissione di dichiarazioni stragiudiziali di terzo con conseguente emissione di pignoramento di conto corrente/stipendio o pensione, prodotto in duplice copia per contribuente insolvente/istituto di credito nel caso di pignoramento di conto oppure in duplice copia per contribuente insolvente/datore di lavoro nel caso di pignoramento di stipendio o pensione.
  - 2. generazione di pignoramenti di eventuali contratti di locazione che l'utente insolvente possa eventualmente percepire da un terzo, con le modalità previste al 5.1.
  - 3. individuazione dei beni mobili ed immobili per pignoramenti mobiliari/immobiliari.
- e) Il software deve disporre di una sezione in cui confluiscono gli accertamenti esecutivi/ingiunzioni per le quali non si è perfezionata la notifica, riportandone puntualmente la motivazione, al fine di individuare eventuali variazioni di recapito intervenute e non registrate in banca dati. Il gestionale deve quindi permettere la rettifica del dato di recapito, tenendo traccia dello storico dei recapiti e la relativa data di rettifica.
- f) Il gestionale deve disporre di una sezione in cui far confluire le utenze per le quali è stato compiuto l'intero iter coattivo senza avvenuto incasso e/o le utenze di cui si rileva l'anti economicità documentata dell'azione coattiva. Tali posizioni devono restare escluse dal prosieguo di ogni azione e devono essere annoverate contabilmente tra le perdite. Il gestionale deve essere in grado però di ripristinare tali utenze silenti, in qualsiasi momento lo si renda necessario.



- g) Il gestionale deve disporre di una specifica funzionalità in grado di analizzare lo stato di avanzamento degli accertamenti esecutivi/ingiunzioni, sia in modalità massiva sia per singolo atto. L'analisi deve riportare tutte le azioni intraprese con la relativa data di esecuzione e notifica, individuando l'ultima azione in corso e la descrizione dell'attività da intraprendere.
- h) Il software deve fornire un'analisi – in forma di elenco filtrabile e di report correlato da grafici - con il dettaglio dei risultati raggiunti rappresentati nell'interezza del complessivo emesso (suddivisibile per tipologia di entrata) o nel dettaglio di ogni singolo flusso accertato/ingiunto. L'analisi deve avvenire potendo scegliere la data di elaborazione.

Si richiede di erogare servizi tramite il personale dell'Appaltatore direttamente operante presso la sede di CdN per il coordinamento delle procedure di CdN con quelle proposte ed applicate dall'Appaltatore per n. 40 (quaranta) ore settimanali.

I servizi oggetto del presente punto fanno particolare riferimento alla riscossione coattiva nel campo delle entrate patrimoniali e tributarie e all'attività di aggiornamento/formazione del personale CdN riguardo l'utilizzo del programma gestionale proposto dall'Aggiudicatario.

#### CHIUSURA PRATICA

Una volta terminato l'iter di riscossione forzata senza che sia intervenuto l'incasso, deve essere possibile:

- inserire l'ingiunzione tra le inesigibili, con possibilità di ripristino in qualsiasi momento lo si ritiene necessario;
- produrre movimento contabile di chiusura della partita relativa con imputazione del credito a perdita;

## **6. SERVIZI DI STAMPA, INVIO DOCUMENTI E ARCHIVIAZIONE SOSTITUTIVA**

### **6.1 ATTIVITA' PROPEDEUTICHE ALLA STAMPA E RECAPITO**

L'aggiudicatario dovrà:

- predisporre tutta la reportistica relativa ai documenti emessi;
- estrarre i flussi in formato PDF per ogni singolo documento;
- creare un file indice in formato CSV che colleghi i dati di recapito al PDF;
- trasmettere al service di stampa i file generati e gestire direttamente il rapporto con quest'ultimo senza il coinvolgimento della SA;
- rendicontare gli esiti del recapito sul gestionale offerto non appena resi disponibili dall'operatore postale;
- attribuzione dei codici MAV/IUV/CBILL per le scadenze di pagamento;
- predisposizione ed estrazione dei flussi CBI relativi a MAV/SDD per l'invio alle banche della Concedente.



## 6.2 STAMPA

### 6.2.1 STAMPA FINO A 3 FOGLI A MEZZO POSTA ORDINARIA

Devono essere stampati e postalizzati a mezzo posta ordinaria con affrancatura semplice le seguenti tipologie di documenti, generati da procedure massive:

- fatture e avvisi di pagamento
- solleciti ex DL 70

### 6.2.2 STAMPA FINO A 3 FOGLI A MEZZO RACCOMANDATA A/R

Devono essere stampati e postalizzati a mezzo posta raccomandata bianca A/R attraverso “Poste Italiane Spa” le seguenti tipologie di documenti, generati da procedure massive:

- solleciti rinforzati;
- lettere di diffida omessa denuncia
- fatture di accertamento per omessa denuncia.

Devono essere importati gli esiti della postalizzazione (numero identificativo raccomandata, esito notifica, data eventuale notifica), i quali devono essere visibili nel gestionale sia massivamente sia puntualmente per ogni atto emesso. Nei casi di notifica avvenuta – compresa la compiuta giacenza – deve essere possibile visionare copia della cartolina notificata.

### 6.2.3 STAMPA FINO A 3 FOGLI A MEZZO ATTO GIUDIZIARIO CAN/CAD

Devono essere stampati e postalizzati a mezzo posta atto giudiziario attraverso Poste Italiane Spa (secondo quanto previsto dalla legge n. 890/82 e successive modifiche ed integrazioni) le seguenti tipologie di documenti, generati da procedure massive:

- accertamento esecutivo;
- accertamento esecutivo per omessa denuncia;
- comunicazione preventiva di fermo amministrativo;
- dichiarazione stragiudiziale;
- atto di pignoramento;
- rinnovi di precetto.

Devono essere importati gli esiti della postalizzazione (numero identificativo atto giudiziario ed eventuale CAD, esito notifica, data eventuale notifica), i quali devono essere visibili nel gestionale sia massivamente sia puntualmente per ogni atto emesso. Nei casi di notifica avvenuta – compresa la compiuta giacenza – deve essere possibile visionare copia della cartolina notificata.

## 6.3 PUNTI DI GIACENZA, RITIRO

Gli uffici di deposito adibiti al ritiro delle giacenze devono essere omogeneamente distribuiti sul territorio consorziato, nella misura di almeno 1 sede di ritiro per ogni Comune oppure, qualora non sia possibile individuarne uno all’interno del Comune, nel raggio di 5 km (calcolata tra sede municipale ed ufficio di ritiro). I ritiri devono poter essere garantiti anche il sabato mattina.

Tali uffici dovranno essere facilmente identificabili dai cittadini, con esclusione, quindi, di commistioni con esercizi prevalentemente commerciali ed essere dotati di idonee caratteristiche di sicurezza e riservatezza.



Questi dovranno essere perfettamente funzionanti all'avvio dell'appalto: la giacenza degli invii non consegnati a domicilio deve essere garantita in luogo sicuro e riservato e deve essere coerente con l'oggetto sociale della struttura preposta alla custodia e alla consegna.

#### **6.4 ARCHIVIAZIONE SOSTITUTIVA**

La tenuta e conservazione delle cartoline A/R e atti giudiziari dovrà avvenire a mezzo archiviazione sostitutiva per 10 anni, in conformità alla previsione contenuta nel Codice della Amministrazione Digitale (Art. 43 D. Lgs 7 marzo 2005, n. 82 e ss.mm.ii); l'archivio deve essere consultabile in via telematica.

In caso di necessità e su richiesta, deve essere possibile richiedere la ricerca del documento in formato cartaceo originale e la trasmissione dello stesso.

Le scatole, dopo il periodo di 10 anni di conservazione, devono essere distrutte e deve essere rilasciato certificato di avvenuta distruzione.

### **7. SICUREZZA E RISERVATEZZA DEI DATI**

Il servizio fornito dalla ditta concessionaria deve prevedere adeguati strumenti di sicurezza nell'accesso ai dati basata su profili di utenza differenziati per funzionalità, garantendo la massima riservatezza delle informazioni gestite, a norma del D. Lgs. 196/03 e ss. mm.ii e del Regolamento UE 2016 / 679.

### **8. PROPRIETÀ DEI DATI**

Tutti i dati resteranno di proprietà del Concedente. La ditta concessionaria si impegna a rilasciare entro tre mesi dalla fine del contratto, senza onere alcuno per la Concedente, tutti i dati in uno nei formati standard (ex .csv) con relativa documentazione che permetta l'import in altri sistemi di cui la Concedente potrebbe dotarsi.

### **9. FORMAZIONE**

L'Aggiudicatario dovrà curare la formazione / addestramento del personale della Concedente in modo da metterlo in condizione di provvedere autonomamente al funzionamento del servizio software, sfruttando al meglio tutte le funzionalità proposte dal sistema.

Ogni concorrente dovrà declinare nell'offerta tecnica il piano di formazione secondo quanto previsto nel dettaglio all'art 20.1 del disciplinare.

La formazione dovrà essere la più adeguata per poter attivare il sistema rispetto alla realtà specifica della Concedente e degli Enti utilizzatori. Il piano dovrà essere articolato in relazione agli aspetti generali del software gestionale proposto e agli aspetti specifici del singolo applicativo (gestionale TARI e sportello online). Inoltre dovrà prevedere, in fase attuativa, diversi livelli a seconda del ruolo svolto dall'utente all'interno della struttura della Concedente. Il personale della Concedente seguirà in tutte le fasi le operazioni previste dalla concessione del servizio, e sarà istruito nel modo più completo possibile sugli aspetti tecnologici e strutturali di tutti gli applicativi e delle basi dati.



Nello specifico, per tutta la durata del contratto di appalto l'Aggiudicatario si impegna a fornire i seguenti servizi di supporto organizzativo e formativo:

- a) analisi delle esigenze per le aree:
  1. sportello utenze;
  2. contabilità;
  3. tariffa puntuale;
  4. recupero crediti;
- b) produzione di un documento di audit per le varie aree e per le fasi pianificate;
- c) adeguamento delle procedure del software gestionale proposto a quanto risultante dalle analisi e concordato con CDN;
- d) formazione del personale di ogni area;
- e) supervisione dell'adeguatezza dello strumento gestionale rispetto alle esigenze di CDN;
- f) analisi dei risultati ottenuti.
- g) ulteriore formazione di supporto finalizzata ad affrontare tematiche specifiche in ordine alle modalità di lavoro.

## **10. HELP DESK**

Oltre alla concessione di manuali in lingua Italiana stampabili deve essere previsto per tutta la durata dell'appalto un servizio di supporto di Help desk attivo per cinque giorni a settimana rispettando i seguenti orari:

- dal lunedì al giovedì dalle 9.00 alle 18.00;
- il venerdì dalle 9.00 alle 17.00.

L'organizzazione del servizio deve rispondere alla necessità di fornire agli utilizzatori della Concedente un unico riferimento telefonico cui ogni operatore potrà rivolgersi direttamente per ogni necessità di intervento di qualsiasi tipo.

Deve essere garantita l'assistenza agli operatori finalizzata alla rapida soluzione delle problematiche quotidiane di utilizzo di SOFTWARE installato, che avverrà su chiamata tramite colloquio telefonico o tramite posta elettronica negli orari in precedenza indicati e, se necessario, con interventi on site presso la sede della Concedente per la verifica e la riconfigurazione dei client.

Le richieste di intervento nell'ambito dei servizi di assistenza sono classificate secondo i seguenti due livelli di urgenza:

1. **URGENTE:** interventi richiesti per garantire la continuità dei servizi e devono essere risolte dalla ditta aggiudicataria entro 24 ore dalla presa in carico della richiesta
2. **NON URGENTE:** tutti gli altri interventi, pianificabili nell'ambito delle attività programmate della Concedente e devono essere risolte dalla ditta aggiudicataria secondo le specifiche concordate dalle parti.



## **11. SUPPORTO PROFESSIONALE E SERVICE AMMINISTRATIVO**

### **11.1 SUPPORTO PER SVOLGIMENTO DI ATTIVITÀ DI RISCOSSIONE COATTIVA TARI / TARIP**

Per tutta la durata dell'appalto verranno forniti servizi da erogare tramite personale dell'Appaltatore direttamente operante presso la sede di CDN in distacco, per il coordinamento delle procedure di CDN con quelle proposte ed applicate dall'Appaltatore per n. 40 (quaranta) ore settimanali. I servizi oggetto del presente punto fanno particolare riferimento alla riscossione coattiva nel campo delle entrate patrimoniali e tributarie, e all'attività di aggiornamento/formazione del personale CDN riguardo l'utilizzo del programma gestionale proposto dall'Aggiudicatario.

L'attività di cui sopra è attualmente fornita dall'unità di personale dell'affidatario uscente, in distacco presso CDN, di cui alla clausola sociale (Allegato 6 del Disciplinare).

### **11.2 SUPPORTO PER SVOLGIMENTO DI ATTIVITÀ DI GESTIONE BANCHE DATI TARI / TARIP E SPORTELLO UTENTI**

Per tutta la durata dell'appalto verranno forniti servizi da erogare tramite personale dell'Appaltatore direttamente operante presso la sede di CDN in distacco, per il coordinamento delle procedure di CDN con quelle proposte ed applicate dall'Appaltatore per n. 80 (ottanta) ore settimanali.

L'attività di cui sopra deve essere fornita da parte di due unità di personale del Concessionario, aggiuntive rispetto a quella di cui al capoverso precedente, in distacco presso CDN ed a supporto anche del personale di CDN.

### **11.3 SUPPORTO PROFESSIONALE**

L'Aggiudicatario dovrà fornire supporto finalizzato a:

1. all'ottenimento di pareri specifici;
2. alla realizzazione/modifica di Regolamenti TARI/TARIP;
3. alla creazione di modulistica;
4. alla risposta a quesiti in materia di TARI, TARIP e tributi locali in genere;
5. alla attività di accertamento e riscossione.

## **12. MANUTENZIONE ORDINARIA E CORRETTIVA, MANUTENZIONE EVOLUTIVA E SERVIZI PROFESSIONALI AGGIUNTIVI**

Si rimanda al progetto depositato dal Proponente (punto 5.1) ed al Disciplinare (punto 20.1).

## **13. ESECUZIONE DELLA CONCESSIONE**

Al fine di seguire, controllare e coordinare le attività di realizzazione della concessione, garantendo la continuità dello scambio di informazioni tra la Concedente ed il Concessionario, si seguiranno le modalità di seguito indicate.

- 1) Per la gestione operativa la Concedente nominerà, subito dopo la stipula della convenzione, un referente (direttore di esecuzione del contratto – DEC), quale responsabile dei rapporti con il



- Concessionario, con funzioni d'interfaccia per il rispetto delle esigenze e delle priorità della Concedente e la supervisione ed il controllo dell'esecuzione della concessione nelle sue diverse fasi e componenti.
- 2) Allo stesso modo il Concessionario nominerà un responsabile operativo per la fase esecutiva del contratto.
  - 3) Tutte le comunicazioni ufficiali del Concessionario dovranno essere indirizzate al referente (DEC) della Concedente; analogamente tutte le comunicazioni della Concedente saranno indirizzate al responsabile operativo del Concessionario.