



COMUNE DI GENOVA

Direzione Entrate Tributarie

DETERMINAZIONE DIRIGENZIALE

ATTO N. DD 815

ADOTTATO IL 07/03/2024

ESECUTIVO DAL 12/03/2024

OGGETTO: AFFIDAMENTO IN HOUSE PROVIDING ALLA SOCIETÀ GENOVA PARCHEGGI S.P.A., AI SENSI DELL'ART. 7 DEL D.LGS. 31 MARZO 2023 N. 36, DEI SERVIZI DI SUPPORTO ALL'ATTIVITÀ RECUPERO MOROSITÀ ED EVASIONE, RISCOSSIONE VOLONTARIA E DA VIOLAZIONI E DI GESTIONE ORDINARIA DELLA TARI DEL COMUNE DI GENOVA E CONTESTUALE IMPEGNO DI SPESA.

IL DIRIGENTE RESPONSABILE

Visti:

- la Legge 241/1990 "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi" e ss.mm.ii.;
- il D. Lgs. 267/2000 "Testo unico delle leggi sull'ordinamento degli enti locali", in particolare l'art. 107, funzioni e responsabilità della dirigenza, gli artt. 183 e 191, impegni di spesa e l'art. 192, determina a contrarre;
- il D. Lgs. 165/2001 "Norme generali sull'ordinamento del lavoro alle dipendenze delle amministrazioni pubbliche", in particolare l'art. 4, c. 2, funzioni e responsabilità dirigenziali;
- il D. Lgs. 118/2011 "Disposizioni in materia di armonizzazione dei sistemi contabili e degli schemi di bilancio delle Regioni, degli enti locali e dei loro organismi, a norma degli articoli 1 e 2 della legge 5 maggio 2009, n. 42" e ss.mm.ii.;
- il D. Lgs. 175/2016 "Testo unico in materia di società a partecipazione pubblica";
- il D. Lgs. 36/2023 "Codice dei contratti pubblici in attuazione dell'articolo 1 della legge 21 giugno 2022, n. 78, recante delega al Governo in materia di contratti pubblici";
- lo Statuto, in particolare gli artt. 77 e 80, funzione dirigenziale e competenze dei dirigenti;
- il Regolamento sull'ordinamento degli uffici e dei servizi, approvato con Deliberazione di Giunta

comunale n. 1121 del 16.07.1998 e ss.mm.ii., in particolare il Titolo III “Funzioni di direzione dell’Ente”;

- il Regolamento di contabilità del Comune di Genova, approvato con Deliberazione del Consiglio comunale n. 34 del 04.03.1996 e ss.mm.ii;
- la Deliberazione del Consiglio Comunale n. 70 del 22.12.2023 con la quale sono stati approvati i documenti Previsionali e Programmatici 2024/2026;
- la Deliberazione della Giunta Comunale n. 8 del 25.01.2024 con la quale è stato approvato il Piano Esecutivo di Gestione 2024/2026.

Vista la nota prot. n. 96634 del 22.02.2024 a firma del Segretario Generale e Direttore Generale, che stabilisce che in materia di affidamenti in house ex art. 7 del D. Lgs. 36/2023 il tipo di provvedimento richiesto è “una determinazione dirigenziale, in quanto sottende un tipo di valutazione che l’art. 107 TUEL lascia ai Dirigenti, nell’ambito del principio di separazione fra il potere politico e la gestione amministrativa.”.

Premesso che, in base alla nota prot. n. 592425 del 14.12.2023, ad oggetto “Attività di supporto alla gestione della TARI nelle fasi di gestione ordinaria e di accertamento” a firma del Vicesindaco e Assessore al Bilancio (Allegato 1), questa Amministrazione ritiene auspicabile che parte dei servizi a supporto della gestione TARI, ad oggi espletati dal R.T.I. aggiudicatario della gara d’appalto di cui alla determinazione dirigenziale n. 2020-127.0.0.-8 del 23.03.2023, in scadenza il 31.03.2024, possano essere gestiti da Genova Parcheggi S.p.A. in un’ottica di maggiore economicità, efficienza ed integrazione con altre attività di predisposizione atti, postalizzazione e gestione di front e back office già gestite dalla società stessa riguardanti le fasi amministrative della procedura contravvenzionale;

Preso atto degli incontri tra la Direzione Entrate Tributarie e Canoni, la Direzione Pianificazione Strategica e Governance Societaria e Genova Parcheggi S.p.A., che si sono tenuti a seguito della citata nota, in cui sono stati approfonditi gli aspetti tecnico – operativi e gestionali del servizio in oggetto;

Viste le “Prescrizioni richieste per l’espletamento dei servizi di supporto all’attività recupero morosità ed evasione, riscossione volontaria e da violazioni e di gestione ordinaria della TARI del comune di Genova”, redatte dalla Direzione Entrate Tributarie e Canoni, allegato parte integrante al presente provvedimento (Allegato 2);

Vista la nota Prot. n. 84598 del 16.02.2024 di Genova Parcheggi S.p.A. con cui la società prende atto dell’articolazione del servizio sopracitato, si dichiara in grado di organizzare ed eseguire il medesimo servizio con le modalità ed i criteri richiesti dalla Direzione Entrate Tributarie e Canoni e comunica la Proposta Tecnico Operativa;

Vista la Proposta Tecnico Operativa elaborata da Genova Parcheggi S.p.A. (Allegato 3), in cui si delineano le modalità tecnico-operative di articolazione del servizio in trattazione conseguenti al

recepimento delle indicazioni comunicate dalla Direzione Entrate Tributarie e Canoni nel corso dei predetti incontri, delle prescrizioni tecnico-operative e del diagramma di flusso relativi alla gestione dei processi di recupero della morosità e dell'evasione TARI e della gestione operativa dei pagamenti;

Ritenuto la predetta Proposta Tecnico Operativa rispondente agli standard gestionali e di efficienza richiesti, come esplicitato nella "Relazione illustrativa delle ragioni e della sussistenza dei requisiti previsti per la forma di affidamento prescelta (ex D. Lgs. del 31 marzo 2023 n. 36, art. 7)", (Allegato 4), redatta dalla Direzione Entrate Tributarie e Canoni ed allegata alla presente determinazione quale parte integrante;

Considerato che la Società Genova Parcheggi S.p.A.:

- è a totale capitale pubblico, non essendo ammessa la partecipazione di capitali privati (art. 6.3. dello Statuto);
- è stata costituita per il perseguimento delle finalità istituzionali degli enti pubblici soci (art. 1.1. dello Statuto);
- opera secondo il modello dell'"in house providing", stabilito dall'ordinamento dell'Unione Europea e dall'ordinamento interno (art. 1.2. Statuto);
- i Soci esercitano il controllo analogo con le modalità previste dall'art. 30 dello Statuto, come meglio dettagliato nella Relazione per l'affidamento dei servizi di supporto all'attività di accertamento, recupero morosità ed evasione, riscossione volontaria e da violazioni della TARI.

Dato atto che l'affidamento in house a Genova Parcheggi S.p.A. risulta legittimo, ai sensi dell'art. 7 commi 2 e 3 del D. Lgs. 36/2023, ricorrendo tutti i requisiti previsti dalla legge, come ampiamente evidenziato nella sopracitata "Relazione", redatta ai sensi del citato articolo;

Ritenuto, pertanto, di procedere all'affidamento in house providing a Genova Parcheggi S.p.A. dei servizi di supporto all'attività di accertamento, recupero morosità ed evasione, riscossione volontaria e da violazioni della TARI.

Considerato che per i servizi in oggetto, per il periodo di cinque (5) anni, si prevede una spesa complessiva pari ad euro 6.459.290,00, di cui euro 5.294.500,00 per imponibile ed euro 1.164.790,00 per IVA 22%, che si valuta congrua, come di seguito suddivisa:

- anno 2024: euro 968.893,50, di cui imponibile euro 794.175,00 ed IVA 22% euro 174.718,50
- anno 2025: euro 1.291.858,00, di cui imponibile euro 1.058.900,00 ed IVA 22% euro 232.958,00
- anno 2026: euro 1.291.858,00, di cui imponibile euro 1.058.900,00 ed IVA 22% euro 232.958,00
- anno 2027: euro 1.291.858,00, di cui imponibile euro 1.058.900,00 ed IVA 22% euro 232.958,00
- anno 2028: euro 1.291.858,00, di cui imponibile euro 1.058.900,00 ed IVA 22% euro 232.958,00
- anno 2029: euro 322.964,50, di cui imponibile euro 264.725,00 ed IVA 22% euro 58.239,50

Dato atto che ai sensi dell'art. 45 del D. Lgs. 36/2023, le stazioni appaltanti destinano risorse finanziarie per le funzioni tecniche svolte dai dipendenti, come specificate nell'allegato I.10 al D. Lgs. 36/2023, in misura non superiore al 2% dell'importo dei servizi posto a base delle procedure

di affidamento;

Dato atto altresì che sono in corso gli approfondimenti sulla possibilità di applicazione al caso di specie e che si ritiene di demandare a successivo provvedimento la quantificazione e l'impegno di spesa per il suddetto incentivo;

Dato atto che:

- il Responsabile Unico del Progetto (RUP) è la Dott.ssa Natalia Boccardo, Dirigente della Direzione Entrate Tributarie e Canoni;
- il Direttore dell'esecuzione del Contratto (DEC) è la Sig.ra Paola Silvestri nominata con nota prot. n. 122640 del 06/03/2024, conservata agli atti dell'ufficio;
- il RUP e il DEC hanno reso le dichiarazioni di assenza di conflitto di interessi ai sensi dell'art. 6 bis del Legge 241/1990 e ss.mm.ii., conservate agli atti dell'ufficio;

Accertato che i pagamenti conseguenti al presente provvedimento sono compatibili con i relativi stanziamenti di cassa del bilancio e con le regole di finanza pubblica;

Dato atto che l'istruttoria del presente atto è stata svolta dalla Dott.ssa Natalia Boccardo, responsabile del procedimento, che attesta la regolarità e la correttezza dell'azione amministrativa, ai sensi dell'art. 147 bis del D. Lgs. 267/2000 e che provvederà a tutti gli atti necessari all'esecuzione del provvedimento, fatta salva l'esecuzione di ulteriori adempimenti posti a carico di altri soggetti;

Considerato che, con la sottoscrizione del presente atto, il dirigente attesta altresì la regolarità e la correttezza dell'azione amministrativa, assieme al responsabile del procedimento, ai sensi dell'art. 147 bis del D. Lgs. 267/2000;

Dato atto che il presente provvedimento diventa efficace con l'apposizione del visto di regolarità contabile attestante la copertura finanziaria, rilasciato dal Responsabile del Servizio Finanziario, ai sensi dell'art. 147 bis del D. Lgs. 267/2000;

ASPETTI CONTABILI

Ritenuto opportuno, per tutto quanto sopra esposto, procedere ad impegnare l'importo di euro 6.459.290,00, di cui euro 5.294.500,00 per imponibile ed euro 1.164.790,00 per I.V.A. 22%, in favore di Genova Parcheggio S.p.A. (Cod. Benf. 37152), come segue:

- euro 968.893,50 (di cui imponibile euro 794.175,00 e IVA al 22% euro 174.718,50) sul capitolo 7758 "Servizi a supporto gestione tributi", c.d.c. 350.6.29 p.d.c. U.1.03.02.99.999 "Altri servizi diversi n.a.c.", Bilancio 2024 (Imp. 2024/7953);
- euro 1.291.858,00 (di cui imponibile euro 1.058.900,00 ed IVA 22% euro 232.958,00) sul capitolo 7758 "Servizi a supporto gestione tributi", c.d.c. 350.6.29 p.d.c. U.1.03.02.99.999 "Altri servizi diversi n.a.c.", Bilancio 2025 (Imp. 2025/618);
- euro 574.850,00 (di cui imponibile euro 471.188,52,00 ed IVA 22% euro 103.661,47) sul capitolo 7758 "Servizi a supporto gestione tributi", c.d.c. 350.6.29 p.d.c. U.1.03.02.99.999 "Altri servizi diversi n.a.c.", Bilancio 2026 (Imp. 2026/120);

- euro 717.008,00 (di cui imponibile euro 587.711,48,00 ed IVA 22% euro 129.296,52) sul capitolo 2293 p.d.c. U.1.03.02.99.999 “Altri servizi diversi n.a.c.”, Bilancio 2026 (Imp. 2026/121);
- euro 1.291.858,00 (di cui imponibile euro 1.058.900,00 ed IVA 22% euro 232.958,00) sul capitolo 7758 “Servizi a supporto gestione tributi”, c.d.c. 350.6.29 p.d.c. U.1.03.02.99.999 “Altri servizi diversi n.a.c.”, Bilancio 2027 (Imp. 2027/45);
- euro 1.291.858,00 (di cui imponibile euro 1.058.900,00 ed IVA 22% euro 232.958,00) sul capitolo 7758 “Servizi a supporto gestione tributi”, c.d.c. 350.6.29 p.d.c. U.1.03.02.99.999 “Altri servizi diversi n.a.c.”, Bilancio 2028 (Imp. 2028/3);
- euro 322.964,50 (di cui imponibile euro 264.725,00 ed IVA 22% euro 58.239,50) sul capitolo 7758 “Servizi a supporto gestione tributi”, c.d.c. 350.6.29 p.d.c. U.1.03.02.99.999 “Altri servizi diversi n.a.c.”, Bilancio 2029 (Imp. da registrare);

DISPONE

1. di affidare in house providing, ai sensi dell’art. 7 del d.lgs. 31 marzo 2023 n. 36, i servizi di supporto all’attività di accertamento, recupero morosità ed evasione, riscossione volontaria e da violazioni della TARI alla società Genova parcheggi S.p.A., con sede in Viale Brigate Partigiane, 1 – 16149 Genova, C.F./Partita I.V.A. 03546590104, REA 353967 (Cod. Benf. 37152), sulla base della Proposta Tecnico Operativa, prot. n. 84598 del 16.02.2024, presentata da quest’ultima, allegato parte integrante del presente provvedimento (Allegato 3), per un importo pari ad euro 6.459.290,00, di cui euro 5.294.500,00 per imponibile ed euro 1.164.790,00 per IVA 22%;
2. di dare atto che la spesa di cui al punto precedente può ritenersi congrua, per le motivazioni di cui alla “Relazione illustrativa delle ragioni e della sussistenza dei requisiti previsti per la forma di affidamento prescelta (ex D. Lgs. del 31 marzo 2023 n. 36, art. 7)” (Allegato 4), redatta dalla Direzione Entrate Tributarie e Canoni ed allegata alla presente determinazione quale parte integrante;
3. di stabilire che il contratto avrà durata pari a cinque (5) anni a partire dalla data del verbale di avvio dell’esecuzione del contratto;
4. di assumere quanto riportato nella sezione “aspetti contabili”;
5. di approvare le “Prescrizioni” (Allegato 2) e lo schema di Contratto (Allegato 5);
6. di dare atto che la Direzione Entrate Tributarie e Canoni provvederà alla liquidazione della spesa mediante emissione di atti di liquidazione digitali, nei limiti di spesa previsti dal presente provvedimento;
7. di prendere atto che gli impegni sono stati assunti ai sensi dell’art. 183, comma 1, D. Lgs. 267/2000;
8. di dare atto che:
 - il Responsabile Unico del Progetto per l’affidamento in oggetto è la Dott.ssa Natalia Boccardo, Dirigente della direzione Entrate Tributarie e Canoni, che ha reso la dichiarazione di assenza di conflitto di interessi ai sensi dell’art. 6 bis della Legge 241/1900;
 - il Direttore dell’Esecuzione del Contratto per il presente affidamento è la Sig.ra Paola Silvestri, nominata con nota prot. n. 122640 del 06/03/2024, che ha reso la dichiarazione di assenza di conflitto di interessi ai sensi dell’art. 6 bis della Legge 241/1900;
9. di dare atto che il presente provvedimento verrà trasmesso per conoscenza al Consiglio Comunale in applicazione del principio contabile concernente la contabilità finanziaria 4/2 al punto 5.1 del D. Lgs. 118/2011 e ss.mm.ii.;
10. di dare atto che la stipula del contratto relativo all’oggetto del presente provvedimento è soggetta all’assolvimento dell’imposta di bollo da parte dell’appaltatore, ai sensi dell’art.18, c.10 del D. Lgs. n. 36/2023, nella misura prevista dall’allegato I.4 al del D. Lgs. 36/2023;
11. di provvedere agli obblighi di pubblicazione del presente provvedimento previsti dalla legge a cura della Direzione Entrate Tributarie e Canoni;

12. di dare atto che l'istruttoria del presente atto è stata svolta dalla Dott.ssa Natalia Boccardo, responsabile del procedimento, che attesta la regolarità e la correttezza dell'azione amministrativa per quanto di competenza, ai sensi dell'art. 147 bis del D. Lgs. 267/2000 e che provvederà a tutti gli atti necessari all'esecuzione del provvedimento, fatta salva l'esecuzione di ulteriori adempimenti posti a carico di altri soggetti;
13. di attestare la regolarità e la correttezza dell'azione amministrativa ai sensi dell'art. 147 bis del D. Lgs. 267/2000;
14. di dare atto che il presente provvedimento diventa efficace con l'apposizione del visto di regolarità contabile attestante la copertura finanziaria, rilasciato dal Responsabile del Servizio Finanziario, ai sensi dell'art. 147 bis del D. Lgs. 267/2000, come da allegato.

Il Dirigente
Dott.ssa Natalia Boccardo

Avverso il presente provvedimento può essere opposto ricorso entro sessanta giorni, dalla data di pubblicazione all'albo pretorio, al Tribunale Amministrativo Regionale della Liguria nei termini e modi previsti dall'art. 2 e seguenti della L.1034/1971 e s.m. e i. , ovvero entro centoventi giorni dalla data di pubblicazione al Presidente della Repubblica nei termini e modi previsti dall'art. 8 e seguenti del D.P.R. 1199/1971.



COMUNE DI GENOVA

ALLEGATO ALLA DETERMINA DIRIGENZIALE N.815
AD OGGETTO: AFFIDAMENTO IN HOUSE PROVIDING ALLA SOCIETÀ GENOVA
PARCHEGGI S.P.A., AI SENSI DELL'ART. 7 DEL D.LGS. 31 MARZO 2023 N. 36, DEI
SERVIZI DI SUPPORTO ALL'ATTIVITA' RECUPERO MOROSITA' ED EVASIONE,
RISCOSSIONE VOLONTARIA E DA VIOLAZIONI E DI GESTIONE ORDINARIA DELLA
TARI DEL COMUNE DI GENOVA E CONTESTUALE IMPEGNO DI SPESA.

Ai sensi dell'articolo 6, comma 2, del Regolamento di Contabilità e per gli effetti di legge,
si appone visto di regolarità contabile attestante la copertura finanziaria

Il Responsabile del Servizio Finanziario
Dott. Giuseppe Materese



COMUNE DI GENOVA

Prot. n. 592425

Genova, 14/12/2023

Allegato: 1

Spett.le Genova Parcheggi S.p.a.
Viale Brigate Partigiane, 1
16129 Genova
Pec: segreteria.gepark@pec.it

Direzione Entrate Tributarie e Canoni
Comune di Genova
Via Cantore, 3
16149 Genova

Direzione CFO Servizi Finanziari
Comune di Genova
Via Garibaldi, 9
16121 Genova

OGGETTO: attività di supporto alla gestione della TARI nelle fasi di gestione ordinaria e di accertamento.

Richiamato espressamente quanto indicato nella relazione Previsionale Aziendale 2024/2026 (allegato parte integrante al D.U.P.) in riferimento alla strategica attivazione dei servizi connessi alla riscossione della TARI e facendo seguito agli incontri intercorsi con codesta società, si comunica l'intenzione della Civica Amministrazione di avviare il procedimento di affidamento in house providing del servizio ad oggi espletato dal R.T.I. aggiudicatario formato da Municipia, MT e Fraternità Sistemi, il cui contratto ha scadenza il 31.03.2024.

Quanto sopra in considerazione della auspicata maggior economicità ed efficienza nella gestione delle suddette attività da parte di Genova Parcheggi s.p.a., anche alla luce di quanto da Voi attuato in materia di riscossione delle sanzioni al codice della strada, servizio affidato a codesta società con Deliberazione di Giunta n. 132/2018 e i cui risultati risultano ampiamente soddisfacenti in termini finanziari e qualitativi.



Comune di Genova
Vice Sindaco
Assessorato a Bilancio, Lavori Pubblici,
Opere strategiche infrastrutturali, Rapporti con i Municipi
Via Garibaldi 9, Palazzo Albini, VI Piano Lato Ponente
Stanza 605, 16124 Genova
Tel 0105572731 – 72345 - 72992
segreteria.vicesindaco@comune.genova.it





COMUNE DI GENOVA

Pertanto, al fine di poter procedere con l'adozione dei necessari atti amministrativi di verifica e valutazione di una proposta tecnica ed economica, si richiede di formalizzare un Piano dettagliato Operativo afferente ai servizi di supporto alla riscossione della TARI nonché la formulazione dell'offerta economica degli stessi.

Si allega il quadro sintetico delle attività di supporto da svolgere.

In attesa di un Vostro positivo riscontro, si porgono cordiali saluti.

Pietro Piciocchi
Vice Sindaco
Assessore a Bilancio, Lavori Pubblici,
Opere strategiche infrastrutturali,
Rapporti con i Municipi
(documento firmato digitalmente)



Comune di Genova
Vice Sindaco
Assessorato a Bilancio, Lavori Pubblici,
Opere strategiche infrastrutturali, Rapporti con i Municipi
Via Garibaldi 9, Palazzo Albini, VI Piano Lato Ponente
Stanza 605, 16124 Genova
Tel 0105572731 – 72345 - 72992
segreteria.vicesindaco@comune.genova.it



Quadro di sintesi attività di supporto alla gestione TARI	
ordinaria acconto saldo e conguaglio	supporto all'aggiornamento, al controllo, alla bonifica della banca dati ed all'emissioni degli avvisi di pagamento ordinari (acconto e saldo) e dei conguagli
	stampa/imbustamento e spedizione via posta ordinaria, e-mail o PEC degli avvisi di pagamento ordinari con avviso di pagamento PagoPA e possibilità di pagamento con F24
	gestione interscambio dati con Fascicolo del Cittadino - Gestione messaggi AppIO
	abbinamento pagamenti PagoPA, F24 e bonifici e gestione compensazioni. Produzione di report statistici e monitoraggio
solleciti bonari	bonifica delle singole posizioni, aggiornamento banca dati, predisposizione layout, emissione solleciti di pagamento e controlli sulla correttezza dei dati
	mappatura layout e produzione dei flussi di stampa
	stampa/imbustamento e spedizione via raccomandata A/R o via PEC dei solleciti di pagamento con avviso di pagamento PagoPA e possibilità di pagamento con F24 e gestione dei ritorni delle notifiche con inserimento (massivo) nel gestionale
	attività di back office: produzione istruttoria per contenzioso, produzione di report statistici e monitoraggio. Supporto per comunicazioni ad utente in materia di solleciti e accertamento. Abbinamento pagamenti PagoPA, F24 e bonifici, gestione compensazioni
	gestione front office (sportello fisico/virtuale, appuntamenti telefonici, eventuali rateizzazioni) e call center di secondo contatto
	supporto all'attività di gestione rimborsi, sgravi e contenzioso
accertamenti per omesso pagamento AOP	bonifica delle singole posizioni, aggiornamento banca dati, predisposizione layout, emissione solleciti di pagamento e controlli sulla correttezza dei dati
	mappatura layout e produzione dei flussi di stampa
	stampa/imbustamento e spedizione via raccomandata A/R o via PEC degli accertamenti per omesso pagamento con avviso di pagamento PagoPA e possibilità di pagamento con F24 e gestione dei ritorni delle notifiche con inserimento (massivo) nel gestionale
	attività di back office: produzione istruttoria per contenzioso, produzione di report statistici e monitoraggio. Supporto per comunicazioni ad utente in materia di solleciti e accertamento. Abbinamento pagamenti PagoPA, F24 e bonifici, gestione compensazioni
	gestione front office (sportello fisico/virtuale, appuntamenti telefonici, eventuali rateizzazioni) e call center di secondo contatto
	supporto all'attività di gestione rimborsi, sgravi e contenzioso
accertamenti per omessa dichiarazione	controllo e verifica mancate dichiarazioni, predisposizione istruttoria, inserimento, bonifica e aggiornamento dati
	mappatura layout, predisposizione dei flussi di stampa, emissione AOD e controlli sulla correttezza dei dati
	stampa/imbustamento e spedizione via raccomandata A/R o via PEC degli accertamenti per omessa dichiarazione con avviso di pagamento PagoPA e possibilità di pagamento con F24 e gestione dei ritorni delle notifiche con inserimento (massivo) nel gestionale
	attività di back office: produzione istruttoria per contenzioso, produzione di report statistici e monitoraggio. Supporto per comunicazioni ad utente in materia di solleciti e accertamento. Abbinamento pagamenti PagoPA, F24 e bonifici, gestione compensazioni
	gestione front office (sportello fisico/virtuale, appuntamenti telefonici, eventuali rateizzazioni) e call center di secondo contatto
	supporto all'attività di gestione rimborsi, sgravi e contenzioso
solleciti pre ruolo	bonifica delle singole posizioni, aggiornamento banca dati, predisposizione layout, emissione solleciti pre-ruolo e controlli sulla correttezza dei dati
	mappatura layout e produzione dei flussi di stampa
	stampa/imbustamento e spedizione via posta ordinaria o via PEC dei solleciti pre-ruolo con avviso di pagamento PagoPA e possibilità di pagamento con F24
	attività di back office e abbinamento pagamenti PagoPA, F24 e bonifici
	gestione front office (sportello fisico/virtuale, appuntamenti telefonici) e call center di secondo contatto
flusso tracciato 600	verifica delle posizioni ancora aperte, generazione del flusso tracciato 600 per AdER per la predisposizione del ruolo



COMUNE DI GENOVA

Area C.F.O. Servizi Finanziari

DIREZIONE ENTRATE TRIBUTARIE E CANONI

**PRESCRIZIONI RICHIESTE PER L'ESPLETAMENTO DEI SERVIZI DI SUPPORTO
ALL'ATTIVITA' DI RECUPERO MOROSITA' ED EVASIONE, RISCOSSIONE
VOLONTARIA E DA VIOLAZIONI E DI GESTIONE ORDINARIA DELLA TARI DEL
COMUNE DI GENOVA**

Sommario	
Articolo 1. Oggetto.....	3
Articolo 2. Caratteristiche generali del servizio.....	3
Articolo 3. Articolazione del servizio	4
a) Servizi di supporto alla gestione dei solleciti e degli avvisi di accertamento relativi ai tributi sui rifiuti.....	4
b) Gestione delle rateizzazioni richieste su avvisi di accertamento (AOP e AOD).....	5
c) Gestione degli utenti (front office).....	5
d) Gestione delle pratiche e della banca dati (back office)	6
e) Gestione del call center di secondo contatto	7
f) Supporto alla riscossione ordinaria e da violazioni TARI	7
g) Stampa, imbustamento, postalizzazione ordinaria/raccomandata A/R o invio tramite PEO/PEC.....	7
Articolo 4. Sistema informativo	8
a) Caratteristiche tecniche e funzionali del sistema informativo tributario	8
b) Archiviazione digitale	9
Articolo 5. Conduzione delle attività e dei servizi	10
Articolo 6. Livelli del servizio	11
Articolo 7. Organizzazione e gestione del rapporto contrattuale	14

Articolo 1. OGGETTO

Costituisce oggetto dell'affidamento l'acquisizione del servizio di supporto all'attività di accertamento, recupero morosità ed evasione e di supporto all'attività ordinaria di gestione operativa dei pagamenti derivanti da riscossione volontaria e da violazioni della TARI e dei tributi sui rifiuti pregressi, come meglio dettagliato nel presente documento, di seguito "Servizio".

In particolare gli ambiti di attività sono i seguenti;

- aggiornamento e bonifica della banca dati collegata all'attività di accertamento;
- emissione di solleciti bonari;
- emissione accertamenti per omesso o parziale pagamento e accertamenti per omessa o infedele dichiarazione;
- mappatura layout e produzione flussi di stampa, stampa/imbustamento e spedizione via posta ordinaria, e-mail o pec dei documenti ordinari (acconto, saldo, conguagli, solleciti pre-ruolo), e notifica dei solleciti, degli accertamenti e di eventuali altri atti;
- invio e notifica telematica, firma pec massiva sui documenti che lo richiedono, concordati con il Comune;
- digitalizzazione e conservazione documenti;
- gestione delle rateizzazioni collegate all'attività di accertamento;
- gestione, per l'attività di accertamento e di gestione dei pagamenti, del front e back office e del call center di secondo contatto;
- gestione operativa dell'acquisizione e controllo dei pagamenti ordinari, da sollecito e da violazioni;
- predisposizione dei solleciti pre-ruolo;
- predisposizione del flusso "600" per la trasmissione delle liste di carico a agenzia delle entrate riscossione;
- supporto al contenzioso.

Il Comune di Genova (di seguito Comune) mantiene la titolarità, la direzione e il controllo di tutte le attività ed i processi per cui sono richiesti i servizi di supporto.

Il Comune è titolare del processo di programmazione di ogni attività funzionale al raggiungimento degli obiettivi dell'Amministrazione. Tutte le potestà pubblicistiche inerenti alla gestione e alla riscossione delle entrate di propria competenza restano in capo al Comune.

Nel caso di variazioni normative, intervenute nel corso dell'affidamento, l'Affidatario dovrà adeguare la propria attività alle nuove esigenze gestionali della fiscalità locale. Anche qualora l'evoluzione normativa comporti una riduzione dell'attività, e quindi del corrispettivo, senza che da ciò derivi il diritto a qualsivoglia indennizzo.

Nel seguito sono dettagliate le attività in cui si articola il servizio. Tale elencazione costituisce una mera esemplificazione delle attività oggetto del servizio e dei suoi standard minimi, che devono intendersi estesi a tutte le ulteriori attività e adempimenti necessari a garantirne l'integrale esecuzione.

Articolo 2. CARATTERISTICHE GENERALI DEL SERVIZIO

Il Servizio in oggetto dovrà essere svolto avvalendosi dei sistemi informativi in uso presso il Comune, del software gestionale TARI messo a disposizione dall'Ente e degli eventuali ulteriori sistemi che l'Ente potrà predisporre ai fini di una sempre maggiore semplificazione degli adempimenti per il contribuente e una sempre maggiore digitalizzazione. Sistemi funzionali alle gestioni oggetto dell'affidamento possono essere eventualmente anche proposti dall'Affidatario.

I servizi dovranno essere resi nel rispetto delle tempistiche concordate con il Comune, prevedendo il costante aggiornamento sulle attività che l'Ente ha programmato e intende svolgere.

Per lo svolgimento dei servizi di supporto deve essere predisposta e fornita definiti dall'Ente una reportistica analitica, di sintesi e di dettaglio su tutti i processi gestiti, comprensiva di tutte le tipologie di

emissione, pertanto, la possibilità che si verifichino eventuali scostamenti rispetto alle tempistiche concordate dovrà essere tempestivamente comunicata al Comune.

La reportistica deve rispondere a tutte le esigenze di controllo e rendicontazione riguardanti le attività di recupero morosità ed evasione, le attività di front e back office, di aggiornamento e bonifica delle banche dati, di rendicontazione dei pagamenti e dei riflessi sul bilancio dell'Ente.

Deve inoltre consentire, tramite il software messo a disposizione dall'Ente, il costante monitoraggio degli andamenti dei carichi di accertamento emessi, dell'andamento delle rettifiche e degli annullamenti, dell'andamento dei carichi da inviare al soggetto incaricato di effettuare la riscossione coattiva al fine di consentire corrette imputazioni a bilancio.

La reportistica deve consentire al Comune il costante controllo degli obiettivi annuali di riscossione previsti dai documenti di programmazione dell'Ente.

Il Servizio dovrà prevedere, il passaggio dei PDF relativi ai documenti ordinari sul Fascicolo del Cittadino di Genova e su eventuali altre piattaforme adottate dall'Amministrazione.

Dovrà essere consentita la comunicazione con i contribuenti anche attraverso le piattaforme in essere e in divenire, gestite con il software messo a disposizione dall'Ente, come ad esempio l'App Io.

La modalità di pagamento utilizzata per i versamenti TARI è PagoPa. Avvisi di pagamento, conguagli, solleciti, avvisi di accertamento sono corredati del relativo documento di pagamento.

È possibile effettuare il pagamento anche attraverso F24 o eventuali altre modalità.

Articolo 3. ARTICOLAZIONE DEL SERVIZIO

Con riferimento al Servizio in oggetto si specificano ulteriormente le caratteristiche puntuali delle attività che dovranno essere svolte.

a) Servizi di supporto alla gestione dei solleciti e degli avvisi di accertamento relativi ai tributi sui rifiuti

L'Affidatario dovrà gestire le seguenti attività:

- elaborare gli elenchi di posizioni oggetto di sollecito bonario e di avviso di accertamento per omesso/parziale pagamento e per omessa/infedele dichiarazione con applicazione delle sanzioni previste dalle norme vigenti, degli interessi e di ogni altro onere accessorio come determinato dal Comune;
- predisporre i solleciti e gli avvisi di accertamento secondo le modalità di legge ed i layout definiti dal Comune;
- gli avvisi di accertamento dovranno contenere quanto previsto dalle disposizioni normative e regolamentari vigenti, nonché ogni altro elemento ritenuto opportuno. Il contenuto e il layout dell'avviso dovranno essere personalizzabili e tali da consentire al Comune di veicolare qualsiasi informazione possa essere ritenuta utile per il contribuente. All'atto di accertamento dovranno essere allegati uno o più modelli di pagamento precompilati concordati con l'Ente (PagoPa, F24 o altro strumento di pagamento);
- notificare i solleciti e gli atti di accertamento con le modalità di legge effettuando gli aggiornamenti anagrafici e l'aggiornamento INAD e INIPEC attraverso il software messo a disposizione dall'Ente;
- acquisire in maniera informatizzata le date di notifica, le relate di notifica, le ricevute di ritorno ed ogni altra informazione rilevante ai fini della gestione della posizione tributaria che consentirà il rapido aggiornamento della banca dati del Comune e la consultazione puntuale di tali informazioni. In caso di esito negativo del recapito è prevista la rinotifica nel rispetto delle modalità e dei termini di legge;
- predisporre l'elenco dei provvedimenti di annullamento totale o parziale dei solleciti e degli atti di accertamento emessi e rivelatisi errati a seguito delle dovute verifiche d'ufficio e/o su impulso di parte, da sottoporre al Comune;

- gestire le eventuali rettifiche e/o annullamenti, rinotificare l'atto rettificato o comunicare tempestivamente l'eventuale annullamento e inserire nel sistema informatico eventuali sgravi;
- svolgere la fase istruttoria relativa alle istanze di accertamento con adesione al fine di consentire all'Ente di valutarne preventivamente la motivazione e procedere alla relativa validazione;
- gestire, sulla base della vigente normativa e dei regolamenti del Comune, le istanze di rateazione degli avvisi di accertamento ed eventualmente dei solleciti, così come descritto al successivo punto b);
- inviare ai contribuenti i solleciti previsti ai sensi dell'art. 1 comma 795 della Legge dicembre 2019 n. 160/2019 secondo il layout definito dal Comune. All'atto di Sollecito dovranno essere allegati uno o più modelli di pagamento precompilati concordati con l'Ente (PagoPa o altro strumento).
- creare, nei tempi richiesti dal Comune e comunque entro i termini di legge, le liste di carico secondo i tracciati in uso (attualmente "tracciato 600") per la formazione dei provvedimenti di riscossione coattiva; tale operatività è richiesta per consentire all'Ente di affidare i carichi per la riscossione coattiva ai sensi della legge 27 dicembre 2019, n. 160 - art. 1 comma 792 lettera b);
- qualora, a seguito dell'attività di accertamento, il contribuente presenti ricorso/reclamo, ai sensi dell'art. 17 bis D. Lgs. 546/1992 e s.m.i., l'Affidatario dovrà fornire agli uffici del Comune una relazione dettagliata, entro e non oltre 5 giorni lavorativi dalla richiesta da parte del Comune, in cui siano riscontrati gli elementi di fatto posti dal ricorrente a base delle sue contestazioni;
- fornire all'Ufficio contenzioso del Comune tutti gli elementi utili per la costituzione in giudizio e in sede di dibattimento presso la Corte di Giustizia Tributaria consegnando al Comune copia degli atti, ogni documentazione inerente e dettagliata relazione.

b) Gestione delle rateizzazioni richieste su avvisi di accertamento (AOP e AOD)

L'Affidatario dovrà gestire, sulla base della vigente normativa e dei regolamenti del Comune, le istanze di rateazione pervenute a seguito dell'attività di accertamento e sollecito. A tal fine dovrà:

- acquisire le istanze presentate dai contribuenti, registrarle sul sistema informatico e predisporre la necessaria comunicazione di accoglimento da trasmettere all'utente previa richiesta al Modulo Incassi e Pagamenti dei relativi IUV;
- verificare le informazioni necessarie all'accettazione o al diniego dell'istanza di rateazione, per consentire di concludere il relativo procedimento nei tempi previsti dalla normativa;
- predisporre, su indicazione del Comune, la necessaria comunicazione e, nel caso di accoglimento, trasmettere al contribuente, insieme all'esito, i dati relativi ai piani di rateazione, con stampa del relativo modello di pagamento in uso presso l'Ente (modello PagoPa o altro sistema in uso). In caso di pagamento tramite PagoPa, il gestionale dovrà comunicare in tempo reale i dati necessari alla rateizzazione tramite un flusso di dati (in caso di emissioni massive) od una interfaccia esposta dal Modulo Incassi e Pagamenti (in caso di emissione puntuale), secondo determinate specifiche di integrazione;
- monitorare l'andamento degli incassi delle rate, segnalare al Comune i casi di mancato pagamento, procedere con il relativo provvedimento di decadenza secondo le disposizioni regolamentari e predisporre ed inviare al contribuente la comunicazione di revoca del piano di rateazione e del residuo importo a suo debito;
- gestire il sistema di informazioni necessarie alla corretta regolarizzazione, secondo le regole stabilite dalla normativa vigente in materia, e rendicontazione dei pagamenti rateali;
- in caso di mancato adempimento da parte del contribuente predisporre il sollecito pre-ruolo e le liste da inviare al concessionario per la riscossione affinché vengano intraprese le attività esecutive, secondo quanto previsto dalla normativa.

c) Gestione degli utenti (front office)

Il servizio dovrà essere svolto con risorse dedicate ed adeguatamente formate e competenti nell'ambito dei tributi locali sui rifiuti, nonché nell'ambito di tutti i processi collegati all'attività di recupero evasione, di riscossione da violazioni e nella gestione delle banche dati tributarie, in modo da garantire un'efficace, corretta e tempestiva informazione all'utenza.

L'Affidatario assicura il ricevimento del pubblico su appuntamento presso appositi sportelli, sia fisici, sia virtuali, per la gestione delle pratiche e per fornire informazioni all'utenza.

Per l'attività di accertamento, il servizio di front office dovrà garantire:

- informazioni sull'applicazione dei tributi locali oggetto del presente affidamento;
- chiarimenti sugli atti di sollecito ed accertamento emessi e sulla gestione di eventuali sgravi totali o parziali degli stessi;
- gestione operativa delle rateizzazioni e supporto in tal senso ai contribuenti;
- supporto ai contribuenti nella verifica della propria posizione.

Le informazioni e la presentazione di istanze dovranno essere messe a disposizione in maniera interoperabile al fine della completa integrazione con i sistemi in uso dell'Ente (Fascicolo del Cittadino, il CzRM, lo sportello Polifunzionale o qualsiasi applicativo/sito ritenuto opportuno dall'Ente).

Potrà essere prevista anche la gestione di caselle di posta elettronica e di comunicazioni, eventualmente anche per singoli processi gestiti al fine di migliorare il servizio ai contribuenti.

L'affidatario utilizza un'agenda digitale per la prenotazione di appuntamenti in presenza o telefonici e garantisce l'accesso agli sportelli tramite appuntamento prenotato attraverso il call center.

L'agenda sarà a disposizione dell'insieme dei soggetti che svolgono servizi correlati alla gestione della TARI. L'agenda sarà suddivisa in tre sezioni TARI (ordinaria, violazioni e rimborsi ed esenzioni);

Il Comune potrà chiedere all'Affidatario il potenziamento temporaneo del servizio in occasione delle scadenze e delle emissioni massive di atti o comunicazioni agli utenti.

d) Gestione delle pratiche e della banca dati (back office)

Per l'attività di accertamento, l'Affidatario dovrà gestire le seguenti attività:

- verifica di eventuali posizioni scaturite da incroci informatici tra le banche dati in uso presso il Comune, effettuati nello svolgimento dell'attività di recupero evasione;
- verifica e inserimento delle date di notifica per atti spediti manualmente e/o pervenuti come compiuta giacenza;
- acquisizione delle comunicazioni per la fase del processo di propria competenza presentate dall'utenza attraverso l'accesso diretto ai diversi canali di contatto (comprese le piattaforme in uso nell'ente, es. CzRM). In caso di acquisizione di comunicazioni non di propria competenza gestionale provvede al rinvio al corretto mittente entro e non oltre i 5 giorni dalla ricezione;
- predisporre le necessarie comunicazioni all'utenza, sulla base delle specifiche indicazioni del Comune, anche al fine di garantire l'uniformità dell'informazione;
- provvede all'archiviazione ed alla conservazione presso i propri uffici di tutta la documentazione cartacea e/o informatica relativa alla TARI. Il sistema di archiviazione deve assicurare la conservazione dei documenti per tutto il periodo previsto dalla legge e consentirne, fino alla loro eventuale definitiva distruzione, il rapido reperimento. La documentazione sarà consegnata al Comune presso i propri locali entro 5 giorni successivi e continuativi dalla data di richieste dell'Ente e/o a conclusione del periodo di collaborazione;
- rende la documentazione disponibile per il Comune anche attraverso cartelle condivise o altri canali telematici con i tempi e le periodicità definite dal Comune;
- segnala al Comune i dati utili all'attività di recupero dell'evasione e dell'elusione di tributi e canoni di competenza comunale e quelli utili ad eventuali segnalazioni qualificate finalizzate alla partecipazione del Comune all'accertamento erariale, secondo modalità concordate di volta in volta tra le parti;
- inserisce sul software applicativo i dati, necessari all'emissione di accertamenti esecutivi secondo modalità concordate con il Comune di Genova;
- aggiorna la banca dati degli utenti e dei cespiti, sulla base delle pratiche gestite a sportello, garantendo l'interscambio di dati con il Comune;
- allinea, modifica ed integra i dati relativi ai cespiti secondo esigenze rilevate durante lo svolgimento della propria attività;
- supporta il Comune nella gestione del contenzioso fornendo tutte le informazioni necessarie, o comunque richieste, nei modi e nei tempi da rendere possibile la costituzione in giudizio;
- fornisce in tempo utile tutti gli elementi necessari all'effettiva emissione degli avvisi di pagamento nel rispetto dei tempi previsti dal vigente regolamento;
- supporta il Comune nelle attività di bonifica della banca dati TARI.

e) Gestione del call center di secondo contatto

Per l'attività di accertamento, l'Affidatario utilizza il call center che sarà attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle ore 17:30.

Il servizio dovrà essere svolto con personale dedicato ed adeguatamente formato sulla normativa relativa ai tributi locali oggetto del presente affidamento, sui processi collegati all'attività di recupero morosità e evasione.

f) Supporto alla riscossione ordinaria e da violazioni TARI

La gestione dell'attività di riscossione ordinaria e da violazioni dei tributi oggetto dell'appalto dovrà essere eseguita con l'utilizzo di sistemi informatici forniti dall'Ente e/o forniti dall'Affidatario.

L'Affidatario dovrà gestire, senza alcun onere a carico del Comune, anche nuove modalità di incasso, non previste nel presente affidamento, se richieste dal Comune o derivanti da modifiche normativa ed effettuare le attività di seguito indicate:

- fornire, attraverso l'utilizzo del software, messo a disposizione dall'Ente, in qualsiasi momento i dati relativi alla:
 - situazione generale e dettagliata per singolo contribuente e per singolo avviso di pagamento relativamente ai pagamenti ordinari;
 - situazione generale e dettagliata dei pagamenti relativi agli avvisi di accertamento emessi;
 - situazione generale e dettagliata delle rateizzazioni e dei pagamenti rateali;
 - situazione generale e dettagliata delle compensazioni;
- acquisire i flussi informativi e contabili, provenienti dal modello unificato di pagamento (MIP) o da altro canale;
- caricare i versamenti provenienti dai diversi canali, tra cui MIP, nelle banche dati, riconciliare gli stessi con le posizioni presenti negli archivi e fornire la relativa rendicontazione. Al fine di ridurre al minimo i pagamenti non riconciliati, l'Affidatario dovrà mettere in atto tutte le attività a ciò necessarie, informatiche e all'occorrenza manuali che si rendano necessarie per la riconciliazione del pagamento e della bonifica della banca dati, salvaguardando in ogni caso la storicità e la tracciatura;
- eventualmente provvedere all'acquisizione e informatizzazione di tutti i dati riportati sui documenti di pagamento, nonché, ove possibile, le relative immagini, mediante file PDF, indicizzate con le modalità e i termini tassativi comunicati dal Comune;
- rendere disponibile la rendicontazione periodica, con le modalità richieste dal Comune, dei versamenti, sia ordinari, sia relativi a violazioni, sulla base dei flussi informativi acquisiti dalle varie fonti (Agenzia delle Entrate, o altri canali) attraverso l'utilizzo del software;
- provvedere alla gestione della dinamicità dei carichi determinata da eventuali sgravi, rateazioni e/o revoca delle stesse, rimborsi ecc.;
- consentire al Comune di visualizzare, in qualsiasi momento, una situazione aggiornata e puntuale dell'andamento delle riscossioni di propria competenza, distinta per annualità, attraverso l'utilizzo del software messo a disposizione dall'Ente;
- gestire le rateizzazioni concesse secondo le modalità definite all'articolo 3, punto b).

g) Stampa, imbustamento, postalizzazione ordinaria/raccomandata A/R o invio tramite PEO/PEC

L'Affidatario dovrà provvedere alla stampa, all'imbustamento ed alla postalizzazione degli avvisi di pagamento TARI ordinari (acconto, saldo, conguagli); per quanto riguarda gli avvisi di pagamento TARI ordinari l'Affidatario riceve da Amiu Genova S.p.A. i flussi completi degli IUV per le successive attività di stampa, imbustamento e recapito tramite e-mail, PEC, posta massiva.

L'Affidatario dovrà provvedere alla gestione dell'attività di produzione e controllo dei flussi di stampa dei solleciti pre-ruolo, sulla base dei layout concordati con l'Ente, alla stampa, all'imbustamento e al recapito tramite e-mail, PEC, posta massiva.

L’Affidatario dovrà provvedere alla gestione dell’attività di produzione e controllo dei flussi di stampa per gli atti di sollecito ed accertamento, sulla base dei layout concordati con l’Ente, alla stampa all’imbustamento ed alla notifica dei solleciti e degli avvisi di accertamento TARI tramite PEC o Raccomandata A/R.

L’Affidatario dovrà provvedere altresì alla gestione dei resi comunque inviati per l’attività gestita.

L’Affidatario dovrà provvedere alla trasmissione delle comunicazioni ai contribuenti tramite PEO (Posta Elettronica Ordinaria), per coloro che hanno manifestato interesse a tali servizi e dovrà trasmettere e notificare tutti gli atti ed anche altre comunicazioni tramite PEC (Posta Elettronica Certificata) o tramite eventuali nuove/ulteriori modalità di trasmissione telematica certificata introdotte dalla normativa, nel rispetto dei requisiti e dei formati previsti dalla normativa in materia.

L’attività di notifica, svolta nell’ambito del suddetto Servizio, dovrà essere eseguita dall’Affidatario con ricorso a soggetti titolati a svolgere tale attività secondo la normativa vigente in materia.

L’Affidatario dovrà fornire adeguato supporto utilizzando le proprie conoscenze ed esperienze affinché il sistema di notifica sia aggiornato alle normative vigenti e/o alle nuove esigenze di efficienza ed efficacia scelte dall’Amministrazione come ad esempio l’adesione al progetto delle notifiche digitali degli atti pubblici (P.N.D.) gestito dalla piattaforma PagoPa.

Le comunicazioni e gli atti dovranno essere trasmessi, regolarmente archiviati e resi disponibili secondo quanto previsto dalla normativa in materia e dovrà essere garantita la tracciabilità delle consegne, nonché un costante controllo sullo stato di consegna dei lotti.

Qualora non fosse possibile procedere alla trasmissione di atti e comunicazioni con modalità telematica (PEO, PEC o altro strumento individuato dalla normativa) l’Affidatario dovrà provvedere alla stampa, imbustamento, postalizzazione o notificazione di atti e comunicazioni.

Il servizio di gestione dei plichi e rendicontazione degli esiti di notifica prevede le seguenti attività:

- ricezione degli avvisi di ricevimento A/R e dei plichi inesitati, scansione degli stessi, acquisizione ed indicizzazione delle immagini, nonché acquisizione di ogni informazione utile ai fini della rendicontazione (data di notifica, motivazione della mancata consegna);
- scambio di dati (file con tracciato record condiviso) ed immagini indicizzate inerenti al materiale lavorato;
- restituzione del materiale lavorato in scatole numerate.

Articolo 4. SISTEMA INFORMATIVO

a) Caratteristiche tecniche e funzionali del sistema informativo tributario

L’Ente è dotato di un Sistema Informativo per la gestione dei tributi in grado di supportare l’erogazione della maggior parte dei servizi specificati nel presente documento.

Tali sistemi sono web-based, sono basati su DB Oracle/Progress e sono installati presso la Server Farm dell’Ente.

Il Sistema è in continua evoluzione e si basa sui seguenti moduli:

- ACSOR (Anagrafe Comunale Soggetti Oggetti e loro Relazioni) è il sistema che gestisce la banca dati di tutti gli “oggetti” (unità immobiliari, terreni, etc.) ed i “soggetti” (persone fisiche, persone giuridiche) che intervengono a qualsiasi titolo nei processi tributari di competenza dell’Ente e ne mantiene le corrette relazioni. Il DB è costantemente aggiornato tramite l’integrazione e la parifica con molte banche dati del Comune ovvero di Enti esterni (denominati “satelliti ACSOR”), delle quali ne mantiene una copia fruibile dal Sistema e dagli operatori di sportello autorizzati:
 - Anagrafe della popolazione;
 - Toponomastica;
 - Atti Unici Notai;
 - Successioni;

- Catasto Urbano;
- Tributi sui rifiuti (TIA, TARES, TARI);
- Contratti di locazione;
- Licenze commerciali;
- Procedimenti edilizi;
- Utenze elettriche;
- Utenze gas;
- Dichiarazioni dei redditi (SIATEL).
- ESPERTA è l'applicativo che gestisce le attività di calcolo, emissione provvedimenti, accertamenti, rimborsi, versamenti, ruoli e sgravi relativi a TARES e TARI. Non è integrato direttamente ai precedenti sistemi e dispone di una propria anagrafica dei soggetti e degli oggetti parificata parzialmente con ACSOR e NETTUNO, e con l'Anagrafe Comunale dei Residenti.
- MIP: MODULO PAGAMENTI E INCASSI è il punto unico di emissione e pagamento del Comune di Genova. Tale infrastruttura applicativa, è interfacciata con il Nodo dei Pagamenti (Piattaforma PagoPa). Pertanto, gestisce tutte le emissioni di avvisi di pagamento, MAV trasmessi alla Tesoreria e agli Istituti Bancari e riceve i flussi di pagamento.
- SIRAC-SSO: è il componente di autenticazione utenti centralizzato, trasversale a tutti i servizi del Comune che richiedono autenticazione. È in grado di gestire le identità degli utenti (interni) registrati al dominio del Comune (tramite LDAP) ed è integrato con la piattaforma nazionale di autenticazione digitale SPID, permettendo l'accesso tramite i gestori di identità accreditati alla stessa (e a cui viene demandata la gestione delle identità digitali degli utenti). Il sistema, inoltre, consente un agevole aggiornamento rispetto a nuovi accreditamenti e permette di adeguare l'intero sistema informativo dell'Ente a nuove normative in modo trasparente ai singoli servizi ed applicativi. Nello scenario generale di accesso e autenticazione integrata, mediato dall'infrastruttura SIRAC-SSO, i Service Provider (portali erogatori di servizi, etc.) vengono dotati della funzionalità di autenticazione con Single-Sign-On senza richiedere interventi particolarmente invasivi sulla struttura interna delle singole applicazioni.

L'Affidatario, attraverso il possesso delle necessarie competenze ICT sulla gestione delle banche dati dei Sistemi Informatici dovrà:

- utilizzare il Sistema Informativo dell'Ente nelle modalità corrette volte a garantire la massima efficacia e qualità dei servizi assegnati, indipendentemente dalla sua verosimile evoluzione e dalla possibile sostituzione anche completa di alcuni moduli attualmente in esercizio;
- partecipare proattivamente all'evoluzione del sistema, segnalando i punti di miglioramento e nuove funzionalità atte alla razionalizzazione dei processi ed alla bonifica dei dati;
- supportare attraverso interrogazioni, incroci tra le banche dati, report l'attività di recupero evasione del Comune in base alle indicazioni ed alle esigenze dell'Ente;
- fornire adeguata formazione utente, tecnica e/o sistemistica ovvero giornate di affiancamento.

L'Ente si impegna a garantire la manutenzione e l'assistenza e l'implementazione del Sistema Informativo in esercizio tramite adeguati contratti con i fornitori delle soluzioni informatiche.

La documentazione relativa alle dotazioni informatiche è disponibile presso la Direzione di Area Technology Office e potrà essere visionata, previa richiesta.

b) Archiviazione digitale

L'Affidatario dovrà raccogliere, conservare e tenere a disposizione degli uffici comunali la documentazione amministrativa, nonché quella fornita dai contribuenti, debitamente archiviata e catalogata secondo l'ordine derivante dall'attività di produzione degli atti.

L'archiviazione di tutta l'attività amministrativa svolta dall'Affidatario incluse le comunicazioni e rapporti con l'utenza, deve avvenire tramite archiviazione digitale, in ottemperanza al D. Lgs. 82/2005 e s.m.i (CAD), con l'obbligo di popolare il Fascicolo del contribuente con tutti i tributi e i canoni gestiti nell'ambito della presente gara. Tale Fascicolo sarà accessibile al personale dell'Ente secondo quanto stabilito nell'atto di Regolamentazione. In particolare, l'Affidatario deve provvedere alla scansione dei documenti cartacei, all'archiviazione di tutti i documenti digitali, delle comunicazioni generate alla conservazione di queste ed alla loro indicizzazione.

Tra la documentazione oggetto di archiviazione vi sarà tutta la documentazione cartacea originata nel contesto dei servizi oggetto di affidamento, quali, a solo titolo esemplificativo ma non esaustivo, avvisi di pagamento, atti di accertamento, ingiunzioni di pagamento, intimazioni a pagare, ricevute di recapito e pagamento, memorie difensive, etc.

L'Affidatario è tenuto a svolgere un'attività di dematerializzazione, riducendo al massimo il cartaceo circolante. L'archiviazione di tutti i documenti collegati al fine della formazione del fascicolo digitale dovrà avvenire con garanzia di integrità, identità, provenienza, reperibilità, sia in riferimento al singolo documento che a tutti i documenti ad esso collegati nel rispetto di quanto disciplinato dal CAD.

I documenti contenuti nel fascicolo informatico devono avere lo stesso valore dei documenti originali archiviati fisicamente atti ad essere utilizzati anche in caso di ricorsi. L'avvio della modalità di archiviazione, previa dematerializzazione degli atti, dovrà comunque essere oggetto di accordo con l'Ente e risultare dall'atto di regolamentazione.

L'archiviazione digitale deve avvenire secondo quanto descritto nella propria offerta tecnica e comunque nel rispetto della normativa vigente sulla riproduzione e conservazione dei documenti per la Pubblica Amministrazione.

Nel caso in cui fosse necessario l'accesso in maniera riservata ai dati contenuti nell'archivio, l'Affidatario deve implementare un controllo degli accessi basato su ruoli, interfacciandosi con il sistema di autenticazione SIRAC-SSO attualmente in uso all'Ente.

Articolo 5. CONDUZIONE DELLE ATTIVITÀ E DEI SERVIZI

La conduzione del Servizio dovrà essere svolta assicurando la puntuale osservanza delle disposizioni contenute nel presente documento e lo svolgimento delle attività dovrà tempestivamente adeguarsi alle eventuali modifiche normative.

L'attività dell'Affidatario, nello svolgimento dei vari servizi, dovrà essere improntata al principio della buona fede e della correttezza, osservando scrupolosamente tutte le disposizioni contenute nella normativa di settore e nei relativi regolamenti comunali, nell'interesse del Comune e dei contribuenti/utenti, in maniera da non determinare, in alcun modo, atti o comportamenti lesivi dell'immagine e degli interessi del Comune.

Il personale Affidatario dovrà essere formato, qualificato e comunque professionalmente idoneo allo svolgimento dei servizi affidati, dovrà inoltre essere quantitativamente sufficiente a garantire la gestione dell'insieme delle attività di front office, back office e comunque in numero non inferiore a 4 addetti oltre il coordinatore/team leader.

Tutte le figure coinvolte nel processo dovranno garantire un adeguato livello di conoscenza in materia tributaria, nonché delle problematiche organizzative e dei processi di innovazione nella Pubblica Amministrazione. La formazione specifica sui Regolamenti Comunali in materia tributaria sarà svolta direttamente dagli Uffici del Comune nelle modalità e con la frequenza più opportune per garantire agli operatori livelli di conoscenza e di aggiornamento adeguati.

L'Affidatario nella gestione del servizio dovrà adottare, inoltre, tutti gli accorgimenti e i dispositivi di protezione per la tutela della salute e sicurezza dei lavoratori, nel rispetto della normativa dettata dal D. Lgs. 81/2008 e s.m.i. e dar prova di ciò al Comune.

L'Affidatario è integralmente responsabile dell'operato dei propri dipendenti e/o addetti.

L'Affidatario è tenuto alla riservatezza ed al segreto d'ufficio. Le notizie comunque venute a conoscenza del personale dell'Affidatario non dovranno essere comunicate o divulgate a terzi, né potranno essere utilizzate da parte del medesimo, o da parte di chiunque collabori alla sua attività, per fini diversi da quelli contemplati nel presente atto.

Gli sportelli dovranno operare secondo le modalità concordate.

L'Affidatario dovrà porre in atto un'organizzazione del servizio il più possibile coerente ed omogenea rispetto all'organizzazione dei corrispondenti uffici comunali al fine di facilitare l'interscambio di dati e informazioni. Il personale dell'Affidatario, durante il servizio, deve mantenere un contegno riguardoso e corretto.

L'Affidatario dovrà richiamare, sanzionare e, se necessario o richiesto dal Comune per comprovati motivi, sostituire i dipendenti che non osservassero una condotta responsabile. Tali richieste saranno impegnative e vincolanti per l'Affidatario.

La documentazione amministrativa, nonché quella fornita dai contribuenti, dovrà essere debitamente archiviata e catalogata da parte dell'Affidatario, secondo le modalità concordate con il Comune nel rispetto delle disposizioni del regolamento UE 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016 e successiva disciplina nazionale di attuazione. A tal proposito l'Affidatario potrà proporre strumenti di archiviazione ottica.

Al termine dell'attività tutta la documentazione cartacea oggetto di archiviazione e tutti i dati relativi alle attività svolte dovranno essere consegnati al Comune entro 90 giorni.

Per l'espletamento delle attività oggetto del presente contratto, l'Affidatario si impegna a fornire le attrezzature hardware e d'ufficio necessarie all'esecuzione dei servizi.

La piena operatività della sede locale deve essere garantita entro il primo aprile 2024.

Articolo 6. LIVELLI DEL SERVIZIO

Il grado di efficienza, efficacia e qualità dei servizi erogati a favore del Comune, viene determinato principalmente a fronte dei livelli di servizio di seguito indicati:

1. tempo di fornitura all'Ente delle informazioni richieste e riferite a singole pratiche trattate: non oltre due giorni lavorativi dalla richiesta;
2. consegna all'Ufficio contenzioso tributario dell'Ente della documentazione richiesta: non oltre cinque giorni lavorativi dalla richiesta;
3. tempo di attesa allo sportello per contribuente nel 90% delle giornate di eventuale apertura al pubblico: inferiore a 30 minuti;
4. tempo di risposta a richieste pervenute via mail alle caselle di posta elettronica dedicate: in tre giorni lavorativi dalla richiesta e comunque non oltre i termini di legge o diversa indicazione del Comune;
5. attività di caricamento massivo in banca dati della documentazione presentata dai contribuenti: continua con aggiornamento mensile sulle giacenze e reportistica mensile da far pervenire al Comune entro la prima settimana del mese successivo;
6. progressivamente le attività di accertamento e di recupero evasione di TARI dovranno essere espletate entro e non oltre l'anno successivo all'anno di competenza. Dovrà essere prevista anche la possibilità di lavorazione di solleciti e/o accertamenti su più annualità;
7. entro il primo semestre di ogni anno dovrà essere effettuato il controllo della qualità dei dati, relativamente e a tutte le posizioni (100%), per l'annualità soggetta a prescrizione;
8. predisposizione della totalità (100%) degli avvisi di accertamento relativamente all'annualità-posizioni per le quali è stato programmato l'invio da parte dell'Ente, nel rispetto dei termini di prescrizione/decadenza;
9. percentuale di annullamento, per cause non direttamente imputabili a errori od omissioni del contribuente, degli avvisi di accertamento sul totale degli atti notificati nell'anno: non superiore al 10%;
10. elaborazione e consegna dei flussi degli accertamenti regolarmente notificati e non pagati o pagati parzialmente, necessari alla creazione della lista di carico per la formazione dei provvedimenti di riscossione coattiva: rispetto nel 100% dei casi dei termini di elaborazione dei flussi, evitando la scadenza per prescrizione;

11. elaborazione ed invio dei solleciti pre-ruolo di cui all'art. 1, comma 795, Legge 27 dicembre 2019, n. 160: nei tempi previsti dalla legge o secondo le indicazioni fornite dall'Ente;
12. 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 0,5% dei contatti di front office;
13. riconciliazione dei pagamenti ricevuti attraverso i canali previsti dalla normativa e conseguente aggiornamento delle posizioni contributive con cadenza settimanale.

L'Affidatario dovrà fornire un sistema di reportistica concordato con l'Ente per consentire la misurazione dei livelli di servizio da parte del Comune, nonché dell'insieme delle attività svolte.

Con frequenza mensile dovrà essere inviato al Dirigente della Direzione Entrate Tributarie e Canoni e al RUP (o reso disponibile via WEB) un report di rendicontazione del rispetto dei livelli di servizio di cui sopra, delle attività svolte e dei principali indicatori della qualità delle banche dati che verranno concordati con l'Ente.

L'Amministrazione Comunale è esonerata e dovrà essere ritenuta indenne da ogni responsabilità relativa ad eventuali incidenti e responsabilità civili verso terzi, derivanti dall'espletamento dell'incarico stesso ed in genere per tutti i danni per i quali potrebbe essere chiamata a rispondere, restando a totale ed esclusivo carico dell'Affidatario ogni e qualsiasi responsabilità al riguardo.

Per quanto concerne il servizio di stampa, imbustamento e postalizzazione, l'Affidatario dovrà assicurare che il postalizzatore possa garantire i seguenti livelli di servizio:

1. i tempi di realizzazione di eventuali prove di stampa, da effettuare in caso di modifiche sostanziali ai layout, sono pari a 2 giorni lavorativi dalla ricezione dei flussi di stampa da parte dell'Affidatario;
2. i tempi di stampa sono i seguenti:
 - per la stampa e l'invio di tutte le altre tipologie di lavorazione: 4 giorni lavorativi;
3. i tempi di consegna sono i seguenti:
 - per la posta ordinaria: 4 giorni lavorativi (sabato e festivi esclusi) successivi a quello di invio;
 - per la posta raccomandata: 4 giorni lavorativi (sabato e festivi esclusi), oltre quello di spedizione, direttamente al destinatario o ad altra persona abilitata/delegata;
4. la copertura dei servizi di recapito della corrispondenza diretta al territorio nazionale assicurando il 100% di copertura diretta della popolazione residente;
5. la presentazione della lista dei punti di giacenza, contenente l'elenco di tutte le strutture distribuite sul territorio nazionale messe a disposizione per l'espletamento del servizio di giacenza che coprano tutti i Comuni, tutte le province e i relativi capoluoghi nei termini minimi, o migliorativi se offerti dal postalizzatore, di seguito specificati:
 - per i Comuni con popolazione inferiore e uguale a 15 mila abitanti l'Affidatario dovrà assicurare almeno una struttura entro un raggio massimo di 10 km dal centro del Comune;
 - per i Comuni con popolazione compresa tra i 15 mila e 50 mila abitanti l'Affidatario dovrà assicurare almeno una struttura in ciascun Comune;
 - per i Comuni con popolazione compresa tra i 50 mila abitanti e 200 mila abitanti l'Affidatario dovrà prevedere almeno una struttura in ciascun Comune con superficie inferiore a 100 kmq, due strutture in ciascun Comune con superficie maggiore di 100 kmq;
 - le strutture dovranno essere ubicate sul territorio in modo da garantire una copertura omogenea e razionale dell'area, al fine di ridurre al minimo la distanza che ogni singolo utente deve percorrere per il ritiro delle giacenze; nel caso di Comuni con estensione maggiore di 100 kmq, la distanza minima in linea d'aria tra i due punti di giacenza deve essere in ogni caso maggiore od uguale a 2 Km;
 - per i Comuni con popolazione maggiore di 200 mila abitanti l'Affidatario dovrà prevedere almeno 3 strutture in ciascun comune. Le strutture dovranno essere ubicate sul territorio in modo da garantire una copertura omogenea e razionale dell'area, al fine di ridurre al minimo la distanza che ogni singolo

utente deve percorrere per il ritiro delle giacenze. La distanza minima in linea d'aria tra i punti di giacenza deve essere in ogni caso maggiore od uguale a 2 Km;

- per il Comune di Genova il numero delle strutture, determinato in ragione della popolazione ivi residente e della superficie dell'area, dovrà essere almeno pari a 5. Le strutture dovranno essere ubicate sul territorio in modo da garantire una copertura omogenea e razionale dell'area, al fine di ridurre al minimo la distanza che ogni singolo utente deve percorrere per il ritiro delle giacenze. La distanza minima in linea d'aria tra i punti di giacenza deve essere in ogni caso maggiore od uguale a 1 Km;

6. la disponibilità del servizio di ritiro della corrispondenza da parte del pubblico per tutti i punti di giacenza deve essere garantita secondo un orario così articolato: dal lunedì al sabato dalle ore 8.30 alle ore 12.30, fermo restando che per almeno un terzo delle strutture richieste per le sopra citate città dovrà essere prevista anche l'apertura pomeridiana per due pomeriggi a settimana dal lunedì al venerdì dalle ore 14.30 alle ore 17.30, ovvero ulteriori aperture pomeridiane se indicate nell'offerta tecnica;

7. il rispetto dei requisiti minimi di seguito indicati, o migliorativi se offerti, delle strutture adibite a punti di giacenza:

- ogni struttura deve essere provvista di vetrofania, insegna o altro elemento che attesti la qualità di punto di giacenza della corrispondenza e lo renda facilmente riconoscibile da parte del Destinatario;
- devono essere adottate procedure idonee per la gestione della corrispondenza nel rispetto delle norme sulla riservatezza delle informazioni personali;
- la custodia della corrispondenza e dei dati in essa contenuti deve essere finalizzata a garantire la sicurezza contro il furto e lo smarrimento della stessa;
- le strutture utilizzate per il deposito delle giacenze devono assicurare la non divulgazione dei dati e il rispetto dei requisiti di riservatezza dei dati;

8. l'Affidatario dovrà produrre una dichiarazione di impegno nella quale dovrà essere indicato il numero, le distanze e le caratteristiche dei punti di giacenza;

9. il numero dei punti potrà essere eventualmente integrato in aumento;

10. il numero complessivo dei punti di giacenza indicato non potrà variare in diminuzione per tutta la durata del contratto, fermi restando i requisiti di copertura delle aree geografiche;

11. in fase di esecuzione, il postalizzatore dovrà dare comunicazione di eventuali variazioni di indirizzo dei punti di giacenza, precedentemente comunicati, con un preavviso di almeno 15 giorni solari, fermi restando i criteri minimi sopra indicati, o migliorativi se offerti dal postalizzatore medesimo;

12. gestione dei ritorni: il postalizzatore dovrà restituire le comunicazioni di ritorno all'ufficio mittente per la corrispondenza prodotta dagli stessi e per qualsiasi tipologia di invio venga utilizzata;

Le comunicazioni di ritorno sono:

- gli Avvisi di ricevimento;
- i plichi inesitati o non ritirati presso le Strutture deputate alla giacenza;
- i plichi inesitati.

13. ciascun invio restituito dovrà riportare la motivazione della mancata consegna al Destinatario (es.: respinto/rifiutato, compiuta giacenza, Destinatario deceduto, trasferito, emigrato, sconosciuto, irreperibile, Indirizzo inesistente, inesatto, altre motivazioni);

14. l'Affidatario dovrà fornire al Comune, anche attraverso l'inserimento dei dati nel software messo a disposizione, il flusso di dati con indicazione delle comunicazioni di ritorno riconsegnate, la relativa motivazione e la data di riconsegna che dovrà essere coerente con le distinte cartacee di accompagnamento di ciascuna riconsegna.

Articolo 7. ORGANIZZAZIONE E GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

Al fine di esercitare il controllo sulla gestione dei servizi oggetto di affidamento, il Comune nominerà il Direttore dell'esecuzione del contratto (DEC) per lo svolgimento, a titolo meramente esemplificativo, delle seguenti attività:

- dare avvio all'esecuzione delle prestazioni contrattuali dopo che il contratto è divenuto efficace oppure, anche in via anticipata o d'urgenza, nei casi consentiti dalla legge;
- coordinare, dirigere e controllare sotto il profilo tecnico-contabile l'esecuzione del contratto;
- assicurare la regolare esecuzione del contratto, verificando, attraverso opportuni controlli, che le attività e le prestazioni siano eseguite in conformità a quanto previsto dal presente documento, dal Contratto e dalla proposta tecnico operativa presentata dall'Affidatario.

L'Affidatario nominerà un referente, scelto tra persone di pluriennale e comprovata esperienza in materia, con il compito di coordinare le attività e gestire il rapporto con il Comune, che dovrà mantenere il proprio incarico per tutta la durata del contratto. L'eventuale ed eccezionale cambiamento di tale figura da parte dell'Affidatario dovrà essere adeguatamente motivato e tempestivamente comunicato all'Ente.

Il Comune si impegna a:

- fornire le linee guida e le interpretazioni normative e regolamentari da adottare per lo svolgimento delle attività indicate nel presente documento;
- mettere a disposizione dell'Affidatario i Sistemi Informativi per la gestione ordinaria dei tributi oggetto del presente documento, attualmente in uso presso l'Ente;
- garantire la manutenzione e l'assistenza del Sistema Informativo in esercizio tramite adeguati contratti con i relativi fornitori da parte dei sistemi informativi;
- rendere disponibile tutta la documentazione relativa alle dotazioni informatiche afferenti alle attività di cui al presente affidamento;
- mettere a disposizione qualsiasi dato reperibile presso gli uffici comunali e necessario alle attività di cui al presente documento;
- attivarsi, nel limite del possibile, presso le altre amministrazioni dello stato e/o enti per facilitare l'acquisizione di dati o di informazioni utili all'attività di bonifica delle banche dati tributarie;
- informare la cittadinanza, in collaborazione con l'Affidatario circa il contenuto e le modalità di svolgimento delle attività di supporto descritte nel presente documento;
- spetta al Comune l'attività di controllo sui servizi erogati e la sottoscrizione di tutti gli atti e di tutte le eventuali comunicazioni ai contribuenti;
- supportare l'Affidatario nella fase di avvio ed a garantire le necessarie attività di passaggio delle consegne.

Spetta al Comune la gestione dei rimborsi con l'eventuale supporto dell'Affidatario per le compensazioni.

L'Affidatario si obbliga a comunicare preventivamente qualsiasi modifica che possa intervenire nel sistema di gestione organizzativa del servizio ed attendere il relativo assenso da parte del Comune.

Il Comune può, in qualunque momento e senza preavviso, disporre ispezioni e controlli dei quali verrà redatto apposito verbale, nonché richiedere documenti e informazioni.

Le eventuali contestazioni saranno comunicate all'Affidatario, che dovrà rispondere entro dieci giorni naturali e consecutivi, o nel termine inferiore che sia ritenuto essenziale in relazione all'inadempimento contestato e qualora indicato nella comunicazione di addebito, dopo di che, se il Comune riterrà che ne ricorrano i presupposti, procederà all'applicazione delle penali e/o attiverà le azioni ed i provvedimenti che riterrà adeguati.



Spett.le Comune di Genova

Alla c.a. Vice Sindaco Dott. Pietro Piciocchi

**Alla c.a. Dott.ssa Magda Marchese
Direzione CFO Servizi Finanziari**

**Alla c.a. Dott.ssa Natalia Boccardo
Direzione Entrate Tributarie e Canoni**

Inviata a mezzo PEC: comunegenova@postemailcertificata.it

Genova, 15 febbraio 2024

Oggetto: formulazione offerta tecnico economica per l'affidamento dell'attività di supporto alla gestione della TARI nelle fasi di gestione ordinaria e di accertamento richiesti con nota prot. Prot. n. 592425 del 14/12/2023

Con riferimento alla Vostra nota in oggetto, si trasmette il documento "PROPOSTA TECNICO OPERATIVA" contenente la nostra offerta tecnica ed economica per il servizio richiesto.

Rimaniamo a disposizione per ogni eventuale chiarimento e/o approfondimento.

Cordiali saluti

Genova Parcheggi S.p.A.

Il Direttore Generale

Claudio Savazzi

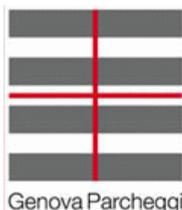
Genova Parcheggi SPA

Società soggetta ad attività di direzione e coordinamento da parte del Comune di Genova
Viale Brigate Partigiane, 1 · 16129 Genova · Tel. 010.539871
Fax 010.5304728 (Direzione) · segreteria@gepark.com · segreteria.gepark@pec.it
Fax 010.5398885 (Ufficio Permessi) · servizioclienti@gepark.com · clienti.gepark@pec.it
Cap. Soc. Euro 516.000 I.V. · Registro Imprese Genova C.F./P.IVA 03546590104 REA 353967
www.genovaparcheggi.com



**SERVIZI DI SUPPORTO ALL'ATTIVITA' DI RECUPERO
MOROSITA' ED EVASIONE, RISCOSSIONE VOLONTARIA E DA
VIOLAZIONI E DI GESTIONE ORDINARIA DELLA TARI DEL
COMUNE DI GENOVA**

PROPOSTA TECNICO OPERATIVA



Genova Parcheggi S.p.A.

Genova, febbraio 2023



SOMMARIO

1.	PREMESSE.....	2
2.	CONTESTO DI RIFERIMENTO	3
3.	I SERVIZI SVOLTI	5
4.	L'ORGANIZZAZIONE AZIENDALE	7
5.	IL DINAMISMO AZIENDALE E LA CAPACITÀ DI SVILUPPO	9
6.	IL PERSONALE	12
7.	LA SITUAZIONE ECONOMICO FINANZIARIA DI GENOVA PARCHEGGI	14
7.1	L'Analisi di bilancio	14
7.1.1	Il Valore della produzione	14
7.1.2	Il M.O.L. (Margine Operativo Lordo)	15
7.1.3	L' E.B.I.T (Earnings Before Interest e Tax).....	15
7.1.4	Il P.N. (Patrimonio Netto)	16
7.1.5	La P.F.N. (Posizione Finanziaria Netta)	16
7.1.6	Il P.F.N./E.B.I.T.D.A	17
7.1.7	Il P.F.N./CAPITALE PROPRIO	17
7.1.8	Il R.O.E. (Return on Equity)	18
7.1.9	Il R.O.I. (Return on Investment)	18
7.1.10	Il M.O.L./RICAVI.....	19
7.1.11	L'indice ONERI FINANZIARI/RICAVI	19
7.1.12	L'indice di INDIPENDENZA FINANZIARIA.....	20
8.	DESCRIZIONE DEL PROCESSO OGGETTO DELLA PROPOSTA.....	22
9.	INFRASTRUTTURA PROPEDEUTICA AL SERVIZIO	26
9.1	Investimenti in dotazioni strutturali	26
9.2	Investimenti in hardware e software specialistici	26
9.3	Investimenti in formazione delle risorse umane	27
10.	SERVIZIO PROPOSTO.....	28
10.1	Aspetti tecnico operativi del servizio proposto	28
11.	ASPETTI ECONOMICI DEL SERVIZIO PROPOSTO	30



1. PREMESSE

Genova Parcheggi è la società del Comune di Genova che si caratterizza per la sua vocazione multiservizio e per il suo orientamento alle soluzioni tecnologiche integrate.

Questo documento articola la proposta di Genova Parcheggi per il servizio di supporto alla gestione della tassa sui rifiuti (TARI), sviluppata sulla base degli elementi forniti dal personale della Direzione Entrate Tributarie del Comune di Genova.

Genova Parcheggi costituisce una realtà unica nel settore di riferimento, poiché non risultano altri soggetti con know how ed esperienza gestionale altrettanto ampia per il range di servizi assicurati. L'ampiezza dei servizi svolti consente di essere un referente flessibile in grado di rispondere in ogni momento alle esigenze dell'Amministrazione del Comune di Genova.

Questa flessibilità operativa consente di formulare la proposta sulla base di quanto attualmente in essere con l'obiettivo di attivare nuove procedure e servizi che consentano di ottimizzare il processo operativo.



2. CONTESTO DI RIFERIMENTO

Genova Parcheggi S.p.A., fondata nel 1995, è una Società per Azioni a capitale totalmente pubblico, essendo partecipata per il 99,9996% dal Comune di Genova e per il residuo 0,0002% dai due Enti Pubblici Ospedalieri del Policlinico San Martino e dell'Istituto Giannina Gaslini (I.G.G.) di Genova.

La Società è un attore primario della mobilità urbana ed opera con e per il Comune di Genova, con affidamento in-house providing, nel settore della sosta su suolo pubblico, nella gestione nei servizi finalizzati alla regolazione della domanda di mobilità, nei sistemi di regolazione e controllo della mobilità, nei servizi amministrativi legati alle attività della Polizia Locale.

Genova Parcheggi, inoltre, in virtù della quota di partecipazione societaria, gestisce, sempre ai sensi dell'art. 16 del D.Lgs. 175/2016 secondo il modello del "in house providing", anche le aree di sosta interne all'Ospedale Gaslini per l'I.G.G. e il complesso di sosta all'interno della cinta ospedaliera del Policlinico San Martino.

La Società opera su tutto il territorio genovese da 27 anni, conta 157 dipendenti e provvede direttamente a tutte le operazioni correlate alle attività svolte, che ad oggi spaziano nei diversi settori della mobilità privata:

- progettazione e realizzazione delle aree e strutture di sosta pubblica e in generale degli interventi di mobilità privata;
- progettazione, realizzazione e gestione di parcheggi di interscambio, a rotazione e per abbonati;
- rilascio delle autorizzazioni di sosta, di accesso e di transito;
- progettazione e controllo ZTL e ZSL;
- progettazione, installazione e service sicurezza per semafori intelligenti per il rilevamento delle infrazioni;
- progettazione, installazione e service sicurezza per i sistemi di rilevamento della velocità media e istantanea;
- gestione iter amministrativo del processo di notifica e incasso delle contravvenzioni e degli atti giudiziari per la Polizia Locale e altre Direzioni;
- gestione, notifica e incasso pre-ruoli;
- progettazione, realizzazione e gestione del servizio bike sharing;
- progettazione, realizzazione e gestione del sistema di cicloposteggi pubblici per le bici private.

La presenza di una sede direzionale e operativa di 2.000 mq e la dotazione di oltre 50 postazioni di lavoro informatizzate, assicurano un adeguato dimensionamento operativo e la necessaria risposta tecnica e amministrativa



per ogni esigenza di servizio, compresi i ricorrenti picchi di lavoro e il progressivo sviluppo delle attività.

La proprietà pubblica di Genova Parcheggi costituisce garanzia delle caratteristiche di trasparenza, serietà, affidabilità e vincoli di indirizzo e controllo tipici delle Pubbliche Amministrazioni azioniste, mentre la natura di S.p.A. consente la necessaria flessibilità, la capacità di interazione con il contesto in cui opera e la rapidità d'azione.

La rispondenza della gestione di Genova Parcheggi alle esigenze di interesse generale viene assicurata dal controllo analogo congiunto effettuato dal Comune di Genova, da I.G.G. e dal Policlinico San Martino.

Il controllo analogo congiunto, che costituisce un fattore di garanzia per gli enti pubblici che vengono in contatto con Genova Parcheggi, viene svolto con la partecipazione diretta al capitale sociale e con i conseguenti poteri dei soci stabiliti dalla normativa, dallo Statuto e dai Patti Parasociali tra i soci, e con le seguenti modalità e strumenti:

- l'Assemblea di Coordinamento,
- il controllo sugli atti più significativi,
- la Convenzione e/o il Disciplinare di esecuzione e/o il contratto di servizio

In virtù della partecipazione societaria la Civica Amministrazione esercita poteri di indirizzo e di controllo sulle politiche strategiche di Genova Parcheggi, e quest'ultima costituisce a tutti gli effetti uno strumento operativo per attuare le scelte strategiche della Civica Amministrazione.

Il controllo analogo consente, inoltre, ai Soci non soltanto di ricevere i dati, ma di effettuare direttamente l'accesso a tutti i dati tecnico - economici - finanziari ed effettuare tutti i controlli direttamente.



3. I SERVIZI SVOLTI

L'efficienza e la flessibilità di Genova Parcheggi emergono in modo oggettivo esaminando i numeri che caratterizzano la Società. Genova Parcheggi oggi è:

- 25.000 stalli di sosta gestiti articolati in Blu Area, Isole Azzurre, parcheggi di interscambio, parcheggi con abbonamenti a tariffa sociale, parcheggi complessi ospedalieri
- 440 parcometri gestiti e mantenuti, tutti connessi con un sistema di centralizzazione;
- 5.000 cartelli di segnaletica stradale, 2.000 paline e 150.000 metri di segnaletica orizzontale distribuiti in tutto il territorio genovese e mantenuti;
- 17 impianti automatizzati di controllo accessi installati e gestiti;
- 59 telecamere di semafori intelligenti per il monitoraggio di 10 incroci ad elevata incidentalità gestiti;
- 22 varchi tutor gestiti per il rilevamento delle infrazioni per il superamento della velocità media nei tratti cittadini ad elevata incidentalità;
- 5 punti di rilevamento fissi della velocità in punti strategici del traffico cittadino;
- 30 telecamere di controllo degli accessi alle ZTL cittadine gestite;
- 1.500.000 transiti in accesso/uscita dalle ZTL monitorati all'anno;
- 135.000 immagini di accesso alle ZTL processate ogni anno;
- 18.000 inserimenti nelle white list per l'accesso alle ZTL all'anno;
- 16 velostazioni station based e un parco mezzi di 100 biciclette del servizio bike sharing;
- 2 cicloposteggi per bici private gestiti e ulteriori 7 in corso di realizzazione;
- 80.000 permessi di sosta e/o accesso alle ZTL e/o transito sulle corsie gialle emessi ogni anno;
- 10.000 permessi disabili rilasciati e costantemente monitorati;
- 730.000 sanzioni amministrazione ai sensi del C.d.S. processate in tutte le fasi dal rilievo al preruolo ogni anno;
- 8.000 istanze gestite dal front office contravvenzioni ogni anno

Genova Parcheggi svolge da 27 anni, in stretta collaborazione con la Direzione Mobilità del Comune di Genova, le attività di progettazione delle nuove aree di sosta e degli interventi di mobilità privata cittadina.

Nell'ambito di tale attività ha sviluppato e gestisce, di concerto con gli uffici comunali, il modello "Blu Area" approntato inizialmente per le zone di Carignano e Foce e poi, a seguito del buon esito, esteso con specifici piani di



attuazione per le altre aree cittadine di Centro, Alture, Marassi, Albaro e San Fruttuoso.

Ha progettato, realizzato e gestisce i sistemi di telecontrollo tutor cittadini e semafori intelligenti, i parcheggi di interscambio di Piazzale Marassi, Via Buoizzi, Molo Archetti e Piastra Genova Est, nonché l'estensione a 16 velostazioni del servizio bike sharing ed il revamping del servizio stesso.

Gestisce in proprio i flussi e le notifiche delle contravvenzioni inerenti le violazioni al C.d.S. e ad altri Regolamenti sia per il Comando di Polizia Locale sia per altre Direzioni del Comune di Genova.

Ha progettato, installato e gestisce i sistemi elettronici di controllo delle infrazioni stradali.

Ha, inoltre, realizzato e sta gestendo la rete di cicloposteggi per bici private on street e al chiuso.



parcometri, semafori intelligenti, varchi ZTL, tutor, impianti e mezzi del bike sharing, cicloposteggi) e 4 tecnici dedicati alla manutenzione della segnaletica.

La presenza di una centrale TVCC all'interno della sede aziendale assicura la videosorveglianza degli impianti installati 24 ore su 24 per 365 giorni l'anno, anche mediante il supporto di una centrale di vigilanza privata nelle ore notturne e festive.



5. IL DINAMISMO AZIENDALE E LA CAPACITÀ DI SVILUPPO

Non soltanto la struttura aziendale evidenzia la flessibilità delle funzioni e l'elasticità organizzativa ma, inoltre, la storia aziendale di Genova Parcheggio conferma il dinamismo che contraddistingue la realtà aziendale.

Nata nel 1995 con la finalità di gestire la sosta per il Comune di Genova, la Società nel corso degli anni ha costantemente diversificato le proprie attività nell'ambito della mobilità privata conseguendo il triplice obiettivo di:

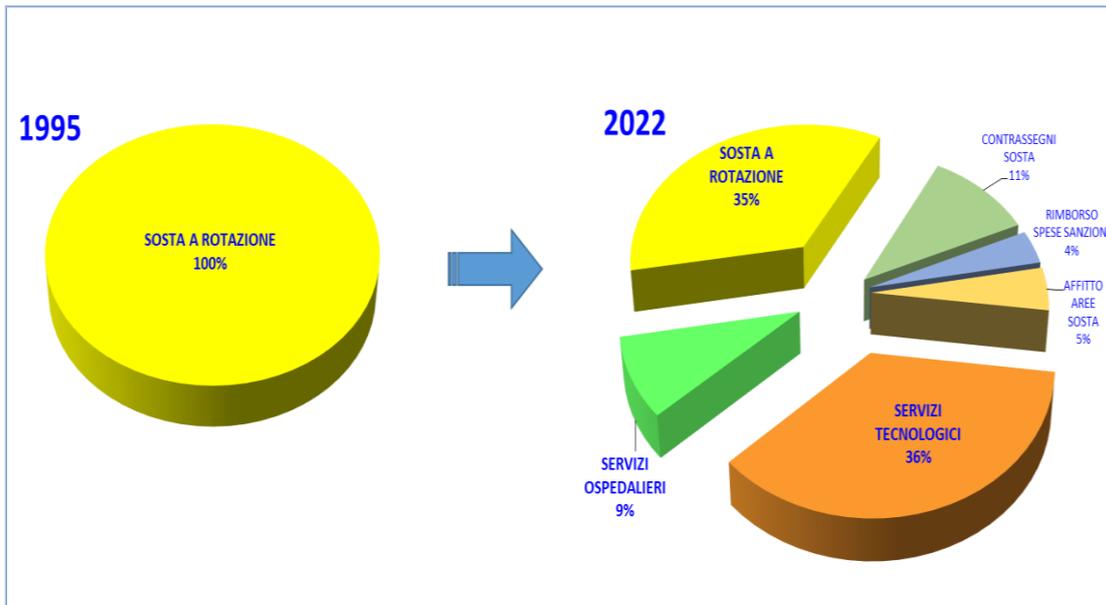
- far fronte alla riduzione del margine di contribuzione dell'attività "storica", dovuto alla riduzione delle tariffe, mantenendo l'equilibrio economico della Società;
- migliorare l'efficienza aziendale, ottimizzando l'utilizzo delle risorse interne;
- soddisfare sempre più le esigenze della Civica Amministrazione nell'ambito della mobilità cittadina.

Nel 1995, anno di costituzione della Società, il core business era concentrato sulla gestione della sosta.



L'elevata diversificazione delle attività che si riscontra a partire dal 2017 è stata innescata dalla necessità di recuperare le perdite di ricavo da sosta generate dal dimezzamento della tariffa oraria, senza alcuna riduzione dei costi diretti: canone di concessione comunale, costo del personale e impianti.



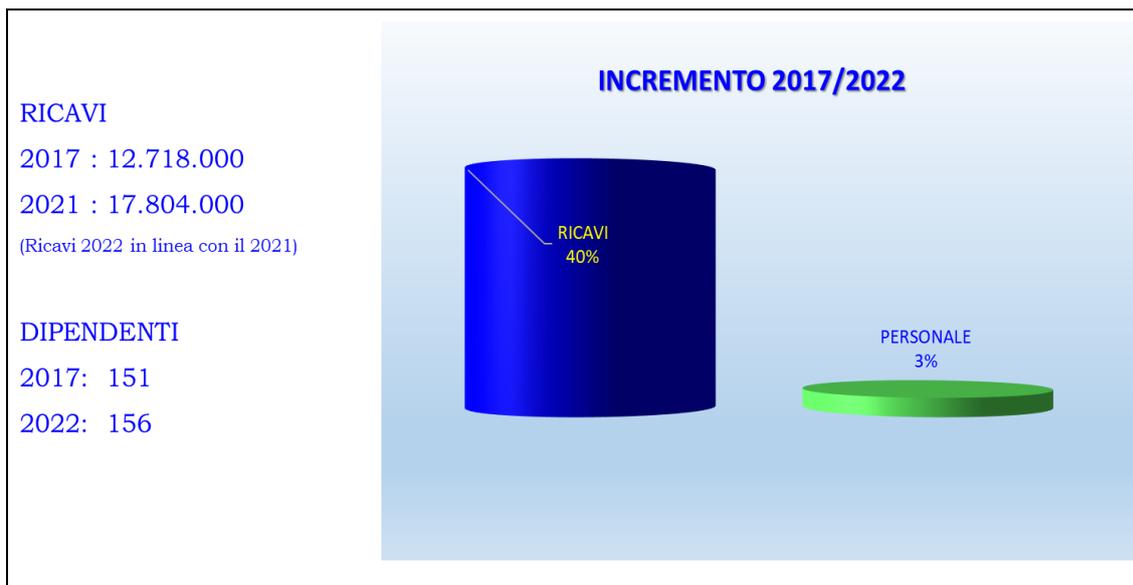


Per bilanciare la perdita di redditività l'Amministrazione, grazie anche all'iniziativa propositiva di Genova Parcheggi, ha offerto alla Società la possibilità di avviare nuove linee di business, diversificando le proprie attività nell'ambito della mobilità.

Gli elementi di successo di questo trend sono dovuti alla capacità di resilienza aziendale, che ha dimostrato di saper affrontare e superare le criticità esogene sviluppando nuove linee di attività con il contestuale mantenimento dei costi fissi invariati, utilizzando pressoché esclusivamente personale interno riqualificato e formato minimizzando i costi diretti.

I numeri della crescita evidenziano la capacità di progressione dell'organizzazione aziendale e le peculiarità di Genova Parcheggi. Infatti, la compensazione della contrazione dei ricavi da sosta e, anzi, l'incremento dei ricavi complessivi del 40% è stato conseguito con un incremento del personale soltanto del 3%.





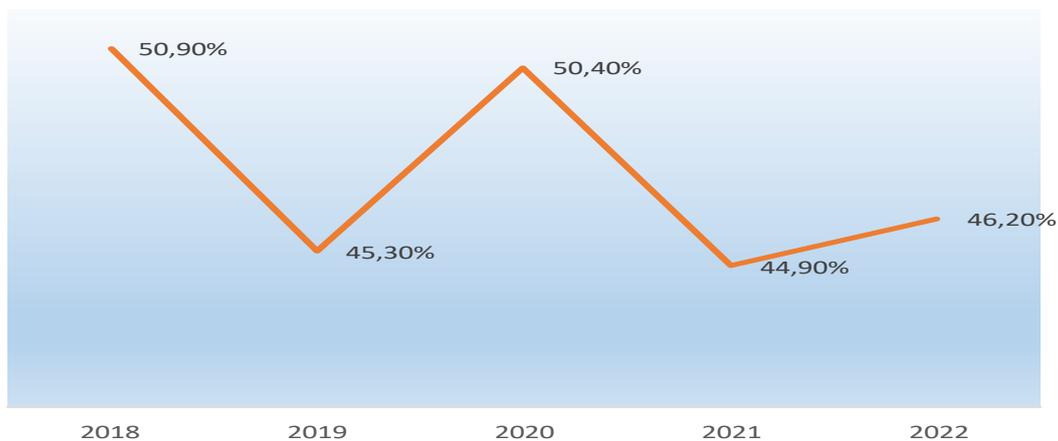
La Società si rapporta oggi con la Giunta Comunale, con il Consiglio Comunale, con il Comando Polizia Locale, con I.G.G., con il Policlinico e con le Direzioni Comunali, ma anche con i Municipi, le Forze di Polizia, le Associazioni dei consumatori, la Consulta dei portatori di Handicap, i Cittadini.



6. IL PERSONALE

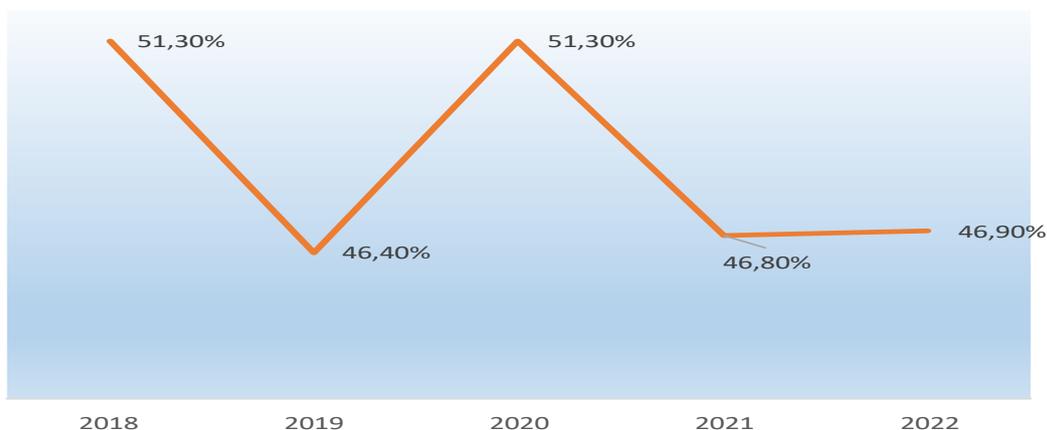
Nel corso degli ultimi cinque esercizi, malgrado gli aumenti del CCNL di categoria, l'incidenza del costo del personale rispetto ai ricavi è sensibilmente diminuita attestandosi su valori decisamente al di sotto del 50% (il dato 2020 è condizionato dalla grave situazione sanitaria COVID-19).

	2018	2019	2020	2021	2022
COSTO PERSONALE/RICAVI	50,90%	45,30%	50,40%	44,90%	46,20%



Anche l'incidenza del Costo del Personale sui Costi di Produzione ha seguito un analogo trend (il dato 2020 è condizionato dalla grave situazione sanitaria COVID-19).

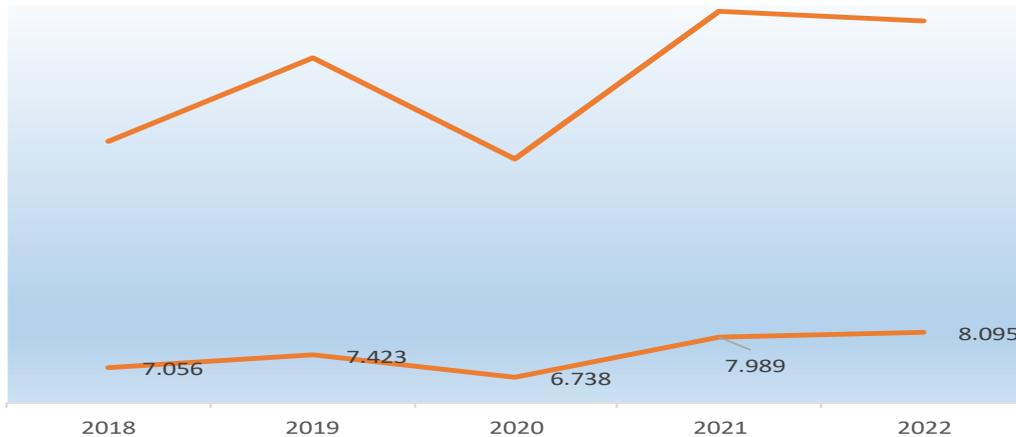
	2018	2019	2020	2021	2022
COSTO PERSONALE/COSTI DI PRODUZIONE	51,30%	46,40%	51,30%	46,80%	46,90%



Il grafico sottostante evidenzia come il costo del personale sia stato contenuto rispetto allo sviluppo dei ricavi grazie all'efficiamento di tutti i servizi.



	2018	2019	2020	2021	2022
COSTO PERSONALE	7.056	7.423	6.738	7.989	8.095
RICAVI	13.861	16.385	13.360	17.802	17.517



7. LA SITUAZIONE ECONOMICO FINANZIARIA DI GENOVA PARCHEGGI

L'analisi dei bilanci degli ultimi cinque esercizi evidenzia la stabilità strutturale di Genova Parcheggi S.p.A. nel tempo, l'adeguata capitalizzazione e la solidità patrimoniale, che hanno consentito alla Società di far fronte al trend storico di sviluppo senza necessità del benché minimo intervento economico – finanziario sia in fatto di capitale sia di necessità di credito da terzi.

A tal proposito si evidenzia come la società, non solo sia tuttora priva della benché minima esposizione bancaria, ma anche, e soprattutto come abbia fatto fronte al periodo di grave recessione del 2020, conseguente le restrizioni imposte dall'emergenza sanitario COVID-19, senza far ricorso ad alcun tipo di indebitamento, utilizzando le proprie disponibilità liquide, senza doverle necessariamente metterle in tensione.

L'esame degli indicatori economico – finanziari – patrimoniali dell'ultimo quinquennio (dal 2018 ad oggi) evidenziano la consolidata solidità dell'Azienda.

7.1 L'Analisi di bilancio

7.1.1 Il Valore della produzione

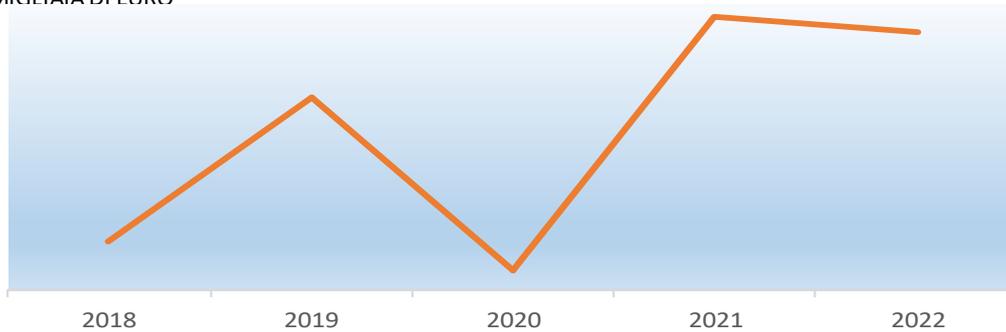
Il valore della produzione nell'ultimo quinquennio mostra un trend in costante crescita, ovviamente con l'eccezione del 2020 dove l'emergenza pandemica e il lock-down hanno bloccato ogni attività produttiva e la mobilità delle persone non soltanto a livello nazionale, ma a livello mondiale, per oltre due mesi.

In ogni caso anche in occasione del picco pandemico il valore della produzione si è comunque attestato sui livelli del 2018 ed è tornato a crescere fin dall'anno successivo che registra un sensibile incremento anche sul 2019 (ante lock-down).



	2018	2019	2020	2021	2022
VALORE DELLA PRODUZIONE *	13.861	16.385	13.360	17.802	17.517

* IN MIGLIAIA DI EURO

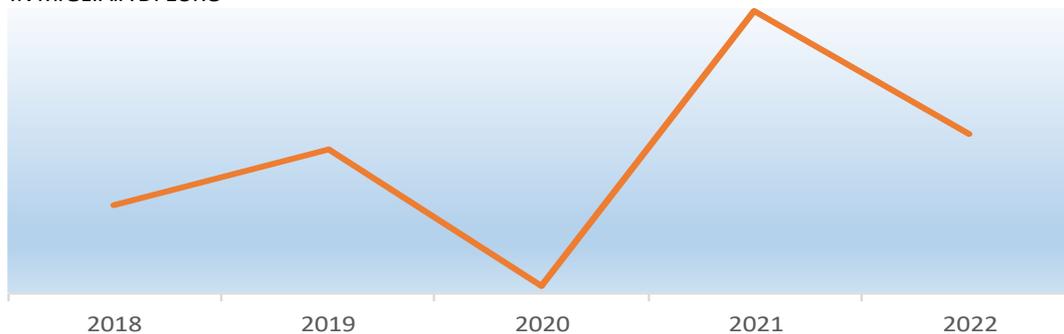


7.1.2 Il M.O.L. (Margine Operativo Lordo)

Il M.O.L. indica una buona redditività conseguita dalla gestione caratteristica.

	2018	2019	2020	2021	2022
M.O.L. *	772	1.005	433	1.589	1.070

* IN MIGLIAIA DI EURO



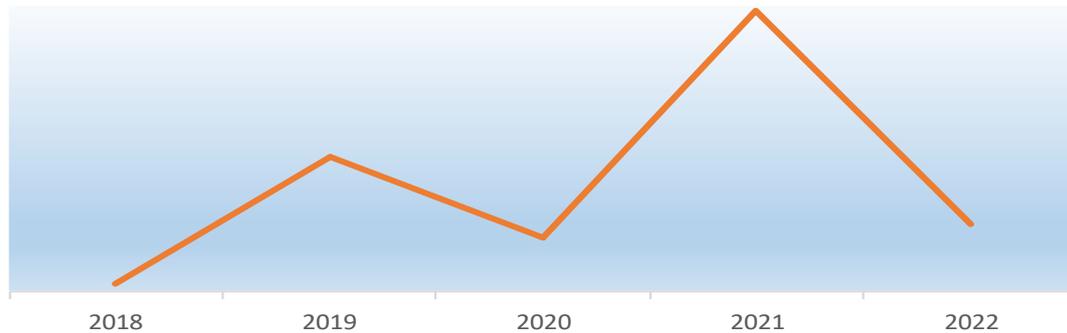
7.1.3 L' E.B.I.T (Earnings Before Interest e Tax)

L'E.B.I.T. rimane positivo anche nel terribile anno del lock-down indicando una discreta redditività dell'azienda. Nel 2022 risente della ripartenza degli investimenti su impianti e infrastrutture.



	2018	2019	2020	2021	2022
E.B.I.T *	118	395	220	719	250

* IN MIGLIAIA DI EURO

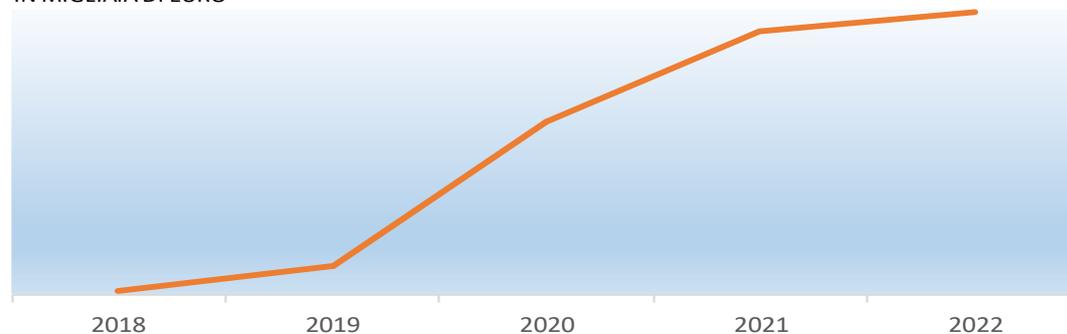


7.1.4 Il P.N. (Patrimonio Netto)

Il Patrimonio Netto è costantemente in crescita ed è più che raddoppiato negli ultimi cinque esercizi.

	2018	2019	2020	2021	2022
P.N. *	1.241	1.372	2.133	2.600	2.702

* IN MIGLIAIA DI EURO



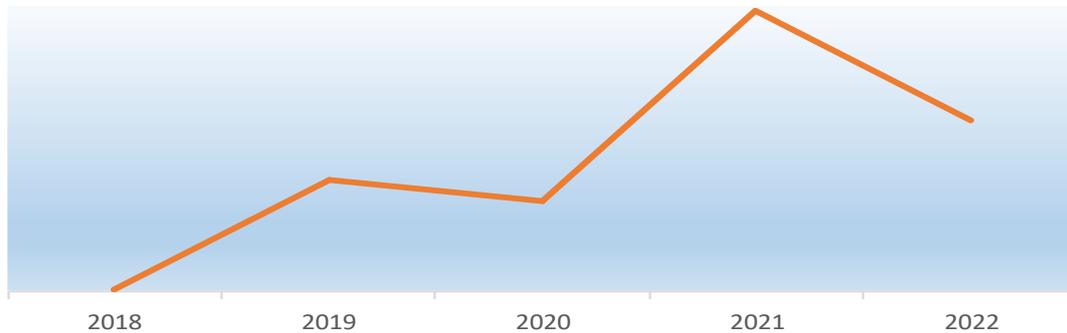
7.1.5 La P.F.N. (Posizione Finanziaria Netta)

La Posizione Finanziaria Netta indica una consolidata, buona capacità dell'Azienda di generare un livello di cassa più che sufficiente a coprire le esigenze di gestione.



	2018	2019	2020	2021	2022
P.F.N. *	1.922	2.958	2.751	4.560	3.510

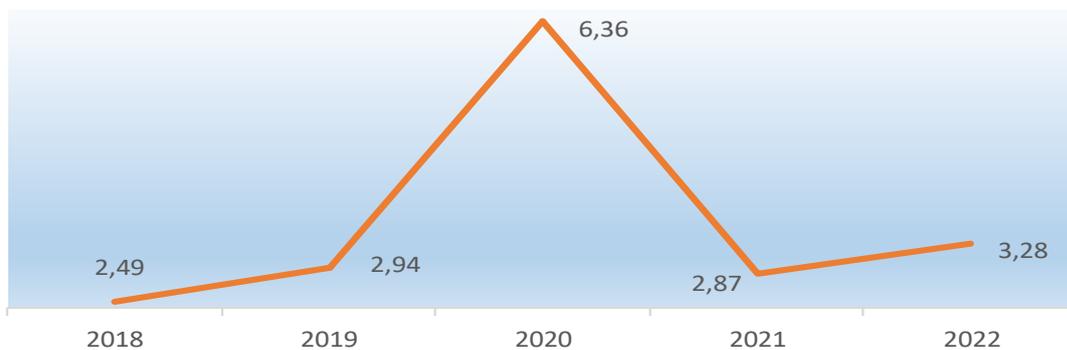
* IN MIGLIAIA DI EURO



7.1.6 II P.F.N./E.B.I.T.D.A

Tale indice evidenzia la capacità dell'Azienda di ripagare l'indebitamento netto in tempi brevi evidenziando così un buono stato di salute della Società. (Ovvio l'impennarsi dell'indice nell'esercizio 2020).

	2018	2019	2020	2021	2022
P.F.N. /E.B.I.T.D.A.	2,49	2,94	6,36	2,87	3,28

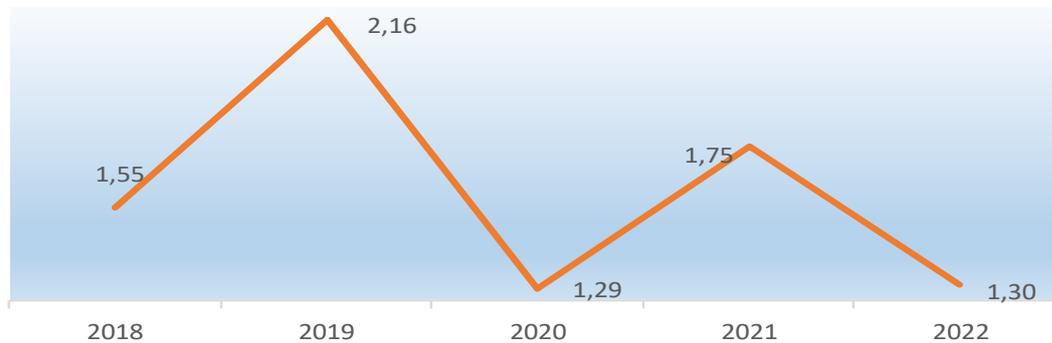


7.1.7 II P.F.N./CAPITALE PROPRIO

Tale indicatore mette in rapporto l'indebitamento netto con il capitale proprio e evidenzia una crescente solidità dell'azienda.



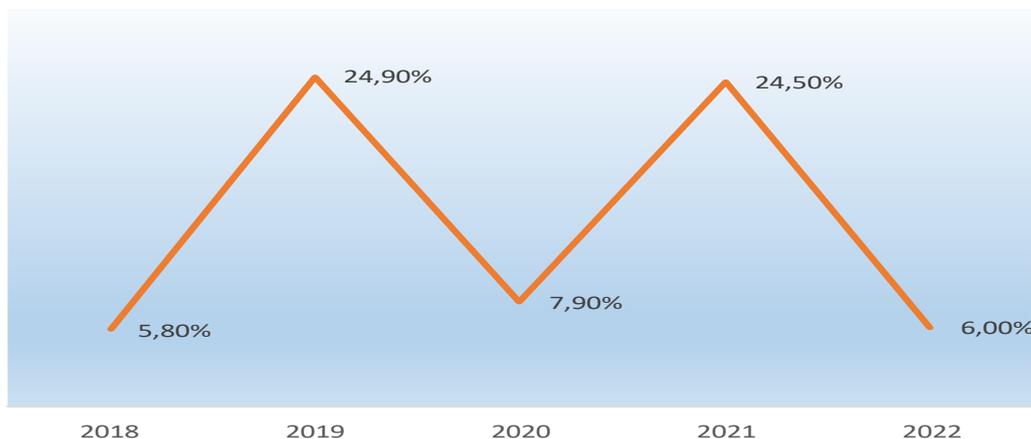
	2018	2019	2020	2021	2022
P.F.N. /CAPITALE PROPRIO	1,55	2,16	1,29	1,75	1,30



7.1.8 Il R.O.E. (Return on Equity)

Il R.O.E. ovvero l'indice di redditività del patrimonio netto evidenzia un'eccellente redditività media dell'azienda in particolare se si considera che si tratta di un'Azienda interamente a capitale pubblico.

	2018	2019	2020	2021	2022
R.O.E.	5,80%	24,90%	7,90%	24,50%	6,00%



7.1.9 Il R.O.I. (Return on Investment)

Il R.O.I. ovvero l'indice di redditività operativa, evidenzia un'eccellente redditività media dell'azienda attestandosi contemporaneamente al di sopra del R.O.E. e del costo medio del denaro.



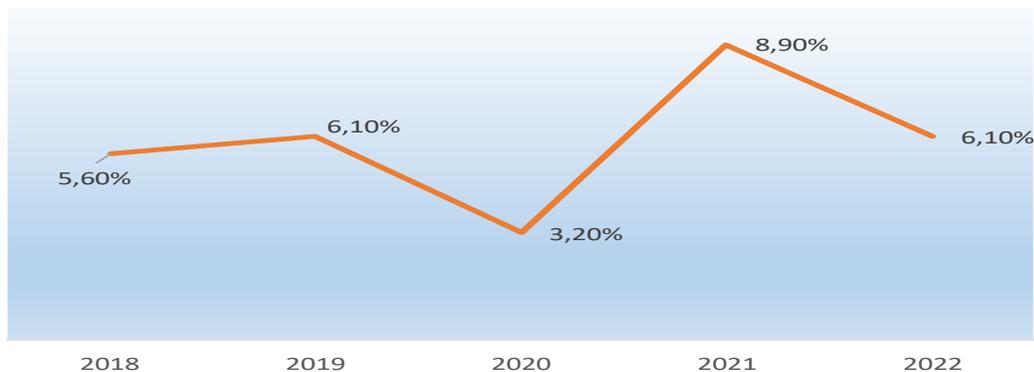
	2018	2019	2020	2021	2022
R.O.I.	9,70%	31,90%	10,30%	33,70%	9,60%



7.1.10 Il M.O.L./RICAVI

Questo indicatore indica una buona redditività dei ricavi, a maggior ragione se si considera la natura pubblica dell'Azienda.

	2018	2019	2020	2021	2022
M.O.L. / RICAVI	5,60%	6,10%	3,20%	8,90%	6,10%

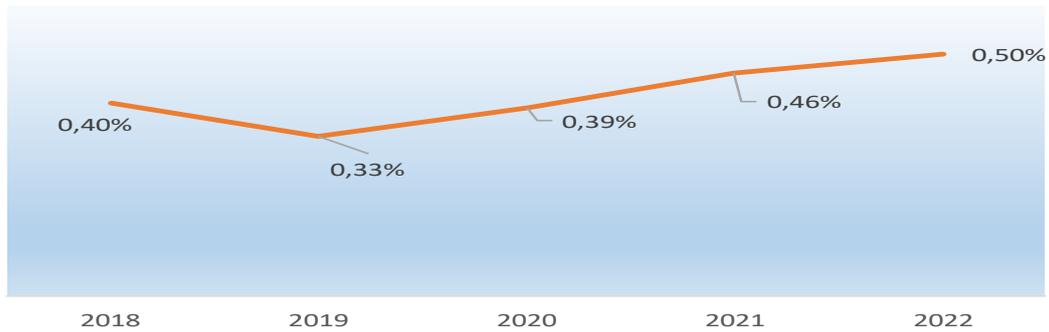


7.1.11 L'indice ONERI FINANZIARI/RICAVI

Questo indicatore evidenzia l'eccellente posizione finanziaria dell'Azienda che, ricordiamo non ha la benché minima esposizione bancaria; gli oneri finanziari attengono pressoché esclusivamente alle commissioni per le transazioni POS.



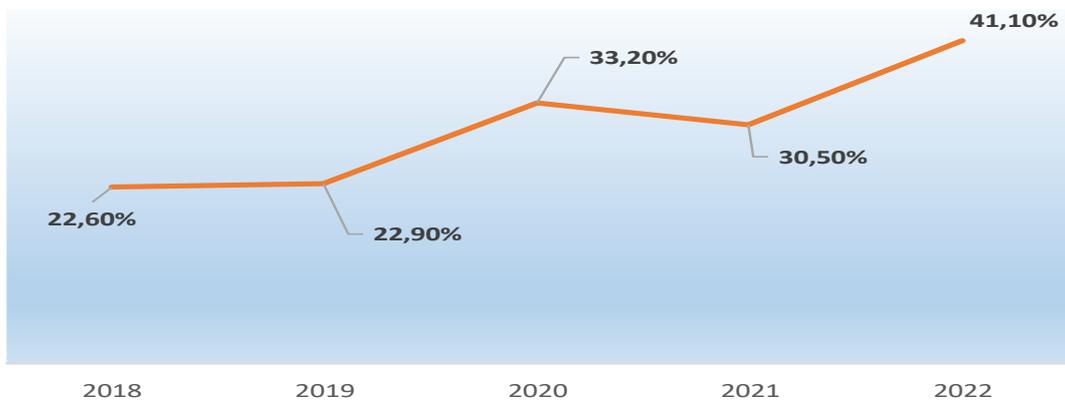
	2018	2019	2020	2021	2022
ONERI FINANZIARI / RICAVI	0,40%	0,33%	0,39%	0,46%	0,50%



7.1.12 L'indice di INDIPENDENZA FINANZIARIA

Tale indicatore evidenzia un ottimo grado di solidità patrimoniale dell'azienda in termini di rapporto tra capitale proprio ed il totale dell'attivo.

	2018	2019	2020	2021	2022
INDIPENDENZA FINANZIARIA	22,60%	22,90%	33,20%	30,50%	41,10%



In virtù di quanto premesso e dei risultati ampiamente soddisfacenti in termini finanziari e qualitativi di quanto svolto da Genova Parcheggi per la gestione del processo contravvenzionale per la Polizia Locale del Comune di Genova, con protocollo n. 592425 del 14 dicembre 2023, il Vice Sindaco ha comunicato l'intenzione della Civica Amministrazione di avviare il procedimento di affidamento in house providing del servizio oggetto del presente documento il cui contratto in essere risulta in scadenza il 31 marzo 2024.

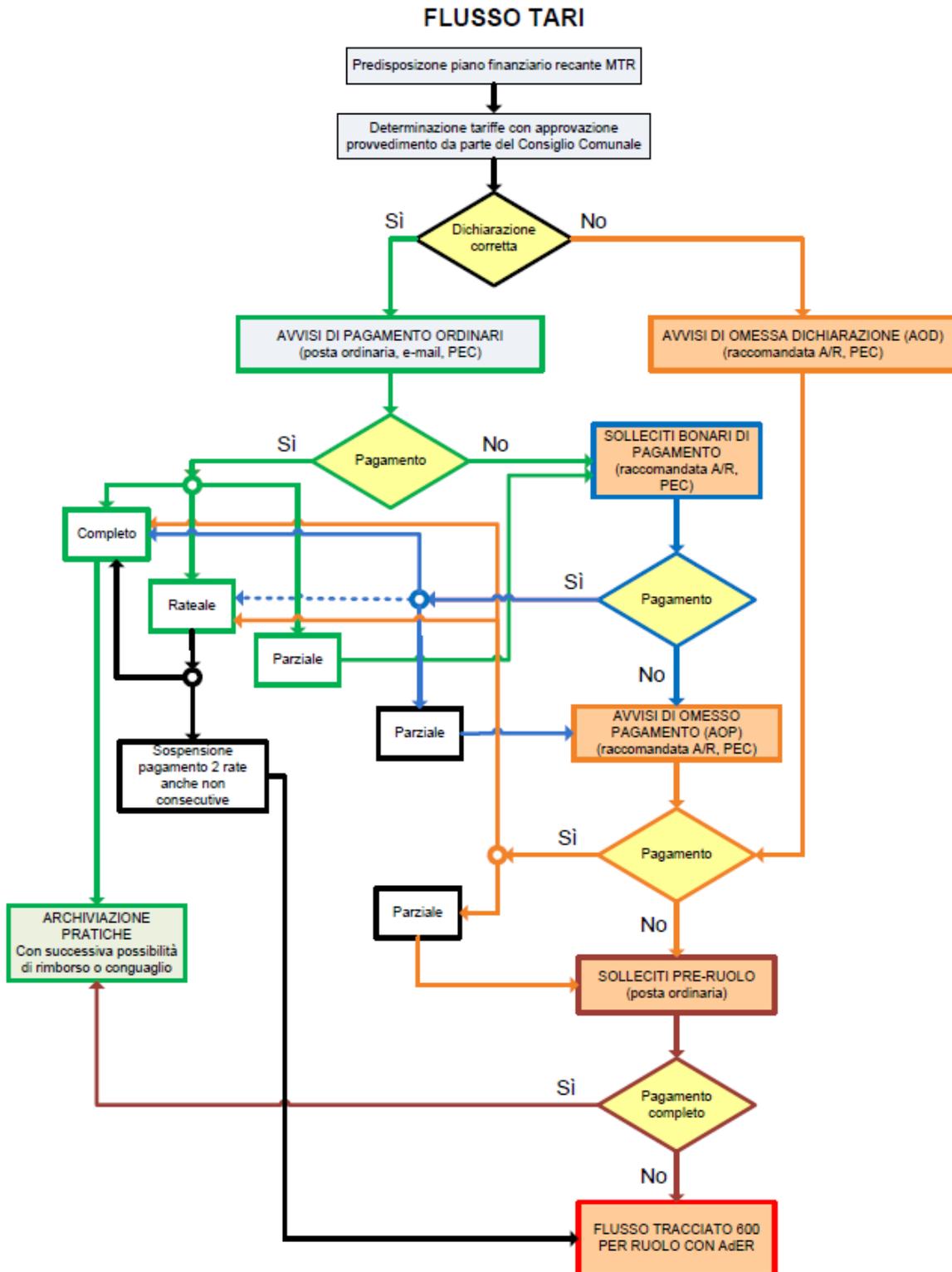
Nei capitoli seguenti verrà descritta l'attività richiesta, la sua articolazione e le modalità con cui Genova Parcheggi intende svolgere il servizio.

La presente proposta è stata sviluppata sulla base degli elementi ricevuti e della collaborazione fornita dal personale del Direzione Entrate Tributarie del Comune di Genova.



8. DESCRIZIONE DEL PROCESSO OGGETTO DELLA PROPOSTA

Il processo relativo al servizio per la gestione della tassa sui rifiuti (TARI) si può riassumere nel seguente flusso.



I documenti emessi per la gestione del servizio sono:

- **avviso di pagamento ordinario:** documento che comunica all'utente il calcolo di quanto dovuto nell'anno in corso per la tassa dei rifiuti in funzione di quanto approvato dal Consiglio Comunale, è suddiviso in due tranches (acconto e saldo) ed in base alla destinazione d'uso (utenza domestica o utenza non domestica) e viene inviato tramite e-mail, posta ordinaria o PEC;
- **sollecito bonario di pagamento:** documento che invita, chi non ha pagato per intero quanto richiesto con l'avviso di pagamento, a completare il pagamento, viene inviato tramite raccomandata con avviso di ricevimento o PEC;
- **avviso di omesso pagamento (AOP):** atto esecutivo che viene inviato nel caso in cui non venga pagato per intero quanto richiesto con il sollecito bonario di pagamento, oltre al residuo dovuto sono richiesti una sanzione pari al 30% del dovuto e gli interessi (maggiorazione dell'1%), viene inviato tramite raccomandata con avviso di ricevimento o PEC massiva firmata digitalmente;
- **avviso di omessa dichiarazione (AOD):** atto esecutivo che viene emesso nei casi in cui si accerta che l'utente non ha presentato la dichiarazione per variazioni di stato, l'avviso prevede il pagamento di quanto dovuto più le sanzioni, viene inviato tramite raccomandata con avviso di ricevimento o PEC massiva firmata digitalmente;
- **conguaglio:** documento che viene emesso nei casi in cui si modificano gli stati che richiedono di rideterminare la posizione debitoria dell'utente, può essere inviato tramite e-mail, posta ordinaria o PEC oppure tramite raccomandata con avviso di ricevimento in funzione delle tempistiche di generazione;
- **sollecito pre-ruolo (art. 1 comma 795 della Legge n. 160/2019):** documento emesso a carico degli utenti che non hanno pagato quanto dovuto per intero (richiesto con AOP, AOD oppure a seguito di sospensione pagamenti rateali) per informarli che, se il pagamento non sarà completato entro i termini, il Comune affiderà ad Agenzia delle Entrate Riscossione gli importi non pagati per la riscossione, viene inviato tramite e-mail, posta ordinaria o PEC.

Se anche all'invio del sollecito pre-ruolo non viene completato il pagamento entro i termini, viene generato il **flusso tracciato 600** contenente tutte le posizioni debitorie da inviare ad Agenzia delle Entrate Riscossione per la riscossione.



La gestione del servizio di gestione della TARI avrà 3 attori principali: Comune di Genova, AMIU e l'affidatario del servizio oggetto del presente documento. Nella tabella seguente vengono indicate le attività che dovrà effettuare Genova Parcheggio (GEPARK) in caso di affidamento.

QUADRO DI SINTESI ATTIVITÀ DI SUPPORTO ALLA GESTIONE TARI	
ORDINARIO ACCONTO SALDO E CONGUAGLIO	stampa/imbustamento e spedizione via posta ordinaria, e-mail o PEC degli avvisi di pagamento ordinari con avviso di pagamento PagoPA e possibilità di pagamento con F24
	gestione interscambio dati con Fascicolo del Cittadino - Gestione messaggi AppIO
	abbinamento pagamenti PagoPA, F24 e bonifici e gestione compensazioni. Produzione di report statistici e monitoraggio
SOLLECITI BONARI DI PAGAMENTO	bonifica delle singole posizioni, aggiornamento banca dati, predisposizione layout, emissione solleciti di pagamento e controlli sulla correttezza dei dati
	mappatura layout e produzione dei flussi di stampa
	stampa/imbustamento e spedizione via raccomandata A/R o via PEC dei solleciti di pagamento con avviso di pagamento PagoPA e possibilità di pagamento con F24 e gestione dei ritorni delle notifiche con inserimento (massivo) nel gestionale
	attività di back office: produzione istruttoria per contenzioso, produzione di report statistici e monitoraggio. Supporto per comunicazioni ad utente in materia di solleciti e accertamento con l'acquisizione delle comunicazioni arrivate via e-mail e PEC e la predisposizione delle risposte all'utenza. Abbinamento pagamenti PagoPA, F24 e bonifici, gestione compensazioni
	gestione front office (sportello fisico/virtuale, appuntamenti telefonici, eventuali rateizzazioni) e call center di secondo contatto
	supporto all'attività di gestione rimborsi, sgravi e contenzioso
ACCERTAMENTI PER OMESSO PAGAMENTO (AOP)	bonifica delle singole posizioni, aggiornamento banca dati, predisposizione layout, emissione solleciti di pagamento e controlli sulla correttezza dei dati
	mappatura layout e produzione dei flussi di stampa
	stampa/imbustamento e spedizione via raccomandata A/R o via PEC degli accertamenti per omesso pagamento con avviso di pagamento PagoPA e possibilità di pagamento con F24 e gestione dei ritorni delle notifiche con inserimento (massivo) nel gestionale
	attività di back office: produzione istruttoria per contenzioso, produzione di report statistici e monitoraggio. Supporto per comunicazioni ad utente in materia di solleciti e accertamento con l'acquisizione delle comunicazioni arrivate via e-mail e PEC e la predisposizione delle risposte all'utenza. Abbinamento pagamenti PagoPA, F24 e bonifici, gestione compensazioni
	gestione front office (sportello fisico/virtuale, appuntamenti telefonici, eventuali rateizzazioni) e call center di secondo contatto
	supporto all'attività di gestione rimborsi, sgravi e contenzioso



ACCERTAMENTI PER OMESSA DICHIARAZIONE (AOD)	controllo e verifica mancate dichiarazioni, predisposizione istruttoria, inserimento, bonifica e aggiornamento dati
	mappatura layout, predisposizione dei flussi di stampa, emissione AOD e controlli sulla correttezza dei dati
	stampa/imbustamento e spedizione via raccomandata A/R o via PEC degli accertamenti per omessa dichiarazione con avviso di pagamento PagoPA e possibilità di pagamento con F24 e gestione dei ritorni delle notifiche con inserimento (massivo) nel gestionale
	attività di back office: produzione istruttoria per contenzioso, produzione di report statistici e monitoraggio. Supporto per comunicazioni ad utente in materia di solleciti e accertamento con l'acquisizione delle comunicazioni arrivate via e-mail e PEC e la predisposizione delle risposte all'utenza. Abbinamento pagamenti PagoPA, F24 e bonifici, gestione compensazioni
	gestione front office (sportello fisico/virtuale, appuntamenti telefonici, eventuali rateizzazioni) e call center di secondo contatto
	supporto all'attività di gestione rimborsi, sgravi e contenzioso
SOLLECITI PRE-RUOLO	bonifica delle singole posizioni, aggiornamento banca dati, predisposizione layout, emissione solleciti pre-ruolo e controlli sulla correttezza dei dati
	mappatura layout e produzione dei flussi di stampa
	stampa/imbustamento e spedizione via posta ordinaria o via PEC dei solleciti pre-ruolo con avviso di pagamento PagoPA e possibilità di pagamento con F24
	attività di back office e abbinamento pagamenti PagoPA, F24 e bonifici
	gestione front office (sportello fisico/virtuale, appuntamenti telefonici) e call center di secondo contatto
FLUSSO TRACCIATO 600 PER ADER	verifica delle posizioni ancora aperte, generazione del flusso tracciato 600 per AdER per la predisposizione del ruolo

Tra le attività oggetto dell'affidamento evidenziamo come la bonifica dei dati e delle anagrafiche rivesta un ruolo fondamentale; a tal proposito sottolineiamo la necessità di avere accesso alle diverse banche dati che dovranno essere messe a disposizione dal Comune di Genova (Anagrafe, SIATEL, ANPR, INAD, INIPEC, CATASTO, TELEMACO, ecc.).

Infine, confermiamo che Genova Parcheggi, in caso di affidamento, opererà per la Civica Amministrazione e si impegnerà a dare supporto per le attività non di sua competenza.



9. INFRASTRUTTURA PROPEDEUTICA AL SERVIZIO

Per lo sviluppo del servizio Genova Parcheggi effettuerà i necessari investimenti volti a garantire le dotazioni strutturali, l'hardware, il software e le risorse competenti.

9.1 Investimenti in dotazioni strutturali

Per l'implementazione del servizio si provvederà all'adattamento degli spazi della sede aziendale per assicurare:

- un back office adeguato alla protezione della riservatezza dei dati e dei documenti;
- un front office dotato di un congruo numero di sportelli, anche con una riconfigurazione degli sportelli polifunzionali esistenti, e di aree di accoglienza accessibili anche dai soggetti diversamente abili;
- un'area di conservazione della documentazione a norma di legge.

Per garantire quanto sopra saranno effettuati **interventi mirati** per:

- riorganizzare gli spazi esistenti;
- modificare gli arredi, le postazioni di accoglienza e di attesa, le derivazioni delle linee elettriche e delle linee dati;
- approntare nuovi spazi di archiviazione e conservazione;
- approvvigionare l'hardware, il software e le dotazioni specialistiche.

9.2 Investimenti in hardware e software specialistici

Genova Parcheggi doterà tutte le postazioni di lavoro con hardware di ultima generazione (pc, monitor, stampanti, scanner documentale ad elevata prestazione, dispositivi per videochiamate e chiamate voip).

Tutti i dati dovranno essere gestiti con servizio cloud ad elevata affidabilità e dotato di servizio di disaster recovery o equiparabile, con adeguati sistemi di sicurezza dei dati secondo la normativa di settore e, in particolare, con quanto disposto dal GDPR 679/2016 - General Data Protection Regulation.

La gestione di tutti i processi sarà informatizzata il più possibile e gestita da software specifici, principalmente messi a disposizione dal Comune di Genova, interfacciati con i gestionali dell'Ente e con le banche dati messe a disposizione.



Il software di gestione del servizio si interfacerà con il Fascicolo del Cittadino del Comune di Genova, con il MIP per PagoPA e con il sistema per l'invio dei messaggi con la app IO (saranno eventualmente da implementare l'attualizzazione del debito in tempo reale, l'interrogazione delle banche dati INAD ed ANPR, l'integrazione per la notifica degli accertamenti tramite la Piattaforma delle Notifiche Digitali).

Le dotazioni software dovranno assicurare la gestione documentale attraverso la scansione e la generazione dei relativi flussi per l'abbinamento del file prodotto con il relativo documento presente nel gestionale e l'indicazione univoca della conservazione che ne consenta il rapido reperimento.

I software specialistici dovranno inoltre consentire agli operatori l'esecuzione di ricerche rapide per poter dare un supporto tempestivo all'Amministrazione.

9.3 Investimenti in formazione delle risorse umane

Tutto il personale impiegato nel servizio di supporto all'attività di gestione ordinaria, di recupero evasione, di riscossione volontaria e da violazioni della TARI del Comune di Genova sarà formato in modo specifico per svolgere l'attività.

Per l'approfondimento delle conoscenze mirate al servizio in oggetto, il personale individuato da Genova Parcheggi S.p.A. sarà formato sia da personale specializzato che già svolge parte del servizio che da personale del fornitore del software messo a disposizione dell'Amministrazione ed utilizzato per la gestione del servizio.

Saranno previsti, inoltre, corsi di aggiornamento per il recepimento delle modifiche normative relative ai tributi locali e sui processi collegati al servizio.



10. SERVIZIO PROPOSTO

Genova Parcheggi propone alla Civica Amministrazione del Comune di Genova di procedere allo svolgimento del servizio di supporto all'attività di gestione ordinaria, di recupero evasione, di riscossione volontaria e da violazioni della TARI del Comune di Genova.

10.1 Aspetti tecnico operativi del servizio proposto

La Società si è avvarrà della competenza acquisita negli anni in servizi analoghi svolti per la Pubblica Amministrazione.

Per il servizio oggetto del presente documento la Società metterà a disposizione risorse interne, tutte assunte a tempo indeterminato e dotate di pluriennale esperienza di settore e con adeguate conoscenze informatiche e procedurali.

La Società, se necessario, integrerà il proprio organico con nuove assunzioni effettuate nel rispetto delle norme in materia.

La struttura aziendale, improntata sulla flessibilità, avvalorata dall'esperienza pluriennale di risposta in tempi rapidi ai picchi di lavoro derivanti dalle scadenze nei vari servizi svolti, consente alla Società di poter garantire, la disponibilità di risorse di riserva, oltre a quelle dedicate all'attività descritta, utilizzabili in caso di necessità.

Il servizio di front office sarà svolto principalmente nella Sede di Viale Brigate Partigiane, l'ufficio è predisposto per l'accesso facilitato per persone disabili, è dotato di servizi igienici per il pubblico e di una zona di attesa adeguata.

Nel caso in cui si ritenga necessaria la presenza di un funzionario dell'Amministrazione, verrà messa a disposizione una postazione attrezzata per l'incaricato del Comune.

Su richiesta dell'Amministrazione, nei periodi di picco di lavoro parte del personale del front office/back office potrà essere inviato a svolgere il servizio presso gli uffici comunali.

Per questo specifico servizio verrà assicurata l'apertura con orario continuato secondo gli orari di apertura degli uffici.

Gli sportelli saranno in numero adeguato e con possibilità di incremento in caso di necessità utilizzando la flessibilità degli sportelli polifunzionali già in uso.



Il servizio proposto potrà essere ulteriormente potenziato aggiungendo servizi dedicati all'attività proposta agli sportelli multimediali già operativi all'interno del front office di Genova Parcheggi.

Il front office potrà svolgere le seguenti attività:

- informazioni generali sull'applicazione della TARI;
- informazioni sulla posizione dell'utente: atti emessi a suo carico, versamenti effettuati, sgravi, ...;
- acquisizione di istanze/dichiarazioni relative ai solleciti bonari di pagamento, accertamenti per omesso pagamento, accertamenti per omessa dichiarazione e solleciti pre-ruolo;
- acquisizione richieste di rateizzazione e predisposizione del piano rateale secondo le disposizioni dell'Ente.

Sarà possibile prenotare l'appuntamento presso gli sportelli del front office tramite il centralino di primo o secondo contatto e, in base alle indicazioni dell'Amministrazione, online sulla pagina dedicata e messa a disposizione dal Comune.

Il servizio di front office sarà integrato dalla consulenza online attraverso lo sportello virtuale e/o appuntamento telefonico a cui l'utente potrà accedere previo appuntamento richiesto online o al call center.

Il personale di Genova Parcheggi si occuperà anche di gestire le e-mail e le PEC, riferite ai solleciti ed agli accertamenti, che perverranno dall'utenza agli indirizzi di posta elettronica forniti dal Comune.

Il call center di secondo contatto, a cui saranno dirottate le chiamate ricevute dal centralino di primo contatto fornito da AMIU, sarà attivo nei giorni lavorativi.

Le risorse umane del servizio front office e back office saranno tutte dipendenti della Società, dotate di conoscenze informatiche, con esperienza pluriennale nel settore del rapporto con il pubblico, formate per la gestione dello stress da lavoro correlato e preparate sul quadro normativo di riferimento e sui processi collegati al servizio TARI.



11. ASPETTI ECONOMICI DEL SERVIZIO PROPOSTO

Si riportano di seguito i servizi richiesti e la relativa proposta economica.

• **Servizi a corpo**

I servizi a corpo comprendono le seguenti attività:

- attività di back office per abbinamento pagamenti e compensazioni e per la gestione di solleciti bonari, AOP, AOD e solleciti pre-ruolo e generazione del flusso tracciato 600 da inviare a ruolo;
- attività di front office per solleciti bonari, AOP, AOD e solleciti pre-ruolo;
- attività di call center di secondo contatto per solleciti bonari, AOP, AOD e solleciti pre-ruolo;
- supporto per l'integrazione del sistema esistente;
- formazione del personale.

Il gruppo di lavoro che svolgerà il servizio sarà composto da:

- ✓ 1 responsabile (secondo inquadramento CCNL 40 ore settimanali);
- ✓ fino a 5 operatori full time in base alle necessità (secondo inquadramento CCNL 40 ore settimanali);
- ✓ fino a 4 operatori part-time in base alle necessità (secondo inquadramento CCNL 20 ore settimanali).

Totale servizi a corpo € 310.000/anno

• **Servizi a misura**

I servizi a misura sono relativi alle spese per la spedizione dei vari documenti, comprendono: stampa e imbustamento, recapito, rendicontazione degli esiti (per le raccomandate AR), dematerializzazione delle cartoli (per le raccomandate AR), generazione ed invio delle e-mail, generazione, invio ed archiviazione delle PEC e sono quotate come segue:

- stampa, imbustamento e recapito posta massiva fino a 20 g. (fino a 4 fogli di grammatura 60 g/m2):



AM: 0,44 € + IVA (composto da stampa ed imbustamento 0,135 € + IVA e recapito posta massiva omologata 0,305 € + IVA)

CP: 0,55 € + IVA (composto da stampa ed imbustamento 0,135 € + IVA e recapito posta massiva omologata 0,415 € + IVA)

EU: 0,59 € + IVA (composto da stampa ed imbustamento 0,135 € + IVA e recapito posta massiva omologata 0,455 € + IVA)

- stampa, imbustamento e recapito posta massiva fino da 21 a 50 g. (oltre i 4 fogli di grammatura 60 g/m²):

AM: 0,59 € + IVA (composto da stampa ed imbustamento 0,20 € + IVA e recapito posta massiva omologata 0,39 € + IVA)

CP: 0,70 € + IVA (composto da stampa ed imbustamento 0,20 € + IVA e recapito posta massiva omologata 0,50 € + IVA)

EU: 0,95 € + IVA (composto da stampa ed imbustamento 0,20 € + IVA e recapito posta massiva omologata 0,75 € + IVA)

- stampa, imbustamento, recapito, rendicontazione esiti e dematerializzazione cartoline/plichi di raccomandate AR fino a 20 g. (fino a 4 fogli di grammatura 60 g/m²):

AM 3,97 € + IVA (composto da 2,63 € + IVA per raccomandata smart, 0,80 € + IVA per avviso di ricevimento, 0,21 € + IVA per stampa e imbustamento e 0,33 € + IVA per rendicontazione esiti e dematerializzazione cartoline)

CP 4,31 € + IVA (composto da 2,97 € + IVA per raccomandata smart, 0,80 € + IVA per avviso di ricevimento, 0,21 € + IVA per stampa e imbustamento e 0,33 € + IVA per rendicontazione esiti e dematerializzazione cartoline)

EU 5,11 € + IVA (composto da 3,77 € + IVA per raccomandata smart, 0,80 € + IVA per avviso di ricevimento, 0,21 € + IVA per stampa e imbustamento e 0,33 € + IVA per rendicontazione esiti e dematerializzazione cartoline)

- stampa, imbustamento, recapito, rendicontazione esiti e dematerializzazione cartoline/plichi di raccomandate AR da 21 a 50 g. (oltre i 4 fogli di grammatura 60 g/m²):

AM 4,59 € + IVA (composto da 3,09 € + IVA per raccomandata smart, 0,80 € + IVA per avviso di ricevimento, 0,37 € + IVA per stampa e imbustamento e 0,33 € + IVA per rendicontazione esiti e dematerializzazione cartoline)

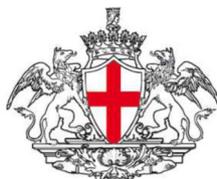


CP 4,93 € + IVA (composto da 3,43 € + IVA per raccomandata smart, 0,80 € + IVA per avviso di ricevimento, 0,37 € + IVA per stampa e imbustamento e 0,33 € + IVA per rendicontazione esiti e dematerializzazione cartoline)

EU 5,96 + IVA (composto da 4,46 € + IVA per raccomandata smart, 0,80 € + IVA per avviso di ricevimento, 0,37 € + IVA per stampa e imbustamento e 0,33 € + IVA per rendicontazione esiti e dematerializzazione cartoline)

- generazione, invio e archiviazione semplice PEC: 0,76 € + IVA
- generazione ed invio e-mail: 0,18 € + IVA
- archiviazione semplice e-mail: 0,09 € + IVA per ogni e-mail per ogni anno di conservazione





COMUNE DI GENOVA

Area C.F.O. Servizi Finanziari
Direzione Entrate Tributarie e Canoni

**RELAZIONE PER L’AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI SUPPORTO ALL’ATTIVITA’
RECUPERO MOROSITA’ ED EVASIONE, RISCOSSIONE VOLONTARIA E DA
VIOLAZIONI E DI GESTIONE ORDINARIA DELLA TARI DEL COMUNE DI GENOVA**

Affidamento in house a Genova Parcheggi S.p.A.

RELAZIONE AI SENSI DEL DELL’ART. 7 DEL D. LGS. 36/2023

Indice

1. Premessa	3
2. Contesto normativo di riferimento	3
3. La natura di Società in house di Genova Parcheggi S.p.A., strumenti e modalità di esercizio del controllo analogo	5
4. Descrizione delle attività di supporto all'accertamento, recupero morosità ed evasione riscossione volontaria e da violazioni della TARI	7
5. Le caratteristiche del servizio	8
6. Natura del servizio.....	9
7. Analisi della forma di affidamento prescelta.....	10
8. Vantaggi in termini di economicità, celerità e adeguatezza agli obiettivi	10
9. Conclusione ed esito della verifica.....	13

1. Premessa

La presente relazione è redatta ai sensi dell'art. 7 del Decreto Legislativo 36/2023. Tale articolo al comma 2 prevede che *“Le stazioni appaltanti e gli enti concedenti possono affidare direttamente a società in house lavori, servizi o forniture, nel rispetto dei principi di cui agli articoli 1, 2 e 3. Le stazioni appaltanti e gli enti concedenti adottano per ciascun affidamento un provvedimento motivato in cui danno conto dei vantaggi per la collettività, delle connesse esternalità e della congruità economica della prestazione, anche in relazione al perseguimento di obiettivi di universalità, socialità, efficienza, economicità, qualità della prestazione, celerità del procedimento e razionale impiego di risorse pubbliche. In caso di prestazioni strumentali, il provvedimento si intende sufficientemente motivato qualora dia conto dei vantaggi in termini di economicità, di celerità o di perseguimento di interessi strategici. I vantaggi di economicità possono emergere anche mediante la comparazione con gli standard di riferimento della società Consip S.p.a. e delle altre centrali di committenza, con i parametri ufficiali elaborati da altri enti regionali nazionali o esteri oppure, in mancanza, con gli standard di mercato.”*

2. Contesto normativo di riferimento

La disciplina normativa in materia di affidamenti in house providing ha seguito una costante evoluzione nell'ultimo decennio fino a delineare il quadro normativo attuale:

- il D. Lgs. 175/2016 “Testo unico in materia di Società a partecipazione pubblica”;
- il D. Lgs. 50/2016 “Attuazione delle direttive 2014/23/UE, 2014/24/UE e 2014/25/UE sull'aggiudicazione dei contratti di concessione, sugli appalti pubblici e sulle procedure d'appalto degli enti erogatori nei settori dell'acqua, dell'energia, dei trasporti e dei servizi postali, nonché per il riordino della disciplina vigente in materia di contratti pubblici relativi a lavori, servizi e forniture”, con specifico riferimento negli articoli: art. 5 “Principi comuni in materia di esclusione per concessioni, appalti pubblici e accordi tra enti e amministrazioni aggiudicatrici nell'ambito del settore pubblico” e art. 192 “Regime speciale degli affidamenti in house”;
- le linee guida ANAC n. 7 di attuazione del D. Lgs. 50/2016 relative all'iscrizione nell'Elenco delle amministrazioni aggiudicatrici e degli enti aggiudicatori che operano mediante affidamenti diretti nei confronti di proprie società in house previsto dall'art. 192 del D. Lgs. 50/2016;
- il D. Lgs. 56/2017 “Disposizioni integrative e correttive al decreto legislativo 18 aprile 2016, n. 50” che recepisce la nuova disciplina in materia di house providing dettata dalle Direttive UE n. 23,24 e 25 del 2014 in materia di concessioni e appalti dei settori ordinari e speciali ed introduce nuove previsioni normative anche in tema di affidamenti diretti in house;
- il D. Lgs. 36/2023, entrato in vigore per le parti di interesse dal 1° luglio 2023, va sostituire il D. Lgs. 50/2016 e s.m.i. disciplinando l'affidamento in house providing all'art. 7 “Principio di auto-organizzazione amministrativa”;
- il D. Lgs. 33/2013 e s.m.i. prevede la pubblicazione e l'aggiornamento sul profilo del committente nella sezione Amministrazione trasparente di tutti gli atti connessi all'affidamento degli appalti pubblici e dei contratti di concessione tra enti nell'ambito del settore pubblico, in formato open data.

L'art. 7 del D. Lgs. 36/2023 sancisce il “Principio di auto-organizzazione amministrativa” e recita, nei primi tre commi, quanto segue:

1. *“Le pubbliche amministrazioni organizzano autonomamente l'esecuzione di lavori o la prestazione di beni e servizi attraverso l'auto-produzione, l'esternalizzazione e la cooperazione nel rispetto della disciplina del codice e del diritto dell'Unione europea.*
2. *Le stazioni appaltanti e gli enti concedenti possono affidare direttamente a società in house lavori, servizi o forniture, nel rispetto dei principi di cui agli articoli 1, 2 e 3. Le stazioni appaltanti e gli enti concedenti adottano per ciascun affidamento un provvedimento motivato in cui danno conto dei vantaggi per la collettività, delle connesse esternalità e della congruità economica della prestazione, anche in relazione al perseguimento di obiettivi di universalità, socialità, efficienza, economicità, qualità della prestazione, celerità del procedimento e razionale impiego di risorse pubbliche. In caso di prestazioni strumentali, il provvedimento si intende sufficientemente motivato qualora dia conto dei vantaggi in termini di economicità, di celerità o di perseguimento di interessi strategici. I vantaggi di*

economicità possono emergere anche mediante la comparazione con gli standard di riferimento della società Consip S.p.a. e delle altre centrali di committenza, con i parametri ufficiali elaborati da altri enti regionali nazionali o esteri oppure, in mancanza, con gli standard di mercato.

3. *L'affidamento in house di servizi di interesse economico generale di livello locale è disciplinato dal decreto legislativo 23 dicembre 2022, n. 201.*”

Il principio di auto-organizzazione amministrativa stabilisce che ogni ente disponga della massima autonomia nello stabilire le modalità attraverso cui garantire l'esecuzione di lavori o la prestazione di beni e servizi alla propria collettività, nel rispetto dei seguenti principi previsti dagli artt. 1, 2 e 3:

Art. 1 - Principio del risultato: perseguendo la massima tempestività nell'affidamento ed esecuzione di un contratto pubblico ricercando il migliore rapporto possibile tra qualità e prezzo, nel rispetto dei principi di legalità, trasparenza e concorrenza; il principio del risultato, secondo il legislatore, costituisce attuazione, nel settore dei contratti pubblici, del principio del buon andamento e dei correlati principi di efficienza, efficacia ed economicità.

Art. 2 - Principio della fiducia: finalizzato a favorire e valorizzare l'iniziativa e l'autonomia decisionale dei funzionari pubblici, con particolare riferimento alle valutazioni e alle scelte per l'acquisizione e l'esecuzione delle prestazioni secondo il principio del risultato;

Art. 3 - Principio dell'accesso al mercato: richiede di favorire, da parte delle stazioni appaltanti e degli enti concedenti, l'accesso al mercato degli operatori economici nel rispetto dei principi di concorrenza, di imparzialità, di non discriminazione, di pubblicità e trasparenza, di proporzionalità.

L'art. 23 del D. Lgs. 36/2023 recita, nel quinto comma, quanto segue in relazione alla Banca Dati Nazionale dei Contratti Pubblici:

5. *“Con proprio provvedimento l'ANAC individua le informazioni che le stazioni appaltanti e gli enti concedenti sono tenuti a trasmettere alla Banca dati nazionale dei contratti pubblici attraverso le piattaforme telematiche di cui all'articolo 25. Gli obblighi informativi di cui al primo periodo riguardano anche gli affidamenti diretti a società in house di cui all'articolo 7, comma 2.”*

La formulazione della disciplina dell' in house providing è recata a livello comunitario dall'art. 17 della direttiva 2014/23/UE (Concessioni tra enti nell'ambito del settore pubblico), dall'art. 12 della direttiva 2014/24/UE (Appalti pubblici tra enti nell'ambito del settore pubblico) e dall'art. 28 della direttiva 2014/25/UE (Appalti tra amministrazioni aggiudicatrici), i quali - con identiche disposizioni - disciplinano tipologie di concessioni e di appalti che presentano caratteristiche tali da poter essere escluse dall'ambito di applicazione della normativa europea in materia di procedure di affidamento dei contratti pubblici e da consentire il ricorso all'affidamento in house.

Secondo la normativa dell'Unione europea gli enti locali possono procedere ad affidare la gestione dei servizi pubblici locali attraverso:

- esternalizzazione a terzi mediante procedure ad evidenza pubblica secondo le disposizioni in materia di appalti e concessioni di servizi;
- società mista pubblico-privata, la cui selezione del socio privato avvenga mediante gara a doppio oggetto;
- gestione diretta da parte dell'ente locale, cosiddetta gestione "in house", purché sussistano i requisiti previsti dall'ordinamento comunitario, e vi sia il rispetto dei vincoli normativi vigenti.

La giurisprudenza europea e quella nazionale hanno avuto modo di elaborare indici identificativi da utilizzare per verificare la legittimità del ricorso all'in house providing:

- la totale partecipazione pubblica;
- il controllo analogo, anche congiunto nel caso di affidamento in house in favore di società partecipata da più enti pubblici, in ragione del quale la Pubblica Amministrazione deve esercitare sull'ente un controllo analogo a quello esercitato sui propri organi ed uffici. Affinché possa ritenersi integrato il requisito del “controllo analogo” non è sufficiente la partecipazione totalitaria pubblica al capitale, ma

è necessario che siano previsti degli strumenti ulteriori, contemplati nello statuto, nell'atto costitutivo o nei patti parasociali, in base ai quali si stabilisce che vi sia un potere di indefettibile autorizzazione e di veto da parte del socio pubblico;

- la prevalenza dell'attività con l'ente affidante in ragione del quale il soggetto affidatario deve destinare la maggior parte del proprio operato a favore dell'ente o degli enti che lo controllano. Tale requisito è stato anch'esso inteso in modo rigoroso, nel senso che il soggetto affidatario deve destinare il proprio operato quasi esclusivamente in favore dell'ente pubblico. Più esattamente, occorre che oltre l'80% delle attività siano effettuate nello svolgimento dei compiti ad esso affidati dall'Amministrazione aggiudicatrice e che dai medesimi debba discendere almeno l'80% del fatturato.

3. La natura di Società in house di Genova Parcheggi S.p.A., strumenti e modalità di esercizio del controllo analogo

Genova Parcheggi S.p.A. è una Società a capitale totalmente pubblico, posseduta al 99,03% dal Comune di Genova. Soci di minoranza sono l'Istituto Giannina Gaslini (0,0002% pari ad 1 azione), il Policlinico San Martino (0,0002% pari ad 1 azione), Città metropolitana (0,969% pari a 5.000 azioni);

In oggi, la società opera secondo il modello "in house providing", stabilito dall'ordinamento dell'Unione Europea e dall'ordinamento interno per lo svolgimento dei seguenti servizi:

- gestione integrata di servizi pubblici per lo sviluppo della mobilità sostenibile del Comune di Genova;
- gestione dell'accesso delle aree di sosta e della viabilità all'interno della cinta del policlinico ospedaliero San Martino;
- gestione degli spazi di sosta veicolare e gestione accessi dell'Ospedale pediatrico Istituto Giannina Gaslini;
- gestione di fasi amministrative della procedura contravvenzionale e del servizio di front office contravvenzionale per la Polizia Locale del Comune di Genova.

Si rappresenta, altresì, che con deliberazione n. 9 del 22 febbraio 2022, il Consiglio Comunale ha approvato il nuovo Statuto della società Genova Parcheggi S.p.A. nell'intendimento del Comune di Genova di consentire alla società di svolgere le procedure di accertamento e riscossione dei tributi nei termini e alle condizioni di cui all'art. 52 del D. Lgs 446/97, ivi compresa la possibilità di provvedere, tra l'altro, all'attività di riscossione coattiva delle entrate; il tutto in un'ottica di gestione integrata delle funzioni aziendali nonché in funzione di una maggiore economicità, efficienza ed integrazione con le altre attività in tema di mobilità già gestite dalla società.

Così disponendo, è stato aggiunto all'art. 4 dello Statuto il comma 7 che prevede:

“La società potrà anche svolgere:

- la gestione ordinaria e straordinaria per la liquidazione, accertamento e riscossione, anche coattiva, delle entrate comunali patrimoniali e assimilate, tributarie ed extratributarie del Comune di Genova, ed eventualmente anche di altri enti pubblici e di società di servizi pubblici locali che esercitino il controllo analogo sulla società, nonché tutte le attività connesse e complementari, nel rispetto delle normative vigenti;
- l'attività di consulenza e assistenza nei settori di cui al punto a) a favore di soggetti terzi, nonché la gestione delle connesse pratiche amministrative e giudiziali.”

Gli strumenti attraverso i quali i Soci esercitano il controllo analogo sono lo Statuto, i patti parasociali e le convenzioni/disciplinari di esecuzione. Le modalità, oltre alla partecipazione diretta al capitale sociale con i conseguenti poteri dell'azionista stabiliti dalla legge e dallo statuto della Società sono i seguenti.

1. Assemblea di Coordinamento, prevista dai Patti Parasociali all'art. 4

L'Assemblea di Coordinamento (costituita dai legali rappresentanti pro tempore di ciascun Socio o dai diversi membri designati dai Soci stessi) rappresenta la sede dell'informazione, della direzione, della pianificazione, della valutazione e del controllo preventivo, contestuale e a posteriori da parte dei Soci della gestione e amministrazione della Società, nonché dei rapporti tra i Soci e tra i Soci e la Società. Essa assicura la cura e

salvaguardia degli interessi di tutti i Soci partecipanti alla società medesima indipendentemente dalla misura della partecipazione azionaria di ciascuno.

L'Assemblea di Coordinamento esprime tutti gli indirizzi vincolanti e i pareri che ritiene necessari per l'esercizio del potere di controllo analogo congiunto sulla Società e per il regolare andamento gestionale, economico e finanziario della Società, verifica lo stato di attuazione degli obiettivi, individuando eventuali azioni correttive in caso di scostamento o squilibrio finanziario, può richiedere relazioni periodiche sull'andamento della gestione.

L'Assemblea di coordinamento delibera sugli argomenti all'ordine del giorno delle Assemblee, tra cui la relazione previsionale e programmatica di cui all'art. 25 dello Statuto, nonché in merito ai seguenti documenti trasmessi dall'Organo Amministrativo della Società:

- relazioni semestrali di cui all'art. 27 dello Statuto;
- piani industriali, piani degli investimenti, piani di sviluppo e degli acquisti.

Ciascun Socio ha la facoltà di sottoporre direttamente all'Assemblea di Coordinamento della Società proposte e problematiche attinenti alle attività della Società.

2. Controllo sugli atti più significativi, previsti dallo Statuto all'art. 30 e dai Patti Parasociali all'art. 3

La Società è sottoposta al controllo degli atti più significativi in ordine alla coerenza complessiva delle attività con le prescrizioni e gli obiettivi stabiliti in disposizioni normative, negli atti di programmazione degli Enti pubblici Soci e nelle direttive emanate. Tale tipologia di controllo è attuata attraverso un'analisi preventiva, contestuale e successiva degli obiettivi affidati e della loro realizzazione, congruenza e valutazione degli eventuali scostamenti prodotti rispetto agli obiettivi previsti.

- Controllo ex ante

Viene prevista l'approvazione assembleare, con maggioranza qualificata, della Relazione previsionale aziendale mediante la quale i soci definiscono il piano industriale o piano strategico (corredato di performance attese e organizzative di validità triennale), gli obiettivi imprenditoriali, strategici e gestionali, con il relativo dettaglio degli investimenti; il budget annuale, l'individuazione dei principali fattori di rischio, il piano annuale delle assunzioni, il piano annuale degli acquisti. L'Assemblea di approvazione della Relazione previsionale aziendale è la principale sede di consultazione tra i Soci per l'informazione, il controllo preventivo, sulla gestione e amministrazione della Società. Solo a seguito dell'approvazione in assemblea (che deve avvenire in coerenza con strumenti di programmazione finanziaria degli enti pubblici soci) l'organo amministrativo è autorizzato ad adottare i provvedimenti conseguenti nei limiti di spesa in essa previsti. In tale sede le amministrazioni pubbliche hanno la possibilità di fornire indirizzi vincolanti sulle modalità di gestione economica e finanziaria dell'organismo in house. L'Assemblea ordinaria ha inoltre competenza sull'acquisto e l'alienazione di partecipazioni, sulla definizione dell'organigramma della società e sulle sue modifiche, sugli indirizzi generali inerenti all'organizzazione della Società e dei servizi alla stessa affidati sulle convenzioni e gli accordi con Enti locali e loro associazioni per l'erogazione dei servizi oggetto della Società.

È prevista una preventiva approvazione, da parte delle amministrazioni socie, delle deliberazioni societarie straordinarie. A tale proposito, ed al fine di adottare decisioni informate, il presidente del collegio sindacale o il sindaco unico deve inviare agli azionisti almeno quindici giorni prima, in occasione di assemblee di soci che abbiano all'ordine del giorno operazioni di carattere straordinario o strategico, un proprio parere a corredo di una relazione dettagliata sulle motivazioni che sono alla base dell'operazione proposta.

- Controllo contestuale

Gli organi amministrativi e le strutture degli Enti soci preposte al controllo sull'attività della Società hanno diritto di richiedere ed ottenere informazioni in merito alla gestione dei servizi affidati alla medesima società. In particolare viene prevista la verifica dello stato di attuazione degli obiettivi (art. 27 dello Statuto), con individuazione delle azioni correttive in caso di scostamento o squilibrio finanziario di tipo semestrale. Infatti, entro la fine del primo semestre di ciascun anno l'Organo amministrativo trasmette ai soci una relazione scritta sullo stato di attuazione degli obiettivi strategici assegnati e degli eventuali scostamenti affinché gli stessi assumano le eventuali azioni correttive. La relazione di verifica si compone di un documento di rendicontazione riguardante i dati economici,

patrimoniali e finanziari e le operazioni concluse con le finalità di controllo strategico. È previsto l'esercizio di poteri ispettivi da parte dei soci.

- Controllo ex post si realizza tramite:
 - i. la statuizione che, entro i termini stabiliti dai soci con i rispettivi Regolamenti sulle società partecipate, l'Organo amministrativo predisponga una relazione finale sullo stato di attuazione degli obiettivi strategici assegnati dal Comune di Genova e dagli altri soci e sulle risultanze di preconsuntivo della gestione;
 - ii. la relazione sul governo societario di cui all'art. 31 dello Statuto;
 - iii. l'approvazione del bilancio di esercizio.

- 3. Convenzione/disciplinare di esecuzione dei servizi affidati, prevista dai Patti parasociali all'art. 8 e dallo Statuto all'articolo 30 lettera d)

I Soci sottoscrivono con Genova Parcheggi S.p.A. una Convenzione effettuata in conformità alle discipline di settore ed ai provvedimenti amministrativi adottati dagli enti affidanti. In particolare la convenzione contiene regole e strumenti che, unitamente alle disposizioni dello Statuto, assicurano in concreto agli Enti soci un controllo ed una interazione con la Società analoghi a quelli esercitati sui propri servizi e strutture, capaci quindi di controllare puntualmente e con immediatezza le scelte gestionali e l'operatività della medesima Società.

Si dà inoltre atto che Genova Parcheggi S.p.A. è stata iscritta all'elenco delle amministrazioni aggiudicatrici e degli enti aggiudicatori che operano mediante affidamenti diretti nei confronti di proprie società in house di cui all'Autorità Nazionale Anticorruzione, in oggi cancellato.

Con riguardo ai requisiti di fatturato della Società, richiesti dalla norma, nel fascicolo dei bilanci societari al 31/12/2020, al 31/12/2021 e al 31/12/2022 depositati presso il Registro Imprese, a pag. 2 della Relazione al Bilancio dei rispettivi anni, risulta che il fatturato effettuato nello svolgimento dei compiti affidati dagli Enti pubblici soci è stato il seguente:

- 2020: 97,70%
- 2021: 97,70%
- 2022: 97,70%

Sempre nel fascicolo dei bilanci societari al 31/12/2020, al 31/12/2021 e al 31/12/2022 depositati presso il Registro Imprese, al punto 14 della Relazione sul governo societario per l' "Attestazione circa la composizione del fatturato", si legge rispettivamente, per l'anno 2020: *"Si attesta che oltre l'80% del fatturato relativo all'esercizio chiuso al 31/12/2020 è stato effettuato nello svolgimento dei compiti affidati dagli Enti pubblici soci"*, per l'anno 2021 *"Si attesta che oltre l'80% del fatturato relativo all'esercizio chiuso al 31/12/2021 è stato effettuato nello svolgimento dei compiti affidati dagli Enti pubblici soci"* e per l'anno 2022 *"Si attesta che oltre l'80% del fatturato relativo all'esercizio chiuso al 31/12/2022 è stato effettuato nello svolgimento dei compiti affidati dagli Enti pubblici soci"*.

4. Descrizione delle attività di supporto all'accertamento, recupero morosità ed evasione riscossione volontaria e da violazioni della TARI

Molte amministrazioni comunali, chiamate a gestire servizi sempre più complessi e con risorse di personale sempre più ridotte nel numero, hanno optato per forme di gestione che, per quanto riguarda le attività di accertamento e di riscossione delle entrate locali, prevedono forme intermedie tra l'integrale gestione diretta e la gestione completamente esternalizzata, ossia la gestione diretta che si avvale del supporto tecnico-amministrativo esterno. Per questa particolare forma di gestione, si riscontra un sempre maggior affidamento a terzi dei soli servizi "di supporto", ovvero tecnico-amministrativi, come l'aggiornamento delle banche dati, la predisposizione, la stampa, l'imbustamento e la postalizzazione degli atti, la verifica circa l'esito delle notifiche e dei pagamenti; queste sono tutte attività che si affiancano alla gestione delle entrate, gestione che, comunque, rimane in capo all'Ente. Siffatta modalità di gestione ha importanti aspetti positivi sotto il profilo della gestione dell'intera procedura accertativa, con buoni effetti sulla performance degli incassi.

Questo è stato il caso del Comune di Genova che fino a oggi è ricorso all'affidamento mediante procedura di gara per l'appalto dei servizi di supporto all'attività di gestione ordinaria, di recupero evasione, di riscossione volontaria e da violazioni di entrate tributarie del Comune di Genova per quanto concerne i tributi IMU, TASI e TARI e forme di prelievo pregresse.

In merito alla descrizione della situazione in essere, si rappresenta che, con avviso inviato in GUUE il 27 dicembre 2019 e pubblicato con il n. 2019/S 250-620735 del 30 dicembre 2019, è stata avviata la procedura finalizzata all'affidamento dei servizi di supporto all'attività di gestione ordinaria, di recupero evasione, di riscossione volontaria e da violazioni delle entrate tributarie (IMU – TARI – TASI) del Comune di Genova in un unico lotto per la durata di due anni, eventualmente prorogabili di ulteriori due anni. La gara è stata aggiudicata con Determinazione Dirigenziale della Direzione Politiche delle Entrate n. 2020-127.0.0.-8 del 19 marzo 2020, esecutiva ai sensi di legge, e si è proceduto all'aggiudicazione dei servizi di supporto all'attività di gestione ordinaria all'unico concorrente R.T.I. tra MUNICIPIA S.P.A. (mandataria) e M.T. S.P.A. – FRATERNITA' SCS ONLUS (mandanti).

In seguito, con Determinazione Dirigenziale della Direzione Politiche delle Entrate n. 2022-127.0.0.-58 e successivamente con Determinazione Dirigenziale n. 2023-127.0.0.-15, la Direzione si è avvalsa della facoltà prevista dall'art. 2 del capitolato speciale d'appalto di proseguire il servizio, alle medesime condizioni, rinnovando il contratto, come previsto dall'art. 4 dello stesso, sino al 31 marzo 2024.

5. Le caratteristiche del servizio

Il servizio in trattazione riguarda la gestione dell'attività di supporto al recupero morosità ed evasione, riscossione volontaria e da violazioni e di gestione ordinaria della TARI del Comune di Genova.

Le principali attività su cui si articolano i servizi sono, in sintesi, le seguenti:

- aggiornamento e bonifica della banca dati collegata all'attività di accertamento;
- emissione di solleciti bonari;
- emissione accertamenti per omesso o parziale pagamento e accertamenti per omessa o infedele dichiarazione;
- mappatura layout e produzione flussi di stampa, stampa/imbustamento e spedizione via posta ordinaria, e-mail o pec dei documenti ordinari (acconto, saldo, conguagli, solleciti pre-ruolo), e notifica dei solleciti, degli accertamenti e di eventuali altri atti;
- invio e notifica telematica, firma pec massiva sui documenti che lo richiedono, concordati con il Comune;
- digitalizzazione e conservazione documenti;
- gestione delle rateizzazioni collegate all'attività di accertamento;
- gestione, per l'attività di accertamento e di gestione dei pagamenti, del front e back office e del call center di secondo contatto;
- gestione operativa dell'acquisizione e controllo dei pagamenti ordinari, da sollecito e da violazioni;
- predisposizione dei solleciti pre-ruolo;
- predisposizione del flusso "600" per la trasmissione delle liste di carico a agenzia delle entrate riscossione;
- supporto al contenzioso.

Il Comune di Genova mantiene la titolarità, la direzione e il controllo di tutte le attività ed i processi per cui sono richiesti i servizi di supporto; è titolare del processo di programmazione di ogni attività funzionale al raggiungimento degli obiettivi dell'Amministrazione. Tutte le potestà pubblicistiche inerenti alla gestione e alla riscossione delle entrate di propria competenza restano in capo al Comune.

Il servizio in oggetto dovrà essere svolto avvalendosi dei sistemi informativi in uso presso il Comune, del software gestionale TARI messo a disposizione dall'Ente e degli eventuali ulteriori sistemi che l'Ente potrà predisporre ai fini di una sempre maggiore semplificazione degli adempimenti per il contribuente e una sempre maggiore digitalizzazione. Sistemi funzionali alle gestioni oggetto dell'affidamento possono essere

eventualmente anche proposti dall’Affidatario.

Il servizio dovrà essere svolto nel rispetto delle tempistiche concordate, prevedendo il costante aggiornamento sulle attività che l’Ente ha programmato e intende svolgere.

Per lo svolgimento dei servizi di supporto deve essere predisposta e fornita con tempi definiti dall’Ente una reportistica analitica, di sintesi e di dettaglio su tutti i processi gestiti. La reportistica deve rispondere a tutte le esigenze di controllo e rendicontazione riguardanti le attività di recupero morosità ed evasione, le attività di front e back office, di aggiornamento e bonifica delle banche dati, di rendicontazione dei pagamenti e dei riflessi sul bilancio dell’Ente.

L’Affidatario dovrà consentire la notifica dei solleciti e degli atti di accertamento con le modalità di legge effettuando gli aggiornamenti anagrafici e l’aggiornamento INAD e INIPEC attraverso il software messo a disposizione dall’Ente.

L’Affidatario dovrà inoltre:

- mettere a disposizione ogni risorsa ed attività funzionale al servizio in oggetto;
- conservare ed archiviare in locali idonei e di proprietà o in uso, tutti i dati e gli atti documentali originali e in copia, in matrice cartacea o informatica inerenti o conseguenti a tutte le attività previste nel servizio reso nonché la loro eventuale distruzione secondo le modalità stabilite dal Comune nel rispetto della normativa vigente in materia.

Il servizio dovrà essere svolto con risorse dedicate ed adeguatamente formate e competenti nell’ambito dei tributi locali sui rifiuti, nonché nell’ambito di tutti i processi collegati all’attività di recupero evasione, di riscossione da violazioni e nella gestione delle banche dati tributarie, in modo da garantire un’efficace, corretta e tempestiva informazione all’utenza.

L’Affidatario assicura il ricevimento del pubblico su appuntamento presso appositi sportelli, sia fisici, sia virtuali, per la gestione delle pratiche e per fornire informazioni all’utenza. Il Comune potrà chiedere all’Affidatario il potenziamento temporaneo del servizio in occasione delle scadenze e delle emissioni massive di atti o comunicazioni agli utenti.

Le attività sono nello specifico dettagliate nel documento denominato: “Prescrizioni e attività richieste per l’espletamento dei servizi di supporto all’attività di accertamento, recupero morosità ed evasione, riscossione volontaria e da violazioni della TARI”.

6. Natura del servizio

Considerate le caratteristiche dei servizi oggetto dell’affidamento ed offerti da Genova Parcheggi S.p.A., ai fini della presente relazione è necessario procedere con il corretto inquadramento giuridico della natura del servizio.

La definizione più corretta di servizi strumentali è reperibile nelle sentenze del Consiglio di Stato (ex multis, sezione V, 12 giugno 2009, n. 3766) dove si indicano come servizi strumentali i servizi erogati da società a supporto di funzioni amministrative di natura pubblicistica di cui resta titolare l’ente di riferimento e con i quali lo stesso ente provvede al perseguimento dei propri fini istituzionali.

Si tratta di un affidamento in house di servizi e quindi di una attività di tipo strumentale che può essere rinvenuta anche sul libero mercato e che rientra nell’ambito di applicazione del citato art. 7 del D. Lgs. 36/2023 essendo erogato a supporto delle funzioni amministrative di natura pubblicistica di cui resta titolare il Comune di Genova che, con tale servizio strumentale, provvede al perseguimento dei propri fini istituzionali.

7. Analisi della forma di affidamento prescelta

La Società Genova Parcheggi S.p.A. fondata nel 1995, è a tutti gli effetti Società a capitale interamente pubblico, le attività sono svolte nei confronti del Comune di Genova, il quale esercita le attività di controllo previste dalle vigenti disposizioni di legge. Risulta altresì qualificante il particolare rapporto giuridico intercorrente tra l'Amministrazione ed il soggetto affidatario, con il quale è in essere ormai da più di dieci anni il contratto di servizio per la gestione delle aree di sosta pubblica comunale.

Di particolare interesse, ai fini dello svolgimento dei servizi di supporto per l'accertamento ed i pagamenti della TARI, è l'esperienza iniziata a partire dal 2018, di affidamento in house alla Società Genova Parcheggi S.p.A. da parte della Polizia Locale del comune di Genova, del servizio di gestione di fasi amministrative della procedura contravvenzionale e del servizio di front office, per cui la società si è dotata di competenze, strutture e strumenti innovativi, idonei a fornire adeguato supporto anche per la gestione degli atti amministrativi di natura tributaria e adeguata gestione del front office per l'assistenza agli utenti.

Tale processo infatti, pur su basi normative diverse, è analogo ai processi tipici di gestione dell'accertamento, della gestione di pagamenti di entrate di natura tributaria, di gestione dell'utenza e richiede analoga struttura organizzativa.

La scelta tra il sistema dell'affidamento tramite procedura di gara pubblica ed il sistema dell'affidamento in house è preceduto dalla comparazione degli obiettivi pubblici che si intendono perseguire e delle modalità realizzative avuto riguardo a:

- tempi necessari;
- risorse umane e finanziarie da impiegare;
- livello qualitativo delle prestazioni in base ai principi di economicità;
- massimizzazione dell'utilità per l'Amministrazione.

8. Vantaggi in termini di economicità, celerità e adeguatezza agli obiettivi

Genova Parcheggi S.p.A. attualmente, si occupa efficacemente del servizio di gestione di fasi amministrative della procedura contravvenzionale e del servizio di front office.

L'esperienza nella gestione di tale servizio strumentale rende Genova Parcheggi S.p.A. soggetto in possesso del necessario know-how per la gestione del presente affidamento in quanto già ente erogatore in favore del Comune di servizi di notifica atti e gestione dei rapporti con i cittadini e, pertanto, a conoscenza delle specificità e dei bisogni della stessa e in grado rendere una prestazione pienamente rispondente alle esigenze richieste.

È stato quindi richiesto a Genova Parcheggi S.p.A. di formulare la propria offerta tecnico economica per i servizi illustrati al punto 5, garantendo la maggiore convenienza economica per l'Ente a fronte dei servizi proposti anche nell'ottica della realizzazione di economie di scala.

I servizi oggetto dell'affidamento comprendono una parte a corpo ed una parte a misura, in conseguenza, il quadro economico generale, presentato da Genova Parcheggi S.p.A. all'interno dell'Offerta Tecnico Economica, prevede due macrocategorie di costi.

I servizi a corpo comprendono le seguenti attività:

- attività di back office per abbinamento pagamenti e compensazioni e per la gestione di solleciti bonari, AOP, AOD e solleciti pre-ruolo e generazione del flusso tracciato 600 da inviare a ruolo;
- attività di front office per solleciti bonari, AOP, AOD e solleciti pre-ruolo;
- attività di call center di secondo contatto per solleciti bonari, AOP, AOD e solleciti pre-ruolo;
- supporto per l'integrazione del sistema esistente;
- formazione del personale.

Il gruppo di lavoro che svolgerà il servizio sarà composto da:

- 1 responsabile (secondo inquadramento CCNL 40 ore settimanali);

- fino a 5 operatori full time in base alle necessità (secondo inquadramento CCNL 40 ore settimanali);
- fino a 4 operatori part-time in base alle necessità (secondo inquadramento CCNL 20 ore settimanali).

Il totale servizi a corpo è pari ad euro 310.000/anno.

Genova Parcheggi S.p.A. ha previsto che le risorse umane del servizio front office e back office saranno tutte dipendenti della Società, dotate di conoscenze informatiche, con esperienza pluriennale nel settore del rapporto con il pubblico, formate per la gestione dello stress da lavoro correlato e preparate sul quadro normativo di riferimento e sui processi collegati al servizio TARI.

Altresì, Genova Parcheggi S.p.A. sottolinea come il servizio di front office sarà integrato dalla consulenza online attraverso sportello virtuale e/o appuntamento telefonico a cui l'utente potrà accedere previo appuntamento richiesto online o al call center.

Il personale di Genova Parcheggi S.p.A. si occuperà della gestione delle comunicazioni che perverranno dall'utenza all'indirizzo di posta elettronica fornito dal Comune per quanto riguarda le attività di sollecito ed accertamento.

Gli sportelli saranno in numero adeguato e con possibilità di incremento in caso di necessità utilizzando la flessibilità degli sportelli polifunzionali già in uso.

L'organizzazione flessibile del lavoro, già utilizzata presso la Società, costituisce una forma strategica, efficace, efficiente e dinamica nella gestione dell'emissione di atti di sollecito ed accertamento.

L'attività di emissione di atti, infatti, può facilmente comportare picchi di afflusso dell'utenza sia presso gli sportelli fisici e/o virtuali, sia attraverso altri canali (call center, email, piattaforme, pec) e la possibilità di attivare specifiche risorse, se necessarie, consente di migliorare il servizio, diminuire i tempi di risposta e massimizzare il razionale utilizzo delle risorse.

Premesso che su Consip non sono attive convenzioni per la gestione dei servizi in trattazione, per la parte a corpo è stata effettuata una analisi comparativa tra l'offerta pervenuta da Genova Parcheggi S.p.A. e l'offerta dell'R.T.I., di cui al precedente punto 4, affidatario dei servizi in oggetto a partire dal 1.04.2020 ed in scadenza il 31.03.2024. Per tale affidamento a partire dal 2020 non è stata applicata revisione dei prezzi.

Si è ritenuto di procedere scorpendo dall'offerta economica di Genova Parcheggi S.p.A., relativa ai servizi a corpo, il costo del personale, considerando come dato di riferimento la dotazione minima di n. 4 addetti oltre al responsabile.

Considerando il costo del lavoro medio per la categoria "impiegati" indicato nel *Report società partecipate del Comune di Genova – Allegato C* (DCC-2023-71 Revisione Annuale delle Partecipazioni ai sensi dell'Art. 20 del D. Lgs n. 175/2016 – Ricognizione delle partecipazioni detenute dall'Ente al 31 Dicembre 2022), si stima che il costo del personale sia quantificabile in circa euro 245.000,00 e che, in conseguenza, sia quantificabile in circa euro 65.000,00 la quota relativa alle ulteriori voci indicate dell'offerta relativa ai servizi a corpo.

Le somme indicate appaiono coerenti rispetto alle prescrizioni ed alle attività richieste ed offerte.

I costi relativi a TARI per gli anni 2020 e 2021 e 2022 certificati dall'R.T.I. attuale affidatario, sono pari rispettivamente ad euro 952.835,46 e ad euro 1.494.360,48 e ad euro 1.113.337,17 al netto Iva. La comparazione che rileva è stata effettuata per gli anni 2020 e 2021 in quanto, in queste annualità, è stato utilizzato lo stesso sistema informativo che si utilizzerà a partire da aprile 2024.

Per rendere omogeneo il confronto ed identificare la parte a corpo dal totale dei costi certificati dall'attuale affidatario sono stati esclusi:

- i costi dei servizi a misura di stampa, imbustamento e postalizzazione pari ad euro 407.010,00 per l'anno 2020, ad euro 893.878,60 per l'anno 2021 ed euro 305.488,57 per l'anno 2022;

- i costi per l'acquisizione del servizio di call center pari ad euro 77.000,00 per l'anno 2020 e ad euro 104.266,80 per l'anno 2021 e ad euro 105.884,00 per l'anno 2022;
- il costo del direttore dei lavori pari ad euro 25.000,00 per gli anni 2020 e 2021 pari a 40.000,00 per l'anno 2022 e non più necessario nell'attuale contesto;
- i costi di servizi ulteriori collegati all'F24 non più utilizzati pari ad euro 20.000,00 per gli anni 2020 e 2021;
- i costi del personale eccedente le 5 unità considerate nel confronto pari ad euro 60.238,21 per l'anno 2020 ad euro 73.927,83 per l'anno 2021 ad euro 72.517,77 per l'anno 2022

Considerate le esclusioni, la componente di costo a corpo certificata dall'attuale R.T.I. per le annualità 2020 2021 e 2022 confrontabile con l'offerta di Genova Parcheggi S.p.A., risulta pari ad euro 363.587,25 per il 2020 ad euro 377.287,25 per il 2021 e ad euro 589.446,83.

Si precisa che, per quanto riguarda l'anno 2023 seguendo la tendenza già evidente nel 2022, ulteriori sviluppi del sistema informativo hanno determinato un aumento dei costi relativi a servizi che non sono ricompresi nel presente affidamento per cui il confronto con tale anno non risulta significativo.

I servizi a misura sono relativi alle spese per la spedizione dei vari documenti, comprendono: stampa e imbustamento, recapito, rendicontazione degli esiti (per le raccomandate AR), dematerializzazione delle cartoline (per le raccomandate AR), generazione ed invio delle e-mail, generazione, invio ed archiviazione delle PEC.

Per quanto concerne i servizi a misura occorre osservare che è poco significativo confrontare i costi sostenuti negli anni precedenti in quanto, mentre è sostanzialmente costante il numero degli invii massivi ordinari relativi ad acconto e saldo TARI (n. 650.000 circa), le altre numeriche correlate all'attività di sollecito ed accertamento possono subire di anno in anno variazioni anche rilevanti correlate a numerose variabili.

Inoltre dal 2020 ad oggi si è assistito ad un aumento considerevole di costi correlati ai servizi a misura, tenuto anche conto delle spinte inflazionistiche degli ultimi periodi.

Pertanto, per la parte a misura il raffronto è stato effettuato tra l'offerta di Genova Parcheggi S.p.A. e i costi applicati da Poste Italiane S.p.A. per il servizio universale di posta massiva ordinaria e di posta raccomandata ricavabile dai listini pubblici.

Il confronto è stato effettuato sulle tariffe puntuali per tipologia di spedizione ed anche attraverso la quantificazione del costo prevedibile sulla base del numero medio di atti emessi.

Sono state considerate soltanto le spedizioni in area metropolitana, in quanto prevalenti, ed è stato ipotizzato di effettuare tutte le spedizioni attraverso postalizzazione cartacea; si attende quindi un ulteriore risparmio correlato agli invii ed alle notifiche digitali.

Dal suddetto raffronto, risulta una convenienza economica sui singoli prezzi unitari di spedizione che consente di stimare, considerando il numero medio di invii per anno, un risparmio intorno al 23% al netto di IVA.

La "postalizzazione digitale" (e-mail, PEC, piattaforme, etc..) per gli invii ordinari e per le notifiche PEC è in costante aumento e contribuirà a ridurre notevolmente gli invii tramite posta cartacea.

Il gap positivo risultante dal confronto tra servizio universale e servizio offerto da Genova Parcheggi potrà subire ulteriori miglioramenti in futuro, in quanto i sistemi sono stati recentemente integrati con la consultazione automatica della piattaforma INAD (Indice nazionale dei domicili digitali), che sta aumentando progressivamente le notifiche via PEC rispetto alle altre tipologie.

9. Conclusione ed esito della verifica

La presente relazione, nell'ambito dell'affidamento in house di servizi strumentali, ai sensi dell'art. 7, comma 2 del D. lgs, 36/2023, ha valutato che l'offerta pervenuta da Genova Parcheggi S.p.A. risulta ragionevolmente congrua ed in linea con i servizi richiesti.

In base alle comparazioni effettuate, sul piano dell'economicità evidenzia costi complessivi mediamente inferiori o in linea con quelli di mercato, offre un output adeguato per quantità e qualità di servizi rispetto all'attuale affidamento e superiore per flessibilità organizzativa ed ottimale utilizzo delle risorse.

Genova Parcheggi S.p.A. ha, infatti, indicato una serie di azioni e strumenti, dettagliati nell'offerta, in grado di conseguire già nel breve periodo obiettivi di efficacia, efficienza, economicità, qualità del servizio e ottimale impiego delle risorse pubbliche come richiesto dal nuovo Codice degli Appalti.

L'efficacia del servizio svolto dalla società in house sarà valutata con riferimento agli specifici obiettivi assegnati attraverso azioni di controllo e monitoraggio volte ad accertare, in fase esecutiva, il raggiungimento delle finalità perseguite.

I prescritti poteri di intervento e di controllo riconosciuti alla Civica Amministrazione nei confronti della società in house sono infatti tali da consentire interventi volti ad adeguare, anche in itinere, le condizioni di esercizio alle specifiche esigenze dell'amministrazione. L'amministrazione può, infatti, verificare direttamente i livelli di efficienza e promuovere, ove necessario, interventi di razionalizzazione.

In relazione a quanto sopra illustrato, si esprime una valutazione complessivamente positiva e di convenienza tecnica ed economica in ordine all'affidamento in house providing, rispetto alle altre possibili soluzioni normativamente previste.

Inoltre, la società risulta essere in possesso di una serie di caratteristiche che garantiscono la corretta e conveniente esecuzione del servizio, in particolare:

- rispetto dei principi economicità, qualità della prestazione, celerità del procedimento a prezzi concorrenziali e comunque competitivi;
- gestione in equilibrio e una situazione economico e patrimoniale solida che consente l'autosufficienza gestionale;
- dotazione organica adeguata alla gestione del servizio;
- prestazioni di elevato livello qualitativo nel rispetto degli obblighi generali del servizio.

La forma di gestione prescelta per i servizi in oggetto, ossia l'affidamento in house, presenta benefici sia per l'amministrazione, sia per la collettività in quanto si inserisce nel percorso strategico teso al miglioramento della qualità dei servizi offerti alla cittadinanza, infatti l'assenza di terzietà sostanziale insita nel rapporto in house, consente di garantire meglio i risultati che si intendono raggiungere.

Tenuto conto, infatti, della esperienza della società nella gestione delle procedure contravvenzionali della Polizia Locale e della conseguente disponibilità di strumenti e strutture idonee, che consentono di sfruttare economie di scala, appare ragionevole l'utilizzo di risorse disponibili anche per lo svolgimento dell'affidamento in oggetto.

Nondimeno, la proprietà pubblica di Genova Parcheggi S.p.A. costituisce una sicurezza delle caratteristiche di trasparenza, serietà e affidabilità, caratteristiche tipiche delle Pubbliche Amministrazioni così come la natura di Società per Azioni esprime la dovuta flessibilità e rapidità d'azione.

In sintesi, l'opzione di utilizzo di una Società come Genova Parcheggi S.p.A. rappresenta la scelta organizzativamente più conveniente poiché permette di minimizzare i costi di gestione già assorbiti in grandissima parte dalle funzioni esistenti e garantisce la flessibilità ed il dinamismo tipici di una società privata, ancorché a capitale pubblico.

Infine, l'affidamento alla Società partecipata per i motivi sopra evidenziati, consente il conseguimento degli "obiettivi di risultato" di cui all'art. 1 del D. Lgs. 36/2023 e l'esercizio del controllo analogo, così come in precedenza descritto e sperimentato nell'esperienza di altri affidamenti consente il conseguimento degli "obiettivi di fiducia" di cui all'art. 2 del D. Lgs. 36/2023.

COMUNE DI GENOVA

CONTRATTO

per l'espletamento dei servizi di supporto all'attività di recupero morosità ed evasione, riscossione volontaria e da violazioni e di gestione ordinaria della TARI del Comune di Genova

TRA

il **COMUNE DI GENOVA**, con sede in Genova (GE), Via Garibaldi n. 9, Codice Fiscale 00856930102, rappresentato per il presente atto da, nella qualità di
(in seguito anche "Comune", "Ente", "Amministrazione comunale")

E

GENOVA PARCHEGGI SOCIETA PER AZIONI, con sede legale in Genova, Viale Brigate Partigiane, 1-1A CAP 16129 Partita IVA, Codice Fiscale 03546590104 rappresentata da e domiciliato presso la sede della Società, nella qualità di Amministratore Unico, munito degli idonei poteri a quanto infra, (in seguito definita anche "Affidatario")

PREMESSO

che in esecuzione della Determinazione Dirigenziale n.l'Amministrazione Comunale ha stabilito di procedere all'affidamento diretto in house providing ex. art. 7 del D. Lgs. 36/2023 del servizio di supporto TARI per un importo annuo di euro oltre IVA 22%;

che il servizio di cui trattasi non risulta compreso nelle convenzioni stipulate da "CONSIP S.P.A." e nelle categorie merceologiche di cui all'art. 1, comma 7 del D.L. 95/2012, convertito in legge 135/2012 e pertanto non è soggetto alla disciplina ivi prescritta;

che il Responsabile Unico del Progetto del presente affidamento è ;

che il Direttore dell'esecuzione del contratto è nominato con ;

ARTICOLO 1. PREMESSE, ALLEGATI E DEFINIZIONI

1. Le premesse costituiscono parte integrante e sostanziale del presente Contratto.
2. Costituiscono altresì parte integrante del presente contratto:
 - La proposta tecnico operativa presentata da Genova Parcheggi S.p.A. in data 16/02/2024 con nota prot. 84598.
 - Le Prescrizioni richieste per l'espletamento dei servizi di supporto all'attività di recupero morosità ed evasione, riscossione volontaria e da violazioni e di gestione ordinaria della TARI del Comune di Genova (in seguito anche "Prescrizioni").
3. Nell'ambito del presente Contratto si intende per:
 - a) Servizio: tutte le attività come *Infra* meglio dettagliate costituenti oggetto del presente contratto, e le prestazioni tutte di cui al presente Contratto nonché agli eventuali Documenti Contrattuali allegati;

- b) Affidatario: la società Genova Parcheggi S.p.A;
- c) Committente: la Direzione Entrate Tributarie e Canoni del Comune di Genova;
- d) RUP, Responsabile Unico del Progetto;
- e) Codice Privacy: il D.lgs. 30 giugno 2003, n.196 e s.m.i.;
- f) GDPR: Regolamento UE 2016/679;
- g) Contratto: il presente contratto.

ARTICOLO 2. OGGETTO DEL CONTRATTO

1. L'Ente con il presente atto conferisce alla Società Genova Parcheggi S.p.A., che accetta senza riserva alcuna, l'espletamento dei servizi di supporto all'attività di recupero morosità ed evasione, riscossione volontaria e da violazioni e di gestione ordinaria della TARI del Comune di Genova (in seguito anche "servizio di supporto TARI", "servizio").
2. La Società Genova Parcheggi S.p.A. si impegna all'esecuzione del servizio di supporto TARI alle condizioni di cui al presente contratto e agli atti a questo allegati o richiamati, nonché a quelle contenute nelle Prescrizioni redatte dal Comune di Genova ed allegate quale parte integrante del presente contratto e nella propria proposta tecnico operativa comunicata con nota n. 84598 del 16/02/2024 ed allegata quale parte integrante del presente contratto.
3. Il Comune di Genova mantiene la titolarità, la direzione ed il controllo di tutti i processi per cui sono richiesti i servizi di cui al presente affidamento ed è altresì titolare del processo di programmazione di ogni attività e in particolare dell'attività di accertamento e di recupero dell'evasione dei tributi oggetto di affidamento. Tutte le potestà pubblicistiche inerenti alla gestione e alla riscossione delle entrate di propria competenza restano in capo al Comune.
4. Le attività oggetto del presente affidamento si basano sul quadro dei tributi locali in vigore alla data di sottoscrizione del contratto. Nel caso di variazioni normative intervenute nelle more dell'affidamento e/o nel corso di esecuzione del servizio, l'Affidatario dovrà adeguare la propria attività alle nuove esigenze gestionali della fiscalità locale. Anche qualora l'evoluzione normativa comporti una riduzione dell'attività e quindi del corrispettivo, l'Affidatario dovrà adeguarsi senza che da ciò derivi il diritto a qualsivoglia indennizzo.
5. Le prestazioni di cui al presente contratto potranno essere implementate con ulteriori attività che, in corso d'opera, la Direzione Entrate Tributarie e Canoni possa ritenere necessarie, affidate con specifici atti e nei limiti delle disponibilità di bilancio.
6. L'affidamento è conferito e accettato sotto l'osservanza piena, assoluta, inderogabile e inscindibile del presente contratto e, per quanto da esso non disciplinato, delle norme in materia.
7. In caso di inosservanza o di inadempienza alle condizioni contrattuali, a carico di Genova Parcheggi S.p.A. saranno applicate le penalità previste dall'art. 12 del presente contratto, riservandosi la Civica Amministrazione di risolvere il contratto, in danno dell'Impresa stessa, ai sensi dell'art.1456 del Codice Civile.

ARTICOLO 3. AMMONTARE DEL CONTRATTO

1. L'importo del presente servizio ammonta ad euro oltre I.V.A. 22%, di cui europer i servizi a corpo ed europer i servizi a misura e potrà subire oscillazioni a seconda delle effettive prestazioni richieste dalla Civica Amministrazione e rese dall'Affidatario.
2. Per quanto riguarda i servizi a misura, relativi alla stampa, imbustamento, postalizzazione e notifica delle comunicazioni e degli atti, l'importo del contratto potrà subire oscillazioni in aumento o in diminuzione in funzione del numero di comunicazioni e atti effettivamente

inviati, pertanto gli importi dovuti verranno corrisposti in base al numero effettivo di invii ed ai costi indicati nella proposta tecnico operativa presentata dall’Affidatario.

ARTICOLO 4. DURATA DEL SERVIZIO

1. Il servizio ha durata di anni a partire dalla data del verbale di avvio dell’esecuzione del contratto.
2. La stazione appaltante ha facoltà di recedere dal contratto in qualunque momento previo il pagamento dei lavori eseguiti o delle prestazioni relative ai servizi e alle forniture eseguiti.
3. L’esercizio del diritto di recesso è preceduto da una formale comunicazione all’Affidatario, da darsi con un preavviso non inferiore a 30 giorni. Il recesso diverrà efficace decorso 1 (uno) anno dalla data di invio della suddetta all’Affidatario.

ARTICOLO 5. PAGAMENTI

1. L’Affidatario dovrà inviare con cadenza bimestrale fatture elettroniche posticipate corredate da un dettaglio analitico dell’attività svolta e con l’indicazione dell’oggetto di fatturazione.
2. Con riferimento alla liquidazione degli importi a misura, dovrà essere indicato l’importo dovuto a fronte del numero di atti effettivamente inviati specificandone il numero per ogni tipologia di invio (entro e fuori il territorio comunale, raccomandate A/R, PEC, etc..)
3. Le fatture dovranno essere intestate al Comune di Genova – Direzione Entrate Tributarie e Canoni, Via Cantore n. 3 – CAP 16149 Genova. Nella fattura dovrà essere indicato il codice univoco dell’ufficio Direzione Entrate Tributarie e Canoni: EN935Y.
4. Il pagamento delle fatture, previa verifica della correttezza contributiva (DURC regolare) avverrà entro 30 giorni dalla data di ricevimento delle stesse.
In caso di irregolarità del DURC il Comune sospenderà in via cautelativa i pagamenti delle fatture, che riprenderanno regolarmente con l’acquisizione dei documenti di regolarità dei versamenti.
5. I pagamenti saranno effettuati mediante l’emissione di bonifico bancario o postale da conto corrente dedicato, anche non in via esclusiva, alle commesse pubbliche, ai sensi dell’art. 3, comma 1 del L. 136/2010 e s.m.i.
6. L’Affidatario si impegna a comunicare ai sensi dell’art. 3, comma 7 della L. 136/2010 e s.m.i., entro 7 giorni, al Comune eventuali modifiche degli estremi indicati. La stessa assume altresì gli obblighi di tracciabilità previsti dalla vigente normativa.
7. Ai sensi dell’art. 3 della L. 136/2010 e s.m.i. tutti i movimenti finanziari relativi al presente affidamento devono essere registrati su conti correnti dedicati anche in via non esclusiva e, salvo quanto previsto al comma 3 dell’art. 3 della L. 136/2010 e s.m.i., devono essere effettuati esclusivamente tramite bonifico bancario o postale o con altri strumenti d’incasso o di pagamento idonei a garantire la piena tracciabilità delle operazioni.
8. I pagamenti destinati a dipendenti, consulenti e fornitori di beni e servizi rientranti tra le spese generali, nonché quelli destinati all’acquisto di immobilizzazioni tecniche devono essere eseguiti tramite conto corrente dedicato, anche in via non esclusiva alle commesse pubbliche, per il totale dovuto, anche se non riferibile in via esclusiva alla realizzazione degli interventi.
9. Nel caso di pagamenti di importo superiore a cinquemila euro qualora il Comune non lo accerti direttamente, l’Affidatario dovrà presentare apposita dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà attestante l’assenza di qualsiasi inadempimento derivante dalla notifica di una o più cartelle di pagamento per imposte e tasse, ovvero lo stato e la misura delle somme eventualmente dovute, fino alla concorrenza del medesimo importo.

10. Il Comune, prima di effettuare il pagamento a favore del beneficiario, provvederà a una specifica verifica ai sensi di quanto disposto dall'art. 4 del D.M.E. e F. n. 40 del 18 gennaio 2008, presso "Agenzia delle Entrate – Riscossione".
11. L'eventuale presenza di debiti in misura pari almeno all'importo di cinquemila euro produrrà la sospensione del pagamento delle somme dovute al beneficiario fino alla concorrenza dell'ammontare del debito rilevato nonché la segnalazione della circostanza all'agente della riscossione competente per territorio ai fini dell'esercizio dell'attività di riscossione delle somme iscritte a ruolo ai sensi e agli effetti dell'art. 3 del D.M.E e F. n. 40 del 18 gennaio 2008 e dell'art. 48 bis del D.P.R. n. 602/1973.

ARTICOLO 6. VARIAZIONI DEL CORRISPETTIVO

1. Qualora nel corso di esecuzione del presente contratto, per effetto di circostanze imprevedibili, si determinasse una variazione, in aumento o in diminuzione, del costo del servizio, superiore al 5% per cento dell'importo complessivo, troverà applicazione la disciplina prevista dall'art. 60 del D. Lgs. n. 36/2023. Ai fini del calcolo della variazione dei prezzi si utilizzano gli indici previsti ai sensi del comma 3 lett. b).

ARTICOLO 7. REVISIONE DEL CONTRATTO

1. Il presente contratto può essere oggetto di variazioni allo scopo di adeguarlo a successive intervenute esigenze sorte a seguito di modifiche normative o regolamentari.
2. Può altresì essere oggetto di integrazioni e/o modifiche funzionali o migliorative dei servizi prestati.
3. In ogni caso, ogni revisione integrazione e o modifica è possibile solo a seguito di redazione di apposito contratto aggiuntivo, stipulato in accordo tra le parti.

ARTICOLO 8. DIVIETO DI CESSIONE DEL CONTRATTO E DISCIPLINA DEL SUBAPPALTO

1. È vietata la cessione totale o parziale del contratto, pena il diritto del Comune di dichiarare risolto il contratto per colpa dell'Affidatario, restando impregiudicato il diritto a ripetere ogni eventuale danno dipendente da tale azione.
2. Non può essere affidata in subappalto l'integrale esecuzione delle prestazioni oggetto del contratto, nonché la prevalente esecuzione delle medesime.
3. L'Affidatario intende subappaltare le seguenti attività:
 - a.
 - b.
 - c.
4. Le seguenti prestazioni non possono essere oggetto di un ulteriore subappalto:
 - call-center e/o altri servizi di supporto telefonico ai contribuenti;
 - data entry e rendicontazione esiti;
 - stampa e imbustamento di atti e comunicazioni connessi servizi di supporto all'attività di recupero morosità ed evasione, riscossione volontaria e da violazioni e di gestione ordinaria della TARI del Comune di Genova.Ciò in ragione dell'esigenza di garantire, in virtù delle specifiche caratteristiche dell'appalto, la minima frammentazione possibile, di rafforzare i controlli ed avere una piena tracciabilità del processo gestionale di supporto, anche in considerazione del rapporto con i contribuenti e dell'esigenza di assicurare la piena tutela delle condizioni di lavoro, parità di trattamento e distribuzione delle postalizzazioni ai destinatari delle comunicazioni dell'Ente.
5. Il contratto di subappalto deve essere preventivamente autorizzato dall'Ente.

6. L’Affidatario e il subappaltatore sono responsabili in solido nei confronti della stazione appaltante dell’esecuzione delle prestazioni oggetto del contratto di subappalto.

ARTICOLO 9. RESPONSABILITÀ VERSO TERZI E ASSICURAZIONE

1. L’Affidatario del servizio assume la responsabilità di danni a persone e cose sia per quanto riguarda i dipendenti e i materiali di sua proprietà, sia con riferimento a quelli che esso dovesse arrecare a terzi in conseguenza dell’esecuzione del servizio e delle attività connesse, sollevando il Comune da ogni responsabilità al riguardo.
2. L’Affidatario si impegna a presentare la polizza assicurativa che tiene indenne il Comune dai rischi derivanti dall’esecuzione delle prestazioni nonché garanzia per responsabilità civile verso terzi.

ARTICOLO 10. ONERI A CARICO DELL’AFFIDATARIO

1. L’Affidatario è responsabile della disciplina e del buon ordine nell’esecuzione delle prestazioni e ha l’obbligo di osservare e far osservare al proprio personale le norme di legge e di regolamento, nonché le norme del presente contratto e tutte le disposizioni contenute in leggi, regolamenti e nel C.C.N.L. in vigore, nonché le ordinanze e ogni altro provvedimento comunale in materia. L’Affidatario si impegna inoltre a far osservare ai propri dipendenti il codice di comportamento dei dipendenti del Comune di Genova.
2. L’Affidatario dichiara che il servizio oggetto del presente contratto verrà eseguito sotto la personale cura, direzione e responsabilità del/della Sig./Sig.ra, che sarà altresì referente nei rapporti con il Comune. Il/la Sig./Sig.ra potrà essere sostituito/a in caso di impedimento, adeguatamente motivato, da altro soggetto il cui nominativo dovrà essere tempestivamente comunicato al Comune.

ARTICOLO 11. VERIFICHE E CONTROLLI

1. Il Dirigente della Direzione Entrate Tributarie e Canoni o proprio delegato e il RUP curano i rapporti con l’Affidatario, svolgono funzione di indirizzo, vigilano sulla corretta gestione dei servizi affidati.
2. Il RUP per il tramite di personale appositamente incaricato, può in qualunque momento disporre visite, ispezioni e controlli nelle aree e nei luoghi in cui vengono svolti i servizi oggetto del presente affidamento. Il RUP può richiedere in qualunque momento documenti e informazioni, nonché relazioni su fatti specifici di gestione e in generale sull’attività dell’Affidatario.
3. Qualora dovessero risultare dei disservizi, il Comune provvederà a trasmettere formale contestazione e l’Affidatario dovrà eliminare le disfunzioni rilevate nei termini e secondo le modalità eventualmente indicate nella contestazione, pena l’applicazione delle penalità di cui agli articoli seguenti.
4. Dopo ogni verifica o controllo viene redatto apposito verbale in duplice copia.

ARTICOLO 12. PENALI

1. Il Comune, a tutela delle norme contenute nel presente Contratto e nel documento “Prescrizioni”, in caso di inadempienze applicherà le seguenti penali:
 - a. qualora l’Affidatario non fornisca al Comune entro due giorni lavorativi dalla richiesta le informazioni riferite a singole pratiche trattate è stabilita una penale pari a € 250,00 per ogni giorno di ritardo;
 - b. qualora l’Affidatario non fornisca all’Ufficio contenzioso dell’Ente la documentazione entro cinque giorni lavorativi dalla richiesta è stabilita una penale pari a € 250,00 per ogni giorno di ritardo;

- c. qualora l’Affidatario non fornisca all’utenza risposte alle istanze ricevute via mail alle caselle di posta elettronica entro i tempi indicati dalle “Prescrizioni” è stabilita una penale pari a € 25,00 per ogni giorno di ritardo;
- d. nel caso di ritardato invio rispetto ai tempi indicati dall’Ente nella programmazione condivisa, per fatto o per colpa dell’Affidatario, di solleciti bonari, avvisi di accertamento per omesso o parziale pagamento, per omessa o infedele dichiarazione dovrà essere corrisposta una penale pari a 0,1% del valore complessivo economico del lotto di riferimento, moltiplicata per il numero di mensilità (1 mensilità = 30 giorni o frazione) di ritardo, fino ad un massimo computabile di 12 mensilità di ritardo;
- e. qualora il danno derivi dallo svolgimento di un’attività oltre il termine di prescrizione/decadenza, normativamente previsto, ovvero non sia possibile riscuotere il credito per vizi o irregolarità compiuti dall’Affidatario nell’attività di predisposizione dei dati necessari e/o per il mancato rispetto dei tempi di stampa e notifica degli atti che determinino la prescrizione del credito è stabilita una penale pari al 100% del credito non riscosso, delle spese postali, più ogni altra spesa accessoria. Lo stesso Affidatario dovrà provvedere alla periodica verifica dell’esistenza di tali occorrenze e segnalarle, con atto formale, all’Ente entro e non oltre 60 giorni dalla data in cui l’atto è reso nullo o inesigibile. L’inosservanza di tale termine comporterà l’applicazione di una penale aggiuntiva pari a € 25,00 per ogni atto non segnalato;
- f. qualora la percentuale di annullamento, per cause non direttamente imputabili a errori o omissioni del contribuente, degli avvisi di accertamento sul totale degli atti notificati nell’anno superi il 10% è stabilita una penale pari a € 10.000,00 per punto percentuale di superamento;
- g. nel caso di ritardato invio rispetto ai tempi indicati dall’Ente nella programmazione condivisa, per fatto o per colpa dell’Affidatario, del lotto di solleciti di cui all’art. 1 comma 795 della legge n. 160/2019, dovrà essere corrisposta una penale pari a 0,1% del valore complessivo economico del lotto di riferimento, moltiplicata per il numero di mensilità (1 mensilità = 30 giorni o frazione) di ritardo, fino ad un massimo computabile di 12 mensilità di ritardo;
- h. qualora l’Affidatario non provveda entro i termini concordati con l’Ente, all’elaborazione e consegna dei dati necessari per la creazione delle liste di carico per la formazione dei provvedimenti di riscossione coattiva è stabilita una penale per ogni giorno di ritardo pari a 0,1% del valore complessivo economico della lista di carico di riferimento, moltiplicata per il numero di mensilità (1 mensilità = 30 giorni o frazione) di ritardo, fino ad un massimo computabile di 12 mensilità di ritardo;
- i. qualora le notifiche non andate a buon fine superino il 10% degli atti inviati per ogni singolo lotto è stabilita una penale pari a € 3.000,00 per lotto di atti inviati;
- j. nel caso in cui, a seguito del processo d’abbinamento tra l’avviso di pagamento emesso e il relativo pagamento, dovesse determinarsi, per fatto o per colpa dell’Affidatario, l’invio di un sollecito di pagamento o di un avviso di accertamento per cui l’importo dovuto è già stato corrisposto, dovranno essere rimborsate le spese sostenute per la notifica dell’atto, ogni eventuale ulteriore spesa sostenuta e dovrà essere corrisposta, per ogni atto non abbinato al relativo pagamento, una penale pari a € 25,00 a titolo di risarcimento per l’attività di verifica svolta dal personale dell’Ente a correzione dell’incongruenza rilevata;
- k. nel caso in cui, a seguito del processo d’abbinamento tra l’avviso di pagamento emesso e il relativo pagamento, dovesse determinarsi, per fatto o per colpa dell’Affidatario, l’invio di solleciti di pagamento o di avvisi di accertamento per cui l’importo dovuto è già stato corrisposto in numero superiore a 1,3% del totale annuo dei pagamenti intervenuti, dovrà essere corrisposta una penale pari a 1% del valore annuo del contratto come sopra determinato;

- l. nel caso di annullamento per colpa dell’Affidatario di un avviso di accertamento-intimazione ad adempiere impugnato davanti alla Corte di Giustizia Tributaria o all’autorità amministrativa o giudiziaria, ovvero nel caso di annullamento d’ufficio per colpa dell’Affidatario, dovranno essere rimborsati il corrispettivo valore e le eventuali ulteriori spese sostenute dalla P.A. oltre a euro 25,00 a titolo di risarcimento per l’attività di difesa ovvero per l’attività di verifica svolta dal personale della P.A. , oltre alle eventuali spese di giudizio liquidate a favore dell’opponente;
- m. qualora l’Affidatario non rispetti la programmazione condivisa con l’Ente o non comunichi tempestivamente, ovvero prima del mancato rispetto dei cronoprogrammi di attività, problematiche e criticità che possono determinare il mancato rispetto dei tempi programmati è stabilita una ulteriore penale da € 500,00 a € 15.000,00 in funzione della gravità del mancato rispetto dei tempi;
- n. qualora lo svolgimento delle attività di front office e call center per la parte di competenza determinino segnalazioni ufficiali di disservizio da parte dell’utenza è prevista una penale da € 500,00 a € 3.000,00 in funzione della gravità e della ricorrenza del disservizio;
- o. qualora l’Affidatario non faccia pervenire all’Ente la rendicontazione mensile ed i report concordati con l’Ente è stabilita una penale pari a € 500,00.

Non è comunque precluso al Comune il diritto di sanzionare eventuali casi non espressamente contemplati, ma comunque rilevanti rispetto alla corretta erogazione del servizio. In tal caso l’importo della penale verrà determinato desumendola e ragguagliandola alla violazione più assimilabile, o, in mancanza, verrà graduata tra un minimo di € 250,00 ed un massimo di € 3.000,00 in base ad indicatori di gravità che verranno fissati dal Dirigente della Direzione Entrate Tributarie e Canoni in relazione al caso specifico e comunicati in sede di contestazione all’Affidatario.

Inoltre, il mancato rispetto, anche parziale, di quanto offerto dall’Affidatario determinerà una penale graduata da un minimo di € 500,00 a un massimo di € 5.000,00 in funzione della gravità dell’inadempienza e dell’impatto che la stessa determina sulla qualità del servizio.

2. Costituisce causa di risoluzione del presente contratto il mancato ripristino delle condizioni contrattuali a seguito di contestazione.
3. L’applicazione delle penali sarà preceduta da formale contestazione effettuata per iscritto dal Dirigente della Direzione Entrate Tributarie e Canoni o dal RUP, rispetto alla quale l’Affidatario avrà la facoltà di presentare le proprie controdeduzioni entro e non oltre dieci giorni dalla data del ricevimento della contestazione stessa.
4. Se entro i dieci giorni dalla data di ricevimento della contestazione, l’Affidatario non fornisce alcuna motivata giustificazione scritta, ovvero qualora la stessa non fosse ritenuta accoglibile, il Comune applicherà le penali previste.
5. L’importo complessivo delle penali non può superare il 10% dell’importo contrattuale. Qualora le inadempienze siano tali da comportare il superamento di tale importo trova applicazione quanto previsto in materia di risoluzione del contratto.
6. Il provvedimento applicativo della penale sarà assunto dal Comune e verrà comunicato all’Affidatario.
7. L’importo relativo all’applicazione della penale, esattamente quantificato nel provvedimento applicativo della stessa penalità, verrà introitato mediante ritenuta da operarsi in sede di pagamento della fatturazione.

ARTICOLO 13. RISOLUZIONE DEL CONTRATTO

1. Il Comune ha facoltà di risolvere il contratto ai sensi degli artt. 1453-1454 del Codice Civile, previa diffida ad adempiere ed eventuale conseguente esecuzione d’ufficio, a spese dell’Affidatario, qualora lo stesso non adempia agli obblighi assunti con la stipula del contratto con la perizia e la diligenza dovuta, ovvero per gravi e/o reiterate violazioni degli

- obblighi contrattuali o per gravi e/o reiterate violazioni e/o inosservanze delle disposizioni legislative e regolamentari, ovvero qualora siano state riscontrate irregolarità non tempestivamente sanate che abbiamo causato disservizio per il Comune, ovvero vi sia stato grave inadempimento dell'Affidatario stesso nell'espletamento del servizio in parola mediante subappalto non autorizzato - associazione in partecipazione, cessione anche parziale del contratto.
2. Costituiscono motivo di risoluzione di diritto del contratto, ai sensi dell'art. 1456 C.C. (Clausola risolutiva espressa), le seguenti fattispecie:
 - a. grave negligenza o malafede nell'esecuzione delle prestazioni, errore grave nell'esercizio delle attività, nonché violazioni alle norme in materia di sicurezza o ad ogni altro obbligo previsto dal contratto di lavoro e violazioni alle norme in materia di contributi previdenziali ed assistenziali;
 - b. falsa dichiarazione o contraffazione di documenti nel corso dell'esecuzione delle prestazioni;
 - c. transazioni di cui al presente affidamento non eseguite avvalendosi di Istituti Bancari o della società Poste italiane Spa, o degli altri strumenti idonei a consentire la piena tracciabilità dell'operazione, ai sensi del comma 9 bis dell'art. 3 della L. 136/2010.
 - d. mancato ripristino delle condizioni contrattuali a seguito di formale contestazione di cui all'art. 11 del presente contratto;
 - e. in caso di inosservanza degli impegni di comunicazione alla Prefettura di ogni illecita richiesta di danaro, prestazione o altra utilità nonché offerta di protezione o ogni illecita interferenza avanzata prima dell'affidamento ovvero nel corso dell'esecuzione del servizio nei confronti di un proprio rappresentante, agente o dipendente, delle imprese subappaltatrici e di ogni altro soggetto che intervenga a qualsiasi titolo nella realizzazione dell'intervento e di cui lo stesso venga a conoscenza.
 3. Nelle ipotesi di cui sopra il contratto sarà risolto di diritto con effetto immediato a seguito della dichiarazione del RUP, in forma di lettera raccomandata o PEC, di volersi avvalere della clausola risolutiva.
 4. La risoluzione del contratto non pregiudica in ogni caso il diritto dell'Ente al risarcimento dei danni subiti a causa dell'inadempimento.
 5. Costituiranno inoltre ipotesi di risoluzione di diritto ai sensi degli artt. 1453 s.s. C.C. le seguenti:
 - applicazioni delle penali previste all'art. 12 del presente contratto per un importo complessivo superiore al 10% dell'importo contrattuale, nonché dopo tre contestazioni e in assenza di giustificazioni ritenute valide dal Comune, ferma restando l'applicazione delle penali di cui al predetto articolo;
 - inadempienze gravi degli obblighi contrattuali che si protraggano oltre il termine perentorio assegnato dal Comune all'Affidatario per porre fine all'inadempimento.
 6. In tali casi il RUP procederà alla contestazione degli addebiti e fisserà un termine perentorio, non inferiore a giorni 15, entro il quale l'Affidatario dovrà uniformarsi agli standard richiesti ovvero agli obblighi normativi e/o contrattuali. La contestazione verrà effettuata con lettera raccomandata con avviso di ricevimento o tramite PEC.
 7. Il contratto si intenderà risolto di diritto alla scadenza del termine prefissato, in mancanza di tempestivo integrale adempimento.
 8. All'Affidatario verrà corrisposto il prezzo contrattuale del servizio regolarmente effettuato prima della risoluzione, detratte le penalità, le spese e i danni.
 9. Al fine di recuperare penalità, spese e danni il Comune potrà rivalersi su eventuali crediti dell'Affidatario senza necessità di diffide o di autorizzazione della stessa.
 10. In tutti i casi di risoluzione anticipata del contratto il Comune effettuerà, tramite propri periti, una stima dei beni e servizi forniti e dei beni e servizi da fornire e valuterà l'entità del danno subito.

11. Tale accertamento potrà essere, se richiesto, eseguito in contraddittorio con rappresentanti dell’Affidatario e le risultanze dello stesso verranno verbalizzate e sottoscritte dai presenti.
12. Le spese occorrenti per l’eventuale risoluzione del contratto e consequenziali alla stessa saranno a totale ed esclusivo carico dell’Affidatario.
13. La risoluzione del contratto non pregiudica in ogni caso il diritto del Comune al risarcimento dei danni subiti a causa dell’inadempimento.

ARTICOLO 14. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

1. Per l’esecuzione del presente contratto, che comporta il trattamento di dati personali per conto del Comune di Genova, il Comune di Genova, che è titolare autonomo del trattamento dei dati personali, nomina la Società Genova Parcheggi S.p.A. responsabile esterno del trattamento dei dati personali.
2. Ai sensi dell’art. 45, punto 8 del Regolamento 679/2016 (GDPR) il responsabile della protezione dei dati personali è la persona fisica o giuridica, l’autorità pubblica, il servizio o altro organismo che tratta i dati personali per conto del titolare.
3. La Società Genova Parcheggi S.p.A. dichiara di possedere adeguati requisiti di esperienza, capacità e affidabilità sufficienti per mettere in atto misure tecniche e organizzative adeguate e per svolgere il ruolo di responsabile esterno del trattamento dei dati personali.
4. La Società Genova Parcheggi S.p.A., in qualità di responsabile del trattamento, è tenuta a trattare i dati personali nel rispetto dei principi GDPR e attenendosi alle istruzioni del titolare del trattamento.
5. Le attività della Società Genova Parcheggi S.p.A. comportano il trattamento dei seguenti dati personali
6. Per l’esecuzione delle attività, servizi, prestazioni della società, il titolare del trattamento mette a disposizione i dati e le seguenti informazioni necessarie: banca dati anagrafica, banca dati
7. La società Genova Parcheggi S.p.A. è tenuta a:
 - a) trattare i dati nel rispetto dei principi del trattamento dei dati previsti nel Regolamento e solo per i fini indicati dal contratto;
 - b) trattare i dati secondo le istruzioni documentate del Titolare del trattamento dei dati;
 - c) garantire che le persone autorizzate al trattamento dei dati personali si siano impegnate formalmente alla riservatezza o abbiano un adeguato obbligo legale di riservatezza e abbiano ricevuto la formazione necessaria in materia di protezione dei dati personali;
 - d) redigere, ai sensi dell’art. 30, p. 2 GDPR, qualora ne ricorrano i presupposti, il registro delle attività di trattamento;
 - e) tenendo conto dello stato dell’arte e dei costi di attuazione, nonché della natura, dell’oggetto, del contesto e delle finalità del trattamento, come anche del rischio di varia probabilità e gravità per i diritti e le libertà delle persone fisiche, a mettere in atto misure tecniche e organizzative adeguate a garantire un livello di sicurezza adeguato al rischio, che comprendono, tra le altre, se del caso:
 - la pseudonimizzazione e la cifratura dei dati personali;
 - la capacità di assicurare su base permanente la riservatezza, l’integrità, la disponibilità e la resilienza dei sistemi e dei servizi di trattamento;
 - la capacità di ripristinare tempestivamente la disponibilità e l’accesso dei dati personali in caso di incidente fisico o tecnico;
 - una procedura per testare, verificare e valutare regolarmente l’efficacia delle misure tecniche e organizzative al fine di garantire la sicurezza del trattamento;
 - f) mettere a disposizione del Titolare del trattamento tutte le informazioni necessarie per dimostrare il rispetto degli obblighi del presente accordo o contratto e consentire e contribuire alle attività di revisione, comprese le ispezioni, realizzati dal Titolare del

- trattamento o da un altro soggetto da questi incaricato;
- g) informare e coinvolgere tempestivamente il Titolare di tutte le questioni riguardanti il trattamento dei dati personali ed in particolare nel caso di richieste di informazioni, controlli, ispezioni ed accessi da parte del Garante privacy;
 - h) tenendo conto della natura del trattamento, ad assistere il Titolare del trattamento con misure tecniche e organizzative adeguate, nella misura in cui ciò sia possibile, al fine di soddisfare l'obbligo del Titolare del trattamento di dare seguito alle richieste per l'esercizio dei diritti dell'interessato;
 - i) assistere il Titolare del trattamento nel garantire il rispetto degli obblighi di cui agli articoli da 32 a 36, GDPR, tenendo conto della natura del trattamento e delle informazioni a disposizione del responsabile del trattamento ed in particolare a collaborare nelle comunicazioni di violazioni di dati personali, negli adempimenti della valutazione di impatto e consultazione preventive;
 - j) concordare con il Titolare del trattamento dei dati il testo dell'informativa privacy (da allegare alla nomina) e assistere il Titolare del trattamento al fine di soddisfare l'obbligo di dare seguito alle richieste per l'esercizio dei diritti dell'interessato (artt. 12-22 GDPR).
8. Il Responsabile esterno del trattamento non ricorre ad un altro Responsabile, se non previa autorizzazione scritta del Titolare del trattamento: quando la società Genova Parcheggi S.p.A. intenda avvalersi di un altro Responsabile del trattamento (Sub responsabile) per l'esecuzione di specifiche attività di trattamento per conto del Titolare del trattamento, è tenuto, pertanto, a richiedere l'autorizzazione al Titolare del trattamento con congruo preavviso.
 9. Nel caso in cui il Responsabile del trattamento (Responsabile primario) ricorra ad un altro Responsabile del trattamento per l'esecuzione di specifiche attività di trattamento per conto del Titolare del trattamento, su tale altro Responsabile del trattamento sono imposti, mediante un contratto o un altro atto giuridico a norma del diritto dell'Unione o degli Stati membri, gli stessi obblighi in materia di protezione dei dati contenuti nel presente atto per il Responsabile del trattamento, prevedendo in particolare garanzie sufficienti per mettere in atto misure tecniche e organizzative adeguate in modo tale che il trattamento soddisfi i requisiti del regolamento.
 10. Nel caso in cui l'altro Responsabile del trattamento ometta di adempiere ai propri obblighi in materia di protezione dei dati, il Responsabile iniziale conserva nei confronti del Titolare del trattamento l'intera responsabilità dell'adempimento degli obblighi dell'altro Responsabile anche ai fini del risarcimento di eventuali danni causati dal trattamento salvo dimostri che l'evento dannoso non gli è imputabile (art. 82 p. 1,3 GDPR).
 11. La Società Genova Parcheggi S.p.A. in qualità di Responsabile del trattamento informa immediatamente il Titolare del trattamento qualora, a suo parere, un'istruzione violi il regolamento o altre disposizioni, nazionali o dell'Unione, relative alla protezione dei dati.
 12. Per i profili organizzativi e applicativi del presente atto, le parti indicheranno i referenti ed i relativi elementi di contatto.
 13. La Società Genova Parcheggi S.p.A., che per l'esecuzione del presente contratto tratta dati personali per conto della Civica Amministrazione, è tenuta a nominare un incaricato dell'immissione dei dati personali per la formazione dei verbali informatici di accertamenti sanzionatori conformi agli originali, trasmettendo alla Civica Amministrazione l'atto di incarico. Tale incaricato dovrà garantire adeguata formazione, competenza e riservatezza.
 14. La Società Genova Parcheggi S.p.A. comunica che è stato/a formalmente nominato/a per gli adempimenti di cui al presente articolo il/la Sig./Sig.ra
 15. La Società Genova Parcheggi S.p.A. è altresì obbligata:
 - ad aderire a codici di condotta o ai meccanismi di certificazione;
 - su scelta del Titolare del trattamento, è tenuta a cancellare o a restituire tutti i dati personali dopo che è terminata la prestazione dei servizi relativi al trattamento e cancelli le copie esistenti, salvo che il diritto dell'Unione o degli Stati membri preveda la conservazione dei

dati.

ARTICOLO 15. CONTROVERSIE

1. Per le controversie derivanti dal contratto è competente il Foro di Genova rimanendo espressamente esclusa la compromissione in arbitri.

ARTICOLO 16. RICHIAMO ALLE NORME LEGISLATIVE E REGOLAMENTARI

1. Si intendono espressamente richiamate le norme legislative e le altre disposizioni vigenti in materia.

ARTICOLO 17. SPESE DI CONTRATTO, IMPOSTE, TASSE E TRATTAMENTO FISCALE

1. Tutte le spese alle quali darà luogo il presente atto, inerenti e conseguenti (imposte, tasse, diritti di segreteria, etc.) e comprese quelle occorse per la procedura aperta sono a carico dell’Affidatario che, come sopra costituito, vi si obbliga.
2. Tutti gli allegati al presente atto sono da intendersi quale parte integrante e sostanziale di esso e le Parti ne hanno preso visione.
3. Ai fini fiscali si dichiara che le prestazioni di cui al presente contratto sono soggette all'imposta sul valore aggiunto.

Letto, approvato e sottoscritto digitalmente

.....

.....