

Relazione tecnico illustrativa delle attività di progetto

(ai sensi dell'art. 23 del D.Lgs. 18.04.2016 n. 50)

Oggetto: Gara a procedura aperta per l'affidamento in concessione del servizio di accertamento e riscossione ordinaria e coattiva, delle entrate tributarie ed extratributarie del Comune di Casoria ed attività propedeutiche, connesse e complementari, per la durata di anni cinque. CIG: 8968037240

Premessa

Il presente documento viene redatto in adempimento alle disposizioni del D.Lgs. n. 50/2016 e s.m.i. – Codice dei contratti pubblici (Codice).

L'art. 23 del Codice, nell'indicare i nuovi diversi livelli di progettazione, ha previsto che la progettazione di servizi e forniture si articoli di regola in un unico livello. In particolare, per quanto riguarda gli appalti di servizi, il comma 15, dell'art. 23 del Codice stabilisce che il progetto debba contenere:

1. la relazione tecnico-illustrativa del contesto in cui è inserito il servizio;
2. le indicazioni e disposizioni per la stesura dei documenti inerenti alla sicurezza di cui all'art. 26, comma 3, D.Lgs. n. 81/2008;
3. il calcolo degli importi per l'acquisizione dei servizi, con indicazione degli oneri della sicurezza non soggetti a ribasso;
4. il prospetto economico degli oneri complessivi necessari per l'acquisizione dei servizi;
5. il capitolato speciale descrittivo e prestazionale, comprendente: - le specifiche tecniche; - l'indicazione dei requisiti minimi che le offerte devono comunque garantire e degli aspetti che possono essere oggetto di variante migliorativa; - i criteri premiali da applicare alla valutazione delle offerte in sede di gara (se previsti); - l'indicazione di altre circostanze che potrebbero determinare la modifica delle condizioni negoziali durante il periodo di validità (fermo restando il divieto di modifica sostanziale).
6. [Ove previsto]: calcolo del costo del personale secondo quanto stabilito dall'art.23, comma 16, del D. Lgs. n. 50/2016 e s.m.i.

I suddetti elementi sono contenuti nella presente relazione illustrativa e nel capitolato tecnico del servizio e saranno dettagliati nella documentazione di gara e nei relativi allegati.

Il contesto di riferimento.

Il Comune di Casoria nasce nell'area a Nord di Napoli ed occupa una superficie di circa 12 Km². La città conta una popolazione di circa 76.000 abitanti che per la fascia di età media si collocano in gran parte nella classe media impiegatizia.

Sono presenti sul territorio svariate tipologie di servizi: ASL, Carabinieri, Giudice di pace, Agenzia delle Entrate ed alcune strutture sportive (Palazzetto dello Sport, Piscina e Stadio Comunale) che per la loro rilevanza strategica hanno costituito un valido punto di raccordo in occasione delle manifestazioni sportive di rilievo internazionale, quali le Universiadi 2019.

Il territorio si connota, altresì, per la presenza della zona asi, Area di Sviluppo Industriale, dove trovano sede alcune tra le realtà più importanti e di rilievo anche internazionale nel settore aeronautico, dell'alta sartoria, della produzione di alimenti e beni di consumo. Si contraddistingue, inoltre, per la presenza di un centro con sala multimediale, nonché di alcuni centri commerciali (medie/grandi strutture) anche di vendita di prodotti tecnologici e sportivi.

L'aspettativa della collettività è particolarmente elevata, atteso che il contesto si caratterizza per un'incidenza a titolo esemplificativo della fascia debole sulla popolazione pari a circa il 30%, il che determina inevitabilmente una richiesta di servizi anche non squisitamente di connotazione sociale, che non riesce ad essere completamente soddisfatta, se non operando, causa le contingenze economiche non favorevoli, tagli lineari sulla erogazione degli stessi o finanche l'inibizione di alcuni di essi.

Ciò premesso, va rappresentato che con deliberazione del Consiglio comunale n. 22 del 5/8/2020, è stato dichiarato il dissesto finanziario dell'Ente e con successivo decreto del Presidente della Repubblica del 28/10/2020 è stata nominata la Commissione straordinaria di liquidazione per l'amministrazione della gestione e dell'indebitamento pregresso, nonché per l'adozione di tutti i provvedimenti per l'estinzione dei debiti del Comune di Casoria. Di talché, le entrate derivanti dall'attività di recupero dell'evasione, riferita agli anni di imposta antecedenti quello dell'ipotesi di bilancio stabilmente riequilibrato 2020-2022, pur se accertate contabilmente nell'anno dell'ipotesi di bilancio o in anni successivi, devono essere destinate prioritariamente alla costituzione della massa attiva della liquidazione e, quindi, rientrano nelle competenze dell'organismo straordinario di liquidazione (OSL) dell'Ente.

E' di tutta evidenza che obiettivo prioritario dell'Amministrazione Comunale sia perseguire, oltre al miglioramento qualitativo, maggiore economicità nella gestione del servizio di riscossione delle entrate comunali, nonché in particolar modo una maggiore efficienza nella riscossione e garantire all'Ente maggiori introiti.

Attraverso l'affidamento in concessione dei servizi il Comune ha come obiettivi:

- il miglioramento del rapporto con il cittadino

- il perseguimento dell'equità fiscale
- il miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza nella gestione delle entrate
- il perseguimento di una visione globale ed integrata della propria banca dati
- il perseguimento di una gestione efficace ed efficiente delle varie fasi della riscossione da utilizzare anche nelle decisioni strategiche dell'amministrazione

La complessità funzionale ed il dimensionamento del Servizio rendono necessaria una evoluzione operativa, con il ricorso a forme gestionali organizzate sulla valorizzazione delle professionalità e delle competenze e sulla introduzione e valorizzazione di strumenti di innovazione tecnologica in linea con il processo di digitalizzazione ed informatizzazione dei servizi ai Cittadini.

Nella visione strategica di Ente la soluzione prospettata mira ad efficientare e potenziare il Sistema di riscossione delle entrate comunali, che attualmente serve un numero di contribuenti superiore ai 30.000 tra utenze domestiche e non domestiche.

Il progetto, quindi, costruito e finalizzato al risanamento dal dissesto finanziario prevede che la ditta aggiudicataria, per far fronte al fabbisogno del servizio stimato dal Comune, ha l'onere di impiegare per l'esecuzione dei servizi oggetto di affidamento un gruppo di lavoro stabile costituito da almeno 20 unità di personale, esperte nel settore oggetto dell'appalto.

Il gruppo di lavoro sarà dedicato in parte alle attività di Back Office ed in parte a quelle di Front Office.

I due gruppi saranno coordinati da un **Responsabile dell'esecuzione dell'appalto**, impiegato 36 ore settimanali, che si interfacerà direttamente con l'amministrazione comunale, nella persona del Dirigente di Settore e/o Funzionario Responsabile.

Il Concessionario dovrà garantire la presenza presso gli uffici all'uopo destinati, di personale specializzato e con esperienza professionale nel settore tributi ed entrate extratributarie, per un totale complessivo di n. 20 unità così come appresso meglio specificato.

Il team di lavoro opererà sotto la responsabilità di un **coordinatore** con assunzione di livello non inferiore al

“Quadro”, che presterà la propria attività per 36 ore settimanali in favore della commessa.

Il team di Front Office sarà costituito da 9 risorse, aventi la funzione di messo notificatore impiegate come di seguito descritto:

- 5 unità adibite alle postazioni indicate dal Comune per 26 ore settimanali;
- 4 unità, operative in ufficio per 36 ore settimanali.

Eventuali chiusure al pubblico delle sedi, per motivate e particolari esigenze, dovranno essere sempre preventivamente concordate con l'Ente.

L'orario settimanale di apertura al pubblico dell'Ufficio è così articolato di base:

- Lunedì: 9.00 – 13.00
- Martedì: 9.00 – 13.00 e Pomeriggio 14.30 – 17.30
- Mercoledì: 9.00 – 13.00
- Giovedì: 9.00 – 13.00 e Pomeriggio 14.30 – 17.30
- Venerdì: 9.00 – 13.00

Il team di Back Office Il team sarà costituito da **10 risorse (5 operative per 20 ore settimanali e 5 per 10 ore)**

impiegate nella cura e gestione delle attività di analisi, aggiornamento, riallineamento dati, implementazione/aggiornamento flussi informativi, implementazione appIO, pagoPA, attività di interfaccia con lo sportello online del contribuente, implementazione di sistemi di prenotazione online, Invio massivo di messaggistica, ecc.

Oggetto e ambito del servizio

L'appalto ha per oggetto l'affidamento in concessione del servizio di accertamento e riscossione ordinaria e coattiva, delle entrate tributarie ed extratributarie del Comune di Casoria ed attività propedeutiche, connesse e complementari di seguito indicate:

- IMU
- TARI
- Canone Unico Patrimoniale
- Imposta comunale sulla pubblicità, diritti sulle pubbliche affissioni e TOSAP per annualità pregresse
- TASI per annualità pregresse
- Fitti /canoni patrimoniali e violazioni codice della strada e altre violazioni, solo riscossione coattiva

I servizi oggetto della concessione, come di seguito meglio specificati, e per i quali sarà applicato l'aggio di aggiudicazione, sono sinteticamente di seguito descritti:

S.1- Servizio di gestione e riscossione ordinaria delle entrate: Servizio di gestione e riscossione ordinaria delle entrate tributarie e patrimoniali sopra indicate: conversione e costituzione banche dati, censimenti/mappature utenze e rilevazioni, elaborazione ruoli, riscossione ordinaria, bollettazione e fatturazione, rendicontazione e abbinamento versamenti - anche F24, elaborazione liste morosi, assistenza ai contribuenti – front/office, ausilio per la predisposizione degli atti regolamentari, delle tariffe, piano finanziario TARI e per le previsioni di gettito, predisposizione e invio questionari, informative, elaborazione liste morosi, ecc.

S.2- Servizio di accertamento delle entrate: liquidazione e accertamento per tutte le entrate appaltate, tributarie e patrimoniali: incrocio delle dichiarazioni, verifiche catastali, omessi, ritardati e parziali versamenti, accertamento evasioni/elusioni/abusi, pagamento volontario degli avvisi emessi, intimazioni, avvisi di mora, solleciti di pagamento, contenzioso, aggiornamenti banche dati, predisposizione liste di carico coattive, ecc.

S.3- Servizio di riscossione coattiva delle entrate: da effettuarsi a mezzo di ingiunzione fiscale ex R.D. 639/1910, per tutte le entrate appaltate, tributarie ed extratributarie sulla base degli avvisi di accertamento notificati prima del 1 Gennaio 2020, e sulle intimazioni di pagamento, solleciti, ecc. effettuati dal concessionario, nonché degli elenchi (ruoli) eventualmente forniti dal comune per le entrate elencate all'articolo 1.

L'impostazione metodologica seguita ha privilegiato essenzialmente da un lato la valorizzazione delle competenze e delle professionalità delle risorse umane impiegate e dall'altro l'approccio innovativo alla gestione del servizio in linea con i processi di digitalizzazione e di informatizzazione dettati dall'evoluzione legislativa in materia.

Si è ritenuto di mantenere a beneficio dell'Ente gli oneri di riscossione previsti dall'articolo 1 comma 803 della l.

160/2019, onde garantire all'ente la relativa entrata a compensazione di parte dei costi sostenuti per la gestione della concessione.

Si è previsto inoltre un rimborso forfettario di 1.200 euro mensili per l'occupazione della sede comunale dell'ufficio tributi dove opererà il personale dell'aggiudicatario.

Il personale addetto agli sportelli dovrà inoltre svolgere le funzioni di messo notificatore al fine di meglio finalizzare le attività di notifica, come da esperienza mutuata da altre realtà comunali.

Calcolo del costo del servizio

Quadro riepilogativo generale	
Voce	Costo
personale	439.398,00 €
postalizzazione atti	111.800,00 €
sw gestionale	60.000,00 €
rimborso spese ufficio locali	14.400,00 €
gestione canone unico patrimoniale (mezzi e attacchinaggio)	90.000,00 €
Totale	715.598,00 €
spese generali 20%	143.119,60 €
costo totale	858.717,60 €
utile 15%	128.807,64 €
importo totale	987.525,24 €
importo quinquennio	4.937.626,20 €

Tabella relativa al costo del personale

CALCOLO INCIDENZA MANODOPERA

ATTIVITA'		QUALIFICA	LIVELLO RETRIBUTIVO QUADRO	ORE SETTIMANALI	TIPO DI CONTRATTO	MONTE ORE MENSILE	IMPORTO ORARIO	IMPORTO TOTALE	COSTO MENSILE TOTALE OMNICOMPRESIVO
COORDINATORE				36		151,2	15,89	2.402,57 €	3.886,21
ATTIVITA' DI FRONT OFFICE	OPERATORE SPORTELLO	IMPIEGATO	LIVELLO 3	26	TERZIARIO CONF	109,2	10,67	1.165,16 €	1.864,00
	OPERATORE SPORTELLO		LIVELLO 3	26		109,2	10,67	1.165,16 €	1.864,00
	OPERATORE SPORTELLO		LIVELLO 3	26		109,2	10,67	1.165,16 €	1.864,00
	OPERATORE SPORTELLO		LIVELLO 3	26		109,2	10,67	1.165,16 €	1.864,00
	OPERATORE SPORTELLO		LIVELLO 3	26		109,2	10,67	1.165,16 €	1.864,00
	OPERATORE UFFICIO		LIVELLO 2	36		151,2	11,98	1.811,38 €	2.896,00
	OPERATORE UFFICIO		LIVELLO 2	36		151,2	11,98	1.811,38 €	2.896,00
	OPERATORE UFFICIO		LIVELLO 2	36		151,2	11,98	1.811,38 €	2.896,00
	OPERATORE UFFICIO		LIVELLO 2	36		151,2	11,98	1.811,38 €	2.896,00
	OPERATORE UFFICIO		LIVELLO 2	36		151,2	11,98	1.811,38 €	2.896,00
ATTIVITA' DI BACK OFFICE	OPERATORE UFFICIO	IMPIEGATO	LIVELLO 1	20	TERZIARIO CONF	84	13,38	1.123,92 €	1.797,74
	OPERATORE UFFICIO		LIVELLO 1	20		42	13,38	561,96 €	898,87
	OPERATORE UFFICIO		LIVELLO 2	20		84	11,98	1.006,32 €	1.609,31
	OPERATORE UFFICIO		LIVELLO 2	20		84	11,98	1.006,32 €	1.609,31
	OPERATORE UFFICIO		LIVELLO 2	10		42	11,98	503,16 €	804,65
	OPERATORE UFFICIO		LIVELLO 2	10		42	11,98	503,16 €	804,65
	OPERATORE UFFICIO		LIVELLO 3	20		84	10,67	896,28 €	1.433,92
	OPERATORE UFFICIO		LIVELLO 3	20		84	10,67	896,28 €	1.433,92
	OPERATORE UFFICIO		LIVELLO 3	10		42	10,67	448,14 €	716,96
	OPERATORE UFFICIO		LIVELLO 3	10		42	10,67	448,14 €	716,96

Calcolo del costo della manodopera stimato sommando dell'importo lordo delle 14 mensilità + TFR + Inail + Contributi a carico dell'azienda.

RIEPILOGO CONTABILE GENERALE

DETTAGLIO VOCI	
TOTALE MENSILE	36.616,50 €
TOTALE ANNUALE	439.398,00 €

Calcolo degli aggi

Per ciascuno dei servizi S1, S2, S3, è previsto in favore della ditta aggiudicataria un corrispettivo, da determinarsi in funzione di aggi percentuali sugli importi dei tributi riscossi secondo le modalità di seguito specificate.

CORRISPETTIVO MASSIMO DELL'AGGIO PER IL SERVIZIO

CORRISPETTIVO	SERVIZIO	AGGIO	
C1	S1	A1	1%
C2	S2	A2	11%
C3	S3	A3	5%

Il corrispettivo C1 (IVA ESCLUSA se dovuta), riferito al Servizio S1 descritto nell'articolo 3, sarà determinato applicando l'aggio percentuale A1 offerto dalla ditta aggiudicataria sulle somme che risulteranno versate dai contribuenti, comprensive di sanzioni ed interessi applicati alle attività previste dal servizio S1, rispetto all'obbligo dei contribuenti del versamento annuale in autoliquidazione alle prescritte scadenze. I corrispettivi remunereranno ogni e qualsiasi diritto, spesa e costo di gestione da parte della Ditta Aggiudicataria, ad eccezione degli oneri di riscossione e delle spese di notifica a carico del debitore, che restano a beneficio dell'ente impositore.

Il corrispettivo C2 (IVA ESCLUSA se dovuta), riferito al Servizio S2 descritto nell'articolo 3, sarà determinato applicando l'aggio percentuale A2 offerto alla ditta aggiudicataria a tutte le somme che risulteranno versate dai contribuenti in relazione alle attività previste dal servizio S2. I corrispettivi remunereranno ogni e qualsiasi diritto, spesa e costo di gestione da parte della Ditta Aggiudicataria, ad eccezione degli oneri di riscossione e delle spese di notifica a carico del debitore, che restano a beneficio dell'ente impositore.

Il corrispettivo C3 (IVA ESCLUSA se dovuta), riferito al Servizio S3 descritto nell'articolo 3, sarà determinato applicando l'aggio percentuale A3 offerto dalla ditta aggiudicataria a tutte le somme relative agli altri tributi, per effetto dei pagamenti che i contribuenti effettueranno a fronte degli importi, comprensivi di sanzioni ed interessi applicati,

derivanti dagli atti di accertamento esecutivi e dalla stessa emessi e ritualmente notificati, anche successivamente al decorso dei 60 giorni dalla avvenuta notifica del debito. I corrispettivi remunereranno ogni e qualsiasi diritto, spesa e costo di gestione da parte della Ditta Aggiudicataria, ad eccezione degli oneri di riscossione e delle spese di notifica a carico del debitore, che restano a beneficio dell'ente impositore.

NB. Il calcolo degli aggi¹ è stato effettuato sulla base dei dati disponibili nel rendiconto consuntivo approvato per l'annualità 2019 e sulla scorta dei dati della riscossione coattiva delle sanzioni del CDS e delle altre sanzioni e fitti e canoni patrimoniali trasmessi dai competenti uffici.

Si seguito si indicano i dati del consuntivo 2019

3.2.1.1 Analisi delle voci più significative del titolo 1[^]

Gli accertamenti delle entrate del Titolo 1[^] ammontano a complessivi euro 49.070.874,70.

Le entrate più rilevanti sono state le seguenti:

DESCRIZIONE	Accertamenti	%
Imposta Municipale Propria IMU	14.252.349,19	29,04
Imposta sulla Pubblicità e diritto pubbliche affissioni	447.748,51	0,91
TASI	508.083,00	1,04
Addizionale IRPEF	4.100.000,00	8,36
TOSAP	336.876,59	0,69
Tributo comunale sui rifiuti e sui servizi	18.346.194,37	37,38
Altre tasse e tributi	29.726,74	0,06
Totale tipologia 1	38.020.978,40	-
Fondi perequativi da amministrazioni centrali	11.049.896,30	22,52
Totale analisi delle voci del titolo 1	49.070.874,70	100

MODALITA' DI AFFIDAMENTO

L'appalto ha per oggetto l'affidamento in concessione del servizio di accertamento e riscossione ordinaria e coattiva, delle entrate tributarie ed extratributarie del Comune di Casoria ed attività propedeutiche, connesse e complementari, nonché tutte le altre condizioni regolanti i rapporti tra la stazione appaltante e la ditta aggiudicataria, da aggiudicare mediante la procedura telematica aperta ai sensi degli artt. 58 e 60 del D. lgs n°50/2016 secondo il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa, ai sensi dell'art. 95 del D. lgs n°50/2016, per la durata di anni cinque; come da deliberazione del Consiglio Comunale n. 2 del 27/01/2021 e deliberazione dell' OSL n. 3 del 16/01/2021.

Ai fini della partecipazione di raggruppamenti è da considerare "prestazione principale" l'attività di accertamento e riscossione delle entrate comunali (atto di accertamento e/o riscossione che assume rilevanza esterna) mentre è da considerare "prestazione accessoria" l'attività di mero supporto a quella principale, (propedeutica, preparatoria o ausiliare quale censimento/mappatura utenze, elaborazione/allineamento/aggiornamento dati, stampa ed imbustamento, recapito e notifica, etc.).

REQUISITI DI PARTECIPAZIONE

I requisiti di partecipazione richiesti agli operatori economici sono i seguenti

REQUISITI GENERALI

Sono **esclusi** dalla gara gli operatori economici per i quali sussistono cause di esclusione di cui all'art. 80 del Codice.

Sono comunque **esclusi** gli operatori economici che abbiano affidato incarichi in violazione dell'art. 53, comma 16-ter, del d.lgs. del 2001 n. 165.

REQUISITI SPECIALI E MEZZI DI PROVA

I concorrenti, a **pena di esclusione**, devono essere in possesso dei requisiti previsti nei commi seguenti. I documenti richiesti agli operatori economici ai fini della dimostrazione dei requisiti devono essere trasmessi mediante AVCPass in conformità alla delibera ANAC n. 157 del 17 febbraio 2016 [ai sensi degli articoli 81, commi 1 e 2, nonché 216, comma 13 del Codice, le stazioni appaltanti e gli operatori economici utilizzano la banca dati AVCPass istituita presso ANAC per la comprova dei requisiti].

Ai sensi dell'art. 59, comma 4, lett. b) del Codice, sono inammissibili le offerte prive della qualificazione richiesta dal presente disciplinare.

¹ Al fine del calcolo degli aggi in modo che possano essere remunerativi delle attività previste si è ipotizzato un incasso del 40% dell'importo nella fase ordinaria, del 30% nella fase accertativa e del 20% del nella fase coattiva.

Requisiti di idoneità

a) **Iscrizione nel registro tenuto dalla Camera di commercio** industria, artigianato e agricoltura oppure nel registro delle commissioni provinciali per l'artigianato.

Il concorrente non stabilito in Italia ma in altro Stato Membro o in uno dei Paesi di cui all'art. 83, co 3 del Codice, presenta dichiarazione giurata o secondo le modalità vigenti nello Stato nel quale è stabilito, inserendo la relativa documentazione dimostrativa.

b) **Iscrizione all'Albo dei soggetti abilitati ad effettuare attività di liquidazione, accertamento dei tributi e di riscossione dei tributi e delle altre entrate delle Province e dei Comuni istituito presso il Ministero dell'Economia e delle Finanze ai sensi del Decreto Legislativo 15 Dicembre 1997, n. 446, art. 53**, comma 1 e ss.mm.ii, dotate, alla data di pubblicazione del presente bando, del requisito del capitale sociale interamente versato di almeno € 2.500.000,00 duemilionicinquecentomila /00) secondo le previsioni dell'art 1 comma 807 della l. 160/2019.

Il concorrente non stabilito in Italia ma in altro Stato Membro o in uno dei Paesi di cui all'art. 83, co 3 del Codice, presenta dichiarazione giurata o secondo le modalità vigenti nello Stato nel quale è stabilito.

Il concorrente non stabilito in Italia ma in altro Stato Membro o in uno dei Paesi di cui all'art. 83, co 3 del Codice, presenta dichiarazione giurata o secondo le modalità vigenti nello Stato nel quale è stabilito, inserendo la relativa documentazione dimostrativa nel sistema AVCpass.

Requisiti di capacità economica e finanziaria

a) **risulti in possesso di n. 2 (due) idonee referenze bancarie** rilasciate da istituti bancari o intermediari autorizzati ai sensi del d.lgs. 1 settembre 1993, n. 385, attestanti che l'impresa è solida ed ha sempre fatto fronte ai propri impegni con regolarità e puntualità nell'adempimento degli impegni assunti con gli istituti interpellati; nel caso in cui il concorrente non sia in grado, per giustificati motivi, di dimostrarne il possesso, l'operatore può provare la propria capacità economica e finanziaria mediante un qualsiasi altro documento considerato idoneo dalla stazione appaltante ai sensi dell'art. 86, comma 4, del Codice. In caso di raggruppamento almeno una referenza bancaria deve essere posseduta dalla capogruppo. Per il raggruppamento di imprese ex art. 45 del Codice le referenze bancarie devono essere presentate da tutte le imprese

b) **fatturato specifico realizzato dall'impresa negli ultimi tre esercizi finanziari conclusi, non inferiore ad € 2.779.179 Iva esclusa.** In caso di raggruppamento il capogruppo/mandatario deve possedere il requisito in misura maggioritaria, le altre imprese associande/associate devono possedere la quota restante. Analogamente per i consorzi ordinari.

Requisiti di capacità tecnica e professionale

Si intendono soddisfatti qualora l'impresa concorrente, a pena di esclusione, possa attestare nel termine per la presentazione delle offerte e successivamente comprovare:

a) **Di aver eseguito e/o avere in corso di esecuzione, regolarmente e con buon esito, nel quinquennio precedente la data di pubblicazione del bando di gara, per un numero di mesi non inferiore a 36, servizi analoghi a quelli oggetto di gara**, in concessione/supporto per la gestione ordinaria, l'accertamento e la riscossione coattiva, delle entrate oggetto della procedura per conto di almeno 1 Comune, avente popolazione pari o superiore a 70.000 abitanti.

b) **Certificazione di qualità** ai sensi della norma europea della serie UNI EN ISO 9001:2015 nel settore oggetto di gara;

c) **Certificazione UNI CEI EN ISO/IEC 27001:2017** del proprio Sistema di Gestione della Sicurezza delle Informazioni nel settore oggetto di gara.

Per il raggruppamento di imprese ex art. 45 del Codice i requisiti di cui alle lettere b) e c) devono essere posseduti da tutte le imprese del raggruppamento mentre il requisito di cui alla lettera a), potranno essere posseduti dal raggruppamento nel suo complesso. Per il requisito di capacità tecnica di cui alla lettera c) sarà considerato valido anche il requisito ottenuto nell'ambito di un RTI per l'importo corrispondente alla effettiva quota di esecuzione.

Indicazioni per i consorzi di cooperative e di imprese artigiane e i consorzi stabili

I soggetti di cui all'art. art. 45 comma 2, lett. b) e c) del Codice devono possedere i requisiti di partecipazione nei termini di seguito indicati.

Il requisito relativo all'iscrizione nel registro tenuto dalla Camera di commercio industria, artigianato e agricoltura oppure nel registro delle commissioni provinciali per l'artigianato di cui al **punto 0 lett.a)** deve essere posseduto dal consorzio e dalle imprese consorziate indicate come esecutrici.

I requisiti di capacità economica e finanziaria nonché tecnica e professionale, ai sensi dell'art. 47 del Codice, devono essere posseduti:

- a. per i consorzi di cui all'art. 45, comma 2 lett. b) del Codice, direttamente dal consorzio medesimo, salvo che quelli relativi alla disponibilità delle attrezzature e dei mezzi d'opera nonché all'organico medio annuo che sono computati in capo al consorzio ancorché posseduti dalle singole imprese consorziate;
- b. per i consorzi di cui all'art. 45, comma 2, lett. c) del Codice, dal consorzio, che può spendere, oltre ai propri requisiti, anche quelli delle consorziate esecutrici e, mediante avvalimento, quelli delle consorziate non esecutrici, i quali vengono computati cumulativamente in capo al consorzio.

CRITERIO DI AGGIUDICAZIONE

CRITERIO DI AGGIUDICAZIONE

L'appalto è aggiudicato in base al criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa individuata sulla base del miglior rapporto qualità/prezzo, ai sensi dell'art. 95, comma 2 del Codice.

La valutazione dell'offerta tecnica e dell'offerta economica sarà effettuata in base ai seguenti punteggi.

	PUNTEGGIO MASSIMO
Offerta tecnica	70
Offerta economica	30
TOTALE	100

Criteri di valutazione dell'offerta tecnica

Il punteggio dell'offerta tecnica è attribuito sulla base dei criteri di valutazione elencati nella sottostante tabella con la relativa ripartizione dei punteggi.

Il punteggio dell'offerta tecnica è attribuito sulla base dei criteri di valutazione elencati nella sottostante tabella con la relativa ripartizione dei punteggi.

Nella colonna identificata con la **lettera D** vengono indicati i "Punteggi discrezionali", vale a dire i punteggi il cui coefficiente è attribuito in ragione dell'esercizio della discrezionalità spettante alla commissione giudicatrice.

Nella colonna identificata con la **lettera Q** vengono indicati i "Punteggi quantitativi", vale a dire i punteggi il cui coefficiente è attribuito mediante applicazione di una formula matematica.

Nella colonna identificata dalla **lettera T** vengono indicati i "Punteggi tabellari", vale a dire i punteggi fissi e predefiniti che saranno attribuiti o non attribuiti in ragione dell'offerta o mancata offerta di quanto specificamente richiesto.

<u>Criteria</u>	<u>Modalità di attribuzione del punteggio</u>	<u>Punt.</u> <u>D</u> <u>MAX</u>	<u>Punt.</u> <u>Q</u> <u>MAX</u>	<u>Punt.</u> <u>T</u> <u>MAX</u>
STRUTTURA DEDICATA ALL'APPALTO				

1) Organizzazione della commessa	<p>Il punteggio verrà attribuito sulla base dell'articolazione della struttura organizzativa riferita alle figure professionali coinvolte nel servizio che sarà prestato al Comune di Casoria, valutando altresì la completezza delle professionalità offerte per garantire un servizio efficiente. Il numero delle risorse deve essere almeno pari a quelle previste nel CSA</p> <p>Il concorrente, attraverso la seguente tabella, dovrà riportare le figure professionali impiegate nell'appalto e una breve descrizione delle loro mansioni.</p> <p>Dovranno, inoltre, essere descritte le modalità di coordinamento tra il personale addetto, i vari responsabili, il Comune e la struttura aziendale a supporto di tali figure per far fronte a possibili criticità che emergessero durante la gestione del servizio</p>			3		
	Figura professionale/ operatore	Mansioni/ruolo	Ambito di esperienza			

<u>Critério</u>	<u>Modalità di attribuzione del punteggio</u>			<u>Punt.</u> <u>D</u> <u>MAX</u>	<u>Punt.</u> <u>Q</u> <u>MAX</u>	<u>Punt.</u> <u>T</u> <u>MAX</u>
	dedicato (seguono esempi)					
	Operatore di contact center/ front office					
	Responsabile informatico					
	Responsabile giuridico					
	Responsabile operativo					
					

2) Orario di apertura dello sportello	<p>Ore di apertura dello sportello ulteriori rispetto a quelle previste .</p> <table border="1" data-bbox="502 259 1090 586"> <tr> <td>N. ore</td> <td>punteggio</td> </tr> <tr> <td>1</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>4</td> </tr> </table>	N. ore	punteggio	1	1	2	2	3	3	4	4			4
N. ore	punteggio													
1	1													
2	2													
3	3													
4	4													
3) Esperienza nel ruolo (durata) dell'organico messo a disposizione presso il Comune	<p>Il punteggio verrà attribuito valutando le esperienze (in ambito pubblico e/o privato) maturate dal personale impiegato nei servizi oggetto dell'appalto (deve essere rispettata la struttura offerta). L'esperienza dovrà essere dimostrata attraverso la compilazione della sottostante tabella, riportante le esperienze specifiche sui servizi oggetto dell'appalto misurabile in mesi. L'esperienza dovrà essere espressa in mesi (frazioni inferiori a 15 gg. sono riportate al mese inferiore; frazioni superiori a 15gg sono riportate al mese superiore)</p> <table border="1" data-bbox="502 1070 1098 1285"> <thead> <tr> <th>Figura professionale/operatore</th> <th>Esperienza (durata)</th> <th>Ambito di esperienze</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> </tbody> </table> <p>Il punteggio sarà attribuito secondo la formula $V(ai) =$</p>	Figura professionale/operatore	Esperienza (durata)	Ambito di esperienze					2					
Figura professionale/operatore	Esperienza (durata)	Ambito di esperienze												

<u>Criterio</u>	<u>Modalità di attribuzione del punteggio</u>	<u>Punt.</u> <u>D</u> <u>MAX</u>	<u>Punt.</u> <u>Q</u> <u>MAX</u>	<u>Punt.</u> <u>T</u> <u>MAX</u>
	<p>offerta i-esima /offerta max dove:</p> <ul style="list-style-type: none"> • offerta i-esima = offerta dalla concorrente in valutazione • offerta max = massima offerta tra tutte le ditte concorrenti <p>La formula sarà applicata sul totale dei mesi di esperienza dell'organico offerto precisando che si considerano un numero max di mesi a persona pari a 60.</p>			

4) Referente della commessa	Il punteggio verrà attribuito in riferimento alla disponibilità a garantire la presenza giornaliera presso il Comune del Referente della Commessa su tutte le attività oggetto di appalto SI=2			2
5) Referente della commessa	Il punteggio verrà attribuito in riferimento alla professionalità giuridiche/economiche del referente di cui al punto 4) Il punteggio sarà attribuito secondo la formula $V(ai) = \text{offerta } i\text{-esima} / \text{offerta max}$ dove: <ul style="list-style-type: none"> • offerta i-esima = offerta dalla concorrente in valutazione • offerta max = massima offerta tra tutte le ditte concorrenti. La formula sarà applicata sui giorni/settimana		2	
6) Piano di attivazione del servizio	Saranno valutate le modalità di relazione con il personale del Comune, finalizzata alla massima cooperazione per garantire il rispetto delle varie fasi e dei tempi di avvio programmati e la gestione delle criticità che possano emergere: organizzative, tecniche, etc .(prevenzione e soluzioni)	2		
7) Piano di dismissione del servizio	Il punteggio verrà attribuito valutando la proposta della continuità del servizio anche al termine dell'appalto. Sarà particolarmente apprezzata l'assenza o la minimizzazione delle possibili criticità per il Comune	2		
SERVIZI INFORMATICI				
8) Architettura applicativa complessiva della soluzione informatica proposta	Il punteggio verrà attribuito valutando il grado di rispondenza dell'architettura applicativa complessiva ai requisiti generali indicati, le caratteristiche dei sistemi offerti e la descrizione dei flussi dati che verranno	4		

<u>Critério</u>	<u>Modalità di attribuzione del punteggio</u>	<u>Punt.</u> <u>D</u> <u>MAX</u>	<u>Punt.</u> <u>Q</u> <u>MAX</u>	<u>Punt.</u> <u>T</u> <u>MAX</u>
	scambiati fra i diversi sistemi e frequenza di aggiornamento delle banche dati.			
9) Sistemi di interscambio	Il punteggio verrà attribuito valutando il modello di integrazione delle diverse componenti fra loro, con i Domini Gestionali Ente e Servizi al cittadino mediante il sistema di interscambio descritti nel Capitolato	4		

10) Politiche di sicurezza adottate per la protezione del sistema	Il punteggio verrà attribuito valutando le politiche di sicurezza adottate a livello applicativo e infrastrutturale (politiche di backup e di restore, modalità di accesso ai sistemi, log delle attività e conformità al GDPR)	1		
11) Pagamenti elettronici	Il punteggio verrà attribuito valutando la proposta di interoperabilità diretta del gestionale con sistema PagoPA (realizzato da AgID in attuazione dell'art. 5 del Codice dell'Amministrazione Digitale e dal D.L. 179/2012). Sarà valutata la predisposizione dei sistemi forniti verso le nuove modalità di effettuazione dei pagamenti elettronici attraverso la nuova infrastruttura tecnologica Nodo dei Pagamenti-SPC (cruscotto pagamenti on line, quadratura contabile...)	2		
12) Programma applicativo: gestionale tributi	Il punteggio verrà attribuito valutando l'efficacia e la completezza degli strumenti proposti rispetto alle esigenze del capitolato tecnico e le ulteriori funzionalità offerte	3		
13) Programma applicativo con riferimento al gestionale riscossione	Il punteggio verrà attribuito valutando l'efficacia e la completezza degli strumenti proposti rispetto alle esigenze del capitolato tecnico e le ulteriori funzionalità offerte	3		
14) Programma applicativo con riferimento al gestionale ricerca evasione	Il punteggio verrà attribuito valutando l'efficacia e la completezza degli strumenti proposti rispetto all'esigenze del capitolato tecnico e le ulteriori funzionalità offerte	3		

<u>Critério</u>	<u>Modalità di attribuzione del punteggio</u>	<u>Punt.</u> <u>D</u> <u>MAX</u>	<u>Punt.</u> <u>Q</u> <u>MAX</u>	<u>Punt.</u> <u>T</u> <u>MAX</u>
15) Programma con riferimento al gestionale CRM ed archivio documentale	Il punteggio verrà attribuito valutando l'efficacia e la completezza degli strumenti proposti rispetto all'esigenze del capitolato tecnico e le ulteriori funzionalità offerte	2		
GESTIONE DEI SERVIZI				

16) Gestione ordinaria e riscossione ordinaria IMU	Il punteggio verrà attribuito valutando le soluzioni proposte per l'aggiornamento e la correttezza della banca dati, e la conseguente bonifica. Sarà valutato altresì il miglioramento dei livelli di servizio	2		
17) Gestione ordinaria e servizi di riscossione ordinaria TARI	Il punteggio verrà attribuito valutando le soluzioni proposte per l'aggiornamento e la correttezza della banca dati, e la conseguente bonifica. Sarà valutato altresì il miglioramento dei livelli di servizio	2		
18) TARI: nuovo sistema di gestione dei rifiuti per le novità introdotte al TUA dal D.lgs 116/2020 e ss.mm.ii.	Il punteggio verrà attribuito alle modalità gestorie della tari per le utenze domestiche e non domestiche in relazione alla gestione dell'ingresso, della permanenza e dell'uscita dal servizio pubblico	2		
19) Gestione ordinaria e servizi di riscossione ordinaria Canone Unico patrimoniale e altre entrate	Il punteggio verrà attribuito valutando le soluzioni proposte per l'aggiornamento e la correttezza della banca dati, e la conseguente bonifica. Sarà valutato altresì il miglioramento dei livelli di servizio	2		
20) Gestione ricerca evasione IMU-TASI	Il punteggio verrà attribuito valutando le tecniche di ricerca per l'individuazione dell'evasione, la semplificazione dell'attività, la gestione dei rapporti con il cittadino ed il miglioramento dei livelli di servizio	2		
21) Gestione accertamenti e ricerca evasione TARI (atti di accertamento)	Il punteggio verrà attribuito valutando le tecniche di ricerca per l'individuazione dell'evasione, la semplificazione dell'attività, la gestione dei rapporti con il cittadino ed il miglioramento dei livelli di servizio	5		
22) servizi di riscossione coattiva delle entrate comunali	Il punteggio verrà attribuito valutando il miglioramento dei tempi ricerca per l'individuazione dell'evasione e della capacità di riscossione, la semplificazione delle attività, la gestione dei rapporti con il cittadino, le modalità e le tempistiche previste per la gestione delle azioni cautelari ed esecutive, ed il miglioramento dei livelli di servizio	5		
23) Sistema di notifica	Il punteggio verrà attribuito valutando la funzionalità di monitoraggio dello stato delle notifiche che evidenzi	2		

<u>Critério</u>	<u>Modalità di attribuzione del punteggio</u>	<u>Punt.</u> <u>D</u> <u>MAX</u>	<u>Punt.</u> <u>Q</u> <u>MAX</u>	<u>Punt.</u> <u>T</u> <u>MAX</u>
-----------------	---	--	--	--

	quando la notifica è andata a buon fine, quando non è andata a buon fine ed il motivo della mancata notifica o mancata rendicontazione. Verrà, inoltre, valutata, per le notifiche eseguite in modalità cartacea, il sistema che garantisca la massima sicurezza per la rintracciabilità di AR/CAN/CAD e di collegamento all'atto originario			
24) Modalità di Monitoraggio dei processi e reportistica sui servizi erogati	Il punteggio verrà attribuito valutando la capacità delle modalità proposte di migliorare, razionalizzare ed integrare la Comunicazione tra Comune, Fornitore e personale addetto (gestione segnalazioni, consultazione, ricezione/invio di Comunicazioni di vario tipo, etc.) al fine di garantire un servizio efficiente e la possibilità per gli Enti di effettuare un monitoraggio (quantitativo e qualitativo) dei processi gestionali (gestione ordinaria e riscossione, TARI, Riscossione coattiva, Gestione ricerca evasione, etc.) del loro stato di avanzamento e dei relativi esiti con possibilità di controllo e intervento nelle varie fasi dei servizi affidati all'Aggiudicatario.	2		
25) Statistiche /estrapolazione di dati finalizzate alla elaborazione del bilancio armonizzato	Il punteggio verrà attribuito valutando le modalità di estrazione in autonomia dei dati necessari per gli accertamenti delle entrate ai sensi del bilancio armonizzato (Dlgs 118/2011).	2		
SERVIZI A FAVORE DELL'UTENZA				
26) Servizio di Call Center	Il punteggio verrà attribuito in relazione al numero di ore per le quali sarà garantita l'attivazione del servizio, espresso ad ore intere per settimana, oltre al minimo previsto dal capitolato. Il punteggio sarà attribuito secondo la formula $V(ai) = \frac{\text{offerta } i\text{-esima}}{\text{offerta max}} \text{ dove:}$ <ul style="list-style-type: none"> • offerta i-esima = offerta dalla concorrente in valutazione, detratte le ore minime • offerta max = massima offerta tra tutte le ditte concorrenti, detratte le ore minime 		1	
27) CONTACT CENTER (per la riscossione coattiva)	Il punteggio verrà attribuito valutando la modalità di gestione del CONTACT CENTER a supporto del servizio di riscossione coattiva (modalità di selezione e contatto utente, orario, giorni.)	1		
28) Portale del contribuente	Il punteggio verrà attribuito valutando l'efficacia e la completezza degli strumenti proposti rispetto alle esigenze del capitolato tecnico e le ulteriori funzionalità offerte dal Portale on Line	2		

<u>Criterio</u>	<u>Modalità di attribuzione del punteggio</u>	<u>Punt.</u>	<u>Punt.</u>	<u>Punt.</u>
		<u>D</u>	<u>Q</u>	<u>T</u>
		<u>MAX</u>	<u>MAX</u>	<u>MAX</u>
29) Previsione di sistemi di rilevazione della qualità del servizio	Il punteggio verrà attribuito valutando l'efficacia e la completezza del sistema di misurazione della qualità del servizio offerto ai contribuenti	1		
TOTALE		59	5	6
TOTALE		70		

Nel caso in cui le offerte pervenute siano inferiori a 3 (tre), per la determinazione del coefficiente C_{ai} variabile da 0 (zero) a 1 (uno), la commissione calcola la media aritmetica dei coefficienti attribuiti dai singoli commissari a ciascun elemento qualitativo dell'offerta secondo la seguente scala:

Giudizio	Ottimo	Più che adeguato	Adeguato	Parzialmente adeguato	Scarsamente adeguato	Non adeguato
Coefficiente assegnato C_i	1,00	0,80	0,60	0,40	0,20	0,00

A ciascuno degli elementi quantitativi cui è assegnato un punteggio nella colonna "Q" della tabella, è attribuito un coefficiente, variabile tra zero e uno, sulla base del metodo di calcolo indicato nella colonna "Modalità di attribuzione del punteggio". Quanto agli elementi cui è assegnato un punteggio tabellare identificato dalla colonna "T" della tabella, il relativo punteggio è assegnato, automaticamente e in valore assoluto, sulla base della presenza o assenza nell'offerta, dell'elemento richiesto.

Metodo di attribuzione del coefficiente per il calcolo del punteggio dell'offerta tecnica

A ciascuno degli elementi qualitativi cui è assegnato un punteggio discrezionale nella colonna "D" della tabella, per tutti i lotti, la Commissione procede, in primo luogo, all'attribuzione di un coefficiente preliminare definito attraverso la media dei coefficienti calcolati dai singoli commissari utilizzando il "confronto a coppie", seguendo il criterio fondato sul calcolo dell'autovettore principale della matrice completa dei confronti a coppie, sulla base dei seguenti criteri di preferenza, in conformità a quanto previsto dalla Linee Guida n. 2 di attuazione del D.Lgs. n. 50 del 2016 recanti offerta economicamente più vantaggiosa, approvate dal Consiglio dell'ANAC con Delibera n. 1005 del 21 settembre 2016, aggiornate al D. lgs 19 aprile 2017, n. 56 con Delibera del Consiglio n. 424 del 2 maggio 2018:

Livello di preferenza	Grado di preferenza
Massima	6

Livello di preferenza	Grado di preferenza
Grande	5
Media	4
Piccola	3
Minima	2
Parità	1

Metodo per il calcolo dei punteggi

Nel caso in cui in numero di offerte risulti inferiore a tre, a ciascuno degli elementi qualitativi di cui alle tabelle riportate nel precedente paragrafo 18.1 è attribuito, in maniera discrezionale, da ciascun commissario un coefficiente V_{ai} variabile da zero ad uno così come riportato nella tabella sottostante (cfr. linee guida dell'ANAC n. 2/2016, par. V).

Giudizio	Coef.	Criteri di giudizio
Ottimo	1,00	Aspetti positivi elevati o piena rispondenza alle aspettative
Più che adeguato	0,75	Aspetti positivi rilevanti o buona rispondenza alle aspettative
Adeguato	0,50	Aspetti positivi evidenti ma inferiori a soluzioni ottimali
Parzialmente adeguato	0,25	Aspetti di miglioramento appena percettibili o appena sufficienti
Inadeguato	0,00	Nessuna proposta o miglioramento irrilevante

Ciascun commissario attribuisce un punteggio a ciascuna offerta. Le ragioni di tale attribuzione devono essere adeguatamente motivate in relazione ai criteri/subcriteri presenti nel disciplinare riparametrato.

Minor aggio, rispetto ai valori massimi indicati nell'art. 7 del capitolato speciale.

Punteggio massimo attribuibile 30 (DA 0 A 30 PUNTI) attribuito secondo la seguente formula:

$$P=6*\frac{A_{1min}}{A_{1i}} + 12*\frac{A_{2min}}{A_{2i}} + 12*\frac{A_{3min}}{A_{3i}}$$

Dove:

- A_{1min} : aggio minimo offerta per il servizio lettera S1
- A_{1i} : aggio offerto dal concorrente iesimo per il servizio S1
- A_{2min} : aggio minimo offerta per il servizio lettera S2
- A_{2i} : aggio offerto dal concorrente iesimo per il servizio S2
- A_{3min} : aggio minimo offerta per il servizio lettera S3
- A_{3i} : aggio offerto dal concorrente iesimo per il servizio S3

Nel caso di più offerte che abbiano conseguito il medesimo punteggio totale, all'aggiudicazione si procederà mediante sorteggio tra le stesse in apposita seduta pubblica. In caso di raggruppamento di imprese, ai fini dell'attribuzione del punteggio di cui ai precedenti punti si terrà conto cumulativamente di tutti gli elementi riferiti alle imprese raggruppate in A.T.I. e designate ad eseguire le prestazioni specificate. **Offerte per parti di servizio e varianti: non ammesse.**

L'aggiudicazione potrà essere dichiarata anche in caso di presentazione di una sola offerta valida.

La commissione giudicatrice procederà alla verifica della congruità delle offerte presentate ai sensi di quanto prescritto dall'art. 97 e seguenti del D. Lgs. n. 50/2016.

Offerte per parti di servizio e varianti: non ammesse.

L'aggiudicazione potrà essere dichiarata anche in caso di presentazione di una sola offerta valida.

La commissione giudicatrice procederà alla verifica della congruità delle offerte presentate ai sensi di quanto prescritto dall'art. 97 e seguenti del D. Lgs. n. 50/2016.

La redazione del progetto fin qui illustrato è stata definita sulla scorta delle somme stimate come ragionevolmente conseguibili, in relazione alle attività di accertamento e riscossione coattiva svolte e delle presunte evasioni ed elusioni,

pertanto l'importo presunto del contratto, data la natura estimativa, non è vincolante né fonte di responsabilità per l'Ente, né motivo di pretesa verso l'Ente ed è suscettibile di variazioni.

FONTI:

Piano Anticorruzione e Trasparenza 2020/2022;

Delibera di Giunta Comunale n. 67 del 05/12/2019 ad oggetto l'affidamento in concessione dei servizi di riscossione delle entrate tributarie ed extratributarie; relazione sulla gestione anno 2019 ai sensi dell'art.231 tuel dell'art.11 – comma 6 – d.lgs.118/11 e dell'art.2427 cod.

civ. analisi tecnica della gestione finanziaria, economica e patrimoniale e dei servizi; deliberazione del Consiglio comunale n. 22 del 5/8/2020 di dichiarazione di dissesto; decreto del Presidente della Repubblica del 28/10/2020 di nomina della Commissione straordinaria di liquidazione.

Alida Di Napoli
Dirigente di Settore