



CITTÀ DI VERCELLI
SETTORE FINANZIARIO, TRIBUTARIO E SISTEMI INFORMATIVI

Servizio Entrate

**DISCIPLINARE PER IL SERVIZIO INTEGRATO DI ANALISI
DELLA SOLVIBILITÀ DI POSIZIONI INSOLUTE RELATIVE A
TRIBUTI COMUNALI E RECUPERO STRAGIUDIZIALE
PERIODO 01.08.2018 – 31.07.2019**

Art. 1 Oggetto del servizio

Il presente capitolato disciplina la gestione tecnica per quanto concerne lo svolgimento di un servizio integrato di analisi della solvibilità di posizioni insolute relative a tributi comunali e di conseguente recupero stragiudiziale.

Art. 2 Durata del servizio

Il servizio avrà una durata di mesi 12 (dodici) con decorrenza dalla data di inizio dell'attività e di consegna degli archivi, presumibilmente da agosto 2018 a luglio 2019.

Art. 3 Corrispettivo

Per lo svolgimento del servizio in oggetto l'affidatario percepirà il compenso richiesto mediante procedura per il tramite del Mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione, con trattativa diretta con valutazione basata sul prezzo offerto per la lavorazione delle posizioni debitorie e per lo svolgimento delle attività sotto riportate, per un importo a base d'asta per ogni posizione pari ad € 16,20 I.V.A. esclusa per una spesa massima di € 32.400,00 IVA esclusa, che dovrà restare fisso ed invariato e per il quale verrà indicata la percentuale I.V.A. da applicare, quale limite alla soglia di rilievo comunitario (€ 40.000,00) ai sensi dell'art. 36, comma 2, let. A), del D. Lgs. n. 50/2016;

L'affidatario provvederà ad emettere fatture elettroniche per la prima tranche del compenso pari al 50% entro l'esercizio 2018 e per la seconda tranche pari all'ulteriore 50% nel corso dell'esercizio 2019 a lavori ultimati.

La liquidazione delle fatture è subordinata al regolare assolvimento degli obblighi contrattuali da parte della ditta affidataria, nonché alla verifica con esito positivo della regolarità contributiva.

Art. 4 Modalità di svolgimento del servizio

Il servizio integrato di analisi della solvibilità di posizioni insolute e di conseguente recupero stragiudiziale derivanti dal mancato pagamento dei tributi comunali dovrà svolgersi secondo le seguenti modalità:

- Predisposizione banca dati e analisi del credito
- Analisi preventiva delle pratiche
- Selezione delle posizioni per iter stragiudiziale
- Rintraccio telefonico delle posizioni da lavorare
- Gestione telefonica per il sollecito dei crediti
- Relazione di chiusura

Predisposizione banca dati

L'affidatario acquisirà dal Comune le posizioni debitorie relative ai tributi oggetto dell'affidamento, accorpandole per contribuente e predisponendo idonea banca dati.

Analisi del credito

- Ricerca dello stato di attività dell'intestatario della posizione debitoria (attiva/cessata/estinta/in concordato/fallimento);
- Ricerca della eventuale presenza di protesti (Numero, data di protesto, importo totale di protesti);
- Ricerca della eventuale presenza di pregiudizievoli di conservatoria (numero e tipo es. decreti ingiuntivi; atti cautelativi etc.);
- Indicazione della probabilità di incasso di ogni singolo credito, cioè per ogni credito la probabilità di incasso definitiva sulla base del risultato combinato di parametri di ricerca, tra i quali il profilo

del soggetto debitore, il patrimonio immobiliare, le celle censuarie, nonché la valutazione delle abitudini di pagamento sul mercato;

- Completamento delle anagrafiche mediante la ricerca di eventuali numeri di telefono ed indirizzi certi se rintracciabili, qualora non siano presenti tra le informazioni fornite dal committente al momento dell'affidamento.

Analisi preventiva delle pratiche

A seguito dell'analisi di cui sopra, le posizioni trasmesse verranno sottoposte a verifica e analisi.

L'analisi preventiva delle pratiche dovrà consentire:

- Di avere informazioni sulla reale capacità di pagare da parte dell'intestatario della posizione debitoria;
- Di ottenere un contatto diretto telefonico con l'intestatario della posizione debitoria;
- Di ottenere performance migliori negli incassi tributari;
- Una corretta gestione dei crediti non recuperati grazie alla disponibilità di relazioni di inesigibilità.

Selezione delle posizioni per iter stragiudiziale

Dall'analisi dei crediti e dalla segmentazione in gruppi emergerà una suddivisione in gruppi che consentirà di individuare in modo preciso quali sono le posizioni sulle quali è opportuno attivare un servizio di sollecito stragiudiziale mirato all'incasso dei crediti e/o attività di riscossione coattiva.

Le posizioni debitorie da sottoporre ad attività di recupero stragiudiziale saranno individuate e comunicate dal Comune di Vercelli, a proprio insindacabile giudizio, all'affidatario che non potrà discostarsi dalle scelte operate.

Attività di sollecito

In seguito all'affidamento e una volta svolta l'analisi l'affidatario inizierà l'attività di sollecito telefonico.

Qualora le anagrafica presenti nel file di affidamento non siano complete di numero di telefono, l'affidatario procederà al rintraccio del numero di telefono.

Le posizioni verranno assegnate all'area di phone collection che sarà coordinata da un Responsabile Progetto, la figura operativa di riferimento per il Comune di Vercelli con il compito di organizzare la lavorazione assicurando che la stessa venga svolta con prontezza, efficienza e senza alcun impedimento.

Le pratiche verranno affidate con procedura automatizzata tale da consentire ai singoli gruppi di operatori, di visualizzare, programmare ed iniziare immediatamente l'operatività.

Ogni phone collector avrà come obiettivo il contatto con l'intestatario della posizione debitoria al fine di sollecitare l'adempimento dell'insoluto, comunicando, previa identificazione dello stesso:

- L'informativa generale in merito all'incarico ricevuto dal committente;
- Tutti i dati riferiti alla posizione per l'individuazione dell'insoluto
- Le modalità e gli estremi per effettuare il pagamento;
- I recapiti dell'affidatario cui rivolgersi per ulteriori informazioni.

Tale attività potrà essere supportata dall'invio con procedura automatizzata di telegrammi, sms, fax e/o email.

Reclami

Particolare importanza dovrà essere data all'attività di gestione dei reclami scritti e/o verbali, tramite personale specializzato.

Qualora l'affidatario ricevesse dei reclami da parte degli intestatari delle posizioni, provvederà prontamente a trasmetterli al committente.

Su richiesta, l'affidatario fornirà al Comune di Vercelli una preliminare valutazione al fine di agevolare la stessa nell'analisi della fondatezza o meno della contestazione.

Per quanto riguarda invece i reclami aventi ad oggetto una contestazione dell'operato dell'affidatario, il medesimo si occuperà di dare riscontro adeguatamente e puntualmente all'intestatario in ordine alla correttezza della propria attività e al rispetto delle norme vigenti.

Portale WEB

L'affidatario metterà a disposizione del Comune di Vercelli l'accesso al proprio portale web che consentirà di avere in tempo reale l'aggiornamento sulla situazione della lavorazione delle pratiche affidate. Ogni posizione verrà aggiornata entro 24 ore, e al termine della lavorazione verranno inseriti nel portale sia gli esiti che tutta la documentazione raccolta durante il periodo di gestione.

Art. 5 Affidamento delle posizioni

L'elenco delle posizioni per l'attività di analisi della solvibilità di posizioni insolute relative a tributi comunali e la successiva di recupero crediti verrà fornito dal Comune di Vercelli su un file che contenga:

- Tutte le informazioni necessarie alla corretta identificazione del soggetto moroso;
- Tutte le informazioni utili alla corretta identificazione del credito;
- Tutte le informazioni utili a contattare l'intestatario della posizione debitoria (in ogni caso l'affidatario provvederà ad effettuare attività di ricerca nel caso in cui i dati non siano disponibili o non attuali).

Di seguito vengono riportati i dati che verranno forniti:

- Nome;
- Cognome;
- Indirizzo;
- Codice fiscale/Partiva iva;
- Riferimento specifico al debito da sollecitare che sia per il debitore univocamente riconducibile al debito nei confronti del committente;
- Tipologia debito;
- Eventuali note.

Per l'esecuzione del servizio l'affidatario potrà avvalersi dei documenti esistenti presso l'Ente, che si impegna a renderli accessibili, nei limiti e nel rispetto delle prescrizioni di legge, previa formale richiesta.

Art. 6 Pagamenti e Reportistica

I pagamenti da parte degli intestatari delle posizioni debitorie verranno effettuati direttamente sui conti intestati al Comune di Vercelli, secondo le modalità da concordare.

Prima dell'inizio della lavorazione, dovranno essere definite con il Comune di Vercelli, le tempistiche e le modalità di comunicazione degli pagamenti avvenuti.

Per le pratiche solute, a conferma dell'avvenuto pagamento, verrà richiesto agli intestatari l'invio della relativa quietanza di pagamento.

Art. 7 Relazione Finale

Allo scadere del periodo di gestione verranno restituite le posizioni non recuperate con indicati gli esiti della lavorazione e tutta la documentazione raccolta.

Le pratiche chiuse senza incasso saranno segmentate per tipo di chiusura della pratica.

Nel caso di pratiche negative verrà fornita una relazione contenente i seguenti dati:

- Presenza di eventuali protesti;

- Presenza di pregiudizievoli (es.: decreti ingiuntivi, atti cautelativi);
- Informazioni sulla lavorazione e sull'esito dei contatti.

Le posizioni saranno inoltre segmentate e suddivise in gruppi secondo l'esito di chiusura della lavorazione e lo stato del debitore.

Per questi gruppi sarà predisposta e consegnata a Comune di Vercelli relazione di chiusura.

Art. 8 Norme finali

Per quanto non è contenuto nel presente disciplinare, si fa espresso riferimento, in quanto applicabili, a tutte le disposizioni normative vigenti.