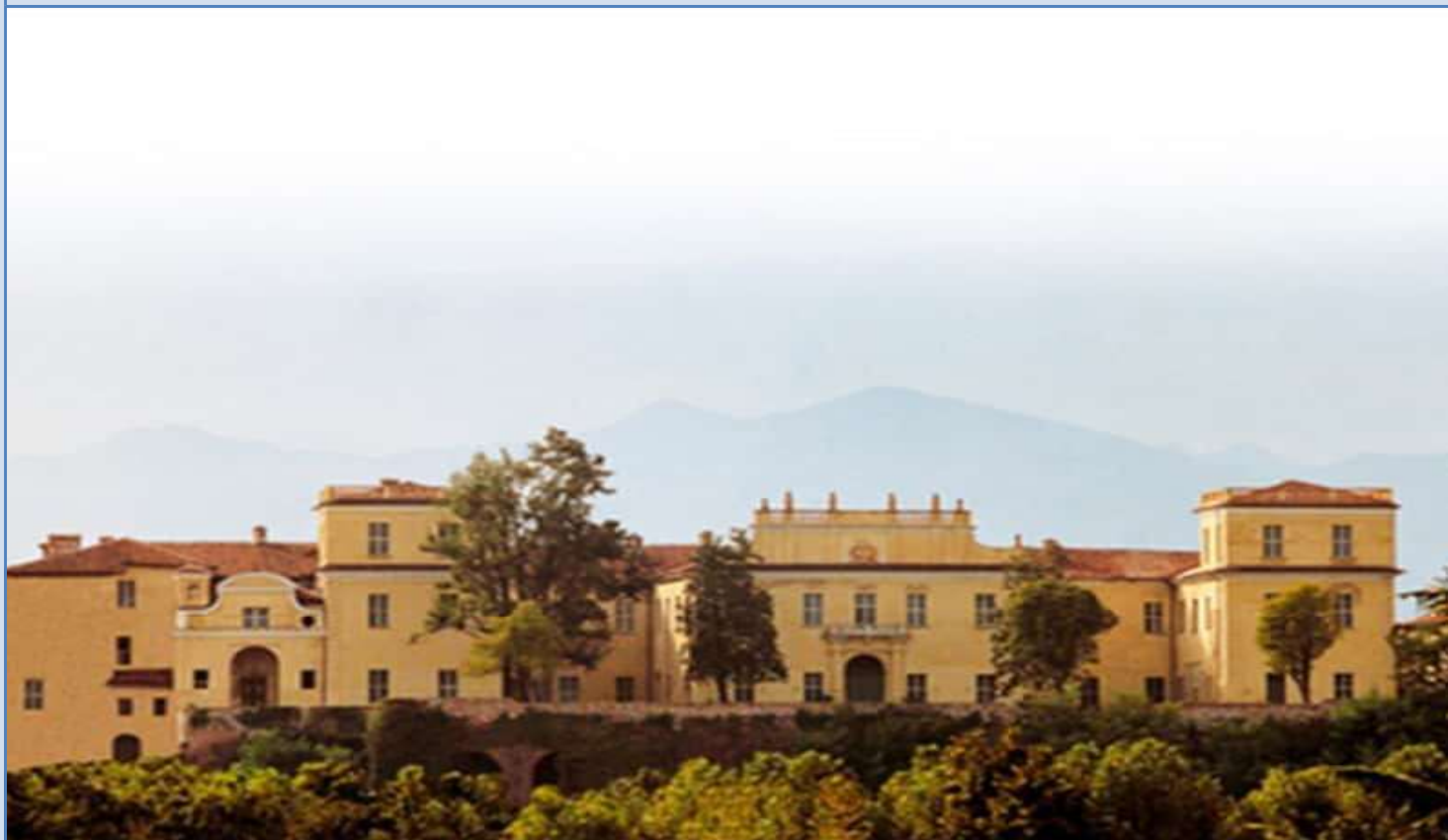




Comune di San Giusto Canavese

OFFERTA TECNICA



Affidamento in concessione del servizio di accertamento e riscossione del canone patrimoniale di concessione, autorizzazione o esposizione pubblicitaria, delle pubbliche affissioni e del canone mercatale del Comune di San Giusto Canavese

OFFERTA PRESENTATA DA:

ica imposte
comunali
affini
Via di Novella, 22
ROMA
Paolo Zangani

SOMMARIO

<u>INTRODUZIONE</u>	1
<u>A) MODALITA' DI ORGANIZZAZIONE DEI SERVIZI</u>	1
<u>B) SISTEMA INFORMATIVO</u>	12
<u>C) ESPERIENZA, CONSISTENZA E QUALIFICAZIONE DELL'IMPRESA</u>	14
<u>D) SERVIZI AGGIUNTIVI RISPETTO A QUELLI PREVISTI NEL CAPITOLATO</u>	15

INTRODUZIONE

Il presente documento rappresenta il progetto di gestione dell'affidamento del servizio di accertamento e riscossione ordinaria e coattiva del canone unico patrimoniale e mercatale, delle pubbliche affissioni del Comune di San Giusto Canavese.

Il presente progetto operativo ha tenuto conto degli obblighi connessi alle disposizioni in materia di sicurezza e protezione dei lavoratori e, più in generale, del D.Lgs. 81/2008. Si dichiara che il presente documento, contenente strategie operative, gestionali ed applicative specifiche di I.C.A. S.p.A., è soggetto a obblighi di riservatezza e può essere soltanto consultato, analizzato ed applicato dagli Organi dell'Amministrazione Comunale e per fini strettamente collegati all'affidamento dei servizi.

A) MODALITA' DI ORGANIZZAZIONE DEI SERVIZI

A.1 Organizzazione dell'ufficio

Il dimensionamento dell'ufficio dedicato al Comune di San Giusto Canavese, così come previsto all'art. 14 del capitolato d'oneri, è composto da risorse già operative e adeguatamente formate. Infatti, al fine di salvaguardare i livelli occupazionali e la specifica esperienza acquisita sul campo, I.C.A. manterrà il personale già in organico.

RUOLO	RESPONSABILITÀ	ATTIVITÀ
[REDACTED] [REDACTED]	Gestione e coordinamento dell'intero progetto	Definizione delle linee guida per la gestione dei servizi. Monitoraggio dello Stato Avanzamento dei Lavori.
[REDACTED] [REDACTED]	Assistenza giuridico-legale al gruppo di lavoro. Consulenza sul contenzioso tributario.	Gestione del contenzioso
[REDACTED])	Espletamento della procedura di gestione bonaria in fase di pre contenzioso	Consente al contribuente di proporre istanza di revisione in luogo del ricorso, con le modalità procedurali illustrate nel paragrafo dedicato al contenzioso.
S [REDACTED] [REDACTED]	Gestione operativa del progetto	Monitoraggio dell'attività ordinaria dell'ufficio locale, coordinamento con il Responsabile attività di rilevazione, supporto tecnico-normativo
[REDACTED] [REDACTED]	Configurazione hardware, software di base e applicativo del sistema fornito.	Installazione, configurazione e supporto all'avviamento del sistema. Interfaccia per il referente e i funzionari dell'Amministrazione per tutte le problematiche relative al servizio specifico erogato. Aggiornamento, modifica e implementazione del software gestionale utilizzato. Analisi e conversione delle banche dati acquisite. Supporto ufficio locale
[REDACTED] [REDACTED] [REDACTED]	Responsabile Ufficio Riscossione Coattiva – Pianificazione timeline per l'attivazione delle procedure esecutive e coordinamento	Coordinamento ufficio riscossione coattiva
Front Office Back Office	Attività di back office e front office	Gestisce l'attività documentale, revisionando e aggiornando giornalmente gli archivi del servizio. Revisiona e verifica la contabilità analitica e sintetica dei versamenti effettuati dai contribuenti. Fornisce informazione ai contribuenti. Predispone e verifica gli avvisi d'accertamento. Tutte le attività comunque previste dal Capitolato. Gestione contatti telefonici
Materiale affissione	Materiale affissione dei manifesti	Piegatura, timbratura, affissione dei manifesti. Controllo del territorio per contrasto ad affissioni abusive. Manutenzione ordinaria impianti.

RUOLO	RESPONSABILITÀ	ATTIVITÀ
Altre unità aziendali	Ufficio Censimenti	Rilevazione massiva del territorio
	Ufficio Riscossione Coattiva	Iter procedura notifica ingiunzioni, esecuzione forzata

Rapporto con l'utenza

I.C.A. può vantare di aver implementato un **Sistema di Gestione della Qualità conforme alla normativa ISO**, ottenendo il 21 giugno 2022 la certificazione secondo lo standard UNI EN ISO 9001:2015, con il certificato n° 7139/02/S. L'acquisizione di tale certificazione e la profonda compenetrazione dei suoi standard nelle procedure aziendali ha fortemente influenzato le modalità operative attinenti alla gestione del contribuente e alla misurazione della sua soddisfazione.



Le attività riguardanti il monitoraggio delle esigenze dell'utenza e il ricevimento e supporto dei contribuenti, come gli altri processi aziendali, sono stati definiti, documentati e monitorati, con procedure standardizzate. Al centro della strategia aziendale vi è il **ciclo PDCA (Plan - Do - Check- Act)** ovvero un ciclo di miglioramento continuo che prevede pianificazione, azione, controllo ed eventuali correttivi.

Assistenza e supporto ai contribuenti

I.C.A. ha deciso di mettere al centro della propria attività il contribuente non come mero elemento economico, ma come un individuo il cui ruolo è fondamentale per la realizzazione del patto sociale. Questa alta considerazione del suo ruolo ha portato allo sviluppo di una serie di efficienti canali di comunicazione per l'assistenza e il supporto del cittadino durante i suoi adempimenti.

L'assistenza ai contribuenti ed i rapporti con l'utenza saranno strutturati su tre canali.



Il primo canale sarà quello in presenza attraverso il front office locale che sarà a disposizione **per un monte ore indicato successivamente**. Gli orari di apertura potranno essere concordati con l'ente.

Sempre per quanto concerne l'attività di front office si sottolinea come il sistema di uffici/recapiti consenta un agevole accesso all'utenza in quanto facilmente raggiungibile attraverso i mezzi di trasporto pubblici e accessibili anche ai soggetti con ridotta capacità motoria.



Il secondo canale sarà quello del contact center, attraverso questa modalità i consulenti del call center di I.C.A., con un organico composto da 20 unità, svolgeranno un ruolo essenziale nel mantenere un contatto diretto e continuativo con i contribuenti. Essi gestiranno le comunicazioni in entrata, relative agli atti ricevuti, e avranno un ruolo di supporto per l'attività di recupero crediti, impiegando strategie di phone collection mirate. Saranno inoltre un valido supporto per l'utilizzo dei portali del contribuente. Questo approccio integrato garantisce che ogni aspetto del servizio venga gestito con la massima professionalità e attenzione, rispondendo efficacemente alle esigenze dell'amministrazione.



Il terzo canale sarà quello digitale. I.C.A. non si limiterà a mettere a disposizione dei contribuenti i propri indirizzi mail e pec dedicati, ma attraverso il proprio portale, i cittadini potranno trovare tutti i recapiti degli uffici I.C.A., contattare gli stessi per richieste di chiarimento, autotutele e informazioni, ma non solo, per quanto concerne il servizio CUP un'apposita sezione sviluppata in conformità con le normative vigenti per i siti della pubblica amministrazione e accessibile mediante autenticazione SPID, offre ai cittadini la possibilità di consultare la propria posizione debitoria in modo sicuro e riservato, **disponibile 24 ore su 24**, tutti i giorni della settimana oltre a questo consente di elaborare preventivi in autonomia per le pratiche di esposizione pubblicitaria.

Si sottolinea infine come l'ufficio locale metterà a disposizione tutta la modulistica, improntata dalla scrivente alla massima chiarezza e trasparenza espositiva, necessaria allo svolgimento del servizio e come la stessa sarà disponibile ai cittadini sul sito web di I.C.A.

Organizzazione del rapporto con gli utenti contribuenti

I.C.A. svilupperà nei confronti dei contribuenti un rapporto collaborativo e metterà a disposizione una gamma completa di servizi connessi alla gestione delle entrate oggetto di affidamento.

Si indicano le soluzioni logico-funzionali proposte.

Relativamente all'ubicazione dell'ufficio da predisporre per lo svolgimento del servizio, così come previsto all'art. 11 del capitolato d'onori, I.C.A. ha già un recapito attivo in Vicolo Enrico, 1, a San Giusto Canavese.

L'ubicazione del recapito sarà segnalata da una targa con dicitura **“Comune di San Giusto Canavese – Canone Unico Patrimoniale e Canone Mercatale - Gestione : I.C.A. S.p.A. -** recante l'indicazione dei giorni e degli orari di apertura al pubblico.

A.2 Modalità di controllo e contrasto al fenomeno dell'evasione

Il recupero dell'evasione" avviene su un duplice binario, consistente nella massima prevenzione e nella fase accertativa mediante la gestione di dati il più possibile certi e celeri. ICA, anche in questa fase, svilupperà, nei confronti dei contribuenti una gamma completa di servizi finalizzati a rendere più efficiente ed efficace la comunicazione.

Attività iniziali - Aggiornamento delle Banca dati Unica

Aggiornamento della Banca dati Unica (BDU): Il progetto prevede la gestione di una (BDU) delle entrate contenente i dati relativi a contribuenti, oggetti del canone ed entità della riscossione entrate. La BDU, una volta a regime, diventa di fatto il principale strumento di intervento in materia di entrate e con essa possono essere effettuate tutte le relative attività di pianificazione, controllo, gestione, sia ordinaria che straordinaria. Le risultanze dell'attività di incrocio ed accertativa sul territorio saranno utilizzate per arricchire ulteriormente la "base dati unica" relativamente a: georeferenziazioni, rilevamenti fotografici, misurazioni anche ai sensi del CdS, titolarità autorizzazioni o concessioni, identificativi catastali.

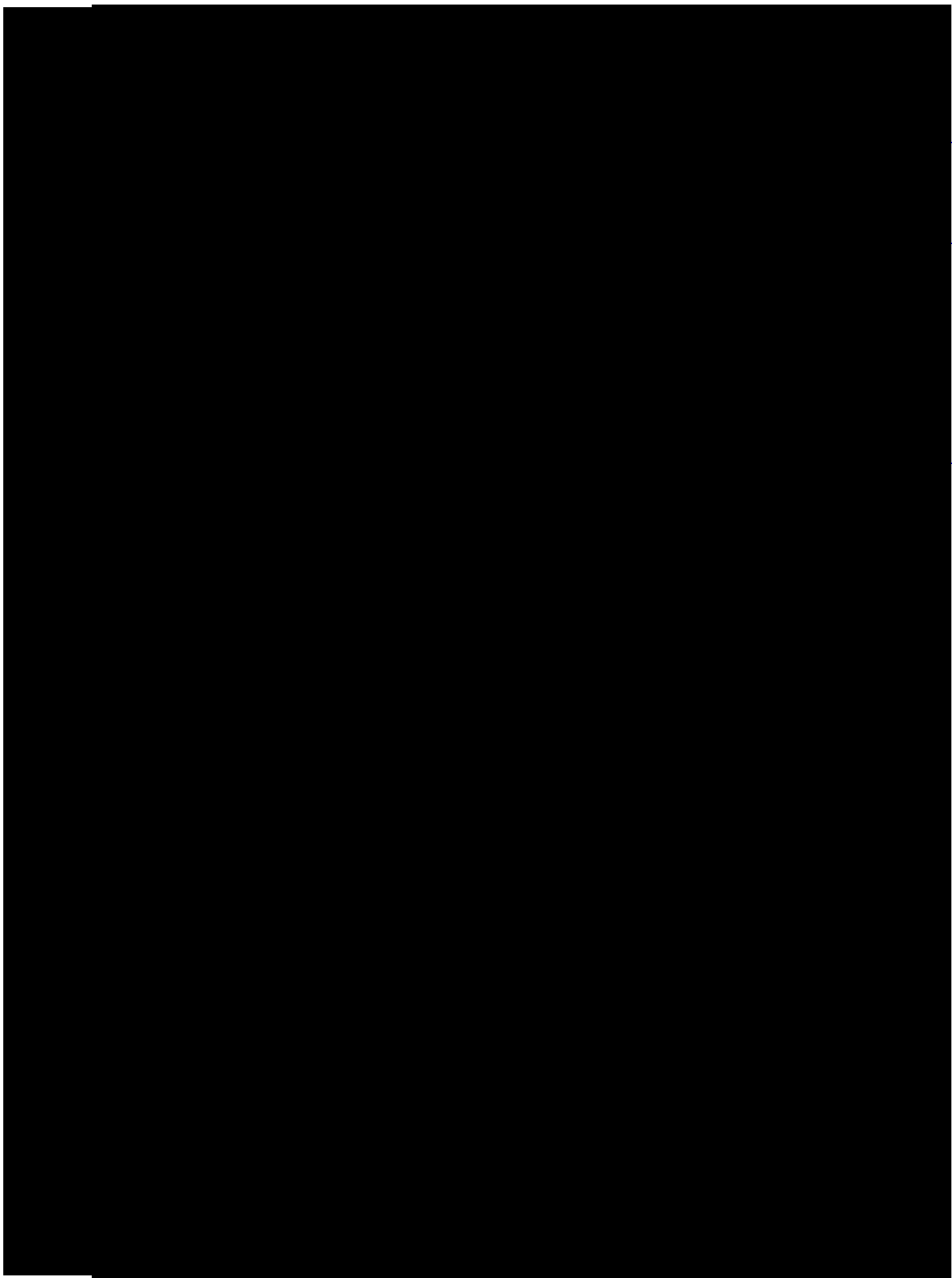
Controllo del territorio

Per una efficace ed efficiente gestione del servizio ICA ritiene fondamentale ed imprescindibile avere una precisa e puntuale conoscenza del territorio, da intendersi come conoscenza di tutti i cespiti presenti sul territorio comunale e soggetti al canone. L'esperienza maturata in decenni di attività infatti ha dimostrato che le rilevazioni effettuate sul posto dall'operatore, fornito di apposite attrezzature tecnologicamente all'avanguardia, generano dati ed informazioni di assoluta qualità, certezza ed attendibilità.

Agenti accertatori: Il censimento prevederà l'impiego di una squadra di accertatori qualificati. Il personale preposto alle attività di censimento è abilitato, a seguito della frequentazione di un corso con prova finale di idoneità, ad effettuare le rilevazioni con poteri di pubblica funzione come previsto dalla Legge Finanziaria 2007. Questo significa che, previo riconoscimento da parte del competente Organo Comunale, il Comune avrà a disposizione personale qualificato per le rilevazioni sul territorio, personale che – effettuando le operazioni di rilevazioni delle fattispecie soggette a canone – avrà lo status di pubblico ufficiale e, conseguentemente, maggiore certezza ed inoppugnabilità dei risultati e maggiore "resistenza" dei dati raccolti nell'eventualità di contenzioso tributario. Tutte le attività iniziali di rilevazione, verranno svolte da personale addetto al controllo massivo del territorio appositamente inviato dall'ufficio censimenti della direzione di I.C.A. coordinato, dal Responsabile delle attività di rilevazione Dott. Davide Orsi.

Fattispecie soggette a canone: La metodologia adottata consentirà di disporre di un quadro di insieme degli oggetti sul territorio. Metodologie e strumentazione tecnologica: ICA equipaggia il proprio personale "rilevatore" di strumenti di controllo innovativi ed all'avanguardia, , garantendo rilevanti livelli di servizio e la maggiore efficacia ed efficienza nel controllo del territorio ed in pa

che dati.



di indirizzare al meglio l'attività del personale ed i tempi di esecuzione.

Organicità: i dati relativi ad ogni singola rilevazione confluiranno in un unico punto nel quale troveremo ogni informazione necessaria alla produzione dell'eventuale avviso di accertamento esecutivo: foto, dati fiscali, dati e misure dei mezzi, memo audio, ecc.

Immediatezza dell'informazione: tramite un apposito algoritmo, le persone preposte all'elaborazione in sede delle informazioni rilevate sul territorio, vengono avvisate in tempo reale dell'avvenuto invio di dati di loro competenza. Esiste infatti un sistema di attribuzione degli incarichi basato sulla distribuzione territoriale delle sedi affinché il dato venga elaborato dal personale maggiormente competente/interessato. In questa maniera, qualunque sia l'operatore che ha effettuato la rilevazione sul territorio, sarà proprio e solo l'ufficio locale ad occuparsi della valutazione e dell'utilizzo di quanto rilevato. E' inoltre quindi impossibile che una rilevazione rimanga senza un incaricato addetto alla lavorazione.

Fruibilità in back-office: è stato predisposto un portale apposito per il back-office tramite il quale gli operatori potranno attingere alle informazioni rilevate, per elaborarle. Accedendo, l'operatore troverà l'elenco dei mezzi rilevati e ancora da elaborare, per ognuno dei quali sarà disponibile la relativa scheda dati, completa di materiale fotografico ed eventuale file audio. In caso di necessità e per meglio capire in caso di dubbi, tramite apposito pulsante, l'operatore potrà accedere allo Street View di Google Maps, navigando a 360 gradi sul punto di avvenuta rilevazione georeferenziata.

Periodicità delle rilevazioni/censimenti sul territorio dei cespiti soggetti a canoni

Tempistica: La pianificazione dell'intera attività gestionale verte su 2 aspetti fondamentali:

1. **Aggiornamento continuo della banca dati attraverso le attività di data entry:** In merito alle attività di post processing, si evidenzia che il data entry e validazione delle rilevazioni effettuate (avendo "in linea" tutte le dichiarazioni dei contribuenti) avverrà entro un breve lasso di tempo (al massimo 15 giorni lavorativi) rispetto alla rilevazione sul territorio, così da rendere i dati immediatamente disponibili (e quindi consultabili dall'Ente) e consentire di generare e notificare gli avvisi di accertamento esecutivo per omessa o infedele denuncia. Il sistema proposto consente un'assoluta rapidità nella gestione del dato (sincronizzazione in tempo reale, comprensiva della rilevazione fotografica digitale e georeferenziazione) oltre ad offrire una notevole semplificazione per quanto concerne la gestione continuativa nel tempo.

✓ **Monitoraggio continuo del territorio:** è necessario che il cronoprogramma delle rilevazioni sia differenziato in funzione delle caratteristiche proprie delle fattispecie soggette a canone; sulla base dell'esperienza pluridecennale maturata dall'azienda è necessario un controllo costante delle esposizioni temporanee e delle affissioni e di tutte le nuove concessioni rilasciate, mentre il censimento generale deve avvenire ad intervalli ben calibrati, attenendosi a criteri di efficienza ed efficacia e non invasività.

Avvio del servizio: I. [REDACTED]

Controllo periodico: È opportuno specificare che il censimento generale delle fattispecie soggette a canone avverrà con **cadenza annuale**, tempistica che consente di non depauperare l'archivio contribuenti ed il conseguente gettito se, come avverrà, periodicamente verranno effettuate attività di accertamento sul territorio ai fini di un controllo effettivo dello stesso.

Controllo Pubblicità, suolo pubblico, affissioni: Ultimata la fase di censimento iniziale, il personale locale (accertatori e affissatori), continuerà ad effettuare il controllo del territorio quotidianamente, sotto il diretto controllo del **Responsabile, Sig. [REDACTED]**. L'obiettivo è di censire con **continuità** la durata delle esposizioni pubblicitarie e occupazioni abusive o dichiarate (cartelli, gonfaloncini su palo o supporto, striscioni, distribuzione di materiale, espositori, aree di cantiere, ecc.) e procedere alla copertura o rimozione del materiale abusivo previa rilevazione informatica ed alla segnalazione alla Polizia Municipale.

Finalità Rilevazione territoriale: Il censimento generale è finalizzato al perseguimento dei seguenti obiettivi:

- ✚ Accurata associazione ad ogni fattispecie soggetta a canone, ove possibile, dei riferimenti toponomastici (via, civico esterno, civico interno), dei riferimenti catastali (sezione, foglio, mappale, subalterno) e delle corrette relazioni di utilizzo e di proprietà da parte di Soggetti ad esse correlati, presenti nelle banche dati comunali (Anagrafe popolazione, Tributi) nonché la georeferenziazione dei dati;
- ✚ Riversamento dei dati acquisiti nella banca dati dell'Ente: Tale patrimonio informativo, risultante dal riscontro territoriale, sarà consultabile in back-office e messo a disposizione degli organi comunali preposti, favorendo l'aggiornamento delle banche dati comunali (autorizzatorie e tributarie) nonché l'esportazione di file cartografici per l'aggiornamento del SIT.

A.3 Modalità operative della riscossione coattiva

ICA pone particolare attenzione al corretto e tempestivo svolgimento delle attività di notifica dell'accertamento esecutivo ex lege 160/2019 e delle susseguenti azioni cautelari della garanzia patrimoniale, esecutive ed espropriative orientate ad un corretto ed efficace recupero del credito, a cui si accompagna un costante aggiornamento e bonifica della banca dati anagrafica e dei beni aggredibili.

ICA metterà a disposizione personale avente le qualifiche e le professionalità necessarie per l'espletamento del servizio, quali lo staff dell'Ufficio Legale e Coattivo, gli Ufficiali della Riscossione e i Messi notificatori (con nomina da parte dell'Ente).

Strategie di riscossione

Al fine di massimizzare l'efficacia della riscossione coattiva, ICA propone strategie mirate, quali:

- analisi/categorizzazione dei crediti;
- protocollo in funzione dell'entità del debito/creazione dei profili dei debitori;
- definizione (in tempi brevi ed al minor costo) delle pratiche inesigibili;
- approccio esecutivo in funzione dell'entità dei debiti a carico del medesimo debitore (modesti, medi, elevati);
- indagini sulle banche dati/"raggruppamento" dei debitori dal punto di vista procedurale.

Verifiche Patrimoniali

Il personale di ICA provvederà all'analisi della consistenza patrimoniale dei debitori mediante accesso alle banche dati nella propria disponibilità ed in quella del Comune, più precisamente:

- ✓ **Presso le anagrafi dei comuni di residenza;**
- ✓ **Mediante accesso telematico alle banche dati catastale ed ipotecarie di persone fisiche e persone giuridiche dell'Agenzia del territorio - piattaforma SISTER;**
- ✓ **Utilizzo dei servizi online dell'Agenzia delle Entrate - Siatel e Siatel v2.0 – PuntoFisco (in conformità a quanto previsto dalla Legge 133/2008 art. 82 comma 28-sexies);**
- ✓ **Consultazione ACI per la verifica dei beni mobili registrati al PRA;**
- ✓ **Ricerche di persone, fisiche e giuridiche, iscritte alla CCIAA mediante TELEMACO**

Come indicato, le procedure cautelari, previste a garanzia del credito vantato, verranno attivate decorsi i termini previsti dalla Legge n.160/2019.

Misure cautelari

In caso di persistenza dello stato di insolvenza, trascorsi 60 giorni dalla notifica dell'accertamento esecutivo ed in assenza di opposizione/sospensione, in conformità con la Legge n.160 del 27 dicembre 2019, il sistema provvede a segnalare le pratiche in relazione alle quali avviare le azioni esecutive previste dal R.D. 639/1910 e s.m.i. e quelle a cui applicare le disposizioni di cui al D.P.R. 29 settembre 1973, n. 602 e s.m.i..

Le suddette azioni esecutive previste dal Titolo II° del D.P.R. 602/73 e s.m.i., per come disposto al comma 2 *septies* art. 4 D.L. 24 settembre 2002 n° 209, convertito con modificazioni dalla Legge n° 265/2002 e s.m.i. ed in armonia con la Legge 160/2019 saranno avviate previa valutazione e consenso da parte dell'Ente.

Le procedure verranno costantemente adeguate alle modifiche normative inerenti il settore della riscossione.

Le attività esecutive verranno realizzate a mezzo dei propri ufficiali della riscossione, ricorrendo agli ufficiali giudiziari dei tribunali solo se necessario o ritenuto più favorevole rispetto ad un'azione diretta:

- ✓ **Fermo amministrativo:** visura ACI → preavviso → presentazione ACI → iscrizione fermo → comunicazione iscrizione/revoca/cancellazione.
- ✓ **Pignoramento mobiliare:** preavviso → pignoramento mobiliare → surroga → affidamento agli Istituti di Vendite Giudiziarie.
- ✓ **Pignoramento immobiliare:** (limite € 8.000,00 elevato a 20.000 euro se si tratta di abitazione principale): visura agenzia territorio → preavviso → iscrizione/cancellazione ipoteca → pignoramento immobiliare → surroga → incanto immobiliare → iscrizione di causa a ruolo.
- ✓ **Pignoramento presso terzi:** reperimento dati comune/collocamento/INPS/INPDAP → richiesta cose o somme dovute (termine risposta 30 gg) → preavviso → pignoramento presso terzi/fitti e pigioni → iscrizione di causa a ruolo.
- ✓ **Fallimenti:** insinuazione tempestiva/tardiva, eventuale istanza. Le ipoteche/esecuzioni immobiliari verranno effettuate nel rispetto delle soglie di credito previste dalla L. 106/2011.

Il personale impiegato

Le azioni esecutive che la Società intende realizzare saranno gestite o da ufficiali giudiziari del tribunale o attraverso proprio Ufficiale della riscossione.

Il dimensionamento dell'Ufficio centrale Riscossione Coattiva è il seguente:

RISORSA UMANA	Qualifica e attività
	Responsabile Ufficio Riscossione Coattiva – Pianificazione timeline per l'attivazione delle procedure esecutive e coordinamento
	Gestione operativa della riscossione coattiva
	Ufficiale della Riscossione

Dott.ssa Laura Tumbarello

Ufficiale della Riscossione

Progetto complessivo delle attività**Banca Dati - Acquisizione e importazione Elenchi debitori****A titolo esemplificativo ma non esaustivo, il tracciato riguarderà le seguenti informazioni:**

- *cognome o ragione sociale;*
- *nome;*
- *indirizzo completo di residenza;*
- *CAP di residenza;*
- *Comune di residenza;*
- *data di nascita;*
- *luogo di nascita;*
- *Codice Fiscale e/o Partita Iva;*
- *indicazione della voce di debito;*
- *anno a cui si riferisce il debito contratto;*
- *numero del provvedimento/fattura emesso/a;*
- *data di notifica del provvedimento/fattura;*
- *importo da riscuotere.*

Acquisiti gli elenchi dei debitori, il servizio riscossione coattiva effettua una prima analisi, volta alla verifica della loro completezza, alla natura del debito da trattare e alle sue caratteristiche, richiedendo al servizio di supporto alla gestione ordinaria di I.C.A. le eventuali informazioni mancanti e/o incomplete.

Verificate e/o ottenute tutte le informazioni necessarie, il servizio riscossione coattiva provvede all'importazione dei dati nel software gestionale. Al termine dell'importazione l'applicativo fornisce una lista di anomalie. Tali anomalie emergono dalla verifica di congruità dei dati anagrafici. Lo scopo è di emettere atti corretti grazie alle operazioni di bonifica. L'applicativo elabora il report "lista di caricamento" attraverso il quale ICA verifica la corretta importazione degli stessi e l'ammontare dell'importo insoluto. ICA si occuperà di seguire e aggiornare la propria base dati con tutte le fasi di riscossione. Tutti gli aggiornamenti del software, come già indicato, potranno essere effettuati manualmente da operatori di I.C.A. o mediante flussi informatici di interscambio.

Fase Giudiziale**Riforma della Riscossione – Accertamento Esecutivo**

La legge di Bilancio 2020, veicolata nella **legge 27 dicembre 2019, n.160**, pubblicata S.O. alla G.U. n. 304, del 30 dicembre 2019, all'art. 1, dai commi 784 a 815, introduce la riforma della riscossione dei tributi degli enti locali. In particolare, la riforma potenzia le attività di riscossione relative agli atti degli enti emessi a partire dal 1° gennaio 2020, prevedendo il ricorso all'istituto dell'accertamento esecutivo, sul modello di quanto già accade per le entrate erariali: l'accertamento esecutivo consente di emettere un unico atto di accertamento avente i requisiti del titolo esecutivo.

Relativamente ai casi in cui l'atto di accertamento, riferito alle entrate tributarie e/o alle entrate patrimoniali, sia stato già emesso e notificato alla data del 31.12.2019 non interviene alcuna modifica relativamente ai termini di emissione dell'ingiunzione fiscale, ex R.D. 639/1910 (comma 163, L. 296/06), rimanendo fermi i vari termini di prescrizione oltreché il termine di decadenza fissato al 31 dicembre del terzo anno successivo alla notificazione dell'avviso di accertamento (comma 163, L. 296/06);

Relativamente al contenuto, viene definitivamente stabilito dal comma 803 che i costi di elaborazione e notifica degli atti sono posti a carico del debitore e sono così determinati:

- a) Oneri di riscossione - 3% delle somme dovute in caso di pagamento entro 60 giorni, fino ad un massimo di € 300,00.
- 6% delle somme dovute in caso di pagamento oltre 60 giorni, fino ad un massimo di € 600,00.
- b) Spese di notifica ed esecutive - in attesa di specifico provvedimento del Ministero dell'economia e delle finanze, continuano ad applicarsi le tabelle ministeriali di cui al D.M. del 21.11.2001.

Qualora la fase di riscossione coattiva non fosse ancora iniziata, a partire dal 01.01.2020, gli avvisi di accertamento emessi dagli enti locali e dai concessionari (sia iscritti all'Albo ex art 52, D.Lgs. 446/97, sia AER) per le entrate tributarie e/o patrimoniali acquistano, senza necessità che venga emessa successiva ingiunzione fiscale, efficacia esecutiva decorso il termine utile per la proposizione del ricorso ovvero decorsi 60 giorni dalla notifica dell'atto.

A tale scopo, oltre all'accertamento di quanto dovuto e non dichiarato e/o versato, gli atti devono contenere obbligatoriamente, tra le altre prescrizioni, l'intimazione ad adempiere entro 60 giorni, sia per le entrate tributarie, sia per quelle patrimoniali. Relativamente al contenuto degli avvisi di accertamento, così come per le ingiunzioni fiscali, devono riportare gli oneri di riscossione e le spese di notifica ed esecutive come stabilito dal comma 803 della Legge di Bilancio.

Per tutti gli avvisi di accertamento esecutivi prodotti, regolarmente recapitati e risultanti parzialmente o totalmente insoluti esperita la data di scadenza, ICA sottopone la posizione al processo di verifica e analisi patrimoniale e finanziaria, al fine di determinare la procedura esecutiva più idonea alla riscossione del dovuto.

Le azioni esecutive sono di diversa natura: si va dal fermo amministrativo dell'auto all'iscrizione di ipoteca sugli immobili, fino ad arrivare all'espropriazione forzata (pignoramento e vendita coatta) dei beni immobili e mobili del debitore e dei suoi coobbligati.

Possono essere pignorati anche i crediti presso terzi e le somme dovute da terzi in ambito lavorativo (nella misura massima di un quinto dello stipendio percepito dal debitore insolvente).

Al fine di individuare l'azione più adatta al recupero dell'insoluto, esperti in materia provvedono ad eseguire una serie di ricerche/visure che permettono di accertare le possidenze e la situazione patrimoniale e finanziaria del debitore.

Tra le banche dati più utilizzate ricordiamo, ad esempio, quella del Pubblico Registro Automobilistico (P.R.A.) utilizzata al fine di ricercare i beni mobili registrati (possidenze) da sottoporre a Fermo Amministrativo e quelle dell'Agenzia del Territorio - SISTER (Sistema Inter Scambio Territorio) per l'individuazione dei beni immobili (visure catastali) da sottoporre a pignoramento immobiliare e per le ispezioni ipotecarie.

Gli analisti valutano le notizie e i dati raccolti relativamente al soggetto insolvente e in base a criteri che relazionano l'entità del debito con la tipologia, il valore, il tipo di utilizzo/destinazione (ad uso commerciale, uso privato) e altre caratteristiche dei beni individuati, ovvero dei crediti e di altre fonti finanziarie, determinano la/le azioni esecutive da attuare al fine di ottenere il risultato più efficace.

Attività svolte in ogni fase coattiva

Gestione e Rendicontazione esiti di recapito atti

Per ogni atto di riscossione coattiva prodotto a cura di ICA sarà resa disponibile dettagliata rendicontazione dell'iter e degli esiti di recapito e delle motivazioni dell'eventuale non avvenuto recapito.

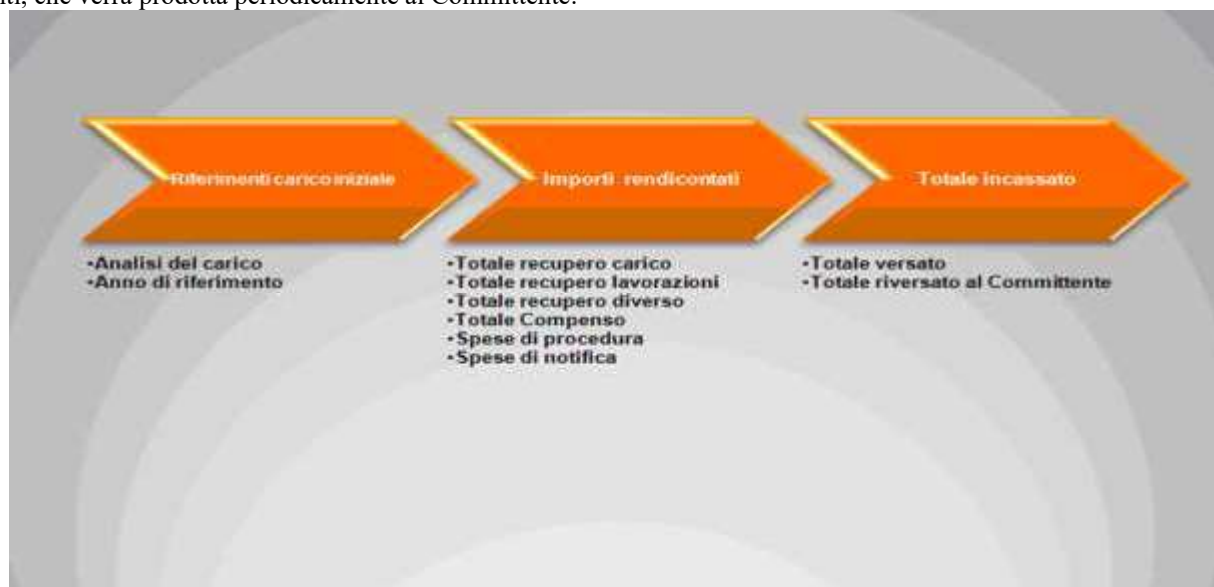
Gestione e rendicontazione pagamenti

Nell'arco di tutta la durata del servizio saranno elaborati tutti i pagamenti effettuati a qualsiasi titolo e secondo le diverse modalità previste contrattualmente. Tutte le riscossioni di carattere coattivo saranno riconciliate con la posizione di riferimento al fine di produrre idonea rendicontazione dei versamenti effettuati da ciascun contribuente/debitore.

Per gli insoluti trattati in fase di riscossione coattiva saranno contemplate le seguenti modalità di pagamento:

- PagoPA;

A titolo esemplificativo ma non esaustivo si riporta di seguito l'elenco delle informazioni indicate nella rendicontazione dei pagamenti, che verrà prodotta periodicamente al Committente:



RENDICONTAZIONE DEI PAGAMENTI

Gestione Discarichi parziali e totali

Nel caso in cui siano state effettuate tutte le azioni stragiudiziali, giudiziali ed esecutive possibili e ciò nonostante il credito rimanga insoluto, ICA si preoccuperà di redigere un'idonea relazione che sarà fornita all'Amministrazione per dar seguito al discarico delle partite in questione ai sensi dell'art. 66 del D.P.R. 22 dicembre 1986 n. 917.

Gestione Rateizzazioni

ICA, in attuazione al Regolamento delle Entrate approvato dalla Committente, si occuperà della gestione delle eventuali procedure di rateizzazione dei crediti insoluti.

La modalità di svolgimento delle procedure esecutive



Azioni cautelari ed Esecutive

Per le posizioni di importo inferiore a Euro 1.000,00 che, esperita la data di scadenza, risultassero ancora parzialmente o totalmente insolte, ICA provvederà, come previsto dalla normativa vigente, a spedire al contribuente tramite posta ordinaria oppure Posta Elettronica Certificata un Sollecito di Pagamento, il cui contenuto e layout sarà stato precedentemente concordato con il Comune. In accordo a quanto stabilito dall'art. 1 c.544 della legge 228/2012, trascorso il termine di 120 giorni dall'invio di tale comunicazione sarà possibile procedere, per le posizioni ancora scoperte, con le azioni cautelari e/o esecutive descritte nei paragrafi successivi.

Fermo Amministrativo

Qualora a seguito dell'analisi effettuata dagli esperti di settore risulti che il contribuente moroso possiede adeguati beni mobili registrati, ICA provvede ad attivare la procedura di Fermo Amministrativo degli stessi. La procedura si compone delle seguenti due fasi:

- Preavviso di iscrizione del Fermo Amministrativo;
- Iscrizione del Fermo Amministrativo.

Preavviso di iscrizione del Fermo Amministrativo

In seguito all'individuazione di beni mobili registrati posseduti dal contribuente insolvente, gli analisti determinano i beni da sottoporre a Fermo. I beni vengono quindi inseriti in un Preavviso di Fermo Amministrativo contenente i dati riferiti al debito insoluto, l'elenco dei beni mobili registrati da sottoporre a Fermo, nonché il termine di 30 giorni entro il quale regolarizzare il proprio debito. Tale Preavviso di Fermo viene recapitato ai debitori tramite raccomandata A/R oppure tramite Posta Elettronica Certificata (ove possibile).

Iscrizione del Fermo Amministrativo

Per tutti i Preavvisi di Fermo Amministrativo che, trascorsi i termini utili concessi per il pagamento, risultano ancora totalmente o parzialmente insoluti, si procede ad effettuare una verifica della effettiva disponibilità dei veicoli da parte del debitore e, in caso positivo, con l'iscrizione telematica del Fermo Amministrativo presso il Pubblico Registro Automobilistico (P.R.A.) tenuto dall'ACI.

ICA elabora contemporaneamente la comunicazione di avvenuta iscrizione del Fermo Amministrativo, contenente i riferimenti al debito insoluto, l'elenco dei veicoli sottoposti a Fermo, e la invia al debitore e ad eventuali coobbligati e alla Regione di Residenza del debitore.

Non appena il debitore regolarizza il proprio debito viene rilasciata allo stesso la revoca di iscrizione del Fermo Amministrativo con la quale il debitore potrà recarsi presso l'Ufficio ACI competente per richiedere l'effettiva cancellazione dell'iscrizione.

Pignoramento beni mobili registrati

Per tutte le posizioni non pagate a seguito dell'iscrizione di Fermo Amministrativo, si avvierà la procedura di Pignoramento dei beni mobili registrati sottoposti a Fermo Amministrativo.

Atti di precetto

Per tutti i Fermi Amministrativi e - in caso di assenza di beni mobili registrati - per gli accertamenti esecutivi che trascorsi i termini utili concessi dalla Legge n.160/2019 per la regolarizzazione della posizione risultino ancora totalmente o parzialmente insoluti, si procede con la notifica al contribuente di un atto di precetto necessario, a causa della perenzione dei termini per l'attuazione delle azioni esecutive. Il termine di scadenza per il pagamento del precetto è di 10 giorni dalla data di notifica.

I precetti potranno essere notificati a mezzo Raccomandata Atto Giudiziario, Posta Elettronica Certificata (ove possibile), Messo Notificatore, Ufficiale Giudiziarie, Ufficiale della Riscossione.

Pignoramento mobiliare

ICA elaborerà le richieste di Pignoramento, corredate della documentazione di riferimento, nonché dei bollettini di c.c.p. Le richieste saranno trasmesse agli Ufficiali Giudiziari territorialmente competenti per l'attuazione del Pignoramento dei beni.

Ogni procedura sarà certificata da idoneo Verbale di Pignoramento dal quale risulterà la descrizione di tutti i beni pignorati, il loro stato e la determinazione approssimativa del presumibile valore di realizzo stabilito con l'assistenza, se ritenuta utile o richiesta dal creditore, di un esperto stimatore scelto dall'ufficiale giudiziario.

L'ufficiale giudiziario munito di titolo esecutivo procede al pignoramento ricercando i beni nella casa del debitore e negli altri luoghi a lui appartenenti.

L'ufficiale giudiziario, se necessario, può avere l'assistenza della forza pubblica.

Il Pignoramento non riguarderà beni impignorabili e verrà eseguito con preferenza su beni di più facile e pronta liquidazione nel limite di un presunto valore di realizzo (denaro contante, oggetti preziosi, titoli di credito e ogni altro bene che appaia di sicura realizzazione).

Vendita mediante asta di beni mobili e mobili registrati

I beni mobili registrati e i beni mobili sottoposti a Pignoramento saranno messi al pubblico incanto entro i termini di legge previsti per la realizzazione della quota in denaro necessaria alla copertura dell'insoluto.

Pignoramento presso terzi

In assenza di beni mobili e di beni mobili registrati, l'azione esecutiva sarà orientata verso il Pignoramento presso terzi. Tale pignoramento riguarda i crediti del debitore verso terzi (come quote d'affitto, parte dello stipendio, di gratifiche, pensioni, indennità, sussidi, somme presenti sul conto corrente) o beni del debitore che si trovano presso terzi.

L'azione si esegue mediante atto notificato al terzo e al debitore che conterrà, oltre all'ingiunzione a non compiere alcun atto dispositivo circa i beni e i crediti assoggettati a pignoramento, l'indicazione del credito per cui si procede, del titolo esecutivo e del precetto, l'indicazione anche generica di beni o somme dovute e l'intimazione al terzo di non disporre senza ordine del giudice.

Il terzo sarà invitato ad eseguire direttamente il pagamento dell'insoluto a ICA, entro 60 gg. dalla notifica dell'atto di Pignoramento.

Si precisa che il limite pignorabile per salari, crediti pensionistici ed altre indennità è pari a un decimo per importi fino a 2500 €, un settimo per importi compresi tra 2500 € e 5000 € e un quinto per importi superiori a 5.000 €.

Pignoramento beni immobili

In caso di mancato pagamento dell'accertamento esecutivo ICA, decorsi i termini ed espletate le procedure previste dalla Legge n.160/2019, potrà procedere a pignoramento immobiliare, purché l'immobile oggetto del pignoramento non sia l'unico immobile di proprietà del debitore e adibito a uso abitativo dallo stesso e a condizione che il debito ingiunto sia superiore ai 120.000 €; l'espropriazione può essere avviata inoltre se è stata iscritta ipoteca di cui all'articolo 77 della 602/73 e siano decorsi almeno sei mesi dall'iscrizione.

L'ipoteca esattoriale

L'art. 77 del D.P.R.602/1973 consente l'iscrizione di ipoteca sugli immobili del debitore e dei coobbligati, per un importo pari al doppio del credito complessivo per cui si procede, decorsi i termini ed espletate le procedure previste dalla Legge n.160/2019 e previa la notifica di un preavviso di iscrizione ipotecaria. L'iscrizione della garanzia ipotecaria è consentita se si procede per crediti non inferiori complessivamente a ventimila euro. L'iscrizione di ipoteca costituisce presupposto perché l'Ente possa procedere al pignoramento immobiliare e alla vendita dei beni pignorati.

Insinuazione nel passivo delle procedure concorsuali

Nel caso di procedure concorsuali, ICA si occupa di dar corso e seguire tutta la procedura di insinuazione nel passivo fallimentare. Elabora la domanda di insinuazione corredandola di tutta la documentazione necessaria a comprovare l'esistenza del credito, la deposita presso il Tribunale competente, verifica la regolare iscrizione della domanda nella procedura fallimentare e segue l'azione sino alla liquidazione dell'attivo e al relativo riparto.

A.4 Modalità di gestione del contenzioso

Prima di analizzare quali sono le modalità operative per lo svolgimento dell'attività in oggetto, vogliamo segnalare che la percentuale di ricorsi che vengono proposti in proporzione a tutti gli atti notificati (sia accertativi che ingiuntivi), non raggiunge nemmeno l'1% (circa lo 0,6% della totalità degli atti notificati). Più specificatamente, per completezza statistica, ICA fornisce i dati relativi alla percentuale di ricorsi proposti in realtà territoriali analoghe, per territorio, centro abitativo e attività gestite a quelle del Comune.

Ebbene, in tali realtà, le percentuali di ricorsi si attesta intorno al 1,2%.

È opportuno ricordare che il contenzioso rappresenta uno degli indicatori principi della qualità dei servizi tributari erogati ai contribuenti e, contestualmente, la gestione dello stesso - in maniera soddisfacente o meno- esprime sicuramente o, meglio, si traduce, nella soddisfazione della Stazione appaltante che ha affidato i servizi in concessione. Non è superfluo ricordare che ICA, in forza di centinaia di concessioni identiche e analoghe che gestisce in corrispondenti Comuni, ed essendo dotata di un ufficio legale composto da 10 unità ed in particolare:

- 2 avvocati iscritti all'Albo,
- 2 laureati in Giurisprudenza che hanno superato l'esame di abilitazione professionale,
- 1 laureata in Giurisprudenza e praticante,

- 2 laureati in Giurisprudenza del Vecchio Ordinamento con esperienza pluridecennale nel settore
- elementi di staff di cui 2 laureati,

può vantare una rara conoscenza delle specifiche materie ma, soprattutto, possiede un archivio di migliaia di sentenze pronunciate dai competenti Giudici Ordinari e Tributari. Pertanto ICA può affrontare il giudizio avendo un poderoso numero di precedenti e conoscenze tecniche che, ovviamente, meglio permettono di controbattere alle doglianze sollevate dai contribuenti, anche se, dobbiamo sottolineare che l'obiettivo primario della I.C.A. S.p.A., non è quello di arrivare al momento processuale. L'approccio al contenzioso di ICA, infatti, è riassumibile in una parola sola: **deflazione**.

Su questo punto occorre una considerazione. La natura del canone unico è ancora incerta; per parte della giurisprudenza di merito, nonché per alcuni commentatori, almeno per il “ramo pubblicità”, il canone ha natura tributaria. Se così fosse, parlare di deflazione potrebbe risultare difficoltoso, sopra tutto a seguito dell'entrata in vigore del D.Lgs. n. 220/2023, che ha riformato il processo tributario.

Come noto, infatti tale riforma, in vigore dal 04.01.2024, ha eliminato la cd. mediazione tributaria, strumento deflattivo del contenzioso che permetteva di valutare proposte transattive e/o esercitare il potere di autotutela da parte del Concessionario al fine di evitare che la controversia proseguisse davanti al giudice.

Sotto altro profilo, è stato introdotto il contraddittorio preventivo che, ad oggi, deve ancora trovare una sua compiuta definizione, in quanto il Decreto Ministeriale che doveva dettagliatamente elencare gli atti esclusi dal contraddittorio preventivo, non ha tenuto conto dei tributi locali.

Ad oggi, e sotto il profilo della giurisdizione ordinaria, dopo un primo momento che possiamo definire inerziale, in cui giudici tributari aditi hanno ritenuto (ribadiamo per le fattispecie soggette al canone “pubblicità”) la propria giurisdizione, possiamo dire che il canone ha trovato il suo alveo nel processo ordinario.

Pertanto, giova evidenziare che nel rito ordinario l'istituto della mediazione/conciliazione non viene specificamente previsto per tale materia. Ciononostante, in linea con il ricordato obiettivo, ICA ha predisposto uno sportello dedicato allo scopo “deflattivo” delle controversie. Viene previsto che i tecnici incaricati della rilevazione/individuazione delle fattispecie (cespiti) imponibili, dopo l'invio degli avvisi di accertamento, e previa apposizione sugli stessi di ben definiti orari di ricevimento presso il locale ufficio, saranno a disposizione dei contribuenti per spiegare e dettagliare le ragioni e le motivazioni delle rilevazioni/censimenti effettuati (e dei consequenziali atti emessi). La rilevazione informatica dei cespiti rilevati ed oggetto del confronto con il contribuente sarà sempre utilizzata a dimostrazione del puntuale svolgimento dell'attività e dell'inoppugnabilità degli atti. L'obiettivo di tali procedure è quello di minimizzare sugli utenti/contribuenti l'impatto della pretesa. In funzione di un corretto rapporto con il contribuente le informazioni fornite, qualora necessario o richiesto, verranno supportate anche da ulteriore documentazione integrativa - Sentenze su casi analoghi, Circolari, Normativa, Risoluzioni - (da fornire gratuitamente al contribuente) reperibile nelle nostre banche dati di documentazione archiviate su CD-ROM/chiavette USB ed immediatamente stampabile. Si vuole, in ogni caso, ribadire che il personale preposto alla rilevazione delle fattispecie imponibili, oltre ad avere una pluriennale esperienza maturata in identiche mansioni, è abilitato alla specifica funzione ai sensi della Legge Finanziaria 2007, a seguito della frequentazione di un corso - come previsto dalla normativa- con prova finale di idoneità. Oltre allo sportello dedicato, e previo appuntamento concordato, nel caso in cui la situazione fattuale rilevata si presenti con concreti profili di complessità, I.C.A. S.p.A. si rende disponibile ad inviare il personale che ha effettuato la rilevazione nuovamente presso il cespite rilevato laddove, alla presenza del contribuente o della persona dallo stesso delegata all'analisi, verranno esplicate le ragioni della imposizione tributaria. Dalla lettura incrociata degli articoli di legge e dei regolamenti comunali, con riferimento al materiale fotografico raccolto, il contribuente potrà avere una visione più completa della situazione in essere, evitando, nel caso in cui si convincesse della bontà dell'operato di I.C.A. S.p.A., ricorsi presso la giurisdizione competente.

Questo il primo “filtro” approntato.

Il secondo prevede, se richiesta, la presenza mensile, presso il locale ufficio di ICA, del responsabile dell'Ufficio Legale, Avv. Enrico Bocchino, o di un suo delegato che sarà a disposizione dei contribuenti o dei professionisti dagli stessi incaricati, presso il locale ufficio di ICA. Tale presenza servirà a dettagliare, anche dal punto di vista giuridico, le ragioni delle pretese avanzate. L'Avvocato potrà inoltre, previo appuntamento, essere disponibile ad incontri anche in giorni diversi rispetto a quello mensile concordato, che comunque risulta temporalmente congruo anche in relazione ai termini di impugnativa.

Si attesta, a garanzia di professionalità ed esperienza che il responsabile dell'Ufficio legale, già Avvocato del Foro di Genova ed attualmente di quello della Spezia nonché Giurista d'Impresa, oltre ad essere laureato in Scienze Politiche ed in Giurisprudenza, ricopre ruoli dirigenziali nell'ambito della struttura I.C.A. da parecchi anni. Ha inoltre pubblicato il testo “I nuovi canoni patrimoniali” edito da GD Edizioni per Accademia Tributaria.

Il presidio per la gestione del procedimento del contenzioso

ICA si avvale altresì, come già detto, dell'attività di consulenza legale (pareri) e di assistenza giudiziale, in particolare innanzi alle giurisdizioni amministrative (Consiglio di Stato, TAR, Corte dei conti nonché Giurisdizioni Ordinarie e Tributarie), e stragiudiziale (nei rapporti con le pubbliche amministrazioni, ricorsi amministrativi, arbitrati) d'importanti e prestigiosi studi legali specializzati nei rami del diritto in oggetto:

Inoltre, ICA instaurerà un rapporto professionale con uno studio legale già operante sul territorio.

Se il “doppio filtro” non bastasse, ma l'esperienza insegna che così non è, ad evitare la proposizione del ricorso, nonché per gestire al meglio i ricorsi che vengono proposti dai contribuenti, ICA si costituirà in giudizio con propri professionisti. Dal punto di vista operativo, l'Ufficio legale di ICA osserva una procedura assolutamente snella e pratica, grazie anche all'utilizzo di una nuova piattaforma informatica, ARXIVAR. La mole di dati, digitali e cartacei e l'elevato numero di processi da gestire obbligano le aziende a dotarsi di sistemi di gestione documentale.

Principalmente, un sistema documentale consente di:

- Centralizzare l'archiviazione dei documenti e ridurre il rischio di smarrimento delle informazioni
- Migliorare l'efficienza organizzativa, con conseguente riduzione dei costi ed incremento della produttività

Arxivar, di Abletech S.p.A., è una piattaforma software DMS e Workflow Management che I.C.A. S.p.A. ha adottato nel 2013, dopo una decennale esperienza con altri sistemi documentali.

Tale l'esperienza ha consentito all'azienda di poter valutare le potenzialità dei software DMS di maggiore diffusione e scegliere quello che più si adattava alle proprie esigenze.

A parità di funzionalità e di capacità di gestire determinati volumi di informazioni, Arxivar è risultato essere il DMS maggiormente integrabile con i software già presenti in azienda, mettendo a disposizione degli sviluppatori e degli integratori di sistema tutta una serie di strumenti di sviluppo per l'utilizzazione del motore direttamente da applicativi esterni.

Inoltre, presenta un'interfaccia estremamente intuitiva allineata agli standard Microsoft che permette di gestire le informazioni e creare flussi di processo.

Arxivar è utilizzato in tutti i settori aziendali che gestiscono documentazione di vario genere e per ogni settore è stata creata una profilazione ad-hoc che risponde alle esigenze produttive e di sicurezza dei singoli uffici:

- Ufficio CED, Ufficio Servizi/Riscossione Coattiva per organizzare i processi di corrispondenza in entrata e in uscita,
- Ufficio Legale per la documentazione sui ricorsi,
- Ufficio Amministrazione per l'archiviazione dei processi di fatturazione
- Ufficio Segreteria per le lavorazioni e smistamenti delle comunicazioni in ingresso di Posta Elettronica Certificata.

Ove richiesto vi è interazione tra i processi dei singoli settori.

I passaggi più significativi svolti dalla ICA che, dalla ricezione del ricorso, portano alla discussione dinanzi l'Organo Giudiziario competente possono essere così riassunti:

- Il ricorso viene acquisito agli atti, mediante acquisizione ottica automatica nel database gestionale aziendale. Ogni ricorso notificato viene poi inserito nel sistema Arxivar così che l'operatore ha la possibilità, in ogni momento, di consultare rapidamente e agevolmente tutti i documenti registrati.
- Dopo l'inserimento l'Ufficio legale analizza la pratica ed esprime il proprio parere sull'opportunità di resistere al ricorso.
- Nel caso di vertenza che investa profili di novità o di contrasto giurisprudenziale che si pongano al di là del filtro approntato da ICA volto ad emettere atti corretti e condivisi, l'Ufficio legale si attiverà - in tempi estremamente contenuti - e comunque non oltre il termine di trenta giorni, per un incontro in contraddittorio con il contribuente o il suo difensore volto, se possibile, alla definizione della vertenza.
- Nel caso di ricorso “ordinario” viene redatto l'atto di costituzione in giudizio che viene, poi, presentato dinanzi all'Organo adito. Ogni controdeduzione o altro atto viene registrato sulla piattaforma come “allegato”, in modo che tutta la documentazione, attinente ad uno specifico ricorso, sia sempre a disposizione e facilmente consultabile.

B) SISTEMA INFORMATIVO

B.1 Modalità di accesso per il contribuente al sistema informativo

Sfruttando la larga diffusione del canale di comunicazione della rete internet il Portale web per il cittadino rappresenta una soluzione all'avanguardia per lo scambio di informazioni tra soggetti.

Il sito internet proposto non solo dà la giusta ed opportuna visibilità del servizio sulla rete, anche mediante registrazione dello stesso nei principali motori di ricerca italiani ed internazionali, ma è stato progettato utilizzando le più avanzate tecnologie attualmente presenti sul mercato e rappresenta un portale per enti e contribuenti/utenti, ove poter usufruire di consulenza ed informazioni a carattere tributario e patrimoniale.

Il sito internet è una sorta di “sportello virtuale” che permette di mostrare le attività svolte ed i servizi offerti da ICA, divulgare informazioni riguardo la collocazione dell'ufficio. Il sito è strutturato per aree tematiche e in modo da poter erogare servizi ai contribuenti, ai comuni ed ai propri dipendenti.

Verranno concordate specifiche visualizzazioni (pagine), per facilitare la navigazione del sito da parte dei contribuenti, ad esempio:

I visitatori

Appartengono a questa categoria tutti gli utenti internet che accedono al sito e hanno visibilità della sola area pubblica. All'interno del portale si pubblicano informazioni di comune utilità relative chiaramente alla parte relativa ai tributi e alle loro normative. Le principali sezioni pubbliche sono:

- preventivo on line;
- pubblicazione di informazioni su norme e tributi;
- pubblicazione di modulistica generica scaricabile in formato elettronico (pdf, doc);
- regolamenti comunali;
- normativa

I contribuenti

Questa categoria è rappresentata da tutti gli utenti internet che hanno un ruolo di contribuente per uno dei servizi gestiti.

Tutti questi utenti hanno accesso al portale mediante autenticazione SPID che fornisce loro i seguenti servizi e/o funzionalità:

- posizione contributiva;
- preventivo on line;
- pagamenti on line mediante circuito pagoPA;
- help desk strutturato secondo il meccanismo che prevede la composizione di un quesito tramite interfaccia web da parte dei contribuenti e risposta via e-mail da parte degli operatori;
- consultazione corrispondenza inviata;
- regolamenti comunali;
- normative e modulistica;
- invio documenti via web;
- mailing list.

B.2 Modalità di interscambio dei dati, delle informazioni e delle rendicontazioni con il Comune

L'idea progettuale del servizio offerto mira a gestire efficacemente i rapporti con gli uffici comunali, avendo cura di acquisire le informazioni ed aggiornare tutti gli stakeholders, sia appartenenti al concessionario che all'Ente e che comunque rivestano un ruolo nelle attività oggetto di concessione. ICA metterà a disposizione, figure professionali specifiche deputate ad interagire, rendicontare ed interfacciarsi con i corrispondenti uffici appartenenti al Comune, per tutti gli aspetti contrattuali quali forniture, servizi informatici, processi amministrativi, gestione degli utenti (uffici).

I Coordinatori saranno figure chiave nei rapporti con l'Ente, in quanto aventi una visione strategica sull'intero ambito territoriale e sul ciclo produttivo a medio/lungo termine. Lato Ente, tutti gli Uffici e i Responsabili interessati (Funzionario Responsabile, Uffici Entrata, Sistemi Informativi, Gestione Contratti, etc.) potranno, qualora necessario, interloquire direttamente con gli uffici omologhi di ICA mediante un canale diretto, telefonico o mediante fissazione di un appuntamento presso le sedi dell'Ente.

Ugualmente, nei rapporti coi cittadini, la soluzione progettuale prevede la condivisione con l'Ente in tempo reale delle informazioni e delle attività, in modo da effettuare sinergie e consentire, tra l'altro, il pieno monitoraggio delle attività svolte, con appositi controlli sulle tempistiche e rilevazioni della qualità finalizzati al miglioramento continuo del servizio erogato verso i cittadini e le imprese (contribuenti e debitori). Verrà garantito da ICA, per quanto di competenza, il pieno supporto all'Amministrazione per la Governance del contratto, mettendo a disposizione strumenti idonei ad accertare il rispetto degli obblighi ed obiettivi contrattuali. La gestione delle relazioni con gli uffici comunali prevede un canale informativo bidirezionale sia con il personale locale direttamente, sia con gli uffici centrali, finalizzato da un lato al pieno rispetto degli impegni contrattuali ma soprattutto ad una condivisione quotidiana delle attività, delle problematiche e della scelta di relative soluzioni. La soluzione prevede per l'Ente, un unico interlocutore nella fase realizzativa e di produzione, il Responsabile di Area, a cui richiedere tutte le informazioni sugli adempimenti attinenti i servizi, il quale ha tutti gli elementi per individuare eventuali criticità e offrire la consulenza necessaria per risolverle con verifica costante anche presso gli Uffici Comunali preposti.

I.C.A. garantirà il flusso dei dati fornendo al Comune una serie di strumenti che permetteranno all'ente di conoscere in ogni momento ed in real time ciascun aspetto dell'attività posta in essere, sia per quanto attiene alla riscossione, la gestione ordinaria delle entrate oggetto di affidamento e l'aggiornamento della banca dati che per quanto riguarda i progetti mirati al contrasto dell'evasione.

In qualità di attuale concessionario per la riscossione del Canone Unico Patrimoniale, I.C.A. utilizzerà fin da subito le medesime modalità di interscambio dati pertanto attive con una tempistica pari a 0 giorni.

I

Mezzi di comunicazione

Il flusso dei dati avverrà con le seguenti modalità:

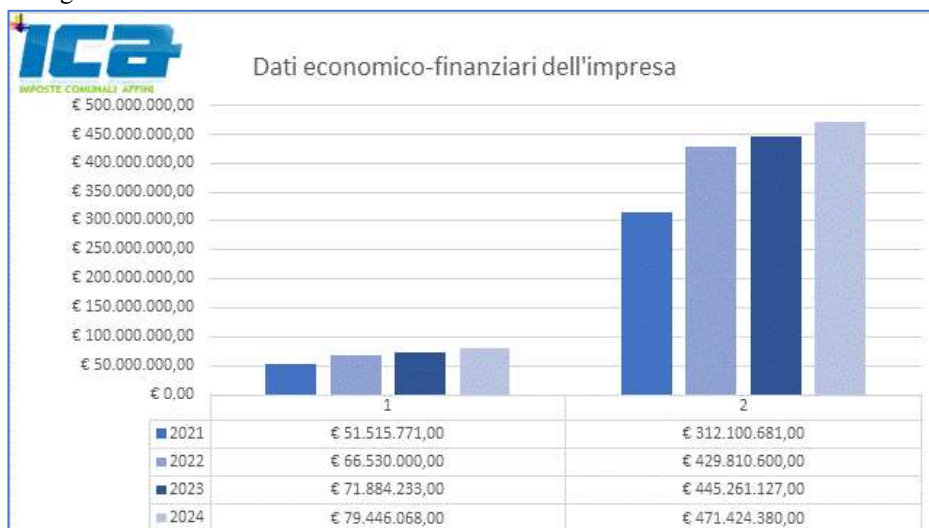
- Accesso alla banca dati mediante collegamento informatico protetto da password.
- Accesso all'ambiente web per il monitoraggio dello stato d'avanzamento delle procedure di riscossione coattiva
- Accesso alla piattaforma BLWEB per il monitoraggio delle riscossioni sui conti correnti intestati agli enti

Gestione della rendicontazione contabile

C) ESPERIENZA, CONSISTENZA E QUALIFICAZIONE DELL'IMPRESA

C.1 Fatturato ultimo bilancio approvato

Ai fini dell'attribuzione del punteggio, I.C.A. dichiara di che il fatturato ed il volume delle riscossioni lorde per le annualità 2021, 2022, 2023 e 2024 è risultato il seguente:



C.2 Numero medio dipendenti ultimo triennio

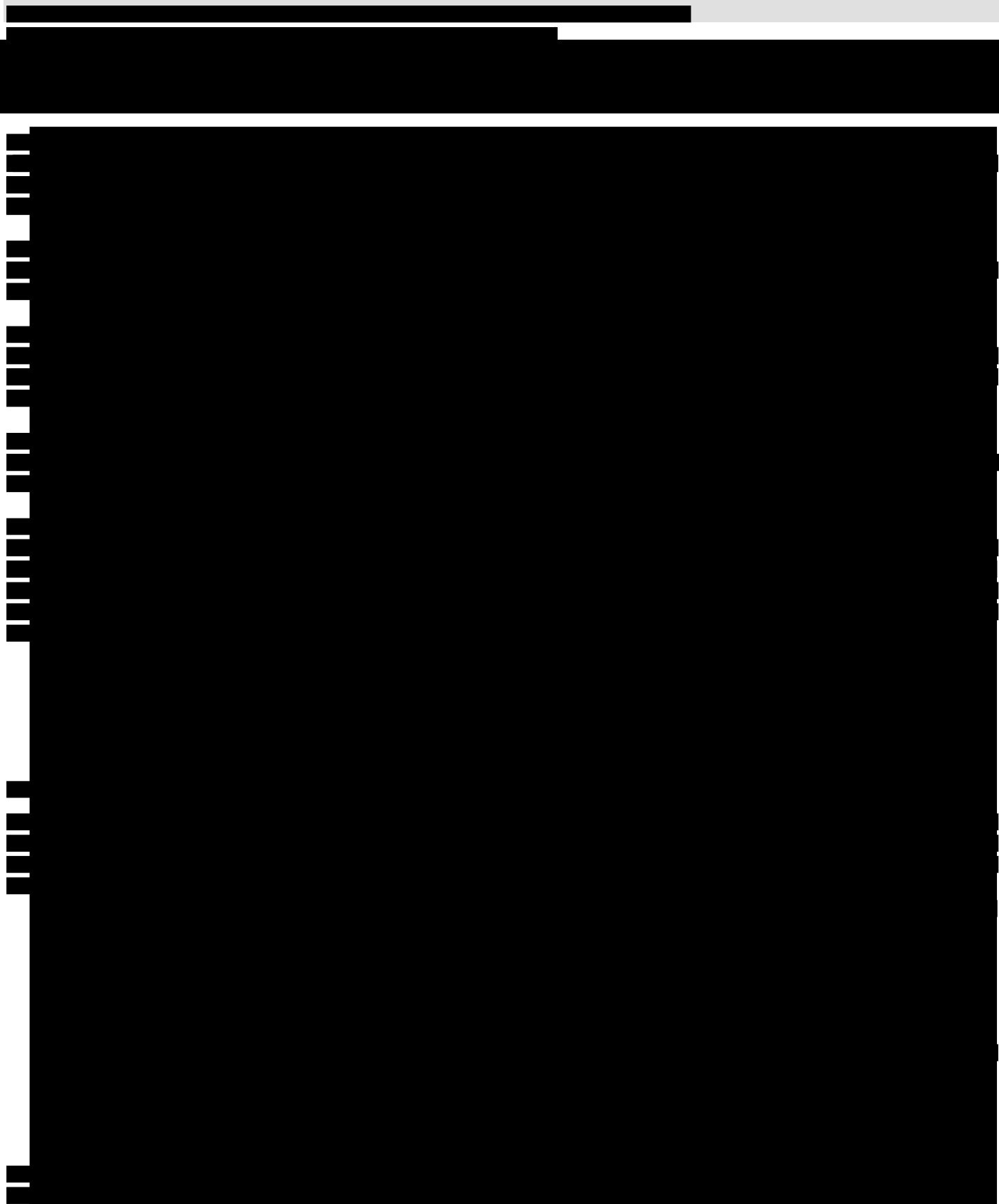
Ai fini dell'attribuzione del punteggio, nell'ultimo triennio I.C.A. S.p.A. ha avuto un numero medio di dipendenti pari a 644.

C.3 Numero delle concessioni attive per servizi analoghi alla data di presentazione dell'offerta

Ai fini dell'attribuzione del punteggio, alla data di presentazione dell'offerta, I.C.A. S.p.A. svolge il servizio in concessione per servizi analoghi in oltre 1200 Comuni.

C.4 Possesso certificazione parità di genere

L'investimento sulla parità generazionale e di genere è stato un obiettivo aziendale perseguito ben prima dell'ottenimento della certificazione, in quanto la filosofia è sempre stata quella di promuovere l'inclusione, l'uguaglianza di genere e il superamento delle discriminazioni, attraverso una valutazione di aree come la cultura aziendale, le risorse umane, l'equità retributiva e la conciliazione vita-lavoro. La certificazione UNI/PDR 125:2022 è un attestato volontario che certifica il sistema di gestione per la parità di genere all'interno di un'azienda, basato su specifici KPI, che **ICA ha ottenuto in data 07 agosto 2025 con certificato n° PDR125-459/2024.**



Sostenibilità ambientale

ICA continuerà le sue politiche di sensibilizzazione del personale in un'ottica di sostenibilità ambientale, anche attraverso scelte tecnico-funzionali degli ambienti di lavoro e di ubicazione dei propri uffici, facilmente raggiungibili con mezzi pubblici o in aree servite da dispositivi di ricarica elettrica per gli autoveicoli o rastrelliere porta biciclette.

Inoltre, anche nella gestione quotidiana dei servizi oggetto di affidamento, I.C.A. opererà con un approccio "paper free", privilegiando le modalità di trasmissione documentale in forma digitale.