

## **ALLEGATO 8 CAPITOLATO TECNICO**

**SERVIZIO DI NOTIFICAZIONE INTERNAZIONALE E SERVIZI ACCESSORI RELATIVI ALLE SANZIONI PER VIOLAZIONI AL CODICE DELLA STRADA (D.L.VO 285/1992) E LEGGI COLLEGATE CON ESTENSIONE OPZIONALE AI REGOLAMENTI COMUNALI E ALTRE NORMATIVE PER IL COMANDO DI POLIZIA MUNICIPALE, SECONDO LE PROCEDURE E SULLA BASE DEI REQUISITI DI PRESTAZIONE DETTAGLIATI NEL PRESENTE ALLEGATO**

### **ART. 1 CARATTERISTICHE TECNICHE DEL SERVIZIO**

#### **CARATTERISTICHE GENERALI**

Il servizio principale è la notificazione internazionale relativa ad atti derivanti dalle sanzioni amministrative .

Le attività oggetto del servizio, organizzate secondo quanto specificato nel presente capitolato, costituiscono, dunque, il contenuto della singola prestazione modulare a cui vengono commisurati l'affidamento e il corrispettivo.

Oltre al servizio principale la ditta concorrente dovrà offrire i servizi accessori e prodromici, secondo quanto descritto al successivo punto 1.2

Il servizio si individua in ragione del carattere internazionale della procedura, determinato dalla targa estera del veicolo cui si riferisce la violazione o dalla risultanza di residenza all'estero del trasgressore o dell'obbligato in solido anche nel caso di targa italiana o di sanzioni non legate alla targa di un veicolo.

La notificazione della violazione dovrà avvenire, con le procedure indicate dal capitolato, in Paesi della Comunità Europea o in Paesi extracomunitari o, se necessario, su territorio italiano; la disponibilità, dichiarata in offerta, al servizio di notificazione verso i singoli paesi, sarà oggetto di valutazione tecnica per l'attribuzione del punteggio di cui all'art. 5 del Disciplinare.

Il servizio si caratterizza come servizio ad "ordine aperto" avente ad oggetto singole prestazioni modulari relative, ciascuna, ad un singolo atto; a titolo puramente indicativo, che non costituisce impegno per la Civica Amministrazione.

Le prestazioni si specificano, dunque, nelle seguenti attività, le cui caratteristiche sotto riportate sono da intendersi come elementi di riferimento indicati alla ditta concorrente ai fini della migliore formulazione dell'offerta:

#### **1.0 DESCRIZIONE DEL SERVIZIO**

Il servizio è costituito da singole prestazioni modulari, come di seguito definite, corrispondenti alle attività procedurali e accessorie da gestire, per ciascun singolo atto, secondo quanto meglio specificato nei successivi punti.

#### **1.1. PRESTAZIONE MODULARE**

**1.1.1 Definizione:** si definisce prestazione modulare, ai fini del presente capitolato, l'insieme di attività relative ad un singolo atto da notificare, costituenti il procedimento di notifica, che risultino necessarie per lo stesso e che abbiano conseguito il risultato economico del recupero della relativa sanzione, salvo le cause di non imputabilità, espressamente previste dal Capitolato medesimo. La prestazione modulare costituisce l'unità di misura del servizio a cui va collegato il compenso percentuale e il recupero delle spese, secondo quanto meglio specificato al successivo punto 1.1.3 del presente Capitolato.

**1.1.2 Elementi costitutivi** di una prestazione modulare ai sensi del presente capitolato, sono i seguenti (tutti ad intero carico della ditta):

- **Presupposto:** costituito dalla richiesta di notificazione degli atti da parte della Civica Amministrazione, che verrà effettuata, di norma, attraverso flusso informatico che la ditta dovrà predisporre a ricevere con le modalità indicate dalla Civica Amministrazione.
- **Attività:** sono tutte quelle elencate al punto 2.2, con particolare riguardo al reperimento dei dati dei destinatari degli atti e all'effettuazione delle notifiche, compresa la relativa traduzione, con le modalità previste dalle leggi nazionali, dalle convenzioni internazionali e dalle regolamentazioni dei singoli paesi destinatari.
- **Risultato economico:** è quello dell'effettivo pagamento della sanzione oggetto della procedura da parte del destinatario dell'atto; la Civica Amministrazione riconoscerà il compenso percentuale previsto soltanto sulle sanzioni pagate, debitamente riversate e rendicontate con ritorno dei dati richiesti, salvo quanto previsto ai punti 1.1.4 e 1.5.
- **Incasso e riversamento sanzioni:** dovrà avvenire per le sanzioni pagate con modalità e tempistiche indicate dal presente Capitolato.
- **Rendicontazione e archiviazione:** si tratta della predisposizione di un database consultabile dal personale della Civica Amministrazione, con i dati essenziali degli atti lavorati, con aggiornamento almeno settimanale e gestione degli archivi cartacei. Con la partecipazione alla gara la ditta si impegna a fornire i dati di cui sopra in tracciato formato TXT, CSV o excell, al fine dell'acquisizione nell'ambito dei sistemi informativi della P.M., lo specifico tracciato dovrà essere concordato con la ditta affidataria del servizio di supporto tecnico informati delle procedure sanzionatorie che sarà comunicato in sede di avvio del servizio oggetto del presente appalto.
- **Ritorno dei dati:** è la restituzione, attraverso flusso informatico, che la ditta dovrà predisporre ad effettuare alla Civica Amministrazione, con le modalità da Essa indicate, per i dati delle prestazioni notificate, di quelle pagate, di quelle non andate a buon fine, ecc.

**I precedenti elementi costitutivi sono tutti parte integrante di una prestazione modulare, meglio dettagliata al punto 1.2, e retribuita qualora si ottenga un risultato economico o nei casi previsti ai punti 1.1.4 e 1.5. Conseguentemente, la mancanza di uno o più di detti elementi comporterà la non regolarità della prestazione che non potrà essere retribuita salva regolarizzazione.**

### **1.1.3 Aspetti economici del servizio**

Per le attività, di cui al presente capitolato, saranno riconosciuti alla ditta i sotto elencati compensi **sulle sanzioni effettivamente incassate**. Tale corrispettivo deve comprendere ogni attività accessoria e strumentale offerta, senza ulteriori oneri a carico della Civica Amministrazione.

#### *1.1.3.1 Compenso percentuale:*

Compenso percentuale, a carico della Civica Amministrazione, calcolato sull'importo della sanzione effettivamente incassata.

Tale corrispettivo potrà essere recuperato nel solo caso di avvenuto pagamento della relativa sanzione, con i limiti di cui al punto 1.1.3.6, e nulla sarà dovuto, dalla Civica Amministrazione alla ditta, in caso di mancato pagamento della sanzione stessa ad eccezione di quanto previsto al punto 1.5. Il compenso percentuale maturato dalla ditta in base agli effettivi recuperi dovrà essere contabilizzato periodicamente nella relazione contabile di cui al punto 1.2.6.2.

Il compenso percentuale, sarà quello risultante dallo sconto unico praticato, indicato dalla ditta nell'offerta economica attraverso l'inserimento nella opportuna sezione a sistema MEPA.

Il valore posto a base di gara è quello risultante dal successivo punto 1.1.4

#### *1.1.3.2 Recupero spese di procedura:*

i costi procedurali sostenuti dalla ditta per lo svolgimento del servizio sono recuperabili, come **spese ex art. 201 comma 4 D.L.vo 285/92 (Codice della Strada) a carico del destinatario**

dell'atto, aggiungendo la relativa voce e sommandola all'importo della sanzione. Tali spese di procedura potranno essere recuperate nel solo caso di riscossione del relativo credito, con i limiti di cui al punto 1.1.3.6, e nulla sarà dovuto dalla Civica Amministrazione alla ditta in caso di mancata riscossione di tali spese ad eccezione di quanto previsto al punto 1.5 e sempre nei limiti degli importi del credito della C.A. effettivamente recuperati e versati. Le spese procedurali riscosse devono essere indicate nella relazione contabile di cui al punto 1.2.6.2.c.

Le spese di procedura si compongono dei seguenti elementi:

a) Spese recuperabili a piè di lista :

- spese postali
- spese di recupero coattivo giudiziale o stragiudiziale
- spese di messa in mora secondo la legislazione del paese di destinazione,
- spese di notificazione con mezzi diversi dalla posta (messi notificatori, ufficiali giudiziari, ecc.),
- altre spese di procedura necessarie o utili in base alla legislazione del paese di destinazione.

b) spese recuperabili su importo forfettario da indicare in offerta:

- spese di ricerca del proprietario di un veicolo presso i pubblici registri o simili esteri,
- spese di accredito bancario

L'importo forfettario delle spese di procedura da richiedere al destinatario dell'atto, che sarà oggetto di valutazione, sarà quello risultante dallo sconto unico praticato sugli importi di cui al successivo 1.1.4 e dovrà essere onnicomprensivo delle spese di cui al punto b). La ditta potrà a titolo migliorativo dell'offerta, prevedere che l'importo forfettario indicato comprenderà anche alcune tipologie di spese di cui alla lettera a) che non saranno pertanto addebitate a piè di lista, specificandone la tipologia nella relazione tecnica. **Resta fermo che l'importo forfettario**

**praticato non dovrà essere indicato nella relazione tecnica, ma unicamente nella parte relativa all'offerta economica. L'eventuale inserimento di tale importo nella relazione tecnica comporterà l'esclusione dell'offerta.**

Tali spese di procedura potranno essere recuperate a carico del trasgressore o obbligato in solido nel solo caso di incasso della relativa sanzione, con i limiti di cui al punto 1.1.3.5, e nulla sarà dovuto dalla Civica Amministrazione alla ditta in caso di mancato recupero ad eccezione di quanto previsto al punto 1.5 e sempre nei limiti dell'importo del credito della C.A. effettivamente recuperato e versato. Le spese di procedura riscosse devono essere dettagliate nella relazione contabile di cui al punto 1.2.6.2.c.

La Civica Amministrazione potrà chiedere alla ditta documentazione di tutte le spese di procedura poste a carico del destinatario, relative ad ogni singolo atto, che dovrà essere fornita entro 30 giorni dalla richiesta.

Le tipologie di spese di procedura recuperabili a carico del destinatario in modo non forfettario dovranno essere tassativamente elencate (tra gli strumenti utilizzati 1.2), con l'indicazione del relativo importo previsto o stimato o a misura o comunque idoneo criterio di calcolo oggettivo, nell'ambito dell'offerta presentata.

**Salvo quanto sopra tutti gli altri elementi economici che sono oggetto invece di offerta e valutazione non dovranno a pena di esclusione essere inseriti nella relazione tecnica ma soltanto nella separata sezione del sistema relativa all'offerta economica.**

### ***1.1.3.3 Limiti nel recupero delle spese:***

**Nel recuperare le spese di cui al precedente punto 1.1.3.2 non dovrà in ogni caso essere superato il 100% della sanzione affidata dalla Civica Amministrazione.**

L'eventuale parte eccedente rimarrà a carico della ditta salvo quanto indicato al punto 1.1.3.8.

Non potranno essere recuperati importi diversi o ulteriori oltre a quelli del **precedente punto 1.1.3.2** salvo quanto indicato al punto 1.1.3.8.

Rimarranno a esclusivo carico della ditta anche i costi di cui al punto 1.1.3.2 lett. b) che

eccederanno l'importo forfettario a cui la ditta si è impegnata in offerta

#### *1.1.3.4 Versamento degli importi incassati:*

Per ogni sanzione pagata, gli importi di cui al punto 1.1.3.2 saranno trattenuti dalla ditta che dovrà comunque emetterne un resoconto mensile alla Civica Amministrazione.

Il restante ammontare della sanzione pagata sarà versato alla Civica Amministrazione e la ditta dovrà richiedere, con apposita fattura mensile, il pagamento della commissione percentuale spettante di cui al punto 1.1.3.1.

Per ogni singola sanzione pagata, o pagata parzialmente, la ditta dovrà, nella documentazione che accompagna ogni fattura, dettagliare, atto per atto, tutte le voci che hanno concorso a formarne l'importo complessivo.

#### *1.1.3.5 Riscossione parziale:*

Per ogni sanzione pagata solo parzialmente, dal destinatario dell'atto, alla ditta spetterà la quota prevista al punti 1.1.3.2 fino ad un massimo del 50 % di quanto incassato in modo parziale; il restante 50% spetterà alla Civica Amministrazione e alla ditta ne sarà riconosciuto il compenso percentuale, secondo il punto 1.1.3.1, con le eventuali maggiorazioni previste al punto 1.1.6.2, fatto salvo il diritto di successive azioni di recupero, se autorizzate dalla Civica Amministrazione.

#### *1.1.3.6 Mancato pagamento della sanzione:*

Per ogni sanzione non pagata tutte le spese, risultate necessarie per l'espletamento delle relative attività, sono a totale carico della ditta che nulla potrà pretendere per le stesse dalla Civica Amministrazione.

#### *1.1.3.7 Interruzione della procedura:*

Nel caso in cui la Civica Amministrazione decida di interrompere la procedura in corso di un atto, per motivi non imputabili alla ditta, rimborserà alla ditta stessa un importo forfettario fissato nella misura di euro 10,00 per atto, come compensazione, al fine di coprire i costi amministrativi del procedimento interrotto. Perché la prestazione sia rimborsabile, dovrà in ogni caso risultare la regolarità degli adempimenti obbligatori fino al momento della richiesta di interruzione.

#### *1.1.3.8 Ulteriori spese autorizzabili:*

Resta salva l'effettuazione di ulteriori spese rimborsabili alla ditta su previa e specifica autorizzazione della Civica Amministrazione per ogni singolo atto.

#### *1.1.4 Compensi posti a base di gara*

I compensi posti a base di gara sono i seguenti:

- compenso percentuale 13%,
- spese di procedura forfettarie di cui al punto 1.1.3.2 lettera b) pari ad Euro 53,00 oltre I.V.A.

**1.1.5 Responsabilità:** fatto salvo ogni ulteriore obbligo al risarcimento del danno subito dalla Civica Amministrazione ed ogni altra sanzione prevista dal presente capitolato, la ditta si impegna al pagamento a titolo di risarcimento alla C.A. della sanzione pecuniaria affidata qualora risulti prescritta per fatto ad essa imputabile.

Si considera, in ogni caso, imputabile alla ditta l'avvenuta prescrizione per **mancata effettuazione della notifica**, valida agli effetti di legge, quando siano stati **omessi** o **non correttamente espletati** gli adempimenti relativi alle attività obbligatorie, di cui ai punti 1.2.2. *Individuazione* e 1.2.3. *Notificazione*.

Si presume inoltre imputabile alla ditta la prescrizione dovuta alla scorretta esecuzione delle eventuali attività discrezionali previste dal Capitolato o offerte dalla ditta stessa, salvo che non provi che l'irregolarità non ha influito sulla prescrizione medesima.

La mancata o tardiva effettuazione della notifica non sono imputabili alla ditta ove la ditta stessa

dimostri di aver provveduto, senza ritardi, a tutte le attività obbligatorie previste dal Capitolato e/o offerte dalla ditta, secondo l'ordine procedurale e che il mancato esito è dipeso unicamente da fatti ad essa non imputabili (esempio mancato riscontro delle attività di accertamento correttamente e regolarmente espletate o riscontro tardivo al punto da annullare i tempi per le successive fasi).

#### *1.1.6.1 Tempi ordinari:*

La Civica Amministrazione fornirà normalmente i dati degli atti da notificare alla ditta prima che sia trascorso la metà del tempo disponibile per la notifica calcolato, secondo l'art. 201 co.1 C.d.S., dall'accertamento della violazione (attualmente 360 gg.).

In particolare, per i dati degli atti ("verbali") relativi al Codice della Strada, attualmente, la metà del tempo disponibile corrisponde a 180 giorni dalla data di accertamento.

#### *1.1.6.2 Tempi urgenti:*

La Civica Amministrazione potrà fornire i dati degli atti anche oltre i tempi ordinari di cui al precedente punto *1.1.6.1* e la ditta avrà comunque l'obbligo di effettuare tutte le attività previste. In questo caso, sarà però riconosciuta alla ditta, nel solo caso di pagamento della relativa sanzione, una maggiorazione del 25% del compenso, di cui al punto *1.1.3.1*, calcolato sulla sanzione pagata, che dovrà essere indicato a parte nella fattura presentata alla Civica Amministrazione.

Il compenso previsto al presente punto si applica anche al punto *1.1.3.5*, quando ne ricorra il caso.

Si ricorda che attualmente la prescrizione relativa alla notifica, per i residenti all'estero, delle violazioni al Codice della Strada (art. 201 comma 1 - D.L.vo 285/1992 e s.m.i.) avviene trascorsi 360 giorni dalla data di accertamento.

#### *1.1.6.3 Condizioni comuni relative ai tempi:*

- a) la ditta dovrà predisporre, a proprie cure e spese, un sistema di individuazione degli atti pervenuti in modo da trattarli cronologicamente, lavorandoli cioè a partire dalla data di accertamento più vecchia, onde scongiurarne la prescrizione.
- b) La ditta non dovrà effettuare notifiche quando il termine di prescrizione sia trascorso, salvo che il ritardo sia imputabile al destinatario dell'atto.
- c) Nel caso in cui i dati relativi ad un atto, inviati dalla Civica Amministrazione alla ditta, siano palesemente insufficienti all'identificazione del destinatario o mancanti di elementi indispensabili, la ditta dovrà segnalarlo, entro 30 giorni dal ricevimento dei dati dell'atto, alla Civica Amministrazione che, ove possibile, fornirà ulteriori dati o documentazioni utili; in questo caso i tempi previsti dal presente punto 1.1.6 si calcolano dal successivo invio dei dati completi o integrati.
- d) Nel caso in cui una norma legislativa intervenga a modificare i termini di prescrizione, i tempi relativi ai verbali del Codice della Strada indicati nel presente capitolato si intendono variati proporzionalmente di conseguenza.

## **1.2 CONTENUTO DELLE PRESTAZIONI MODULARI**

Il compenso percentuale corrisposto è commisurato all'importo incassato per le singole prestazioni modulari. Ciascuna prestazione modulare è composta dalle seguenti attività:

- 1.2.1 Acquisizione
- 1.2.2 Individuazione
- 1.2.3 Notificazione
- 1.2.4 Trasparenza
- 1.2.5 Pagamento
- 1.2.6 Versamento
- 1.2.7 Riscontro
- 1.2.8 Archiviazione e restituzione dati e documentazioni
- 1.2.9 Attività di recupero crediti

## **1.2.1 Acquisizione.**

### *1.2.1.1 Acquisizione dati:*

- a) la ditta dovrà predisporre, a proprie spese, un collegamento di tipo telematico idoneo alla ricezione dei *file* contenenti i dati utili alla notificazione dei verbali. Questi saranno inviati, dalla Civica Amministrazione, sotto forma di tracciato informatico o come foglio elettronico o in altre forme a seconda dei casi. Dovrà essere possibile anche l'acquisizione di allegati al verbale quali immagini e documentazioni connesse al medesimo. La ditta dovrà dare riscontro dell'avvenuta ricezione e i sistemi da essa utilizzati dovranno garantire adeguate misure di sicurezza, volte ad assicurare la tutela dei dati e il diritto alla riservatezza degli interessati previsto dal codice in materia di protezione dei dati personali reg. UE 679/2016 e D.L.vo 30 giugno 2003 n.196 s.m.i..
- b) La Civica Amministrazione si riserva di mettere a disposizione i *file* e le documentazioni, di cui al precedente punto a), anche consentendo l'accesso ai propri database al personale della ditta, preventivamente autorizzato dalla Civica Amministrazione secondo il citato D.L.vo 196/2003 e s.m.i., che potrà prelevarlo o consultarlo direttamente; resta fermo che tutte le attività di consultazione del personale della ditta saranno a carico della ditta stessa. Nel caso in cui sia necessario l'utilizzo di una specifica linea dedicata, i costi necessari per il collegamento, a carico della ditta, praticati dal gestore della rete comunale di Torino si aggirano, a puro titolo indicativo, da circa 1.500 euro a circa 5.000 euro, annui, a seconda della banda richiesta (da 2 Mbps a 10 Mbps), comprensivi di router fornito e gestito. Se necessario, tale punto di accesso dovrà essere predisposto, dalla ditta, su territorio italiano.
- c) La C.A. potrà richiedere che lo scambio di flussi (affidamento e rendicontazione) siano gestiti direttamente con la ditta affidataria del servizio di supporto tecnico informatico per la gestione delle procedure sanzionatorie che sarà comunicato all'aggiudicatario del presente servizio in seguito di attivazione del medesimo. In tal caso i tracciati dovranno essere concordati con il suddetto fornitore terzo.

### *1.2.1.2 Acquisizione altro materiale:*

In caso di necessità, potrà essere richiesto alla ditta di provvedere al ritiro, anche a mezzo corriere, presso gli uffici della Civica Amministrazione, di documentazioni o altro materiale non trasmissibile telematicamente o quando necessiti disporre di versioni originali o di copie autenticate.

## **1.2.2 Individuazione.**

### *1.2.2.1 Accertamenti:*

La ditta dovrà effettuare, a proprio carico, tutti gli accertamenti che risultino necessari a garantire il buon esito della notifica. A tal fine dovrà predisporre i necessari contatti con banche dati o enti competenti dei relativi Paesi per reperire i proprietari dei veicoli con targa estera, la loro residenza o quella dell'eventuale trasgressore residente all'estero. La C.A. potrà chiedere in via estensiva anche la gestione di procedure relative a veicoli con targa italiana. In tal caso l'accertamento sarà esteso ai trasgressori o proprietari di veicoli con targa italiana residenti all'estero.

### *1.2.2.2 Stampati:*

I dati degli atti dovranno essere stampati tradotti a cura della ditta nella lingua del destinatario dell'atto. Ove necessario, dovrà essere utilizzata modulistica, impaginazione o altre particolari formalità, se richieste dalle leggi del paese di destinazione dell'atto o da accordi internazionali. In tale documento stampato dovranno anche essere indicati l'importo della sanzione da pagare con le relative spese dettagliate, le modalità di pagamento, di ricorso in opposizione al verbale e le modalità per richiedere informazioni secondo quanto previsto al successivo punto 1.2.4. Fac-simile dei testi e modelli utilizzati dalla ditta dovranno essere forniti alla Civica Amministrazione, in

lingua italiana, per visione ed approvazione. La ditta, nell'offerta, dovrà specificare quali sono le lingue di cui garantisce la traduzione degli atti ai fini della valutazione ai sensi dell'art. 4 del presente Capitolato.

### **1.2.3 Notificazione.**

#### *1.2.3.1 Notificazione:*

L'attività di notificazione si perfeziona con la consegna, ai rispettivi destinatari, degli stampati di cui al punto 1.2.2.2 effettuato come atto giudiziario inviato a mezzo posta con ricevuta di ritorno o attraverso analogo idoneo strumento giuridico previsto dalla legislazione del Paese di destinazione con documentazione di avvenuta consegna. Tale attività dovrà comprendere ogni adempimento previsto dalla normativa applicabile, italiana e internazionale, in materia di notificazione e notificazione a mezzo posta, al fine di garantire la non prescrizione dell'atto e la massima trasparenza e conoscibilità dell'atto stesso da parte del destinatario. La ditta dovrà assicurare tempi procedurali massimi compatibili con il rispetto del limite di prescrizione per il perfezionamento della notifica (attualmente 360 gg. dall'accertamento nel caso di sanzioni del Codice della Strada). I tempi e metodi procedurali dovranno essere indicati e garantiti in sede di offerta, e saranno presi in considerazione ai fini della valutazione della medesima ai sensi dell'art. 4 del presente disciplinare. Si precisa che **eventuali comunicazioni preventive** che la ditta intenda inviare ai rispettivi destinatari, prima della notifica, a mezzo posta ordinaria o altro mezzo non giuridicamente equivalente ad una notifica, **non sono da considerarsi sostitutive della notifica stessa che rimane comunque un'attività obbligatoria per la ditta**, nel caso il destinatario non effettui il pagamento della sanzione richiesta con tale comunicazione preventiva. In ogni caso, non si dovrà ritardare l'attività di notificazione in modo tale da metterne a rischio la validità per prescrizione dei termini. Se la ditta intende adottare questa procedura di comunicazione preventiva, i relativi tempi e metodi dovranno essere indicati e garantiti in sede di offerta, e saranno presi in considerazione ai fini della valutazione della medesima ai sensi dell'art. 4 del disciplinare

#### *1.2.3.2 Riferimenti normativi:*

Per le attività svolte la ditta dovrà tenere conto in particolare del Regolamento CEE n. 1393/2007, delle convenzioni di Strasburgo del 1977 e 1978 e relativa Legge 149/1983, delle convenzioni dell'Aja del 1954 e 1965 e delle eventuali convenzioni bilaterali ove esistenti; tutti i riferimenti normativi applicabili dovranno essere citati dalla ditta, paese per paese, nell'offerta e nella relazione tecnica

### **1.2.4 Trasparenza.**

#### *1.2.4.1 Front-line telefonico:*

La ditta dovrà predisporre, a proprio carico, un Front-line telefonico, con servizio di almeno 4 ore giornaliere, da lunedì a venerdì, con personale, da essa incaricato, in grado di comunicare, almeno nelle principali lingue europee, con i destinatari delle notifiche e rispondere ai loro quesiti; le risposte sono fornite direttamente da tale personale che, in caso di necessità, potrà contattare l'Ufficio Procedure Sanzionatori del Comando di Polizia Municipale di Torino per avere delucidazioni o risposte tecniche da ritornare, tradotte, al richiedente.

#### *1.2.4.2 Gestione della corrispondenza:*

La ditta dovrà garantire, a proprio carico, anche il servizio di gestione dei quesiti giunti a mezzo posta ordinaria, fax e posta elettronica semplice o certificata, con personale, da essa incaricato, in grado di comunicare, almeno nelle principali lingue europee, con i destinatari delle notifiche e rispondere ai loro quesiti; le risposte sono fornite direttamente da tale personale che, in caso di necessità, potrà contattare l'Ufficio Procedure sanzionatorie della Polizia Municipale di Torino per avere delucidazioni o risposte tecniche da ritornare, tradotte, al richiedente.

#### *1.2.4.3 Sito web:*

La ditta dovrà provvedere, a proprio carico, all'attivazione di un sito web, con il quale svolgere un servizio analogo, integrativo ma non sostitutivo, a quello dei due punti precedenti. La ditta dovrà fornire in offerta dettagliata descrizione del Sito Web proposto, ai fini della valutazione qualitativa dell'offerta, ai sensi dell'art. 4 del Disciplinare

#### *1.2.4.4. Lingue gestite per le pubbliche relazioni:*

Le lingue gestite, per il presente punto 1.2.4, dovranno essere specificate in offerta dalla ditta, per ogni paese e saranno prese in considerazione, ai fini della valutazione della medesima, ai sensi dell'art. 4 del Disciplinare.

### **1.2.5 Pagamento.**

La ditta, a proprio carico, dovrà mettere a disposizione degli utenti strumenti idonei a consentire il pagamento delle sanzioni notificate a favore della Civica Amministrazione, evitando il maneggio di denaro da parte degli operatori della ditta stessa. In particolare, saranno consentiti i seguenti strumenti:

- versamento diretto su conto corrente intestato alla Civica Amministrazione della sanzione al lordo dell'aggio, la C.A. provvederà a corrispondere quanto spettante alla ditta, in tal caso, comunque, le spese di procedura di cui al punto 1.1.3.2 dovranno essere incassate separatamente e direttamente dalla ditta, salvo rendicontazione alla C.A.;

- versamento su conto corrente intestato alla ditta e vincolato alla gestione delle sole partite oggetto della gara, con bonifico alla Civica Amministrazione delle cifre di spettanza;

- altri strumenti di versamento idonei sulla base di quanto sopra specificato e proposti dalla ditta.

Resta salvo che, nel caso in cui la ditta proponga strumenti di pagamento alternativi, la Civica Amministrazione resta in facoltà, in sede di aggiudicazione, di richiedere in ogni caso adeguamenti tecnici, ovvero direttamente l'adozione di uno degli altri strumenti sopra dettagliati.

In rapporto agli strumenti di versamento prescelti dalla Ditta, nei limiti assegnati dal presente Capitolato, la Ditta dovrà individuare le forme di pagamento da parte del debitore, dettagliando, in particolare, sia la compatibilità delle stesse con gli strumenti di versamento, sia l'idoneità a garantire le forme più trasparenti e sicure di pagamento tali da soddisfare la condizione di non maneggio diretto di denaro da parte delle strutture della ditta.

### **1.2.6 Versamento.**

#### *1.2.6.1 procedura di versamento:*

Nel caso in cui le modalità di pagamento adottate, di cui al punto precedente, prevedano il versamento in tempi successivi alla Tesoreria Civica, questo dovrà essere effettuato nel più breve tempo possibile e comunque non oltre l'ultimo giorno del mese successivo a quello di incasso.

a) Per ogni atto incassato la ditta sarà tenuta a versare per intero l'importo corrisposto per la sanzione affidatagli dalla Civica Amministrazione, con i limiti di cui al punto 1.1.3.5 quando ne ricorra il caso.

b) Pertanto, per ogni atto incassato, le spese spettanti alla ditta recuperate a carico del destinatario, di cui al punto 1.1.3.2, saranno da essa trattenute, con i limiti di cui al punto 1.1.3.5 quando ne ricorra il caso.

Per il punto b) la ditta emetterà nota mensile riassuntiva delle spese recuperate, poste ex lege a carico dei destinatari.

La ditta emetterà fattura del compenso percentuale di cui al punto 1.1.3.1 e di eventuali compensi di cui ai punti 1.1.6.2 e 1.5, dovuti dalla Civica Amministrazione, che sarà liquidata secondo quanto previsto all'articolo 19 del Disciplinare.

#### *1.2.6.2 relazione contabile del versamento*

La ditta dovrà presentare, con la medesima cadenza dei versamenti, idonea contabilizzazione delle



procedure oggetto di versamento con l'indicazione dei seguenti elementi:

- a) importi incassati con la specificazione degli atti a cui si riferiscono;
- b) compenso percentuale spettante relativo ad ogni importo incassato;
- c) recupero spese relativo ad ogni importo incassato;
- d) importo versato alla Civica Amministrazione per ogni importo incassato;
- e) eventuali compensi applicati e fatturati a parte.

I dati sopra indicati possono essere anche inviati telematicamente alla Civica Amministrazione, unitamente alla fattura elettronica.

### **1.2.7 Riscontro.**

#### *1.2.7.1 Resoconto delle attività:*

La ditta dovrà fornire, a proprie spese e con aggiornamenti almeno semestrali, un resoconto delle prestazioni effettuate tramite invio telematico o predisposizione di un database consultabile, con possibilità di download nei formati più comuni, dei seguenti dati consultabili per ogni atto affidato e cumulativamente per paese di destinazione e/o per lotto di affidamento:

- a) estremi dell'atto (numero, data dell'accertamento, eventuale targa del veicolo);
- b) estremi della notifica (data di invio e consegna della notifica, nominativo e indirizzo del destinatario o luogo di notifica se diverso);
- c) eventuali notifiche ad altri soggetti (obbligato in solido, trasgressore, ecc. con l'indicazione di nominativo, indirizzo e data della notifica);
- d) eventuali ulteriori tentativi di notifica (rinotifiche per trasferimenti, indirizzi errati, cambi di proprietà, ecc.);
- e) data di ricezione dei dati inviati dalla Civica Amministrazione;
- f) data prevista per la prescrizione dell'atto;
- g) eventuali pagamenti (importo e data di pagamento);
- h) eventuale fatturazione (numero e data della fattura);
- i) situazione dell'atto (es.: pagato, notificato, in ricerca dati, in corso di notifica, destinatario non reperibile, ecc.);
- j) eventuali azioni di recupero crediti.

Dovrà essere possibile verificare lo stato di avanzamento di ogni singolo atto, con possibilità di ricerca almeno sulla base dei seguenti campi:

- I. numero dell'atto;
- II. nominativo del trasgressore (se identificato);
- III. codice fiscale o partita iva (se identificati);
- IV. nominativo dell'eventuale obbligato in solido (es.: proprietario);
- V. targa del veicolo;
- VI. lotto affidato
- VII. paese destinatario

Il sistema dovrà essere adeguatamente protetto, al fine di garantire la riservatezza dei dati contenuti negli archivi, nel pieno rispetto di quanto disposto dal Reg UE/2016/679 e D.L.vo 196/2003 e s.m.i. La ditta dovrà fornire in offerta, dettagliata illustrazione del software che intende utilizzare, dei requisiti minimi sopra descritti e di quelli ulteriori che intende proporre alla Civica Amministrazione, ai fini della valutazione qualitativa dell'offerta ai sensi dell'art. 5 del disciplinare

#### *1.2.7.2 Documentazione di avvenuta notifica:*

La ditta dovrà consentire alla Civica Amministrazione di visionare o richiedere trasmissione in originale, senza oneri ed entro 30 giorni dalla richiesta, le ricevute delle notifiche consegnate e/o ogni altra documentazione analoga e/o relativa.

La ditta avrà, inoltre, l'onere, in ogni caso, di fornire, alla Civica Amministrazione, tutte le ulteriori certificazioni e documentazioni relative agli adempimenti effettuati, per la prova dell'avvenuto

espletamento degli stessi, entro 30 giorni dalla richiesta.

### **1.2.8 Archiviazione e restituzione dati e documentazioni.**

#### *2.2.8.1 Archiviazione informatica:*

la ditta dovrà garantire un idoneo e sicuro sistema di archiviazione informatica con aggiornamento periodico, contenente almeno i dati di cui al punto *1.2.7.1*.

#### *1.2.8.2 Archiviazione cartacea:*

la ditta dovrà disporre un'ideale archiviazione delle documentazioni cartacee, relative al servizio svolto per il presente capitolato, garantendo i seguenti requisiti minimi del sistema d'archivio:

- a) disponibilità di idonei e sicuri locali, dotati di attrezzature atte alla conservazione, catalogazione e archiviazione dei documenti;
- b) rapido reperimento del cartaceo in caso di richiesta di accesso da parte della Civica Amministrazione o dell'utenza (in ogni caso non superiori a 30 giorni);
- c) rapidi tempi di archiviazione del cartaceo (in ogni caso non superiori a 30 giorni);
- d) utilizzo di un sistema informatico di archiviazione e scannerizzazione per facilitare il reperimento del cartaceo.
- e) Idonea procedura di acquisizione periodica di tutta la documentazione posseduta da eventuali corrispondenti esteri con relativa restituzione e corrispondente cancellazione dei dati dei documenti non proceduralmente rilevanti detenuti dai corrispondenti medesimi e dai loro sistemi.

#### *1.2.8.3 Restituzione dati:*

- a) La ditta dovrà predisporre, a proprie spese, un idoneo flusso informatico contenente i dati del pagamento e/o della data di notifica di ogni atto affidato, il cui tracciato dovrà essere compatibile con la rete informatica e l'applicativo in uso alla Civica Amministrazione.
- b) Tutti gli atti che la ditta non riuscirà a recapitare perché: non sia stato possibile reperire il proprietario di un autoveicolo, il destinatario della notifica risulti inesistente, l'indirizzo del destinatario non esista o per qualsiasi altro motivo e tutti gli atti che non potrà notificare per sopraggiunta prescrizione, dovranno essere resi entro il mese successivo all'avvenuto esito alla Civica Amministrazione in elenco a parte, anche telematicamente, con la chiara spiegazione, per ogni atto, del motivo che ne ha resa impossibile la notificazione. Tali atti dovranno altresì essere compresi nel flusso di ritorno di cui al precedente punto *a)* con apposita codifica esplicativa che sarà fornita successivamente dalla Civica Amministrazione.

#### *1.2.8.4 Restituzione documentazioni cartacee e operazione di fine servizio:*

entro nove mesi dalla data di termine del servizio, la ditta consegnerà alla Civica Amministrazione tutta la documentazione cartacea originale in suo possesso e completerà la trasmissione di tutti i dati archiviati informaticamente relativamente a tutti i documenti oggetto di procedura quali: copia delle comunicazioni inviate, ricevute di avvenuta notificazione al destinatario, solleciti di pagamento, ecc.; entro il medesimo termine la ditta dovrà completare tutte le procedure già affidate in vigenza del contratto provvedendo al relativo versamento dell'importo incassato secondo le condizioni contrattuali ed economiche previste dall'appalto. per *termine del servizio*, agli effetti del presente punto, si intende quanto previsto nel disciplinare all'art. 2. La consegna della documentazione sopradetta potrà anche essere richiesta anticipatamente secondo quanto previsto al punto *1.2.9.2* lettera *b)*.

In ogni caso si intende, fin dall'inizio, che tutti i documenti cartacei o informatici ed i relativi dati venuti in possesso della ditta in qualsiasi modo, nell'ambito o in occasione delle procedure gestite per conto della Civica Amministrazione, sono di esclusiva proprietà di quest'ultima e la ditta è obbligata a trasmetterli tempestivamente e non potrà in alcun modo e per alcuna ragione trattenerli oltre quanto richiesto dalla necessità del servizio svolto nell'esclusivo interesse della Civica

Amministrazione medesima. Detto obbligo si estende anche a tutti i corrispondenti esteri dell'affidatario il quale si impegna ad inserire apposite clausole obbligatorie ed inderogabili nei relativi documenti sub-contrattuali.

#### 1.2.9 Attività di recupero crediti.

Il servizio, **nei limiti consentiti dalla normativa vigente**, in base ai requisiti di capacità tecnica posseduti dalla ditta, potrà ricomprendere anche il servizio di recupero crediti delle sanzioni.

##### **1.2.9.1 Attività di sollecito di pagamento e recupero bonario:**

la ditta dovrà organizzare, in forma bonaria, un servizio di sollecito di pagamento e recupero crediti per quegli atti che risultino non pagati dai destinatari, nonostante l'avvenuta richiesta a mezzo notifica.

La ditta predisporrà elenco telematico, sulla base dei dati indicati al punto *1.2.7.1*, di tutti gli atti affidati che non risultino completamente pagati nei termini previsti e lo sottoporrà semestralmente, raggruppato ove possibile per posizione debitoria e paese destinatario, alla Civica Amministrazione che disporrà, anche massivamente, su quali atti procedere con l'attività di recupero bonario.

Gli atti su cui la Civica Amministrazione disporrà temporaneamente di non procedere, saranno trattenuti dalla ditta e riproposti nel semestre successivo assieme a quelli nuovamente generati.

I metodi utilizzati dalla ditta e il contenuto delle comunicazioni agli utenti dovranno essere autorizzati dalla Civica Amministrazione e dovranno essere diretti a:

- a) garantire la massima informazione e trasparenza nei confronti del debitore;
- b) permettere la verifica di eventuali problematiche procedurali e/o giuridiche intercorse nella procedura;
- c) consentire il più rapido ed economico recupero del credito;
- d) garantire il corretto uso degli strumenti giuridici e deontologici idonei ad effettuare il recupero del credito;
- e) garantire la tutela dell'immagine della Città di Torino;
- f) assicurare la trasparenza e la sicurezza nei versamenti delle somme di denaro incamerate.

Si ricorda che, salva la riserva di estensione opzionale di cui all'art. 1 del presente Capitolato, gli atti, oggetto del servizio, che si riferiscono a sanzioni relative al Codice della Strada (D.L.vo 285/1992) attualmente prevedono un aumento della sanzione alla metà del massimo edittale (art. 203 c. 3), rispetto alla sanzione originale in misura ridotta (art. 202 c. 1), se il pagamento interviene trascorsi i 60 gg dalla notificazione dell'atto, nonché lo sconto del 30% sul solo valore della sanzione se il pagamento avviene nel termine di 5 gg. dalla data dell'avvenuta notifica.

Il compenso percentuale previsto al punto *1.1.3.1* inciderà quindi su un importo incassato maggiore nella fase di recupero crediti.

Sono riconosciuti, per i crediti riscossi, gli eventuali compensi maturati, previsti al punto *1.1.6.2* e calcolati sulla sanzione al minimo edittale, quando spettanti.

In ogni caso, tutti gli importi del compenso percentuale si intendono calcolati esclusivamente sull'importo effettivamente incassato a titolo di sanzione e interamente versato.

Si applicano i limiti di cui al punto *1.1.3.5* quando ne ricorra il caso.

Le modalità con cui la ditta intende svolgere questa attività devono essere dettagliate nell'offerta, con particolare riferimento alle metodologie previste nei singoli paesi.

##### *1.2.9.3 Gestione del servizio di recupero crediti:*

Nella gestione del servizio di recupero crediti, di cui al punto *1.2.9.1*, la ditta dovrà anche effettuare, a proprio carico tutte le attività prevista ai punti *1.2.4 Trasparenza*, *1.2.5 Pagamento*, *1.2.6 Versamento*, *1.2.7 Riscontro* e *1.2.8 Archiviazione e restituzione dati e documentazioni*.

### **1.3 PROFILI LEGALI, CONCESSIONARI E NORMATIVI**

La Ditta, nella propria offerta, dovrà documentare i profili attinenti alla propria organizzazione per

la rappresentanza legale e il legale patrocinio all'estero della Civica Amministrazione.  
La ditta affidataria risulterà concessionaria di pubblico servizio a tutti gli effetti giuridici, anche penali, in base alla vigente normativa, in ordine alla effettuazione dell'attività di notificazione ed alle attività strumentali previste dal presente capitolato.

#### **1.4. MODIFICHE TECNICHE**

La Civica Amministrazione e la ditta affidataria potranno, di comune accordo, prevedere specificazioni tecniche, ulteriori elementi procedurali e piccole modifiche non comportanti variazioni di oneri o costo, che si rendano necessarie per un migliore andamento del servizio.

La ditta, nella propria offerta, potrà proporre sistemi di controllo dell'efficienza dei propri risultati gestionali ulteriori rispetto a quelli previsti dal presente capitolato, anche prevedendo sistemi premi/penali volti ad incentivare i risultati, che la Civica Amministrazione si riserva di valutare, per l'accettazione degli stessi e per l'assegnazione del punteggio sulla qualità dell'offerta; resta, in ogni caso, in facoltà della Civica Amministrazione pretendere il totale rispetto del presente capitolato, escludendo l'applicazione dei sistemi alternativi o integrativi offerti dalla ditta affidataria.

Sulla base delle sopraddette proposte o anche indipendentemente dalle stesse, la Civica Amministrazione e la ditta potranno, anche nel corso del servizio, concordare ulteriori modalità di controllo del tipo sopra descritto che consentano alla ditta di formulare prestazioni migliorative rispetto a quelle previste dal presente capitolato o già assunte dalla ditta nel suo impegno contrattuale, fermi restando il compenso percentuale fissato in sede di gara e salvo l'adeguamento prezzi di cui all'articolo 10 del capitolato.

#### **1.5 ATTI PRIVI DI SANZIONE**

Potrà essere richiesto dalla Civica Amministrazione alla ditta di effettuare le attività previste ai punti 1.2.1, 1.2.2, 1.2.3.1, 1.2.4, 1.2.7, 1.2.8 per atti privi di sanzione e che quindi non prevedono riscossione di credito; in tal caso sarà riconosciuto alla ditta un compenso pari a quello che essa avrebbe ricavato da una sanzione di 39,00 euro per il compenso percentuale (1.1.3.1) e il recupero spese di procedura (1.1.3.2), che saranno in questo caso interamente a carico della Civica Amministrazione e dovranno essere indicate a parte sulle fatture, salvo che le stesse non siano poste dalla legge a carico di soggetti terzi.

Il numero complessivo di tali atti che potrà essere richiesto alla ditta non supererà il 5% del totale di tutti gli atti affidati per tutta la durata del servizio.

Questi atti saranno consegnati a parte dalla Civica Amministrazione e le relative attività dovranno essere svolte sotto precise indicazioni della Civica Amministrazione stessa atto per atto.

Eventuali atti privi di sanzione pervenuti alla ditta assieme a quelli con sanzione, sono da ritenersi frutto di errore e non devono essere lavorati ma devono essere tempestivamente segnalati secondo quanto previsto al punto 1.2.6.2.e

La Civica Amministrazione non pagherà per attività, svolte dalla ditta, relative ad atti privi di sanzione che non siano state espressamente autorizzate dalla Civica Amministrazione stessa .