

INFORMAZIONI DI PROTOCOLLAZIONE

PROTOCOLLO N. 2547/2023 del 13/01/2023 09:43:45

CLASSIFICAZIONE 04/03

OGGETTO: PROPOSTA DI REALIZZAZIONE ADEGUAMENTO TQRIF TARI CON MODULO DICHIARAZIONE LINKMATE

Con la presente si consegna copia analogica a stampa, tratta, ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 3/bis, comma 4/bis ed all'art. 23 del D.Lgs 82/2005, dal documento informatico sottoscritto con firma digitale, predisposto e conservato presso l'Amministrazione in conformità al D.Lgs. 82/2005 (C.A.D.) identificato con HASH, indicato/i in calce, dell'atto in oggetto e dei suoi allegati.

Allegati:

- Advanced Systems.pdf

EBB948C5EEB820DA76F156F66F40A7E9FDAE005A073ABB25609DDFA8C1A3DC75EB0525C56E024E16481B
01154E02709D3525C9A189F6DB0C91A2AB89D5CDE366

Bergamo, 11/01/2023

Prot. Bg0044/23

Ns. Rif.: Ancona Entrate Bg0044_23.doc

Oggetto: Proposta di realizzazione adeguamenti TQRIF Tari con modulo Dichiarazioni LINKmate

Con riferimento alla Vs. cortese richiesta, provvediamo a formulare la proposta di realizzazione e fornitura di un pacchetto di implementazioni per soddisfare le prerogative del TQRIF Arera e per l'attivazione del modulo applicativo finalizzato a fornire ai contribuenti la possibilità di compilare le dichiarazioni relative alla TARI per via telematica.

Premessa

La Deliberazione Arera del 18 gennaio 2022, n. 15/2022/R/RIF, di seguito TQRIF prevede, a carico degli Enti e dei gestori, una serie di adempimenti per soddisfare gli obblighi che decorrono dal 01/01/2023 nella gestione del rapporto con gli utenti/contribuenti.

Per il rispetto di tali obblighi, nonché per la misurazione dei tempi di risposta per le varie istanze, proponiamo le seguenti implementazioni al software gestionale TARI++ in uso presso il comune

TQRIF

Sono tenuti al rispetto delle disposizioni contenute nel TQRIF *tutti i gestori del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, relativamente agli utenti domestici e non domestici del servizio medesimo. Qualora le attività incluse nel servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani siano gestite da soggetti distinti, tali disposizioni si applicano al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, per le prestazioni inerenti all'attivazione, variazione o cessazione del servizio di cui al Titolo II, ai reclami, alle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati di cui al Titolo III, ai punti di contatto con l'utente di cui al Titolo IV, e alle modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti di cui al Titolo V.*

Gli obblighi di qualità contrattuale e tecnica che devono essere rispettati dal gestore del servizio

ADVANCED SYSTEMS SpA

P.IVA 03743021218 – CF 03383350638 – PEC advancedsystems@pec.it

Sede legale – Centro Ricerca & Sviluppo

Via Napoli n°159 – 80013 Casalnuovo di Napoli (NA) • Tel. 081 8427111

Sede di Milano

Via Boschetti n°1, 20121 – Milano • Tel. 02 29017449

Sede di Bergamo

Via Garibaldi n°7, 24121 – Bergamo • Tel. 035 222470



integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero dai gestori dei singoli servizi che lo compongono, per tutta la durata del Piano Economico Finanziario, una volta individuato il posizionamento della gestione nella matrice degli schemi regolatori di cui alla seguente tabella, sulla base del livello qualitativo previsto nel Contratto di servizio e/o nella Carta della qualità vigente/i che deve essere in ogni caso garantito.

		PREVISIONI DI OBBLIGHI E STRUMENTI DI CONTROLLO IN MATERIA DI QUALITÀ TECNICA (CONTINUITÀ, REGOLARITÀ, E SICUREZZA DEL SERVIZIO)	
		QUALITÀ TECNICA= NO	QUALITÀ TECNICA= SI
PREVISIONI DI OBBLIGHI IN MATERIA DI QUALITÀ CONTRATTUALE	QUALITÀ CONTRATTUALE = NO	SCHEMA I LIVELLO QUALITATIVO MINIMO	SCHEMA III LIVELLO QUALITATIVO INTERMEDIO
	QUALITÀ CONTRATTUALE = SI	SCHEMA II LIVELLO QUALITATIVO INTERMEDIO	SCHEMA IV LIVELLO QUALITATIVO AVANZATO

Di seguito gli obblighi previsti per ciascuno schema regolatorio ed i livelli di servizio da garantire sulla base del posizionamento relativo allo schema regolatorio individuato.

APPENDICE I

Tabella 2 – Obblighi di servizio previsti per ciascuno Schema regolatorio

	Schema I	Schema II	Schema III	Schema IV
Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio per gestione di cui all' Articolo 5	SI	SI	SI	SI
Modalità di attivazione del servizio di cui all' Articolo 6 e all' Articolo 7	SI	SI	SI	SI
Modalità per la variazione o cessazione del servizio di cui all' Articolo 10 e all' Articolo 11	SI	SI	SI	SI
Procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati, di cui all' Articolo 13, all' Articolo 17 e all' Articolo 18	SI	SI	SI	SI
Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e <i>online</i> di cui all' Articolo 19 e all' Articolo 22	SI	SI	SI	SI
Obblighi di servizio telefonico di cui all' Articolo 20 e all' Articolo 22	SI	SI	SI	SI
Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti di cui al Titolo V (ad eccezione dell' Articolo 28.3)	SI	SI	SI	SI

Tabella.1 - Livelli generali di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani

	Schema I	Schema II	Schema III	Schema IV
Percentuale minima di risposte alle richieste di attivazione di cui all' Articolo 8, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a. ¹	80%	70%	90%
Percentuale minima di risposte alle richieste di variazione e di cessazione del servizio di cui all' Articolo 12, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di risposte a reclami scritti, di cui all' Articolo 14, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni, di cui all' Articolo 15, inviate entro <u>trenta</u> (30) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%-	90%
Nei casi di cui all' Articolo 50.1, percentuale minima di risposte ricevute dal gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, inoltrate all'utente, di cui all' Articolo 52, entro cinque (5) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di rettifica degli importi addebitati, di cui all' Articolo 16, inviate entro sessanta (60) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di rettifiche degli importi non dovuti di cui all' Articolo 28.3, effettuati entro centoventi (120) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%

TQRIF TARI++ - Implementazioni proposte

Per poter avere a disposizione tutte le informazioni previste per la gestione delle Richieste di Attivazione, Variazione e Cessazione del servizio, nonché per l'invio della risposta ad esse, sono necessari gli interventi di adeguamento delle tabelle del database e delle schermate di data-entry della procedura, in modo che vengano acquisiti e gestiti anche i dati in questo momento mancanti e resi obbligatori.

Ogni Richiesta presentata deve infatti contenere:

- a) **il recapito postale, di posta elettronica o fax al quale inviare la richiesta;**
- b) **i dati identificativi dell'utente, tra i quali:**
 - per le utenze domestiche: cognome, nome e codice fiscale;
 - per le utenze non domestiche: denominazione societaria o dell'ente titolare dell'utenza, partita IVA o codice fiscale per i soggetti privi di partita IVA;
- c) **il recapito postale e l'indirizzo di posta elettronica dell'utente;**

- d) **i dati identificativi dell'utenza:** indirizzo, superficie e dati catastali dell'immobile e, in aggiunta:
- per le utenze domestiche: numero degli occupanti residenti e/o domiciliati;
 - per le utenze non domestiche: l'attività o le attività effettuata/e dall'utenza;
- e) **Se Attivazione**
- **la data in cui ha avuto inizio il possesso o la detenzione dell'immobile, adeguatamente documentata, anche mediante autocertificazione ai sensi del decreto del Presidente della Repubblica 445/00.1**
- f) **Se Variazione / Cessazione**
- **l'oggetto della variazione** (riguardante, ad esempio, la superficie dell'immobile o il numero degli occupanti residenti e/o domiciliati);
 - **la data in cui è intervenuta la variazione o cessazione del servizio, adeguatamente documentata anche mediante autocertificazione ai sensi del decreto del Presidente della Repubblica 445/00.**

In seguito alla Richiesta di Attivazione / Variazione / Cessazione, Il titolare dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti è tenuto a formulare in modo chiaro e comprensibile la risposta alle richieste di attivazione del servizio, indicando nella stessa i seguenti elementi minimi:

Per le richieste di attivazione

- il riferimento alla richiesta di attivazione del servizio;**
- il codice utente e il codice utenza;**
- la data a partire dalla quale decorre, ai fini del pagamento, l'attivazione del servizio, tenendo conto che Le richieste di attivazione del servizio producono i loro effetti dalla data in cui ha avuto inizio il possesso o la detenzione dell'immobile come indicato nella richiesta dell'utente.**

Per le richieste di variazione/cessazione

- il riferimento alla richiesta di variazione o cessazione;**
- il codice identificativo del riferimento organizzativo che ha preso in carico la richiesta;**
- la data a partire dalla quale decorre, ai fini del pagamento, la variazione o la cessazione del servizio**

Vanno inoltre gestite le Richieste di Informazioni e i Reclami, per i quali le risposte devono essere inviate entro 30 giorni lavorativi, nonché le comunicazioni con il gestore del servizio di raccolta, che deve consegnare le attrezzature per la raccolta entro 5 giorni lavorativi dalla data di richiesta. Deve pertanto essere prevista la comunicazione via WS dell'attivazione, e la ricezione, sempre via WS, della data di consegna con eventuali annotazioni in caso di ritardata consegna.

Vanno introdotte, tra le funzionalità dello sportello telematico, le funzioni per consentire l'invio di tutte le richieste di Attivazioni, Variazioni e Cessazioni per via telematica.

Infine, vanno impostate le funzioni per la generazione della reportistica riportante i dati dei tempi di risposta.

In sintesi, si propone di realizzare e fornire all'Ente:

- Implementazioni per gestione richieste di attivazione
- Implementazioni per gestione richieste di variazione e cessazione
- Implementazioni per invio risposte e comunicazioni
- Realizzazione WS di comunicazione dati al gestore
- Realizzazione WS di ottenimento dati dal gestore
- Implementazioni per gestione reclami
- Implementazioni per gestione richieste di informazioni
- Adeguamento LINKmate Dichiarazioni Tari per consentire l'invio delle dichiarazioni per via telematica
- Realizzazione reportistica per i tempi di risposta

Proposta economica

Per la realizzazione e la fornitura di quanto descritto viene richiesto un corrispettivo onnicomprensivo di **Euro 20.500,00 oltre IVA.**

Condizioni di fatturazione e pagamento

La fatturazione avverrà secondo le seguenti modalità:

- **Implementazioni:** 50% acconto e 50% a saldo

Il pagamento è a 30 giorni data fattura; in caso di ritardato pagamento saranno applicati gli interessi moratori come da direttiva CEE 2000/35/Ce recepita dal D. Lgs. N 231/2002.

In attesa di un Vostro riscontro e nella speranza di aver interpretato al meglio le Vostre esigenze, rimaniamo a disposizione per qualsiasi ulteriore chiarimento e con l'occasione porgiamo distinti saluti.

La presente offerta ha validità fino al 31/01/2023.

Timbro e firma per accettazione

Advanced Systems srl

Siro D'Aniello

responsabile della filiale di Bergamo

