

**Allegato a determinazione a contrarre 2019/64/0183**

**CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO PER L'AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO PER LA GESTIONE DELLE SANZIONI AMMINISTRATIVE AFFERENTI ALLE VIOLAZIONI ALLE NORME DEL CODICE DELLA STRADA E AD ALTRE NORME E/O REGOLAMENTI STATALI, REGIONALI O COMUNALI, ACCERTATE A CARICO DEI VEICOLI CON TARGA ESTERA E/O TRASGRESSORI OVVERO OBBLIGATI IN SOLIDO RESIDENTI ALL'ESTERO E RECUPERO CREDITI INTERNAZIONALE.**

**INDICE**

**Art. 1 – OGGETTO DELL'APPALTO**

**Art. 2 – DESCRIZIONE DEL SERVIZIO OGGETTO DELL'APPALTO**

**Art. 3 – CORRISPETTIVO**

**Art. 4 – SPESE DI ACCERTAMENTO, NOTIFICA E LEGALI DEL SERVIZIO**

**Art. 1**  
**OGGETTO DELL'APPALTO**

1. L'affidamento ha per oggetto il servizio per la gestione dell'intera procedura relativa alle sanzioni amministrative afferenti alle violazioni alle norme del Codice della Strada e di altre norme e/o regolamenti statali, regionali o comunali, accertate a carico dei veicoli con targa estera e/o di trasgressori ovvero degli obbligati in solido residenti all'estero.

2. Il servizio comprende la stampa e notifica degli atti sanzionatori di competenza del Comune, nonché la riscossione e il recupero crediti internazionali secondo quanto stabilito dalla vigente normativa e dalle convenzioni internazionali vigenti, articolato nelle operazioni ed attività descritte all'articolo successivo.

**Art. 2**  
**DESCRIZIONE DEL SERVIZIO OGGETTO DELL'APPALTO**

1. L'impresa affidataria del servizio nel rispetto delle normative italiane, di quelle in vigore nei singoli paesi interessati, di quelle vigenti in materia di notificazione all'estero ed in relazione agli aspetti di protezione dei dati personali, deve curare per conto del Comune di Padova tutte le pratiche relative alla procedura di notifica internazionale (secondo le norme e gli accordi bilaterali in vigore per ogni singolo stato), la riscossione delle sanzioni, il recupero dei crediti vantati dall'Amministrazione Comunale nei confronti di terzi, derivanti dalle contestazioni di sanzioni relative alle violazioni alle norme del Codice della Strada e ad altre norme e/o regolamenti statali, regionali o comunali, accertate a carico di veicoli immatricolati all'estero o di soggetti residenti all'estero.

2. Per gli adempimenti di cui al punto precedente, all'impresa aggiudicataria sono richieste le seguenti attività:

a. elaborare e gestire tutti i verbali di cui al comma 1, acquisendo mediante proprio software ogni **30** giorni la documentazione attestante le sanzioni elevate mediante un flusso telematico compatibile con il programma di gestione delle violazioni in uso al Comando Polizia Locale. L'impresa si impegna ad interfacciare la banca dati del programma sanzionatorio in dotazione al Comando Polizia Locale al momento dell'attivazione del servizio al fine di acquisire i dati relativi agli accertamenti di veicoli con targa estera o a carico di residenti all'estero. La ditta aggiudicataria dovrà attestare l'avvenuta ricezione della documentazione, in forma telematica con modalità tali da consentire la puntuale verifica di quanto consegnato o trasmesso per la lavorazione;

b. procedere all'identificazione dei nominativi dei trasgressori o dei proprietari dei veicoli, quando non conosciuti, mediante la richiesta dei dati anagrafici completi di residenza e/o domicilio, ai registri automobilistici, o alle autorità Consolari, o Ministeriali estere, qualora la vigente legislazione lo consenta, al fine della conseguente lavorazione.

Sarà cura del Fornitore adoperarsi per un'attività di ricerca efficace anche secondo quanto riportato nella propria offerta tecnica.

c. tradurre e stampare i verbali e tutta la documentazione inerente, nella lingua del paese di origine del responsabile della violazione, o in una delle lingue ufficiali della comunità o riconosciuta dalle convenzioni e/o accordi internazionali, aggiornando i modelli degli atti all'intervenire di modifiche normative. Gli atti, che dovranno riprodurre il logo del Comune di Padova – Polizia Locale dovranno contenere, oltre agli elementi essenziali dei verbali di contestazione, tutte le informazioni relative alla modalità di pagamento, di ricorso e opposizione, nonché tutti i recapiti utili al trasgressore per ricevere informazioni in merito alla sanzione.

d. procedere alla notificazione delle sanzioni amministrative ai sensi della L. 21/03/1983 n. 149 (Convenzione di Strasburgo) ed altre Convenzioni o Accordi Internazionali in essere, secondo le modalità ivi previste. La ditta aggiudicataria dovrà procedere alla notifica dei verbali entro i termini previsti dall'art. 201

CdS e per le altre violazioni amministrative secondo quanto disciplinato dalla L.689/1981. Inoltre la notifica deve avvenire nella lingua locale del trasgressore o in una delle lingue ufficiali della comunità o riconosciuta dalle convenzioni e/o accordi internazionali.

La notificazione dovrà avvenire entro i termini previsti dalla vigente normativa.

e. procedere, decorsi i termini di pagamento, con l'attività di recupero crediti verso tutti i soggetti sanzionati e rimasti debitori dell'Amministrazione, nei modi e nei termini previsti dalle normative dei vari paesi stranieri, anche avvalendosi di Società di Recupero Crediti o Studi Legali corrispondenti all'estero, qualora richiesto da dette normative.

f. le richieste di rateizzazione o di dilazione di pagamento dovranno essere comunicate al CPL per l'eventuale successiva autorizzazione

g. gestire la corrispondenza in lingua straniera, sia pervenuta direttamente alla ditta aggiudicataria, sia inoltrata dal Comando Polizia Locale;

h. per i verbali di illeciti relativi al Codice della Strada che prevedono la decurtazione dei punti, la ditta aggiudicataria dovrà fornire al trasgressore l'apposito modulo, secondo il modello fornito dal CPL: detto modulo, tradotto in lingua straniera, dovrà comunque contenere anche la dicitura in italiano.

3. La ditta dovrà agire nei confronti dei debitori esteri dell'Ente con le modalità di seguito indicate:

➤ elaborare la raccolta e l'aggiornamento dei dati relativi al debitore anche tramite elenchi o registri pubblici o tramite propri corrispondenti, a tal fine l'Ente autorizza fin da ora l'affidatario o i suoi incaricati a richiedere ed ottenere informazioni anagrafiche sui debitori;

➤ comunicare al debitore l'ammontare totale delle somme dovute a titolo di sanzione, spese procedurali e postali, sia in via bonaria che attraverso Studi Legali o Agenzie di Recupero Crediti e procedere conseguentemente alla riscossione delle somme in nome e per conto dell'Ente.

4. La ditta aggiudicataria dovrà interloquire con il Reparto Procedure Sanzionatorie della Polizia Locale del Comune di Padova sia per via telematica che telefonica al fine di porre il medesimo Reparto nelle condizioni di poter monitorare e controllare, in ogni stato e grado della procedura sanzionatoria, la situazione dei verbali consegnati alla ditta aggiudicataria. A tale scopo la ditta dovrà fornire i nominativi, i recapiti telefonici e di posta elettronica dei soggetti individuati come responsabili dei rapporti con il Comune, e dovrà altresì farsi carico della modifica automatica delle fasi di lavorazione delle sanzioni inserite nel programma di gestione delle sanzioni in uso al Comando.

5. La ditta aggiudicataria inoltre dovrà creare un apposito collegamento telematico riservato che garantisca il controllo dell'Ente sull'iter dell'atto amministrativo e la sua posizione nell'ambito della procedura. In particolare, l'impresa aggiudicataria dovrà mettere a disposizione del Reparto Procedure Sanzionatorie un sito web, su protocollo crittografato (https) adeguatamente protetto, il cui accesso avvenga a mezzo username e password da personale incaricato, per la consultazione dello stato delle procedure (da interrogare mediante ricerche per targa, nome, data, numero della violazione, lotto ecc.), ove dovranno essere altresì pubblicate le immagini dei documenti ad esse relative (copia del verbale, eventuale copia della lettera del noleggino, copia degli atti emessi, relata della notifica ed ogni altro documento inerente il verbale, ivi compreso l'eventuale carteggio intercorso fra il trasgressore e l'impresa). I contenuti del sito e i suoi livelli di accessibilità verranno concordati con il CPL prima dell'avvio del servizio: i costi di attivazione del sito web sono da considerarsi a carico del fornitore.

Nel sito, per tutti i documenti redatti in lingua straniera, dovrà essere prevista una traduzione in lingua italiana, in particolar modo dell'esito della relata di notifica dell'atto. L'impresa dovrà pertanto provvedere a raccogliere all'interno del sito attivato tutte le informazioni di ritorno necessarie per valutare i risultati intermedi e finali, articolati per fase di lavorazione, consultabili a mezzo della produzione di appositi report, i cui contenuti e tempistiche verranno concordati con il CPL. L'impresa si impegna a trasmettere telematicamente e ad interfacciare i dati elaborati con la banca dati del programma sanzionatorio in dotazione al Comando Polizia Locale, per il completamento della procedura sanzionatoria. I contenuti del sito e i suoi livelli di accessibilità verranno concordati con l'Amministrazione Comunale prima dell'avvio del

servizio stesso. La ditta aggiudicataria dovrà altresì rendicontare mensilmente tutte le fasi del servizio.

6. in caso di ricorsi e/o opposizioni agli organi competenti per sanzioni amministrative trasferite alla ditta aggiudicataria per la notifica all'estero, la stessa dovrà procedere alla traduzione in italiano dell'intera documentazione presentata dai trasgressori, e trasmetterla all'Ente, insieme alle prove delle avvenute notifiche non oltre 10 giorni dalla richiesta del Comando o dalla ricezione di quanto pervenuto direttamente alla ditta, e dovrà inoltre offrire ogni informazione utile all'ente per la predisposizione delle memorie difensive, qualora il ricorso riguardi vizi di notifica.

7. la ditta dovrà realizzare un sito on line dedicato al Comune di Padova, in almeno cinque delle principali lingue Europee (Inglese, Francese, Tedesco, Spagnolo, Rumeno) a cui i trasgressori potranno accedere con codici personali di accesso e con QR-Code. Tramite questo sito il trasgressore potrà controllare la propria posizione, attraverso la visualizzazione della scansione elettronica del verbale, della documentazione e tutti i dettagli della stessa, il suo importo, l'indicazione dettagliata delle spese, i termini e le modalità di pagamento e le conseguenze connesse all'omissione dello stesso, i termini e le modalità per presentare ricorso, oltre ad accedere ad un modulo on-line per scambiare e ricevere informazioni dalla ditta aggiudicataria del servizio. Il sito on line dovrà contenere anche un estratto del codice della strada con gli articoli più frequentemente contestati, tradotti nella lingua del trasgressore. I costi di attivazione del portale web sono da considerarsi a carico del fornitore.

8. la ditta aggiudicataria dovrà attivare, entro 30 giorni dalla stipula del contratto, uno sportello telefonico per le informazioni con risposta in almeno cinque lingue (inglese, francese, tedesco, spagnolo e rumeno). Lo sportello telefonico deve essere organizzato in modo da soddisfare adeguatamente le effettive esigenze dell'utenza e deve essere reso disponibile, con operatore, dal lunedì al venerdì per almeno otto ore al giorno. Nell'orario di chiusura dello sportello telefonico deve essere attivo un risponditore automatico che fornisca le principali informazioni di carattere generale (estremi della ditta, servizio svolto, orario dello sportello telefonico) nelle suddette lingue.

9. il pagamento potrà avvenire tramite bonificio bancario o altro sistema successivamente individuato dal CPL: i costi di transazione saranno a carico del trasgressore. La ditta provvederà allo scarico ed alla rendicontazione elettronica di tutti i pagamenti dei bonifici esteri, distinguendo inoltre tra verbali pagati correttamente a saldo, pagati in acconto o in eccedenza.

La Ditta dovrà produrre la stampa analitica degli incassi avvenuti giornalmente, suddivisi per tipologia di capitolo d'entrata, come da indicazioni fornite dal CPL.

La Ditta dovrà fornire, entro 3 (tre) giorni dal ricevimento dei flussi/documentazione, la stampa analitica degli incassi sopra elencati, evidenziando i pagamenti insufficienti o in eccesso, se il verbale risulta archiviato oppure oggetto di ricorso, ecc., ed i relativi importi.

In caso di pagamento segnalato come insufficiente la ditta dovrà verificare se l'importo versato corrisponde a quanto dovuto da uno dei soggetti responsabili. In caso affermativo la somma versata dovrà risultare a saldo.

I versamenti non abbinati ai verbali saranno allocati in un file temporaneo e sarà cura della Ditta verificare, quotidianamente, l'eventuale abbinamento con il verbale o con l'ordinanza ingiunzione che, nel frattempo, potrebbero essere pervenuti.

Nel caso di pagamenti insufficienti per somme maggiori a € 1,00, la Ditta, su autorizzazione del CPL, trasmetterà idonea comunicazione al trasgressore per il recupero del dovuto al fine dell'estinzione totale dell'illecito.

La Ditta fornirà i prospetti di rendicontazione contabile mensile (o della rendicontazione contabile per un periodo temporale diverso che potrà essere indicato dal CPL) delle somme introitate, suddivise per tipologia di modalità di riscossione e di capitolo d'entrata, di quelle non pertinenti e oggetto di restituzione ove saranno riportati i dettagliati riferimenti, aventi le caratteristiche indicate dal CPL, entro il 10° giorno successivo a quello oggetto di rendicontazione.

La Ditta dovrà altresì consentire sempre entro il 10° giorno successivo a quello di rendicontazione, la produzione dei prospetti di rendicontazione contabile delle somme oggetto di restituzione e garantire, ai fini della procedura di restituzione, la corrispondenza in lingua con l'interessato, secondo le disposizioni impartite dal CPL.

La ditta provvederà a gestire, secondo le indicazioni fornite dal CPL, l'attività prodromica alla restituzione delle somme non pertinenti. Tale attività consisterà, a titolo meramente esemplificativo, nella creazione degli elenchi da inviare al Settore Risorse Finanziarie, nella corrispondenza in lingua con l'avente titolo ecc.

Gli incassi derivati dalla fase di recupero crediti, qualora non confluiscono direttamente sul conto del CPL,

dovranno essere riversati secondo quanto stabilito all'art. 3.

10. L'impresa aggiudicataria, per lo svolgimento delle attività affidate, indicherà i propri recapiti e logo sulla documentazione ufficiale, affinché siano chiaramente individuabili sia il soggetto primario (Comune di Padova) nonché beneficiario del pagamento, che il soggetto secondario (Ditta aggiudicataria), che gestisce tale servizio in nome e per conto del comune medesimo;

11. Il primo ritiro del materiale dovrà avvenire entro 30 giorni dalla consegna del servizio. L'attivazione del servizio come sopra descritto dovrà avvenire entro 20 gg. dal 1° ritiro del materiale.

12. L'attività affidata deve essere eseguita dall'impresa aggiudicataria in conformità con le disposizioni ricevute e con la piena osservanza delle norme del presente Capitolato Speciale.

13. La ditta aggiudicataria dovrà adeguare il suo comportamento al rispetto del D. Lgs. 196/2003 "*Codice in materia di protezione dei dati personali*" e ss.mm., della legge n. 241/90 sul procedimento amministrativo e diritto di accesso, del DPR n. 445/00 sulla documentazione amministrativa e delle loro successive modificazioni. In particolare, dovrà rispettare rigorosamente il segreto d'ufficio sui dati trattati e vigilare che anche il personale dipendente si comporti in ossequio alle predette normative e non riveli a terzi il contenuto degli atti trattati o i dati personali in essi contenuti.

La ditta provvederà all'archiviazione elettronica e fisica della documentazione in suo possesso, provvedendo a quanto previsto dal precedente punto 5.

L'archivio dovrà rispondere alle normative vigenti sia in tema di sicurezza dei locali (accessibilità, prevenzione incendi ecc), che di garanzia di conservazione dei dati personali (D. Lgs. 196/2003).

### Art. 3 CORRISPETTIVO

1. Il servizio sarà remunerato con il riconoscimento della percentuale di aggio offerta dall'affidatario, calcolata sul monte complessivo delle posizioni effettivamente riscosse, al netto delle spese di accertamento, postalizzazione, notifica e recupero crediti (qualora sostenute): dette spese sono rimborsate all'impresa aggiudicataria.

2. Nel caso di riscossione di una somma superiore a quella dovuta, l'aggio sarà calcolato sull'importo corrispondente all'importo dovuto.

4. Nel caso di riscossione di una somma inferiore a quella dovuta, il pagamento non ha valore al fine dell'estinzione dell'obbligazione e la somma riscossa sarà trattenuta quale acconto per la completa estinzione dell'obbligazione tramite azione stragiudiziale o giudiziale: l'aggio è calcolato sull'incassato.

5. Nel caso di somma non riscossa per colpa addebitabile alla ditta affidataria, la stessa dovrà rifondere l'intero importo della sanzione affidata, incluse le spese di accertamento, notificazione e procedimento qualora già liquidate.

6. Rimane a carico del Fornitore il rischio connesso alla mancata riscossione. Pertanto il Fornitore non potrà richiedere alcun compenso risarcimento, indennità o rimborso spese per l'attività svolta ma non conclusasi con l'effettivo pagamento da parte del debitore, fatte salve l'ipotesi di cui al comma successivo.

Saranno riconosciuti e pertanto rimborsati al Fornitore i costi postali e di procedura debitamente dettagliati in una distinta sostenuti sulle:

- ❖ posizioni lavorate che l'Amministrazione Contraente, in autotutela, deciderà di annullare o chiudere;
- ❖ posizioni lavorate che l'Amministrazione Contraente dovrà invece gestire autonomamente a seguito di comunicazione del Fornitore in quanto il cittadino straniero risulta residente in Italia

7. Costituisce remunerazione dell'appalto la sola quota di aggio, per quanto sopra definito. La quota di rimborso spese, per quanto oggetto di separata fatturazione, costituisce mero recupero di somme anticipate.

### Art. 4 SPESE DI ACCERTAMENTO, NOTIFICA E LEGALI DEL SERVIZIO

1. L'impresa aggiudicataria applicherà agli intestatari dei verbali la somma corrispondente alle spese di accertamento, di visura, di notificazione e di recupero crediti sostenute, che andrà ad aggiungersi alla sanzione amministrativa pecuniaria affidata alla ditta per la lavorazione. In particolare le spese di procedimento sono così composte:

1. gestione della rendicontazione degli incassi
2. corrispondenza con l'utenza
3. call center
4. front-office presso i propri uffici
5. traduzione di tutta la corrispondenza in entrata/uscita
6. scansione/archiviazione ottica dei documenti
7. ricevimento dati/immagini e restituzione elaborati
8. rapporti con le società di autonoleggio e/o organismo pubblico residente in uno stato Estero contattato e/o sollecitato
9. controllo e normalizzazione degli indirizzi secondo i format postali dei singoli paesi

2. L'importo complessivo di spesa per le sopraindicate attività non deve mai superare, al netto di I.V.A. o altre imposte, la somma di €. 30,00. Al fine di consentire la verifica del rispetto degli obblighi contrattuali in relazione al limite di spesa sopra riportato la ditta aggiudicataria dovrà fornire, con cadenza mensile, un rendiconto delle singole voci di spesa sostenute per la lavorazione di ogni verbale.

A tali spese si andranno ad aggiungere, solo in fase di recupero crediti, i costi Legali o di Agenzie di Recupero Crediti o altre spese che non potranno essere superiori al 35% dell'importo della sanzione portata a recupero

3. Alla somma di cui sopra si aggiungeranno qualora sostenute:

- spese postali secondo tariffa
- e spese di visura per tutti i paesi che ne richiedono il pagamento;
- i costi legali o di Agenzie di Recupero Crediti con somma richiesta al sanzionato fino ad un massimo dell'importo maturato portato a recupero. Richieste di importi eccedenti dovranno essere autorizzati dal Comando di Polizia Locale.

4. L'impresa è tenuta a comunicare al debitore, oltre all'importo della sanzione, l'ammontare dettagliato delle spese addebitate.

5. Le spese a titolo di accertamento, di postalizzazione e notifica, effettivamente sostenute mensilmente e anticipate per conto della stazione appaltante, dovranno essere chiaramente indicate in fattura, con allegate le distinte di spedizione e ogni altro documento certificante le spese sostenute.

## Art. 5 DISPOSIZIONI FINALI

Resta inteso che tutti i verbali affidati dal Comando al Fornitore per la lavorazione entro il periodo di validità dell'appalto e/o per i quali si è dato avvio alla procedura di notificazione/comunicazione dovranno essere portati a termine anche oltre la scadenza dell'appalto.

Alla scadenza del contratto, il Fornitore dovrà restituire al CPL tutta la documentazione relativa alle sanzioni gestite. Tutti i dati collegati agli atti lavorati dal Fornitore per conto del CPL si intendono di proprietà di quest'ultimo. Pertanto al termine dell'appalto sarà obbligo del Fornitore provvedere alla consegna di tutti i dati lavorati e delle eventuali banche dati costituite.

Durante il corso dell'appalto il Fornitore deve inoltre:

- provvedere all'attivazione gratuita, alla manutenzione e ad una adeguata protezione dell'ambiente web dedicato al singolo Comando per tutta la durata del servizio;
- provvedere alla necessaria formazione e assistenza del personale dell'Amministrazione Contraente in merito alla navigazione sulla pagina;
- adeguare il proprio modo di operare alle modifiche normative, alle Convenzioni e/o accordi Internazionali o alle disposizioni di servizio che verranno impartite dai Comandi di P. M. per un più funzionale e celere svolgimento del servizio, senza che ciò possa comportare variazioni di costo a carico del CPL.