



# CITTÀ DI REGGIO CALABRIA

## SETTORE GESTIONE TRIBUTI ED APPALTI

### RELAZIONE SULL'AFFIDAMENTO ALLA SOCIETA' HERMES SRL DELLE ATTIVITA' DI GESTIONE E RISCOSSIONE DELLE ENTRATE TRIBUTARIE ED EXTRATRIBUTARIE DEL COMUNE DI REGGIO CALABRIA

#### 1. PROLOGO

Il presente documento rappresenta la relazione/istruttoria sull'affidamento alla Società HERMES Servizi Metropolitan SRL, con capitale interamente posseduto dal Comune dei seguenti Servizi Entrate ed Informatici (così come definiti nel Contratto):

- a) supporto tecnico ed amministrativo, anche di tipo procedurale, istruttorio ed endoprocedimentale, al Comune nella gestione dei servizi inerenti le attività di accertamento e riscossione delle entrate tributarie e patrimoniali del committente e di tutte le attività connesse, propedeutiche e/o complementari ai medesimi servizi;
- b) gestione degli impianti di pubblicità di proprietà dell'ente ed esecuzione di ogni servizio strumentale a tale attività, compresa l'attività di affissione, l'applicazione dell'imposta/canone sulla pubblicità e dei diritti di pubblica affissione, la riscossione dell'imposta/canone e la verifica del rispetto della disciplina applicabile a detto servizio da parte dei contraenti e dei terzi.
- c) supporto tecnico e tecnologico, anche di tipo procedurale, istruttorio ed endoprocedimentale, al Comune nella progettazione, produzione ed implementazione di soluzioni ed applicazioni di tipo informatico e web per la gestione dei propri servizi in una logica di Sistema Informatico Integrato, nonché delle attività propedeutiche, complementari a queste connesse;

La relazione è redatta ai sensi dell'art. 192 comma 2 del decreto legislativo 18 aprile 2016, n. 50, denominato Codice degli appalti.

Tale disposizione normativa prevede che *“ai fini dell'affidamento in house di un contratto avente ad oggetto servizi disponibili sul mercato in regime di concorrenza, le stazioni appaltanti effettuano preventivamente la valutazione sulla congruità economica dell'offerta dei soggetti in house, avuto riguardo all'oggetto e al valore della prestazione, dando conto nella motivazione del provvedimento di affidamento delle ragioni del mancato ricorso al mercato, nonché dei benefici per la collettività della forma di gestione prescelta, anche con riferimento agli obiettivi di universalità e socialità, di efficienza, di economicità e di qualità del servizio, nonché di ottimale impiego delle risorse pubbliche”*.

Il nuovo Codice introduce diverse novità anche in tema di affidamenti diretti. L'art. 5 del decreto, recependo i presupposti elaborati nel corso degli anni dalla giurisprudenza comunitaria in materia di affidamenti diretti e i principi contenuti nelle citate Direttive, prevede che le concessioni o gli appalti pubblici, nei settori ordinari o speciali, aggiudicati da un'amministrazione aggiudicatrice o da un ente aggiudicatore a una persona giuridica di diritto pubblico o di diritto privato non rientrano nell'ambito di applicazione del nuovo codice dei contratti pubblici quando sono soddisfatte tutte (contemporaneamente) le seguenti condizioni:

1. un'amministrazione aggiudicatrice o un ente aggiudicatore esercita sulla persona giuridica di cui trattasi un "controllo analogo" a quello esercitato sui propri servizi: ai sensi del comma 2 dell'art. 5 sussiste "controllo analogo" qualora l'amministrazione aggiudicatrice o l'ente aggiudicatore eserciti sulla persona giuridica affidataria "in house" un'influenza determinante, sia sugli obiettivi strategici, che sulle decisioni significative.

2. oltre l'80% dell'attività della persona giuridica controllata è effettuata nello svolgimento dei compiti ad essa affidati dall'amministrazione aggiudicatrice controllante o da un ente aggiudicatore, nonché da altre persone giuridiche controllate dall'amministrazione aggiudicatrice; ai sensi del comma 7, per determinare tale percentuale, deve essere fatto riferimento, di norma, al fatturato totale medio per i tre anni precedenti l'aggiudicazione dell'appalto o della concessione;
3. nella persona giuridica controllata non vi è alcuna partecipazione diretta di capitali privati, ad eccezione di forme di partecipazione che non comportano controllo o potere di veto e che non esercitano un'influenza determinante sulla persona giuridica controllata.

L'art. 192 comma 1 del nuovo Codice dei contratti pubblici prevede anche l'istituzione presso l'ANAC dell'elenco delle stazioni appaltanti che operano mediante affidamenti diretti nei confronti di proprie società "in house". L'iscrizione in tale elenco dovrà avvenire secondo le modalità e i criteri che verranno definiti dall'ANAC e consentirà di procedere mediante affidamenti diretti dei contratti. Tuttavia, per poter legittimamente affidare un contratto con modalità "in house", avente ad oggetto servizi disponibili sul mercato in regime di concorrenza (così come già previsto all'art. 1 comma 553 Legge di Stabilità 2014 per i soli servizi strumentali), le stazioni appaltanti dovranno effettuare preventivamente una valutazione della congruità economica dell'offerta formulata del soggetto "in house", avendo riguardo all'oggetto e al valore della prestazione. Inoltre, nelle motivazioni del provvedimento di affidamento dovrà essere dato conto:

- delle ragioni del mancato ricorso al mercato;
- dei benefici per la collettività della forma di gestione prescelta, anche con riferimento agli obiettivi di universalità e socialità, di efficienza, di economicità e di qualità del servizio, nonché di ottimale impiego delle risorse pubbliche.

### **1.1 Le ragioni preliminari della scelta del modello**

E' da rilevare, inizialmente, che il ricorso alla gara per l'affidamento del servizio ad operatore privato ovvero per la costituzione di una società mista presenta le seguenti problematiche, gradatamente esposte:

- a) rigidità delle modalità di conduzione e di pagamento del servizio, che devono essere definite preventivamente nei documenti di gara e comunque nella fase precontrattuale e contrattuale. Tale preordinata condizione incide e limita alla radice la possibilità dell'Ente di attuare tempestivi correttivi, anche di tipo sperimentale o strutturale, rispetto alla conduzione e partecipazione al servizio, per come necessitati sulla base del monitoraggio e della valutazione, in itinere, dello stesso, con particolare riguardo al ruolo ed alla funzione regolatrice e di vigilanza del Comune.
- b) possibilità di aggiudicare il servizio con elevati ribassi d'asta e corrispondenti rischi sulla qualità del servizio;
- c) rischio di infiltrazioni mafiose anche in tema di subcontratti;
- d) incognita corruzione;
- e) presenza di utile di impresa, per importi pari a circa il 10 % del ricavato;
- f) insorgere di contenzioso di tipo giudiziario.

La modalità di affidamento diretto permette il perseguimento dei seguenti obiettivi:

- ✓ ridurre e razionalizzare la spesa del Comune, per effetto, come si vedrà, del deciso ridimensionamento di impegni rispetto all'esperienza passata delle interessate società miste oggetto di fusione ( Reges SpA e Recasi SpA) che per oltre un decennio hanno curato rilevanti servizi comunali ( entrate e innovazione tecnologica);
- ✓ valorizzare e capitalizzare le esperienze del personale delle indicate società, ora integrato nella Hermes Servizi Metropolitan s.r.l., anche rispetto alle professionalità interne del Comune. Un processo di fertilizzazione culturale e professionale biunivoco che permetterà in un unico *corpus* la crescita del capitale umano. E questo anche alla luce dell'impossibilità di reinternalizzazione dei servizi per carenza di

- personale e per l'impossibilità di procedere a nuove assunzioni, essendo l'Ente sottoposto a piano di riequilibrio ex art. 243 bis del TUEL;
- ✓ internalizzare gli utili della Società;
- ✓ assicurare flessibilità organizzativa ed unitarietà d'azione.

## 2. INFORMAZIONI SULL'AFFIDAMENTO

### 2.1 Premessa

La società HERMES Servizi Metropolitan SRL è, a tutti gli effetti, società a capitale interamente pubblico con unico socio il Comune di Reggio Calabria.

Essa è nata dalla fusione per incorporazione della RECASI SpA nella REGES SpA, entrambe società miste a prevalente capitale detenuto dal Comune di Reggio Calabria. Tale decisione è rientrata nel più ampio piano di riorganizzazione delle società comunali, nell'ottica dell'efficientamento dei servizi e del contenimento della spesa, in linea con la normativa introdotta dall'articolo 1, comma 611, della legge 190 del 23 dicembre 2014, cosiddetta "Legge di Stabilità 2015".

Si ritiene utile richiamare per ciascuna delle originarie società miste, le principali attività svolte nell'ultimo decennio e più per conto del Comune.

La Reges è stata costituita, con atto notarile in data 31 maggio 2005, su iniziativa del Comune di Reggio Calabria con il partner di minoranza selezionato nella società Maggioli Tributi S.p.A. ai sensi dell'art. 113, comma 5, lett. b) del D.Lgs. 267/2000, per il supporto nei processi e nelle procedure di accertamento, liquidazione e riscossione delle entrate di natura tributaria e di natura patrimoniale.

La Recasi è stata costituita, con atto notarile in data 19 ottobre 2004, su iniziativa del Comune di Reggio Calabria con il partner di minoranza selezionato nella società Data Management S.p.A. ai sensi dell'art. 113, comma 5, lett. b) del D.Lgs. 267/2000, per la produzione e fornitura di servizi informatici e telematici intesi come necessario supporto alle attività d'Istituto dello stesso Comune.

Come esposto in premessa, i requisiti richiesti dalla normativa europea e trasfusi nella vigente legislazione nazionale per procedere ad affidamenti con la formula *in house*, sono:

- 1) che nelle società controllate non vi è alcuna partecipazione diretta di capitali privati, ad eccezione di forme di partecipazione che non comportano controllo o potere di veto e che non esercitano un'influenza determinante sulla persona giuridica controllata;
- 2) che oltre l'80% dell'attività della persona giuridica controllata è effettuata nello svolgimento dei compiti ad essa affidati dall'amministrazione aggiudicatrice controllante o da un ente aggiudicatore, nonché da altre persone giuridiche controllate dall'amministrazione aggiudicatrice;
- 3) che l'ente affidante eserciti sulla società un controllo analogo a quello esercitato sui propri uffici.

In proposito, riguardo al requisito:

- ✓ sub 1), il capitale della HERMES Servizi Metropolitan SRL è al 100% di proprietà del Comune di Reggio Calabria;
- ✓ sub 2), la società HERMES Servizi Metropolitan SRL svolge la totalità delle proprie attività in favore del Comune di Reggio Calabria. La disciplina dei servizi affidati e la regolamentazione dei conseguenti rapporti economico-finanziari risultano da apposito contratto di servizio e derivati disciplinari.
- ✓ sub 3), la HERMES Servizi Metropolitan SRL è società operante in regime di "in house providing" del Comune di Reggio Calabria, ovvero sottoposta a controllo analogo, nel rispetto della normativa vigente, in quanto l'Amministrazione esercita sulla società di cui trattasi un controllo analogo a quello da esse esercitato sui propri servizi (influenza determinante sia sugli obiettivi strategici, sia sulle decisioni significative), il 100% delle attività della società controllata sono effettuate nello svolgimento dei compiti ad essa affidati dall'Amministrazione e nella stessa non vi è alcuna partecipazione diretta di capitali privati.

## 2.2 I principali servizi e le attività affidate

I servizi e le attività affidate rientrano nell'ambito dei servizi pubblici non aventi rilevanza economica e dei c.d. servizi strumentali, in quanto prestati in favore del Comune di Reggio Calabria, che utilizza tale prestazione ai fini dell'erogazione del servizio pubblico a vantaggio della collettività.

Per come contrattualmente previsto ed in via avanzata di definizione disciplinato, la società HERMES Servizi Metropolitan SRL supporterà il competente Settore del Comune nel processo di ottimizzazione delle procedure di accertamento e riscossione, anche avuto riguardo agli sviluppi ed alle applicazioni informatiche, per come disciplinato dalla normativa di legge e regolamentare tempo per tempo vigente.

La Società procederà ad effettuare le riportate attività propedeutiche e prodromiche per la gestione di ciascuna entrata per come di seguito:

### a) Tassa Rifiuti (TARSU/TARES/TARI)

- i. analisi della banca dati in uso e aggiornamento/implementazione/bonifica costante e puntuale (i) con le dichiarazioni/comunicazioni di variazione presentate dai contribuenti, nonché (ii) con i dati provenienti dal contrasto all'elusione/evasione effettuata sulla base dell'individuazione delle posizioni (dichiarazioni e pagamenti) mancanti (c.d. omesse denunce e/o omessi pagamenti) ovvero incomplete e/o anomale (c.d. infedeli denunce e/o pagamenti parziali), anche a seguito del raffronto con altre banche dati e/o della rilevazione effettuata direttamente nei confronti del contribuente (questionari e/o accessi);
- ii. elaborazione e proiezioni della tariffa TARI determinata sulla base dei regolamenti vigenti in materia per la copertura integrale dei costi del servizio di gestione dei rifiuti;
- iii. applicazione delle tariffe, come deliberate dal Comune, nonché del quadro delle riduzioni ed eventuali agevolazioni tariffarie previste dalla normativa di legge e regolamentare vigente;
- iv. elaborazione delle liste di carico, con l'elenco dei contribuenti ai fini TARI, che il Comune provvederà a verificare e approvare;
- v. elaborazione degli avvisi di pagamento con importo predefinito, riportante i dati del contribuente, le tariffe, le metrature, il numero dei componenti del nucleo familiare, le agevolazioni/esenzioni/riduzioni e le altre necessarie informazioni inerenti disposizioni di legge o del regolamento comunale, nonché con l'indicazione di modalità e scadenze dei pagamenti;
- vi. invio ai contribuenti, anche per posta semplice o posta elettronica, degli avvisi di pagamento di cui al punto che precede con la specificazione per ogni utenza delle somme dovute per la tassa comunale relativamente agli immobili occupati ed utilizzati nel Comune e per il correlato tributo provinciale, con allegati uno o più modelli di pagamento precompilati ovvero con le indicazioni per l'esecuzione del pagamento tramite il sistema PagoPA;
- vii. accertamento dell'imposta evasa (per effetto di denunce omesse e/o infedeli) o non pagata (omesso o parziale versamento) mediante elaborazione, emissione e invio atti di accertamento (lista di carico accertamento TARI);
- viii. elaborazione e invio ruolo ingiunzione di pagamento TARI / ruolo cartelle esattoriali vs incaricato riscossione;
- ix. esecuzione degli opportuni controlli e correzioni sugli avvisi di pagamento di cui al punto vi. che precede, gli avvisi di accertamento, di cui al punto vii. che precede, e le ingiunzioni di pagamento, di cui al punto viii. che precede, non recapitati per anagrafica incompleta o per indirizzo errato/sconosciuto/incompleto e predisposizione ed invio di un nuovo atto al nominativo/indirizzo rettificato;
- x. svolgimento dell'attività di *back office*, quali il caricamento delle dichiarazioni, di eventuali variazioni anche relative ai versamenti effettuati, di annullamenti degli atti e dei rimborsi, che riguardano la gestione ordinaria del tributo propedeutici alla elaborazione del ruolo;
- xi. elaborazione di proposta di istruttoria e predisposizione degli atti successivi per gli uffici comunali di sgravio, rimborso e/o compensazione entro i termini previsti dalla normativa vigente;
- xii. aggiornamento della banca dati con l'aggiunta di note esplicative relativamente alle istruttorie eseguite;

- xiii. predisposizione di informazioni sul tributo eventualmente previste da norme di legge o specifici provvedimenti;
- xiv. riscossione e rendicontazione dei pagamenti.

#### **b) Servizio Idrico Integrato (SII).**

La Società dovrà eseguire con riferimento al SII ognuna delle attività di cui alla lett. a) che precede, per quanto compatibili ovvero applicabili al Servizio di cui alla presente lett. b). Con specifico riguardo al SII, la Società dovrà altresì eseguire, nel rispetto degli *standard* specifici e generali contemplati nelle ivi indicate deliberazione dell'Autorità per l'Energia Elettrica il Gas ed il Servizio Idrico (AEEGSI) ovvero per quelle di futura emanazione, ognuna delle seguenti attività:

- i. attivazione contratto ex art. 10, all. A Del. 655/2015 AEEGSI e ss.mm. Ricevere e definire l'istanza dell'utente, provvedendo – salvo quanto di seguito indicato - direttamente alla posa in opera e sigillatura del misuratore e, quindi, trasmettere, entro i due giorni lavorativi successivi, il relativo fascicolo al preposto settore comunale. Ove l'istanza non possa essere autonomamente definita, questa deve essere comunicata entro il successivo giorno lavorativo al preposto settore comunale con l'indicazione dei motivi ostativi. In caso di comunicazione di definizione del contratto, la Società, entro i due giorni lavorativi successivi, provvede alla posa in opera e sigillatura del misuratore e, quindi, trasmette, entro i due giorni lavorativi successivi, il relativo fascicolo al preposto settore comunale. La registrazione del contratto nella dedicata banca dati deve avvenire entro cinque giorni lavorativi dalla restituzione del contratto firmato dal preposto settore comunale;
- ii. riattivazione o subentro fornitura ex art. 11 ss. all. A Del. 655/2015 AEEGSI e ss.mm. Ricevere e definire l'istanza dell'utente, provvedendo – salvo quanto di seguito indicato - direttamente alla posa in opera e sigillatura ovvero riattivazione del misuratore e, quindi, trasmettere, entro i due giorni lavorativi successivi, il relativo fascicolo al preposto settore comunale. Ove l'istanza non possa essere autonomamente definita, questa deve essere comunicata entro il successivo giorno lavorativo al preposto settore comunale con l'indicazione dei motivi ostativi. In caso di comunicazione di definizione del contratto, la Società, entro i due giorni lavorativi successivi, provvede alla posa in opera e sigillatura del misuratore ovvero alla riattivazione e, quindi, trasmette, entro i due giorni lavorativi successivi, il relativo fascicolo al preposto settore comunale. La registrazione del contratto nella dedicata banca dati deve avvenire entro cinque giorni lavorativi dalla restituzione del contratto firmato dal preposto settore comunale;
- iii. disattivazione contratto ex art. 14 all. A Del. 655/2015 AEEGSI e ss.mm. Ricevere e definire l'istanza dell'utente, provvedendo – salvo quanto di seguito indicato - direttamente alla chiusura del punto di consegna (con o senza rimozione del misuratore), previa effettuazione della lettura, e, quindi, trasmettere, entro i due giorni lavorativi successivi, il relativo fascicolo al preposto settore comunale. Ove l'istanza non possa essere autonomamente definita, questa deve essere comunicata entro il successivo giorno lavorativo al preposto settore comunale con l'indicazione dei motivi ostativi. In caso di comunicazione di definizione del contratto, la Società, entro i due giorni lavorativi successivi, provvede alla chiusura del punto di consegna (con o senza rimozione del misuratore), previa effettuazione della lettura, e, quindi, trasmette, entro i due giorni lavorativi successivi, il relativo fascicolo al preposto settore comunale. La registrazione dell'operazione nella dedicata banca dati deve avvenire entro cinque giorni lavorativi dalla restituzione del fascicolo assentito dal preposto settore comunale;
- iv. voltura contratto ex art.15 e ss. all. A Del. 655/2015 AEEGSI e ss.mm. Ricevere e definire l'istanza dell'utente, provvedendo – salvo quanto di seguito indicato - direttamente alla nuova sigillatura del misuratore, previa effettuazione della lettura, e, quindi, trasmettere, entro i due giorni lavorativi successivi, il relativo fascicolo al preposto settore comunale. Ove l'istanza non possa essere autonomamente definita, questa deve essere comunicata entro il successivo giorno lavorativo al preposto settore comunale con l'indicazione dei motivi ostativi. In caso di comunicazione di definizione del contratto, la Società, entro i due giorni lavorativi successivi, provvede alla nuova sigillatura del misuratore, previa effettuazione della lettura, e, quindi, trasmette, entro i due giorni lavorativi successivi, il relativo fascicolo al preposto settore comunale. La registrazione dell'operazione nella dedicata banca dati deve avvenire entro cinque giorni lavorativi dalla restituzione del fascicolo assentito dal preposto settore comunale;

- v. verifica misuratore ex art. 28 e 30.2 all. A Del. 655/2015 AEEGSI e ss.mm. Ricevere e gestire l'istanza dell'utente, provvedendo direttamente alla verifica e, ove necessario, alla contestuale sostituzione del misuratore e derivante registrazione nella banca dati. Quindi, trasmettere, entro i due giorni lavorativi successivi, il relativo esito;
- vi. sostituzione misuratore ex art. 30 all. A Del. 655/2015 AEEGSI e ss.mm. Ricevere e gestire l'istanza dell'utente, provvedendo direttamente alla sostituzione e derivante registrazione nella banca dati. Quindi, trasmettere, entro i due giorni lavorativi successivi, il relativo esito;
- vii. periodicità fatturazione ex art 37 e 38 all. A Del. 655/2015 AEEGSI e ss.mm. Dovrà provvedere alla preventiva proposta della "lista di carico" al preposto settore comunale con almeno trenta giorni di anticipo rispetto alla bollettazione del servizio secondo le rubricate periodicità;
- viii. gestione sportello fisico e telefonico ex art. 52 e 53, 55 all. A Del. 655/2015 AEEGSI e ss.mm. Si rinvia alla specifica sezione contenuta nel presente documento al successivo comma 4;
- ix. reclami, richieste scritte di informazioni e di rettifiche di fatturazione ex Titolo V all. A Del. 655/2015 AEEGSI e ss.mm. Dovrà proporre al preposto settore comunale la risposta per corrispondere alla richiesta dell'utente, entro dieci giorni dalla relativa ricezione. Ove la Società ricevesse direttamente reclami o altre richieste scritte dovrà trasmetterle, complete della proposta di risposta entro il predetto termine di dieci giorni, all'indicato settore comunale;
- x. obblighi di raccolta delle misure di utenza ex art.7 all. A Del. 218/2016 AEEGSI e ss.mm. La Società dovrà garantire almeno un "tentativo" su ciascuna utenza.
- xi. procedura di autolettura dei misuratori di utenza ex art 8 all. A Del. 218/2016 AEEGSI e ss.mm. Dovrà garantire l'autolettura dei misuratori di utenza, mediante le quattro seguenti modalità: presentazione allo sportello fisico e telefonico, messaggio SMS, e apposite maschere di web-chat sul proprio sito internet, disponibili per 365 giorni all'anno e 24 ore su 24. Nel caso di autolettura non validata, la società dovrà provvedere a rilevare tempestivamente la lettura del misuratore;
- xii. obblighi di registrazione ex art 14 all. A Del. 218/2016 AEEGSI e ss.mm. La Società predispone e aggiorna entro il decimo giorno del mese successivo rispetto al mese di riferimento, un registro elettronico, accessibile in ogni momento dal preposto settore comunale;
- xiii. obblighi di comunicazione delle informazioni sulla misura di utenza ex art 15 all. A Del. 218/2016 AEEGSI e ss.mm. La Società predispone e aggiorna entro il decimo giorno del mese successivo rispetto al mese di riferimento, un registro elettronico, accessibile in ogni momento dal preposto settore comunale.

### **c) Imposta Comunale Immobili e Tassa sui Servizi Indivisibili (ICI/IMU – TASI)**

La Società dovrà eseguire con riferimento ai Servizi relativi alla ICI/IMU - TASI ognuna delle attività di cui alla lett. a) che precede, per quanto compatibili ovvero applicabili al Servizio di cui alla presente lett. c). Con specifico riguardo ai Servizi relativi alla ICI/IMU - TASI, la Società dovrà altresì eseguire ognuna delle seguenti attività:

- i. Elaborazione e proiezioni del gettito sulla base delle aliquote dell'imposta determinate dall'Ente e dalle disposizioni regolamentari e normative eventualmente suddiviso per tipologia di immobile e/o tipologia di contribuente;
- ii. svolgimento di tutte le attività relative alla bonifica, all'aggiornamento e alla manutenzione della banca dati IMU al fine di determinare l'imposta dovuta per ogni soggetto passivo e per ogni anno d'imposta;
- iii. svolgimento dell'attività di *back office* attraverso l'inserimento in banca dati e verifica;
- iv. aggiornamento della banca dati con l'aggiunta di note esplicative relativamente alle istruttorie eseguite;
- v. svolgimento dell'attività di *back office* relative a variazioni e correzioni dei versamenti effettuati e di tutti gli atti che riguardano la gestione ordinaria del tributo, nonché emissione di lettere di richiesta di informazioni, chiarimenti e/o documenti integrativi, questionari, etc.;
- vi. elaborazione di proposte di istruttoria e predisposizione degli atti successivi per gli uffici comunali di sgravio, rimborso e/o compensazione entro i termini previsti dalla normativa vigente;
- vii. gestione manuale delle dichiarazioni di successione trasmesse, ai sensi della L. 383/2011, dai competenti uffici dell'Agenzia delle Entrate, nonché delle variazioni presentate ai sensi dell'art. 1, comma 174, della L. 296/2006 non abbinata con sistemi informatici;

- viii. accertamento imposta evasa o non pagata mediante elaborazione, emissione e invio atti di accertamento (lista di carico accertamento IMU);
- ix. elaborazione e invio ruolo ingiunzione di pagamento IMU / ruolo cartelle esattoriali vs incaricato riscossione;
- x. riscossione e rendicontazione dei pagamenti.

#### **d) Pubbliche affissioni**

La Società dovrà eseguire con riferimento ai Servizi relativi alle Pubbliche Affissioni ognuna delle attività di cui alla lett. a) che precede, per quanto compatibili ovvero applicabili al Servizio di cui alla presente lett. d). Con specifico riguardo ai Servizi relativi alle Pubbliche Affissioni, la Società dovrà altresì eseguire ognuna delle seguenti attività:

- i. prenotazioni affissioni e calcolo del diritto;
- ii. piegatura e timbratura dei manifesti;
- iii. pulizia periodica impianti e relativa affissione dei manifesti;
- iv. manutenzione degli impianti con interventi singoli ad opera di ditte specializzate;
- v. su diretta disposizione del Comune, provvedere, entro il termine indicato dallo stesso, alla rimozione dei mezzi pubblicitari esposti abusivamente, nel caso di inottemperanza all'ordine di rimozione da parte dei trasgressori, addebitando agli stessi le spese sostenute.

#### **e) Tassa Occupazione Suolo Pubblico (TOSAP)**

La Società dovrà eseguire con riferimento ai Servizi relativi alla TOSAP ognuna delle attività di cui alla lett. a) che precede, per quanto compatibili ovvero applicabili al Servizio di cui alla presente lett. e). Con specifico riguardo ai Servizi relativi alla TOSAP, la Società dovrà altresì eseguire ognuna delle seguenti attività:

- i. rilevazione delle occupazioni assoggettabili al pagamento della tassa tramite censimento del territorio;
- ii. codifica ed inserimento su apposito software gestionale dei dati rilevati e creazione Banca Dati;
- iii. predisposizione ruoli di avvisi di pagamento ordinario con allegati uno o più modelli di pagamento precompilati (bollettini di c/c postale, F24, altro);
- iv. accertamento imposta evasa o non pagata mediante elaborazione, emissione e invio atti di accertamento (lista di carico accertamento TOSAP);
- v. elaborazione e invio ruolo ingiunzione di pagamento TOSAP / ruolo cartelle esattoriali vs incaricato riscossione;
- vi. attività di *front office*;
- vii. elaborazione di proposte di istruttoria e predisposizione degli atti successivi per gli uffici comunali di sgravio, rimborso e/o compensazione entro i termini previsti dalla normativa vigente;
- viii. riscossione e rendicontazione dei pagamenti;
- ix. invio ai contribuenti interessati un preavviso almeno 20 giorni prima delle relative scadenze di pagamento della TOSAP, in cui siano indicati gli elementi identificativi della fattispecie imponibile, la tariffa, le scadenze di versamento e l'importo dovuto. In tale preavviso debbono essere indicate anche le sanzioni applicabili in caso di ritardato pagamento e le istruzioni per l'applicazione del ravvedimento operoso (nel caso in cui il pagamento venga effettuato con F24).

#### **f) Imposta Comunale sulla Pubblicità (ICP)**

La Società dovrà eseguire con riferimento ai Servizi relativi alla ICP ognuna delle attività di cui alla lett. a) che precede, per quanto compatibili ovvero applicabili al Servizio di cui alla presente lett. f). Con specifico riguardo ai Servizi relativi alla ICP, la Società dovrà altresì eseguire ognuna delle seguenti attività:

- i. rilevazione dei soggetti passivi dell'imposta con capillare censimento sul territorio;
- ii. codifica ed inserimento su apposito software dei dati rilevati e creazione Banca Dati;
- iii. predisposizione ruoli di avvisi di pagamento ordinario con allegati uno o più modelli di pagamento precompilati (bollettini di c/c postale, F24, altro);
- iv. accertamento imposta evasa o non pagata mediante elaborazione, emissione e invio atti di accertamento (lista di carico accertamento ICP);

- v. elaborazione e invio ruolo ingiunzione di pagamento ICP / ruolo cartelle esattoriali vs incaricato riscossione;
- vi. attività di front office;
- vii. riscossione e rendicontazione dei pagamenti
- viii. invio ai contribuenti interessati un preavviso almeno 20 giorni prima delle relative scadenze di pagamento della ICP, in cui siano indicati gli elementi identificativi della fattispecie imponibile, la tariffa, le scadenze di versamento e l'importo dovuto. In tale preavviso debbono essere indicate anche le sanzioni applicabili in caso di ritardato pagamento e le istruzioni per l'applicazione del ravvedimento operoso (nel caso in cui il pagamento venga effettuato con F24).

#### **g) Patrimonio Edilizio**

La Società dovrà eseguire con riferimento ai Servizi relativi al Patrimonio Edilizio ognuna delle attività di cui alla lett. a) che precede, per quanto compatibili ovvero applicabili al Servizio di cui alla presente lett. g). Con specifico riguardo ai Servizi relativi al Patrimonio Edilizio, la Società dovrà altresì eseguire ognuna delle seguenti attività:

- i. attestazioni di regolarità contributiva;
- ii. inserimento redditi dei nuclei familiari propedeutico per l'emissione dei ruoli ordinari;
- iii. ricalcolo canoni di locazione;
- iv. determinazione canoni richiesti dal Comune per nuove iscrizioni a ruolo e volture assegnatari;
- v. calcolo delle rate per regolarizzazioni e successive stampe;
- vi. cessazioni per acquisto immobili;
- vii. discarichi e/o annullamenti per intervenuti acquisti in proprietà;
- viii. ricalcolo su accertamenti;
- ix. inserimento volture e nuove iscrizioni a ruolo;
- x. predisposizione ruoli di avvisi di pagamento ordinario con allegati uno o più modelli di pagamento precompilati (bollettini di c/c postale, F24, altro);
- xi. accertamento canone non pagato mediante elaborazione, emissione e invio atti accertamento (lista di carico accertamento Patrimonio Edilizio);
- xii. elaborazione e invio ruolo ingiunzione di pagamento Patrimonio Edilizio/ruolo cartelle esattoriali vs incaricato riscossione;
- xiii. attività di *front office*.

#### **h) Servizio sanzioni codice della strada**

- i. DATA ENTRY - Caricamento nel software gestionale degli atti contravvenzionali (preavvisi e verbali) entro sette giorni dalla consegna. In presenza di procedimenti sanzionatori speciali (art. 80, at. 20, art. 181, etc. del CdS) gli atti dovranno essere caricati entro e non oltre 24 ore dalla consegna. Importazione nel software gestionale dei files contenenti i dati delle violazioni accertate tramite apparecchiature automatiche (ZTL, TELELASE, PHOTORED, etc.).
- ii. GESTIONE BOLLETTARI - Stampa e gestione dei bollettari consegnati al Comando di Polizia Municipale, idonei alla lettura ottica: - inserimento dei dati dei bollettari presi in carico dagli operatori; - sistemazione delle bollette in ordine cronologico e di progressivo numerico; - controllo della corrispondenza degli avvisi inseriti con immediata segnalazione dei dati mancanti; - monitoraggio in tempo reale delle quantità di bollettari consegnati e disponibili.
- iii. ELABORAZIONE DEI DATI E STAMPA DELLE NOTIFICHE - Dopo l'acquisizione da parte del Comando di Polizia Municipale dei dati dal PRA e dalla MCTC relativi ai proprietari dei veicoli, si provvede alla elaborazione dei dati e successiva stampa degli atti per la notifica.
- iv. POSTALIZZAZIONE - Inoltro all'ufficio postale di Reggio Calabria di tutti gli atti stampati per la successiva notifica, assicurando il rispetto del termine massimo per la notifica previsto dal Codice della Strada.
- v. COPIA USO UFFICIO ELETTRONICA - Predisposizione e importazione sul software gestionale della copia elettronica del verbale postalizzato al fine di individuare rapidamente i verbali stessi con conseguente possibilità di stampare esclusivamente le copie degli atti necessarie.
- vi. RENDICONTAZIONE DELLE NOTIFICHE - Acquisizione delle cartoline di avviso di ricevimento degli atti notificati e rendicontazione degli esiti della notifica mediante inserimento



nel software gestionale della data di notifica e dell'immagine dell'avviso di ricevimento. Le ricevute di notifica sono raggruppate in lotti e consegnate al comando con l'indicazione del numero del lotto su ciascun plico; detto numero è riportato nel software gestionale per consentire l'immediata individuazione del plico in cui è contenuta la ricevuta di notifica relativa all'atto richiamato.

- vii. RENDICONTAZIONE DEI PAGAMENTI - Acquisizione e rendicontazione dei pagamenti secondo le seguenti modalità: - Ricezione delle ricevute di accredito dei pagamenti eseguiti dagli utenti sull'apposito conto corrente postale; - Inserimento dei pagamenti con aggiornamento automatico dell'archivio informatico; -Scannerizzazione del supporto cartaceo ed abbinamento al verbale sul software gestionale.
  - viii. INVIO MENSILE DELLE STATISTICHE DEGLI ATTI NOTIFICATI - Trasmissione mensile di un riepilogo delle tre diverse tipologie di report: - Atti notificati; - Atti non notificati per trasferimento; - Atti non notificati per motivi diversi.
  - ix. GESTIONE DEGLI ATTI DA RINOTIFICARE PER LOCAZIONE, CAMBIO DI PROPRIETA', CAMBIO INDIRIZZO DI RESIDENZA O IRREPERIBILITA' - Per la rinotifica degli atti non notificati (cambio di indirizzo, irreperibilità), viene svolta un'indagine anagrafica per il reperimento dei dati aggiornati della residenza: - In caso di reperimento dei dati corretti, l'atto è nuovamente spedito tramite il servizio postale; - Nel caso in cui l'indirizzo al quale si è tentata la notifica venga confermato, l'atto verrà inoltrato per la notifica ai messi comunali di residenza. Per la rinotifica all'effettivo obbligato in solido della violazione (locazione o passaggio di proprietà) il Comando di Polizia Municipale fornisce, unitamente all'indicazione del verbale da notificare, l'atto di vendita del veicolo attestante l'effettivo cambio di proprietà o il contratto di locazione necessari per la rinotifica all'effettivo obbligato in solido.
  - x. CARICAMENTO DATI PER DECURTAZIONE PUNTI E SUPPORTO PER LA GENERAZIONE VERBALI ART. 180 C. 8 - Inserimento nel software gestionale dei dati contenuti nelle comunicazioni pervenute al Comando di Polizia Municipale ai fini della decurtazione dei punti dalla patente di guida. Decorso i termini previsti per la presentazione delle comunicazioni viene predisposto un elenco per la generazione automatica dei verbali ai sensi dell'art. 180 c. 8. I verbali saranno successivamente verificati e generati da personale del Comando e consegnati per le attività di competenza.
  - xi. PREDISPOSIZIONE, STAMPA ED INVIO DI LETTERA PRE-RUOLO AI SOGGETTI CHE NON HANNO OTTEMPERATO AL PAGAMENTO DEI VERBALI NOTIFICATI - Predisposizione delle liste dei soggetti che non hanno ottemperato al pagamento dei verbali notificati al fine di fare emergere, antecedentemente alla fase esecutiva, eventuali irregolarità delle procedure di accertamento e notifica e di ridurre il numero delle posizioni da iscrivere a ruolo. Invio per posta ordinaria ai trasgressori inadempienti delle lettere pre-ruolo allo scopo di offrire la possibilità di estinguere, entro sei mesi dalla data di notifica del verbale, la sanzione senza ulteriori addebiti di spesa a carico dell'utente.
  - xii. FORMAZIONE DEL RUOLO PER LA RISCOSSIONE COATTIVA DELLE POSIZIONI DEBITORIE RIMASTE APERTE DOPO L'INVIO DELLA LETTERE PRE-RUOLO - Formazione del ruolo per le posizioni debitorie rimaste aperte dopo l'invio della lettera pre-ruolo da trasmettere al Comando di Polizia Municipale.
  - xiii. GESTIONE GLOBALE DELLE SANZIONI AMINISTRATIVE EXTRA CODICE DELLA STRADA - Le fasi del procedimento sono gestite, ove compatibile, secondo le stesse modalità stabilite per le violazioni al Codice della Strada. In particolare, la gestione comprende le seguenti attività: - Ritiro, inserimento e riconsegna degli atti nel software gestionale; - Inserimento dei pagamenti; - Stampa, postalizzazione e rendicontazione esito notifica dei verbali non contestati entro 90 gg dalla data di accertamento.
3. La Società, in ragione delle superiori attività affidate, dovrà inoltre:
- a) predisporre le attestazioni di debito/credito del contribuente/utente interessato;
  - b) ricevere ed istruire le richieste di pagamento rateale del contribuente/utente interessato, monitorando costantemente l'andamento dei pagamenti;

- c) supportare il competente settore comunale nella gestione del contenzioso tributario provvedendo alla relativa istruttoria, collazione fascicoli, deposito e ad ogni altra attività presupposta o successiva;
  - d) garantire la rinotifica o un ulteriore invio della comunicazione a causa di indirizzo errato/sconosciuto e/o trasferito, individuare la causa di mancata notifica, effettuare la ricerca del nuovo indirizzo previa verifica anagrafica, effettuare la ristampa dell'atto/comunicazione e la conseguente postalizzazione, effettuare l'inserimento dei nuovi dati dell'utente/contribuente aggiornando il *data base*, generare il nuovo ultimo atto/comunicazione ed effettuarne la spedizione per la rinotifica/invio della comunicazione;
  - e) realizzare, su indicazione del dirigente del settore Gestione Tributi ed Appalti o suo delegato, una campagna di comunicazione anche a carattere pubblicitario:
    - almeno 15 giorni antecedenti alla scadenza del termine di pagamento per ognuna delle rate della TARI annualmente previste;
    - almeno 15 giorni antecedenti alla scadenza del termine di pagamento dell'IMU/TASI, sia nel termine del pagamento in un'unica soluzione sia per quello di saldo;
    - a pubblicare, nei termini delle lettere che precedono ( *i* e *ii*) sul proprio sito un motore di calcolo al fine che il contribuente possa in autonomia definire la propria imposta TARI e/o IMU – TASI e aggiornarlo in ragione delle scadenze per ciascun tributo in modo da rendere funzionale il servizio per il contribuente stesso.
4. La Società manterrà nella propria sede l'apertura contestuale di 9 sportelli fisici rivolti all'utente/contribuente, di cui:
- a) n. 3 relativi al SII, presso i quali è possibile effettuare la stipula e la risoluzione dei contratti, presentare reclami, richieste di rettifiche di fatturazione e di rateizzazione dei pagamenti, richieste di informazioni, richieste di preventivazione ed esecuzione di lavori e allacciamenti, richieste di attivazione, disattivazione, voltura, subentro nella fornitura, richieste di appuntamenti, di verifiche del misuratore e del livello di pressione;
  - b) n. 2 afferenti al servizio TARI, presso i quali è possibile presentare la relativa dichiarazione ovvero la cessazione ovvero modificazione, nonché ricevere ogni presupposta o conseguente informazione;
  - c) n. 2 per gli altri tributi comunali diversi dai punti a) e b);
  - d) n. 2 polivalente per tutti i tributi e le attività affidate, di cui almeno uno quale servizio di cassa senza oneri aggiuntivi per i contribuenti/utenti.
5. La Società dovrà mantenere gli sportelli aperti all'utenza nei giorni feriali dal lunedì al venerdì dalle ore 08.30 alle ore 13.30 e dalle ore 14.30 alle ore 17.30 ed il sabato dalle ore 08.30 alle ore 12.30 in rispetto alla regolamentazione prevista dall'AEEGSI. Nei dieci giorni precedenti la data di scadenza per il pagamento del servizio TARI e dell'IMU/TASI e/o a seguito dell'invio di almeno diecimila bollette/fatture del SII o avvisi/ingiunzioni di morosità, il servizio di cassa di cui alla precedente lettera d) dovrà essere assicurato dall'apertura di ulteriori due sportelli.
6. La Società dovrà rispettare gli standard di servizio previsti dalla regolamentazione dell'AEEGSI in tema di attesa del contribuente e pertanto il tempo medio di attesa per la fruizione del Servizio di sportello da parte del contribuente non potrà essere superiore a venti minuti, misurato in minuti con arrotondamento al minuto superiore, intercorrente tra il momento in cui l'utente/contribuente si presenta allo sportello fisico, ritirando il biglietto dal "gestore code", e il momento in cui il medesimo viene ricevuto.
7. La Società dovrà altresì predisporre:
- a) uno sportello virtuale *web*, accessibile dai contribuenti/utenti, previa consegna di una specifica password. In detto spazio, con accesso anonimo, dovrà essere possibile visualizzare/scaricare, per ogni tipologia di tributo, i relativi documenti disponibili, nonché accedere al motore di calcolo per la determinazione in autonomia da parte del contribuente dell'imposta IMU – TASI e TARI, previo inserimento dei preordinati dati, e stampare i rispettivi modelli di pagamento;
  - b) uno sportello di assistenza con uno o più numeri telefonici, di cui almeno uno deve essere un numero verde totalmente gratuito almeno per telefonate da rete fissa, con presenza di operatori nei giorni feriali dal lunedì al venerdì dalle ore 08.30 alle ore 12.30 e dalle ore 14.30 alle ore 17.00 e il sabato dalle ore 08.30 alle ore 11.00 in rispetto alla regolamentazione prevista

dall'AEEGSI. Il tempo medio di attesa per la fruizione del servizio telefonico da parte del contribuente non può essere superiore a 240 secondi, intercorrente tra l'inizio della risposta, anche se effettuata attraverso l'ausilio di un risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore o di conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore.

**Giova evidenziare che ancorché il contratto sia di durata decennale, la disciplina dei servizi ha durata massima pari a tre anni, ferma la tempestività d'intervento del Comune di Reggio Calabria per via dell'esercizio del controllo analogo.**

### 2.3 I corrispettivi

I ricavi maggiori sono stabiliti per il supporto alle attività di accertamento e riscossione dettate da e per il Comune di Reggio Calabria. Infatti, fatto salvo un corrispettivo fisso annuo da determinarsi e comunque non superiore complessivamente ad euro 2,7 milioni, verranno riconosciuti, quale corrispettivo variabile, aggi applicati alle entrate tributarie e patrimoniali affidate alla Società ed incassate a seguito di Riscossione Sollecitata e/o Coattiva, restando escluso alcun compenso per la Riscossione Spontanea delle entrate versate dai contribuenti/utenti. Il Corrispettivo Variabile a favore della Società sarà determinato sulla base dell'incassato per ciascuna lista di carico entro i quarantacinque giorni successivi alla scadenza del termine di pagamento indicato nell'atto inviato all'utente/contribuente. L'aggio progressivo è fissato sulla base percentuale dell'incasso rispetto agli scaglioni sotto prefissati:

- a) Riscossione Sollecitata
  - sino al 35% del valore complessivo della singola lista di carico - aggio del 4%;
  - oltre il 35% e sino al 55% del valore complessivo della singola lista di carico - aggio del 5%;
  - oltre il 55% del valore complessivo della singola lista di carico - aggio al 6%;
- b) Riscossione Coattiva
  - sino al 20% del valore complessivo della singola lista di carico - aggio del 6,5%;
  - oltre il 20% e sino al 35% del valore complessivo della singola lista di carico - aggio del 7,5%;
  - oltre il 35% del valore complessivo della singola lista di carico - aggio del 8,5%.

Detti aggi, nondimeno, possono subire delle riduzioni nel caso di scostamento degli obiettivi raggiunti rispetto a quelli assegnati ai sensi dell'articolo 5 comma 3 del Contratto.

La Società maturerà altresì un corrispettivo pari agli importi incassati dal Comune a titolo di diritti ed i costi posti a carico dell'utente/contribuente, quale contributo per i costi derivanti dall'attivazione di procedimenti di parte ovvero riconosciuti in capo all'utente/contribuente ai sensi della regolamentazione comunale e della legge. L'importo maturato dalla Società è pari al diritto e/o costo pagato dall'utente/contribuente è da intendersi comprensivo di qualsiasi imposta e/o onere previsto per legge (e.g. IVA), in quanto il Comune non deve essere onerato di alcun ulteriore costo per il Servizio prestato.

La sottostante tabella riassume i caratteri salenti dell'affidamento.

<i>Oggetto dell'affidamento</i>
Lo schema di Contratto di Servizio allegato prevede l'affidamento alla società "in house" HERMES SRL delle attività di gestione dei servizi relativi alle entrate tributarie e patrimoniali e dei servizi informatici del Comune di Reggio Calabria.
<i>Ente affidante</i>
Comune di REGGIO CALABRIA
<i>Tipo di affidamento</i>

Affidamento "in house" a società partecipata al 100% dal Comune di REGGIO CALABRIA sulla quale il Comune esercita il c.d. controllo analogo (la società svolge servizi esclusivamente per il Comune di REGGIO CALABRIA), soggetta a direzione e coordinamento da parte del Comune del Comune di Reggio Calabria ex art. 2497-bis c.c
<i>Modalità di affidamento</i>
Affidamento diretto
<i>Durata del contratto</i>
Periodo dal 01.01.2018 al 31.12.2028
<i>Specificare se nuovo affidamento o adeguamento di servizio già attivo</i>
Nuovo affidamento alla propria società in House HERMES SRL a seguito della scadenza al 31.12.2017 dei precedenti contratti di servizio con le società Recasi spa e Reges spa, dalla cui fusione per incorporazione e trasformazione è nata la Hermes Servizi Metropolitan sr.l..
<i>Territorio interessato dal servizio affidato o da affidare</i>
Le attività di cui al presente affidamento si svolgono prevalentemente sul territorio del Comune di REGGIO CALABRIA, limitandosi quanto disimpegnato al di fuori del perimetro comunale dal fatto che migliaia di utenti/contribuenti, pur essendo soggetti passivi dell'Amministrazione comunale, sono residenti in altri Comuni d'Italia ovvero all'estero.

#### 2.4 Principi per erogazione servizi/attività

Fermo il diritto dovere di direzione e controllo del Comune di Reggio Calabria, la Società si impegna a svolgere le attività affidate con la massima diligenza, professionalità e correttezza e nel rispetto degli standard operativi definiti dal contratto di Servizio e dai conseguenti disciplinari e dagli eventuali accordi integrativi.

In particolare la Società si impegna ad uniformare l'erogazione dei servizi ai seguenti principi:

a) uguaglianza: l'attività della società e l'erogazione dei servizi devono essere ispirate al principio di uguaglianza dei diritti dei cittadini. L'uguaglianza ed il trattamento vanno intesi come divieto di ogni ingiustificata discriminazione. In particolare la società è tenuta ad adottare le iniziative necessarie per adeguare le modalità di prestazione dei servizi alle esigenze degli utenti disabili;

b) imparzialità: la società si comporta, nei confronti dei cittadini e degli utenti secondo criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità;

c) continuità: la società garantisce di svolgere le proprie attività in modo regolare e senza interruzioni;

d) partecipazione: la società predispone piani di promozione e pubblicizzazione di contenuto informativo della propria attività, in modo da coinvolgere i cittadini contribuenti e favorirne la collaborazione per il corretto adempimento degli obblighi di contribuzione al pagamento dei tributi locali e delle tariffe per i servizi a domanda individuale;

e) informazione: l'utente ha diritto di accesso alle informazioni in possesso della società che lo riguardano. Il diritto di accesso è esercitato secondo le modalità disciplinate dalla legge 241/90 e successive modificazioni ed integrazioni in quanto applicabile. L'utente può produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni e formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. La Società dà pronto riscontro all'utente circa le segnalazioni e le proposte da esso formulate. La Società acquisisce periodicamente la valutazione dell'utente circa la qualità del servizio reso secondo modalità concordate con il Comune;

f) efficienza ed efficacia: il servizio pubblico deve essere erogato in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia anche tramite il massimo utilizzo degli strumenti informatici a disposizione della moderna tecnologia. La Società adotta tutte le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi;

g) chiarezza e trasparenza delle disposizioni tributarie: in base a quanto stabilito dalla legge 27 Luglio 2000 n. 212 la società deve predisporre quanto necessario per assicurare l'effettiva conoscenza da parte del contribuente degli atti a lui destinati assumendo iniziative volte a garantire che i modelli di

dichiarazione, le istruzioni e in generale ogni altra comunicazione siano messi a disposizione del contribuente in tempi utili. La Società dovrà adoperarsi altresì affinché i documenti e le istruzioni siano comprensibili e che i contribuenti possano adempiere alle obbligazioni tributarie con i minori adempimenti, nelle forme meno costose e più agevoli;

h) rispetto del codice etico: le modalità di erogazione del servizio e le attività della struttura della Società saranno conformi al modello organizzativo e al codice etico adottati dalla società in conformità alle disposizioni previste dal Decreto Legislativo 8 giugno 2001, n. 231 "Disciplina della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni anche prive di personalità giuridica, a norma dell'articolo 11 della legge 29 settembre 2000, n. 300", dalla Legge 6 novembre 2012, n. 190 "Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell'illegalità nella pubblica amministrazione" e dal Decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33 "Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni" e successive modificazioni ed integrazioni;

i) adozione delle Carte dei servizi: la Società si impegna ad aggiornare le Carte dei servizi ai principi ed alle disposizioni del Contratto di Servizio.

Inoltre, si sottolinea, che la Società è soggetta, in via diretta, a tutte le previsioni e le prescrizioni del citato decreto legislativo 33/2013.

### 3. Convenienza economica ed esito della verifica

#### 3.1 Performance e convenienza economica

Oltre a quanto precede, tra gli aspetti caratterizzanti il Contratto di Servizio, sul fronte della qualità dei servizi offerti si evidenziano i seguenti punti di forza:

1. Costituzione di un Comitato per la qualità per collegare le verifiche sul rispetto degli impegni assunti con la Carta dei Servizi ai sistemi aziendali di controllo, concependo gli impegni stessi come parte integrante di un processo continuo di miglioramento, i cui stadi di evoluzione e programmi di azione siano comunicati in modo trasparente all'utenza, con l'individuazione delle responsabilità societarie, anche decentrate, cui compete la concretizzazione degli standard - obiettivo definiti.
2. Il Comune esercita sulla Società un controllo analogo a quello che svolge sui propri servizi interni in conformità alla normativa vigente. La soggezione a tale potere costituisce elemento essenziale della Società, che rimane impegnata a fornire tutta la necessaria od utile collaborazione al fine di garantirne l'efficacia, la continuità e l'effettività. Al fine di agevolare l'esercizio del controllo analogo, la società fornirà ogni informazione richiesta da parte degli uffici dell'ente partecipante o dalla normativa vigente in materia.
3. L'approvvigionamento delle forniture di beni e servizi di norma e salvo motivata autorizzazione del Comune avviene mediante ricorso alla centralizzazione degli acquisti, al fine di attivare procedure di gara unificate e beneficiare dei risparmi derivanti da economie di scala, per come stabilito dal Comune con la deliberazione della Commissione Straordinaria n. 51 dell'11 dicembre 2012, recepita con il Documento Unico di Programmazione dell'Ente 2016/2018 e 2017/2019
4. Le modalità di esecuzione dei Servizi affidati devono essere adeguati all'evoluzione tecnologica degli impianti, del *software*, delle attrezzature e dei macchinari per lo svolgimento delle attività medesime.
5. Devono essere utilizzate le banche dati proprie di ciascuna entrata e fornite dal Comune stesso, nonché deve essere promossa la continua interconnessione tra le banche dati, che permetta di stabilire una costante relazione tra le posizioni debitorie dei contribuenti. Le banche dati inerenti l'attività di accertamento e riscossione sono di proprietà del Comune e in utilizzo alla Società;

6. Introduzione di una piattaforma software per la gestione delle procedure di riscossione ordinaria e coattiva di tutte le entrate accessibile anche dagli Uffici comunali competenti sulle singole entrate con accrescimento dell'efficacia e dell'efficienza dell'intero processo di gestione delle stesse e con immediata evidenza dello stato di avanzamento delle singole procedure di riscossione da parte degli operatori comunali;
7. Impiego del sistema PagoPA per il pagamento da parte dei cittadini delle entrate tributarie ed extra tributarie date in affidamento alla società;
8. Gestione della riscossione più adeguata alle caratteristiche del contesto locale;
9. Miglioramento del rapporto con i contribuenti che potranno dialogare con un referente unico nella gestione di tutte le problematiche connesse alla riscossione ordinaria e alla riscossione coattiva delle entrate tributarie ed extra tributarie;
10. Introduzione dell'utilizzo di strumenti innovativi e diversificati di accesso alle informazioni per la gestione delle procedure e per il pagamento delle entrate da parte dei cittadini (utilizzo di internet, ecc.).

Definite le prestazioni, si è provveduto sulla base dell'interlocuzione con i preposti Organi Societari, che avevano proposto il Piano di fusione completo del Conto Economico, a qualificare e quantificare i sottesi costi, valorizzati sulla base degli effettivi costi ed i ricavi previsti per la gestione delle singole entrate affidate in gestione e riscossione alla Società. Per la relativa determinazione non è stato possibile fare riferimento a convenzioni CONSIP, in quanto per tali categorie di servizi non esistono convenzioni attive. Per poter verificare la convenienza economica dell'affidamento in house, pertanto, si è fatto ricorso, per quanto possibile, ad un'indagine di mercato sul MEPA e verificate procedure di gara esperite da altri Enti.

Inoltre:

1. L'allocazione della Hermes presso un'unica sede individuata nel complesso immobiliare c.d. "Il Girasole", di proprietà del socio unico e dallo Stesso messo a disposizione in comodato gratuito con l'obbligo di far fronte ai costi di ammodernamento e messa a norma dei locali, ha l'obiettivo di anticipare il più possibile il trasferimento e la consegna dei locali presso i quali ha sede oggi la REGES e ad eliminare dal conto economico le voci di godimento beni di terzi, mentre dalla data di stipula del mutuo con il quale si intende finanziare le opere di ristrutturazione (programmata comunque entro il 2018) incrementeranno quelle degli ammortamenti per immobilizzazioni immateriali. L'operazione sarà finanziata con un mutuo chirografario, che determinerà un incremento degli interessi passivi, ma dall'altro permetterà di beneficiare del *bonus* fiscale per le ristrutturazioni degli immobili prorogato dalla nuova legge finanziaria.
2. La parametrizzazione di porzione dei ricavi della Società rispetto all'esito della riscossione, pertanto, comporterà per la Hermes un sostanziale incentivo per la stessa al fine di raggiungere l'obiettivo primario di un decisivo incremento sulla riscossione per il Comune, derivante in via principale dal potenziamento dell'attività accertativa e della lotta all'evasione, nonché da un migliore coordinamento fra l'attività dell'Ente e quello della Società al fine di garantire una regolare periodicità dell'emissione delle richieste di pagamento dei tributi e dei servizi ai cittadini. Per quanto riguarda la riscossione coattiva, in passato affidata principalmente ad Equitalia, si prevede che possa essere svolta da Hermes, nel rispetto delle modalità stabilite nel contratto di servizio e nei relativi disciplinari.
3. Un investimento in formazione del personale, ripartito nel primo biennio di attività, permetterà di capitalizzare l'apporto professionale del preposto personale;
4. Un investimento in programmi ed attrezzature informatiche, da effettuare nel primo biennio di attività, consentirà di adeguare le necessarie infrastrutture e gli apparati, con individuazione. A riguardo le risorse finanziarie sono state individuate nell'ambito del finanziamento del PON Metro attribuito al Comune di Reggio Calabria.

### 3.2 Esito della verifica

In considerazione dei rilievi sopra esposti, si deduce che la Società in parola, nelle vesti di società a totale partecipazione pubblica (100% in house), si configura quali società in linea con i principi dettati dall'art. 192 d.lgs. 50/2016, sia per quanto riguarda le attività gestionali svolte, sia per i modelli di

*governance* che essa presenta, sia per le relazioni organizzative e funzionali che caratterizzano il relativo statuto sociale.

Pertanto, si ritiene che sussistano le condizioni ed i presupposti richiesti dalla normativa vigente per l'affidamento del servizio sopra descritto secondo il modello *in house providing*. Ciò anche in ragione del fatto che:

- ✓ nella specie ricorrono i requisiti comunitari per l'affidamento *in house*;
- ✓ il modello *in house providing* consente di effettuare sui servizi un maggior controllo, più incisivo e penetrante data la posizione di socio unico.

Inoltre, per come già esposto, la società risulta essere in possesso di una serie di caratteristiche che garantiscono la corretta e conveniente esecuzione del servizio e in particolare:

- ✓ capacità di fornire servizi nel rispetto dei principi di economicità, efficienza ed efficacia, a prezzi concorrenziali e comunque competitivi;
- ✓ ha una gestione in equilibrio;
- ✓ presenta una situazione economico e patrimoniale solida che consente l'autosufficienza gestionale;
- ✓ possiede una dotazione organica adeguata alla gestione del servizio;
- ✓ è in grado di fornire prestazioni di adeguato livello qualitativo nel rispetto degli obblighi generali del servizio.

Gli aggi ed i compensi previsti sono ritenuti congrui sia dal punto di vista economico sia dal punto di vista della metodologia utilizzata per determinarli, che tiene conto da una parte della necessità di mantenere il pareggio di bilancio nella società e, dall'altra di introdurre elementi di premialità, in ragione della misura della riscossione effettiva. Inoltre, a beneficio del bilancio comunale, si prevede una eventuale riduzione della parte fissa nell'ipotesi di affidamento di progetti ulteriori nei servizi informatici che consentono di realizzare economie di scala nei costi di funzionamento e gestione. Inoltre una analisi di mercato condotta in maniera informale in internet sui comuni che hanno affidato il servizio di gestione delle entrate tributarie ed extra tributarie esternamente mediante gara, evidenzia che gli aggi richiesti dalle società affidatarie sono generalmente superiori a quelli previsti per l'affidamento alla società HERMES.

L'affidamento dei servizi alla Società Hermes avviene, altresì, in prosecuzione dei contratti decennali intercorsi con le società REGES E RECASI, utilizzando il know-how delle stesse e mantenere i livelli occupazionali dei lavoratori, che godono di esperienza decennale nei servizi.

Al riguardo, le scelte operate dal Comune in ordine alla costituzione della Società sono espressione dell'impegno dell'Ente a favorire le esigenze della collettività e dell'utenza, nonché per il conseguimento di una più economica, efficace ed efficiente gestione delle risorse dell'Ente, atteso, tra l'altro, che l'affidamento del servizio alla Società non comporta oneri aggiuntivi per il contribuente, ai sensi e per gli effetti dell'art. 52, comma 5 lettera c) del D.Lgs. 446/1997.

In relazione a quanto suddetto, si esprime una valutazione complessivamente positiva in ordine al modello gestionale descritto, che porta a considerare vantaggioso e conveniente, per l'amministrazione comunale, l'affidamento *in house* del servizio sopra indicato alla Hermes Servizi Metropolitani srl.

Reggio Calabria, 28.12.2017

Dirigente Settore Welfare e Partecipate

Dirigente Settore Gestione Tributi e Appalti

Dirigente Settore Programmazione Economica e finanziaria

Dirigente Settore Sviluppo Economico e Sport

Dirigente Settore Risorse UE Mobilità Smart City

Dirigente Settore Polizia Municipale

Dirigente Settore Lavori Pubblici

