Gara a procedura aperta per l'appalto del
servizio di riscossione volontaria del contributo di vigilanza
a carico degli intermediari di assicurazione e riassicurazione
per il triennio 2016 – 2018 (CIG 6636945446)

# CAPITOLATO TECNICO

# INDICE

1. FINALITÀ DELL'APPALTO ..... 3

2. OGGETTO, DURATA E AMMONTARE MASSIMO DELL'APPALTO ..... 3

3. POSIZIONI DA GESTIRE E MACROATTIVITÀ PREVISTE ..... 3

4. DESCRIZIONE ANALITICA DELLE ATTIVITÀ E FASI DEL PROCESSO DI RISCOSSIONE ..... 4

5. ALTRI ADEMPIMENTI A CARICO DELL'IMPRESA ..... 7

6. CANALI DI RISCOSSIONE ..... 8

7. VERIFICHE E PAGAMENTO ..... 8

## 1. Finalità dell'appalto

L'appalto, definito nel presente Capitolato, si prefigge l'obiettivo di affidare ad un soggetto appositamente selezionato (di seguito Impresa) il servizio di riscossione volontaria del contributo di vigilanza dovuto a questo Istituto dagli intermediari di assicurazione e riassicurazione, ai sensi dell'art. 336 del d. lgs. n. 209/2005.

## 2. Oggetto, durata e ammontare massimo dell'appalto

L'appalto ha ad oggetto lo svolgimento dei servizi di riscossione volontaria dei contributi di vigilanza di cui al par.1 del presente Capitolato per gli anni 2016, 2017 e 2018, nonché l'implementazione di un portale per l'offerta di servizi *online* ai soggetti contribuenti e la gestione delle attività preordinate e connesse alla riscossione coattiva.

In relazione a sopravvenute e insindacabili esigenze di carattere organizzativo o istituzionale, ovvero dipendenti da un eventuale diverso assetto della filiera di incasso dei contributi di vigilanza a seguito dell'istituzione del nuovo Organismo di gestione del Registro Unico Intermediari, previsto dall'art. 13, comma 38, del D.L. 95/2012, l'Istituto ha facoltà di recedere anticipatamente dal contratto. Sarà altresì facoltà dell'Istituto cedere il contratto, ai sensi dell'art.1406 del codice civile, al suddetto nuovo Organismo di gestione del Registro Unico Intermediari. Per la disciplina dei casi di recesso e di cessione, si rimanda a quanto previsto dall'art. 2 dello Schema di contratto.

La riscossione volontaria riguarda gli intermediari di assicurazione e riassicurazione iscritti nelle sezioni A, B e D del Registro Unico degli Intermediari, istituito il 1° febbraio 2007 e consultabile nel sito *internet* dell'Istituto. La misura del contributo di vigilanza è determinata, entro il 30 maggio di ciascun anno, con decreto del Ministro dell'Economia e delle Finanze che deve essere pubblicato nella Gazzetta Ufficiale entro il successivo 30 giugno. Come previsto dall'art. 336, 3° comma, del d. lgs. 209/2005, i contributi dovuti dagli intermediari di assicurazione e riassicurazione sono versati direttamente all'IVASS entro il 31 luglio di ciascun anno.

L'ammontare massimo complessivo dell'appalto è fissato in euro 190.000,00 oltre IVA (tetto a base di gara).

Ai sensi dell'art. 26 del d. lgs. 81/2008, non sussistono rischi da interferenze per l'appalto in questione, che non prevede, tra l'altro, la presenza di addetti dell'Impresa all'interno della sede dell'Istituto.

## 3. Posizioni da gestire e macroattività previste

Ai fini del dimensionamento del contratto, la stima – aggiornata alla data della pubblicazione del bando di gara - relativa alle posizioni da gestire e agli importi da incassare è la seguente:

| **Periodo** | **Posizioni da gestire** | **Importi da incassare** *(in euro)* |
|---|---|---|
| Anno | 40.000 | 6.900.000 |
| Triennio | 120.000 | 20.700.000 |

Come meglio specificato nei successivi paragrafi, l'appalto prevede le seguenti macroattività da svolgere da parte dell'Impresa; sono altresì indicate, per ciascuna macroattività, le quantità stimate nel periodo di validità del contratto:

| RIF. | MACROATTIVITA' | STIMA ANNUALE | STIMA TRIENNALE |
|---|---|---|---|
| 1 | Emissione e rendicontazione degli strumenti di pagamento relativi all'annualità contributive 2016-2017-2018 | 40.000 | 120.000 |
| 2 | Servizio di avvisatura tramite posta elettronica ordinaria o certificata | 40.000 | 120.000 |
| 3 | Produzione e stampa dei solleciti di pagamento e fornitura all'IVASS delle relative copie digitalizzate in formato PDF(con esclusione delle spese postali) | 5.000 | 15.000 |
| 4 | Postalizzazione dei solleciti di pagamento tramite Raccomandata con avviso di ricevimento | 5.000 | 15.000 |
| 5 | Ricezione, archiviazione e rendicontazione degli esiti delle raccomandate di sollecito con apposito *report* unitamente a copia digitalizzata delle relate di notifica e delle raccomandate non recapitate | 5.000 | 15.000 |
| 6 | Gestione degli incassi relativi ad annualità contributive arretrate (emissione degli strumenti di pagamento e rendicontazione delle annualità arretrate pagate) | 3.000 | 9.000 |
| 7 | Predisposizione dei flussi informatici per la riscossione coattiva tramite Equitalia nei confronti degli intermediari morosi | 3.000 | 9.000 |

Si precisa che le quantità presunte indicate delle prestazioni da erogare sono state stimate sulla base dell'andamento dell'attività di riscossione nell'ultimo triennio; le prestazioni oggetto di fatturazione saranno, in ogni caso, quelle effettivamente rese dall'Impresa.

## 4. Descrizione analitica delle attività e fasi del processo di riscossione

### 4.1. Descrizione delle attività

L'aggiudicatario dovrà procedere all'espletamento delle seguenti attività:

- apertura di apposito conto corrente bancario per la riscossione volontaria a cui l'Istituto dovrà avere accesso gratuito per la relativa consultazione *on line* e per il *download* di dati in un formato elaborabile (excel o similari);
- riscossione volontaria dei contributi di vigilanza per le annualità 2016-2017-2018;
- utilizzo di tutti i maggiori canali di pagamento presenti sul mercato (sportelli postali, sportelli bancari, sito internet, carte di pagamento, bonifico bancario, SISAL, Lottomatica) al fine di consentire ai contribuenti la massima facilità di pagamento;
- realizzazione e gestione di un portale *web* che consenta agli intermediari il pagamento del contributi con gli strumenti previsti nel paragrafo 6 del presente capitolato (bollettino

postale, bonifico bancario, carte di pagamento) e di un servizio di assistenza telefonica e di posta elettronica dedicati;

- spedizione di apposito comunicato stampa di avvio della riscossione con modalità elettronica (tramite posta elettronica ordinaria o certificata) agli intermediari di cui l'Istituto dispone di un indirizzo mail o PEC;
- predisposizione, in conformità dei tracciati *record* e dei *layout* stabiliti dall'Istituto, stampa e invio dei solleciti di pagamento agli intermediari morosi tramite Raccomandata con avviso di ricevimento;
- rendicontazione analitica in conformità dei tracciati *record* stabiliti dall'Istituto ed acquisizione ottica (digitalizzazione) degli atti notificati tramite Raccomandata e registrazione delle relate di notifica su appositi supporti magnetici nonché rendicontazione analitica del "non notificato" con l'indicazione della motivazione in ordine all'esito negativo e restituzione documentazione atti notificati e non;
- rendicontazione analitica dell'incassato con cadenza quindicinale in conformità dei tracciati *record* indicati dall'Istituto. Contestualmente l'Impresa metterà a disposizione dell'Istituto un applicativo che consentirà di verificare lo stato complessivo delle riscossioni mediante l'utilizzo di apposite *query* di selezione;
- predisposizione dei flussi informatici relativi alle minute di ruolo da trasmettere a Equitalia per l'avvio della riscossione coattiva tramite ruolo nei confronti degli intermediari morosi relativamente alle annualità 2016-2017-2018, secondo i tracciati previsti da Equitalia.

### 4.2. Fasi del processo

### A. Riscossione volontaria

Le fasi del processo di riscossione volontaria valido per ciascuno degli anni 2016, 2017 e 2018 - salvo revisioni e aggiustamenti che potranno essere concordati tra Impresa ed Istituto al termine di ciascuna annualità - sono le seguenti:

1. l'Istituto trasmette al fornitore uno o più file contenenti l'anagrafica e l'indirizzo di posta elettronica ordinario e/o certificata dei soggetti tenuti al pagamento del contributo (c.d. liste di carico), su tracciato *record* definito dall'Istituto;
2. l'Impresa, sulle liste di carico fornite, effettua i controlli e le attività necessarie ai fini della corretta e completa postalizzazione dei solleciti di pagamento;
3. per il primo anno di servizio, sarà cura dell'Istituto fornire all'Impresa anche le liste di carico relative agli intermediari che non hanno versato i contributi nelle precedenti annualità. Quest'ultima attività potrà anche essere riferita al contributo dovuto dai periti assicurativi per le annualità dal 2008 al 2012, ai sensi dell'art. 337 del d.lgs. 209/2005;
4. l'Istituto, in concomitanza con la predisposizione del proprio Provvedimento che fissa le modalità e i termini per il pagamento dei contributi di vigilanza nella misura stabilita dall'apposito decreto MEF pubblicato in Gazzetta Ufficiale:
   - comunica all'Impresa l'importo dei contributi dovuti dai soggetti presenti nelle liste di carico,
   - fornisce il *format* delle lettere di sollecito di pagamento da spedire agli intermediari ancora morosi decorso il termine per il pagamento del contributo previsto dal Provvedimento IVASS,
   - fornisce all'Impresa gli indirizzi mail o PEC degli intermediari dei quali è in possesso;
   - fornisce copia del comunicato da spedire via mail o PEC agli intermediari all'avvio della riscossione;
5. entro i 2 giorni lavorativi successivi alla comunicazione di cui al punto precedente l'Impresa provvede a rendere accessibile il proprio portale *internet* per il pagamento dei

contributi dovuti. Contestualmente, l'Impresa rende disponibile un numero telefonico gratuito attivo nei giorni lavorativi - con orario 9.00 – 17.00 e un indirizzo di posta elettronica dedicato;

6. entro 7 giorni lavorativi a decorrere dall'avvio dei pagamenti, l'Impresa provvede ad inviare agli intermediari presenti nelle liste di carico il comunicato predisposto dall'Istituto tramite posta elettronica ordinaria e/o certificata. L'Impresa dovrà fornire un *report* informativo delle spedizioni effettuate con modalità elettronica e, nel caso di utilizzo di PEC, le ricevute elettroniche di "presa in carico" e di "consegna" degli avvisi;
7. entro 2 giorni dal termine previsto dal Provvedimento IVASS per il pagamento dei contributi, l'Impresa provvede alla realizzazione delle bozze di stampa dei solleciti di pagamento da inviare ai contribuenti ancora morosi che dovranno essere validate dall'Istituto;
8. l'Impresa, entro i 5 giorni successivi dal ricevimento del visto di validazione, provvede alla produzione, stampa e postalizzazione tramite Raccomandata con avviso di ricevimento dei solleciti di pagamento agli intermediari morosi. A prescindere dall'operatore postale che sarà utilizzato dall'Impresa, il servizio di spedizione tramite Raccomandata (posta tracciata) con avviso di ricevimento dovrà prevedere la consegna, al destinatario o a soggetti abilitati, in tutto il territorio nazionale, entro 7 giorni, oltre quello di spedizione, l'attestazione legale dell'avvenuta spedizione (d. lgs. 261/99), il ritiro del plico presso l'ufficio indicato nell'avviso di giacenza (in caso di assenza del destinatario) e il monitoraggio delle spedizioni tramite apposita applicazione web;
9. la lettera di sollecito di pagamento sarà composta al massimo di n. 2 fogli, di cui una contenente le informazioni relative agli strumenti di pagamento dell'annualità di competenza (bollettino postale precompilato, simplo di ordine di bonifico precompilato, istruzioni per i pagamenti con carta di credito o altri strumenti). Le lettere dovranno altresì evidenziare le eventuali annualità contributive ancora dovute da pagare attraverso il portale *web* dell'Impresa;
10. l'Impresa, contestualmente alla spedizione dei solleciti tramite Raccomandata con avviso di ricevimento, provvederà a fornirne all'Istituto copia digitalizzata in formato PDF;
11. l'Impresa dovrà provvedere alla ricezione, archiviazione e rendicontazione analitica all'IVASS, in conformità dei tracciati *record* stabiliti dall'Istituto, degli esiti delle raccomandate di sollecito con evidenza della data di notifica ovvero della motivazione del "non notificato", e fornire su appositi supporti magnetici copia digitalizzata in formato PDF delle relate di notifica e degli atti non notificati (raccomandate restituite al mittente). Il *report* degli esiti delle raccomandate dovrà riportare un codice univoco (matricola del contribuente/numero della raccomandata/altro) che consenta per ciascun nominativo destinatario del sollecito l'immediata ricerca dell'immagine della raccomandata/relata di notifica/atto non notificato e dovrà essere comunicato all'IVASS a partire da 60 giorni dalla data di spedizione delle raccomandate di sollecito di pagamento con eventuali successivi aggiornamenti mensili;
12. l'Impresa si impegna a trasmettere, su richiesta dell'Istituto, il *report* delle liste di carico annuali e delle liste relative ai contributi arretrati aggiornato con lo stato dei pagamenti e, al termine del contratto, il cartaceo dei ritorni posta delle raccomandate di sollecito (atto di notifica/raccomandata restituita al mittente) distinti per annualità contributiva e ordine alfabetico.

## B. Predisposizione dei flussi informatici per la riscossione coattiva tramite Equitalia

Tenuto conto che l'IVASS, ai sensi della normativa vigente, è tenuto a procedere alla riscossione coattiva dei contributi non pagati tramite ruolo, l'Impresa dovrà provvedere alla predisposizione dei flussi informatici per la trasmissione a Equitalia delle minute di ruolo su

supporto magnetico per le annualità contributive 2016-2018 nei confronti degli intermediari morosi, secondo gli standard richiesti da Equitalia, nei tempi concordati con l'Istituto. Il flusso delle informazioni utili per la predisposizione delle minute di ruolo dovrà essere epurato delle eventuali posizioni da cancellare che l'Istituto comunicherà specificamente.

## 5. Altri adempimenti a carico dell'Impresa

L'Impresa, per tutto il periodo di riscossione dei contributi, dovrà provvedere:

A. al versamento all'Istituto dei contributi riscossi dagli intermediari con cadenza quindicinale, mediante accredito sul conto corrente bancario dell'IVASS. Con la stessa tempistica, gli eventuali contributi riscossi dai periti assicurativi per le annualità dal 2008 al 2012 sono versati dall'Impresa presso la competente Sezione di Tesoreria Provinciale dello Stato al capitolo 3595 dell'entrata del bilancio dello Stato;

B. a rendere disponibile sul proprio sito *web*, contestualmente agli accrediti dei contributi riscossi, la relativa reportistica contenente le informazioni analitiche dei pagamenti (annualità contributiva pagata, matricola, codice fiscale, nominativo, strumento di pagamento, data di pagamento, importo pagato). L'applicazione *web* dovrà, altresì, consentire all'Istituto di seguire in tempo reale l'andamento della riscossione, di acquisire elaborazioni grafiche, percentuali di riscossione e dati analitici sui versamenti ricevuti e sui carichi residui, con possibilità di *download* di tutte le informazioni selezionate in tutte le chiavi possibili e stampabili su supporto cartaceo e *file*;

C. a consentire all'Istituto l'accesso in lettura al conto corrente dedicato agli incassi dei contributi;

D. a garantire il servizio di riscossione dei contributi tramite sportelli postali e bancari, carte di pagamento (carte di credito, carte prepagate, *Wallet paypal, MyBank*), bonifico bancario e reti convenzionate di operatori terzi (SISAL o Lottomatica);

E. a garantire l'accesso al sito *web* dell'Impresa da parte dei soggetti contribuenti che dovrà avvenire con combinazione di due codici di riconoscimento (numero di matricola e codice fiscale dell'intermediario). L'applicazione *web* che dovrà consentire all'intermediario di stampare il bollettino postale/ordine di bonifico precompilati, ovvero di pagare *on line* tramite le principali carte di pagamento (carte di credito, carte prepagate, *wallet paypal*, *MyBank*) per ciascuna annualità contributiva ancora dovuta;

E. ad assicurare un'attività di *front office* verso gli utenti tramite un numero telefonico per almeno 8 ore giornaliere e un indirizzo di posta elettronica dedicato e il regolare e continuo funzionamento dell'applicazione *web*. Eventuali anomalie o problematiche di accesso al sito dovranno essere risolte entro 48 ore dalla segnalazione delle stesse;

F. a collaborare, senza oneri per l'Istituto, nell'attribuzione dei pagamenti che dovessero risultare anomali con le liste di carico (bonifici non codificati opportunamente, pagamenti con canali difformi…) affinchè l'intervento dell'Istituto sia circoscritto alla ricerca e abbinamento delle posizioni non ordinariamente attribuibili;

G. a rimborsare, senza oneri per l'Istituto, le eventuali somme incassate nella procedura di riscossione in eccedenza (doppio versamento da parte dello stesso soggetto contribuente) o non associabili alle liste di carico. Nel caso ciò non fosse possibile, dette somme dovranno essere riversate all'Istituto unitamente ad un *report* analitico delle informazioni disponibili relativamente a ciascun importo acquisito;

H. a gestire l'incasso dei contributi arretrati 2007-2015, con l'emissione dei relativi strumenti di pagamento e rendicontazione secondo le modalità indicate al punto B del presente paragrafo;

I. ad individuare un proprio dipendente - dotato di adeguate competenze professionali e di idoneo livello di responsabilità - quale referente unico verso l'Istituto di tutti i servizi oggetto del Contratto (Responsabile del servizio).

## 6. Canali di riscossione

L'Impresa deve assicurare la riscossione volontaria almeno secondo le seguenti modalità:

A. a mezzo bollettino postale precompilato, con il pagamento della tassa a carico del debitore;
B. a mezzo bonifico bancario su conto corrente dedicato, con commissioni a carico del debitore;
C. a mezzo delle principali carte di pagamento (carte di credito, carte prepagate, *wallet paypal, MyBank*) attraverso il sito *web* dell'Impresa, in modalità sicura, con commissioni a carico del debitore. Per l'attivazione dei servizi di pagamento a mezzo carte di pagamento, il sito *web* dell'Impresa deve essere dotato di POS virtuale.

## 7. Verifiche e pagamento

L'Istituto provvederà al pagamento dei compensi spettanti all'Impresa sulla base del numero di prestazioni effettivamente erogate, che sarà moltiplicato per il relativo costo unitario indicato nell'offerta economica. Il numero effettivo di prestazioni potrebbe discostarsi dalle quantità presunte indicate dall'Istituto, senza che l'Impresa possa richiedere compensi aggiuntivi, assumendosi pertanto l'Impresa stessa ogni alea relativa al numero effettivo di prestazioni da erogare.

Per ciascun anno di attività, potrà essere emessa una fattura al termine dell'esecuzione di ciascuna delle 7 macroattività descritte al paragrafo 3 del presente Capitolato.

Alle fatture dovrà essere allegata la documentazione probatoria dell'attività resa. Il pagamento delle fatture sarà effettuato entro 30 giorni dalla data di ricevimento delle stesse, previo esito positivo delle verifiche di regolare esecuzione, svolte, ai sensi dell'art. 325 del D.P.R. 207/2010, da parte del Direttore dell'esecuzione del contratto designato dall'Istituto.

Ai fini del servizio di fatturazione elettronica di cui al D.M. n. 55/2013, il Codice Univoco Ufficio che dovrà essere riportato sulle fatture è UF3BVP. Si precisa che l'IVASS non rientra tra le pubbliche amministrazioni soggette alle disposizioni di cui all'art. 17-ter del DPR 633/72 (*split payment*).

Le verifiche avranno ad oggetto l'accertamento della rispondenza dei servizi erogati dall'Impresa ai requisiti minimi e alle funzionalità esposti nel presente capitolato e nel contratto, nonché a tutti i documenti prodotti in corso di svolgimento dell'appalto. La mancata rispondenza a quanto previsto determinerà l'esito negativo delle verifiche e la conseguente non liquidabilità della fattura, ferma restando l'applicazione delle penali previste dall'art. 8 dello Schema di contratto.

L'Impresa assume gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari, ai sensi dell'art. 3 della legge 13.8.2010, n.136 e successive integrazioni e modifiche.