

ALLEGATO AA: Addendum contrattuale al Contratto di Servizio di cui all'allegato A
Individuazione delle tempistiche di implementazione dei servizi migliorativi previsti dal Contratto di Servizio di cui all'allegato A.

La società Esatto S.p.A. si impegna a garantire:

Entro il 30 aprile 2017:

- a) quanto previsto dall'articolo 31 del Contratto di Servizio relativamente al servizio di call center in modo da assicurare una risposta alle chiamate entro il tempo massimo di 5 minuti nonché un sistema di reporting che metta a disposizione in tempo reale i dati relativi ai periodi di attesa prima della risposta, al numero delle chiamate evase ed al numero delle chiamate inevase;
- b) la consegna, in ogni caso, ai cittadini/contribuenti di una ricevuta attestante le operazioni compiute ed inserite nello specifico gestionale per tutte le entrate tributarie ed extra tributarie;
- c) avvio e conclusione delle procedure di selezione del personale con contratto a tempo determinato sino al 31.12.2018 con possibilità di trasformazione in contratto a tempo indeterminato dal 1.1.2019;
- d) avvio della riscossione tramite la piattaforma PagoPa delle entrate extra tributarie relative alle tariffe dei servizi integrati scolastici, nidi d'infanzia e Cosap;
- e) predisposizione ed inoltro alla società Insiel delle specifiche di creazione di un modulo stampe all'interno del software "ascot tributi" al fine di una gestione interna, e senza l'impiego di specialisti informatici, nel processo di produzione dei file di stampa delle bollette IUC (tale proposta dovrà essere finalizzata all'implementazione del modulo entro il 31.12.2017);

Entro il 30 giugno 2017:

- a) l'aggiornamento di tutte le procedure di gestione e riscossione delle entrate tributarie ed extra tributarie alle previsioni del Contratto di Servizio e la loro immediata implementazione a seguito di condivisione con gli Uffici del Comune competenti sulle singole entrate;
- b) avvio della sperimentazione del software per la gestione delle fasi di riscossione delle singole entrate tributarie ed extra tributarie;
- c) l'adesione del servizio ispezioni impianti termici alle procedure del catasto energetico regionale per il caricamento telematico delle ispezioni effettuate;
- d) predisposizione, in accordo con l'Ufficio competente, degli adeguamenti al software gestionale delle riscossioni del Cosap fornito da T.C.D. s.r.l.;

Entro il 31 dicembre 2017:

- a) avvio dell'operatività della nuova unità organizzativa deputata alla gestione delle procedure di riscossione coattiva;
- b) avvio a regime dell'uso del software per la gestione delle fasi di riscossione delle singole entrate tributarie ed extra tributarie;

Entro il 30 giugno 2018:

- a) creazione di una struttura organizzativa dedicata alla gestione delle richieste di denuncia, variazione, adempimenti e informazioni pervenute per via telematica (e.mail ed altri canali remoti) tramite il riutilizzo del personale liberato dall'attivazione delle procedure informatiche di gestione dei verbali codice della strada riducendo i tempi di risposta previsti dall'articolo 31 del Contratto di Servizio a 10 giorni lavorativi;

Entro il 31 dicembre 2018:

- a) piena attuazione di quanto previsto dall'articolo 32 del Contratto di Servizio riguardo al completo aggiornamento delle banche dati gestite da Esatto s.p.a.;

In esecuzione dell'articolo 11 del Contratto di Servizio, verrà costituito un "tavolo tecnico"

composto dai Dirigenti d'Area (Area dei Servizi Finanziari, Tributi e Partecipazioni Societarie, Area Servizi di Amministrazione, Area Polizia Locale e Sicurezza, Area Innovazione e Sviluppo Economico, Area Educazione, Università, Ricerca, Cultura e Sport) competenti sulle entrate affidate in gestione e riscossione ad Esatto s.p.a. a cui parteciperà una rappresentanza delle Commissioni II e III oltre che gli Assessori Competenti.

Il suddetto tavolo tecnico procederà, nelle singole scadenze indicate, alla verifica della corretta e puntuale implementazione dei servizi migliorativi di cui sopra per accertare l'effettivo conseguimento degli obiettivi di ottimizzazione programmati e per stabilire eventuali azioni correttive.

Qualora, dalle verifiche si accertasse il mancato conseguimento degli obiettivi di ottimizzazione programmati per cause imputabili alla Società il tavolo tecnico proporrà il non riconoscimento di premi di produttività al personale della società nonché verrà proposta l'applicazione delle penali previste dall'articolo 20 del Contratto di Servizio.

L'esito delle verifiche verrà discusso in contraddittorio con i vertici della società ed infine presentati alla Giunta comunale e successivamente al Consiglio comunale per i conseguenti provvedimenti.

Qualora dalla verifica finale al 31.12.2018 si accerti un mancato conseguimento degli obiettivi di ottimizzazione configurabile come violazione grave agli obblighi contrattuali l'Amministrazione comunale potrà attivare la risoluzione di diritto prevista dall'articolo 20 del Contratto di Servizio.

APPROVAZIONE IN FORMA SPECIFICA

Ai sensi e per gli effetti dell'art. 1341 del codice civile in quanto applicabile, la Società, a mezzo del sopraindicato legale rappresentante, previa lettura del Contratto di Servizio (allegato A) e dell'Addendum contrattuale (allegato AA), dichiara di approvare specificatamente i seguenti articoli: 20, 21 e 25 del Contratto di Servizio (allegato A) e dell'intero Addendum contrattuale (allegato AA) dichiarando espressamente che la loro accettazione è resa materialmente mediante sottoscrizione digitale apposta al presente atto in formato elettronico.