

**GARA EUROPEA A PROCEDURA TELEMATICA APERTA PER L'APPALTO DEL SERVIZIO DI GESTIONE DATI DEI VERBALI/ATTI ELEVATI A VEICOLI CON TARGA STRANIERA E DEI LOCATARI DEI VEICOLI A NOLEGGIO, STAMPA, NOTIFICA E RECUPERO CREDITI INTERNAZIONALI DEI VERBALI/ATTI DERIVANTI DALL'ATTIVITÀ DELLA POLIZIA MUNICIPALE INTESTATI A SOGGETTI RESIDENTI ALL'ESTERO.**

**QUESITO 17**

Nella pagina 7, comma 2, del Capitolato si legge:

“Trascorsi 240 (duecentoquaranta) giorni dalla spedizione del verbale/atto senza che l'importo della sanzione sia interamente pagato, l'Aggiudicatario procederà con l'attività di recupero crediti stragiudiziale avvalendosi di società di recupero crediti o studi legali corrispondenti, direttamente nei paesi di origine del trasgressore nel rispetto della normativa vigente. L'Aggiudicatario comunicherà all'Amministrazione comunale, per ottenerne il nulla-osta, i nominativi dei corrispondenti o degli studi legali convenzionati di cui si avvarrà’.

Nell'allegato denominato progetto definitivo viene riportato quanto segue:

“ Spese sollecito e recupero crediti.

Tutte le spese di gestione per Recupero Crediti saranno sostenute dall'aggiudicatario e non dovranno superare complessivamente la percentuale fissata nel 38% dell'importo della sanzione portata a recupero. Tali spese saranno a lui riconosciute per ogni verbale oggetto di procedura di recupero credito che sia totalmente incassato, al momento della rendicontazione semestrale”.

Nell' art. 14 del Capitolato e segnatamente nel punto 6 viene previsto quanto segue: “Alla scadenza dell'affidamento del servizio l'Aggiudicatario dovrà, da una parte restituire tutte le posizioni già definite e chiuse, dall'altra assicurare l'espletamento di tutte le attività previste dal presente Capitolato per i verbali/atti consegnati fino alla data di scadenza. Tali attività, che superano i termini contrattuali, dovranno comunque concludersi entro e non oltre i successivi 30 (trenta) mesi, al termine dei quali dovrà avvenire l'immediata restituzione di tutto il materiale cartaceo e digitale inerente tutte le posizioni, comprese quelle rimosse parzialmente o non rimosse senza ulteriori oneri a carico dell'Amministrazione comunale e in formato utilizzabile”

Domanda

Considerate le previsioni del art. 201 del Cds nonché quelle del Codice Civile in tema di contratto di mandato ossia a titolo esemplificativo degli artt. 1720, 1721, si chiede di rettificare le modalità sia della remunerazione in caso di pagamenti parziali sia in caso di assenza totale della corresponsione qualora avvenga oltre le due relazioni semestrali pubblicate durante l'anno solare.

Inoltre, visto che le più consolidate reti internazionali di agenzie di recupero crediti sono quelle che offrono le maggiori garanzie legali ma anche organizzative per svolgere il recupero massivo dei crediti delle P.A. -che presentano peculiarità differenti rispetto a quelli commerciali- riscuotendo in loco sui propri conti, ai fini del perseguimento

dell'incasso e dell'eventuale aumento della performance, richiesta tra l'altro, anche in sede di minimo garantito, si chiede a Codesta S.A. di prevedere l'incasso sul conto corrente della O.E. per la fase di Recupero crediti nonché l'iscrizione all'albo delle società di riscossione tenuto da MEF.

Infine, Il merito all'ultimo punto riportato nel quesito si chiede come sarà remunerato l'esito dell'attività svolta considerato che saranno passati oltre 6 mesi dalla notifica, ed oltre un anno comunque dall'ultimo affidamento.

## RISPOSTA AL QUESITO N. 17

Per quanto riguarda le modalità di remunerazione del 38% delle spese procedurali relative all'attività di Recupero Crediti deve essere preso a riferimento l'art. 12 commi 4 e 7 del Capitolato che fa fede ad ogni effetto. Quindi la rendicontazione è su base "mensile" "elaborata dall'Aggiudicatario medesimo" e quindi la remunerazione segue le regole della rendicontazione mensile.

Non è previsto nella presente procedura e nemmeno nell'appalto che si sta concludendo la possibilità che l'operatore economico sia agente contabile.

Per le posizioni consegnate entro la scadenza contrattuale, le rendicontazioni mensili e semestrali continueranno ad effettuarsi entro il limite massimo previsto di 30 mesi dalla scadenza medesima, così come previste nel Capitolato Speciale d'Appalto ai fini della corresponsione degli importi a vario titolo spettanti.

## QUESITO 18

Nell'art. 3 del Capitolato, recante il titolo " Procedura di acquisizione dati, traduzione, stampa e notifica internazionale dei verbali/atti intestati ai soggetti residenti all'estero, nel comma 3, si legge quanto segue:

"La notifica internazionale dovrà avvenire secondo le modalità previste dalle norme vigenti,

prevedendo la spedizione di n. 2 (due) copie del verbale (e dei relativi eventuali allegati) di cui

una copia in lingua italiana ed una copia nella lingua straniera come indicato al precedente punto b) del comma 1. L'Aggiudicatario metterà a disposizione dell'Amministrazione comunale varie possibilità di notificazione, privilegiando in ogni caso quelle che prevedono minori costi, anche in termini di sostenibilità ambientale. Ove i singoli stati contemplino notifiche su canale digitale, l'appaltatore dovrà prediligerele. La prova del perfezionamento della notifica è di fondamentale importanza ai fini del procedimento sanzionatorio; la stessa in molti Paesi esteri non è di facile acquisizione ed in particolare in Paesi extra UE. Per questo motivo sarà valutata come migliorativa l'offerta che preveda modalità di notifica secondo la normativa vigente del Paese estero destinatario in modo da assicurare la prova del perfezionamento della notifica stessa. A tal fine saranno valutate offerte migliorative relative ai seguenti Paesi esteri: Stati Uniti d'America, Canada, Regno Unito, Paesi Bassi. (cfr. tabella allegata al presente Capitolato)".

## Domanda

In merito ai paesi suindicati per i quali vengono chieste varie possibilità di notificazione, si chiede a Codesta stazione appaltante:

-se quanto richiesto implica di andare in deroga rispetto alle previsioni del Cds e segnatamente all'art. 201 che prevede la notifica alla residenza, alla dimora o al domicilio del sanzionato;

-qualora fossero previste altre modalità di notificazione nei paesi de quibus, tramite canali digitali, il domicilio digitale come sarà ottenuto visto che non è un dato fornito né dalla visura né tantomeno nelle comunicazioni degli autonoleggi che non hanno l'obbligo ai fini della re intestazione di comunicare questa tipologia di dati;

-quante sono state le posizioni di queste nazionalità, rispetto al totale delle medesime, per le quali non è stata perfezionata la notifica.

## RISPOSTA AL QUESITO N. 18

La notifica dovrà avvenire nel rispetto della normativa vigente.

Le diverse scelte prospettate potranno pertanto riguardare le modalità adottate per raggiungere il trasgressore nei luoghi previsti dalla normativa per il perfezionamento della notifica. L'Amministrazione, infatti, vuole perseguire l'obiettivo di utilizzare notifiche meno onerose per l'utente, salvaguardando l'efficienza e l'efficacia dell'azione amministrativa.

Qualora la normativa estera di riferimento prenda in considerazione modalità digitali, queste saranno da preferire rispetto a quelle analogiche, adottando le tecniche di interrogazione di banche dati o indici dei domicili digitali vigenti che l'appaltatore riterrà più idonee.

PAESE	Totale spedito 2022	% Postalizzazione perfezionata 2022	Totale spedito 2023	% Postalizzazione perfezionata 2023
Canada	3.186	39%	5.735	24%
USA	28.564	21%	36.221	16%
Paesi Bassi	8.372	28%	9.137	32%
Regno Unito	3.655	9%	6.292	4%

## QUESITO 19

Nell' art. 7 del capitolato si prevede: "i ricorsi al Prefetto in lingua straniera ed i documenti eventualmente allegati, pervenuti alla Polizia Municipale saranno trasmessi all'Aggiudicatario che provvederà alla traduzione in lingua italiana restituendoli entro e non oltre 7 (sette) giorni dal ricevimento. I ricorsi al Prefetto pervenuti direttamente all'Aggiudicatario, dovranno essere trasmessi all'Amministrazione comunale, tradotti e corredati della prova dell'avvenuta notifica del verbale opposto e di ogni altra documentazione utile per la decisione, nel più breve tempo possibile per la loro istruzione e, comunque, non oltre 7 (sette) giorni dalla data in cui sono pervenuti".

Domanda

In merito alla tempistica sopra riportata e visto il monte ore previsto nel calcolare la manodopera che secondo il capitolato attuale sarebbero da allocare al Contact Center, si che in questo caso sarà chiamato a gestire un numero complessivo di posizioni bene superiore rispetto a quelle del precedente appalto, si chiede di rettificare il termine di trasmissione con un termine più congruo ossia 10/15 giorni dalla scadenza del ricorso, dacché l'art. 203 del Cds, comma 2 prevede che: "Il responsabile dell'ufficio o del comando cui appartiene l'organo accertatore, è tenuto a trasmettere gli atti al prefetto nel termine di sessanta giorni dal deposito o dal ricevimento del ricorso nei casi di cui al comma 1 e dal ricevimento degli atti da parte del prefetto nei casi di cui al comma 1-bis. Gli atti, corredati dalla prova della avvenuta contestazione o notificazione, devono essere altresì corredati dalle deduzioni tecniche dell'organo accertatore utili a confutare o confermare le risultanze del ricorso".

### **RISPOSTA AL QUESITO N. 19**

Si conferma il termine di sette giorni dal ricevimento del ricorso, per l'inoltro a cura dell'Aggiudicatario della documentazione relativa al ricorso al Prefetto, comprensiva del testo di traduzione in italiano e della prova dell'avvenuta notifica.

Si evidenzia che l'art. 7 del Capitolato Speciale d'Appalto non prevede che detta attività sia da allocare in capo al Contact Center le cui attività sono dettagliate all'art. 5.

### **QUESITO N. 20**

Nell'art.2, c. 3 del Capitolato d'appalto è riportato: I dati dei verbali consisteranno in un file di interscambio in codifica ASCII/UTF-8 (es. formato CSV) composto da una sequenza di record strutturati secondo il tracciato che verrà fornito a seguito di aggiudicazione".

Nel comma 8 si legge: "Durante le diverse fasi dell'espletamento dei servizi l'Aggiudicatario dovrà provvedere, oltre che all'inserimento/importazione dei dati e delle informazioni nel gestionale già in uso all'Amministrazione comunale, all'importazione nello stesso entro 30 (trenta) giorni dal ricevimento o data degli stessi, di tutti i documenti in formato digitale che dovranno essere sempre collegati alla documentazione d'origine con continuo aggiornamento, per permetterne il monitoraggio e la consultazione".

Nel comma 9 si prevede che: "L'Aggiudicatario dovrà fornire alla Stazione appaltante uno strumento informatico di *data mining idoneo* ad estrarre le informazioni relative ad ogni fase dei processi di lavorazione affidati, con aggiornamento quotidiano".

Domanda

In merito al primo comma citato si chiede un esempio di tracciato oppure una descrizione degli elementi che compongono la sua struttura.

Circa il successivo alinea, si chiede conferma che tali dati saranno importati tramite un tracciato concordato e che l'importazione avviene da parte del personale del comando. Inoltre, si chiede quale è il gestionale in uso.

Infine, per quanto concerne il data si chiede di rettificare quanto riportato in quanto non pertinente la previsione del data mining nel presente servizio ed il suo oggetto e di prevedere piuttosto il Business Intelligence che è l'unico strumento 'parlante', utile e fruibile per il committente " idoneo ad estrarre le informazioni relative ad ogni fase dei processi di lavorazione affidati, con aggiornamento quotidiano". Il data mining, a titolo esemplificativo, prevede il processo di ricerca di modelli nascosti nei dati e di estrazione di informazioni utili da essi. Può essere eseguito utilizzando una serie di software, tra cui pacchetti statistici, programmi di apprendimento automatico e strumenti analitici. Da questa serie di strumenti vengono creati algoritmi migliori che aiutano a trovare modelli. Si evince che quello che serve al comando è una BI.

Nello specifico, la BI ha due compiti principali: analizzare le informazioni esistenti per identificare ciò che vale la pena conoscere dell'azienda (cioè quali variabili costituiscono una strategia efficace) e realizzare azioni specifiche per migliorare le prestazioni di alcune aree dell'organizzazione.

Il data mining, invece, si concentra maggiormente sull'identificazione di correlazioni nascoste in molte variabili – come le attività di marketing o i modelli – che possono essere utilizzate in vari modi ma non nel contesto de quo. Si chiede dunque di rettificare la previsione del capitolato e dei relativi criteri valutativi ad essa connessi.

## **RISPOSTA AL QUESITO N. 20**

I flussi di importazione ed esportazione sono molteplici e, in relazione alla fase di lavorazione, contengono informazioni diverse.

I dati che possono essere scambiati si possono riferire, ad esempio:

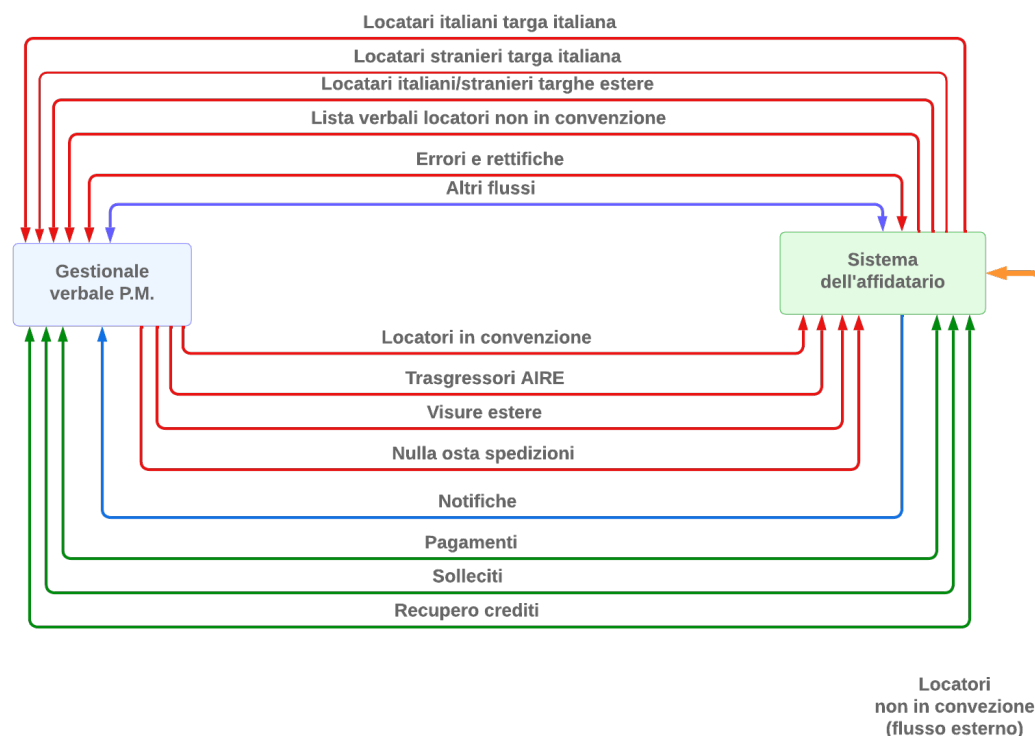
- Al verbale: n. verbale, data, violazione, importi sanzione, importo spese amm., spese spedizione, stato verbale, verbalizzanti;
- All'obbligato in solido: dati anagrafici, indirizzo di residenza;
- Al trasgressore: dati anagrafici, indirizzo di residenza, dati patente;
- Agli allegati: tipo allegato, nome del file, eventuale indirizzo per lo scaricamento
- Alla spedizione: n. lotto, data di spedizione
- Alla notifica: data di riproposizione (richiesta di reintestazione), data di notifica, data di mancata notifica;
- Al pagamento: data pagamento, importo pagato, riferimenti contabili, data valuta, valuta di pagamento, modalità di pagamento;

### **Schema semplificato dei flussi**

Si distingue la fase di definizione anagrafica (in rosso) e quelle di notifica (in blu) e dei pagamenti (in verde). I flussi possono essere anche bidirezionali.

### Diagramma di flusso

Carlo Salerno | September 28, 2024



Si conferma che i flussi saranno strutturati su tracciati concordati, differenziati in base alle tipologie e alle fasi di lavorazione. Le attività descritte dal comma 8 dell'art. 2 del Capitolato speciale di gara saranno gestite dall'affidatario.

Attualmente, il sistema gestionale in uso è Piemme Grandi Utenti di Sapidata; tuttavia, il software dell'affidatario dovrà essere compatibile anche con altri sistemi che il Comando potrebbe adottare in futuro.

Il Data Mining si focalizza sull'analisi dei dati per estrarre informazioni utili a previsioni future, mentre la Business Intelligence si occupa di analizzare e presentare i dati storici e attuali, offrendo supporto strategico nel processo decisionale.

Sebbene siano due tipologie di software distinte, possono essere interconnesse, con la Business Intelligence che si avvale delle potenzialità del Data Mining.

In particolare, Microsoft Power BI, lo strumento ad oggi utilizzato, offre le seguenti funzionalità:

- Creazione di report interattivi e visualizzazioni avanzate, utili per individuare tendenze nei dati esistenti; pur trattandosi di analisi descrittive più che predittive, possono far emergere anomalie o correlazioni nei dati;
- Strumenti per il rilevamento automatico di anomalie nei dati, con identificazione di valori inattesi o fuori scala;
- Capacità di integrazione con strumenti avanzati di analisi basati su algoritmi di Data Mining.

## QUESITO N. 21

Nel capitolato nell'art. 4, su legge quanto segue:

1. Per le violazioni accertate a carico di veicoli intestati a noleggiatori l'Affidatario dovrà acquisire, gestire e normalizzare i dati identificativi dei locatari, come comunicati dai noleggiatori e, aggiornato il verbale con i dati identificativi del locatario, restituirli in modo automatico e digitale, secondo le modalità ed i tempi che saranno indicate dalla Polizia Municipale del Comune di Firenze. Detti dati dovranno essere utilizzati dall'Aggiudicatario ai fini della intestazione e notifica del verbale se relativi a trasgressori residenti all'estero, nella modalità disciplinate dall'art. 3 del presente Capitolato.

2. L'Aggiudicatario dovrà provvedere a:

- controllare la correttezza dei dati dei locatari forniti ed eventualmente normalizzarli;
- tenere un archivio digitale della documentazione pervenuta dai noleggiatori in modalità cartacea o digitale;
- restituire, entro e non oltre 7 (sette) giorni dal ricevimento, all'Amministrazione comunale
- indicizzate per oggetto, tutte le eventuali altre comunicazioni ricevute ma estranee a detta lavorazione;

3. L'Aggiudicatario dovrà assicurare la correttezza e completezza dei dati forniti privi di errori di lettura o battitura; la ricerca e correzione degli errori nei flussi dati forniti rimarrà in ogni caso a carico dello stesso.

4. Sarà considerata offerta migliorativa l'offerta che preveda l'attivazione di un sistema di comunicazione telematico dei dati identificativi dei locatari da parte dei noleggiatori, inserito nel sito web di cui all'art. 6 del Capitolato, che consenta la tracciatura di detta comunicazione (*cfr. tabella allegata al presente Capitolato*).

5. L'Aggiudicatario dovrà curare tutta la corrispondenza con i noleggiatori o altri soggetti interessati e legittimati, conseguente a richieste scritte o contestazioni, fornendo all'Amministrazione comunale entro 5 (cinque) giorni la documentazione e le comunicazioni che siano da questa richieste.

6. Qualora i dati forniti dai noleggiatori siano incompleti o palesemente errati, l'Aggiudicatario ne darà tempestiva comunicazione all'Amministrazione comunale. Contestualmente, l'Aggiudicatario provvederà ad inviare una comunicazione al noleggiatore relativa all'inidoneità dei dati trasmessi.

7. Tutte le comunicazioni inerenti i dati identificativi dei locatari dovranno essere rese in formato digitale, indicizzate secondo anno, tipo e numero di verbale e messe a disposizione dell'Amministrazione comunale, al fine della loro consultazione on-line;

Domanda

Considerando che l'attività sopra descritta è in capo al fornitore che svolge l'attività della notifica nazionale in quanto a seguito della visura si sa solo che trattasi di noleggio ma non la nazionalità del trasgressore, si chiede:

- quali sono i volumi da trattare e se tale attività sarà svolta a titolo gratuita ossia da ritenere una miglioria a capo del fornitore;
- quante risorse sono attualmente impiegate nello svolgimento di tale attività;
- di pubblicare un tracciato tipo di suddetti flussi.

#### **RISPOSTA AL QUESITO N. 21**

L'attività descritta all'art. 4 è in capo all'aggiudicatario della presente procedura, in quanto disciplina la fase successiva alle attività che svolge il fornitore dell'appalto notifiche Italia ed è remunerata secondo quanto disposto agli artt. 12 e 13 del Capitolato Speciale d'Appalto. Attualmente circa il 50% dei volumi corrisponde all'attività legata alla gestione dei verbali su targhe italiane con trasgressori esteri e le ore impiegate annuali per l'attività sono quelle indicate all'allegato 2 del Progetto.

Come già indicato al comma 7 dell'art. 4 del Capitolato: "Tutte le comunicazioni inerenti i dati identificativi dei locatari dovranno essere rese in formato digitale, indicizzate secondo anno, tipo e numero di verbale e messe a disposizione dell'Amministrazione comunale, al fine della loro consultazione on-line"

#### **QUESITO N. 22**

Nel capitolato, art. 8, c.6, si legge:

Sarà valutata come migliorativa l'offerta di un servizio di traduzione e ausilio nella predisposizione e deposito degli atti di immissione al passivo nelle procedure concorsuali internazionali. (*cfr. tabella allegata al presente Capitolato*).

Domanda

In merito a quanto sopra indicato si chiede di riportare la stima delle posizioni oggetto di tale attività nell'arco almeno dei primi 48 mesi di servizio.

#### **RISPOSTA AL QUESITO N. 22**



L'attività è stimata in una media di 10 posizioni annue.

### **QUESITO N. 23**

L'Art. 12 - Spese di procedura e di accertamento per la notifica internazionale e spese legali prevede, ex multis:

1. L'Aggiudicatario dovrà indicare nei verbali/atti dalla medesima gestiti, una somma corrispondente alle spese di procedura (compresa l'attività di accertamento e notifica così come meglio dettagliato al punto 2 del presente articolo) che andrà ad aggiungersi alla sanzione amministrativa e alle eventuali ulteriori spese di accertamento e notificazione già sostenute dall'Amministrazione comunale.

2. Le spese di procedura di cui al punto precedente sono a copertura di tutte le attività necessarie per consentire all'Aggiudicatario la notifica al trasgressore.

#### **Domanda**

Per quanto concerne le spese menzionate nel punto 1, si chiede se esse devono essere dettagliatamente riportate nell'atto da spedire oppure come da prassi sarà riportato il totale in modo che il trasgressore non sia in grado di scegliere le voci da saldare e che non siano così agevolati i pagamenti parziali a sfavore sia dell'amministrazione sia dell'O.E. che in tal caso non percepisce nessun corrispettivo.

In merito al secondo punto si chiede se da ritenere che queste spese devono coprire l'attività delle comunicazioni con gli autonoleggi ed il supporto circa la traduzione e ausilio nella predisposizione e deposito degli atti di immissione al passivo nelle procedure concorsuali.

#### **RISPOSTA: AL QUESITO N. 23**

Per quanto riguarda il punto uno si vedano gli artt. 12, commi 2 e 5 e art. 8, comma 1 in cui è espressamente indicata la modalità di individuazione degli importi da indicare sul verbale.

Per quanto riguarda il punto due vedasi l'art. 12, comma 2 dove sono ben individuate tutte le attività ricomprese nelle spese procedurali.

### **QUESITO N. 24**

Nell'Art. 8 - Attività di recupero crediti internazionale, si legge:

1. In caso di mancato o parziale pagamento dell'importo della sanzione del verbale o di altro titolo esecutivo a carico del trasgressore residente all'estero, decorsi i termini di pagamento volontario e comunque decorsi 150 (centocinquanta) giorni dalla data di spedizione del verbale/atto, l'Aggiudicatario invierà al trasgressore/obbligato in solido un sollecito di pagamento che comunichi al debitore la somma totale dovuta, distinta in importo della sanzione, spese procedurali ed eventuali ulteriori spese di accertamento e notificazione già sostenute dalla Stazione appaltante.

#### **Domanda**

Decorsi i 60 gg di pagamento volontario si procede al sollecito di pagamento partendo dal 200%-la somma pagata=la somma esigibile, a prescindere le voci coperte dal pagamento parziale (ad es. sanzione, spese comando)? La spese dell'aggiudicatario, considerando che trattasi di spese vive come quelle postali, si possono accumulare?

Infine, si chiede se le ulteriori attività, notifica ingiunzioni, notifica verbali extra cds ecc.. saranno oggetto di remunerazione parimenti alla notifica e di che volumi si tratta a livello annuo?

#### **RISPOSTA AL QUESITO N. 24**

Non si comprende bene la prima parte della domanda; in caso, comunque, di pagamento parziale dell'importo della sanzione del verbale si procederà al sollecito di pagamento di cui all'art. 8 del Capitolato per gli importi previsti dal CdS.

Secondo quanto disposto all'art. 12, comma 2 le spese di sollecito sono già ricomprese negli € 23,03 (Iva esclusa).

Anche la notifica di verbali extra CdS e delle ordinanze ingiunzione emesse dalla Polizia Municipale ai sensi della L. 689/81 sarà oggetto di remunerazione ai sensi della presente procedura di gara. I volumi indicati nella procedura sono già comprensivi di tale tipologia di atti.