



COMUNE DI FONTEVIVO

Criteri di valutazione per l'affidamento in Concessione del Servizio di Riscossione coattiva delle entrate comunali

n.	criterio	punti	sub criterio		punti D	punti Q	punti T
1	organizzazione del servizio	10	A	struttura organizzativa	7		
			B	relazioni con il personale dell'amministrazione	3		
2	gestione delle attività	28	A	grado di esperienza maturato		5	
			B	descrizione del processo di lavorazione (con indicazione delle tempistiche – in particolare quelle di conclusione dei processi)	14		
			C	modi tempi e contenuti della rendicontazione con riferimento agli indicatori di efficacia (percentuale di riscosso andamento del contenzioso cancellazione dei crediti) e di efficienza (tempistiche mantenute)	9		
3	funzionalità del sistema informativo	40	A	funzionalità complessive del sistema	10		
			B	accesso da parte del personale dell'ufficio	15		
			C	accesso ed operatività autonoma dei debitori	15		
4	contatto con contribuenti	10	A	funzionalità del Call Center	7		
			B	presenza sportello al pubblico	3		
5	Possesso certificazione di genere	2		Allegare certificazione di genere in possesso			2

RELAZIONE

Il concorrente dovrà produrre una relazione – rispettosa delle formalità di firma indicate dal disciplinare di gara - non superiore a 10 facciate ed articolata in sezioni e sottosezioni ciascuna idonea a descrivere compiutamente la proposta gestionale con riferimento ai criteri e sotto criteri sopra riportati.

L'offerta tecnica non potrà proporre standard prestazioni e caratteristiche funzionali e strutturali inferiori a quelle indicate nel CSA. Qualora ciò accadesse la Commissione – in ragione della gravità della difformità – potrà non assegnare al criterio di valutazione alcun punteggio.

Criterio 1: Organizzazione del servizio: il punteggio è assegnato valutando in forma comparativa in particolare i seguenti elementi:

1. Struttura organizzativa proposta e quindi:
 - a. Personale impiegato distinto per inquadramento ed ore destinate in via esclusiva al servizio per il Comune;
 - b. Forme di flessibilità organizzativa relative a titolo esemplificativo a:
 - i. Sostituzione del personale assente

- ii. Gestione delle emergenze ed imprevisti
- 2. Relazioni con il personale dell'amministrazione durante tutte le fasi del processo:
 - a. Forme di contatto dedicato (a titolo esemplificativo referente diretto – indirizzo mail dedicato ecc.);
 - b. Tempi di risposta alle richieste di dati e documenti;
 - c. Piano di formazione da sviluppare nel periodo di gestione della prestazione rivolto al personale del concessionario ed al personale del concedente;

Criterio 2: Gestione delle attività: il punteggio è assegnato valutando in forma comparativa in particolare i seguenti elementi:

1. Grado di esperienza maturato, documentata da intendere come numero di **contratti stipulati** nel periodo 1 gennaio 2021- 31 dicembre 2025, **esclusivamente con comuni e con unioni di comuni**. Ai fini dell'assegnazione del punteggio non verranno considerati i servizi fatti valere per la fase di qualificazione ed indicati nella documentazione amministrativa. Dovrà essere prodotto elenco da intendere come dichiarazione sostitutiva atto notorio che l'amministrazione si riserva di sottoporre a puntuale verifica presso i contraenti dichiarati.
2. Descrizione del processo di lavorazione (fasi e tempi di esecuzione delle prestazioni) e quindi:
 - a. Modi e tempi di presa in carico ed avvio della procedura di notifica (in misura comunque non superiore alle tempistiche indicate nel CSA);
 - b. Modi, tempi e strategie di gestione delle procedure esecutive e cautelari;
 - c. Modi, tempi e forme della raccolta, gestione e trattamento dei dati e delle informazioni necessarie alla corretta gestione delle procedure;
 - d. Modi, tempi e forme di gestione delle procedure di sgravio, rimborso, rateizzazioni, istanze di autotutela, ecc.
 - e. Gestione e tempi del rapporto con i debitori ed in particolare canali di contatto e tempi di risposta;
3. Strumenti di rendicontazione della prestazione con riguardo in particolare:
 - a. all'efficacia dell'azione inerente in particolare:
 - i. dell'importo emesso e l'importo notificato;
 - ii. del rapporto tra atti notificati e ricorsi formalizzati;
 - iii. del rapporto tra importi da lista di carico e riscossioni;
 - b. all'efficienza dell'azione inerente in particolare il rispetto dei tempi di gestione dei processi come definiti in sede di offerta;

Criterio 3: sistema informatico: il punteggio è assegnato valutando in forma comparativa in particolare i seguenti elementi:

1. caratteristiche operative del sistema con riguardo in particolare:
 - a. **integrazione** automatica dei flussi di incasso con i software in uso presso l'ente e riconciliazione contabile immediata;
 - b. accesso in tempo reale, con posizioni aggiornate;
 - c. acquisizione delle liste di carico;
 - d. alla gestione degli aggiornamenti anagrafici;
 - e. alla gestione dei pagamenti e delle riscossioni;
 - f. alle rendicontazioni;
 - g. alle statistiche
 - h. ad eventuali altre funzionalità del sistema ritenute utili e rilevanti per la migliore gestione della concessione.
2. modalità di accesso del personale del concedente al sistema ed in particolare ai seguenti dati:
 - a. possibilità di controllo della posizione debitoria dei contribuenti. Possibilità di controllo, semplice e veloce, per carico affidato degli importi complessivamente riscossi alla data richiesta, possibilità di estrazione dati in formato aperto per elaborazioni del concedente.
 - b. Dati che permettono autonomamente all'ufficio di effettuare anche in corso di esercizio lo stato di adeguamento della prestazione agli indicatori di efficacia e di efficienza contenuti nel

CSA al fine di verificare l'attendibilità complessiva degli stessi prodotta in sede di rendicontazione;

3. modalità di accesso diretto del contribuente relativamente alla propria posizione, possibilità di utilizzare il portale per la trasmissione di istanze e/o documentazione, per effettuare pagamenti, rateizzazioni, ed in generale effettuare in autonomia tutte le operazioni inerenti alla propria posizione.

Criterio 4: Contatto con il contribuente

1. **Attività Call center:** il punteggio è assegnato valutando in forma comparativa in particolare i seguenti elementi:
 - a. Giorni ed Orari di apertura del servizio;
 - b. Addetti al servizio con riferimento all'utenza del Comune;
 - c. tempi medi di attesa;
 - d. forme di monitoraggio della qualità percepita, rendicontate all'amministrazione anche ricorrendo a certificatori terzi;
2. **Sportello aperto al pubblico:** Lo sportello deve essere ubicato in un raggio di massimo 50 km dalla sede Comunale sita in Fontevivo. Fermo restando il criterio della distanza per l'ammissibilità della proposta, il punteggio è assegnato in forma comparativa valutando in particolare i tempi di percorrenza partendo dalla sede Comunale e l'accessibilità. (per esempio necessità o meno di percorrere strade a pagamento pedaggio). Tutte le valutazioni e misurazioni avverranno considerando i dati acquisibili mediante google maps.

Metodo di attribuzione del coefficiente per il calcolo del punteggio dell'offerta tecnica

A ciascuno degli elementi qualitativi cui è assegnato un punteggio discrezionale nella colonna "D" della tabella è attribuito un coefficiente definitivo determinato attraverso l'attribuzione discrezionale di un coefficiente variabile da zero ad uno da parte di ciascun commissario secondo la tabella di seguito riportata. Si precisa che sono ammessi punteggi intermedi.

Ai fini dell'attribuzione del punteggio per ciascuno dei criteri e sotto criteri individuati nella tabella "punteggi" si opera come di seguito:

- ciascun commissario assegna una valutazione compresa tra 0 ed 1 (coefficiente);
- si determina la media dei coefficienti assegnati;
- si riporta ad 1,0 la migliore media (quella più alta) e si proporzionano a tale media le medie provvisorie prima calcolate, per ogni singolo elemento di valutazione (coefficiente definitivo);
- si moltiplica la media dei coefficienti definitivi per il punteggio massimo inserito nella colonna D.

TABELLA

eccellente	Il sub-criterio è trattato in modo completamente esauriente e quanto proposto risponde in modo assolutamente soddisfacente alle attese	1,0
molto buono	Il sub-criterio è trattato in modo esauriente e quanto proposto risponde pienamente alle attese	0,8
buono	Il sub-criterio è trattato in modo completo e quanto proposto risponde alle attese	0,6
discreto	Il sub-criterio è trattato in modo accettabile e quanto proposto è adeguato alle attese	0,4
sufficiente	Il sub-criterio è tratto in modo sufficiente e quanto proposto è appena adeguato alle attese	0,2
insufficiente	Il sub-criterio è tratto in modo insufficiente e quanto proposto non risponde alle attese	0,0

A ciascuno degli elementi quantitativi cui è assegnato un punteggio nella colonna "Q" della tabella, è attribuito un coefficiente, variabile tra zero e uno, applicando il metodo della proporzione lineare, assegnando il punteggio massimo a chi formula l'offerta migliore ed attribuendo agli altri concorrenti un punteggio in proporzione.

Riparametrazione.

E' prevista la riparametrazione del punteggio finale.

Pertanto al fine di non alterare i pesi stabiliti tra i vari criteri, se nel punteggio per l'offerta tecnica complessiva nessun concorrente ottiene il punteggio massimo, tale punteggio viene riparametrato attribuendo all'offerta

del concorrente che ha ottenuto il punteggio complessivo più alto per l'offerta tecnica il punteggio massimo previsto e alle offerte degli altri concorrenti un punteggio proporzionale decrescente.

Soglia di sbarramento al punteggio tecnico: Il concorrente è escluso dalla gara nel caso in cui consegua un punteggio inferiore alla soglia minima di **sbarramento pari a 60 punti su 90**. Il superamento della soglia di sbarramento è calcolato prima della riparametrazione del punteggio totale come sopra descritta.

Il punteggio relativo all'offerta tecnica (e quindi le necessarie operazioni matematiche) è assegnato secondo le funzionalità del sistema SATER.

Metodo di attribuzione del coefficiente per il calcolo del punteggio dell'offerta economica.

L'offerta economica si compone dei seguenti criteri:

aggio sulle somme riscosse (come descritte nel CSA)	indicazione della percentuale di ribasso dell'aggio da applicare all'importo effettivamente riscosso (inferiore al 9,500% posto a base di gara)	Punti 5
rimborso spese relative alle procedure cautelative ed esecutive rivelatesi infruttuose	indicazione della percentuale di ribasso da applicare alla base d'asta (tabella A del d.m. 14/4/2023) posta a base di gara pari al 50%.	punti 5

L'operatore economico dovrà indicare la percentuale di ribasso sull'aggio da applicare all'importo effettivamente riscosso. Il punteggio sarà assegnato secondo la seguente formula:

$$Ri/Rm * P$$

Dove:

Rm: ribasso più vantaggioso;

Ri: ribasso in valutazione

P: punti massimi assegnabili

L'operatore economico dovrà indicare la percentuale di ribasso da applicare alla quota di rimborso spese relative alle procedure cautelari ed esecutive rivelatesi infruttuose. Il punteggio sarà assegnato secondo la seguente formula:

$$Ri/Rm * P$$

Dove:

Rm: ribasso più vantaggioso;

Ri: ribasso in valutazione

P: punti massimi assegnabili

Il punteggio (e quindi le necessarie operazioni matematiche) è assegnato secondo le funzionalità del sistema SATER.