

DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA REGIONALE n. 676 del 05 giugno 2023

**Contratto d'appalto per l'affidamento dei servizi amministrativi, informatici e postali a supporto della gestione della
tassa automobilistica regionale (C.I.G. 8405394E8B). Rinnovo del contratto per ulteriori anni tre.**

[Appalti]

Note per la trasparenza:

Con il presente provvedimento si dispone il rinnovo del contratto d'appalto CIG: 8405394E8B, in applicazione di espressa clausola contrattuale come consentito dalla normativa vigente in materia.
--

L'Assessore Francesco Calzavara riferisce quanto segue.

Con deliberazione n. 300 in data 10 marzo 2020 la Giunta regionale ha approvato, ai sensi dell'art. 21 del D.Lgs. n. 50/2016 e del D.M. n. 14/2018, il "Programma biennale degli acquisti di beni e servizi 2020-2021", nel quale è stato inserito, tra le procedure da indire nel corso dell'esercizio 2020, l'appalto per l'affidamento dei servizi amministrativi, informatici e postali a supporto della gestione della tassa automobilistica regionale (CUI S80007580279201900206).

Con deliberazione n. 315 in data 17 marzo 2020 la Giunta regionale ha autorizzato l'indizione di una procedura europea ad evidenza pubblica per l'affidamento del servizio di supporto della gestione della tassa automobilistica regionale, per la durata di anni 3 (tre), rinnovabili una sola volta fino ad un massimo di ulteriori tre anni, eventualmente prorogabile ai sensi dell'art. 106, comma 11, del D.Lgs. n. 50/2016.

Con decreto del Direttore della Direzione Acquisti e AA.GG. n. 205 del 17 agosto 2020, in esecuzione delle deliberazioni della Giunta regionale n. 300/2010 e 315/2020, è stata indetta una procedura aperta telematica sopra soglia comunitaria ai sensi dell'art. 60 del D.Lgs. n. 50/2016 per l'affidamento dei servizi amministrativi, informatici e postali a supporto della gestione della tassa automobilistica regionale (C.I.G. 8405394E8B). L'importo a base di gara è stato quantificato, per il primo triennio, in euro 19.611.600,00 (IVA esclusa), di cui euro 1.800,00 per oneri della sicurezza non soggetti a ribasso. La gara doveva essere aggiudicata con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa ai sensi dell'art. 95, comma 2, del D.Lgs. n. 50/2016. Nel bando di gara e nel Capitolato speciale d'appalto è stata inserita la possibilità di rinnovo del contratto da stipularsi fino ad un massimo di ulteriori tre anni: tale possibilità è stata quindi inserita nel contratto sottoscritto tra i contraenti.

Con decreto del Direttore della Direzione Acquisti e AA.GG. n. 6 del 18 gennaio 2021 è stata disposta l'aggiudicazione definitiva - ancora non efficace - dell'appalto in oggetto al costituendo Raggruppamento misto di imprese tra Ge.Fi.L. - Gestione Fiscalità Locale S.p.A. a socio unico C.F./P.I. 01240080117 (mandataria), Telekottage Plus S.r.l. C.F./P.I. 03116040241 e Poste Italiane S.p.A. C.F. 97103880585 - P.I. 01114601006 (mandanti).

Il RUP di gara, con la condivisione unanime della commissione giudicatrice, avendo il RTI presentato l'offerta economicamente più vantaggiosa in funzione del migliore rapporto qualità/prezzo, ai sensi dell'art. 95, comma 2, del D.Lgs. n. 50/2016, ha considerato il rilevante ribasso economico offerto (pari al 33,2% circa) e valutato congrue le giustificazioni fornite da Ge.Fi.L S.p.A., società mandataria del RTI, in merito alla sostenibilità economica dell'offerta.

Con decreto del Direttore della Direzione Acquisti e AA.GG. n. 41 del 24 febbraio 2021 si è poi preso atto dell'intervenuta efficacia dell'aggiudicazione definitiva della gara ai sensi dell'art. 32, comma 7, del D.Lgs. n. 50/2016 dando atto dell'esito positivo delle verifiche dei requisiti di ordine generale e speciale così come dichiarati dall'operatore economico in fase di ammissione alla procedura di gara stessa.

Con il decreto n. 41/2021 anzidetto si è anche dato atto che l'importo di aggiudicazione dei servizi, al netto degli oneri di sicurezza, indicati pari ad euro 1.800,00 e non soggetti a ribasso, risultava pari a euro 13.098.870,00 per il primo triennio, così come dettagliato nel documento "*Dettaglio Offerta Economica*" presentato dall'operatore economico in sede di gara.

In data 5 marzo 2021, con atto a rogito dell'Ufficiale Rogante regionale, rep. n. 7736, racc. n. 7005, è stato quindi sottoscritto il contratto tra la Regione del Veneto - Direzione Finanza e Tributi e il R.T.I. formalmente costituito tra le imprese Ge.Fi.L. - Gestione Fiscalità Locale S.p.A. a socio unico con sede legale in La Spezia C.F./P.I. 01240080117 (mandataria), Telekottage

Plus S.r.l. con sede legale in Thiene (VI) C.F./P.I. 03116040241 e Poste Italiane S.p.A. con sede legale in Roma C.F. 97103880585 - P.I. 01114601006 (mandanti) per l'affidamento dei servizi amministrativi, informatici e postali a supporto della gestione della tassa automobilistica regionale (C.I.G. 8405394E8B), valido per un primo triennio (periodo 05/03/2021 - 04/03/2024).

Raggiunto oggi il terzo anno contrattuale la Direzione Politiche Fiscali e Tributi ha potuto verificare che l'Appaltatore ha svolto con diligenza, puntualità ed aderenza alle direttive impartite tutti i servizi a consumo previsti dal contratto, di volta in volta richiesti della Stazione Appaltante, nonché i servizi allo sportello in front - office con i contribuenti su base provinciale, quelli telefonici di assistenza specializzata in materia e gli altri di ordine informatico raccordandosi anche con la Direzione ICT e Agenda Digitale per gli sviluppi necessari all'attivazione, in particolare, del nuovo Portale interattivo con i contribuenti per la tassa automobilistica.

I servizi amministrativi, informatici e postali che l'Appaltatore svolge per la Regione del Veneto a supporto della gestione della tassa automobilistica regionale in quanto oggetto di contratto comprendono:

- l'elaborazione, la stampa, l'imbustamento e la spedizione degli avvisi di scadenza cartacei;
- l'elaborazione, la stampa, l'imbustamento e spedizione tramite raccomandata con ricevuta di ritorno e/o tramite pec per le persone giuridiche, degli avvisi di accertamento. La gestione e rendicontazione dettagliata dei flussi di ritorno per la registrazione delle notifiche corrette e per le verifiche delle notifiche non corrette e l'eventuale rinotifica a soggetto o indirizzo diversi;
- la gestione delle istanze dei contribuenti per la revisione in autotutela di posizioni tributarie e di avvisi di accertamento notificati;
- la gestione delle istanze di rimborso presentate dai contribuenti per pagamenti errati, doppi, non dovuti, ecc. ;
- l'assistenza al contribuente tramite call/contact center specializzato in materia di tassa auto e allo sportello in front-office presso uffici aperti, con oneri a carico dell'RTI, in ogni provincia del Veneto in posizione comoda ai mezzi di trasporto pubblico;
- aggiornamento banca dati tributaria della Regione in esito a contatti o istanze specifiche dei contribuenti;
- predisposizione di strumenti informatici idonei ad avvicinare la Regione al contribuente rendendo più facile, veloce e trasparente l'accesso alla posizione tributaria personale di ogni contribuente, nonché per pagare il dovuto sia in via ordinaria che in fase di accertamento tributario attraverso il sistema PagoPA rinvenendo sul Portale i pagamenti dovuti già associati ai loro IUV (identificativi unici del versamento) necessari alla transazione.

Il contratto d'appalto in parola costituisce ancor oggi un esempio di buona e corretta amministrazione idoneo, nei fatti, a realizzare servizi pubblici validi ed efficaci al minor costo possibile sul mercato, ma ha comportato nel corso dell'anno 2020 uno sforzo aggiuntivo importante per la Direzione Politiche Fiscali e Tributi per la predisposizione di tutta la documentazione necessaria alla contrattualizzazione del soggetto più idoneo allo scopo sul mercato.

Per tale motivo l'articolo 2 del capitolato speciale d'appalto prevedeva già espressamente la possibilità di procedere, alla fine del primo triennio, con eventuale rinnovo contrattuale laddove l'attività dell'appaltatore fosse risultata rispondente ai bisogni dell'Amministrazione regionale e positivamente valutata dalla competente Direzione. Si legge infatti nel contratto che: *"la S.A. si riserva l'opzione di rinnovare il contratto fino a ulteriori 3 (tre) anni nel caso di positivo riscontro delle attività rese dall'Appaltatore. Il relativo esercizio è subordinato all'approvazione della Giunta regionale del Veneto."*

La Direzione Politiche Fiscali e Tributi riferisce che i rendiconti quadrimestrali previsti dal contratto in essere, hanno dimostrato una gestione con pochissime irregolarità sia in termini qualitativi che di rispetto dei tempi di lavorazione delle richieste regionali. A titolo esemplificativo, nel corso dell'esercizio 2022 sono stati postalizzati 760.303 avvisi di accertamento relativi all'anno d'imposta 2019 di cui solamente 388 (pari allo 0,05%) contestati con irrogazione delle penali per mancato o anomalo invio dell'esito di notifica alla Stazione Appaltante. Ciò significa che nella sola fase della restituzione della ricevuta di ritorno della notifica sono stati riscontrati problemi.

Alla luce dell'esperienza delle limitazioni alla mobilità delle persone durante il periodo Covid -19 e dei conseguenti obiettivi fissati dalla Regione relativamente al processo di sburocrazia dei procedimenti amministrativi è stato curato dalla Direzione Politiche Fiscali e Tributi tutto il processo necessario affinché l'Appaltatore potesse predisporre e realizzare l'attuale nuovo Portale interattivo per la tassa automobilistica previsto dal contratto d'appalto. Anche per tale prestazione dedotta a contratto l'Appaltatore ha raggiunto livelli di efficienza veramente importanti consentendo alla Regione di gestire direttamente il tributo con tempi di risposta ai contribuenti notevolmente inferiori al passato pur non avendo visto una crescita in termini di risorse umane dedicate.

La realizzazione del nuovo Portale Bollo Auto ha consentito anche alla Regione del Veneto l'avvio di un nuovo rapporto Regione-contribuente, più efficace, efficiente ed economico, che ha contribuito a risolvere in buona parte tre importanti criticità da sempre caratterizzanti il settore, ovvero:

1. la necessità di sburocratizzare i procedimenti tributari necessari alla tutela del contribuente, riducendo le tempistiche sia di presentazione delle istanze, sia delle risposte degli Uffici regionali ai contribuenti;
2. la necessità di rendere agevoli le modalità di pagamento del tributo inserendo on line nel portale tutte le informazioni necessarie al versamento immediato attraverso il circuito PagoPa;
3. la necessità di ridurre drasticamente l'incremento costante di centinaia di migliaia di richieste di informazioni e gestione manuale della posizione tributaria individuale, che annualmente pervengono alla Direzione Politiche Fiscali e Tributi. E' noto infatti che la scelta operata dalla Giunta regionale nel periodo 2013/2014 di gestire il tributo internamente e a mezzo gara d'appalto per il supporto operativo necessario alla gestione di quantità notevoli di atti dovuti, abbia fatto della Regione del Veneto un esempio a livello nazionale di efficacia, efficienza ed economicità dell'azione amministrativa/tributaria sia in termini di risposta ai contribuenti a costi contenuti, sia in termini di gettito effettivo realizzato alle casse dell'Ente (sia come gettito ordinario che da lotta all'evasione). È risultato particolarmente importante puntare sulla maggior informatizzazione possibile dei processi tributari alla base della gestione del tributo, in considerazione delle contenute risorse umane in forza alla Direzione. L'Appaltatore individuato è riuscito in tempi abbastanza rapidi a rispondere anche a tali esigenze dell'Amministrazione regionale poiché il nuovo Portale Bollo Auto è stato reso accessibile al pubblico già dal 2021. Ad oggi il gettito da tassa automobilistica costituisce una delle principali entrate a libera destinazione del bilancio regionale.

Il Portale Bollo Auto è collegato inoltre con il sistema di protocollazione regionale e ad oggi raccoglie più del 60% di tutte le richieste presentate dai cittadini.

Permette in qualsiasi momento al contribuente di:

- consultare la propria posizione tributaria (targhe di proprietà, pagamenti effettuati, avvisi di accertamento ricevuti, ...);
- pagare il bollo auto on line tramite il collegamento diretto con MyPay e PagoPa;
- presentare istanze (autotutela, rimborso, segnalazioni) che vengono prese in carico dalla Direzione Politiche Fiscali e Tributi e gestite con il supporto dell'appaltatore sia con richieste online di integrazioni, sia con chiusura decisoria della pratica e notifica dei provvedimenti assunti;
- fissare appuntamento presso un ufficio regionale decentrato per chiarirsi di persona con un operatore che, comunque, richiama sempre il contribuente prima dell'accesso per capire il problema e possibilmente risolverlo senza necessità che la persona si rechi di persona presso l'ufficio regionale;
- individuare quale agenzia convenzionata con la Regione sul territorio risulti più comoda per accedere e risolvere il proprio problema se lo desidera.
- tenersi aggiornato sulle novità in materia di tassa automobilistica generali compresa la data di adozione del DDR regionale che avvia l'attività di accertamento tributario di un anno di imposta con conseguente blocco della possibilità di ravvedersi in via spontanea ed operosa.

Con l'attività svolta dall'Appaltatore in essere la Regione ha potuto quindi compiere un ulteriore passo importante verso la digitalizzazione delle attività tributarie mantenendo uno standard di servizio al contribuente molto elevato e conseguendo incassi di rilievo sul territorio.

La Direzione Politiche Fiscali e Tributi ha anche potuto, grazie alle funzionalità già costituite del Portale, collegare questo strumento con altri applicativi regionali, individuati con la Direzione ICT e Agenda Digitale, per la gestione delle nuove funzioni acquisite dall'Agenzia delle Entrate dal 01.01.2023 in materia di esenzione per disabilità dalla tassa automobilistica.

Attualmente, infatti, la anzidetta Direzione riesce a gestire a livello centrale con pochissime unità lavorative (in luogo degli oltre 50 addetti a ben 22 sportelli dell'Agenzia delle Entrate in Veneto), tutte le migliaia di richieste di esenzione per disabilità provenienti dal territorio grazie all'abbattimento di alcuni passaggi burocratici consentiti dalla possibilità per i cittadini di presentare istanza on line attraverso il Portale senza recarsi presso gli sportelli decentrati della Regione tra i quali, tra l'altro, per le sole sedi di Padova e Verona, l'Appaltatore ha messo a disposizione della Regione gli spazi necessari presso i propri uffici.

Grazie alla disponibilità dell'RTI sono state superate quindi, senza oneri per la Regione, anche le difficoltà a reperire sedi regionali idonee per gestire le nuove attività relative alle esenzioni per disabili a livello provinciale nell'ambito delle strutture già operative afferenti ad altre Direzioni regionali a livello decentrato. A tal fine sono state effettuate tutte le verifiche relative alla sicurezza dei luoghi di lavoro, anche presso i locali messi a disposizione dall'Appaltatore in Verona e Padova. Tutte le verifiche hanno dato esito positivo. Oggi pertanto è possibile proporre di autorizzare la sottoscrizione con l'Appaltatore della proposta di convenzione presentata dall'RTI, ed allegata al presente provvedimento (**Allegato A**) quale parte integrante e sostanziale, per l'utilizzo dei locali messi a disposizione da GEFIL s.p.a, senza alcun onere per l'Ente ed in condizioni di sicurezza accertata dalla competente Direzione regionale.

Nota positiva merita anche il servizio di call center telefonico specializzato, con operatori che rispondono dall'Italia, che gestisce e conclude la richiesta del cittadino senza necessità di richiamata nel 97% degli accessi effettuati. Risultano

notevolmente brevi anche i tempi di attesa che in circa l'80% dei casi si attestano entro i 30 secondi.

Alla luce della gestione sopra descritta il Direttore della Direzione Politiche Fiscali e Tributi ha richiesto alla mandataria dell'RTI, con propria nota prot. n. 42261 in data 24.01.2023, la disponibilità a proseguire nelle attività oggetto del contratto in rinnovo contrattuale per ulteriori tre anni, rappresentando nel contempo le migliori condizioni economiche praticabili allo scopo.

La società GEFIL spa, mandataria, ha risposto con nota prot. 107708 del 24.02.2023, manifestando la disponibilità dell'RTI alla prosecuzione delle attività dedotte a contratto a condizioni economiche invariate rispetto all'offerta presentata in fase di gara d'appalto a fine 2020 nonostante i rincari di tutte le materie prime sul mercato, a partire dal gas ed energia elettrica utilizzati per le sedi decentrate e per il funzionamento dell'infrastruttura relativa a stampa imbustamento di grandi quantità di materiale. La rinuncia all'adeguamento dei costi praticati dall'RTI in sede di offerta (già anomala per il cospicuo ribasso rispetto alla base d'asta) costituisce di fatto per la Regione del Veneto un prezzo complessivo migliorativo rispetto a quello finora praticato, pari quantomeno al mancato allineamento ai noti aumenti sul mercato dei costi energetici e delle materie prime utilizzate.

Alla luce del buon esito delle attività svolte dall'RTI Appaltatore, come sopra descritte per sommi capi, si ritiene inoltre opportuno sottolineare che per l'avvio e la messa a regime delle stesse sono stati necessari molti mesi di analisi, numerose riunioni e molte direttive della Direzione Politiche Fiscali e Tributi che, se non si potesse addivenire ad un rinnovo contrattuale, sarebbero tutte da ripetere.

Alla luce di quanto sopra, considerato anche l'andamento altalenante dei prezzi sul mercato, quantomeno delle risorse energetiche e delle materie prime, e tenuto conto della rinuncia dell'RTI all'adeguamento dei costi praticati, si propone di autorizzare il rinnovo del contratto d'appalto (CIG 8405394E8B) in essere per ulteriori anni tre, ovvero dal 05.03.2024 al 04.03.2027.

Alla luce della disponibilità manifestata dall'Appaltatore ospitando gratuitamente, presso gli uffici messi a disposizione in Padova e Verona, gli operatori regionali incaricati del servizio di assistenza ai contribuenti in materia di esenzioni per disabilità dal pagamento della tassa automobilistica, si propone anche di approvare la proposta di convenzione pervenuta dalla Gefil s.p.a. allegata al presente provvedimento (**Allegato A**) quale parte integrante e sostanziale dello stesso, autorizzandone contestualmente la sottoscrizione da parte del Direttore della Direzione Politiche Fiscali e Tributi.

Si propone inoltre di incaricare il Direttore della Direzione Politiche Fiscali e Tributi, sia della redazione ed approvazione con proprio successivo provvedimento dell'atto di rinnovo del contratto CIG 8405394E8B attualmente in essere alle medesime condizioni economiche, sia della sottoscrizione dello stesso con l'RTI per una durata di ulteriori anni tre, dal 05.03.2024 al 04.03.2027.

Si propone infine di incaricare il medesimo Direttore dell'adozione anche di tutti i provvedimenti di spesa necessari a far fronte alle obbligazioni che si andranno a perfezionare nell'esecuzione del rinnovo contrattuale in parola per un ammontare complessivo non superiore ad euro 13.100.670,00 al netto di IVA per tutto il periodo di anni tre di rinnovo contrattuale.

Si propone infine di incaricare l'Ufficiale rogante regionale del rogito con atto pubblico informatico del rinnovo del contratto attualmente in essere CIG 8405394E8B.

Il relatore conclude la propria relazione e propone all'approvazione della Giunta regionale il seguente provvedimento.

LA GIUNTA REGIONALE

UDITO il relatore, il quale dà atto che la struttura competente ha attestato, con i visti rilasciati a corredo del presente atto, l'avvenuta regolare istruttoria della pratica, anche in ordine alla compatibilità con la vigente legislazione statale e regionale, e che successivamente alla definizione di detta istruttoria non sono pervenute osservazioni in grado di pregiudicare l'approvazione del presente atto;

VISTO il D.Lgs. 18 aprile 2016, n. 50 "Codice dei contratti pubblici";

VISTO il D.Lgs. 31 marzo 2023, n. 36 "Codice dei contratti pubblici in attuazione dell'articolo 1 della legge 21 giugno 2022, n. 78, recante delega al Governo in materia di contratti pubblici";

VISTO il D.Lgs. 7 marzo 2005, n. 82 "Codice dell'Amministrazione Digitale";

VISTO l'art. 2, comma 2, L.R. 31.12.2012, n. 54 "Legge regionale per l'ordinamento e le attribuzioni delle strutture della Giunta regionale in attuazione della legge regionale statutaria 17.04.2012, n. 1 "Statuto del Veneto";

VISTA la L.R. 23 dicembre 2022, n. 32 "Bilancio di previsione 2023-2025";

VISTO l'art. 8, L.R. 23 dicembre 2022, n. 30 "Legge di stabilità regionale 2023";

VISTA la DACR del 6 dicembre 2022, n. 163 "Documento di Economia e Finanza regionale 2023-2025";

VISTO il contratto d'appalto rep. 7736, racc. n. 7005 del 05 marzo 2021, CIG 8405394E8B

delibera

1. di approvare le premesse quale parte integrante e sostanziale il presente provvedimento;
2. di approvare, per le motivazioni espresse in premessa, il rinnovo del contratto d'appalto Rep. n. 7736, Racc. n. 7005 sottoscritto in data 5 marzo 2021 (cig: 8405394E8B) per la durata di ulteriori anni tre, alla scadenza dello stesso, ovvero dal 05 Marzo 2024 al 04 Marzo 2027, a condizioni economiche invariate;
3. di dare atto che l'invarianza delle condizioni economiche applicate al rinnovo triennale costituisce ex se condizione economica migliorativa dei prezzi praticati nella misura in cui non subiscono alcuna variazione in aumento neppure in adeguamento agli aumenti economici sul mercato delle materie prime impiegate necessariamente nell'esecuzione dello stesso.
4. di approvare lo schema di convenzione proposto dall'Appaltatore e **Allegato A** al presente provvedimento quale parte integrante e sostanziale dello stesso, per la messa a disposizione della Regione a titolo gratuito presso gli uffici già dedicati alla tassa automobilistica regionale in Padova e Verona di alcune postazioni lavorative per dipendenti regionali che svolgono attività di assistenza al contribuente e gestione pratiche in back - office relativamente alle esenzioni dalla tassa automobilistica per soggetti portatori di handicap.
5. di incaricare il Direttore della Direzione Politiche Fiscali e Tributi della predisposizione e approvazione del contratto di rinnovo dell'appalto per l'affidamento dei servizi amministrativi, informatici e postali a supporto della gestione della tassa automobilistica regionale, e dei provvedimenti necessari alla copertura delle conseguenti spese, per un ammontare complessivo non superiore a € 13.100.670,00 al netto di IVA, da imputarsi al capitolo 5210 "Spese per l'accertamento e la riscossione dei tributi ed altre entrate regionali non tributarie e per i programmi di evoluzione, sviluppo e aggiornamento delle attività gestionali regionali in materia contabile-tributaria-fiscale" del bilancio 2023-2025 - piano finanziario 1.03.02.16.999 "Altre spese per servizi amministrativi" - art. 21 che presenta sufficiente disponibilità;
6. di incaricare il Direttore della Direzione Politiche Fiscali e Tributi della sottoscrizione con l'Appaltatore attuale dell'atto convenzionale approvato con il presente provvedimento di cui al punto 4);
7. di incaricare il Direttore della Direzione Politiche Fiscali e Tributi della sottoscrizione dell'atto di rinnovo contrattuale;
8. di incaricare l'Ufficiale rogante regionale del rogito con atto pubblico informatizzato del rinnovo contrattuale di cui al punto precedente;
9. di pubblicare la presente deliberazione sul Bollettino ufficiale della Regione.