



COMUNE DI BERGAMO

POLIZIA LOCALE E PROTEZIONE CIVILE

SERVIZIO GESTIONE ILLECITI E CONTENZIOSO

**RELAZIONE TECNICO ILLUSTRATIVA RELATIVA
ALL’AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO NELL’AMBITO
DELLA GESTIONE DELLE SANZIONI
AMMINISTRATIVE RELATIVE ALLE VIOLAZIONI
DEL CODICE DELLA STRADA, ALLE LEGGI ED AI
REGOLAMENTI COMUNALI E RECUPERO CREDITI
DELLE SANZIONI AMMINISTRATIVE EMESSE NEI
CONFRONTI DI CITTADINI STRANIERI RESIDENTI
ALL’ESTERO**

ANNI 2025/2026/2027

Lì, 26 giugno 2024

IL RESPONSABILE UNICO DEL PROGETTO
Comm. Capo Giovanni Suppa

INDICE

STATO DI FATTO LOTTO 1

OBIETTIVI DELL'APPALTO LOTTO 1

STANDARD QUALITATIVI LOTTO 1

STANDARD DI CONTROLLO LOTTO 1

STATO DI FATTO LOTTO 2

OBIETTIVI DELL'APPALTO LOTTO 2

STANDARD QUALITATIVI LOTTO 2

STANDARD DI CONTROLLO LOTTO 2

QUADRO ECONOMICO LOTTO 1 E LOTTO 2

LOTTO 1

STATO DI FATTO

Attualmente, il servizio è affidato alla società Maggioli spa (C.F.: 06188330150), con sede a Santarcangelo di Romagna (RN) in Via Del Carpino 8, e ha per oggetto la gestione informatizzata dell'intero procedimento sanzionatorio e la notifica degli atti amministrativi riguardanti le sanzioni del Codice della Strada, delle leggi, ordinanze e regolamenti comunali, che include altresì il servizio di postalizzazione delle violazioni, in un unico lotto funzionale. Al momento, pertanto, sono in vigore le medesime condizioni, attività e tipologia di fornitura di cui al precedente e scaduto appalto.

Il servizio consiste nel supporto alla gestione di tutte le procedure relative all'inserimento, gestione e postalizzazione (sia cartacea che elettronica a seconda della specifica tipologia di destinatario) dei verbali di accertamento di violazione del Codice della Strada, delle ordinanze e dei regolamenti comunali in genere, nonché di tutte le leggi speciali di competenza, per quanto attiene l'accertamento della Polizia Locale. Inoltre, attualmente, è in corso una convenzione con il Comune di Curno (Bg) e quello di Scanzorosciate (Bg) per la sola ed esclusiva gestione del contenzioso davanti al Prefetto ed al Giudice di Pace di Bergamo che consiste nella redazione di memorie e delle conseguenti operazioni correlate, inclusa la presenza in giudizio a carico degli agenti di Polizia Locale.

L'intero procedimento sanzionatorio è gestito mediante il software Concilia (prodotto della società Maggioli S.p.A.) che il comune di Bergamo ha acquistato ormai da più di dieci anni e che si intende mantenere in futuro. Al momento, è affidato anche il servizio di front office che viene realizzato sia in presenza, attraverso uno sportello ubicato all'interno dei locali del Comando di Polizia Locale, sede centrale di Via Coghetti n. 10, con orario dal Lunedì al Venerdì dalle 8.30 alle 18.30 ed il Sabato fino alle 17.30, sia mediante due linee telefoniche in sede (a disposizione del cittadino nei medesimi orari di cui sopra) nonché, di un'ulteriore linea telefonica, con numero verde dedicato, che risponde da Sant'Arcangelo di Romagna (sede dell'attuale aggiudicataria Maggioli SpA) con orario dal Lunedì al Venerdì dalle 8.30 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 17.30, e che fornisce soltanto indicazioni di massima ed in generale sulle sole procedure amministrative sanzionatorie senza entrare nello specifico procedimento. Il servizio prevede altresì un front office che risponde per mezzo di posta elettronica e/o protocollo comunale.

Il servizio (ad esclusione della gestione estera che viene attuata presso la sede dell'attuale aggiudicataria) è svolto interamente presso la sede del Comando Polizia Locale di Bergamo – Via Coghetti n. 10, in apposito e separato ufficio ubicato al piano terra e concesso in comodato d'uso gratuito. L'attuale aggiudicataria ha provveduto al completo allestimento dello stesso (collegamenti telematici, attrezzature informatiche e d'ufficio adeguate al numero di persone impiegate ed alle attività previste), alla relativa manutenzione/sostituzione, nonché a tutti gli oneri di gestione.

Il personale del service Maggioli, in servizio, in presenza, presso il Comando di Polizia Locale, nella medesima fascia oraria di cui al sopra citato front office, si compone di n. 9 risorse umane, inquadrato nel CCNL Grafici Industria con il profilo professionale di addetto attività front/back office, e di un operatore da remoto presso la sede di Maggioli di Sant'Arcangelo di Romagna che presta la propria attività non in modo esclusivo, per la gestione dei verbali indirizzati a soggetti stranieri e postalizzazione.

Con riferimento all'ultimo, nella tabella sotto riportata viene indicato il peso delle attività inerenti l'iter sanzionatorio gestito dalla sunnominata società.

Tipologia atti	2021	2022	2023
Verbali CDS	131.721	164.050	173.180
Verbali AMMINISTRATIVI	850	759	1125

Totale	132.571	164.809	174.305
--------	---------	---------	---------

Di cui verbali indirizzati a soggetti stranieri residenti all'estero:

	2021	2022	2023
Verbali CDS	7.682	5.294	19.535

OBIETTIVI DELL'APPALTO

Il supporto tecnico-operativo al Comando di Polizia Locale nella corretta e completa gestione dell'intero iter sanzionatorio relativo a norme del Codice della Strada e alle diverse norme amministrative che prevedono sanzioni pecuniarie ed accessorie dirette a soggetti residenti in Italia, nonché l'efficiente ed efficace approntamento e attuazione del front office nelle varie forme (presenza, email e telefono).

STANDARD QUALITATIVI

Gli standard qualitativi corrispondono alla corretta esecuzione di tutte le attività come meglio descritte nel CSA nonché il rispetto dei tempi massimi indicati nello stesso.

STANDARD DI CONTROLLO

La stazione appaltante porrà attenzione sull'effettiva esecuzione di tutte le attività richieste nel capitolato tecnico, con particolare riferimento a quelle in cui sono previste dei termini perentori come ad esempio, nelle ipotesi dei vari ricorsi e/o impugnative.

I controlli verranno eseguiti sia dal Responsabile del Servizio che dai singoli agenti di Polizia Locale assegnati al Servizio Gestione Illeciti e Contenzioso, su tutti i procedimenti trattati nonché, su quelli segnalati dal cittadino-destinatario dell'atto, ma anche a campione.

E' prevista una relazione semestrale sull'andamento delle attività affidate e del rispetto dei termini, inclusi quelli processuali e di notifica degli atti giudiziari.

Il mancato rispetto di quanto sopra esposto, comporterà l'applicazione di penali come meglio descritto e precisato nel capitolato speciale d'appalto.

LOTTO 2

STATO DI FATTO

Attualmente, il servizio di notifica dei verbali di violazione alle norme del Codice della Strada, indirizzati ai proprietari di veicoli con targa straniera o a locatari stranieri è affidato alla Società Maggioli spa (C.F.: 06188330150), con sede a Santarcangelo di Romagna (RN) in Via Del Carpino 8, che svolge le attività dalla sede di Sant'Arcangelo di Romagna. La società si occupa della ricerca dei nominativi dei destinatari, della stampa, dell'imbustamento, della spedizione postale estera, nonché della rendicontazione della notifica e di quella dei pagamenti. Non esegue alcuna attività di riscossione che, invece, sono state appaltate, mediante Accordo Quadro alla società NIVI S.p.A. (C.F. e P.I.:04105740486), Via O. da Pordenone, 20-50127 Firenze dall'anno 2022. Quest'ultima società ha provveduto, attraverso apposita interfaccia, a collegarsi con l'applicativo in uso al Comando al fine di eseguire i seguenti servizi:

- la ricezione e scambio per via telematica della documentazione inerente gli atti da cui derivano i crediti dell'Amministrazione;
- l'invio di una o più lettere di richiesta pagamento con allegato, se necessario, il bollettino di c/c postale appositamente predisposto;
- un front-line di cortesia tramite il quale il debitore riceve assistenza dal personale NIVI, che nel caso si rapporterà con il creditore;
- attività di Phone Collection;
- attività di Home Collection;
- l'accesso riservato al Comando di Polizia Locale ad apposito gestionale che permette di consultare le pratiche ed ottenere informazioni e statistiche sullo stato di avanzamento degli affidamenti;
- l'accesso ad un portale pubblico dove gli utenti/debitori possono consultare la propria situazione, inviare richieste di informazioni e fornire documentazione utile alla definizione della pratica;
- attività legale di supporto e gestione nel recupero del credito vantato dall'Amministrazione.

	2021	2022	2023
Verbali CDS indirizzati a stranieri	7.682	5.294	19.535

STRANIERI	2017	2018	2019	2020	2021
n. verbali affidati a NIVI	1864	2496	1384	610	27
n. verbali pagati	230	443	0	160	8
Importi incassati in	26.853,10	45.033,10	0	16.597,00	762,50

Euro					
% importi incassati	13,34%	18%	0	25,5%	25,24%

OBIETTIVI DELL'APPALTO

L'affidamento ha per oggetto il servizio per la gestione dell'intera procedura relativa alle sanzioni amministrative afferenti alle violazioni alle norme del Codice della Strada e di altre norme e/o regolamenti statali, regionali o comunali, accertate a carico dei veicoli con targa estera e/o di trasgressori ovvero degli obbligati in solido residenti all'estero.

Il servizio richiesto comprende la stampa e la notifica degli atti sanzionatori di competenza del Comando di Polizia Locale di Bergamo, nonché la riscossione e il recupero crediti internazionali secondo quanto stabilito dalla vigente normativa e dalle convenzioni internazionali vigenti, articolato nelle operazioni ed attività descritte nel capitolato speciale d'appalto.

L'appaltatore del servizio nel rispetto delle normative italiane, di quelle in vigore nei singoli paesi esteri interessati, di quelle vigenti in materia di notificazione all'estero ed in relazione agli aspetti di protezione dei dati personali, deve curare per conto del Comando di Polizia Locale di Bergamo tutte le pratiche relative alla procedura di notifica internazionale (secondo le norme e gli accordi bilaterali in vigore per ogni singolo stato), la riscossione delle sanzioni, il recupero dei crediti vantati dal Comando di Polizia Locale nei confronti di terzi, derivanti dalle contestazioni di sanzioni relative alle violazioni alle norme del Codice della Strada e ad altre norme e/o regolamenti statali, regionali o comunali, accertate a carico di veicoli immatricolati all'estero o di soggetti residenti all'estero nonché di locatari che hanno stabilito il proprio domicilio all'estero.

STANDARD QUALITATIVI

Gli standard qualitativi corrispondono alla corretta esecuzione di tutte le attività come sopra meglio descritte, con particolare riguardo al rispetto delle tempistiche delle azioni richieste dall'Appaltante così come esplicitamente indicate nel Capitolato Speciale di Appalto.

STANDARD DI CONTROLLO

L'Appaltante porrà attenzione sull'effettiva esecuzione di tutte le attività richieste nel capitolato tecnico, con particolare riferimento a quelle di notifica degli atti, rendicontazione dei pagamenti e di aggiornamento dello stato del singolo verbale affidato.

I controlli verranno eseguiti sia dal Responsabile del Servizio che dai singoli agenti di Polizia Locale assegnati al Servizio Gestione Illeciti e Contenzioso, su tutti i procedimenti assegnati nonché, su quelli segnalati dal cittadino-destinatario dell'atto, ma anche a campione.

E' prevista una relazione semestrale sull'andamento delle attività affidate e del rispetto dei termini, inclusi quelli processuali e di notifica degli atti.

Il mancato rispetto di quanto sopra esposto, comporterà l'applicazione di penali come meglio descritto e precisato nel capitolato speciale d'appalto.

QUADRO ECONOMICO

DESCRIZIONE DELLE PRINCIPALI VOCI DI COSTO	EURO
SPESA PER ACQUISIZIONE SERVIZIO SOGGETTO A RIBASSO LOTTO 1	€ 1.031.700,00
SPESA PER ACQUISIZIONE SERVIZIO SOGGETTO A RIBASSO LOTTO 2	€ 222.300,00
ONERI PER LA SICUREZZA INERENTI IL DUVRI NON SOGGETTI A RIBASSO LOTTO 1	0
TOTALE A BASE DI GARA	€ 1.254.000,00
IVA SUL BENE/SERVIZIO OGGETTO DI GARA	€ 275.880,00
CONTRIBUTO AD AUTORITY NAZIONALE ANTICORRUZIONE	€ 600,00
INCENTIVO TECNICO DI CUI ALL'ART. 45 DEL D.LGS. 36/2023	€ 23.810,00
IMPREVISTI	€ 250.800,00
ALTRE SPESE	
TOTALE COMPLESSIVO ONERI NECESSARI PER ACQUISIZIONE SERVIZIO	€ 1.805.090,00