

**SERVICE 1****NUMERO VERDE PER LA GESTIONE IN REMOTO DEL FRONT OFFICE**

L'Ente \_\_\_\_\_

Via/P.zza \_\_\_\_\_ Numero \_\_\_\_\_

CAP \_\_\_\_\_ Località \_\_\_\_\_ Provincia \_\_\_\_\_

Telefono \_\_\_\_\_ E-mail \_\_\_\_\_

Residenti \_\_\_\_\_

Nome Responsabile/Dirigente \_\_\_\_\_

E-mail \_\_\_\_\_

**CHIEDE****L'ATTIVAZIONE DEL SERVICE 1****NUMERO VERDE PER LA GESTIONE IN REMOTO DEL FRONT OFFICE****EROGATO DA FINANZA LOCALE PARTNERSHIP S.r.l. (di seguito FLP)**

DICHARA di aver assunto la delibera e /o determina n. \_\_\_\_\_

del \_\_\_\_\_ CIG \_\_\_\_\_

pari a complessivi Euro \_\_\_\_\_ (IVA compresa)

per l'attivazione del **SERVICE 1**

Indicare il tributo di interesse per il quale si richiede il service \_\_\_\_\_

*L'ente sarà abilitato al **SERVICE 1**, nelle 24 ore successive alla data di sottoscrizione del presente modulo, con User ID e una password personalizzata.*

**Luogo e data****Il Committente**  
(Timbro e Firma)

**N.B. La richiesta è valida solo se è firmata**  
*Allegare al presente contratto una copia della delibera/determina.*

**ART. 1 – CONTENUTI.** Lo strumento, denominato “NUMERO VERDE PER LA GESTIONE IN REMOTO DEL FRONT OFFICE”, di seguito chiamato più semplicemente “**Service 1**” consente all’ufficio, attraverso l’attivazione di un numero verde e con l’utilizzo di piattaforme per collegamenti in remoto, di fruire in modo chiaro e semplice di competenze specializzate, supportando quindi l’ufficio nella delicata gestione del front office con il contribuente. I contenuti del “**Service 1**” saranno svolti con professionalità e tempestività nell’ambito di una particolare esperienza acquisita nel campo dell’assistenza agli enti locali. Il “**Service 1**” comprende:

- **numero verde** gratuito - sia da linea fissa che mobile – attivo per tutta la durata del *Service 1*;
- **call center dedicato** attivo da lunedì al giovedì dalle ore 9,00 alle ore 13,00;
- **creazione di un calendario** condiviso da cui è possibile consultare gli appuntamenti di front office fissati dal call center e gestire le singole richieste in maniera programmata;
- **spazio dedicato** su [vpn.finanzalocale.net](http://vpn.finanzalocale.net) con accesso personalizzato (*user ID e password*) per la condivisione documentale;
- **email dedicata** che i contribuenti potranno utilizzare per inoltrare le loro richieste e la documentazione ritenuta utile alla definizione della propria posizione tributaria. La casella di posta elettronica è sempre in modalità di “condivisione” con l’ufficio tributi;
- **appuntamenti di front office** gestiti in remoto da personale dipendente di FLP specializzato nella attività di front office con esperienza ultra ventennale e ultra decennale. Il nominativo del personale dedicato sarà comunicato all’ente al momento della attivazione del presente *Service 1*;
- **scheda di front office** che rileva il giorno dell’incontro, l’orario, l’intestatario e il numero dell’avviso di accertamento, le richieste del contribuente, l’eventuale documentazione fornita, con spazio riservato all’ufficio per l’esito conclusivo;
- **protocollo degli esiti** che attestano la lavorazione della pratica da parte dell’ufficio e le note esplicative delle istruttorie eseguite indicate nel data base nella posizione del contribuente, motivando le eventuali rettifiche o annullamenti;
- **reportistica settimanale** sugli incontri svolti e sulle istanze presentate dai contribuenti.

FLP si riserva di modificare il proprio servizio e di darne comunicazione attraverso i consueti strumenti telematici di erogazione dei servizi.

**ART. 2 - MODALITÀ DI ATTIVAZIONE** È possibile attivare il “**Service 1**” previo ricevimento della richiesta di adesione debitamente sottoscritta e del relativo impegno di spesa.

In alternativa, l’Ente potrà attivare il “**Service 1**” anche utilizzando il canale MepA: in questo caso è necessario trasmettere la richiesta di adesione indicando il numero dei residenti risultanti in anagrafe comunale al 1° gennaio: nelle 24 ore successive sarà nostra cura inviare lo specifico codice articolo che sarà attribuito dal mercato elettronico. Le richieste di adesione dovranno pervenire utilizzando la casella di protocollo [flm@finanzalocale.net](mailto:flm@finanzalocale.net) ovvero a mezzo PEC [flp@pec.it](mailto:flp@pec.it).

### **ART. 3 - TEMPI DI ATTIVAZIONE**

L’attivazione è immediata e decorre dal ricevimento dell’atto di determinazione e/o dal momento di accettazione dell’ordine se utilizzato il canale MePA.

**ART. 4 - DURATA DEL SERVICE 1** La durata del “**Service 1**” è di un anno dalla data di attivazione e non prevede il rinnovo tacito. Fatta eccezione di interruzione del collegamento WEB e di telefonia da cause derivanti da soggetti terzi (fornitori linea telefonica e Internet). L’Ente si impegna a corrispondere i costi del servizio reso secondo la tariffa di riferimento e le modalità stabilite nel successivo articolo.

**ART. 5 – TARIFFE** La tariffa annua del “**Service 1**” è funzione della dimensione demografica dell’ente, con una previsione di costo minimo e di costo massimo. Le tariffe del “**Service 1**” sono così determinate:



(\*) I costi sopra indicati sono esclusi iva.

Il *Service 1* non è attivabile per i capoluoghi di provincia.

**ART. 6 - FATTURAZIONE E MODALITÀ' DI PAGAMENTO** FLP fatturerà il compenso previsto, dal primo giorno del mese successivo dalla data di attivazione.

**ART. 7 - UTILIZZO DELLE INFORMAZIONI** I dati e le informazioni del “**Service 1**” possono essere utilizzati esclusivamente per fini interni e per lo svolgimento del servizio. **È vietata in ogni caso la riproduzione e commercializzazione degli stessi a terzi.**

**ART. 8 – RESPONSABILITÀ** FLP fornirà i contenuti di cui all'articolo 1 oggetto del “**Service 1**” con la cura dovuta, in particolare per quanto riguarda la corretta acquisizione e gestione delle informazioni contenute, nonché la continua disponibilità sulla rete (internet-telefonica) dei medesimi. FLP non è responsabile di disservizi dovuti a cause di forza maggiore oppure a evenienze tecniche o di altra natura che non siano di sua diretta responsabilità.

**ART. 9 - RISOLUZIONE DEL SERVIZIO** FLP si riserva di interrompere “**Service 1**” in caso di mancata fornitura da parte dell'ente di dati e informazioni essenziali per lo svolgimento del servizio.

**ART. 10 - FORO COMPETENTE** In caso di controversie, il committente riconosce la competenza esclusiva del foro di Pisa.

Data

Firma

*Informativa ai sensi della Legge n. 675/96 - I dati forniti saranno tutelati in ottemperanza di quanto previsto dalla Legge n. 675/96 sulla riservatezza dei dati personali.*

*Informativa ai sensi del D.Lgs n. 196/2003 – Codice Privacy. I dati acquisiti sono utilizzati esclusivamente da FLP per la divulgazione delle proprie iniziative.*

*Come noto, vi competono tutti i diritti previsti dall'art. 10 del D.Lgs. n. 196/2003 e quindi potrete accedere ai Vostri dati chiedendone la correzione, l'integrazione e, ricorrendone gli estremi, la cancellazione o il blocco. Dal 25 maggio 2018 è in vigore il nuovo regolamento generale per la protezione dei dati (GDPR). In accordo con le nuove disposizioni saremo autorizzati a utilizzare i Vostri dati personali soltanto previa autorizzazione. Il portale del Gruppo Finanza Locale garantisce che i Vostri dati (nome, indirizzo e mail) saranno utilizzati esclusivamente per l'invio delle nostre comunicazioni. I Vostri dati personali saranno trattati per un periodo di tempo pari al minimo necessario ossia fino alla cessazione dei rapporti di comunicazione in essere tra Voi e il Titolare del Trattamento.*

*Il Titolare del Trattamento è Finanza Locale Partnership con sede legale in Via Giosuè Carducci 62, 56010 San Giuliano Terme (PI). Se preferite non ricevere più comunicazioni, potrete essere rimossi dalle nostre newsletter comunicandolo in qualsiasi momento alla mail: [flm@finanzalocale.net](mailto:flm@finanzalocale.net)*