Data di pubblicazione: *02/08/2019*
Nome allegato: *All. 2_Capitolato tecnico_rett.pdf*
CIG: *7984372037;*
Nome procedura: *Procedura aperta di carattere comunitario, ai sensi dell'art. 60 del D.Lgs. n. 50/2016, volta all'affidamento del «Servizio di pagamento delle prestazioni INPS al di fuori del territorio nazionale»*

Istituto Nazionale Previdenza Sociale
Direzione Centrale Acquisti e Appalti

ISTITUTO NAZIONALE PREVIDENZA SOCIALE

Direzione Centrale Acquisti e Appalti

CAPITOLATO TECNICO

Procedura aperta di carattere comunitario, ai sensi dell'art. 60, del D.Lgs. n. 50/2016, volta all'affidamento del *«Servizio di pagamento delle prestazioni INPS al di fuori del territorio nazionale»*

CIG: 7984372037

Via Ciro il Grande, n. 21 – 00144 Roma

tel. +390659058600

C.F. 80078750587 - P.IVA 02121151001

1 CARATTERISTICHE DELL'AFFIDAMENTO 3
1.1 OGGETTO 3
1.2 INFORMAZIONI GENERALI 3
1.3 VOLUMI E CORRISPETTIVI 4
1.4 OBBLIGHI DELL'APPALTATORE 5
2 SERVIZIO PRINCIPALE 6
2.1 PAGAMENTO DELLE PRESTAZIONI INPS IN VIA CONTINUATIVA AL DI FUORI DEL TERRITORIO NAZIONALE 6
2.1.1 Descrizione del servizio 6
2.1.2 Incarichi di pagamento 6
2.1.3 Calendario dei pagamenti e approvvigionamento dei fondi 6
2.1.4 Sospensione e ripristino 7
2.1.5 Moneta di pagamento 8
2.1.6 Modalità di pagamento 8
2.1.7 Pagamento a tutori e delegati 9
2.1.8 Richiesta e rendicontazione dei riaccrediti (totale/parziale) 11
2.1.9 Database Condiviso 11
2.1.10 Pagamenti non riscossi 12
2.1.11 Rifusione dei pagamenti irregolari 12
2.1.12 Riaccrediti 12
2.1.13 Rendicontazione 12

2.2 PAGAMENTO DELLE PRESTAZIONI INPS *UNA TANTUM* AL DI FUORI DEL TERRITORIO NAZIONALE 13
2.2.1 Descrizione del servizio 13
2.2.2 Ordini di pagamento 13
2.2.3 Tempistiche di pagamento 14
2.2.4 Moneta di pagamento e modalità di pagamento e modalità di esecuzione 14
2.2.5 Modalità di pagamento 14
2.2.6 Rifusione dei pagamenti irregolari 15
2.2.7 Riaccrediti 15
2.2.8 Rendicontazione 15
3 SERVIZIO AGGIUNTIVO 16
3.1 ACCERTAMENTO DELL'ESISTENZA IN VITA E DELLA RESIDENZA DEI PENSIONATI 16
4 SERVIZI ACCESSORI 17
4.1 SERVIZI DI ASSISTENZA AI BENEFICIARI 17
4.2 SERVIZI DI ASSISTENZA ALL'INPS 18

1 CARATTERISTICHE DELL'AFFIDAMENTO

1.1 OGGETTO

Il presente Capitolato ha ad oggetto l'affidamento del «*Servizio di pagamento delle prestazioni INPS al di fuori del territorio nazionale*».

Il Servizio oggetto di affidamento, in particolare, è articolato in:

A. Servizio principale

- Pagamento delle prestazioni INPS in via continuativa al di fuori del territorio nazionale;
- Pagamenti *una tantum* al di fuori del circuito domestico.

B. Servizio aggiuntivo

- Accertamento dell'esistenza in vita e della residenza dei pensionati.

C. Servizi accessori

- Servizi di assistenza ai beneficiari;
- Servizi di assistenza all'INPS.

Tali servizi dovranno essere eseguiti nei termini e con le modalità indicate nel presente Capitolato Tecnico.

Le procedure operative di dettaglio relative all'esecuzione del servizio saranno definite sulla base delle specifiche tecniche dell'INPS, ivi comprese quelle descritte nell'allegato *sub* 3 e *sub* 5 al presente Capitolato Tecnico.

Le specifiche tecniche dell'INPS, come descritte nei suddetti allegati, potranno subire modifiche che saranno comunicate all'Appaltatore, anche ai fini del pieno adeguamento alla normativa vigente.

1.2 INFORMAZIONI GENERALI

Di seguito si riportano i principali elementi che caratterizzano il Servizio:

- i pagamenti, attualmente, sono eseguiti per la maggior parte con cadenza mensile (le pensioni di modico importo vengono pagate annualmente o semestralmente);
- la moneta di pagamento è l'euro, salve diverse disposizioni valutarie del Paese straniero interessato e salva una diversa preferenza del pensionato;
- le principali modalità di pagamento, a scelta del beneficiario, sono il pagamento con accredito in conto corrente o allo sportello in contanti; ove le condizioni locali non

consentano alcuna delle modalità di pagamento sopra precisate, l'INPS può autorizzare l'Appaltatore all'emissione e spedizione di assegno circolare non trasferibile o altro titolo garantito dalla Banca;

- gli oneri previsti per lo svolgimento del servizio sono compresi nella commissione a carico dell'Istituto;
- l'Appaltatore procede alla verifica dell'esistenza in vita dei pensionati per accertare la regolarità dei pagamenti;
- l'Appaltatore, è tenuto a prestare un servizio di assistenza ai beneficiari e all'INPS.

1.3 VOLUMI E CORRISPETTIVI

Nel corso dell'anno 2018 sono stati eseguiti circa 2.570.000 pagamenti riferiti alle rate correnti delle pensioni in più di 160 Paesi. A titolo esemplificativo, la ripartizione di tali volumi tra i vari Stati è indicata nell'allegato *sub* 1 al presente Capitolato.

Nel corso dell'anno 2018 sono stati eseguiti circa 7.000 pagamenti *una tantum*.

Nel corso di svolgimento della procedura e durante l'esecuzione del contratto potranno verificarsi, senza oneri aggiuntivi per INPS, modificazioni relative al numero delle pensioni correnti (decrementi derivanti, per esempio, da eliminazioni e incrementi dovuti a nuove pensioni e da variazioni della normativa nazionale e internazionale e delle disposizioni interne di carattere generale) e dei pagamenti una *tantum* e agli importi complessivi da corrispondere (per variazione, per esempio, del numero delle pensioni, della normativa nazionale e internazionale in materia e delle disposizioni interne di carattere generale).

Nel corso del 2018 sono stati sottoposti alla verifica generalizzata dell'esistenza in vita circa 250.000 pensionati. La ripartizione indicativa dei volumi tra i vari Stati è quella risultante dall'allegato *sub* 2.

Si ritiene che il numero di richieste di verifica dell'esistenza in vita da parte dell'Istituto per il triennio possa ammontare complessivamente a circa 850.000. Tuttavia, l'Istituto si riserva di chiedere un numero maggiore di verifiche in relazione a un eventuale incremento del numero dei pensionati all'estero e/o a fronte di maggiori esigenze di controllo o, al contrario, un numero inferiore di accertamenti nel caso in cui la progressiva armonizzazione dei processi operativi delle Istituzioni previdenziali dei vari Stati nonché l'individuazione di modalità innovative di controllo possano consentire, negli anni a venire, una graduale riduzione del numero di soggetti da sottoporre a verifica di esistenza in vita.

I prezzi unitari di aggiudicazione del Servizio Principale e del Servizio Aggiuntivo sono onnicomprensivi e si intendono fissi e invariabili per tutta la durata del contratto.

Il costo dei Servizi Accessori deve intendersi ricompreso nei prezzi offerti per il Servizio Principale e per il Servizio Aggiuntivo.

Il prezzo unitario offerto dall'Appaltatore per lo svolgimento del Servizio Principale è comprensivo di tutti i compensi e gli oneri connessi allo svolgimento del medesimo Servizio Principale, incluse le commissioni di cambio, le spese postali e di recapito.

Il prezzo unitario offerto per il Servizio Aggiuntivo di accertamento dell'esistenza in vita comprende ogni adempimento relativo alla verifica annuale di esistenza in vita per ogni singolo pensionato individuato sulla base dei criteri di volta in volta indicati da parte dell'Istituto.

L'esecuzione del Servizio Principale e del Servizio Aggiuntivo non comporteranno l'imposizione da parte dell'Appaltatore di alcuna spesa a carico del beneficiario.

1.4 OBBLIGHI DELL'APPALTATORE

L'Appaltatore deve costituire un'apposita struttura organizzativa per la gestione del servizio (anche definita Unità Operativa), conforme a quanto indicato in sede di Offerta Tecnica e nel presente Capitolato, rendendo noti l'organigramma di commessa, il numero degli operatori dedicati al servizio, i mezzi di comunicazione fra i diversi livelli della struttura, fra questa e il beneficiario e fra questa e le strutture INPS.

L'INPS si riserva la facoltà di introdurre modifiche procedurali relative allo scambio di informazioni con l'Appaltatore previste dal presente Capitolato Tecnico connesse all'attuazione di norme nazionali o internazionali e all'evoluzione del proprio sistema informatico.

L'Appaltatore deve assicurare adeguati sistemi di tutela della riservatezza dei dati e di protezione per il rischio di emergenza informatica.

Con riferimento al Servizio Principale, l'Appaltatore deve garantire altresì la presenza di sportelli di pagamento di una filiale propria o di corrispondenti dirette nei Paesi in cui risiedono più di 3.000 (tremila) beneficiari.

Nel corso dell'esecuzione del contratto, eventuali sostituzioni delle corrispondenti dovranno avvenire con altre equivalenti per numero di sportelli.

L'Appaltatore e le relative corrispondenti estere dirette e indirette dovranno essere in possesso di ogni autorizzazione, abilitazione o titolo, comunque denominati, necessari per l'esercizio dell'attività di pagamento negli Stati presso i quali saranno chiamati a svolgere il Servizio Principale, nel rispetto della normativa di riferimento.

2 SERVIZIO PRINCIPALE

2.1 PAGAMENTO DELLE PRESTAZIONI INPS IN VIA CONTINUATIVA AL DI FUORI DEL TERRITORIO NAZIONALE

2.1.1 Descrizione del servizio

Il Servizio di pagamento delle prestazioni INPS in via continuativa al di fuori del territorio nazionale ha ad oggetto l'esecuzione dei pagamenti che l'Istituto Nazionale della Previdenza Sociale è tenuto a corrispondere, riferiti a prestazioni erogate in via continuativa, nonché l'attività per il riaccredito dei pagamenti non dovuti e la relativa rendicontazione amministrativo-contabile.

Ove previsto dai Regolamenti dell'Unione Europea e dalle Convenzioni Bilaterali sottoscritte dall'Italia, l'INPS potrà disporre, con riferimento alla medesima posizione pensionistica, sia il pagamento al pensionato sia il pagamento diretto di somme a una Istituzione estera.

2.1.2 Incarichi di pagamento

L'Appaltatore riceve gli incarichi di pagamento da parte dell'INPS per via telematica di norma almeno 10 (dieci) giorni prima della data di pagamento.

I flussi telematici relativi agli incarichi di pagamento saranno predisposti dall'INPS secondo le modalità operative che saranno definite prima dell'avvio dell'esecuzione del Servizio. Allo stato attuale lo scambio di informazioni avviene secondo un tracciato proprietario il cui contenuto è descritto nell'allegato *sub* 3 al presente Capitolato Tecnico. Le modalità informatiche di trasmissione potranno subire adeguamenti, anche al fine di garantire il rispetto della normativa SEPA.

L'aggiornamento periodico delle specifiche tecniche sarà portato a conoscenza dell'Appaltatore in tempo utile a consentire le conseguenti variazioni procedurali. L'Istituto ha la facoltà di fissare termini per la realizzazione delle modifiche da parte dell'Appaltatore.

Per lo scambio telematico dei dati, l'Appaltatore e l'INPS adotteranno adeguate procedure di sicurezza.

2.1.3 Calendario dei pagamenti e approvvigionamento dei fondi

I pagamenti sono effettuati con cadenza mensile, semestrale o annuale, nei giorni previsti dal calendario di pagamento delle pensioni INPS stabilito dalla normativa vigente che, attualmente, prevede che i pagamenti avvengano il primo giorno bancabile di ciascun mese, a eccezione del mese di gennaio in cui tale scadenza è prevista al secondo giorno bancabile di tale mese.

Il pagamento al pensionato s'intende eseguito quando quest'ultimo acquisisce la disponibilità dell'importo della pensione, vale a dire al momento dell'accreditamento sul proprio conto corrente o della disponibilità della riscossione del contante allo sportello.

L'INPS precostituisce i fondi presso l'Appaltatore entro il giorno antecedente a quello del pagamento.

2.1.4 Sospensione e ripristino

La richiesta di sospensione dei pagamenti è di norma disposta dall'Istituto.

Nel mese che precede la data di scadenza del pagamento, l'Istituto effettua tale richiesta di sospensione mediante l'invio dei flussi telematici RIA/RIC (con estensione identificativa RIA se in formato FLAT, con estensione identificativa RIC se in formato XML) o, in casi residuali, l'Istituto può inviare anche con altre modalità di comunicazione la sospensione del pagamento in scadenza.

La Banca è tenuta a restituire integralmente all' INPS gli importi oggetto del pagamento, indipendentemente dalla disponibilità di somme presenti sul conto corrente del beneficiario INPS, per tutte le richieste di sospensione contenute in flussi massivi che l'INPS renderà disponibile alla Banca entro 3 giorni antecedenti al giorno di pagamento.

Tale sospensione ha effetto per il solo pagamento in scadenza, salva diversa specifica indicazione da parte dell'INPS. Le sospensioni disposte dall'Istituto devono essere rendicontate per via telematica.

La sospensione può essere operata anche dalla Banca *motu proprio*, malgrado la mancata segnalazione da parte dell'Istituto:

- nel caso in cui rilevi il decesso del beneficiario o altro fatto che possa determinare la cessazione del diritto del beneficiario;
- per irreperibilità del beneficiario, in caso di tre disposizioni successive tornate all'Appaltatore medesimo, fatto salvo il caso in cui il pensionato, prima della sospensione, abbia comunque riscosso una o più rate pensionistiche anche se successive a quelle tornate all'Appaltatore durante il periodo di validità di queste ultime.

Nel caso in cui disponga la sospensione, l'Appaltatore è tenuto a restituire all'Istituto tutti gli importi relativi alla stessa pensione, ancorché non sia ancora trascorso il periodo di validità.

I pensionati sospesi per mancato incasso di tre titoli successivi saranno ripristinati a seguito di apposita comunicazione, trasmessa all'Appaltatore dall'INPS o dal pensionato. In tale ultimo caso il pensionato dovrà fornire gli elementi eventualmente indispensabili per il pagamento e, nei casi in cui sarà ritenuto necessario, un'idonea prova di esistenza in vita.

Le sospensioni disposte dalla Banca devono essere segnalate all'Istituto per via telematica.

L'Appaltatore potrà ripristinare di propria iniziativa il pagamento di una pensione sospesa per irreperibilità del beneficiario, salvo che le relative rate non siano state già rendicontate all'INPS.

I pagamenti delle rate possono essere ripristinati su richiesta della competente Sede dell'Istituto.

Nel caso, invece, di rate sospese su disposizione dell'INPS per decesso del titolare, l'Appaltatore non può riattivare il pagamento se non previa presentazione di certificazione di esistenza in vita: in questo caso, l'Appaltatore, oltre alla normale rendicontazione, dovrà comunicare l'avvenuta riattivazione alla casella di posta elettronica certificata della direzione della struttura territoriale INPS che ha in gestione la pensione.

2.1.5 Moneta di pagamento

L'Appaltatore esegue i pagamenti in euro, salvo diverse disposizioni valutarie o prassi vigenti nel Paese straniero interessato. È data facoltà al beneficiario di optare per la riscossione in moneta locale.

Per i pagamenti elettronici da erogare in valute diverse dall'euro, si applica un tasso di cambio trasparente e concorrenziale selezionato fra i tassi interbancari negoziati nei mercati internazionali due giorni prima della data di precostituzione dei fondi da parte dell'Istituto.

L'Appaltatore fornirà evidenza all'INPS, mediante reportistica mensile, dei tassi di cambio di riferimento (fixing) utilizzati come benchmark ai fini della conduzione dell'operazione di cambio.

2.1.6 Modalità di pagamento

Le modalità di pagamento sono scelte dal beneficiario tra le seguenti possibilità:

- accredito in conto corrente;
- pagamento in contanti allo sportello.

I pagamenti sono effettuati senza alcuna spesa a carico del beneficiario, ferme restando eventuali commissioni applicate, per il Servizio Principale, da istituti bancari selezionati dal beneficiario al di fuori delle filiali e delle corrispondenti dirette o indirette dell'Appaltatore, purché compatibili con la normativa nazionale e internazionale vigenti.

Ove le condizioni locali non consentano alcuna delle modalità di pagamento sopra precisate, l'INPS può autorizzare l'Appaltatore all'emissione e spedizione di assegno circolare non trasferibile o altro titolo garantito dalla Banca.

L'Appaltatore è tenuto a rispettare tutte le normative nazionali e internazionali che regolano i pagamenti. In particolare, si evidenziano le norme che regolano l'Area Unica dei Pagamenti in Euro (Reg. 260/2012, modif. dal Reg. 248/2014 - SEPA), entro i limiti di applicabilità delle medesime.

Nel caso di primo pagamento di una pensione di nuova liquidazione, l'Appaltatore dovrà inviare una comunicazione al pensionato per informarlo della disponibilità delle somme e delle modalità di riscossione delle medesime.

Nel caso in cui il conto corrente sia cointestato, l'Appaltatore dovrà acquisire apposita dichiarazione di responsabilità del cointestatario o dei cointestatari diversi dal beneficiario, i quali si obblighino alla restituzione delle rate di pensione o prestazione affluite sul conto dopo il decesso del beneficiario, fermo restando quanto previsto dal successivo articolo 2.1.11 ("Rifusione dei pagamenti irregolari").

L'Appaltatore è tenuto a rendere disponibili in forma telematica i dati identificativi dei suddetti cointestatari e a trasmettere la relativa documentazione a richiesta dell'INPS.

In occasione di ciascun pagamento, indipendentemente dalla modalità prescelta, deve essere resa disponibile al beneficiario, anche mediante modalità telematiche, un'attestazione contenente l'informazione che il pagamento è effettuato per conto dell'INPS, nonché l'indicazione del nome e cognome del beneficiario, della Sede INPS competente per la prestazione, della categoria e del numero della stessa, del periodo di competenza e dell'importo della rata corrisposto. Nel caso in cui il pagamento sia effettuato in moneta diversa dall'euro, secondo quanto previsto ai commi precedenti, deve essere indicato al beneficiario l'importo in euro e quello in moneta estera, nonché il tasso di cambio applicato.

2.1.7 Pagamento a tutori e delegati

Nel caso in cui per un determinato pensionato l'INPS disponga il pagamento con modalità contanti allo sportello, l'Appaltatore eseguirà il pagamento in contanti in favore del pensionato, salvo che riceva da parte del pensionato una specifica valida delega alla riscossione a favore di soggetto diverso o un valido provvedimento di tutela o riceva una specifica indicazione dall'INPS di effettuare il pagamento in favore di un tutore o di un delegato. In tali ultimi casi, le banche corrispondenti dell'Appaltatore (dirette o indirette) emetteranno una ricevuta, firmata dal delegato o dal tutore, con la dicitura "si dichiara che il titolare della pensione è tuttora vivente".

Nel caso in cui per un determinato pensionato il database e/o il flusso di disposizione dell'INPS indichi l'esistenza di un tutore o di un delegato e sia riportata la modalità di pagamento "accredito su conto corrente" o altra equivalente, l'Appaltatore eseguirà il pagamento tramite accredito in conto corrente a valere sul conto intestato o cointestato al pensionato.

Resta fermo quanto previsto dal successivo articolo 2.1.11 ("Rifusione dei pagamenti irregolari").

2.1.8 Richiesta e rendicontazione dei riaccrediti (totale/parziale)

La Banca, di propria iniziativa o su richiesta da parte dell'Istituto, è tenuta a riaccreditare all'Istituto con il primo flusso utile dei riaccrediti:

- l'importo delle rate in pagamento allo sportello e non riscosse entro il termine di validità;
- l'importo delle rate in pagamento su conto corrente in caso di mancato accredito delle somme;

- l'importo delle rate in pagamento restituite dal pensionato o altro soggetto legittimato perché non dovute;
- l'importo delle rate indebitamente disposte (ad es. per intervenuto decesso del pensionato) la cui restituzione è richiesta dall'Istituto.

L'Istituto invia quotidianamente il flusso telematico alla Banca per richiedere il riaccredito delle singole rate di pensione indebitamente disposte, con indicazione specifica di ciascuna rata da riaccreditare (con estensione identificativa RIA se in formato FLAT, con estensione identificativa RIC se in formato XML).

Oltre alle suddette richieste di riaccredito/sospensione inviate telematicamente, la Banca è tenuta a eseguire anche le analoghe richieste inviate con modalità diverse dalle Strutture dell'Istituto.

In caso di mancata restituzione di tutte o parte delle somme richieste dall'Istituto, la Banca è tenuta a indicare in forma analitica e in via telematica i motivi della mancata restituzione delle somme.

Nel caso di somme accreditate su conto corrente dopo il decesso del beneficiario o dopo il verificarsi di altra causa di estinzione del diritto, in presenza di soggetti che hanno ricevuto direttamente le prestazioni in contanti per delega o che ne hanno avuto la disponibilità sul conto corrente bancario, anche per ordine permanente di accredito sul proprio conto o che hanno svolto o autorizzato un'operazione di pagamento a carico del conto disponente, l'Appaltatore, nel rispetto di quanto previsto dalla normativa in tema di privacy, è tenuto a richiedere alla banca del beneficiario o all'Agente che ha eseguito i pagamenti in contanti di comunicare le generalità del destinatario o del disponente o dell'eventuale contitolare o nuovo titolare del conto corrente e a trasmettere senz'indugio le informazioni ricevute all'INPS.

La Banca, inoltre, effettua in autonomia, qualora rilevi l'estinzione del diritto del beneficiario, l'esecuzione dei riaccrediti anche se non richiesti dall'Istituto.

La somma per cui è stato richiesto un riaccredito deve essere riaccreditata dalla Banca integralmente o parzialmente nei casi di incapienza del conto al momento della richiesta o nel caso in cui si sia verificata una variazione del tasso di cambio. I riaccrediti debbono avvenire con valuta compensata, pari cioè alla valuta di addebito originario all'Istituto.

Le somme indebitamente corrisposte sono riaccreditate dalla Banca entro massimo 90 (novanta) giorni dall'invio della richiesta di riaccredito da parte dell'Istituto, con applicazione della valuta media ponderata o istituto analogo consentito dalle norme di legge.

Nel caso si verifichino errati riaccrediti, la Banca può richiedere le somme indebitamente rifuse

all'Istituto entro 2 (due) anni dall'invio del flusso RIA/RIC.

2.1.9 Database Condiviso

L'Istituto mette a disposizione il protocollo informatico Database Condiviso, il cui funzionamento/specifiche sono riportati nel relativo allegato tecnico (allegato sub 4), che abilita alla gestione automatizzata delle richieste di riaccredito o sospensione di pagamento e alla memorizzazione della relativa motivazione, nonché alla comunicazione delle generalità del destinatario, disponente, cointestatario, delegato e/o eredi. L'Appaltatore è obbligato ad adeguare i propri sistemi secondo le specifiche descritte per consentire la regolare esecuzione del presente contratto.

Il Database Condiviso consente l'efficientamento dei servizi inerenti il processo di gestione delle richieste di restituzione somme e delle relative fattispecie di motivazioni di non restituzione dovute alla mancata ricorrenza delle condizioni previste dal contratto e dal presente capitolato, come avviene, ad esempio, nelle seguenti fattispecie:

- *evento non avvenuto;*
- *evento avvenuto in altra data;*
- *restituito con bonifico dall'ente pagatore;*
- *restituzione non dovuta, in quanto la notizia del decesso è pervenuta dopo il pagamento ed è stata inoltrata richiesta di restituzione dei fondi all'ente pagatore;*
- *mancata restituzione dei fondi, in questo caso la Banca è tenuta a comunicare le generalità del destinatario, disponente, cointestatario, delegato e/o eredi, se disponibili;*
- *restituzione effettuata in data..... con la seguente modalità…….*

2.1.10 Pagamenti non riscossi

Le disposizioni di pagamento restano disponibili presso l'Appaltatore per il periodo di validità di 90 (novanta) giorni. Qualora entro tale termine l'Appaltatore accerti una variazione dei dati di pagamento, riemette il pagamento, provvedendo a trasmettere telematicamente le informazioni acquisite alla Struttura territoriale dell'INPS che gestisce la pensione.

Qualora, invece, non siano eseguite tre disposizioni successive, come già indicato all'articolo 2.1.4 ("Sospensione e ripristino"), l'Appaltatore riaccredita le somme di tali pagamenti all'INPS e sospende il pagamento della pensione, fatto salvo il caso in cui il pensionato, prima della sospensione, abbia comunque riscosso una o più rate pensionistiche anche se successive a quelle tornate all'Appaltatore.

2.1.11 Rifusione dei pagamenti irregolari

L'Appaltatore è tenuto a rifondere all'INPS, entro 90 (novanta) giorni dalla richiesta, tutte le somme che risultino indebitamente riscosse da persona diversa dal beneficiario, con valuta

compensata, pari cioè alla valuta di addebito originario all'Istituto, nonché le relative commissioni corrisposte dall'INPS, a prescindere dal recupero dall'Operatore estero che localmente ha eseguito il pagamento o dal soggetto che ha indebitamente riscosso, nei casi seguenti:

- il pagamento sia avvenuto in violazione di quanto previsto dal presente Capitolato Tecnico o dal Contratto;
- l'Appaltatore, o la propria filiale o corrispondente diretta o indiretta locale, abbia agito senza la diligenza specifica richiesta per l'esecuzione del servizio;
- l'Appaltatore, o la propria filiale o corrispondente diretta o indiretta locale, abbia avuto notizia del decesso del beneficiario prima dell'esecuzione del pagamento.

Al di fuori dei casi precedenti, in caso di importi da recuperare a seguito di pagamenti effettuati dopo il decesso del pensionato, l'Appaltatore si impegna comunque a richiederne la restituzione alla banca del beneficiario.

2.1.12 Riaccrediti

L'Appaltatore riaccredita sul conto della Sede - polo finanziario dell'INPS, entro il quinto giorno lavorativo di ciascun mese, con valuta ultimo giorno del mese precedente:

- gli importi non riscossi per decesso;
- le disposizioni di pagamento non riscosse e scadute di validità;
- gli importi riferiti alle richieste di riaccredito trasmesse dall'INPS attraverso flussi telematici o cartacei.

Sulla contabile l'Appaltatore del servizio riporta il numero di riferimento del relativo "record contabile".

L'Appaltatore deve fornire in via telematica puntuali informazioni relative a:

- le rate restituite;
- le rate in fase di restituzione;
- le rate per le quali non è possibile la restituzione, con le relative motivazioni.

2.1.13 Rendicontazione

La rendicontazione dei pagamenti e dei riaccrediti è effettuata dall'Appaltatore esclusivamente per via telematica in conformità alle specifiche comunicate aggiornate dall'INPS con appositi documenti tecnici.

L'Appaltatore trasmette alla Direzione Generale dell'INPS:

a) entro 15 (quindici) giorni dalla data di pagamento, i file di rendicontazione dei pagamenti eseguiti e i file di rendicontazione delle rate non pagate, assicurando la concordanza del contenuto di ciascun "record contabile" con la contabile di addebito dei pagamenti disposti. Per ogni scadenza di pagamento viene prodotto un unico "record contabile". Sui flussi telematici di rendicontazione, come previsto dalle specifiche tecniche, debbono essere trasmessi i dati effettivi relativi al pagamento effettuato dall'Istituto di credito;

b) entro il giorno 10 (dieci) di ciascun mese, i file di rendicontazione delle partite riaccreditate nel mese precedente, assicurando che il "record contabile" concordi coi dati riportati nella contabile di riaccredito;

c) su richiesta dell'INPS, per via telematica e secondo il tracciato previsto dalle specifiche tecniche, tutte le informazioni relative alle modalità di pagamento, comprese le coordinate bancarie per i pagamenti in conto corrente, gli indirizzi dei pensionati, già peraltro trasmessi mensilmente coi flussi di rendicontazione, e i nominativi dei delegati e tutori.

2.2 PAGAMENTO DELLE PRESTAZIONI INPS *UNA TANTUM* AL DI FUORI DEL CIRCUITO DOMESTICO

2.2.1 Descrizione del servizio

Il Servizio di pagamento delle prestazioni INPS *una tantum* al di fuori del circuito domestico ha ad oggetto l'esecuzione dei pagamenti che l'Istituto Nazionale della Previdenza Sociale è tenuto a corrispondere *una tantum*, ivi inclusi i pagamenti a qualsiasi titolo a Istituzioni estere, nonché l'attività per il riaccredito dei pagamenti non dovuti e la relativa rendicontazione amministrativo-contabile.

2.2.2 Ordini di pagamento

Le Sedi dell'INPS ordinano i pagamenti *una tantum* da effettuare al di fuori del circuito domestico con procedura di trasmissione telematica dei dati centralizzata; i flussi telematici relativi agli incarichi di pagamento saranno predisposti dall'INPS secondo le modalità operative che saranno definite prima dell'avvio dell'esecuzione del Servizio. Allo stato attuale lo scambio di informazioni avviene secondo un tracciato proprietario il cui contenuto è descritto nell'allegato *sub* 5 al presente Capitolato Tecnico. Le modalità informatiche di trasmissione potranno subire adeguamenti, anche al fine di garantire il rispetto della normativa SEPA. L'Istituto ha la facoltà di fissare termini per la realizzazione delle modifiche da parte dell'Appaltatore.

Le Sedi dell'INPS ordinano i pagamenti secondo le seguenti modalità:

- le Sedi che dispongono di rapporto di conto corrente con l'Appaltatore emettono mandato di pagamento sulla dipendenza dell'Istituto di credito presso la quale è aperto il conto;

- le Sedi che non dispongono di rapporto di conto corrente con l'Appaltatore bonificano i relativi importi, per il tramite di altro istituto di credito presso cui dispongono di conto corrente, su un conto da istituire appositamente dall'Appaltatore e valido su scala nazionale.

Inoltre, in tal caso, le Sedi dell'INPS ordinanti trasmettono all'Appaltatore destinatario del bonifico, a mezzo fax o posta elettronica certificata su casella appositamente predisposta, copia del mandato con cui viene disposto il bonifico e dell'allegato contenente i dati dei beneficiari interessati.

2.2.3 Tempistiche di pagamento

I pagamenti sono effettuati al beneficiario dall'Istituto di credito mensilmente, come segue:

- ultimo giorno utile per la ricezione da parte dell'Appaltatore dei flussi telematici contenenti i dati dei pagamenti: giorno 22 (ventidue) del mese, anticipato se non bancabile;
- giorno entro cui le Sedi dell'INPS precostituiscono la disponibilità dei fondi: giorno 22 (ventidue) del mese, anticipato se non bancabile;
- data ultima di esecuzione del pagamento: quinto giorno bancabile successivo a quello della disponibilità dei fondi.

Il pagamento al beneficiario s'intende eseguito quando quest'ultimo acquisisce la disponibilità del relativo importo, vale a dire l'accreditamento sul proprio conto corrente entro l'ultimo giorno di esecuzione previsto o la disponibilità alla riscossione del contante allo sportello.

L'Appaltatore provvederà all'esecuzione dei pagamenti subordinatamente alla concordanza dei dati ricevuti per via telematica con l'importo del mandato di pagamento per quanto riguarda i totali.

In caso di discordanza tra i dati di cui trattasi, l'Appaltatore non darà corso all'esecuzione del pagamento e assumerà contatti con la Sede dell'INPS competente per la sistemazione della differenza.

2.2.4 Moneta di pagamento e modalità di pagamento e modalità di esecuzione

Quanto alla moneta di pagamento, si fa rinvio all'art. 2.1.5 ("Moneta di pagamento").

2.2.5 Modalità di pagamento

Quanto alle modalità di pagamento, si fa rinvio all'art. 2.1.6 ("Modalità di pagamento").

L'Appaltatore dà comunicazione alle Sedi dell'INPS degli avvenuti pagamenti e del dettaglio degli stessi, provvedendo ad allegare alle contabili di addebito un elenco analitico dei pagamenti effettuati per singole modalità, raggruppati a livello di lotto e di applicazione.

Copia della contabile e copia dell'elenco analitico dei pagamenti disposti devono essere trasmessi mediante posta elettronica certificata sulle caselle di posta elettronica certificata delle singole Sedi INPS.

In occasione di ciascun pagamento una tantum disposto con modalità diverse dall'accredito in conto corrente, deve essere resa disponibile al beneficiario, anche in forma telematica, una comunicazione contenente l'informazione delle modalità adottate per il pagamento e, nel caso di riscossione personale in contanti, una comunicazione contenente l'informazione che il pagamento è effettuato per conto dell'INPS, nonché l'indicazione del nome e cognome del beneficiario, della categoria e del numero della prestazione, dell'importo della rata corrisposto e degli eventuali codici identificativi del pagamento da utilizzare per la riscossione.

2.2.6 Rifusione dei pagamenti irregolari

Quanto alla rifusione dei pagamenti irregolari, si fa rinvio all'articolo 2.1.11 ("Rifusione dei pagamenti irregolari").

2.2.7 Riaccrediti

Entro il giorno 10 di ogni mese e con valuta ultimo giorno del mese precedente, l'Appaltatore riaccredita alle Sedi dell'INPS gli importi divenuti riaccreditabili, nel corso del mese precedente, per irreperibilità o decesso del beneficiario o altre cause, nonché quelli per i quali risulti scaduto il termine di validità del pagamento, stabilito in 90 giorni.

Alla contabile di riaccredito, l'Appaltatore allega l'elenco analitico delle singole partite riaccreditate e degli importi disposti dalla Sede stessa, da trasmettere mediante posta elettronica certificata sulle caselle di posta elettronica certificata delle singole Sedi INPS.

Qualora i riaccrediti riguardino una Sede dell'INPS con cui l'Appaltatore non intrattiene rapporto di conto corrente, l'elenco analitico deve essere trasmesso direttamente alla Sede competente, unitamente a copia della relativa contabile.

Per i riaccrediti deve essere emessa una sola "contabile" al mese, su cui debbono essere raggruppati, aggregati per codice di lotto e di applicazione, tutti gli importi che risultano da riaccreditare alla Sede INPS alla fine del mese precedente.

2.2.8 Rendicontazione

Quanto alla rendicontazione dei pagamenti e dei riaccrediti si fa rinvio all'articolo 2.1.13 ("Rendicontazione").

3 SERVIZIO AGGIUNTIVO

3.1 ACCERTAMENTO DELL'ESISTENZA IN VITA E DELLA RESIDENZA DEI PENSIONATI

L'Appaltatore ha l'obbligo di verificare, a seguito di apposite richieste dell'Istituto, l'esistenza in vita e la residenza dei pensionati.

A tal fine è tenuto a trasmettere, secondo le modalità che saranno concordate con l'Istituto prima dell'avvio dell'esecuzione del servizio, le variazioni di indirizzo e residenza acquisite, nonché gli eventuali decessi.

Al fine di avviare una campagna di verifica generalizzata di esistenza in vita, l'INPS indicherà all'Appaltatore i criteri secondo cui tale campagna deve essere organizzata e completata.

Tali criteri potranno includere il frazionamento per paese di residenza della platea dei pensionati coinvolti nell'accertamento e la suddivisione in fasi cronologicamente distinte della verifica. Inoltre, è prevista l'esclusione di alcuni gruppi di pensionati nei confronti dei quali l'accertamento sarà effettuato attraverso strumenti alternativi o seguirà cadenze diverse, in base a valutazioni riguardanti la disponibilità di servizi di verifica alternativi, la possibilità di attivare sistemi di fornitura di informazioni da parte di istituzioni estere o da altre Istituzioni, l'incidenza del rischio di pagamento di somme indebite o tenendo conto delle attestazioni fatte pervenire spontaneamente dai pensionati nell'imminenza dell'avvio della verifica e di qualunque altro criterio individuato dall'INPS.

Su richiesta dell'Istituto, potranno essere inclusi nell'accertamento i soggetti beneficiari di prestazioni di nuova liquidazione ed eventuali soggetti non sottoposti a verifica nelle precedenti fasi di accertamento.

Il profilo del beneficiario, per quanto riguarda l'accertamento dell'esistenza in vita, deve essere unico al fine di evitare la duplicazione delle richieste nei casi di titolarità di più trattamenti e/o di modifica delle chiavi identificative della prestazione.

La verifica dell'esistenza in vita deve essere effettuata con modalità differenziate (per esempio attestazioni cartacee, riscossione personale in contanti, certificazioni, accesso a registri pubblici, etc.) che assicurino il rigore del controllo senza imporre oneri probatori eccessivi ai beneficiari, anche tenendo conto di situazioni personali particolari (es. allettati, detenuti).

Al termine della verifica ordinaria, l'Appaltatore deve sospendere i pagamenti a favore dei soggetti che non hanno fornito la prova dell'esistenza in vita. Tuttavia, l'Istituto si riserva di chiedere all'Appaltatore di localizzare a sportello fino a due rate per la riscossione personale, con esclusione di altri soggetti (es. delegati o tutori) da parte dei beneficiari che non hanno completato il processo di accertamento: in questi casi, qualora sia attestata la riscossione personale da parte del pensionato, si intenderà completata la prova di esistenza in vita.

L'Appaltatore deve favorire l'assolvimento da parte dei pensionati dell'onere di fornire la prova di esistenza in vita anche attraverso l'ausilio delle Rappresentanze diplomatiche e dei Patronati riconosciuti dalla legge italiana, anche mediante apposite procedure telematiche dirette alla generazione e alla trasmissione dei moduli di attestazione.

L'Appaltatore fornisce con cadenza settimanale le risultanze riferite all'avanzamento nello svolgimento della verifica dell'esistenza in vita, indicando anche le informazioni relative ai soggetti che hanno completato il processo di accertamento e a quelli per i quali è stata acquisita l'informazione del decesso, mediante strumenti di colloquio telematico concordati con l'Istituto.

L'Appaltatore, per via telematica e nel formato concordato tra le parti, fornisce alle Sedi territoriali INPS le informazioni riferite ai profili dei pensionati riattivati nei propri data base dopo essere stati precedentemente sospesi per non aver completato il processo di certificazione dell'esistenza in vita.

Ai fini di garantire una migliore e più efficace conduzione del servizio aggiuntivo dell'accertamento dell'esistenza in vita, l'Appaltatore, su formale richiesta dell'INPS e secondo le modalità che saranno concordate con l'Istituto, condurrà con cadenza annuale la verifica dell'esistenza in vita dei beneficiari di pensioni residenti all'estero i cui trattamenti pensionistici sono erogati in Italia.

4 SERVIZI ACCESSORI

4.1 SERVIZI DI ASSISTENZA AI BENEFICIARI

L'Appaltatore, direttamente o tramite corrispondente, deve predisporre un servizio di assistenza al beneficiario, sia con riferimento al Servizio Principale che al Servizio Aggiuntivo, secondo le caratteristiche minime di cui al presente articolo.

A tal fine deve essere realizzato un sistema multicanale di informazione ai beneficiari articolato nel modo seguente:

- attivazione di un servizio clienti che potrà essere contattato dai beneficiari per la risoluzione delle eventuali difficoltà che dovessero insorgere nella riscossione delle somme erogate dall'INPS o nella gestione di servizi aggiuntivi connessi al servizio di pagamento; ai beneficiari dovrà essere reso disponibile un sistema multicanale di accesso al servizio di assistenza, attraverso posta elettronica, telefono e posta ordinaria;
- il servizio clienti dovrà avvalersi di strutture tecnologicamente adeguate e di personale qualificato e preparato per gestire conversazioni multilingue;

- nel caso in cui la richiesta non possa essere soddisfatta immediatamente, il servizio clienti interesserà l'Unità operativa dell'Appaltatore, i cui operatori entreranno direttamente in contatto col beneficiario del pagamento.

L'Appaltatore deve altresì predisporre un'apposita sezione del proprio sito Internet per rendere disponibili ai beneficiari informazioni sul servizio, in modo che possano acquisire *on-line* le informazioni sui pagamenti e sulle modalità di svolgimento del servizio principale, compresi i tassi di cambio eventualmente applicati, del servizio aggiuntivo e di quelli accessori.

4.2 SERVIZI DI ASSISTENZA ALL'INPS

L'Appaltatore dovrà consentire l'accesso *on-line* al proprio archivio dei pagamenti delle pensioni da parte degli operatori dell'INPS. A tal fine, dovrà realizzare un'applicazione che consenta agli operatori INPS, accreditati con le credenziali assegnate dall'Appaltatore medesimo, di visualizzare informazioni dettagliate in merito ai pagamenti eseguiti, non eseguiti o in corso di esecuzione a favore di ciascun singolo beneficiario nonché informazioni in merito agli esiti dell'accertamento condotto dalla Banca dell'esistenza in vita di ciascun beneficiario. Tale applicazione deve essere realizzata in lingua italiana ed essere tale da garantire la riservatezza e l'integrità dei dati relativi ai pagamenti ed assicurare un utilizzo semplice e veloce da parte degli operatori dell'INPS.