

STAZIONE APPALTANTE
CITTA' DI CASORIA
Città Metropolitana di Napoli

CAPITOLATO D'ONERI

Sommario

Articolo 1 – Oggetto dell'affidamento.....	3
Articolo 2 – Valore dell'affidamento.....	3
Articolo 3 – Descrizione dei servizi oggetto della gara di affidamento.....	4
Articolo 3.1 – Descrizione particolareggiata dei servizi	9
Articolo 4 – Durata, opzioni e proroga	13
Articolo 5 – Subappalto	13
Articolo 6 – Modalità e clausole generali e particolari di esecuzione del servizio.....	13
Articolo 7 – Corrispettivi e relative modalità di determinazione.....	16
Articolo 8 – Riscossione, rendicontazione e pagamento dei corrispettivi.	17
Articolo 9 – Gestione del rapporto con i cittadini contribuenti.	17
Articolo 10 – Sistema informativo e gestione banche dati.	17
Articolo 11 – Attività di contenzioso in capo alla ditta aggiudicataria.....	24
Articolo 12 – Vigilanza e controlli	25
Articolo 13 – Cauzione definitiva.....	25
Articolo 14 - Tutela della privacy	25
Articolo 15 – Atti successivi alla scadenza dell'appalto.....	26
Articolo 16 – Livelli di servizio e Penali	26
Articolo 17 – Decadenza.....	29
Articolo 18 – Cause di risoluzione.....	29
Articolo 19 – Modifica del contratto – Recesso	30
Articolo 20 – Divieto di cessione.....	31

Articolo 21 – Oneri	31
Articolo 22 – Foro competente	31
Articolo 23 – Norme di rinvio.....	31

Articolo 1 – Oggetto dell'affidamento

L'appalto ha per oggetto l'affidamento in concessione del servizio di accertamento e riscossione ordinaria e coattiva, delle entrate tributarie ed extratributarie del comune di Casoria ed attività propedeutiche, connesse e complementari delle entrate di seguito indicate:

- a) IMU
- b) TARI
- c) Canone Unico Patrimoniale
- d) Imposta comunale sulla pubblicità, diritti sulle pubbliche affissioni e TOSAP per annualità pregresse
- e) TASI per annualità pregresse
- f) Fitti /canoni patrimoniali e violazioni codice della strada e altre violazioni, solo riscossione coattiva

L'Ente si riserva di affidare al Concessionario agli stessi prezzi, patti e condizioni, per il residuo periodo di efficacia della convenzione, i servizi che si rendessero necessari rispetto alle eventuali e diverse entrate, in conformità alla vigente normativa ed in particolare, a quanto previsto D. Lgs. 18 aprile 2016, n. 50 – Codice dei contratti pubblici, ovvero, a ridurre il numero e la tipologia di entrate, nonché pervenire alla risoluzione parziale o integrale dell'affidamento per venire meno dell'oggetto specifico, a seguito dell'entrata in vigore ed efficacia di una nuova disciplina legislativa o regolamentare, senza che lo stesso Concessionario possa vantare diritto ad alcun titolo e/o ragione a risarcimenti, indennizzi o altre e diverse forme di compensazione o ristoro. Pertanto, l'aggiudicatario concessionario non potrà eccepire in alcun modo e per alcuna ragione diritti, interessi e pretese con riferimento all'aumento, ovvero, alla diminuzione dei volumi delle attività relative alle imposte oggetto del presente disciplinare, nonché per l'eventuale risoluzione dovuta alle fattispecie di cui sopra.

Qualora nel periodo di esecuzione del contratto il legislatore dovesse istituire medio tempore nuove entrate di competenza comunale, in sostituzione di quelle oggetto del presente Capitolato speciale d'appalto, l'affidamento continuerà a produrre i suoi effetti sino alla sua naturale scadenza, agli stessi patti e condizioni, in quanto compatibili con le nuove e/o differenti modalità di gestione che si dovessero rendere necessarie.

Attraverso l'affidamento in concessione dei servizi il Comune ha come obiettivi:

- il miglioramento del rapporto con il cittadino
- il perseguimento dell'equità fiscale
- il miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza nella gestione delle entrate
- il perseguimento di una visione globale ed integrata della propria banca dati
- il perseguimento di una gestione efficace ed efficiente delle varie fasi della riscossione da utilizzare anche nelle decisioni strategiche dell'amministrazione

Articolo 2 – Valore dell'affidamento

I servizi oggetto della concessione sono dettagliatamente descritti nel successivo art. 3 del CSA.

Il valore presunto della concessione, calcolato ai sensi dell'art. 167 del D.Lgs 50/2016 ss.mm.ii. è pari ad € 4.937.626 oltre IVA. Tale valore è stato calcolato tenendo conto degli aggi massimi previsti dal Capitolato d'appalto, nonché delle somme effettivamente riscosse, relative all'ultimo consuntivo approvato dall'Ente, e di quelle stimate come ragionevolmente conseguibili, in relazione alle attività di accertamento e riscossione coattiva svolte e delle presunte evasioni ed elusioni. L'importo presunto del contratto, data la natura estimativa, non è vincolante né fonte di responsabilità per l'Ente, né motivo di pretesa verso l'Ente.

I servizi oggetto della concessione saranno remunerati in relazione alle somme effettivamente incassate dall'Ente per effetto delle attività eseguite dall'Appaltatore, in ragione degli aggi e dei corrispettivi derivanti dai ribassi da questi offerti in sede di gara rispetto a quelli posti a base d'asta. I corrispettivi remunereranno ogni e qualsiasi diritto,aggio, spesa e costo di gestione da parte della Ditta Aggiudicataria, ad eccezione degli oneri di riscossione a carico del debitore, che restano a beneficio dell'Ente impositore, con facoltà di ripetizione verso i contribuenti e di recupero delle stesse in caso di avvenuta riscossione, nel rispetto delle misure previste dalla normativa di riferimento.

L'appalto è finanziato con fondi comunali.

Per quanto attiene i pagamenti, trova applicazione l'art. 3 della Legge n. 136/2010 in tema di tracciabilità dei flussi finanziari.

Articolo 3 – Descrizione dei servizi oggetto della gara di affidamento

I servizi oggetto della concessione, come di seguito meglio specificati, e per i quali sarà applicato l'aggio di aggiudicazione, sono sinteticamente di seguito descritti:

S.1- **Servizio di gestione e riscossione ordinaria** delle entrate: Servizio di gestione e riscossione ordinaria delle entrate tributarie e patrimoniali sopra indicate: conversione e costituzione banche dati, censimenti/mappature utenze e rilevazioni, elaborazione ruoli, riscossione ordinaria, bollettazione e fatturazione, rendicontazione e abbinamento versamenti - anche F24, elaborazione liste morosi, assistenza ai contribuenti – front/office, ausilio per la predisposizione degli atti regolamentari, delle tariffe, piano finanziario TARI e per le previsioni di gettito, predisposizione e invio questionari, informative, elaborazione liste morosi, ecc.

S.2- **Servizio di accertamento delle entrate**: liquidazione e accertamento per tutte le entrate appaltate, tributarie e patrimoniali: incrocio delle dichiarazioni, verifiche catastali, omessi, ritardati e parziali versamenti, accertamento evasioni/elusioni/abusi, pagamento volontario degli avvisi emessi, intimazioni, avvisi di mora, solleciti di pagamento, contenzioso, aggiornamenti banche dati, predisposizione liste di carico coattive, ecc.

S.3- **Servizio di riscossione coattiva delle entrate**: da effettuarsi a mezzo di ingiunzione fiscale ex R.D. 639/1910, per tutte le entrate appaltate, tributarie ed extratributarie sulla base degli avvisi di accertamento notificati prima del 1 Gennaio 2020, e sulle intimazioni di pagamento, solleciti, ecc. effettuati dal concessionario, nonché degli elenchi (ruoli) eventualmente forniti dal comune per le entrate elencate all'articolo 1.

Il servizio, sommariamente descritto, ha ad oggetto le attività e le forniture di seguito dettagliatamente indicate ed eventualmente integrate ed implementate secondo le indicazioni formulate dall'aggiudicatario dell'appalto in sede di offerta, con la quale lo stesso deve specificare i livelli di servizio che intende rispettare e la soluzione organizzativa proposta. Relativamente allo specifico delle procedure tra la ditta appaltatrice ed il Comune potrà essere sottoscritto un apposito protocollo d'intesa con lo scopo di chiarire ed approfondire gli aspetti tecnici del servizio. Le entrate interessate dalla concessione sono quelle indicate all'art. 1 (salvo integrazioni dirette o eventuali modifiche e integrazioni) riferite agli anni di durata dell'appalto.

Per quanto sopra, al fine di attuare una gestione integrata del servizio è ipotizzabile classificare le attività nelle 10 macro-aree, di seguito riportate.

1. Organizzazione del servizio

Il Concessionario dovrà garantire la presenza presso gli uffici all'uopo destinati, di personale specializzato e con esperienza professionale nel settore tributi ed entrate extratributarie, per un totale complessivo di n. 20 unità così come appresso meglio specificato.

Il team di lavoro opererà sotto la responsabilità di **un coordinatore** con assunzione di livello non inferiore al "Quadro", che presterà la propria attività per 36 ore settimanali in favore della commessa.

Il team di Front Office sarà costituito da 9 risorse, aventi la funzione di messo notificatore impiegate come di seguito descritto:

- 5 unità adibite alle postazioni indicate dal Comune per 26 ore settimanali;
- 4 unità, operative in ufficio per 36 ore settimanali.

Eventuali chiusure al pubblico delle sedi, per motivate e particolari esigenze, dovranno essere sempre preventivamente concordate con l'Ente.

L'orario settimanale di apertura al pubblico dell'Ufficio è così articolato di base:

- Lunedì: 9.00 – 13.00
- Martedì: 9.00 – 13.00 e Pomeriggio 14.30 – 17.30
- Mercoledì: 9.00 – 13.00
- Giovedì: 9.00 – 13.00 e Pomeriggio 14.30 – 17.30
- Venerdì: 9.00 – 13.00

Il team di Back Office Il team sarà costituito da **10 risorse (5 operative per 20 ore settimanali e 5 per 10 ore)** impiegate nella cura e gestione delle attività di analisi, aggiornamento, riallineamento dati, implementazione/aggiornamento flussi informativi, implementazione appIO, pagoPA, attività di interfaccia con lo sportello online del contribuente, implementazione di sistemi di prenotazione online, Invio massivo di messaggistica, ecc.

2. Gestione dei servizi

L'ufficio tributi del Comune di Casoria curerà l'organizzazione complessiva del servizio, secondo quanto più dettagliatamente specificato in appresso.

L'aggiudicatario utilizzando il personale indicato in sede di offerta, è tenuto a garantirne la competenza, l'esperienza, la capacità professionale e le competenze tecniche per effettuare le attività sopra descritte e meglio precisate nel Capitolato Speciale d'Appalto, finalizzate a garantire un servizio efficace ed efficiente.

In linea di principio l'aggiudicatario è, altresì, obbligato mensilmente ad effettuare;

- relazioni sulle operazioni svolte e sulle metodologie seguite, su richiesta dell'Amministrazione;
- comunicazioni all'Amministrazione comunale su ogni notizia utile alla risoluzione di eventuali problematiche che dovessero emergere;
- segnalazioni tempestive alla Amministrazione di evenienze e/o mutamenti di fatto e di diritto sopravvenuti nello svolgimento delle prestazioni affidate, che rendano necessari interventi correttivi di adeguamento o razionalizzazione;
- la redazione e trasmissione al competente ufficio comunale di un rapporto trimestrale sull'andamento del servizio, sulle attività svolte, sui problemi rilevati ed un rapporto finale sui risultati raggiunti, onde favorire l'adozione da parte dell'amministrazione delle iniziative utili a finalizzare il servizio in modo efficace ed efficiente;
- attività di predisposizione e di perfezionamento di tutte le attività istruttorie relative agli avvisi di accertamento e solleciti relativi alle annualità ancora in riscossione;
- la predisposizione di uno scadenario delle attività, da concordare con l'Ufficio Tributi nel rispetto delle direttive e degli obblighi di legge per non incorrere in prescrizioni e decadenze.

L'aggiudicatario, che garantisce la regolarità del servizio, dovrà, sotto il controllo del referente del contratto, concordare con esso l'adozione di tutte le misure utili a non compromettere la regolarità medesima del servizio, concordando, altresì, eventuali chiusure anche parziali del servizio e/o degli sportelli.

Formazione delle liste di riscossione. Il Concessionario procede alla formazione delle liste di riscossione delle entrate comunali tenendo conto delle tariffe/aliquote, delle date di scadenza e di qualunque altra disposizione prevista con Delibere Comunali e/o con Regolamenti. **Venti giorni prima delle scadenze**, il Concessionario trasmette apposito tabulato riepilogativo contenente le indicazioni di cognome, nome, codice fiscale, indirizzo, importo dovuto distinto per anno, per quota capitale, sanzioni, interessi e spese al competente Ufficio il quale, dopo la verifica dell'attività svolta, autorizza formalmente l'emissione degli atti (avvisi bonari, avvisi di accertamento, ingiunzioni etc).

Predisposizione ed inoltro degli atti. Dopo l'approvazione della bozza di stampa da parte dell'Ente, il Concessionario provvede alla stampa ed all'inoltro degli atti secondo gli strumenti concordati con l'Ente (mezzo posta ordinaria – AR o notifica tramite messo comunale), all'indirizzo del contribuente **non oltre dieci giorni antecedenti la scadenza prestabilita** per il pagamento della prima rata.

Il Concessionario avrà cura di rendicontare periodicamente all'Ente, **entro il 10 di ogni mese**, lo stato di attuazione degli atti inviati, tenendo conto di ben specificare il numero di atti, il destinatario la data di notifica, gli importi, gli atti non consegnati e quelli divenuti inesigibili.

3. Erogazione servizi

In linea generale il concessionario effettuerà tutte le operazioni necessarie alla completa gestione delle entrate oggetto di affidamento come specificate all'articolo 1, quali a titolo esemplificativo:

- Predisposizione, stampa postalizzazione o notifica a mezzo messo notificatore degli avvisi di pagamento per tipologia di tributo da inviare agli utenti/contribuenti in forma rateizzata o in forma di acconto e successivamente saldo;
- Predisposizione delle liste di carico;
- Emissione avvisi ordinari, solleciti di pagamento, accertamenti e ingiunzioni;
- Gestione degli istituti deflattivi del contenzioso;
- Gestione e monitoraggio delle pubbliche affissioni, dell'occupazione suolo pubblico e degli spuntisti area mercatale, come da regolamenti dell'ente.

Più in dettaglio le attività saranno strutturate in attività di back office e di front office come appresso meglio specificato.

3.1. Back office

- Protocollo, organizzazione ed archiviazione di tutta la corrispondenza e gestione della documentazione;
- Gestione dei rapporti quotidiani con i vari uffici comunali e istituzionali in genere;
- Realizzazione ed utilizzo di strumenti informatici "direzionali" che, attraverso l'analisi dei dati presenti in banca dati ed aggiornati, producano statistiche mirate e report di sintesi a supporto delle scelte politiche ed amministrative dell'Ente;
- Evasione richieste telefoniche.

3.2. Front Office:

L'attività di sportello è volta alla acquisizione di nuove dichiarazioni e dichiarazioni di variazione, comunicazioni e richieste varie, il calcolo di quanto dovuto dal cittadino, alla rettifica immediata delle singole posizioni, al calcolo, alla generazione e alla stampa dell'eventuale accertamento in rettifica o d'ufficio, corredato dal relativo bollettino postale precompilato da consegnare/notificare al cittadino presente allo sportello, nonché all'attività necessaria a soddisfare e chiarire ogni dubbio, al contribuente, circa il tributo e le attività impositive ed esattive poste in essere. Tale attività dovrà essere svolta sia per il tramite di postazioni sia per il tramite di uno sportello telematico

3.2.1. Specifiche del front office:

- Il Concessionario si dovrà impegnare ad attivare gli uffici per i servizi di front office (**tempo max 30 giorni, naturali e consecutivi, dal verbale di consegna del servizio**) presso le sedi indicate dall'Ente
- I locali sono messi a disposizione del concessionario nello stato in cui si trovano. Eventuali lavori di manutenzione ordinaria sono a carico del concessionario, i lavori di manutenzione straordinaria sono a carico del Comune. Il concessionario dovrà provvedere al rimborso delle spese per l'energia elettrica utilizzata per l'impianto di illuminazione e per l'impianto di condizionamento invernale/estivo. A fronte dell'utilizzo dei predetti locali il concessionario, per tutta la durata del contratto, corrisponde al Comune l'importo omnicomprendente di € 1.200,00 mensili quale rimborso spese. Tale importo dovrà essere corrisposto mensilmente, posticipato ed entro il 15 del mese successivo, direttamente al Comune mediante bonifico sul conto corrente postale o bancario del Comune. Nel caso di ritardi nel pagamento il Comune provvederà a decurtare il predetto importo dalla prima fattura utile del corrispettivo.
- Gli arredi e le attrezzature informatiche necessarie (stampante fax Pc etc) saranno a carico del concessionario e dovranno essere conformi alle normative vigenti in relazione ai luoghi di lavoro.
- Le utenze telefoniche (dati e voce) sono a totale carico del concessionario.
- L'ufficio dovrà essere identificato con l'apposizione all'esterno dell'edificio di idonee indicazioni.
- Ai lavoratori assunti sarà assicurato il trattamento economico e normativo previsto dal CCNL di riferimento. Il personale addetto al servizio è tenuto ad essere a conoscenza delle modalità di esecuzione del servizio in generale, con particolare riguardo alle mansioni e alle operazioni da espletare e dovrà sempre tenere una condotta irreprensibile e consona all'ambiente nel quale è chiamato ad operare, dimostrando consapevolezza delle particolari circostanze cui dovrà fare fronte. Il Concessionario deve assicurare l'applicazione delle norme relative all'igiene e alla prevenzione degli infortuni dotando il personale dei mezzi di protezione personale idonei a soddisfare le esigenze di sicurezza e di salute in relazione alle attività ed ai materiali di utilizzo. Sarà obbligo del concessionario adottare nell'esecuzione di tutti i servizi e nella gestione di cui al presente disciplinare, i procedimenti e le cautele necessarie per garantire l'incolumità delle persone addette ai lavori e dei terzi nonché per evitare danni ai beni pubblici e privati. Ogni più ampia responsabilità in caso di infortuni ricadrà, pertanto, sul concessionario, restandone sollevata l'Amministrazione Comunale ed i propri funzionari.

3.2.2. Sportello telematico ed erogazione dei servizi web ai cittadini

Attraverso lo sportello telematico il cittadino dovrà potere visualizzare i propri dati anche via internet con la possibilità di effettuare pagamenti on line anche tramite servizi di home banking ovvero piattaforma pagoPA o MyPay. Il concessionario dovrà garantire erogazioni i servizi per l'accesso alla posizione tributaria del contribuente tramite SPID, l'integrazione con l'app IO e l'adeguamento a tutte le disposizioni normative in tema di digitalizzazione ed informatizzazione dei servizi in materia.

4. Alimentazione ed eventuale bonifica della banca dati - procedure informatiche

- Utilizzo di procedure gestionali per le singole entrate comunali e di un Sistema integrato di Gestione Entrate Comunali che ne recepisce i dati;
- Alimentazione procedure gestionali e bonifica (entro 90 giorni dal verbale di consegna del servizio, giorni naturali e consecutivi);;

- Incrocio dati provenienti dalle diverse fonti;
- Individuazione incongruenze;
- Correzione dati e relativo miglioramento della qualità degli stessi;
- Gestione e manutenzione delle infrastrutture tecnologiche utilizzate.

5. Portale/fascicolo del contribuente

Realizzazione del cosiddetto Portale delle Entrate e fascicolo del contribuente quale strumento per erogare al Cittadino informazioni e servizi di alta qualità basati sulle nuove tecnologie informatiche.

6. Riscossione Bonaria e rendicontazione

- Utilizzo di opportuni e diversificati strumenti e canali di pagamento delle entrate poste in riscossione, in particolare, il concessionario aggiudicatario è tenuto ad assicurare che il pagamento delle somme dovute dai debitori possa essere effettuato: con CCP nei casi previsti dalla normativa vigente, a mezzo bonifico, tramite versamenti con i modelli F24 nei casi previsti dalla normativa vigente, tramite servizi di home banking ovvero piattaforma pagoPA o MyPay, postazioni bancari, postazioni postali, canali innovativi Pos etc;
- Rendicontazione all'Ente, con cadenza mensile, attraverso un report di dettaglio accessibile via web relativo alla riscossione e ai riversamenti per ciascuna entrata;
- Rendicontazione al cittadino degli importi dovuti, versati e le relative pendenze;
- Monitoraggio del processo di riscossione spontanea e rendicontazione;
- Produzione di report sintetici per ciascuna entrata.

7. Accertamento e liquidazione

- Attività di verifica mediante incrocio con fonti esterne, finalizzata ad evidenziare scostamenti rispetto alle dichiarazioni presentate dai contribuenti,
 - Attività di verifica sul territorio per individuare le possibili casistiche di evasione: (immobili soggetti a Imu e TARI, affissioni abusive occupazioni suolo abusive, etc);
 - Attività di controllo, individuazione e correzione errori necessari all'attività di accertamento;

8. Gestione del Contenzioso

- L'aggiudicatario curerà il contenzioso in tutti i gradi di giudizio.

9. Riscossione tramite Ingiunzione

- Il concessionario dovrà assicurare la riscossione coattiva delle entrate oggetto dell'affidamento e l'espletamento di tutte le connesse procedure esecutive nei confronti dei contribuenti che non hanno adempiuto al pagamento volontario delle entrate comunali oggetto del capitolato, secondo la disciplina prevista dall'art. 1 comma 792 e seguenti della Legge 27/12/2019 n. 160.
- Predisposizione degli elenchi per l'elaborazione delle ingiunzioni;
- Gestione di tutte le fasi di recupero coattivo del credito;
- Avvio e gestione delle azioni esecutive di recupero coattivo.

10. Sistema informatico

Il concessionario dovrà dotarsi ed utilizzare per l'erogazione dei servizi un apposito applicativo software che consenta di gestire tutte le attività previste nel presente capitolato.

Il software dovrà consentire una gestione integrata delle entrate oggetto dell'affidamento al fine di avere una Banca Dati unica del contribuente.

La Banca Dati dovrà essere esportabile in qualunque momento sia nei formati standard aperti previsti dalla legge, sia nel formato data-base script che includerà, tutti gli elementi del Data Base.

In ogni caso il concessionario si impegna a trasferire all'Ente il Data Base completo e aggiornato alla

conclusione del contratto, nonché a garantire l'uso del software di gestione aggiornato alla data di scadenza del contratto e dopo la scadenza per la visualizzazione storica.

Il concessionario dovrà procedere entro 30 giorni naturali e consecutivi, dal verbale di consegna del servizio, ad acquisire tutti i dati già in possesso del Comune e utilizzare un software che consenta:

- Tutte le attività di gestione ordinaria delle entrate oggetto dell'incarico;
- Tutte le attività di gestione straordinaria (solleciti, accertamenti, accertamenti esecutivi);
- Tutte le attività per il recupero coattivo delle entrate.

10.1 Fascicolo Informatico del contribuente

Il concessionario, **entro 90 giorni dalla sottoscrizione del verbale di consegna del servizio**, giorni naturali e consecutivi, dovrà rendere disponibile sulla propria piattaforma informatica la funzione "fascicolo/portale del contribuente", ossia l'insieme degli atti emessi a nome del contribuente in modo che lo stesso possa, previa richiesta delle credenziali di accesso, avere una visione immediata della propria posizione tributaria.

Articolo 3.1 – Descrizione particolareggiata dei servizi

Ad esplicitazione di quanto sopra esposto si elencano di seguito e in maniera più particolareggiata, le attività che saranno gestite dal Concessionario nelle diverse fasi della riscossione, distinte per tipologia di entrata anche per chiarire in maniera dettagliata le necessità e le esigenze di questa amministrazione, in materia di gestione delle entrate tributarie ed extratributarie.

S.1 – Servizio di gestione e riscossione ordinaria delle entrate:

ICI/IMU e/o acronimi simili

- Formazione archivio utenti con caricamento delle banche dati già presenti presso l'Ente;
- Acquisizione, esame ed inserimento delle dichiarazioni presentate dai contribuenti e dei relativi versamenti, con liquidazione dell'imposta o della maggiore imposta dovuta e delle stesse nella procedura informatica;
- Individuazione delle posizioni soggette ad accertamento in rettifica;
- Individuazione delle posizioni soggette ad accertamento d'ufficio;
- Eventuale predisposizione e spedizione dei mod. F24 precompilati;
- Istruttoria delle pratiche di richiesta di rimborso, di rateizzazione, di rettifica e di sgravio;
- Monitoraggio e rendicontazione dei flussi delle entrate;
- Fornitura del software di gestione che rimarrà in uso all'Ente anche alla scadenza del contratto;
- Caricamento flussi F24 e altri flussi di pagamento, nella banca dati informatica;
- Rendicontazione mensile degli incassi dell'Ente;
- Bonifica banca dati per singola posizione del contribuente;
- Eventuali ulteriori adempimenti introdotti in relazione al prelievo;
- L'affidatario dovrà trasmettere al Comune, entro il 30 giugno e il 31 dicembre di ogni anno, una relazione dettagliata sul servizio relativa all'attività svolta nel semestre precedente, dalla quale risultino il tipo di organizzazione adottata ed i risultati conseguiti, nonché le proposte da sottoporre al Comune per le programmazioni future.
- Assistenza e supporto per la predisposizione degli atti regolamentari
- Servizio di front office.
-

TARI - Tassa Rifiuti e/o tributi simili e sostituiti con nuovi acronimi:

- Formazione archivio utenti con caricamento delle banche dati già presenti presso l'Ente;
- Verifica della corretta applicazione del presupposto impositivo (detenzione o possesso a qualsiasi titolo di locali o di aree scoperte, a qualsiasi uso adibiti, suscettibili di produrre rifiuti urbani);
- Verifica del possesso o della detenzione a qualsiasi titolo di locali o aree scoperte, a qualsiasi uso
- adibiti, suscettibili di produrre rifiuti urbani;
- Individuazione delle superfici dei fabbricati soggetti alla tassa in argomento;
- Reperimento dei dati anagrafici del contribuente;
- Acquisizione della denuncia di variazione e di cessazione;
- Verifiche in loco se ed in quanto conformi a norme di legge;
- Bonifica ed integrazione continua dell'archivio utenti;
- Elaborazione del calcolo del tributo, del piano tariffario e del piano economico finanziario
- Simulazione ed elaborazione delle tariffe (Piano Economico Finanziario);
- Predisposizione, stampa e postalizzazione degli F24 e degli altri strumenti di pagamento messi a disposizione per il pagamento e degli avvisi bonari con scadenze ed importi secondo il numero delle rate e le scadenze stabilite dall'Amministrazione Comunale;
- Recapito bollettazione a mezzo posta e/o messo notificatore;
- Rilascio dei modelli di dichiarazione per cessazioni o inizio attività;
- Acquisizione delle dichiarazioni e caricamento delle stesse nella procedura informatica;
- Istruttoria delle pratiche di richiesta di rimborso rateizzazione etc;
- Caricamento dei pagamenti attraverso l'importazione dei flussi F24, flussi da conto corrente
- postale ed eventuali altri canali di pagamento nella banca dati informatica;
- Rendicontazione dei versamenti - Monitoraggio dei flussi delle entrate;
- Fornitura del software di gestione che rimarrà in uso all'Ente anche alla scadenza del contratto;
- L'affidatario dovrà trasmettere al Comune, entro il 30 giugno e il 31 dicembre di ogni anno, una
- relazione dettagliata sul servizio relativa all'attività svolta nel semestre precedente, dalla quale
- risultino il tipo di organizzazione adottata ed i risultati conseguiti, nonché le proposte da sottoporre al Comune per le programmazioni future;
- Predisposizione dati e flussi per la trasmissione al Ministero, alla ARERA, alla CSEA e qualsivoglia altro organismo etc;
- Assistenza e supporto per la predisposizione degli atti regolamentari
- Servizio di front office.

Canone Unico Patrimoniale e Aree Mercati, per le annualità pregresse TOSAP - Occupazione suolo pubblico - ICP (Imposta Comunale sulla Pubblicità) - DPA (Diritti di pubblica affissione:

- Formazione archivio utenti con caricamento delle banche dati già presenti presso l'Ente;
- Censimento dei soggetti passivi;
- Bonifica e integrazione degli archivi dell'Ente, qualora necessaria;
- Emissione, stampa, imbustamento e postalizzazione o consegna a mezzo messo notificatore delle fatture per le occupazioni permanenti;
- Caricamento dei pagamenti nella banca dati informatica;

- Rendicontazione periodica degli incassi, distinti per occupazione temporanea e permanente;
- Emissione solleciti di pagamento –
- L'affidatario dovrà trasmettere al Comune, entro il 30 giugno e il 31 dicembre di ogni anno, una relazione dettagliata sul servizio relativa all'attività svolta nel semestre precedente, dalla quale risultino il tipo di organizzazione adottata ed i risultati conseguiti, nonché le proposte da sottoporre al Comune per le programmazioni future;
- Servizio di front office;
- Determinazione e riscossione del canone unico patrimoniale ex imposta comunale sulla pubblicità, diritti sulle pubbliche affissioni pubbliche affissioni;
- Affissione materiale dei manifesti, preventivamente vidimati, sugli spazi indicati dall'Ente, con costi (carburante, colla, personale, veicolo, attrezzature per la materiale affissione) a carico della Società; in particolare si evidenzia la necessità di garantire l'effettuazione del servizio di affissione d'urgenza (ad esempio: manifesti funebri e avvisi urgenti da parte dell'Ente alla cittadinanza, convocazione Consigli Comunali, ordinanze sindacali, e avvisi di protezione civile etc l'affissione dovrà essere garantita durante tutti i giorni della settimana dalle ore 7.00 alle ore 22.00, indicando un numero di reperibilità che dovrà garantire l'affissione entro max 3 (tre) ore dalla chiamata.
- Gestione spuntisti aree mercatali e fiere;
- Rilascio dei modelli di denunce/dichiarazioni;
- Fornitura del software di gestione che rimarrà in uso all'Ente anche alla scadenza del contratto
- Assistenza e supporto per la predisposizione degli atti regolamentari.

S.2 - Servizio di accertamento delle entrate, sia in riferimento agli omessi/parziali pagamenti che alle omesse/infedeli dichiarazioni per tutte le entrate appaltate, tributarie ed extratributarie/patrimoniali (imu, tasi, ici, tari, tosap, icp, canone unico patrimoniale aree mercati, impianti pubblicitari, dpa)

Competono all'aggiudicatario le seguenti attività:

- Analisi di tutte le posizioni risultanti negli archivi del Comune, relativamente a tutti gli anni non prescritti ed accertabili, a cui potrà concorrere il confronto risultante dai dati presenti nelle banche dati e negli altri archivi cartacei del Comune ed in quelle fornite da enti o società di servizi esterni al Comune;
- Produzione delle liste dei potenziali evasori e/o degli intestatari /proprietari degli immobili in cui mancano gli elementi necessari al calcolo delle quote dovute;
- Predisposizione degli avvisi per i diversi tributi, di questionari, comunicazioni, inviti alla regolarizzazione su layout concordati; Effettuazione di tutti gli adempimenti preparatori degli atti di accertamento, presenti e futuri ivi comprese tutte le relative indagini (questionari, richiesta di dati su soggetti passivi presso gli uffici pubblici competenti, ecc.);
- Predisposizione e recapito/notifica degli avvisi di pagamento (solleciti/avvisi di mora) e di accertamento in rettifica o d'ufficio, per omessa/infedele denuncia, omesso/insufficiente versamento, entro i termini decadenziali previsti dalla legge;
- Costituzione, aggiornamento e bonifica delle Banca dati tributaria, che integra in un unico sistema informatico ed informativo: la gestione anagrafica di tutte le persone fisiche, la gestione delle unità immobiliari, la gestione anagrafica delle imprese, delle occupazioni e degli altri oggetti e soggetti di imposizione, gli estremi della bollettazione e della riscossione, ecc..
- Acquisizione delle informazioni/aggiornamenti comunicate dai contribuenti ed aggiornamento

continuo delle banche dati;

- Elaborazione ed emissione degli avvisi di accertamento- accertamento esecutivo, per le diverse

casistiche (omesso o parziale o tardivo pagamento, omessa o infedele denuncia) predisposti secondo modelli condivisi con l'Ente;

- Gestione delle attività di back office inerenti le attività di gestione straordinaria-accertativa dei tributi;
- Gestione del contenzioso per ricorsi inerenti la fase dell'accertamento delle entrate;
- Predisposizione dei provvedimenti di annullamento, di sospensione o di rimborso ove dovuti. In tal caso dovrà darsi immediata comunicazione al Comune del provvedimento da adottare, motivando le ragioni poste a base del provvedimento medesimo. Il concessionario potrà adottare il provvedimento solo dopo aver ottenuto il parere favorevole dall'Ufficio Tributi
- Adeguata sollecitazione alla regolarizzazione spontanea dei contribuenti, applicando le norme sul ravvedimento operoso e sull'accertamento con adesione, attraverso un adeguato piano di informazione della cittadinanza, approvato dall'Amministrazione comunale, da svolgersi a completo carico dell'aggiudicatario;
- Assistenza allo sportello per i contribuenti;
- Revisione del classamento degli immobili e delle superfici tassabili (commi 336 e 340 L. 311/2004);
- Assistenza e supporto per la predisposizione degli atti regolamentari;
- Gestione dei rapporti con i contribuenti tramite strumenti di comunicazione quali web, telefono, email, PEC;
- Rielaborazione e aggiornamento periodico, anche mediante attività di accertamento, dell'anagrafe informatizzata comunale delle utenze relative al servizio idrico comunale che consenta la contabilizzazione dei consumi rilevati e la gestione delle differenti tariffe applicabili per classi di utenza e scaglioni di consumo;
- Attività di accertamento e verifiche da effettuare anche sul territorio attraverso: controllo e
- misurazione periodica delle superfici, e/o censimento delle varie posizioni;
- Fornitura del software di gestione che rimarrà in uso all'Ente per la consultazione dello storico;
- Predisposizione, stampa, postalizzazione o notifica a mezzo messo notificatore e notifica degli avvisi di accertamento;
- Rendicontazione degli incassi e tenuta della contabilità dell'attività accertativa;
- Invio al Comune, entro il 30 giugno e il 31 dicembre di ogni anno di una relazione dettagliata sul servizio relativa all'attività svolta nel semestre precedente, dalla quale risultino il tipo di organizzazione adottata ed i risultati conseguiti, nonché le proposte da sottoporre al Comune per le programmazioni future;
- Servizi interattivi per i cittadini.

S.3 - Servizio di riscossione coattiva delle entrate: da effettuarsi a mezzo di ingiunzione fiscale ex R.D. 639/1910, per tutte le Entrate appaltate, tributarie ed extratributarie/patrimoniali e sulle intimazioni di pagamento, solleciti, ecc.. effettuati dal concessionario, nonché degli elenchi (ruoli) eventualmente forniti dal comune (per le entrate extratributarie/patrimoniali diverse). (imu, tasi, ici, tari, tosap, icp, canone unico patrimoniale e aree mercati, impianti pubblicitari, dpa, Fitti/canoni patrimoniali, violazioni del CdS).

Il concessionario dovrà assicurare la riscossione coattiva delle entrate oggetto dell'affidamento e l'espletamento di tutte le connesse procedure esecutive nei confronti dei contribuenti che non hanno

adempito al pagamento volontario delle entrate comunali oggetto del capitolato, secondo la disciplina prevista dall'art. 1 comma 792 e seguenti della Legge 27/12/2019 n. 160.

Competono all'aggiudicatario le seguenti attività:

- Acquisizione delle liste di carico fornite dall'Ente (ove non predisposte in base agli atti emessi dal concessionario);
- Analisi dei lotti;
- Elaborazione e predisposizione dei ruoli (liste di carico) coattivi (sia sulla base degli atti emessi dal concessionario che delle eventuali liste fornite dall'Ente);
- Predisposizione, stampa ed invio al domicilio del debitore, trascorso il termine fissato negli avvisi di accertamento e nei "solleciti bonari", delle ingiunzioni fiscali e bollettini di pagamento, relative ai pagamenti non effettuati, mediante raccomandata ovvero notificati da Ufficiale di Riscossione o Messo notificatore all'uopo nominato dal Comune.
- Analisi e verifica circostanziata del credito da riscuotere e della sua esigibilità;
- Esecuzione secondo le modalità consentite per legge, nelle forme del pignoramento mobiliare, immobiliare o presso terzi e delle misure cautelari, fermo amministrativo e iscrizione ipotecaria;
- Rendicontazione analitica, dettagliata per partita, annualità e tipologia di tributo/entrata delle posizioni in escussione;
- Predisposizione di tutti gli atti per ciò che concerne i crediti inesigibili ovvero i pignoramenti con esito negativo e per l'istruttoria delle eventuali rinunce per antieconomicità ai suddetti crediti;
- Gestione del contenzioso, amministrativo e tributario, comunque connesso alle entrate appaltate ed ai servizi del concessionario, redigendo gli atti giudiziari e curando i relativi adempimenti procedurali;
- Avvio dei servizi interattivi per i cittadini.

Articolo 4 – Durata, opzioni e proroga

L'affidamento decorre dalla data di sottoscrizione del contratto di concessione fino al 31 dicembre del quinto anno successivo a quello della stipula contrattuale.

L'ente si riserva di affidare all'aggiudicatario servizi supplementari non inclusi nell'appalto oggetto di affidamento e di disporre proroghe alla durata del contratto iniziale ai sensi e per gli effetti di quanto previsto e disciplinato dall'articolo 106 D.Lgs 50/2016.

L'Ente si riserva la facoltà di prorogare per il tempo strettamente necessario alla individuazione del nuovo operatore economico ovvero alla internalizzazione del servizio ai sensi dell'articolo 106, comma 11 del D.Lgs 50/2016.

Articolo 5 – Subappalto

L'affidatario è tenuto a eseguire direttamente le obbligazioni contrattuali assunte. Il subappalto è consentito nei termini previsti dall'articolo 105 del Dlgs 50/2016 e ss.mm.ii. Il concorrente che intendesse subappaltare a terzi parte delle prestazioni di sua spettanza, dovrà farne esplicita indicazione in sede di offerta.

Articolo 6 – Modalità e clausole generali e particolari di esecuzione del servizio.

Modalità di espletamento delle attività

Il servizio dovrà essere svolto con assoluta regolarità e puntualità nel rispetto della vigente normativa legislativa e regolamentare delle altre fonti di ogni ordine e grado che disciplinano le attività oggetto del presente affidamento.

Il Comune mantiene la piena titolarità delle entrate oggetto dei servizi in gara, ed il potere di indirizzare ed istruire l'operato della ditta aggiudicataria sempre e comunque nel rispetto delle normative statali e dei regolamenti comunali, nonché di orientare e pianificare temporalmente le

attività di accertamento e di riscossione delle entrate oggetto dell'appalto, fermo restando il rispetto dei limiti di decadenza e prescrizione. Le attività saranno esercitate dalla ditta aggiudicataria a rischio di impresa, quindi con propri capitali, mezzi e personale. Il Concessionario risponderà direttamente di tutti i danni nei confronti dell'Amministrazione e degli utenti, sia per fatto proprio relativo all'esecuzione di procedure sia per fatto dei propri dipendenti e collaboratori, che intrattengono rapporti o comunque operano per conto o comunque nell'interesse del Concessionario. In particolare, il Concessionario si impegna a tenere indenne e sollevare il Comune da ogni responsabilità ed onere verso terzi in dipendenza del servizio stesso. A tal fine dovrà consegnare, prima della sottoscrizione del contratto, polizza responsabilità civile verso terzi (RCT), per danni arrecati a terzi, compresa l'Amministrazione, in conseguenza di un fatto verificatosi in relazione all'attività svolta, in dipendenza del presente contratto, comprese tutte le operazioni di attività inerenti, accessorie e complementari, nessuna esclusa né eccettuata, nonché responsabilità civile verso i prestatori di lavoro (RCO) per infortuni sofferti da prestatori di lavoro addetti all'attività svolta, inclusi soci lavoratori, prestatori d'opera parasubordinati, e comunque tutte le persone per le quali sussista l'obbligo di assicurazione obbligatoria INAIL, dipendenti e non, delle quali il Concessionario si avvalga, in relazione a tutte le operazioni ed attività connesse al presente contratto. Massimale minimo € 1.000.000,00. Il Concessionario ha l'obbligo di reintegrare l'ammontare garantito dalla garanzia in caso di escussione totale o parziale da parte dell'Amministrazione durante il periodo di validità della stessa. La prestazione della garanzia, ai sensi del presente articolo, non limita l'obbligo dell'Operatore economico di provvedere all'integrale risarcimento dei danni, anche ove gli stessi siano di valore superiore all'importo garantito. In ogni caso, il Concessionario che affida la fornitura dei servizi a terzi, anche qualora autorizzato dall'Amministrazione, è ritenuto responsabile principale per l'adempimento delle proprie obbligazioni derivanti dal presente contratto di fornitura e per gli atti, disservizi, omissioni o negligenze dei subcontraenti.

Il Concessionario è altresì tenuto a dotarsi di una polizza assicurativa per rischi professionali, anche per colpa grave, per le attività svolte verso l'amministrazione appaltante e prevedendo la stessa come beneficiaria per un importo minimo di € **10.000.000,00**.

La ditta aggiudicataria dovrà garantire il regolare e corretto funzionamento del servizio, obbligandosi ad attuare, nei confronti dei lavoratori dipendenti, le condizioni previste dai contratti collettivi di lavoro di categoria e dagli eventuali accordi integrativi vigenti nel luogo dove si svolge il servizio. Inoltre dovrà provvedere, a propria cura e spese, agli accantonamenti contemplati dagli stessi e dagli accordi collettivi, alle assicurazioni di legge ed alla osservanza di tutte le forme previdenziali stabilite a favore del prestatore d'opera, tenendone l'Ente del tutto indenne e sollevato. La ditta aggiudicataria nella gestione del servizio dovrà adottare, inoltre, tutti gli accorgimenti ed i dispositivi di protezione per la tutela della sicurezza dei lavoratori, nel rispetto della normativa dettata dal D.Lgs. n. 81/2008 e dare prova di ciò all'Ente

Il concessionario è obbligato ad osservare, oltre alle norme del presente bando di gara, anche le disposizioni di legge vigenti che regolano il servizio di gestione ordinaria, straordinaria di accertamento e di riscossione coattiva delle entrate comunali, nonché le disposizioni contenute nei relativi regolamenti approvati dal Comune, avendo particolare riguardo alle forme degli atti ed ai termini di prescrizione dell'attività. La gestione dell'incarico dovrà, inoltre, essere improntata secondo criteri di correttezza e trasparenza nei confronti dei contribuenti, con il costante intento di minimizzare il disagio derivante dall'impatto creato dall'attività accertativa e dalla attività di recupero coattivo, sulla cittadinanza.

Il Concessionario deve gestire il servizio con sistemi informatici idonei a costruire una banca dati completa, dettagliata, flessibile e rispettosa delle previsioni contenute in tutti i Regolamenti comunali, al fine di consentire una rapida rendicontazione sia per quanto attiene alla gestione contabile, sia per quanto riguarda le posizioni dei singoli trasgressori e/o obbligati solidali. Al fine di mettere in condizione l'ufficio tributi di visionare le posizioni dei contribuenti, il concessionario sarà tenuto a mettere a disposizione il software di gestione dei servizi. Tale software dovrà rimanere

usufruibile dall'Ente, per lo storico tributario, anche successivamente alla scadenza della convenzione. Tutte le spese informatiche eventualmente necessarie a consentire agli uffici comunali l'accesso al sistema, saranno completamente a carico del concessionario.

La ditta aggiudicataria è tenuta alla riservatezza ed al segreto d'ufficio. Le notizie comunque venute a conoscenza del personale incaricato dei servizi non dovranno essere comunicate o divulgate a terzi, né potranno essere utilizzate da parte del medesimo o da parte di chiunque collabori alla sua attività, per fini diversi da quelli contemplati nel presente atto. L'Ente rimane estraneo ai rapporti giuridici ed economici che intercorrono tra l'appaltatore e i suoi dipendenti, per cui nessun diritto potrà essere fatto valere verso l'Ente.

La ditta aggiudicataria dovrà garantire la piena operatività degli postazioni previsti da attivare entro 30 giorni solari dalla stipula del contratto di servizio.

La ditta aggiudicataria potrà richiedere al Comune il discarico di partite da riscuotere e ritenute non esigibili per circostanze che rendano impossibile finalizzare l'esecuzione delle attività di recupero e riscossione del credito. Per ottenere il discarico per inesigibilità la ditta aggiudicataria dovrà fornire prova di aver esperito tutte le procedure previste dalla normativa per la riscossione del credito, producendo idonea documentazione utile a comprovare gli esiti delle ricerche e degli atti compiuti. Il Comune, entro 60 giorni dalla richiesta di discarico, farà pervenire le autorizzazioni e la conferma di discarico o eventuali osservazioni ed indicazioni. Per gli avvisi emessi dalla ditta aggiudicataria e regolarmente versati dal contribuente e successivamente su istanza dello stesso contribuente e/o ufficio riconosciuti non dovuti la ditta aggiudicataria verificherà la richiesta ed effettuerà l'attività istruttoria le cui risultanze saranno trasmesse all'Ente al fine dell'emissione dell'apposita autorizzazione a compensare sui riversamenti dovuti all'Ente. Per il discarico di somme non dovute dal contribuente e già contabilizzate dall'Ente la ditta aggiudicataria su istanza del contribuente e/o d'ufficio verificherà la richiesta ed effettuerà l'attività istruttoria le cui risultanze saranno trasmesse all'Ente al fine dell'annotazione nelle scritture contabili delle somme che non saranno rimosse. La ditta aggiudicataria a propria cura e spese deve mettere a disposizione degli utenti tutta la documentazione necessaria per l'adempimento degli obblighi tributari.

Il concessionario si impegna al trasferimento di tutti i dati con modalità e tempi adeguati, su richiesta dell'ente, oltre che per le finalità proprie dell'ente medesimo, anche al fine di favorire il processo di internalizzazione del servizio ovvero di indizione di nuova procedura di affidamento del servizio stesso.

Il concessionario si impegna altresì ad uniformare l'erogazione dei servizi ai seguenti principi generali:

- Uguaglianza: l'erogazione dei servizi deve essere ispirata al principio di uguaglianza dei diritti dei cittadini. L'uguaglianza ed il trattamento vanno intesi come divieto di ogni ingiustificata discriminazione.
- Imparzialità: il concessionario si comporta, nei confronti dei cittadini e degli utenti secondo criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.
- Continuità: il concessionario garantisce di svolgere le proprie attività in modo regolare e senza interruzioni.
- Tutela della privacy: il concessionario adotta ogni misura utile e necessaria alla tutela della privacy del contribuente/debitore così come definite per legge, dai regolamenti e codici deontologici.
- Informazione: l'utente ha diritto di accesso alle informazioni in possesso del concessionario che lo riguardano. Il diritto di accesso è esercitato secondo le modalità disciplinate dalle legge 241/90 e successive modificazioni e integrazioni.
- Efficienza ed efficacia: il servizio deve essere erogato in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia anche tramite il massimo utilizzo degli strumenti informatici a disposizione della moderna tecnologia. Il concessionario adotta tutte le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi anche utilizzando un principio di proporzionalità nelle procedure esecutive evitando di gravare il debitore ed il Comune con misure e costi non giustificati.
- Chiarezza e trasparenza: in base a quanto stabilito dalla legge 27 Luglio 2000 n. 212, il concessionario deve predisporre quanto necessario per assicurare l'effettiva conoscenza da parte del contribuente degli atti a lui destinati assumendo iniziative volte a garantire che le istruzioni ed in generale ogni altra comunicazione siano messi a disposizione del contribuente in tempi utili. Il concessionario dovrà adoperarsi altresì, affinché i documenti e le istruzioni siano comprensibili e

che i contribuenti possano adempiere con semplicità alle obbligazioni previste. Gli atti prodotti dal concessionario dovranno essere motivati con indicazione dei presupposti di fatto che hanno determinato la decisione della stessa. Il concessionario si impegna a informare il Responsabile del Settore del contenuto e della forma di qualsiasi atto che abbia rilevanza esterna. Oltre alle norme contenute nel presente capitolato, nel bando e negli atti di gara, il concessionario si impegna espressamente, assumendosene anche i relativi oneri e responsabilità, all'osservanza delle seguenti disposizioni generali e loro successive modificazioni ed integrazioni: • Legge 27 luglio 2000, n. 212 "Disposizioni in materia di statuto dei diritti del contribuente"; • D.Lgs. 30 giugno 2003, n. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali"; • C.C.N.L. della categoria di appartenenza del personale dipendente impiegato nelle attività e relativi adempimenti in merito agli oneri previdenziali ed assicurativi; • D.Lgs. 9 aprile 2008, n. 81, in materia di sicurezza dei lavoratori; • Legge 12 marzo 1999 n. 68 che disciplina il diritto al lavoro dei disabili; • Ogni altra disposizione normativa avente effetto sui servizi affidati in concessione. La gestione del Servizio dovrà essere assolta con l'osservanza delle disposizioni del presente capitolato, delle norme in materia di tributi ed entrate locali, nonché in conformità e secondo gli obblighi imposti dalla L. 212/00 (Statuto dei diritti del contribuente), avendo particolare riguardo alla forma degli atti emessi ed ai termini di prescrizione dell'attività accertativa.

Articolo 7 – Corrispettivi e relative modalità di determinazione

Per ciascuno dei servizi S1, S2, S3, è previsto in favore della ditta aggiudicataria un corrispettivo, da determinarsi in funzione di aggi percentuali sugli importi dei tributi riscossi secondo le modalità di seguito specificate.

CORRISPETTIVO MASSIMO DELL'AGGIO PER IL SERVIZIO

CORRISPETTIVO	SERVIZIO	AGGIO	
C1	S1	A1	1%
C2	S2	A2	11%
C3	S3	A3	5%

Il corrispettivo C1 (IVA ESCLUSA se dovuta), riferito al Servizio S1 descritto nell'articolo 3, sarà determinato applicando l'aggio percentuale A1 offerto dalla ditta aggiudicataria sulle somme che risulteranno versate dai contribuenti, comprensive di sanzioni ed interessi applicati alle attività previste dal servizio S1, rispetto all'obbligo dei contribuenti del versamento annuale in autoliquidazione alle prescritte scadenze. I corrispettivi remunereranno ogni e qualsiasi diritto, spesa e costo di gestione da parte della Ditta Aggiudicataria, ad eccezione degli oneri di riscossione a carico del debitore, che restano a beneficio dell'ente impositore.

Il corrispettivo C2 (IVA ESCLUSA se dovuta), riferito al Servizio S2 descritto nell'articolo 3, sarà determinato applicando l'aggio percentuale A2 offerto alla ditta aggiudicataria a tutte le somme che risulteranno versate dai contribuenti in relazione alle attività previste dal servizio S2. I corrispettivi remunereranno ogni e qualsiasi diritto, spesa e costo di gestione da parte della Ditta Aggiudicataria, ad eccezione degli oneri di riscossione a carico del debitore, che restano a beneficio dell'ente impositore.

Il corrispettivo C3 (IVA ESCLUSA se dovuta), riferito al Servizio S3 descritto nell'articolo 3, sarà determinato applicando l'aggio percentuale A3 offerto dalla ditta aggiudicataria a tutte le somme relative agli altri tributi, per effetto dei pagamenti che i contribuenti effettueranno a fronte degli importi, comprensivi di sanzioni ed interessi applicati, derivanti dagli atti di accertamento esecutivi e dalla stessa emessi e ritualmente notificati, anche successivamente al decorso dei 60 giorni dalla avvenuta notifica del debito. I corrispettivi remunereranno ogni e qualsiasi diritto, spesa e costo di gestione da parte della Ditta Aggiudicataria, ad eccezione degli oneri di riscossione a carico del debitore, che restano a beneficio dell'ente impositore.

Sono a carico dei contribuenti le spese sostenute di cui al comma 803 della Legge 160/2019 (Finanziaria 2020). Tali oneri sono di pertinenza del Comune. Le spese di notifica, a carico del contribuente, saranno rimborsate al concessionario solo se effettivamente riscosse e rendicontate. Al concessionario spetta il rimborso delle spese esecutive sostenute in caso di provvedimento di discarico proposto dall'Ente e/o per inesigibilità documentata del credito.

Articolo 8 – Riscossione, rendicontazione e pagamento dei corrispettivi.

La ditta aggiudicataria si atterrà alle prescrizioni dell'art. 6 del capitolato di gara in merito alla disciplina delle modalità, agli obblighi, alle procedure ed alle tempistiche previste per la riscossione, la rendicontazione, le modalità di pagamento dei corrispettivi. La ditta aggiudicataria, si atterrà inoltre alle previsioni dell'articolo 3.3 del bando e disciplinare di gara.

Articolo 9 – Gestione del rapporto con i cittadini contribuenti.

Il personale della ditta aggiudicataria impiegato nelle attività di sportello è tenuto ad un comportamento improntato alla massima correttezza e riservatezza; deve agire in ogni occasione con la dovuta diligenza professionale; deve esporre apposita tessera di riconoscimento, corredata di fotografia, contenente le generalità del lavoratore e l'indicazione del datore di lavoro. La ditta aggiudicataria deve garantire l'assistenza tecnica e informativa ai cittadini e utenti anche attraverso un servizio telematico via web (Sportello/Portale del contribuente online) attraverso cui controllare la propria posizione contributiva ed effettuare altre eventuali operazioni (versamenti, richieste di variazione/rettifiche/aggiornamenti/cancellazione ecc.). Lo Sportello del contribuente online deve poter interagire con i sistemi di informatizzazione e digitalizzazione della PA (pagoPA, appIO, etc.)

Articolo 10 – Sistema informativo e gestione banche dati.

La ditta aggiudicataria deve disporre di un sistema informativo per la gestione integrata dei servizi oggetto di affidamento, assicurando la compatibilità con il software in dotazione all'ente. Il sistema informativo dovrà essere affidabile e idoneo a costituire ed aggiornare una banca dati completa, dettagliata e flessibile, che permetta l'interrogazione puntuale delle posizioni debitorie, la visualizzazione e la stampa di consuntivi gestionali riportanti l'andamento di ciascuna lista di emissione e permetta modifiche tecniche conseguenti ad evoluzioni della normativa nazionale e regionale. Deve essere garantita l'accessibilità on line ed in tempo reale al sistema gestionale della ditta aggiudicataria, in maniera da assicurare un'autonoma fruibilità dei dati gestionali in ogni momento ai fini della consultazione, del controllo e dell'estrazione massiva di tutti i dati sintetici e di dettaglio.

Caratteristiche generali

Il sistema proposto dall'Aggiudicatario potrà essere composto anche da diversi moduli applicativi, ma questi, come già espresso nel capitolato, dovranno essere fra loro efficacemente integrati per consentire uno scambio ed una piena condivisione delle banche dati.

Integrato con il modulo di gestione TARI, l'Aggiudicatario dovrà mettere a disposizione dell'Ente uno strumento per la misurazione delle planimetrie catastali delle unità immobiliari insistenti sul territorio di riferimento e conseguente aggiornamento delle banche dati comunali territoriali, rispondente ai criteri descritti nei capitoli seguenti ed erogazione dei servizi necessari per la sua messa in produzione.

Ancora una volta integrato con il modulo di gestione TARI, l'Aggiudicatario dovrà mettere a disposizione dell'Ente uno strumento per la gestione della Banca Dati delle Targhe dei Condomini.

Tale banca dati dovrà essere costituita a partire dai dati (caricandoli) in possesso dell'Ente e dovrà essere successivamente alimentate a seguito delle attività di censimento e delle comunicazioni da parte degli amministratori di condominio,

Con particolare riferimento alla gestione ordinaria TARI il sistema deve ad esempio consentire di:

- elaborare le proiezioni della nuova tariffa TARI determinata sulla base delle indicazioni dell'Ente;

- consentire qualsiasi attività relativa al servizio di gestione ordinaria TARI, compresa la predisposizione di tutti gli atti/comunicazioni/risposta in bozza per la firma del responsabile del tributo dell'Ente;
- costruire e gestire le liste da inviare al sistema di riscossione per l'emissione degli avvisi di pagamento ordinari;
 - o interfacciarsi con l'anagrafe comunale anche per la bonifica della banca dati tributi;
- prevedere la possibilità di emissione di lettere di richiesta di informazioni, richieste di chiarimenti e documenti integrativi, degli avvisi di pagamento annuali TARI e degli sgravi;
- generare e calcolare rimborsi/compensazioni TARI;
- gestire pratiche di rimborso/compensazione arretrate TARI;
- gestire tutte le attività di front office e di back office anche relative al Portale del contribuente (compreso il caricamento delle dichiarazioni e qualsiasi altra comunicazione proveniente dal portale) che riguardano la gestione ordinaria del tributo;
- rendere disponibile un estratto conto del contribuente riportante la posizione debitoria dettagliata, il debito residuo alla data di elaborazione e l'importo degli interessi di mora giornalieri;
- gestire tutte le funzionalità necessarie per l'applicazione della TARI puntuale tributo nel caso nel corso di affidamento l'ente optasse per tale modalità gestoria del prelievo;
- supportare una prima fase di ricerca evasione (ricerca evasione parziale) attraverso:
 - o la verifica dei pagamenti effettuati,
 - o il calcolo delle planimetrie catastali tramite applicativo e confronto con denunce TARI.
 - o la produzione delle liste degli avvisi di accertamento da passare al sistema di riscossione.
- mantenere aggiornato il modulo di memorizzazione delle comunicazioni del CRM con le copie digitali di tutte le comunicazioni rilevanti ai fini della gestione del tributo.

Il sistema proposto deve essere inoltre in grado di supportare (quindi deve essere predisposto funzionalmente a tale fine) uno scenario operativo che consenta di gestire in modo contestuale ed unitario la acquisizione della denuncia TARI a fronte di un evento di immigrazione o di cambio di residenza all'interno del Comune.

Caratteristiche relative alla gestione dell'imposta IMU il sistema gestionale deve in via esemplificativa:

- Caricare tutte le dichiarazioni/comunicazioni IMU le dichiarazioni sostitutive di atto notorietà relative ai contratti di fornitura, le istanze di maggiore detrazioni, i contratti di locazione, le istanze e/o autocertificazioni derivanti dall'applicazione di particolari aliquote agevolate, le rendite catastali assenti
- Verificare i versamenti corrispondenti per annualità in termini di controllo fra dovuto e versato
- Gestire le dichiarazioni di successione trasmesse
- Gestire l'istruttoria per i rimborsi IMU/TASI
- Occuparsi di una prima fase di ricerca evasione (ricerca evasione parziale)
 - o Effettuare il confronto fra dovuto e versato secondo le prescrizioni del Capitolo,
 - o Produrre le liste di carico degli avvisi di accertamento da spedire al sistema di riscossione.
- gestire le procedure di annullamento totale o parziale degli atti emessi rivelatisi errati a seguito delle dovute verifiche d'ufficio e/o su impulso di parte con predisposizione delle relative comunicazioni da inviare al contribuente; Inserimento nel sistema informatico del relativo sgravio;
- gestire tutte le attività di front office e di back office anche relative al Portale on-line (compreso il caricamento delle dichiarazioni e qualsiasi altra comunicazione proveniente dal portale) che riguardano la gestione ordinaria del tributo
- Prevedere la possibilità di emissione di lettere di richiesta di informazioni, richieste di chiarimenti e documenti integrativi.

Con riferimento particolare alla gestione della riscossione coattiva delle Sanzioni al Codice della Strada e delle Sanzioni Amministrative di cui alla L. 689/81 il sistema gestionale deve in via esemplificativa:

- acquisire e memorizzare tutti i verbali relativi alle sanzioni;
- consentire qualsiasi attività relativa al servizio di gestione, compresa la predisposizione di tutti gli atti/comunicazioni in bozza per la firma del responsabile dell'Ente;
- verificare ed integrare i dati acquisiti (attività di back-office) con particolare riferimento ai dati inerenti le generalità del trasgressore e dell'eventuale/i obbligato/i solidale/i (ivi compresi i relativi codici fiscali/partite IVA), alla tempestività e ritualità della notifica, al luogo della commessa violazione e ad ogni altro elemento essenziale del verbale;
- interfacciarsi con gli altri sistemi informatici in uso all'Ente per garantire l'acquisizione in automatico dei flussi provenienti dai sistemi informativi utilizzati dall'Ente ed in particolare il gestionale della Polizia Municipale e del S.U.A.P.
 - stampare, predisporre e notificare in modalità massiva e informatizzata le ordinanze (di ogni tipo, ad esempio: di ingiunzione di sola sanzione pecuniaria, di irrogazione di sanzione pecuniaria più sanzione accessoria della confisca, di ordinanze di confisca e distruzione della merce, di ordinanze di archiviazione del verbale, di ordinanze emesse in sede di autotutela,...) tracciando l'emissione dei documenti e rendicontando le relative notifiche;
- gestire le rateizzazioni delle ordinanze-ingiunzioni;
- acquisire periodicamente i flussi di incasso, riconciliazione e rendicontazione dei pagamenti effettuati delle ordinanze ingiunzioni;
- creare la lista di carico, con specifico dettaglio degli importi riferiti a sanzioni, interessi, spese di notifica e di ogni altro onere accessorio come determinato dall'Ente, per la formazione, con cadenza almeno semestrale e, comunque, entro i termini regolamentari e di legge, dei provvedimenti di riscossione coattiva, avendo riguardo ai tempi di notifica delle ingiunzioni di pagamento;
- prevedere un set minimo di report secondo le esigenze stabilite dall'Ente, così come riportato nel Capitolato;
- mantenere aggiornato il modulo di memorizzazione delle comunicazioni del CRM con le copie digitali di tutte le comunicazioni considerate rilevanti ai fini della riscossione delle sanzioni amministrative.

Il modulo Sanzioni Amministrative L. 689/81 deve essere adeguatamente evoluto al fine di:

- consentire di supportare l'operatore mediante procedimento standardizzato e guidato che tenga conto delle variabili procedurali (ad es.: audizione, sequestro,...);
- prevedere tempi, alert e blocchi utili a scadenzare e monitorare l'iter;
- rendere disponibili modelli di atti a compilazione automatica, con possibilità di integrare la parte motivazionale delle ordinanze e la correlata quantificazione della sanzione agendo in apposito ambiente integrato nel database;
- consentire l'integrale tracciabilità delle attività e il loro collegamento all'operatore, anche ai fini della normativa sulla trasparenza e anticorruzione;
- garantire l'integrità e la completezza dei dati acquisiti e lavorati dal sistema.

Con riferimento particolare alla gestione del Canone unico patrimoniale il sistema dovrà garantire le seguenti specifiche minime:

- Parametrizzazione aliquote per categoria con assegnazione individuale eventuali riduzioni o maggiorazioni previste (es. esenzione Covid o maggiorazione per urgenza o abusivismo)
- Statistiche e simulazione di gettito per la corretta definizione delle aliquote con quadro completo di incasso
- Conteggio tributo puntuale con rilascio immediato del bollettino pagoPA
- Conteggio tributo massivo con creazione dell'avviso contenente dettaglio calcolo e bollettino PagoPA
- Possibilità di recapito avvisi mezzo PEC o mediante collegamento al sistema di Poste Italiane "Posta Online" con invio diretto dal proprio PC del plico senza la necessità di stampare nulla o recarsi in Posta
- Recupero e riversamento archivi da supporto informatico (applicativi e/o file) di cui dispone l'Ente
- Attività di normalizzazione banche dati con bonifica

- Supporto consulenziale sulla normativa e nella redazione del regolamento Comunale
- Inserimento Denunce
- Gestione dello sportello
- Controllo e gestione evasione
- Controllo e gestione coattivo

Requisiti generali per il Sistema gestionale dei Tributi

L'Aggiudicatario dovrà prevedere inoltre necessariamente in fase di proposta del piano di lavoro le seguenti attività:

- importazione delle banche dati dai gestionali preesistenti dell'Ente;
- proposta di un modello di integrazione con i sistemi gestionali dell'Ente;
- normalizzazione e bonifica dei dati contenuti in tali banche dati.

Importazione delle banche dati dai gestionali preesistenti dell'Ente

Il sistema deve utilizzare le banche dati IMU/TASI e TARI dell'Ente. In particolare deve prevedere, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, la presenza dei seguenti archivi:

Archivi anagrafici

- Anagrafica dei contribuenti (persone fisiche e giuridiche);
- Anagrafica degli oggetti (fabbricati, terreni, altri oggetti).

Caratteristiche relative al Gestionale della Riscossione ordinaria e coattiva

Nell'ambito di questo componente si richiede la fornitura di un Sistema Informativo per la Gestione della Riscossione ordinaria e coattiva diretta delle entrate comunali e dei servizi operativi necessari alla messa in produzione.

L'applicativo deve permettere all'Ente locale la gestione in proprio di tutte le fasi della riscossione delle entrate descritte all'interno del Capitolato.

Il sistema deve permettere all'Ente di visualizzare l'andamento delle proprie entrate; l'Ente dovrà avere accesso a tutte le informazioni sullo stato della riscossione, su tutte le attività che l'Aggiudicatario è tenuto a svolgere.

Le entrate tributarie comunali di cui si richiede il supporto informatico alla riscossione ordinaria sono:

- Modulo Ordinaria (TARI, IMU e Canone Unico Patrimoniale)

Le entrate comunali per le quali si richiede il supporto informatico alla riscossione coattiva sono quelle indicate all'articolo 1.

Le funzionalità offerte dal Sistema Informativo di Gestione della Riscossione dovranno essere in grado di governare appieno tutte le fasi dei servizi di riscossione tributi così come vengono descritte all'interno del Capitolato.

Il Sistema Informativo dovrà rispondere ai requisiti generali di seguito descritti:

- gestione in modo parametrico e tabellare dei principali dati variabili previsti dall'applicazione;
- completa storicizzazione delle informazioni presenti sulla base dati;
- possibilità di esportare i dati sintetici e riassuntivi e altre informazioni opportunamente elaborate nei formati standard più diffusi;
- rispondenza alla normativa vigente;
- garanzia di prestazioni soddisfacenti (compresi i tempi di risposta) in relazione ai programmi ed alle apparecchiature capaci di supportare la normale operatività degli uffici;
- produzione delle diverse tipologie di documenti per linea di servizio/tributo;
- produzione delle liste/flussi da utilizzare per la stampa;
- governare appieno e in modo automatizzato la catena delle attività di riscossione (sia volontaria che coattiva) con tracciatura delle operazioni su ogni singolo contribuente;

- gestione della dinamicità dei carichi attraverso eventuali sgravi, sospensioni e revoca sospensioni, maggiori rateazioni e relativa revoca;
- acquisizione dei flussi di incasso in multicanalità e con diverse tipologie di tracciato;
- riconciliazione delle somme incassate con i carichi e con i capitoli/accertamenti di Bilancio dell'Ente;
- rendicontazione degli incassi sia in relazione alle liste di carico che alle entrate di Bilancio dell'Ente;
- riversamento agli Enti beneficiari delle somme di competenza in base alle modalità legate alla convenzione (ad esempio il tributo Provinciale);
- emissione delle Ingiunzioni di pagamento;
- gestione delle azioni cautelari (in modo automatico il fermo amministrativo), tracciandole nel sistema;
- gestione delle azioni esecutive, tracciandole nel sistema (pignoramento mobiliare, immobiliare, pignoramento presso terzi e procedure concorsuali);
- interfacciamento con il sistema di pagamenti dell'Ente ed in particolare con PagoPA e con i servizi on-line di pagamento;
- messa a disposizione di un estratto conto del contribuente riportante la posizione debitoria dettagliata, il debito residuo alla data di elaborazione e l'importo degli interessi di mora giornalieri;
- integrazione con il sistema di protocollo dell'Ente mediante servizi messi a disposizione;
- gestione del fascicolo digitale del contribuente.

Con riferimento particolare alla **riscossione ordinaria delle entrate tributarie TARI** il sistema in questione dovrà essere in grado di gestire compiutamente le seguenti fasi funzionali del servizio:

- gestione di tutte le attività di back office relative al portale del contribuente, che riguardano l'attività di riscossione (ad esempio presentazione di istanza di rateizzazione) nella misura richiesta dalla dimensione dell'attività;
- Acquisizione delle posizioni contributive da sistema gestionale interno all'Ente:
o acquisizione dei file generati dalla procedura gestionale TARI;
o inserimento per ogni lista dei corretti riferimenti di bilancio.
- Produzione degli avvisi/documenti annuali ordinari di pagamento:
o produzione del flusso informatico degli avvisi/documenti annuali ordinari di pagamento (o ad altro canale) per la successiva stampa ed il recapito.
- Acquisizione dei flussi di versamento degli avvisi/documenti annuali ordinari:
o acquisizione dei flussi di pagamento forniti da Poste Italiane (o da altro canale richiesto, ad esempio, RID, PAGOPA) su tracciato record standard.
- Riconciliazione dei versamenti con le liste di carico:
o elaborazione ed attribuzione dei pagamenti alle posizioni contributive (compresi i bollettini bianchi, i bonifici ed eventuali versamenti eseguiti sul conto di tesoreria):
- Riconciliazione dei versamenti con i riferimenti di bilancio comunali:
o rendicontazione di tutti gli incassi secondo le modalità descritte all'interno del Capitolato.
- Predisposizione e gestione degli avvisi di sollecito/accertamento per omesso/parziale/tardivo pagamento:
o acquisizione dei file generati dalla propria procedura gestionale TARI;
o inserimento per ogni lista di carico dei corretti riferimenti di bilancio.
- Acquisizione dei flussi di versamento degli avvisi di sollecito/accertamento per omesso/parziale/tardivo pagamento:
o acquisizione dei flussi di pagamento degli avvisi di sollecito/accertamento forniti da Poste Italiane (o da altro canale richiesto dall'Ente ad esempio RID, PAGOPA) su tracciato record standard.
- Riconciliazione dei versamenti degli avvisi di sollecito/accertamento per omesso/parziale/tardivo pagamento con le liste:

- elaborazione ed attribuzione dei pagamenti degli avvisi di sollecito/accertamento alle posizioni contributive (compresi i bollettini bianchi, i bonifici ed eventuali versamenti eseguiti sul conto di tesoreria).
- Riconciliazione dei versamenti degli avvisi di sollecito/accertamento per omesso/parziale/tardivo pagamento con i riferimenti di bilancio comunali:
 - rendicontazione di tutti gli incassi derivanti dagli avvisi di sollecito/accertamento secondo le modalità descritte all'interno del Capitolato.
- Produzione dei flussi relativi a rateizzazioni (compresa casi di maggiore rateazione o revoca di maggiori rateazioni) e a sgravi.
- Aggiornamento del modulo di memorizzazione delle comunicazioni del CRM.
- Elaborazione dei flussi per la riscossione coattiva del tributo.
- Generazione di evidenze di dettaglio e prospetti statistici generali sull'andamento della riscossione. Con riferimento particolare alla **riscossione spontanea dell'imposta IMU** il sistema in questione dovrà essere in grado di gestire compiutamente le seguenti fasi funzionali del servizio:
 - gestione di tutte le attività di back office relative al Portale on line che riguardano l'attività di riscossione ordinaria (es. presentazione di istanze di rateizzazione) nella misura richiesta dalla dimensione dell'attività;
 - Elaborazione dei dati:
 - o Acquisizione dei dati necessari al calcolo dell'imposta dal sistema gestionale interno all'Ente.
 - Acquisizione dei flussi di versamento degli avvisi ordinari:
 - o Acquisizione dei flussi di pagamento provenienti dall'Agenzia delle Entrate su tracciato record standard dell'Agenzia delle Entrate;
 - o Acquisizione dei flussi di pagamento forniti da Poste Italiane (o da altro canale richiesto dall'Ente ad esempio RID, PAGOPA) su tracciato record standard.
 - Predisposizione e gestione degli avvisi di accertamento:
 - Acquisizione dei file generati dalla procedura gestionale IMU/TASI;
 - Inserimento per ogni lista di carico dei corretti riferimenti di bilancio.
 - Acquisizione dei flussi di versamento degli avvisi di accertamento:
 - Acquisizione dei flussi di pagamento degli avvisi di accertamento forniti da Poste Italiane (o da altro canale richiesto dall'Ente ad esempio RID, PAGOPA) su tracciato record standard.
 - Riconciliazione dei versamenti degli avvisi di accertamento con le liste di carico:
 - Elaborazione ed attribuzione dei pagamenti degli avvisi di accertamento alle posizioni contributive (compresi i bollettini bianchi, i bonifici ed eventuali versamenti eseguiti sul conto di tesoreria).
- Gestione dei flussi di rendicontazione degli incassi (ordinari ed accertamento).
- Gestione dei flussi di accertamento notificati non pagati o pagati parzialmente.
- Gestione delle eventuali rateizzazioni.
- Gestione dei pagamenti dei rimborsi (emissione atti e salvataggio dati su gestionale).
- Elaborazione dei flussi per la riscossione coattiva dell'imposta.
- Aggiornamento del modulo di memorizzazione delle comunicazioni del CRM
- Generazione di evidenze di dettaglio e prospetti statistici generali sull'andamento della riscossione.

Caratteristiche del Gestionale di ricerca evasione

La gestione di tale servizio deve avvenire secondo la modalità descritta dall'Aggiudicatario in sede di gara, nel rispetto di quanto di seguito ripotato.

I sistemi per il recupero dell'evasione dei Tributi Locali (IMU/TASI, TARI ed alte imposte) serviranno per la ricerca dell'evasione fiscale e dei tributi locali.

I sistemi proposti dovranno a titolo indicativo, ma non esaustivo, trattare i seguenti aspetti:

- Ricerca Evasione IMU/TASI e TARI

- Modulo di analisi dei classamenti: è un modulo che effettua da un lato le verifiche di congruità e coerenza fra “stato di fatto” dell’unità immobiliare e quanto effettivamente accertato, utile ad individuare situazioni da rivedere sotto il profilo del classamento. Fornisce strumenti per il trattamento delle posizioni e l’invio delle stesse rettifiche all’Agenzia delle Entrate mediante i protocolli preposti.

A titolo di esempio e non in via esaustiva, nell’ambito della ricerca dell’evasione IMU/TASI, il sistema informatico dovrà essere in grado di produrre le seguenti liste di potenziali evasori da verificare:

- possibili evasori parziali desumibili dal confronto dei dati IMU/TASI con quanto effettivamente censiti in Catasto e/o in Anagrafe della Popolazione (per evidenziare categorie/rendite dichiarate non corrispondenti allo stato di fatto, o esenzioni per abitazione principale o altre agevolazioni che non trovano conferma nell’archivio dei cittadini residenti);
- possibili evasori totali analizzando quei soggetti che risultano proprietari in catasto di un immobile per il quale sono intestatari di una qualche utenza (elettrica, gas, acqua, TARI), ma per la quale né loro né alcun comproprietario appaiono dichiarare/pagare l’IMU/TASI. Inoltre la piattaforma di ricerca evasione così costituita consentirà di fornire un quadro di riferimento completo ed analitico del patrimonio immobiliare del Comune (soggetti, oggetti, consistenza, valore), e utilizzarlo quale termine di confronto per il gettito IMU/TASI, anche ai fini della stima della possibile evasione a fini IMU/TASI.

Analogamente, sempre a titolo di esempio, nell’ambito della ricerca evasione ai fini TARI potranno essere prodotte le seguenti liste di “potenziali evasori da verificare”:

- evasori parziali desumibili dal confronto con i dati metrici catastali (come da requisiti del comma 340 della Legge Finanziaria 2005);
- possibili evasori totali desumibili dal confronto con le informazioni presenti nell’archivio IMU/TASI, nel caso di proprietari che abbiano in passato dichiarato abitazione principale, ma non risultano pagare la Tassa/Tariffa per quella abitazione (né in prima persona, né attraverso familiari o comproprietari dell’immobile);
- possibili evasori totali derivabili dal confronto con i dati relativi ai nuclei familiari censiti in Anagrafe (per quanto riguarda le utenze domestiche), o dal confronto con l’archivio delle utenze elettriche e gas, se disponibile (per quanto riguarda le utenze non domestiche), individuando quegli utenti che apparentemente non pagano la Tassa/Tariffa per l’immobile da essi occupato.

L’Aggiudicatario è tenuto a descrivere gli strumenti e le modalità attraverso le quali intende svolgere il servizio di ricerca evasione.

Caratteristiche del CRM e archivio documentale

Una migliore qualità di questi servizi dipende sia dal dispiegamento di un congruo numero di “risorse umane” adeguatamente formate e specializzate, ma anche dalle funzionalità degli strumenti gestionali che il personale impiegato nel servizio ha a disposizione nell’espletamento quotidiano delle proprie attività di gestione, sia ordinaria che straordinaria.

L’attività di sportello in particolar modo prevede la verifica di molte informazioni, che obbliga l’operatore a recuperare dall’archivio la pratica per i controlli del caso, al fine di acquisire informazioni per verificare la correttezza dei dati in possesso dell’Ente.

Per questo motivo risulta molto utile in prima istanza implementare un archivio di documenti digitali che permetta di integrare le schede anagrafiche di ogni contribuente con le copie digitali di tutte le comunicazioni/dichiarazioni/atti e relative note di notifica, al fine di ricostruire la posizione tributaria di ognuno.

Le postazioni di front office inoltre devono gestire quotidianamente gli incontri con il cittadino e tutta una serie di comunicazioni con il cittadino stesso, che tipicamente sfruttano una pluralità di canali.

Per il raggiungimento di tali obiettivi si richiede pertanto la fornitura di una piattaforma CRM (Citizen Relationship Management) web based accessibile da parte degli operatori di front office e del call center che permetta di:

- gestire e mantenere le schede anagrafiche dei contribuenti;
- costruire una piattaforma di comunicazione multicanale con i cittadini (fax, email, telefono, web, SMS);

memorizzare tutti i contatti ricevuti, permettendo l'utilizzo di informazioni anche a fini statistici;

- permettere una ricerca agile agli operatori di dati di contatto, news, orari ecc.;
- implementare un sistema di agende condivise per la gestione degli appuntamenti con i contribuenti, fruibile da questi ultimi anche tramite i servizi esposti sul portale del contribuente;
- costruire un archivio di appoggio per tutti gli postazioni, in cui andare a memorizzare le copie digitali di tutte le comunicazioni/atti e relative relate di notifica, ai fini della definizione della posizione contributiva del contribuente nei confronti dell'Ente;
- rendere disponibile anche al singolo contribuente tramite i servizi esposti sul portale del contribuente, i contenuti presenti nel modulo di memorizzazione delle comunicazioni/dichiarazioni/atti e relative relate di notifica di seguito descritto, secondo quanto concordato con l'Ente.

La piattaforma CRM che dovrà essere implementata dovrà essere in grado di gestire in maniera automatica le comunicazioni multicanale con il cittadino.

La comunicazione dovrà essere garantita in modalità bidirezionale e per ciascun contatto dovrà essere privilegiata una risposta che utilizzi lo stesso mezzo di comunicazione già utilizzato dal cittadino o da lui indicato come preferenziale.

Al termine della gestione, tutta la documentazione cartacea e le banche dati informatiche e tutti i dati relativi alle attività svolte dovranno essere consegnati all'Ente in base ad un apposito verbale di chiusura e riconsegna del servizio, a pena di omesso svincolo della cauzione per la quota non progressivamente svincolata e relativo incameramento, e fatta salva ogni altra azione da parte dell'ente per il risarcimento del maggior danno subito. Tutta la documentazione cartacea ed informatica, anche se affidata alla custodia della ditta aggiudicataria per la durata dell'appalto, rimane di proprietà del Comune. La ditta aggiudicataria è tenuta a trasferire all'Ente tutte le informazioni e le banche dati in maniera da assicurare un'autonoma fruibilità dei dati gestionali.

In ogni caso il concessionario si impegna a garantire l'uso del software di gestione aggiornato alla data di scadenza del contratto e dopo la scadenza per la visualizzazione storica.

Articolo 11 – Attività di contenzioso in capo alla ditta aggiudicataria

Gestione delle contestazioni in via conciliativa, prevenendo in maniera assoluta il ricorso al contenzioso, mediante l'accertamento con adesione e tutti gli altri strumenti utili a deflazionare il contenzioso;

- Predisposizione di complete ed approfondite memorie difensive al fine di esperire tutti i tentativi per una composizione del conflitto;
- Gestione del contenzioso per ricorsi inerenti le varie fasi della riscossione dei tributi, legati a vizi degli atti e delle procedure di riscossione, tramite l'utilizzo di tutti gli elementi utili per la costituzione in giudizio ed in sede di dibattimento in ogni grado di giudizio;
- Per la gestione del contenzioso l'affidatario si avvarrà di personale qualificato dei cui oneri si farà integralmente carico, ivi compresi, all'occorrenza di professionisti abilitati.

La ditta aggiudicataria sta in giudizio per gli atti di propria competenza fino al secondo grado di giudizio, con oneri a suo carico in caso di soccombenza, sia presso le Commissioni Provinciali e Regionali e sia presso gli altri organi giurisdizionali. Tutte le spese e gli oneri relativi al contenzioso attinenti l'espletamento dei servizi oggetto sono a carico della ditta aggiudicataria.

Articolo 12 – Vigilanza e controlli

Al fine di esercitare il controllo sulla gestione dei servizi oggetto dell'appalto si opererà con le modalità previste dal presente articolo. Per la gestione operativa del contratto l'Ente nominerà un responsabile dell'esecuzione. Lo stesso è responsabile dei rapporti con il fornitore per l'esecuzione del contratto, ed ha funzioni di indirizzo, programmazione, supervisione e controllo rispetto allo svolgimento del servizio in base alle esigenze ed alle priorità dell'Ente, come meglio specificato nel contratto. La ditta aggiudicataria nominerà un referente della società, scelto tra persone di pluriennale e comprovata esperienza in materia, con il compito di coordinare le attività e gestire il rapporto con l'Ente. Con cadenza trimestrale, verranno relazionate al comune le modalità di svolgimento delle attività ed i risultati ottenuti per ogni entrata oggetto di affidamento ed una dettagliata relazione sull'andamento della riscossione volontaria, coattiva e del contenzioso. L'Amministrazione comunale si riserva di eseguire in qualsiasi momento ispezioni, verifiche e controlli sull'andamento del servizio, in modo da accertare che le attività svolte siano conformi alle disposizioni normative ed alle condizioni contrattuali. La ditta aggiudicataria è tenuta a sottoporsi a tutti i controlli amministrativi, statistici e tecnici che il Comune riterrà opportuno eseguire o far eseguire ed a fornire al Comune tutte le notizie ed i dati che le saranno richiesti nei termini stabiliti dallo stesso. La ditta aggiudicataria dovrà tenersi a disposizione degli uffici comunali per ogni controllo che sarà ritenuto opportuno anche in relazione alle entità ed alla regolarità delle riscossioni. Le eventuali contestazioni saranno comunicate alla ditta aggiudicataria che dovrà opportunamente contro dedurre entro dieci giorni lavorativi, dopo di che, se l'Ente riterrà che ne ricorrano i presupposti, procederà all'applicazione delle penali e/o attiverà le azioni ed i provvedimenti che riterrà adeguati. La ditta aggiudicataria deve presentare al Comune a inizio anno un piano dettagliato delle attività che intende realizzare nell'anno per il miglioramento del servizio e la lotta all'evasione ed elusione. La ditta aggiudicataria deve produrre con cadenza quadrimestrale un cronoprogramma delle attività che saranno effettuate nel quadrimestre successivo ed un rendiconto di sintesi sulle riscossioni avvenute nel quadrimestre precedente a fronte delle attività effettuate. Tali documentazioni di sintesi e/o di dettaglio dovranno essere prodotte anche su specifica richiesta del Comune.

Articolo 13 – Cauzione definitiva

Ai sensi dell'art. 103 del Codice degli appalti, la ditta aggiudicataria ai fini della sottoscrizione del contratto deve costituire una garanzia definitiva a sua scelta, sotto forma di garanzia fidejussoria rilasciata da istituto bancario, Società assicurativa o Intermediario finanziario, con le modalità di cui all'art. 93, comma 2 e 3 del medesimo codice per un valore pari al 10% dell'importo contrattuale, ovvero per il valore derivante dalle maggiorazioni previste in caso di ribasso superiore al 10%. La garanzia è prestata a garanzia dell'adempimento di tutte le obbligazioni del contratto e del risarcimento dei danni derivanti dall'eventuale inadempimento delle obbligazioni stesse, nonché a garanzia del rimborso delle somme pagate in più all'esecutore rispetto alle risultanze della liquidazione finale, salva comunque la risarcibilità del maggior danno verso l'appaltatore. La garanzia cessa di aver effetto solo alla data di emissione del certificato di regolare esecuzione da parte della ditta aggiudicataria dei documenti attestante l'avvenuta esecuzione. La garanzia è progressivamente svincolata a misura dell'avanzamento dell'esecuzione nel limite massimo dell'80% dell'iniziale importo garantito. L'ammontare residuo della cauzione deve permanere fino alla data di emissione del certificato di regolare esecuzione. Lo svincolo è automatico senza necessità di nulla osta da parte del committente con la sola condizione della preventiva consegna all'istituto garante da parte della ditta aggiudicataria dei documenti attestanti l'avvenuta esecuzione.

Articolo 14 - Tutela della privacy

L'Ente e la ditta appaltatrice si impegnano, per quanto di competenza, alla puntuale applicazione di quanto previsto dal D.lgs. n. 196/2003. L'Ente, nella qualifica di "Titolare" del trattamento di dati personali, nominerà, con atto formale, la ditta aggiudicataria quale "Responsabile esterno del

trattamento dei dati” in relazione all’oggetto del contratto. Il Responsabile ha l’obbligo di operare il trattamento dei dati personali di proprietà dell’Ente ai soli fini dell’espletamento dell’incarico ricevuto, adottando autonomamente le misure prescritte dalla normativa vigente. Il Responsabile, nell’ambito della propria struttura aziendale, provvederà a individuare per iscritto le persone fisiche da nominare “incaricati” del trattamento dei dati prescrivendo, tra l’altro, che abbiano accesso ai soli dati personali la cui conoscenza sia strettamente necessaria ad adempiere ai compiti loro assegnati, nel rispetto del limite del minimo privilegio di accesso. Il Responsabile ha l’obbligo di non comunicare e/o non diffondere a terzi i dati personali di cui viene a conoscenza, salvo il caso in cui lo svolgimento di alcune attività sia affidato ad altre società; in tal caso il Responsabile dovrà preventivamente informare l’Ente che provvederà alla relativa nuova nomina di “Responsabile esterno del trattamento dei dati”. L’Ente si riserva, altresì, il diritto di effettuare opportuni controlli o verifiche periodiche riguardo l’adeguatezza e l’efficacia delle misure di sicurezza adottate ed il pieno rispetto delle norme di legge. La nomina a responsabile esterno del trattamento dei dati avrà durata fino alla scadenza contrattuale dopo di che dovrà essere esplicitamente rinnovata. La nomina decadrà comunque automaticamente in caso di revoca o interruzione anticipata dell’incarico, oppure in qualsiasi momento ad insindacabile giudizio dell’Ente.

Articolo 15 – Atti successivi alla scadenza dell’appalto

La ditta aggiudicataria è tenuta a trasferire all’Ente l’archivio informatico dei contribuenti, assicurando la compatibilità con il software in dotazione all’Ente e, comunque, ogni dato, notizia e documento che non sia tenuto a custodire presso di lui per espressa previsione di legge. La ditta aggiudicataria non potrà emettere atti dopo la scadenza dell’appalto e deve consegnare all’Ente gli atti insoluti o in corso di formalizzazione nei confronti dei contribuenti, motivando le cause della mancata esecuzione. Per tali atti o procedure dovrà essere prodotto anche report su supporto informatico.

Articolo 16 – Livelli di servizio e Penali

Il grado di efficienza, efficacia e qualità dei servizi erogati a favore dell’Ente, viene determinato principalmente a fronte dei livelli di servizio di seguito indicati:

- a) tempo di fornitura all’Ente delle informazioni richieste riferite a singole pratiche trattate: **non oltre due giorni lavorativi dalla richiesta;**
- b) tempo di attesa allo sportello per contribuente nel 90% delle giornate di apertura al pubblico su base trimestrale: **inferiore a 25 minuti;**
- c) nel caso di attivazione del servizio specifico di agenda elettronica, appuntamento: **non oltre sette giorni lavorativi dalla richiesta;**
- d) tempo di risposta a richieste pervenute via mail alla/e casella/e di posta elettronica/PEC di cui al precedente paragrafo “gestione del rapporto con i cittadini e utenti”: **non oltre tre giorni lavorativi dalla richiesta;**
- e) numero massimo di contatti in coda per il call center: **non superiore a 5;**
- f) tempo massimo di attesa al call center: **non superiore a 5 minuti nel 90% delle giornate di servizio** su base trimestrale;
- g) per il recupero evasione: **completare ogni anno il controllo delle annualità sulla base della programmazione dell’attività di accertamento come nel programma concordato con l’Ente;**
- h) notifica degli avvisi di accertamenti per ciascun anno di tributo assicurando il totale rispetto dei termini di decadenza;
- i) percentuale di notifica degli avvisi di accertamento sul numero degli atti emessi nell’anno: **non inferiore a 80%;**
- j) tempo di risposta ad istanze in autotutela: **non oltre venti giorni lavorativi dal ricevimento dell’istanza**, dando priorità agli atti il cui termine per la presentazione dell’eventuale ricorso è inferiore;

k) tempo di risposta al contribuente per aggiornamento dell'importo dovuto degli avvisi di accertamento ed eventuali atti di riscossione coattiva già emessi, a seguito emissione rettifiche anche parziali intese come abbattimento del carico per somme riconosciute non dovute: **non oltre venti giorni lavorativi dal ricevimento della richiesta;**

l) tempo di risposta ad istanze rateizzazione: entro i termini previsti dalle disposizioni normative e regolamentari vigenti e comunque: **non oltre venti giorni lavorativi dal ricevimento dell'istanza;**

m) percentuale di annullamento totale, per cause non direttamente imputabili a errori o omissioni del contribuente, degli avvisi di accertamento sul numero degli atti notificati nell'anno per omessa o infedele denuncia: **non superiore al 20%;**

n) elaborazione e consegna dei flussi degli accertamenti regolarmente notificati non pagati o pagati parzialmente per la creazione della lista di carico per la formazione dei provvedimenti di riscossione coattiva entro sei mesi dalla definitività dell'atto e comunque nel rispetto del termine di decadenza previsto dalle norme vigenti, se inferiore: **rispetto dei termini di elaborazione dei flussi nel 100% dei casi;**

o) numero di reclami e/o segnalazioni pervenuti indicativi del grado di soddisfazione dell'utenza: **non superiore allo 0,5% dei contatti di front-office;**

p) riconciliazione bollettini di conto corrente postale premarcati e pagamenti tramite addebito in conto: **non oltre dieci giorni lavorativi** (tempi intercorrenti tra acquisizione flussi di versamento e aggiornamento delle posizioni contributive); a cadenza mensile l'Aggiudicatario è tenuto ad effettuare le ulteriori verifiche per quei pagamenti non riconciliati.

q) rendicontazione delle somme riscosse e contabilizzate nel sistema informativo a disposizione dell'Ente e quello di riscossione in uso all'Aggiudicatario: **periodicità bimestrale;**

r) riconciliazione bollettini di conto corrente postale bianchi o scartati, bonifici: **non oltre venti giorni lavorativi** (tempi intercorrenti tra acquisizione flussi di versamento e aggiornamento delle posizioni contributive); a cadenza mensile l'Aggiudicatario è tenuto ad effettuare le ulteriori verifiche per quei pagamenti non riconciliati.

s) redazione di report (in formato excel e/o libre office - foglio elettronico) delle richieste di rimborso/compensazione ricevute in ordine di data di ricevimento, di protocollazione e distinti per tipologie di contribuente (Amministrazioni Centrali, Amministrazioni locali, Enti previdenziali, Famiglie, Imprese e istituzioni sociali) con indicazione delle somme chieste a rimborso/compensazione e, se già liquidato, l'importo rimborsato/compensato o da rimborsare/compensare comprensivo degli interessi e la data di evasione del rimborso/compensazione: periodicità trimestrale.

t) riconciliazione di eventuali versamenti eseguiti su conto di tesoreria o altre modalità di pagamento determinato dall'Ente: non oltre venti giorni lavorativi (tempi intercorrenti tra disponibilità del dato e aggiornamento delle posizioni contributive); a cadenza mensile l'Aggiudicatario è tenuto ad effettuare le ulteriori verifiche per quei pagamenti non riconciliati.

u) riconciliazione di eventuali versamenti eseguiti con modello unificato di pagamento (F24) se previsti: non oltre venti giorni lavorativi (tempi intercorrenti tra acquisizione flussi di versamento dall'Agenzia delle Entrate e aggiornamento delle posizioni contributive); a cadenza mensile l'Aggiudicatario è tenuto ad effettuare le ulteriori verifiche per quei pagamenti non riconciliati.

L'Ente si riserva la facoltà di verificare la veridicità della rendicontazione presentata e pertanto l'Aggiudicatario dovrà fornire gli opportuni dati integrativi. I report relativi alla misurazione dei livelli di servizio devono essere anche in formato excel e/o libre office -foglio elettronico.

Premesso che l'applicazione delle penali non esclude il diritto dell'Ente a pretendere il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno, al verificarsi di inadempienze e violazioni delle norme contrattuali, qualora l'Aggiudicatario non ottemperasse agli obblighi assunti, sia per quanto attiene alla puntualità ed alla qualità, che alla regolare e corretta esecuzione del servizio con riferimento ai livelli sopra indicati, agli obblighi tutti che dovranno essere anche conformi all'offerta tecnica presentata dall'Aggiudicatario in sede di gara, saranno applicate penali nella misura sotto riportata.

Le penali applicate saranno stabilite in misura percentuale compresa tra lo 0,3 per mille e l'1 per mille dell'ammontare netto complessivo dell'Ordinativo di Fornitura riferito al servizio e/o con un importo definito in euro per ogni giorno di ritardo nell'adempimento degli obblighi assunti, comunque complessivamente non superiore al dieci per cento dell'importo netto contrattuale del servizio, da determinare in relazione all'entità delle conseguenze derivanti dall'inadempimento;

Saranno applicate penali:

- a) per ciascuna giornata di ritardo rispetto alla scadenza del trimestre di rendicontazione per la misurazione dei livelli di servizio: 100 euro per ogni giorno di ritardo;
- b) per ciascuna giornata di ritardo rispetto ai tempi di fornitura della documentazione richiesta indicata al precedente Livello di Servizio a): 100 euro per ogni giorno di ritardo;
- c) per ciascuna giornata di ritardo rispetto ai tempi di fornitura della documentazione richiesta indicata ai precedenti Livelli di Servizio b) e c): 100 euro per ogni giorno di ritardo. Si precisa che oltre i 10 giorni di ritardo sarà applicata un'ulteriore penale pari al 10% dell'importo complessivo dell'atto oggetto di ricorso;
- d) per ciascuna giornata che supera la percentuale indicata con tempi di attesa allo sportello superiori a quanto previsto alla precedente lettera d) o per ciascuna giornata che supera il tempo massimo di attesa previsto per la prenotazione dell'appuntamento: 100 euro per ogni giorno di ritardo;
- e) per ciascuna giornata di ritardo rispetto al tempo massimo di risposta indicato al precedente Livello di Servizio f): 100 euro per ogni giorno di ritardo;
- f) per il mancato rispetto della percentuale di notifica degli avvisi di accertamento: 0.7 per mille per ogni punto percentuale inferiore al previsto;
- g) per ciascuna giornata di ritardo rispetto al tempo massimo di risposta alle istanze in autotutela: 100 euro per ogni giorno di ritardo. Si precisa che oltre i 10 giorni di ritardo sarà applicata un'ulteriore penale pari al 10% dell'importo complessivo dell'atto;
- h) per ciascuna giornata di ritardo rispetto al tempo massimo di risposta indicato dalla normativa regolamentare vigente per i procedimenti di accertamento con adesione: 100 euro per ogni giorno di ritardo. Si precisa che oltre i 10 giorni di ritardo sarà applicata un'ulteriore penale pari al 10% dell'importo complessivo dell'atto;
- i) per ciascuna giornata di ritardo rispetto al tempo massimo di risposta in caso di rettifiche anche parziali dell'atto: 100 euro per ogni giorno di ritardo;
- j) per ciascuna giornata di ritardo rispetto al tempo massimo di risposta alle istanze di rateizzazioni: 100 euro per ogni giorno di ritardo;
- k) per il mancato rispetto della percentuale di annullamenti sul totale degli atti di accertamento notificati per anno: 1 per mille per ogni punto percentuale superiore al previsto;
- l) per il mancato rispetto dei termini ordinari di gestione delle procedure concorsuali di cui al paragrafo "Gestione delle procedure concorsuali e di liquidazione": 100 euro per ogni giorno di ritardo;
- m) per il mancato rispetto dei tempi di istruzione della pratica di rimborso/compensazione di cui al precedente paragrafo "Gestione dei rimborsi o compensazione" (compreso la gestione delle pratiche arretrate): 100 euro per ogni giorno di ritardo;
- n) per ciascun reclamo e/o segnalazione superiore al numero previsto: 0,3 per mille;
- o) mancato rispetto dei termini previsti di riconciliazione: 100 euro per ogni giorno di ritardo;
- p) in caso di ripetuti e reiterati disservizi, opportunamente documentati, nell'ambito di gestione del call center: 0,7 per mille;

Nel caso in cui i mancati/errati abbinamenti degli incassi alle posizioni contributive comportino l'invio di ulteriori atti impositivi ai contribuenti, l'Aggiudicatario si farà carico, qualora gli errori siano allo stesso imputabili, anche di rimborsare gli oneri sostenuti.

L'Aggiudicatario è tenuto a rifondere all'Ente le eventuali spese di soccombenza in caso di sentenza definitiva sfavorevole per causa imputabile al suo operato. Il rimborso di tali spese deve avvenire entro trenta giorni dall'avvenuto deposito della sentenza passata in giudicato.

Inoltre, oltre alle penali precedenti, verranno applicate le seguenti penali:

- per la notifica degli avvisi di accertamento oltre i termini indicati al precedente Livello di Servizio per cause imputabili all'Aggiudicatario: 100% dell'importo complessivo dovuto (tributo, sanzione ridotta ed interessi) per l'annualità per la quale è decaduto per l'Ente il potere di emettere atto di accertamento; (cerchiamo di unificare o il per mille o importo);
- per ogni altra inadempienza, non contemplata nel presente paragrafo, riscontrata dall'Ente sulle modalità di corretto espletamento del servizio (quale a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo, mancato incasso o annullamento di un atto per causa imputabile all'Aggiudicatario, aggiornamento del sistema informativo, carenza di reportistica, ritardi rispetto a tutte le altre tempistiche previste nel Capitolato, etc), l'Ente potrà applicare una penale fino all'1 per mille, a propria discrezione.

Articolo 17 – Decadenza

Il concessionario decade dal contratto, nei casi sotto riportati:

- per la cancellazione dall'Albo (art. 11 del D.M. 289/2000);
- per non aver iniziato il servizio alla data fissata;
- per inosservanza degli obblighi previsti all'atto di affidamento e del relativo capitolato d'oneri;
- per l'inosservanza delle norme di legge relative al personale dipendente e mancata applicazione dei contratti collettivi;
- per continue irregolarità o reiterati abusi commessi nella conduzione del servizio;
- per aver conferito il servizio in appalto a terzi.

Il mancato allestimento della sede, anche provvisoria, comporta l'impossibilità della consegna e quindi dell'inizio del servizio, con conseguente decadenza della gestione.

In caso di decadenza dalla gestione nel corso della durata dell'affidamento, per fatti e circostanze derivanti dalla decadenza della società dall'iscrizione nell'Albo dei soggetti abilitati ex DM n. 289/2000 e s.m.i., l'Ente avrà diritto di dare tutte le disposizioni occorrenti per la regolare continuazione del servizio e, quindi, di prendere temporaneo possesso dell'Ufficio del Concessionario e di tutte le dotazioni, avvalendosi del personale addetto, salvo regolamento dei conti.

In caso di decadenza l'Ente incamererà l'intero importo della cauzione. In caso di decadenza, ma rimanendo ferma la scelta dell'Ente di continuare la gestione dei servizi mediante affidamento a terzi, l'Ente si riserva la possibilità di affidare la gestione del servizio al successivo migliore offerente, come risultato dall'esperimento della procedura di gara.

La decadenza e la sospensione dell'iscrizione all'Albo può essere richiesta dall'Ente Locale alla Direzione Centrale per la Fiscalità Locale. Resta stabilito che la concessione si intende risolta "ipso iure", senza l'obbligo di pagamento da parte dell'Ente di alcuna indennità o compartecipazione, qualora, nel frattempo, nuovi provvedimenti legislativi dovessero abolire l'oggetto della concessione o sottrarre ai Comuni la relativa gestione.

Il concessionario, decaduto cessa dalla conduzione del servizio con effetto immediato dalla data di notifica del relativo provvedimento. Allo scopo il Responsabile del servizio, diffida il concessionario decaduto a non effettuare alcuna ulteriore attività inerente il servizio e procede alla immediata acquisizione della documentazione riguardante la gestione, redigendo apposito verbale in contraddittorio con il gestore stesso. La cancellazione e la sospensione dall'Albo e la decadenza dalla gestione non attribuisce al gestore alcun diritto ed indennizzo.

Articolo 18 – Cause di risoluzione

Si applicano le disposizioni dell'articolo 108 del Codice degli appalti e delle concessioni di cui al Decreto legislativo n. 50/2016. Tutte le clausole del presente capitolato sono essenziali e pertanto ogni eventuale inadempienza può produrre la risoluzione del contratto stesso, previa diffida scritta e con trattenuta della cauzione definitiva quale penale. La risoluzione non dà diritto alla Ditta aggiudicataria di pretendere alcun indennizzo o corrispettivo di qualsiasi natura. Il Comune si

riserva di agire per la richiesta del risarcimento dei danni imputabili a copie della Ditta Aggiudicataria.

L'Amministrazione ha facoltà di risolvere il contratto mediante semplice lettera raccomandata da parte del Responsabile del Servizio con messa in mora di 15 giorni, senza necessità di ulteriori adempimenti, nei seguenti casi:

- Se, decorsi 24 mesi dall'affidamento, non sia intervenuto un incremento della riscossione da accertamento e coattiva pari almeno al 25%, delle performance dell'ente come da ultimo consuntivo approvato alla data di aggiudicazione;
- per perdita dei requisiti di ordine generale e speciale per la partecipazione agli appalti pubblici o per perdita della certificazione di qualità aziendale prevista dal disciplinare di gara o per la cancellazione dall'Albo dei Concessionari formato presso il Ministero delle Finanze;
- nei casi previsti dalla normativa antimafia di cui al D.Lgs. 159/2011;
- in ottemperanza agli obblighi di cui alla tracciabilità finanziaria di cui all'art. 3 della legge n. 136/2010;
- frode nell'esecuzione dei servizi previsti dal presente Capitolato;
- Inadempimento alle disposizioni del Responsabile del Servizio all'esecuzione dei servizi;
- Manifesta incapacità o inidoneità, anche solo legale nell'esecuzione dei servizi da eseguire;
- Inadempienza accertata alle norme di legge sulla prevenzione degli infortuni, la sicurezza sul lavoro e l'assicurazione obbligatoria del personale;
- Subappalto abusivo, associazione in partecipazione, cessione anche parziale del contratto in caso di fallimento o concordato preventivo della Ditta aggiudicataria.

Ove le inadempienze siano ritenute non gravi, cioè tali da non compromettere la regolarità del servizio, le stesse saranno formalmente contestate dall'Ente. La risoluzione del contratto, per qualsiasi motivo, comporta l'incameramento della cauzione definitiva (ove richiesta) e il risarcimento dei danni derivanti. La mancata effettuazione del servizio rappresenta inadempimento contrattuale e consente all'Ente di richiedere la risoluzione del contratto ai sensi dell'art. 1456 del codice civile, nonché il risarcimento dei danni conseguenti all'interruzione del servizio stesso, fatti salvi i casi di giusta causa e giustificato motivo. Nella fattispecie in questione si procederà inoltre ad addebitare i maggiori costi derivanti dall'affidamento del servizio ad altro operatore.

Articolo 19 – Modifica del contratto – Recesso

Qualora nel corso del contratto il Comune dovesse accertare che la sua esecuzione non procede secondo le condizioni stabilite, potrà intimare con lettera raccomandata o PEC di adempiere alle prestazioni pattuite, fissando un termine perentorio non superiore a trenta giorni entro il quale l'appaltatore si deve conformare a tali condizioni. Trascorso inutilmente il termine stabilito, il contratto è risolto di diritto. Con la risoluzione del contratto sorge il diritto del Comune di affidare a terzi il servizio in danno dell'Appaltatore inadempiente. A quest'ultimo saranno addebitate le spese sostenute in più dal Comune rispetto a quelle previste dal contratto risolto. Tali maggiori spese saranno prelevate dal deposito cauzionale e, ove questo non sia bastevole, da eventuali crediti dell'Appaltatore. Nel caso di minore spesa nulla competerà all'Appaltatore inadempiente. L'esecuzione in danno non esime l'Appaltatore dalla responsabilità civile e penale in cui lo stesso possa incorrere a norma di legge per i fatti che hanno motivato la risoluzione. In ogni caso, il Comune non compenserà le prestazioni non eseguite o non esattamente eseguite, salvo il suo diritto al risarcimento dei maggiori danni. La risoluzione comporta il risarcimento del danno da parte dell'Appaltatore. Si applicano gli artt. 106 commi da 1 a 11, 107 – 108 e 109 de D.lgs. 50/2016 e ss.mm.ii. e l'art. 1671 c.c.

Fermo restando quanto previsto dagli articoli 88, comma 4-ter e 92, comma 4, del Decreto legislativo 6 settembre 2011, n. 159, il Comune può recedere dal contratto in qualunque momento previo il pagamento delle prestazioni relative ai servizi eseguiti, secondo le indicazioni dell'art. 109

del D. Lgs. 50/2016. L'esercizio del diritto di recesso è preceduto da una formale comunicazione al concessionario con un preavviso non inferiore a venti giorni.

Articolo 20 – Divieto di cessione

E' fatto divieto al concessionario di cedere il presente contratto, a pena di nullità della cessione stessa, salvo nei casi previsti dall'art. 175 comma 1 lett d) punto 2 del Dlgs. 50/2016.

Articolo 21 – Oneri

Il Comune è obbligato ad assicurare alla Ditta aggiudicataria tutte le banche dati e le informazioni di cui la Ditta aggiudicataria medesima ritenesse necessario, o comunque opportuno, avere la disponibilità, ai fini del puntuale svolgimento del servizio affidato, che siano di fonte interna o esterna all'Ente, purché reperibili ed accessibili per il Comune.

Il Comune inoltre è obbligato a porre in essere tutto quanto necessario in termini di autorizzazioni e deleghe per consentire alla Ditta aggiudicataria la gestione del contenzioso relativo a ricorsi presentati dai contribuenti presso le commissioni tributarie o altri organi preposti, con riferimento ad avvisi di pagamento ed atti prodotti e notificati dalla Ditta Aggiudicataria nella esecuzione dei servizi oggetto del contratto.

Sono a carico della ditta aggiudicataria tutte le spese (imposte, tasse, bolli, diritti, etc) e quant'altro dovuto in dipendenza del contratto da stipulare.

Articolo 22 – Foro competente

Per le controversie che eventualmente dovessero insorgere tra il Comune e la ditta aggiudicataria sia durante il periodo contrattuale sia al termine dello stesso, non risolte mediante composizione bonaria, è competente il Foro di Napoli Nord.

Articolo 23 – Norme di rinvio

Oltre alle norme contenute nel presente capitolato, nel disciplinare e negli atti di gara, la Ditta Aggiudicataria si impegna espressamente, assumendosene anche i relativi oneri e responsabilità, all'osservanza delle seguenti disposizioni generali e loro successive modificazioni ed integrazioni: a) legge 27 luglio 2000 n. 212 "Disposizioni in materia di Statuto dei diritti del contribuente; b) GDPR – Regolamento EU 679/2016 nonché D.lgs. n. 101/2018 di adeguamento del "Codice in materia di protezione dei dati personali"; c) C.C.N.L. della categoria di appartenenza del personale dipendente impiegato nelle attività e relativi adempimenti in merito agli oneri previdenziali ed assicurativi; d) D.lgs. 9 aprile 2008 n. 81 in materia di sicurezza dei lavoratori; e) Legge 12 marzo 1999 n. 68 che disciplina il diritto al lavoro dei disabili, f) Ogni altra disposizione normativa avente effetto sui servizi affidati in appalto. Per tutto quanto non espressamente previsto dal presente capitolato, si fa riferimento alle disposizioni di legge vigenti in materia, nonché a quelle civilistiche, contrattuali ed ai regolamenti e tariffe comunali.