



Comune di Cattolica



Provincia di Rimini

P.IVA 00343840401

<http://www.cattolica.net> - PEC: protocollo@comunecattolica.legalmailpa.it

SETTORE 1: SERVIZI FINANZIARI – ORGANIZZAZIONE E GESTIONE PERSONALE – ECONOMATO,
ACQUISTI INTERNI, PARCOMETRI – TURISMO, SPORT, MANIFESTAZIONI – TRIBUTI – PARTECIPATE,
FARMACIE – CONTRATTI E GESTIONE DEMANIALE – MANUTENZIONI E DECORO URBANO – URP
PROTOCOLLO, ARCHIVIO, MESSI – SISTEMI INFORMATIVI

Settore 1: Ufficio Tributi

CAPITOLATO SPECIALE

AFFIDAMENTO IN CONCESSIONE DEL SERVIZIO DI RISCOSSIONE COATTIVA DELLE ENTRATE DEI COMUNI DI CATTOLICA E DI MISANO ADRIATICO

- Art. 1 - OGGETTO DELLA CONCESSIONE
- Art. 2 – DURATA E VALORE DELLA CONCESSIONE
- Art. 3 - MODALITA' DI GESTIONE DEL SERVIZIO
- Art. 4 – CORRISPETTIVO DEL SERVIZIO
- Art. 5 – ATTIVITA' ED OBBLIGHI DEL COMUNE
- Art. 6 – ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO
- Art. 7 – SERVIZI AGGIUNTIVI
- Art. 8 – ATTIVITA' ED OBBLIGHI DEL CONCESSIONARIO
- Art. 9 – DISCARICO PER INESIGIBILITA'
- Art. 10 – TRACCIABILITA' DEI FLUSSI FINANZIARI
- Art. 11 – VIGILANZA E CONTROLLI
- Art. 12 – PERSONALE
- Art. 12 BIS - CLAUSOLA SOCIALE
- Art. 13 – PENALI
- Art. 14 – GARANZIA DEFINITIVA
- Art. 15 – ESECUZIONE D'UFFICIO
- Art. 16 – DECADENZA
- Art. 17 – REVOCA CONCESSIONE E CLAUSOLE DI RISOLUZIONE
- Art. 18 – RESPONSABILITA' CIVILE E POLIZZA ASSICURATIVA
- Art. 19 – DIVIETO DI APPALTO E DI CESSIONE DEL CONTRATTO
- Art. 20 – TRATTAMENTO DEI DATI (PRIVACY)
- Art. 21 – MODIFICHE DEL CONTRATTO IN CORSO
- Art. 22 – PROTOCOLLO D'INTESA
- Art. 23 – SPESE CONTRATTUALI
- Art. 24 – OBBLIGHI ED ATTI SUCCESSIVI ALLA SCADENZA CONTRATTUALE
- Art. 25 – PROTOCOLLO DI LEGALITA'
- Art. 26 – VALUTAZIONE DEI RISCHI DA INTERFERENZA
- Art. 27 – CONTROVERSIE E FORO COMPETENTE
- Art. 28 – RINVIO ALLE DISPOSIZIONI DI LEGGE

Art. 1- OGGETTO DELLA CONCESSIONE

1. Il presente capitolato regola i rapporti contrattuali e lo svolgimento del servizio, in regime di concessione, della riscossione coattiva delle entrate comunali, tributarie, extra-tributarie e patrimoniali del Comune di Cattolica e di Misano Adriatico - d'ora in poi Comune o Ente – non riscosse a seguito delle attività di riscossione poste in essere dai competenti uffici comunali.

Per somme non riscosse si intendono, a titolo esemplificativo e non

esaustivo: a) le entrate tributarie;

b) le entrate da violazioni al Codice della Strada;

c) le entrate patrimoniali (servizi a domanda individuale, canoni, affitti, contributi, oneri, sanzioni per violazioni a leggi, regolamenti e ordinanze, ecc...) e altro di competenza del Comune, compresi eventuali accessori.

La procedura di gara s'intende in ogni caso riferita a tutte le entrate comunali che dovessero succedersi nel corso della durata contrattuale per effetto di provvedimenti normativi.

2. Le attività dovranno essere svolte mediante gli strumenti previsti dalla normativa vigente e con le modalità previste nel presente Capitolato Speciale, nonché nell'offerta tecnica presentata in sede di gara.

3. Resta in capo al Comune la facoltà, ad insindacabile giudizio, per ragioni di economicità ed efficienza e funzionalità dell'azione amministrativa, di non affidare la riscossione coattiva di alcune entrate al Concessionario e di affidarsi a strumenti alternativi, quali, ad esempio, ruolo coattivo (D. Lgs. 112/99), procedure ordinarie di cui al Codice di Procedura Civile o ingiunzione fiscale diretta.

4. La riscossione coattiva delle entrate dell'Ente dovrà avvenire:

- per gli atti emessi prima del 1° gennaio 2020 e per le sanzioni amministrative per violazione del codice della strada e sanzioni amministrative emesse ai sensi Legge 689/81, mediante ingiunzione fiscale potenziata, ai sensi del R.D. 639/1910 e D.P.R. 602/1973 in quanto compatibile, fermo restando che, per espressa indicazione del comma 804, dell'art. 1, della Legge 160/2019, le disposizioni di cui ai commi da 794 a 803 si applicano anche in caso di emissione delle ingiunzioni previste dal testo unico di cui al R.D. 639/1910 fino all'applicazione delle disposizioni di cui al comma 792;

- per gli atti emessi a partire dal 1° gennaio 2020, anche se riferiti ai rapporti pendenti alla stessa data in base alle norme che regolano ciascuna entrata, secondo quanto disposto dall'art. 1, commi 792 e seguenti, della Legge 160/2019.

Art. 2 – DURATA E VALORE DELLA CONCESSIONE

1. La concessione, con riferimento alla consegna delle liste di carico da parte dell'Ente, avrà durata di 3 (tre) anni e decorrerà dalla data di stipula del contratto o, in caso di necessità o urgenza, dall'adozione di apposito provvedimento dirigenziale, previa costituzione del deposito cauzionale, anche in pendenza della stipulazione del contratto.

2. Relativamente alle liste di carico trasmesse entro il triennio suddetto o entro l'eventuale proroga, di cui al successivo punto 4, il Concessionario dovrà, comunque, portare a termine il servizio di riscossione coattiva, effettuando l'incasso e/o le relative attività cautelari/esecutive affidate al medesimo, nonché definendo ogni attività connessa e conseguente, fino alla presentazione delle comunicazioni d'inesigibilità, di cui al successivo art. 9, procedendo, quindi, per ogni lista consegnata entro il primo semestre di ogni anno, alla conclusione di ogni procedimento entro il 30/06 del terzo anno successivo alla consegna, mentre, per ogni lista di carico consegnata nel secondo semestre di ogni anno, entro il 31/12 del terzo anno successivo.

Inoltre, come meglio indicato al successivo art. 9, **il Comune, entro 18 mesi dalla presentazione della relativa comunicazione, riconosce il rimborso delle spese sostenute dal Concessionario per lo svolgimento delle procedure.**

3. Pertanto, la durata complessiva è di 90 mesi, rispetto ai quali, solo nei primi 36 l'Ente consegnerà le liste di carico, entro i successivi 36 mesi il Concessionario, a conclusione di ogni attività, presenterà le relative comunicazioni d'inesigibilità e, entro 18 mesi dalla presentazione delle stesse, l'Ente rimborserà le spese. E' escluso ogni tacito rinnovo.

4. Nel caso in cui, allo scadere del termine finale di efficacia del contratto, la procedura di affidamento della concessione per il periodo successivo non fosse ancora ultimata, il Comune ha la facoltà, per garantire la continuità del servizio, di **prorogare la durata, nelle more dell'espletamento della procedura di gara** per l'individuazione nel nuovo Concessionario e, comunque, presumibilmente, per un periodo non superiore a sei mesi, alle stesse condizioni

contrattuali ed economiche e modalità di espletamento del servizio in corso per il contratto scaduto. Il Concessionario si obbliga fin d'ora ad accettare la proroga.

5. Al termine del triennio di cui al precedente punto 1, o dell'eventuale proroga, di cui al suddetto punto 3, il concessionario si impegna affinché il passaggio della gestione avvenga con la massima efficienza e senza arrecare pregiudizio allo svolgimento del servizio.

6. Al termine della concessione, il Concessionario si obbliga, altresì, a restituire, su supporto informatico compatibile con il sistema informativo del Comune, le banche dati utilizzate nell'esecuzione del presente capitolato, senza oneri a carico del Comune, come meglio dettagliato al successivo art. 8, lett. H), punto n. 6.5).

7. L'affidamento in concessione del servizio di riscossione coattiva di tutte le entrate dei Comuni di Cattolica e Misano Adriatico, viene diviso in due lotti, uno per ogni Comune. Ogni concorrente può partecipare alla gara per uno o entrambi i lotti. Il contratto avrà esecuzione tra il Concessionario e ogni singolo Comune per il quale il concorrente si sarà aggiudicato il lotto.

8. I valori dei crediti da riscuotere e della Concessione, stante l'atipicità della stessa e la mancanza di riferimenti certi, non possono essere esattamente quantificati e, pertanto, vengono stimati. Sarà discrezione del Comune determinare l'an, il *quantum* e con quale frequenza trasmettere alla società concessionaria le liste dei contribuenti/utenti morosi, senza che la concessionaria possa richiedere alcunché.

Il valore della concessione, quale compenso da erogarsi al Concessionario, oltre al rimborso delle spese di notifica e di quelle relative alle procedure cautelari ed esecutive, di cui al D.M. 21 novembre 2000, stimato in base al disposto dell'art. 167 del D.Lgs. 50/2016 e commisurato ai prezzi posti a base di gara, di cui al successivo punto 8, è presunto in € 645.633,47= per il Lotto n. 1 e in € 524.939,87= per il Lotto n. 2, oltre ad IVA sul compenso, per la durata della concessione, così come stabilita ai precedenti commi 1, 2 e 3.

LOTTO 1 - COMUNE DI CATTOLICA:

€ 645.633,47 (seicentoquarantacinquemilaseicentotrentatre/47), così ripartiti:

€ 553.400,12 (cinquecentocinquantatremilaquattrocento/12), oltre ad IVA, per la durata della concessione, così come stabilita ai precedenti punti 1, 2 e 3;

€ 92.233,35 (novantaduemiladuecentotrentatre/35), oltre ad IVA, per l'attivazione dell'eventuale proroga del contratto nelle more dell'espletamento della procedura di gara per l'individuazione nel nuovo Concessionario.

Tale valore è calcolato considerando le liste affidate al precedente Concessionario dal 2017 al 2022, la relativa percentuale di riscossione oscillante tra lo 0% (liste ancora in corso di lavorazione e/o ingiunzioni non ancora divenute definitive alla data odierna) e il 71% e la stima degli importi delle liste per il prossimo triennio 2023-2025. In ogni caso, l'Ente non è responsabile di eventuali differenze negli importi reali, né nel numero delle pratiche, né del verificarsi di percentuali di riscossione diverse, durante tutto il periodo della concessione.

In merito, di seguito, si riportano, in tabella, i dati relativi agli anni pregressi e le stime per gli anni futuri:

		Dati			
Anno lista	Tipo ufficio	Somma di Totale carico	Somma di Totale discaricato	Somma di Totale pagato	Somma di Totale sospeso
2017	POLIZIA URBANA	378.534,16	4.949,70	102.560,54	0,00
	UFFICIO TRIBUTI	1.808.852,19	64.688,18	512.790,16	27.243,46
2017 Risultato		2.187.386,35	69.637,88	615.350,70	27.243,46
2018	POLIZIA URBANA	547.764,65	7.712,20	151.196,49	647,24
	UFFICIO TARI	868.369,60	60.754,11	364.148,67	0,00
	UFFICIO TRIBUTI	876.788,25	39.307,74	348.378,78	0,00
2018 Risultato		2.292.922,50	107.774,05	863.723,94	647,24
2019	POLIZIA URBANA	562.868,72	5.792,82	178.520,29	117,40
	UFFICIO TARI	845.119,98	104.010,09	250.930,57	0,00
	UFFICIO TRIBUTI	811.507,57	9.498,06	362.157,55	6.019,92
2019 Risultato		2.219.496,27	119.300,97	791.608,41	6.137,32
2020	POLIZIA URBANA	439.087,52	2.892,88	96.882,73	394,45
	UFFICIO CASA	1.650,12	0,00	0,00	0,00
	UFFICIO TARI	178.578,68	905,94	42.313,51	0,00
	UFFICIO TRIBUTI	45.852,90	901,60	10.220,50	0,00
2020 Risultato		665.169,22	4.700,42	149.416,74	394,45
2021	POLIZIA URBANA	442.167,14	6.688,19	71.584,29	144,45
	UFFICIO TARI	6.491,00	553,00	4.207,06	0,00
	UFFICIO TRIBUTI	979.141,02	7.917,95	361.089,11	190,00
2021 Risultato		1.427.799,16	15.159,14	436.880,46	334,45
2022	POLIZIA URBANA	349.531,59	375,85	37.780,19	0,00
	UFFICIO TARI	357.810,70	0,00	12.599,28	0,00
	UFFICIO TRIBUTI	1.485.604,66	104.526,12	64.709,39	131.775,98
2022 Risultato		2.192.946,95	104.901,97	115.088,86	131.775,98
Totale Risultato		10.985.720,45	421.474,43	2.972.069,11	166.532,90

ANNI DI CONCESSIONE	1	IMPORTO TOTALE DA RISCOUTERE		
IMPORTO ANNO 2023 - 1° ANNO - DA RISCOUTERE			€	1.750.000,00
ENTRATA	IMPORTO ANNUO	VALORE MEDIO	NUM. ANNUO PRATICHE	
POLIZIA URBANA	400.000,00 €		361,83 €	1.105
UFFICIO TARI	150.000,00 €		3.000,00 €	50
UFFICIO TRIBUTI	1.200.000,00 €		1.453,62 €	826
TOTALE	1.750.000,00 €			1.981

ANNI DI CONCESSIONE	2	IMPORTO TOTALE DA RISCOUTERE		
IMPORTO ANNO 2024 - 2 ANNO - DA RISCOUTERE			€	1.825.000,00
ENTRATA	IMPORTO ANNUO	VALORE MEDIO	NUM. ANNUO PRATICHE	
POLIZIA URBANA	425.000,00 €		367,98 €	1.155
UFFICIO TARI	100.000,00 €		3.000,00 €	33
UFFICIO TRIBUTI	1.300.000,00 €		1.564,31 €	831
TOTALE	1.825.000,00 €			2.019

ANNI DI CONCESSIONE	3	IMPORTO TOTALE DA RISCOUTERE		
IMPORTO ANNO 2025 DA RISCOUTERE			€	1.900.000,00
ENTRATA	IMPORTO ANNUO	VALORE MEDIO	NUM. ANNUO PRATICHE	
POLIZIA URBANA	450.000,00 €		371,52 €	1.211
UFFICIO TARI	50.000,00 €		3.000,00 €	17
UFFICIO TRIBUTI	1.400.000,00 €		1.598,25 €	876
TOTALE	1.900.000,00 €			2.104

LOTTO 2 - COMUNE DI MISANO ADRIATICO:

€ 524.939,87 (cinquecentoventiquattromilanovecentotrentanove/87), così ripartiti:

€ 449.948,46 (quattrocentoquarantanovemilanovecentoquarantotto/46), oltre ad IVA, per la durata della concessione, così' come stabilita ai precedenti punti 1, 2 e 3;

€ 74.991,41 (settantanovemilanovecentonovantuno/41), oltre ad IVA, per l'attivazione dell'eventuale proroga del contratto nelle more dell'espletamento della procedura di gara per l'individuazione del nuovo Concessionario.

Tale valore è calcolato considerando le liste affidate al precedente Concessionario dal 2017 al 2022, la relativa percentuale di riscossione oscillante tra lo 3,6% e il 65% e la stima degli importi delle liste per il prossimo triennio 2023-2025. In ogni caso, l'Ente non è responsabile di eventuali differenze negli importi reali, né nel numero delle pratiche, né del verificarsi di percentuali di riscossione diverse, durante tutto il periodo della concessione.

In ogni caso, l'Ente non è responsabile di eventuali differenze negli importi reali, né nel numero delle pratiche, né del verificarsi di percentuali di riscossione diverse durante tutto il periodo della concessione.

In merito, di seguito, si riportano, in tabella, i dati relativi agli anni pregressi e le stime per gli anni futuri:

		Dati			
Anno lista	Tipo ufficio	Somma di Totale carico	Somma di Totale scaricato	Somma di Totale pagato	Somma di Totale sospeso
2017	POLIZIA URBANA	2.618.460,77	24.775,82	160.173,39	93,50
2017 Risultato		2.618.460,77	24.775,82	160.173,39	93,50
2018	POLIZIA URBANA	703.169,89	21.210,34	266.636,40	0,00
	UFFICIO RAGIONERIA	122.731,38	440,91	22.986,75	0,00
	UFFICIO TRIBUTI	121.330,93	54,00	79.240,33	0,00
2018 Risultato		947.232,20	21.705,25	368.863,48	0,00
2019	POLIZIA URBANA	46.574,83	0,00	1.714,67	0,00
	UFFICIO RAGIONERIA	647.892,59	44.929,04	147.511,91	0,00
	UFFICIO TRIBUTI	447.839,32	72.899,02	79.813,59	477,20
2019 Risultato		1.142.306,74	117.828,06	229.040,17	477,20
2020	POLIZIA URBANA	1.779.515,05	42.473,82	518.215,01	1.706,38
	UFFICIO TARI	690.701,66	46.718,22	130.909,69	1.396,17
	UFFICIO TRIBUTI	235.741,79	18.792,80	63.622,32	0,00
2020 Risultato		2.705.958,50	107.984,84	712.747,02	3.102,55
2021	UFFICIO TRIBUTI	478.887,45	14.214,65	112.663,96	1.105,00
2021 Risultato		478.887,45	14.214,65	112.663,96	1.105,00
2022	UFFICIO TARI	298.347,69	4.217,00	62.680,56	569,00
	UFFICIO TRIBUTI	946.347,71	2.501,70	103.944,36	2.279,00
2022 Risultato		1.244.695,40	6.718,70	166.624,92	2.848,00
Totale Risultato		9.137.541,06	293.227,32	1.750.112,94	7.626,25
media annua				€ 350.022,59	

ANNI DI CONCESSIONE		1	IMPORTO TOTALE DA RISCOUTERE		
IMPORTO ANNO 2023 - 1° ANNO - DA RISCOUTERE			€ 1.470.000,00		
ENTRATA	IMPORTO ANNUO	VALORE MEDIO	NUM. ANNUO PRATICHE		
POLIZIA URBANA	500.000,00 €		850,00 €		588
UFFICIO TARI	120.000,00 €		400,00 €		300
UFFICIO TRIBUTI (ici/imu/tasi)	800.000,00 €		1.250,00 €		640
ENTRATE PATRIMNIALI	50.000,00 €		500,00 €		100
TOTALE	1.470.000,00 €				1.628

ANNI DI CONCESSIONE		2	IMPORTO TOTALE DA RISCOUTERE		
IMPORTO ANNO 2024 - 2 ANNO - DA RISCOUTERE			€ 1.370.000,00		
ENTRATA	IMPORTO ANNUO	VALORE MEDIO	NUM. ANNUO PRATICHE		
POLIZIA URBANA	1.000.000,00 €		850,00 €		1.176
UFFICIO TARI	120.000,00 €		400,00 €		300
UFFICIO TRIBUTI (ici/imu/tasi)	200.000,00 €		1.250,00 €		160
ENTRATE PATRIMNIALI	50.000,00 €		500,00 €		100
TOTALE	1.370.000,00 €				1.736

ANNI DI CONCESSIONE		3	IMPORTO TOTALE DA RISCOUTERE		
IMPORTO ANNO 2025 DA RISCOUTERE			€ 1.270.000,00		
ENTRATA	IMPORTO ANNUO	VALORE MEDIO	NUM. ANNUO PRATICHE		
POLIZIA URBANA	1.000.000,00 €		850,00 €		1.176
UFFICIO TARI	20.000,00 €		400,00 €		50
UFFICIO TRIBUTI (ici/imu/tasi)	200.000,00 €		1.250,00 €		160
ENTRATE PATRIMNIALI	50.000,00 €		500,00 €		100
TOTALE	1.270.000,00 €				1.486

9. I valori posti a base di gara, su cui effettuare il ribasso, in termini percentuali, sono costituiti:
- a) dalla percentuale del 6,76%, a titolo di compenso, sull'importo effettivamente riscosso (al netto di interessi di mora, oneri di riscossione, spese di notifica e di procedura), IVA esclusa;
 - b) dalla percentuale del 95% delle misure previste dalla Tabella A) del D.M. 21.11.2000 e s.m.i (G.U. n. 30 del 06.02.2001) in vigore alla data di pubblicazione del bando di gara, nell'ipotesi di rimborso al Concessionario da parte del Comune della quota, di cui al comma 803, lettera b), dell'art. 1 della legge 160/2019, denominata "spese di notifica ed esecutive", comprendente il costo della notifica degli atti e correlata all'attivazione di procedure esecutive e cautelari; in tale caso, dovrà essere offerto un ribasso espresso in un unico valore percentuale applicabile a tutte le tipologie di spesa.
10. Il concorrente, in sede di gara, dovrà proporre dei ribassi in percentuale da applicarsi ai valori posti a base di gara, così come specificati al precedente punto 9.
11. Sono posti a carico del contribuente gli interessi di mora, di cui al comma 802, art. 1, legge 160/2019, applicati e conteggiati dal Concessionario al tasso d'interesse legale su tutte le somme di qualsiasi natura dovute (escluse sanzioni, interessi, spese di notifica e oneri della riscossione), decorsi 30 giorni dall'esecutività dell'atto, di cui al comma 792 e fino alla data di pagamento intimata.
12. Sono posti a carico del debitore, altresì, gli oneri della riscossione spettanti al Comune, di cui all'art. 1, comma 803, lettera a), della legge 160/2019, pari al 3% delle somme dovute, fino ad un massimo di € 300, nel caso di pagamento effettuato entro il sessantesimo giorno dalla data di esecutività dell'atto, e pari al 6%, fino ad un massimo di € 600, nel caso di pagamento effettuato oltre il predetto termine.
13. Ai sensi del comma 803, lettera b), dell'art. 1 della legge 160/2019, al Concessionario spetta la quota denominata "spese di notifica ed esecutive", comprendente il costo della notifica degli atti e correlata all'attivazione di procedure esecutive e cautelari, quantificata, nelle more dell'adozione del decreto non regolamentare del Ministero dell'economia e delle finanze che ne fissa la misura e le tipologie di spesa oggetto del rimborso, in base a quanto previsto nei decreti del Ministero delle finanze 21 novembre 2000 e del Ministro dell'economia e delle finanze 12 settembre 2012, nonché nei regolamenti di cui ai decreti del Ministro dell'economia e delle finanze 18 dicembre 2001, n. 455, del Ministro di grazia e giustizia 11 febbraio 1997, n. 109 e del Ministro della giustizia 15 maggio 2009, n. 80, per quanto riguarda gli oneri connessi agli istituti di vendite giudiziarie.
14. Al Concessionario spetta anche il rimborso delle spese postali sostenute per l'invio dei solleciti di pagamento, di cui al comma 795, art. 1, della legge 160/2019.
15. Le spese di cui ai precedenti commi 13 e 14, finalizzate alla riscossione coattiva, sono anticipate dal Concessionario, con diritto per quest'ultimo di recuperarle dai soggetti debitori, senza ulteriori aggravii, mentre saranno addebitate al Comune in caso di provvedimento che annulla integralmente il debito iscritto nella lista di carico o di discarico per inesigibilità, concesso ai sensi del successivo art. 9 e fatta salva la previa verifica della documentazione inerente l'effettiva inesigibilità della partita, come di seguito precisato.
16. In seguito all'entrata in vigore e attuazione del decreto non regolamentare del Ministero dell'economia e delle finanze previsto dal suddetto comma 803, lettera b), per le tipologie di spesa già presenti e non modificate, si farà riferimento all'95% delle nuove misure, a cui sarà applicato il ribasso da aggiudicazione (di cui al precedente punto 9, lett. b), solo se più favorevoli. Per le nuove tipologie di spesa, eventualmente individuate da tale decreto, sarà applicato unicamente il ribasso da aggiudicazione.
17. Nel caso in cui per il recupero del credito sia concordato con l'Ente di far ricorso, anziché alle procedure privilegiate di cui al D.P.R. 602/73, alle procedure giudiziali ordinarie disciplinate dal c.p.c., spetta al concessionario il rimborso nella misura documentata. Anche tale rimborso è addebitato al debitore e solo in caso di discarico amministrativo e contabile, concesso ai sensi del successivo art. 9, il suddetto rimborso è onere a carico del Comune.
18. Il Concessionario e gli operatori in servizio non possono chiedere ai contribuenti ulteriori somme di denaro o compensi diversi da quelli previsti da questo capitolato.
19. La presente concessione non è soggetta alla predisposizione del Documento Unico di Valutazione dei Rischi da Interferenze, ai sensi dell'art. 26 del D. Lgs. 9 aprile 2008 n. 81, in quanto il servizio non si svolge presso le sedi del Comune. Gli oneri per la sicurezza da interferenza, di cui all'art. 97, commi 5 e 6 del D. Lgs. n. 50/2016, sono pari a zero.
20. L'equilibrio economico-finanziario del contratto di concessione è dimostrato dai Piani economici-finanziari (PEF) - Allegati G) ed H).

Art. 3 - MODALITA' DI GESTIONE DEL SERVIZIO

1. Le attività di riscossione coattiva dovranno essere realizzate con efficacia ed efficienza, in base al principio di buona fede e correttezza in fase di esecuzione, osservando scrupolosamente tutte le disposizioni contenute nelle previsioni legislative, vigenti e future, che regolano il presente Capitolo, nella normativa di settore e nei relativi regolamenti comunali, oltre a quanto specificatamente previsto nell'offerta tecnica, nonché da deliberazioni e determinazioni assunte dagli organi del Comune, avendo particolare riguardo alle forme degli atti ed ai termini di prescrizione dei crediti, nell'interesse del Comune e dei contribuenti/utenti, in maniera da non determinare, in alcun modo, atti o comportamenti lesivi dell'immagine e degli interessi del Comune.
2. È trasferito in capo al Concessionario il rischio operativo derivante dalla possibilità che l'affidatario non riesca a recuperare, neppure nel caso di gestione virtuosa del servizio, gli oneri necessari per l'approntamento e l'affinamento di strumenti e procedure che obbligano l'operatore economico ad investimenti significativi in strumenti informatici e reperimento o formazione di figure professionali di alto profilo.
3. I servizi sono svolti dal Concessionario nel rispetto della propria autonomia organizzativa, fermo restando in capo all'Ente la titolarità del potere di imposizione e il controllo sul soggetto esterno.
4. Il servizio oggetto della presente concessione è da considerarsi, ad ogni effetto, servizio pubblico e per nessuna ragione, pertanto, può essere sospeso o abbandonato.
5. La ditta aggiudicataria subentrerà, in qualità di concessionaria della riscossione coattiva, al Comune ed al precedente Concessionario in tutti i diritti e gli obblighi previsti dalle disposizioni legislative e regolamentari vigenti in materia e sarà tenuta a provvedere, in modo diligente e costante, al migliore funzionamento del servizio.
6. Il Concessionario sarà il soggetto legittimato ad emettere gli atti di riscossione coattiva e ad attivare le conseguenti procedure cautelari/esecutive, avvalendosi delle potestà pubblicistiche che le normative vigenti riconoscono in capo al Comune, potestà che si intendono trasferite e/o delegate al Concessionario per effetto della concessione stessa.
7. Il Concessionario dovrà assicurare, sulla base delle liste di carico approvate dal Dirigente Responsabile dell'entrata, la predisposizione, l'invio e la notifica delle ingiunzioni fiscali, delle comunicazioni di presa in carico e/o degli atti previsti dalla vigente normativa in tema di riscossione coattiva delle entrate (ex R.D. n. 639 del 1910, art. 1, commi 792 e ss. della Legge n. 160/2019 e D.P.R. n. 602/1973 e s.m.i., in quanto compatibili), come meglio dettagliato al successivo art. 8.

Art. 4 – CORRISPETTIVO DEL SERVIZIO

1. Il corrispettivo è determinato a proprio rischio dal Concessionario in sede di offerta, in base ai propri calcoli, alle proprie indagini, alle proprie stime, ed è pertanto, fisso e invariabile, indipendentemente da qualsiasi impreveduto o eventualità, facendosi carico il Concessionario di ogni relativo rischio e/o alea, ivi incluso quello relativo all'adempimento e/o all'ottemperanza di obblighi ed oneri derivanti al medesimo dall'osservanza di leggi e regolamenti, nonché dalle disposizioni emanate o che venissero emanate dalle competenti autorità.
2. Ai sensi dell'art. 3, comma 1, lett. vv) del D. Lgs. n. 50/2016, il corrispettivo per il Concessionario è costituito dal diritto di gestire i servizi oggetto di affidamento, con assunzione in capo allo stesso, del rischio operativo legato alla gestione dei servizi medesimi. A tal fine, per l'attività di riscossione coattiva oggetto della presente concessione, il Comune riconoscerà al Concessionario un compenso in termini percentuali (al netto di IVA, se e in quanto dovuta) nella misura risultante dall'offerta presentata in sede di gara dall'Aggiudicatario, che non potrà comunque essere superiore al 6,76%, oltre IVA, calcolato sulle somme effettivamente riscosse (al netto di interessi di mora, oneri di riscossione, spese di notifica e di procedura) a qualsiasi titolo conseguite. Di conseguenza, l'importo contrattuale all'aggiudicazione è presunto.
In ogni caso, tale compenso non potrà essere superiore, per ciascun documento riscosso, alla cifra di € 40.000,00, oltre IVA, derivante da ingiunzione e/o comunicazione di presa in carico (anche se riferita a diversi debiti del medesimo soggetto).
3. A norma dell'art. 2-bis del D.L. 193/2016, la riscossione dei crediti pagati dai debitori dell'ente, deve essere effettuata direttamente sui conti correnti del Comune a ciò dedicati, che verranno comunicati al Concessionario ad inizio esecuzione del servizio. Il Concessionario sarà abilitato esclusivamente alla visura ed acquisizione informatica delle movimentazioni effettuate sui suddetti conti correnti del Comune, ai soli fini della verifica e rendicontazione degli incassi da effettuare con periodicità mensile.
4. Spetta al Concessionario la quota denominata "spese di notifica ed esecutive", di cui al comma 803, lettera b), dell'articolo 1 della Legge 160/2019, nonché il rimborso delle spese postali sostenute

per l'invio dei solleciti di pagamento, di cui al comma 795, art. 1, della legge 160/2019, così come disciplinato al precedente art. 2, commi 13-14-15-16.

5. Preso atto di quanto disposto ed introdotto con DPCM n. 58 del 08.02.2022 (G.U. n. 130 del 06.06.2022) in tema di Piattaforma Digitale per le Notifiche degli atti della P.A. e, in attesa del debutto di tale piattaforma, il Concessionario, con la stipula del contratto, si obbliga ad adeguarsi, mediante gli strumenti più opportuni, entro e non oltre 3 mesi o altro termine stabilito dalle parti, dal relativo effettivo avvio.

6. In caso di emanazione di un provvedimento che annulla parzialmente il debito iscritto nella lista di carico, al Concessionario spetta il compenso, di cui al comma 2, calcolato sulla sola parte incassata, oltre al rimborso delle spese di notifica e di procedura.

7. Il compenso di spettanza per tutta la durata del contratto non è soggetto ad alcuna variazione, se non in forza di una specifica disposizione legislativa, a cui le parti dovranno adeguarsi.

8. Il Concessionario dovrà fatturare, distintamente per le diverse tipologie di entrata e liste di carico, applicando ed esponendo l'importo relativo all'IVA, se dovuta. La fattura mensile dovrà essere emessa entro il giorno 10 del mese successivo cui fanno riferimento le riscossioni. Alla fattura dovrà essere allegato il rendiconto, di cui al successivo art. 8, lett. G). In ogni caso, esclusivamente dopo la presentazione del rendiconto, il Concessionario potrà emettere fattura nei confronti del Comune per il pagamento del corrispettivo ad esso spettante.

9. Il Comune, entro 30 giorni dalla presentazione della fattura elettronica e del rendiconto da parte del Concessionario, qualora non vi siano rilievi e dopo aver verificato la presenza del CIG della procedura e la regolarità del DURC, corrisponderà il compenso spettante su un conto dedicato indicato dal Concessionario, che assolverà anche all'obbligo di tracciabilità, di cui alla Legge 136/2010 e al successivo art. 10.

10. In caso di fattura irregolare il termine di pagamento si intende sospeso dalla data di contestazione da parte del Comune.

11. Sui bonifici effettuati a favore del Concessionario saranno addebitate e detratte le eventuali commissioni previste dalla convenzione di tesoreria.

12. Nel caso in cui risulti Aggiudicatario un Raggruppamento Temporaneo di Imprese, il pagamento avverrà esclusivamente in favore della società mandataria del raggruppamento. La società mandataria del raggruppamento medesimo è obbligata a trasmettere, in maniera unitaria e previa predisposizione di apposito prospetto riepilogativo delle attività e delle competenze maturate, le fatture relative all'attività svolta. Ogni singola fattura dovrà contenere, oltre a quanto già stabilito, la descrizione di ciascuno dei servizi e/o forniture cui si riferisce.

13. Il Comune, al fine di garantirsi in modo efficace e diretto sulla puntuale osservanza delle prescrizioni dettate per la conduzione dei servizi oggetto della concessione, ha facoltà di sospendere, in tutto o in parte, i pagamenti al Concessionario cui siano state contestate inadempienze, fino a quando lo stesso non si sarà adeguato agli obblighi assunti, ferma restando l'applicazione di eventuali penalità e delle più gravi sanzioni previste dalla legge, dal presente capitolato e dal contratto.

Art. 5 – ATTIVITA' ED OBBLIGHI DEL COMUNE

1. Il Comune, oltre a favorire l'esecuzione del contratto in ogni forma, si impegna a:

a) consegnare al Concessionario le liste di carico per lo svolgimento delle attività oggetto dell'affidamento, nelle forme e nei modi a disposizione e fornire qualsiasi elemento, notizia e dato in suo possesso o sua disponibilità, necessario, o anche solo utile, all'espletamento del servizio; tali liste di carico conterranno, ad esempio, l'eventuale accertamento contabile di riferimento, l'elenco dei debitori morosi, suddiviso per tipologia di credito, anno di riferimento, estremi fattura o documento equipollente o avviso di accertamento/accertamento esecutivo, importo del credito, degli eventuali interessi, sanzioni e spese da recuperare;

b) comunicare al Concessionario le linee di condotta da seguire in relazione alla concessione di eventuali rateizzazioni o rimborsi, nonché concordare con lo stesso tutte le attività da espletare;

c) designare e comunicare al Concessionario il nominativo del Responsabile dell'Esecuzione del contratto che ne assicura la regolare esecuzione e assume compiti di coordinamento, direzione e controllo tecnico contabile, verificando che le attività e le prestazioni contrattuali siano eseguite in conformità ai documenti contrattuali;

d) data la complessità del contratto, che comprende differenti tipi di entrate affidati a Dirigenti di settori diversi, il Comune può individuare uno o più incaricati cui affidare attività di competenza del Responsabile dell'Esecuzione. Tali soggetti avranno il compito di:

1. sottoscrivere le liste di carico;

2. segnalare tempestivamente al Responsabile dell'Esecuzione eventuali inadempienze del Concessionario;
 3. riscontrare la rispondenza degli esiti delle procedure con le informazioni e gli atti forniti dal Concessionario;
 4. predisporre i discarichi e le sospensioni;
 5. monitorare l'andamento delle riscossioni delle entrate di propria competenza;
 6. verificare i rendiconti delle entrate di propria competenza;
 7. liquidare i compensi per le entrate di propria competenza, previa verifica dei rendiconti e delle fatture emesse dal Concessionario;
 8. controllare le quote discaricate e la documentazione comprovante l'inesigibilità;
- e) mettere a disposizione, se possibile, mediante apposita procedura e modulistica, tutti gli accessi disponibili ai vari siti istituzionali, interni ed esterni, che possono favorire l'azione di recupero dei crediti comunali;
- f) autorizzare il Concessionario, in base alle disposizioni di cui all'art. 1, comma 791, Legge n. 160/2019, per il tramite del Comune, ad accedere gratuitamente alle informazioni relative ai debitori presenti nell'Anagrafe Tributaria, consentendogli, a tal fine e sotto la propria responsabilità, l'utilizzo dei servizi di cooperazione informatica forniti dall'Agenzia delle Entrate, nel rispetto delle prescrizioni normative e tecniche tempo per tempo vigenti e previa nomina del medesimo quale Responsabile esterno del trattamento dei dati, ai sensi delle vigenti disposizioni in materia di tutela dei dati personali (Regolamento (UE) 2016/679 - GDPR 2016/679) come meglio specificato nel successivo art. 20;
- g) informare tempestivamente il Concessionario in ordine alle eventuali modifiche dei regolamenti comunali che possano incidere sull'esecuzione del servizio;
- h) fornire al Concessionario l'accesso ai conti correnti intestati all'Ente e dedicati alla riscossione coattiva delle entrate oggetto del presente affidamento, ai fini della verifica e rendicontazione dei versamenti dei contribuenti.

Art. 6 – ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

1. Il Concessionario è tenuto a nominare un proprio rappresentante, responsabile della direzione del servizio, oltre ad un suo sostituto, per i casi di impedimento o assenza, in possesso di adeguata esperienza nelle attività oggetto del presente affidamento, con anche il compito di controllare l'andamento del servizio, promuovendo l'adattamento dello stesso alle esigenze sopravvenute in corso di esecuzione, nonché di coordinare l'attività degli operatori e di comunicarne i nominativi al Comune al momento dell'affidamento.
2. Il Concessionario deve garantire all'Ente la reperibilità e la disponibilità del rappresentante di cui al punto 1, durante tutto il periodo di erogazione del servizio e, comunque, almeno negli orari di lavoro degli uffici comunali interessati dal servizio di riscossione. Ogni segnalazione o contestazione che venga rivolta a tale responsabile si considera effettuata al Concessionario. I rapporti con l'utenza devono essere improntati ai principi della trasparenza, correttezza, collaborazione e buona fede.
3. Il Concessionario designa, altresì, il responsabile esterno del trattamento dei dati personali ai sensi del Regolamento (UE) 2016/679 (di seguito "GDPR 2016/679") e successive modificazioni, come meglio specificato nel successivo art. 20.
4. Entro 30 giorni dalla data di affidamento, il Concessionario dovrà provvedere all'attivazione, per le attività oggetto della concessione, di uno sportello nel territorio provinciale dedicato al **Front-Office**, oltre che di un servizio di **Call-Center**, con risorse umane adeguate numericamente e dotate di apposita formazione, in relazione ai processi legati all'attività di riscossione coattiva e dei sistemi informativi di gestione delle banche dati, tributarie e non, e in grado di fornire informazioni e supporto ai cittadini.

La formazione specifica al personale, sulle procedure amministrative proprie della riscossione e sulle modalità operative per gestire il rapporto con il debitore, deve essere svolta dal Concessionario.

In merito, gli orari di apertura dello sportello Front-Office devono garantire il servizio per almeno **20 ore settimanali** e, comunque, eventuali variazioni devono essere concordate con il Responsabile per l'Esecuzione del contratto. La sede operativa dovrà essere funzionale al ricevimento dell'utenza e tale da consentirne un facile accesso, nonché dotata di attrezzature informatiche, dei servizi necessari alla facilitazione della comunicazione (telefono, posta elettronica, posta certificata, scanner) e, in particolare, dei collegamenti telematici, sia per l'accesso a banche dati utili all'attività in affidamento, sia per consentire lo scambio dei flussi d'informazione con il Comune.

In merito al Call-Center, operativo secondo quanto previsto dal successivo **art. 8, lett. H), punto 7**, gli orari devono garantire il servizio per almeno **30 ore settimanali** e, comunque, eventuali variazioni devono essere concordate con il Responsabile per l'Esecuzione del contratto.

Il servizio di Front-Office dovrà essere garantito almeno per un periodo di 24 mesi dalla consegna dell'ultima lista di carico da parte dell'Ente, mentre il servizio di Call-Center dovrà essere disponibile per tutta la durata del contratto, in tutti i giorni lavorativi (lun.-ven.) dell'anno.

5. Entro 90 giorni dall'affidamento del servizio, il Concessionario dovrà attivare il servizio di **Contact-Center** con risorse dedicate e adeguatamente formate nell'ambito della specifica normativa. Il Contact-Center avrà una funzione pro-attiva di sollecito e pressione sui contribuenti affinché adempiano ai pagamenti.

Il Contact-Center opera negli orari più utili al reperimento dei soggetti contribuenti, quindi, nelle fasce lavorative per le attività produttive e nelle fasce anche non lavorative per i contribuenti residenziali, nei giorni da lunedì a venerdì.

Il Contact-Center ha una funzione specifica che viene svolta in due momenti distinti:

- A) sino al termine indicato dal Comune, successivo all'emissione della comunicazione di presa in carico o dell'ingiunzione fiscale, durante il quale svolge funzioni di sollecito e ricontatto dei contribuenti;
- B) dal termine indicato dal Comune, successivo alla scadenza fissata nella comunicazione di presa in carico o nell'ingiunzione, dal quale svolge un'azione di sollecito personalizzato per il pagamento.

Con riferimento a quanto indicato nel precedente punto a), il Contact-Center provvede a reperire in proprio i dati di contatto, accedendo ad ogni fonte dati utile per comunicare col debitore. Le funzioni specifiche del Contact-Center sono:

- selezione e contatto con i contribuenti, indicati anche dal Comune, per il pagamento del dovuto nei termini;
- selezione e contatto dei contribuenti morosi che superano determinati importo di dovuto, indicati anche dal Comune;
- avvisi per autorizzazioni/atti da ritirare;
- richiamo in caso di pagamento rateazione interrotto.

In merito a quanto indicato nel precedente punto b), il Concessionario, anche su richiesta del Comune, opera con funzioni di sollecito personalizzato per il pagamento del credito, utilizzando tutti gli strumenti sotto richiamati:

- solleciti epistolari;
- solleciti digitali;
- telefonate di sollecito.

6. Dovrà, altresì, attivare un servizio di monitoraggio e customer satisfaction attraverso verifiche a campione sulla soddisfazione del servizio svolto, sulla base di campagne concordate con l'Ente.

7. Il Concessionario, inoltre, sulla base dell'offerta tecnica presentata in sede di gara e tenendo conto delle condizioni minime previste dalla normativa vigente in materia, che non potranno comunque essere peggiorate, deve:

- garantire, per tutta la durata del contratto e anche successivamente per le pratiche che rimangono in carico, assistenza e supporto ai cittadini nella verifica delle loro posizioni debitorie e dei pagamenti effettuati in relazione ad ogni fase del recupero del credito, rilasciando, ove questi lo richiedano, relativa documentazione, utilizzando un apposito sito web e una casella di posta elettronica dedicata al Comune, alla quale cittadini e utenti potranno inoltrare eventuali richieste, nonché mantenendo tutti i servizi necessari per facilitare la comunicazione (telefono, fax, mail, pec), oltre ai collegamenti telematici per l'eventuale accesso alle banche dati del Comune;
- gestire il servizio di riscossione con sistemi informativi idonei a costituire una banca dati completa, dettagliata e flessibile, attraverso un'apposita procedura informatica, consultabile dal Comune via Web, come meglio dettagliato al successivo art. 8, lett. H);
- attivarsi, presso le sedi istituzionali preposte, al fine di ottenere l'accesso a tutte le informazioni ad esso utili e necessarie al fine dell'esecuzione dell'incarico. A titolo esemplificativo: sistema informativo del Ministero dell'economia e delle finanze (Arco), banche dati nazionali relative all'anagrafe tributaria, Camera di Commercio, A.C.I./P.R.A., ecc.;
- sostenere le spese necessarie relative all'attivazione dei collegamenti telematici occorrenti per la gestione delle attività affidate e di tutte le spese per il mantenimento degli stessi per tutta la durata contrattuale e fino alla chiusura di tutte le pratiche affidate;

- nominare il numero di Ufficiali della Riscossione proposti nell'offerta tecnica (pari o superiore a tre) quali funzionari responsabili della riscossione, a norma dell'art. 1 comma 793 della Legge 160 del 2019, i quali esercitano le funzioni demandate agli ufficiali della riscossione, nonché quelle già attribuite al segretario comunale dall'art. 11 del Testo Unico di cui al R.D. 639/1910, in tutto il territorio nazionale in relazione al credito da escutere;
- designare almeno 10 (dieci) Messi Notificatori, tra i propri dipendenti assunti a tempo indeterminato come minimo dal biennio precedente alla data di pubblicazione del bando e che, essendo già stati nominati in passato, ai sensi dell'art. 1, comma 159, della Legge 296 del 27.12.2006, da altri enti locali o, eventualmente dallo stesso Comune, forniscono idonea garanzia del corretto svolgimento delle funzioni assegnate, secondo le previsioni di cui all'art. 1, comma 158, della richiamata Legge 296/2006;
- adottare, nell'esecuzione delle attività, un approccio metodologico di tipo non invasivo, privilegiando l'esecuzione di procedure che permettano la sensibilizzazione dei contribuenti al pagamento nei termini. Tale modo di operare è correlato alla situazione economica del Paese e alla necessità di recuperare i crediti dell'Ente nel più breve tempo possibile e nel rispetto dello Statuto del Contribuente;
- utilizzare misure atte al trattamento dei dati personali ai sensi del Regolamento (UE) 2016/679 (di seguito GDPR 2016/679). Il Concessionario sarà inoltre tenuto ad adottare, in conformità di predetta normativa, le procedure e gli strumenti più idonei al fine di proteggere e mantenere riservati i dati acquisiti, comunicati e/o trattati nell'ambito dello svolgimento del servizio, come meglio dettagliato al successivo art. 20;
- raccogliere, conservare e tenere a disposizione del Comune la documentazione debitamente archiviata e catalogata secondo l'ordine derivante dall'attività di produzione degli atti. L'archiviazione di tutta l'attività amministrativa svolta dal Concessionario, incluse le comunicazioni e rapporti con l'utenza, sia cartacea che digitale, deve avvenire in ottemperanza alle previsioni del Codice dell'Amministrazione Digitale, di cui al D.Lgs. 7 marzo 2005, n. 82 e s.m.i.;
- rendere conto, attraverso la redazione di un report tecnico-contabile, delle proprie attività fornendo semestralmente ai vari uffici comunali competenti, anche su supporto informatico, le risultanze dell'attività di gestione, riscossione, riversamento, distinte per tipologia di entrata, nonché degli eventuali rimborsi con l'indicazione della causale;
- trasmettere al Comune, tempestivamente e comunque entro 5 giorni dalla richiesta, tutti i dati e le informazioni, in formato digitale, inerenti allo svolgimento del servizio, nonché i dati analitici/aggregati e ordinati secondo richiesta, riferiti alle riscossioni gestite nell'ambito del servizio medesimo.

8. Tutti gli adempimenti del Concessionario nei confronti del Comune che abbiano come scadenza le giornate di sabato o festive, si considerano eseguiti nel primo giorno utile successivo.

Art. 7 – SERVIZI AGGIUNTIVI

1. Il Concessionario è tenuto ad effettuare i servizi aggiuntivi eventualmente indicati nell'offerta tecnica presentata in sede di gara e ritenuti accettabili dalla Commissione Giudicatrice.
2. L'eventuale mancata realizzazione, in sede di esecuzione del servizio, di quanto dichiarato nell'offerta tecnica, per motivi imputabili esclusivamente al Concessionario, potrà comportare la decadenza per inosservanza degli obblighi contrattuali.

Art. 8 – ATTIVITA' ED OBBLIGHI DEL CONCESSIONARIO

1. Il Concessionario dovrà assicurare la riscossione coattiva delle entrate comunali e l'espletamento di tutte le connesse procedure esecutive nei confronti dei contribuenti/utenti che non hanno adempiuto al pagamento volontario delle entrate, secondo la disciplina prevista dal R.D. 14 aprile 1910, n. 639 e dalla Legge n. 160/2019, nonché secondo le disposizioni del titolo II, del D.P.R. 29 settembre 1973, n. 602, in quanto compatibili, o anche facendo ricorso, in determinate situazioni, e previo accordo con il Comune, alle procedure giudiziali ordinarie previste dal codice di procedura civile per il recupero del credito e, comunque, nel rispetto delle disposizioni vigenti in materia.
2. In particolare, il Concessionario, oltre a quanto stabilito all'art. 6 del presente Capitolato, dovrà provvedere all'esecuzione di tutte le attività necessarie alla riscossione dei crediti non riscossi; tali attività, unitamente ai tempi e alle modalità di esecuzione, come meglio specificato di seguito, comprendono:
 - A. Presa in carico, notifica comunicazione di presa in carico o ingiunzione fiscale e riscossione;

- B. Procedure cautelari ed esecutive (D.P.R. 602/73 — Titolo II) – procedure ordinarie;
- C. Sgravi, sospensioni e rimborsi;
- D. Gestione delle rateizzazioni;
- E. Procedure concorsuali;
- F. Attività di contenzioso in capo al Concessionario;
- G. Rendicontazioni contabili degli atti emessi e degli incassi;
- H. Sistema informativo, gestione banche dati, analisi e statistiche - specifiche tecniche;
- I. Canali di pagamento;
- J. Modalità di rendicontazione e fatturazione incassi;
- K. Livelli di Servizio;

A. Presa in carico, comunicazione di presa in carico o ingiunzione fiscale e riscossione

- a) entro 45 giorni (o prima, come da risultanze di gara, o, ancora, in casi particolari e motivati, nel termine inferiore indicato dal Comune e fatto salvo un maggior termine da concordare con l'Ente) dal ricevimento delle liste di carico (costituite da flussi contenenti i dati e le informazioni relative alle entrate comunali non riscosse, e previo calcolo degli interessi dalla data di decorrenza indicata nelle medesime liste e addebito degli stessi al debitore), predisporre, stampare (se necessario) ed inviare al debitore per la notifica, nel rispetto della normativa vigente, della comunicazione di presa in carico prevista dall'articolo 1, comma 792, lettera c), della Legge 160/2019 o dell'ingiunzione, per gli atti emessi prima del 01.01.2020 o per il recupero di sanzioni amministrative per violazione del codice della strada e sanzioni amministrative emesse ai sensi Legge 689/81, che dovrà contenere tutte le indicazioni prescritte in materia ed, in particolare, esporre i presupposti e le ragioni della riscossione, i responsabili dell'iscrizione a ruolo e della riscossione, le scadenze e le forme di pagamento a disposizione del debitore, i mezzi di tutela a disposizione con indicazione precisa dell'autorità presso la quale è possibile un riesame dell'atto, ovvero presso la quale è possibile contestare giudizialmente l'atto;
- b) a norma del comma 795 dell'articolo 1 della Legge 160/2019, inviare un sollecito di pagamento con cui contesta al debitore la scadenza del termine di pagamento e lo avvisa dell'inizio delle procedure esecutive e cautelari, nel caso in cui non si provveda al pagamento nei successivi trenta giorni;
- c) verificare le anagrafiche dei debitori, sotto il profilo della completezza e regolarità formale dei dati, con particolare riguardo ai soggetti che risultano deceduti, (ricercando gli eredi), irreperibili, trasferiti e alle alla cessazione di Partita IVA (in caso di società di capitali, dovranno essere individuati i soci presso cui riscuotere il credito, mentre se trattasi di società di persone fisiche, dovranno essere individuati il/i socio/i accomandatario/i o, in caso di s.n.c., almeno uno dei soci in solido) ed alle notifiche non andate a buon fine, nonché registrare i relativi aggiornamenti nella procedura informatica;
- d) redigere ogni atto inviato e notificato ai debitori nel rispetto del principio della massima trasparenza, prevedendo le seguenti minime indicazioni: dettaglio delle voci e dei corrispondenti importi addebitati (importo del credito, comprese eventuali quote di competenza di altri enti – ad es. addizionale provinciale per TARI, con distinta indicazione, per ciascun anno d'imposta, della fattispecie imponibile, delle sanzioni/penalità e degli interessi, degli oneri di riscossione e/o compenso, delle spese di notifica, di diritti e spese di produzione dell'atto, delle spese postali ecc.), informazioni utili per l'identificazione del Responsabile del procedimento, uffici a cui rivolgersi per ottenere informazioni complete sull'atto, termini per il pagamento, preavviso di azioni cautelari o esecutive, modalità di pagamento, nonché, nel caso di ingiunzione, modalità e termini per proporre ricorso; inoltre, riportare, a corredo, i modelli precompilati per il versamento di quanto dovuto, aggiornato degli oneri accessori, oltre alle indicazioni per le diverse modalità di pagamento;
- e) produrre e sottoporre all'Ente il prospetto di sintesi e l'elenco di dettaglio delle posizioni a debito (riferite alle comunicazioni di presa in carico o alle ingiunzioni da emettere) per le liste trasmesse, con debito dettaglio degli importi riferiti alle singole entrate, su cui il Responsabile dell'entrata apporrà il proprio visto di esecutività/autorizzazione anche in forma digitale;
- f) acquisire in materia informatizzata gli estremi dell'invio delle comunicazioni e delle ingiunzioni, le date di notifica e le relative relate, le ricevute di ritorno ed ogni altra documentazione/informazione rilevante e inerente ai fini della gestione della posizione che consentirà l'aggiornamento della banca dati e la consultazione puntuale di tali informazioni, disponibili nella procedura informatica;

g) inserire sul sistema informatico in uso e per ciascuna lista di carico degli atti emessi le corrette indicazioni fornite dall'Ente circa i dati di bilancio (a titolo indicativo ma non esaustivo: annualità del bilancio, capitolo di PEG e numero dell'accertamento contabile), nel rispetto di quanto stabilito al successivo art. 8, lett. H), punto 2;

h) acquisire i flussi di incasso e riconciliare le somme incassate con le posizioni presenti in banca dati; al fine di garantire la corretta e completa riconciliazione degli incassi, di consentire la rendicontazione e di ridurre al minimo i pagamenti non riconciliati, il Concessionario deve mettere in atto tutte le attività a ciò necessarie, informatiche e all'occorrenza manuali;

B. Procedure cautelari ed esecutive (D.P.R. 602/73 —Titolo II) – procedure ordinarie

a) decorso il termine previsto per il pagamento del dovuto (in seguito alla presa in carico delle liste di carico o alla notifica dei relativi atti, senza che sia pervenuto il relativo pagamento), il Concessionario, per rendere efficaci gli interventi nei confronti dei soggetti morosi, deve gestire tutte le fasi delle procedure cautelari ed esecutive, così come disposte dal R.D. 14 aprile 1910, n. 639 e dalla Legge n. 160/2019, nonché secondo le disposizioni del titolo II, del D.P.R. 29 settembre 1973, n. 602, in quanto compatibili. Preventivamente, il Concessionario deve valutare, avvalendosi di tutti gli strumenti e delle banche dati a disposizione, tanto il debito, inteso come importo ed anzianità, quanto il debitore, inteso come persona fisica e/o giuridica. Tale valutazione di solvibilità del debitore deve consentire di delinearne il profilo in termini di capacità contributiva, provvedendo ad accertare la solvibilità anche dei soggetti coobbligati, svolgendo tutte le attività di ricerca dei cespiti e delle informazioni, in ordine alla situazione reddituale e patrimoniale mobiliare e immobiliare.

b) sulla base della suddetta verifica, porre in essere autonomamente, senza limiti territoriali, entro e non oltre i termini di legge e del presente Capitolato, tutti gli atti e le operazioni inerenti alle procedure cautelari ed esecutive, in relazione all'ammontare del debito, ivi compreso ogni altro provvedimento connesso e consequenziale all'adozione delle procedure coattive, idonei a garantire un'efficace e tempestiva riscossione delle entrate affidate, nonché, al tempo stesso, di risparmiare sui costi a fronte di quote certamente inesigibili; parimenti, a conclusione della suddetta verifica, il Concessionario potrà segnalare all'ente eventuali debitori per i quali vi siano fondati motivi, da specificare nella segnalazione, per ritenere la procedura infruttuosa. L'ente, a suo insindacabile giudizio, potrà richiedere, comunque, l'attivazione delle procedure esecutive e/o cautelari anche per questi ultimi debitori o fornire diverse indicazioni.

c) con riferimento a talune situazioni particolari, il Concessionario potrà concordare con il Comune di far ricorso, anziché alle procedure privilegiate di cui al D.P.R. 602/73, alle procedure giudiziali ordinarie previste dal codice di procedura civile per il recupero del credito, con relativi oneri a carico del Comune solo in caso di inesigibilità del credito o di sgravio totale;

e) in ogni caso, entro 90 (novanta) giorni dalla scadenza dell'atto, o entro 150 (centocinquanta) giorni per le partite inferiori ad € 1.000,00 (mille/00), il Concessionario è tenuto ad esperire le procedure cautelari o esecutive, fatto salvo un maggior termine da concordare con l'Ente, in relazione alla durata delle eventuali attività stragiudiziali. In caso contrario, è tenuto a comunicare, le ragioni del mancato avvio di dette procedure;

f) la conclusione del procedimento deve essere comunque assicurata, per ogni lista consegnata entro il primo semestre di ogni anno, entro il 31/12 del secondo anno successivo alla consegna e, per ogni lista di carico consegnata nel secondo semestre di ogni anno, entro il 30/06 del terzo anno successivo;

g) gli atti relativi alla fase cautelare ed esecutiva sono adottati dal Concessionario, che li firma ai sensi di legge.

C. Sgravi, sospensioni e rimborsi

a) Gestire gli eventuali sgravi parziali o totali, sospensioni e rimborsi, intesi come abbattimento del carico disposto dal Comune, ed aggiornare la relativa lista di carico, dandone specifica comunicazione al debitore;

b) in caso di somme a rimborso, il Concessionario fornisce, all'Ufficio del Comune che ha emesso la lista di carico, analitica documentazione, completa di idonei prospetti di riconciliazione con le somme versate sul c/c del Comune, finalizzata alla restituzione delle somme anticipate al debitore;

- c) in proposito, il Concessionario provvede alla raccolta di segnalazioni prodotte dal debitore, le esamina e fornisce risposta, entro 30 giorni dal ricevimento della richiesta;
- d) qualora, invece, non siano attinenti alla fase esecutiva di sua spettanza (sgravi, rateizzazioni, sospensioni, ecc.), il Concessionario inoltra, entro 5 giorni, le segnalazioni all'Ufficio del Comune che ha emesso la lista di carico e, ricevuta la decisione del Comune, ne informa, entro 5 giorni, l'interessato;
- e) su indicazione dell'Ente, che disciplina anche i termini temporali della sospensione, deve sospendere, entro 5 giorni, la riscossione coattiva. La sospensione ha effetto immediato e deve essere tracciata nella piattaforma **web** messa a disposizione del Comune;
- f) in caso di sgravio, cancellare, entro 5 giorni, le procedure cautelari esecutive, ai sensi di legge, senza ulteriori oneri per il debitore;
- g) di tutte le attività svolte, fornire puntuali riscontri al Comune, tramite elenchi e flussi informatici.

D. Gestione delle rateizzazioni

a) Gestire, nel contesto delle azioni descritte nei punti precedenti, le istanze di rateizzazione dell'importo dovuto, qualora non siano già state concesse o revocate dall'ente, nel rispetto delle norme regolamentari dell'ente stesso, nonché delle disposizioni legislative in materia. A tal fine, dovrà:

1. acquisire le istanze presentate dai contribuenti e registrarle sul sistema informativo della riscossione;
2. istruire la corrispondente pratica per determinare l'accettazione o il diniego della rateazione in base a quanto definito dal Comune e dai relativi regolamenti, nonché per definire la scadenza delle rate, l'importo delle stesse comprensivo degli interessi di dilazione e degli oneri accessori, la cui distribuzione dovrà essere modulabile;
3. comunicare al debitore il risultato dell'istruttoria, in base a quanto definito dalle norme regolamentari del Comune e, in caso di accettazione, trasmettergli il piano di rateazione;
4. ciascuna comunicazione deve contenere l'indicazione delle modalità di pagamento e deve riportare in allegato i modelli precompilati in tutte le loro parti per consentire al debitore il pagamento di ciascuna rata, avvertendo che in caso di mancato pagamento, dopo espresso sollecito, di due rate, anche non consecutive, nell'arco di sei mesi nel corso del periodo della rateazione, il debitore decade automaticamente dal beneficio e che l'intero importo ancora dovuto sarà immediatamente riscuotibile in un'unica soluzione, senza poter essere oggetto di ulteriore rateizzazione;
5. in caso di richiesta di proroga, per lo stesso periodo, della dilazione concessa inizialmente (a condizione che non sia intervenuta decadenza) valutare, comunicandone gli esiti all'Ufficio del Comune che ha emesso la lista di carico, il comprovato peggioramento della situazione di temporanea e obiettiva difficoltà, ai fini dell'accoglimento e del motivato diniego della stessa;
6. ricevuta la richiesta di rateizzazione il Concessionario iscrivere l'ipoteca o il fermo amministrativo solo in caso di mancato accoglimento della richiesta, ovvero di decadenza dai benefici della rateizzazione. Sono fatte salve comunque le procedure esecutive già avviate alla data di concessione della rateizzazione (art. 1 comma 799 L. 160/2019);
6. sospendere tutti gli atti cautelativi e/o esecutivi previsti dall'iter di riscossione in capo al soggetto a cui è stata accolta la rateizzazione fino a quando rispetta il piano di rateazione;
7. monitorare l'andamento degli incassi delle rate ed inviare il sollecito previsto dal comma 800, dell'art. 1, Legge 160/2019;
8. attivare, in caso di mancato pagamento e di decadenza dal beneficio, in base a quanto definito dalle norme regolamentari del Comune, il procedimento di revoca del piano di rateazione;
9. revocare nel sistema informativo la sospensione dell'iter di riscossione;
10. comunicare al debitore la revoca del piano di rateazione, il residuo importo a suo debito e le relative modalità di pagamento;
11. avviare nuovamente la riscossione coattiva per il credito rimanente;
12. dare comunicazione al Comune, attraverso l'invio di un riepilogo periodico, con cadenza mensile, distinto per Ufficio del Comune che ha emesso la lista di carico e per tipologia di entrata, che deve contenere l'indicazione della data dei singoli provvedimenti di rateazione accordati ai

debitori, dei dati identificativi degli stessi, compreso il numero della rate concesse e lo stato della riscossione;

13. rendere disponibile al Comune su piattaforma Web, per ogni importo per il quale viene concesso il beneficio, il piano di rateazione che consenta il monitoraggio dei pagamenti, con dettaglio delle rispettive scadenze e delle date dei versamenti effettuati;

14. gestire sul sistema informatico in uso, per ciascuna dilazione concessa e sulla base della scadenza delle rate, le corrette indicazioni fornite dall'Ente circa i dati di bilancio, nel rispetto di quanto previsto dal punto 3.5 dell'allegato 4/2 del D. Lgs. 118/2011 relativamente alla rateizzazione delle entrate proprie (a titolo indicativo ma non esaustivo: annualità del bilancio, capitolo di PEG e numero dell'accertamento contabile), nel rispetto di quanto stabilito alla successiva lett. H), punto 2;

E. Procedure concorsuali

a) il Concessionario, quando abbia avuto notizia, anche attraverso la continua consultazione di pubblici archivi o su segnalazione del Comune, dell'esistenza di una procedura concorsuale o di liquidazione a carico di un debitore, adotta tutte le attività necessarie per la migliore tutela del credito del Comune e ne fornisce tempestiva informazione all'Ufficio comunale che ha emesso la lista di carico;

b) salvo diversa indicazione del Comune, è tenuto al compimento delle attività previste dalla legge e consistenti nella predisposizione, deposito e notifica degli atti necessari nel corso della procedura, presso gli organi competenti (curatela fallimentare, Tribunale, ecc.), nel rispetto dei relativi termini di legge;

c) l'intera fase del recupero crediti, di rappresentanza e difesa in giudizio, nell'ambito delle procedure concorsuali, deve essere tracciata nel sistema informativo, allo scopo di consentire al Comune il monitoraggio riferito all'andamento ed all'esito successivo;

d) in qualsiasi fase della riscossione, il Concessionario deve monitorare le posizioni contributive "a rischio", anche secondo i parametri concordati con l'Ente, per l'attivazione di procedure concorsuali o di liquidazione.

F. Attività di contenzioso in capo al Concessionario

a) il Concessionario sta in giudizio per gli atti di competenza, con oneri a suo carico in caso di soccombenza, senza nulla avere a pretendere nei confronti del Comune. Per la gestione del contenzioso, il Concessionario si avvarrà di professionisti qualificati dei cui oneri si farà integralmente carico, anche per tutte le attività che andranno ad esaurirsi successivamente alla scadenza della concessione;

b) il Concessionario è tenuto, inoltre, a fornire un supporto tecnico amministrativo per consentire l'eventuale costituzione in giudizio da parte del Comune;

c) l'esito del giudizio deve essere tempestivamente comunicato al Comune;

G. Rendicontazioni contabili degli atti emessi e degli incassi

1. L'attività di rendicontazione riguarda ogni fase della procedura di riscossione coattiva che dovrà essere aggiornata in tempo reale o, comunque, con aggiornamenti settimanali; per tale attività, il Comune deve sempre essere in grado di visualizzare in qualsiasi momento, mediante collegamento web, (il cui accesso dovrà avvenire con i più aggiornati criteri di sicurezza), per ciascuna tipologia di entrata e/o per lista di carico i dati relativi a:

- situazione generale e dettagliata degli atti emessi (solleciti, comunicazioni di presa in carico, ingiunzioni, intimazioni, atti relativi a procedure cautelari ed esecutive);

- situazione procedurale e debitoria per ciascun debitore (estratto di debito);

- elementi della notifica e atti successivi, oltre agli incassi, ai discarichi, agli eventuali rimborsi, alle procedure concorsuali, agli inesigibili, con l'indicazione delle motivazioni.

2. Le rendicontazioni sopra descritte devono essere analitiche circa lo stato degli atti notificati, con l'indicazione di tutti i dati relativi alla notificazione e delle cause di mancata notificazione, delle conseguenti attività cautelari ed esecutive svolte, degli atti discaricati ed annullati, degli eventuali rimborsi, dello stato di eventuali procedure concorsuali intervenute, dei crediti riscossi e di quelli da dichiarare inesigibili, con indicazione delle cause di inesigibilità e di ogni altra informazione utile al Comune.

3. Il Concessionario cura la gestione dei flussi di riscossione e provvede ad elaborare i dati degli incassi per la rendicontazione on-line; a tal fine, deve:

a) acquisire i flussi di incasso, con periodicità almeno settimanale e comunque concordata con il Comune, e riconciliare le somme incassate con le posizioni presenti in banca dati, motivando gli scostamenti; mettere in atto tutte le attività informatiche, e all'occorrenza anche manuali, necessarie al fine di garantire la corretta e completa riconciliazione di tutti incassi (compresi i bollettini scartati/in sospeso/bianchi), di consentirne la rendicontazione e di azzerare i pagamenti non agganciati;

b) rendicontare le somme incassate;

c) trasmettere al Comune, e consentire al medesimo di visualizzare a sistema, una rendicontazione periodica sintetica dettagliata, per ciascun flusso di versamento, finalizzata alla corretta imputazione contabile delle somme incassate, a cadenza mensile, entro il giorno 10 del mese successivo a quello cui fanno riferimento le riscossioni, o secondo la migliore tempistica indicata nell'offerta tecnica, distinta per Ufficio del Comune che ha emesso la lista di carico, nonché contenente l'indicazione almeno delle seguenti voci:

- delle somme incassate, distinte per lista di carico, tipologia di tributo/entrata, sanzioni, interessi, oneri di riscossione e recupero spese;
- degli accertamenti contabili, per le opportune riconciliazioni ed imputazioni, qualora indicati dal Comune, nel rispetto di quanto stabilito alla precedente lett. H), punto 2;
- del numero di lista di carico, c.f.-p.iva del debitore e numero provvedimento (se presente);
- dell'anno di imposta;
- delle modalità e della data di versamento;
- del compenso spettante al Concessionario, con distinzione fra quanto a carico del Comune e quanto, eventualmente, a carico del debitore;
- l'importo lordo riscosso e del netto spettante al Comune;
- del tributo dovuto alla Provincia (se trattasi di tassa smaltimento rifiuti, ex art. 19 del D. Lgs. 30 dicembre 1992 n. 504) o ad altri enti;
- dell'iva, se ed in quanto dovuta;
- del riparto finale delle somme incassate distintamente per comune/provincia e il totale versato;
- delle spese postali e/o di notifica corrisposte dal debitore e che spettano al Concessionario;
- degli oneri di riscossione corrisposti dal debitore e che spettano al Concessionario;
- delle spese relative alle procedure cautelari ed esecutive corrisposte dal debitore e che spettano al Concessionario;
- delle somme, eventualmente, rimborsate al debitore e della relativa tipologia/causale.

4. Con l'assunzione del servizio, il Concessionario assume la qualifica di agente contabile e, come tale, è soggetto alla responsabilità patrimoniale e al giudizio della Corte dei Conti, come previsto dall'art. 93 del D. Lgs. 18 agosto 2000, n. 267 e dall'art. 25 del D. Lgs. 13 aprile 1999, n. 112.

5. Il Concessionario, oltre al rendiconto della gestione, è tenuto a rendere il conto giudiziale della gestione secondo le previsioni del citato art. 93, comma 2, del D. Lgs. 18 agosto 2000, n. 267, entro 30 giorni dalla chiusura dell'esercizio. Si applicano, a tal fine, le disposizioni contenute nell'art. 233 del D. Lgs. n. 267/2000 e nell'art. 74 del R.D. n. 2440/1923.

6. La mancata presentazione del conto giudiziale comporta la decadenza della concessione e la denuncia del fatto alla Corte dei conti.

7. Su richiesta del Comune, il Concessionario è tenuto a fornire dati sulla situazione aggiornata dello stato della riscossione, delle procedure cautelari ed esecutive in corso, nonché delle eventuali richieste di rateizzazione, con il dettaglio delle rispettive percentuali di riscossione con profondità storica.

H. Sistema informativo, gestione banche dati, analisi e statistiche - specifiche tecniche

1. Il Concessionario deve disporre, dalla data di affidamento del servizio, di un sistema informativo compatibile con la normativa riguardante il trattamento e la libera circolazione dei dati personali (Regolamento UE 2016/679 noto come GDPR - General Data Protection Regulation), che consenta di gestire le attività oggetto del servizio, garantendo la massima affidabilità e completezza del sistema ed una rapida rendicontazione, sia per quanto attiene la gestione contabile, che per quanto riguarda le posizioni dei singoli contribuenti e la storicità di tutte le fasi della procedura.

Sarà onere del Gestore del Servizio garantire al Comune, per tutto il periodo contrattuale, l'accesso a tutte le funzionalità fornite mediante piattaforma web-based e senza alcuna installazione hw e sw presso il Comune.

2. L'applicativo dovrà essere affidabile ed idoneo a costituire una banca dati completa, dettagliata e flessibile, che permetta l'interrogazione puntuale delle posizioni debitorie con più chiavi di ricerca, nonché, almeno entro 12 mesi dall'attivazione del servizio, una rapida rendicontazione delle somme incassate e a residuo (per tipo entrata, lista di carico e per c.f./p.iva) ai fini della contabilità di bilancio, secondo quanto previsto nell'allegato 4/2 del D.Lgs. 118/2011, e consenta, altresì, eventuali modifiche tecniche conseguenti ad evoluzioni della normativa.

3. Il Concessionario deve definire un sistema informativo che consenta la produzione di un ampio ventaglio di statistiche riferite a tutte le informazioni delle singole liste di carico. Per la migliore relazione con i contribuenti, è necessario dimostrare tutte le posizioni di un debitore, identificato per codice fiscale, indipendentemente dalla lista di carico e dal tipo di tributo o altra entrata.

4. Le attività di consultazione, a favore degli addetti del Comune (a favore dei quali occorre una specifica formazione per l'utilizzo del software, da svolgersi presso gli uffici comunali o da remoto, con costi a carico del Concessionario), di tutte le posizioni affidate, nonché di tutti i dati delle proprie lavorazioni, vengono assicurate con modalità informatiche, con possibilità di estrazione e comunicazione massiva dei dati, idonea e compatibile per aggiornare la banca dati del Comune. Il sistema informativo deve, inoltre, consentire l'elaborazione di report relativi alle attività svolte, alle riscossioni avvenute e allo stato dei crediti non ancora riscossi.

5. L'applicativo dovrà permettere anche ai debitori l'accesso gratuito al portale, a mezzo web-services, con il sistema pubblico di identità digitale (Spid) ed, eventualmente, con la carta d'identità elettronica (Cie) o la carta nazionale dei servizi (Cns) o, finché sarà una modalità consentita, previa registrazione; tale accesso dovrà consentire la verifica della propria posizione, la presentazione di richieste di rateizzazione e di effettuare pagamenti on-line del debito;

6. In particolare, a titolo indicativo, ma non esaustivo, il sistema informativo si comporrà dei seguenti tre moduli:

6.1) Applicativo Gestionale: il sistema gestisce i flussi informativi e permette il corretto aggiornamento della banca dati attraverso funzionalità di sportello e processi automatizzati. La banca dati potrà essere interrogata puntualmente dagli operatori del Concessionario e del Comune. Dovrà fornire la rendicontazione delle somme incassate e un sistema di reportistica che copra le analisi e le statistiche di cui ai punti precedenti. Inoltre, il sistema dovrà includere le funzionalità per il calcolo degli importi dovuti, comprensivi degli interessi legali e oneri accessori, produrre e gestire i piani rate e interfacciarsi con i sistemi informativi dei soggetti terzi per la postalizzazione delle comunicazioni verso il debitore. Ai fini della verifica della situazione economica, patrimoniale e reddituale dei contribuenti, il sistema dovrà essere in grado di interfacciarsi con i sistemi informativi dei pubblici registri e di eventuali altri soggetti terzi.

b) **Canale di comunicazione** tra i sistemi del Concessionario ed i sistemi dell'Ente per consentire l'utilizzo reciproco di servizi informatici e lo scambio di flussi informatici tramite protocolli condivisi.

c) **Sistema applicativo per la gestione della relazione con il debitore:** il sistema gestisce l'acquisizione, la digitalizzazione e la conservazione della documentazione inviata dal debitore. Inoltre, fornisce ai contribuenti le informazioni sullo stato delle posizioni debitorie.

6.2) Applicativo Gestionale

Il sistema informativo dovrà essere in grado di gestire compiutamente le seguenti fasi funzionali del servizio:

- acquisire le liste di carico;
- produrre le diverse tipologie di documenti per linea di servizio/tributo;
- produrre liste/flussi da utilizzare per la stampa e la notifica;
- monitoraggio dell'avvenuta postalizzazione degli atti della riscossione coattiva;
- reiterazione delle comunicazioni di presa in carico e delle ingiunzioni non notificate per irreperibilità o trasferimento o altra motivazione, previa verifica presso l'anagrafe dei residenti del Comune o in anagrafe tributaria (per le persone fisiche) e presso la CCIAA competente per le aziende;

- gestire in maniera automatizzata l'intera attività di riscossione coattiva con tracciatura delle singole operazioni su ogni singolo debitore;
- accesso ai dati relativi ai pagamenti effettuati in relazione agli atti inviati, con possibilità di estrazione di un tracciato *record* degli stessi;
- gestire e monitorare la dinamicità dei carichi attraverso eventuali sgravi, sospensioni e revoca sospensioni, rateazioni e revoca rateazioni ecc..;
- acquisire i flussi di incasso;
- riconciliare le somme incassate con i carichi;
- rendicontazione degli incassi;
- rendicontazione dello stato degli atti;
- identificazione della lista degli utenti morosi, con indicazioni sul grado di solvibilità degli stessi;
- monitoraggio dei pignoramenti presso terzi, ivi compresi quelli a valere sul quinto dello stipendio, dei pignoramenti mobiliari e immobiliari, dei fermi amministrativi e della vendita dei beni pignorati;
- rendicontazione finale (debiti pagati, discaricati, rateizzati, quote inesigibili, esecuzioni, ecc.);
- conoscenza dell'esito per ogni atto (ad esempio: discaricato, pagato, impugnato, irreperibile);
- per ciascuna tipologia di entrata o per ciascuna lista di carico, i dati relativi a:
 - situazione generale e dettagliata degli atti emessi (ingiunzioni, comunicazioni di presa in carico, preavvisi, atti relativi alle procedure cautelari ed esecutive);
 - situazione debitoria e procedurale aggiornata di ogni singolo debitore, con il dettaglio delle singole voci del debito;
- gestire tutte le attività di front e back office, nonché di assistenza al debitore che riguardano l'attività oggetto del servizio nella misura richiesta dalla dimensione dell'attività;
- acquisire flussi di output da procedure gestionali in uso al Comune;
- gestire tutte le comunicazioni per la tutela del credito e i relativi esiti di notifica;
- gestire tutte le procedure cautelari, esecutive e concorsuali;
- restituire al Comune i flussi riepilogativi delle attività di riscossione effettuate, per consentire l'aggiornamento dei sistemi informativi gestionali interni o esterni.

Durante ognuna delle fasi descritte dovrà essere possibile per il Comune monitorare lo stato delle riscossioni di propria competenza per ogni posizione debitoria. Gli operatori comunali dovranno essere dotati di una serie di funzionalità che permettano l'effettuazione di ricerche ed elaborazioni sui dati contenuti all'interno dell'applicativo.

Il sistema di ricerche dovrà garantire le seguenti operazioni:

- ricerca per codice fiscale o dati anagrafici di tutte le posizioni del debitore, con evidenza degli importi riscossi e da riscuotere;
- ricerca per lista di carico e tipologia di entrata, con evidenza degli importi riscossi e da riscuotere;
- visura aggregata della situazione generale e dettagliata delle comunicazioni emesse dal Concessionario;
- visura delle rendicontazioni dettagliate degli incassi, ai fini della regolarizzazione contabile da parte dell'ente degli incassi in bilancio.

Tutte le informazioni visionate dall'operatore comunale dovranno essere esportabili nei formati standard più diffusi (a titolo esemplificativo e non esaustivo XML, CSV, XLS, ODT, PDF).

Il sistema informativo deve, inoltre, rispettare il principio generale di garanzia di continuità di servizio in tutte le sue componenti secondo i Livelli di Servizio, di cui al successivo punto K) del presente Capitolato;

Il sistema proposto dovrà rispondere ai requisiti generali di seguito descritti:

- utilizzo di funzionalità transazionali possibilmente in tempo reale o, comunque, con aggiornamenti settimanali;
- gestione esclusivamente parametrica e tabellare dei dati variabili previsti dall'applicazione;
- completa storicizzazione delle informazioni presenti nella base dati;
- funzionalità di reporting, interrogazione ed esportazione selettiva della base dati con modalità non predefinite per effettuare elaborazioni di tipo statistico e con possibilità di produrre reportistica in forma grafica e tabellare, e estrazioni nei formati standard più diffusi (ad es. PDF, XML, ODT, CSV, XLS);
- schedulazione differita delle elaborazioni massive con possibilità di monitoraggio sull'andamento dell'elaborazione stessa;

- possibilità di esportare i dati sintetici e riassuntivi ed altre informazioni opportunamente elaborate nei formati standard più diffusi;
- rispondenza alla normativa vigente;
- garantire la performance complessiva del sistema in termini di tempi di risposta alle interrogazioni.

6.3) Canale di comunicazione

I flussi per l'interscambio di dati tra il Comune ed il Concessionario dovrà avvenire su rete Internet, attraverso canali sicuri, come ad esempio protocollo IPsec, VPN, cooperazione applicativa.

Tale comunicazione permetterà l'utilizzo di servizi informatici fra i sistemi del Concessionario e del Comune e lo scambio di flussi informatici.

6.4) Sistema applicativo per la gestione della relazione con il debitore

Si ritiene utile implementare un archivio di documenti che permetta di integrare le schede anagrafiche di ogni debitore con le copie digitali di tutte le comunicazioni considerate rilevanti, al fine di ricostruire la posizione tributaria di ognuno.

Per il raggiungimento di tali obiettivi, il Concessionario dovrà disporre di una piattaforma web-based accessibile da parte degli operatori di front office, di call center e operatori del Comune che permetta di:

- gestire e mantenere le schede anagrafiche dei contribuenti;
- costruire una piattaforma di comunicazione multicanale con i cittadini;
- 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.;
- costruire un archivio di appoggio per tutti gli sportelli in cui andare a memorizzare le copie digitali di tutte le comunicazioni ritenute rilevanti ai fini della definizione della posizione del debitore nei confronti del Concessionario e del Comune;
- collegare puntualmente le schede anagrafiche dei debitori alla documentazione presentata.

Le schede anagrafiche dei contribuenti contengono informazioni relative ai dati anagrafici (nome, cognome, codice fiscale) e ai riferimenti per il contatto (numeri telefonici, fax, e-mail).

6.5) Sistema applicativo

Nel rispetto di quanto previsto anche al successivo art. 25, in sede di chiusura della concessione, il Concessionario si impegna a consegnare al Comune il database le banche dati e gli archivi informatici dei contribuenti, detenuti in conseguenza dell'affidamento della concessione e dei carichi affidati, oltre ad ogni atto o documento che non sia tenuto a trattenere a norma di legge; in particolare, nei 60 giorni lavorativi precedenti, il Concessionario provvederà ad instaurare i necessari rapporti con il soggetto subentrante e/o con il Comune, al fine di consentire l'espletamento delle attività senza interruzione e la migrazione dei dati nel sistema informativo del subentrante e/o del Comune, garantendo tutte le attività di supporto.

Il Concessionario dovrà poi consegnare al Comune o - su richiesta dell'Amministrazione - al soggetto subentrante i suddetti dati, entro e non oltre 10 gg. dal termine del quinquennio, di cui ai punti 2 e 4 del precedente art. 2, in formato aperto, compatibile e conforme alle esigenze del Comune, accompagnato dalla documentazione tecnica descrittiva del suo contenuto, senza oneri per l'Ente.

Al termine della concessione, il Concessionario sarà comunque obbligato a fornire tutte le informazioni e i supporti necessari per garantire la continuità del servizio senza criticità.

7. Entro 30 giorni dalla data di affidamento, il Concessionario dovrà avere attivato e reso operativo un Servizio di Assistenza accessibile tramite Call-Center e dovrà avere posto in essere tutte le azioni necessarie per garantire la gestione dell'esercizio.

7.1 Assistenza agli utenti: il servizio di Assistenza agli utenti, che sarà a completo carico del Concessionario e consisterà sia nell'erogazione del servizio di assistenza tramite Call-Center, per le tematiche specifiche descritte nel presente documento e nel rispetto dei Livelli di Servizio contrattuali, sia nella collaborazione con i servizi ICT del Comune per la risoluzione di problemi specifici a funzionalità di scambio dati.

7.2 Dettaglio attività richieste al Concessionario e modalità operative. Si riportano di seguito le attività che dovranno essere garantite dall'assistenza del Concessionario:

- tracciatura della chiamata nel proprio sistema di Trouble Ticketing (TT) con assegnazione della classe di urgenza e di un numero di riferimento;
- tracciatura dell'iter del problema e sorveglianza del rispetto dei tempi d'esecuzione dell'intervento, in base ai Livelli di Servizio contrattuali;
- analisi del problema e risoluzione ovvero trasferimento della segnalazione al Comune, se non di competenza;
- descrizione della soluzione adottata;
- coordinamento di tutte le attività (anche effettuate da terzi) necessarie per la completa soluzione del problema con conseguente chiusura della chiamata;
- funzionalità interattive per report e statistiche, tali da consentire al Comune la verifica dei Livelli di Servizio contrattuali. Rispetto a tale reportistica riepilogativa e di dettaglio, i contenuti, in linea con quanto previsto dal presente Capitolato, saranno condivisi successivamente, in tempo utile per l'avvio del servizio.

Si precisa, inoltre, che, in riferimento alle modalità operative, il Concessionario dovrà:

- designare un proprio referente per l'assistenza che si interfacerà con il referente del Comune;
- fornire un'utenza sul proprio sistema di TT al referente del Comune per consentire verifiche e/o consultazioni sul ciclo di vita dei problemi di competenza del Concessionario.

Le procedure operative previste per lo scambio di informazioni, inerente alla risoluzione delle segnalazione e per il dettaglio richiesto sulla reportistica di controllo, saranno condivise con il Concessionario nel corso del primo incontro operativo.

8. Gestione dell'Esercizio: dalla data di affidamento del servizio, sarà interamente responsabilità del Concessionario la gestione dell'esercizio, intendendosi per tale, a titolo non esaustivo, l'insieme delle seguenti attività:

- messa in produzione degli interventi al software;
- definizione dei processi di lavoro e procedure operative;
- realizzazione ed attivazione delle procedure di controllo e verifica del corretto funzionamento dei servizi;
- verifica e controllo del corretto funzionamento delle procedure di backup e restore dei dati e dei servizi;
- controllo della disponibilità dei servizi secondo i Livelli di Servizio contrattuali;
- coordinamento dei processi di gestione incident e problem relativi ad anomalie nell'ambiente di produzione;
- schedulazione, automazione e ottimizzazione di procedure informatiche necessarie per la gestione dei flussi applicativi legati ad un servizio (caricamento dati, schedulazione procedure, ecc) ed il controllo del corretto funzionamento in fase di esecuzione.

In caso di eventi che causino l'indisponibilità del sito principale del Concessionario, di erogazione dei servizi IT ed Assistenza agli Utenti, saranno messi a disposizione dal Concessionario uno o più siti secondari attrezzati con risorse equivalenti a quelle dei siti principali (disaster recovery).

I. Canali di pagamento

1. A norma dell'art. 2-bis del D.L. 193/2016, il versamento delle entrate affidate al Concessionario dovrà avvenire su distinti e separati conti correnti intestati al Comune e dedicati alla riscossione coattiva oggetto della concessione (come disposto dall'art. 1, commi 788-790, della Legge n. 160/2019) attraverso la piattaforma PagoPa, di cui all'art. 5 del codice dell'amministrazione digitale (D. Lgs. 7 marzo 2005, n. 82) o utilizzando le altre modalità previste dallo stesso codice o attraverso gli strumenti di pagamento elettronici resi disponibili dal Comune.

2. Il sistema utilizzato dal Concessionario dovrà essere integrato con i sistemi in utilizzo presso l'Ente (applicativo di contabilità e sistema dei pagamenti fornito dall'Intermediario Tecnologico dell'Ente) con possibilità di estrarre direttamente da gestionale via web le rendicontazioni. Tale integrazione non potrà comportare oneri aggiuntivi per il Comune.

3. Il Comune potrà, inoltre, attivare ulteriori forme di pagamento, diverse da quelle di cui al presente capitolato in conformità alla normativa vigente.

J. Modalità di rendicontazione e fatturazione incassi

1. Nel rispetto di quanto previsto al precedente art. 4, comma 8, entro il giorno 10 di ogni mese il Concessionario trasmette al Comune la rendicontazione di cui alla precedente lettera G), comprensiva delle proprie competenze e spese riferite alle somme contabilizzate nel mese precedente e affluite sui conti correnti del Comune, nonché le relative fatture, distinte per le diverse tipologie di entrata e liste di carico, applicando ed esponendo l'importo relativo all'IVA, se dovuta.
2. Il Comune, entro 30 giorni dalla presentazione della fattura elettronica e del suddetto rendiconto, qualora non vi siano rilievi e dopo aver verificato la presenza del CIG della procedura e la regolarità del DURC, provvederà al relativo pagamento su un conto dedicato indicato dal Concessionario, che assolverà anche all'obbligo di tracciabilità, di cui alla Legge 136/2010 e al successivo art. 10.
3. Nell'eventualità che il compenso debba essere suddiviso fra Comune e debitore, il Concessionario sarà tenuto a darne debita evidenza e ad emettere fatture distinte.
4. Nel caso di pagamento con rateizzazioni, il compenso da riconoscere al Concessionario, oltre all'IVA, se dovuta, viene applicato ad ogni singola rata incassata, facendo riferimento all'importo riscosso.

K. Livelli di Servizio

Il grado di efficienza, efficacia e qualità dei servizi erogati a favore del Comune, viene determinato principalmente a fronte dei Livelli di Servizio minimi, di seguito indicati:

Attività	Tempistiche di erogazione servizio
a) acquisizione e verifica delle liste di carico fornite dall'Ente b) verifica anagrafiche/deceduti/ditta cessata. c) elaborazione dei flussi per applicazione sanzioni e/o, interessi, se dovuti, recupero spese ed ogni altro onere accessorio secondo le modalità stabilite e concordate con l'Ente per le varie tipologie di entrata d) inserimento sul sistema informatico, per ciascuna lista di carico degli atti emessi e per ciascun debitore, le relative informazioni complete. e) produzione del prospetto di sintesi e l'elenco di dettaglio su cui il responsabile dell'entrata porrà il proprio visto di autorizzazione/esecutività. f) predisposizione stampa, imbustamento, invio per notifica delle ingiunzioni fiscali secondo le modalità di legge.	entro 45 giorni dalla trasmissione delle liste di carico o, in casi particolari e motivati, nel termine inferiore indicato dal Comune e fatto salvo un maggior termine da concordare con l'Ente
g) acquisizione in maniera informatizzata delle date di notifica, delle relate di notifica, delle ricevute di ritorno ed ogni altra informazione rilevante ai fini della gestione della posizione (tributaria e non) che consentirà l'aggiornamento della banca dati e la consultazione puntuale di tali informazioni.	5 giorni dalla disponibilità del dato e/o del documento
h) in relazione all'esito negativo del recapito è prevista la predisposizione della rinotifica nel rispetto delle modalità e dei termini di legge.	5 giorni dalla disponibilità del dato e/o del documento
i) fornitura al Comune delle informazioni richieste riferite a singole pratiche trattate	5 giorni dalla richiesta
j) acquisizione dei flussi di versamento provenienti dalle modalità di pagamento	5 giorni (tempi intercorrenti tra acquisizione flussi di versamento e aggiornamento delle posizioni

k) riconciliazione bonifici e bollettini di conto corrente postale precompilati, scartati/sospesi/bianchi o scartati, ed altri tipi di pagamento	debitorie)
l) riconciliazione di eventuali versamenti eseguiti su conto della Tesoreria comunale	
m) Gestione rateizzazione 1. acquisire le istanze presentate dai contribuenti e registrarle sul sistema informativo della riscossione	3 giorni dalla presentazione dell'istanza
2. istruire la corrispondente pratica per determinare l'accettazione o il diniego della rateazione in base a quanto definito dall'Ente e dai relativi regolamenti, nonché per definire la scadenza delle rate, l'importo delle stesse comprensivo degli interessi di dilazione e degli oneri accessori, la cui distribuzione dovrà essere modulabile.	5 giorni per procedura standard - 15 giorni per procedura con fideiussione
3. comunicare al debitore il risultato dell'istruttoria e trasmettergli il piano di rateazione; 4. sospendere tutti gli atti cautelativi e/o esecutivi previsti dall'iter di riscossione in capo al soggetto a cui è stata accolta la rateizzazione, fino a quando rispetta il piano di rateazione; 5. monitorare l'andamento degli incassi delle rate; 6. attivare, in caso di mancato pagamento, dopo espresso sollecito, di due rate, anche non consecutive, nell'arco di sei mesi nel corso del periodo della rateazione e, quindi, di decadenza dal beneficio, in base a quanto definito dalle norme regolamentari dell'Ente, il procedimento di revoca del piano di rateazione; 7. revocare nel sistema informativo la sospensione dell'iter di riscossione; 8. comunicare al debitore la revoca del piano di rateazione ed il residuo importo a suo debito; 9. avviare nuovamente la fase propria dell'ingiunzione fiscale per il credito rimanente. 10. rendere disponibile al Comune su piattaforma Web, per ogni importo per il quale viene concesso il beneficio, il piano di rateazione che consenta il monitoraggio dei pagamenti	entro 5 giorni dall'evento
n) valutazione e gestione delle attività cautelari ed esecutive, nonché dei relativi preavvisi	entro 90 (novanta) giorni dalla scadenza dell'atto o entro 150 (centocinquanta) giorni per le partite inferiore ad € 1.000,00 (mille/00), evitando la scadenza per prescrizione nel 100% dei casi (fatto salvo un maggior termine da concordare con

	l'Ente, in relazione alla durata delle eventuali attività stragiudiziali)
o) raccolta, istruttoria e risposta in merito alle segnalazioni prodotte dal debitore, per sgravi, sospensioni e rimborsi	entro 30 giorni dal ricevimento della richiesta
p) tempistica, in caso di segnalazione del debitore relativa a sgravi, sospensioni, ecc., per inoltrare all'Ufficio competente, successiva informazione all'interessato, sospensione riscossione coattiva su indicazione dell'Ente, cancellazione procedure cautelari esecutive in caso di sgravio	entro 5 giorni dall'evento
q) tempo medio di attesa allo sportello del Front-Office	non superiore a trenta minuti
r) tempo di risposta a richieste pervenute via e-mail alla casella di posta elettronica	non oltre cinque giorni dalla richiesta
s) numero massimo di contatti in coda per il Call-Center	non superiore a cinque
t) tempo massimo di attesa al Call-Center	non superiore a dieci minuti nel 90% delle giornate di servizio
u) chiamate in uscita da parte del servizio di Contact-Center per contatto dei contribuenti	almeno 5% dei contribuenti presenti in ogni lista di carico
v) numero di reclami e/o segnalazioni pervenuti presso un indirizzo di posta dedicato e/o, se verbalmente espressi ad un operatore, opportunamente registrati, indicativi del grado di soddisfazione dell'utenza	non superiore allo 2% dei contatti di front office
z) l'affidabilità del sistema informativo viene misurata in termini di disponibilità dello stesso: per misurare la disponibilità si farà uso di un sistema di raggiungibilità del servizio e dei tempi di risposta del sistema, effettuato con opportuno software di monitoraggio	il numero di minuti del funzionamento del sistema dovrà essere superiore al 95% rispetto ai minuti totali del servizio

2. I giorni indicati nel presente articolo si intendono lavorativi.

3. Eventuali interruzioni del servizio, per motivate e particolari esigenze, devono essere preventivamente concordate con l'Ente e, conseguentemente, ne deve essere data adeguata e diffusa informazione all'utenza anche attraverso il sito istituzionale dell'Ente.

4. Il Concessionario deve garantire un sistema di misurazione di tali Livelli di Servizio da parte del Comune.

5. Il periodo di osservazione assunto a riferimento per l'esame dei risultati del monitoraggio sarà il semestre. Il Concessionario si impegna, dunque, a rendicontare semestralmente l'andamento dei valori sopra indicati.

Art. 9 – DISCARICO PER INESIGIBILITÀ

1. Ai fini del discarico delle quote affidate in riscossione, il Concessionario è tenuto a predisporre e a trasmettere al Comune, anche in via telematica, formale richiesta di discarico per inesigibilità, ai sensi dell'articolo 19 D.L.gs. n. 112/1999, delle partite di entrata per le quali la procedura di riscossione è risultata infruttuosa per cause non imputabili a errori, omissioni o negligenze del Concessionario, esplicitando tutte le attività e procedure poste in essere e mettendo a disposizione del Comune tutta la documentazione comprovante l'inesigibilità del credito, relativamente ad ogni lista di carico consegnata entro il primo semestre di ogni anno, entro il 31/12 del secondo anno successivo

all'anno di consegna della lista, mentre, per ogni lista di carico consegnata nel secondo semestre di ogni anno, il Concessionario è tenuto a trasmettere detta comunicazione entro il 30/06 del terzo anno successivo all'anno di consegna della lista; entro gli stessi termini e con le stesse modalità, il Concessionario è tenuto a predisporre e trasmettere al Comune le richieste di rimborso degli importi degli oneri maturati per procedure infruttuose da rimborsare, debitamente dettagliate con riferimento ai soggetti, alle procedure attivate, alla date ed ai tempi di attivazione delle stesse.

2. Equivalente, ma distinta, comunicazione d'inesigibilità è trasmessa se, alla scadenza del suddetto termine, le quote sono ancora interessate da procedure cautelari e/o esecutive avviate, da contenzioso pendente, da insinuazioni in procedure concorsuali ancora aperte, ovvero da rateizzazioni in corso o accordi di ristrutturazione non conclusi; in tale caso, la comunicazione assume valore informativo e deve essere integrata, con successiva specifica comunicazione d'inesigibilità, entro il 31 dicembre dell'anno di chiusura delle attività in corso, ove il credito non sia stato integralmente riscosso.

3. Per ogni quota ritenuta inesigibile, il Concessionario deve produrre adeguata documentazione comprovante l'inesigibilità del credito e volta ad esplicitare tutte le procedure di riscossione intraprese, le indagini svolte ed a motivare le ragioni dell'inesigibilità del credito, oltre a mettere a disposizione del Comune tutta la documentazione relativa alle spese sostenute per le svolgimento delle suddette procedure.

4. Una volta verificata l'inesigibilità e, comunque, entro 18 mesi dalla presentazione della relativa comunicazione, il Comune, con formale provvedimento, scarica le somme inesigibili e riconosce il rimborso delle spese sostenute dal Concessionario per lo svolgimento delle procedure, ex D.M.

21.11.2000 e s.m.i., nella misura dell'95%, al netto della percentuale di ribasso offerta, riferita alla Tabella A, ai sensi dell'art. 2, commi 13-14-15-16, del presente Capitolato o per l'importo documentato, nel caso in cui sia stato concordato con l'Ente di far ricorso, anziché alle procedure privilegiate di cui al D.P.R. 602/73, alle procedure giudiziali ordinarie disciplinate dal c.p.c. per il recupero del credito.

5. Costituiscono causa di perdita del diritto al scarico e al rimborso delle spese procedurali e di notifica (oltre a quelli previsti per legge):

a) mancato rispetto imputabile all'affidatario dei termini per l'invio per la notifica degli atti e per l'avvio delle procedure cautelari ed esecutive;

b) mancato svolgimento ed attivazione delle procedure cautelari ed esecutive su tutti i beni aggredibili del debitore, e/o eredi o aventi causa, salvo dimostrazione da parte del Concessionario dell'effettiva impossibilità all'attivazione ed allo svolgimento di tali procedure;

c) mancata riscossione del credito, nel rispetto dei termini di legge e di regolamento, per vizi ed irregolarità compiuti dal Concessionario nell'attività di notificazione degli atti e, comunque, nell'ambito delle procedure cautelari ed esecutive da intraprendere.

d) la mancata comunicazione di inesigibilità entro il termine di cui al precedente comma 1, fatta eccezione per le procedure di particolare complessità che siano ancora in corso alla scadenza del predetto termine e che siano state tempestivamente segnalate dal Concessionario al Comune.

6. Resta fermo che il Concessionario, in caso di inesigibilità comprovata per causa a lui imputabile, dovrà versare al Comune, entro trenta giorni dalla relativa richiesta, l'intera quota, onnicomprensiva degli interessi, calcolati al tasso legale dalla data della presa in carico. Qualora il Concessionario non proceda al pagamento, il Comune è autorizzato alle compensazioni contabili in sede di liquidazione dei corrispettivi o, a sua insindacabile scelta, con escussione della cauzione.

7. Le spese, anche processuali, in caso di soccombenza del Concessionario, restano a carico dello stesso.

Art. 10 – TRACCIABILITA' DEI FLUSSI FINANZIARI

1. Il Concessionario assume tutti gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari, di cui agli articoli 3 e 6 della Legge 13 agosto 2010 n. 136 e s.m.i.. In particolare, esso si obbliga a:

a) utilizzare per la presente commessa pubblica uno o più conti correnti bancari o postali ad essa dedicati, in via esclusiva, accesi presso banche o presso la società "Poste Italiane S.p.A.", fermo restando quanto previsto dall'art. 3, comma 5, della legge citata;

b) registrare su tali conti correnti dedicati tutti i movimenti finanziari relativi alla presente commessa;

c) effettuare tutti i movimenti finanziari relativi alla presente commessa tramite lo strumento del bonifico bancario o postale, o altri strumenti di incasso o di pagamento idonei a consentire la piena tracciabilità delle operazioni, salvo quanto previsto dall'art. 3, comma 3, della legge citata;

d) riportare negli strumenti di pagamento, in relazione a ciascuna transazione posta in essere dall'Ente concedente, il codice identificativo di gara (CIG) attribuito dall'Autorità di vigilanza sui contratti pubblici di lavori, servizi e forniture su richiesta dell'Ente, pena l'irricevibilità della fattura medesima;

- e) comunicare al Comune gli estremi identificativi dei predetti conti correnti dedicati entro sette giorni dalla loro accensione o, nel caso di conti correnti già esistenti, dalla loro prima utilizzazione in operazioni finanziarie relative ad una commessa pubblica, nonché, nello stesso termine, le generalità e il codice fiscale delle persone delegate ad operare su di essi; a comunicare, altresì, all'Ente ogni modifica relativa ai dati trasmessi;
2. Con riferimento agli obblighi di cui all'art. 3, commi 8 e 9, della Legge 13 agosto 2010 n. 136, le Parti danno atto che, ai sensi dell'art. 19 del presente Capitolato è vietata al Concessionario qualsiasi forma di cessione del contratto o di subappalto, anche parziale, del servizio.
3. In caso di inadempimento degli obblighi stabiliti nella citata legge, la concessione s'intende risolta di diritto, oltre a determinare l'applicazione delle sanzioni amministrative, di cui all'art. 6 della Legge n. 136/2010 e s.m.i..

Art. 11 - VIGILANZA E CONTROLLI

1. Il Comune controllerà le attività del Concessionario attraverso il proprio Responsabile dell'Esecuzione con funzione di supervisione e controllo sul puntuale adempimento da parte del Concessionario degli obblighi contrattuali. Il Responsabile, sulla base delle risultanze dell'attività di coordinamento, direzione e controllo tecnico, potrà dare al Concessionario direttive e istruzioni, ferma restando la piena autonomia di quest'ultimo di organizzare l'intero servizio secondo i propri programmi imprenditoriali e i propri criteri gestionali.
2. I servizi di cui al presente Capitolato saranno, quindi, eseguiti sotto la vigilanza del Comune che accerterà la regolarità dell'operato del Concessionario, l'efficienza e l'efficacia della riscossione, nonché il rispetto dei tempi e delle modalità di effettuazione dei servizi, oltre che delle disposizioni normative vigenti e degli obblighi contrattuali.
3. Il Comune si riserva di eseguire, in qualsiasi momento, ispezioni, verifiche e controlli sull'andamento del servizio (dei quali verrà redatto apposito verbale), in modo da accertare che le attività svolte siano conformi alle disposizioni normative ed alle condizioni contrattuali.
4. Il Concessionario è tenuto a sottoporsi a tutti i controlli amministrativi, statistici e tecnici, nonché all'esame degli atti d'ufficio, che il Comune riterrà opportuno eseguire, oltre che a fornire all'Ente tutte le notizie e la documentazione che gli saranno richiesti, nel termine di 5 giorni, fatto salvo un maggior termine, concordato tra le parti, per situazioni particolari o definite dalla normativa.
5. Il Concessionario, durante lo svolgimento delle attività previste, dovrà tener conto di osservazioni, chiarimenti, suggerimenti e richieste formulate dall'Amministrazione e, all'occorrenza, apportare le necessarie integrazioni, senza che ciò possa comportare alcun aumento dei compensi stabiliti per l'espletamento dell'incarico conferito.
6. Eventuali contestazioni dovranno essere notificate al Concessionario, mediante lettera raccomandata A.R. o PEC, nella quale dovranno essere elencate analiticamente le motivazioni degli eventuali rilievi mossi. Il riscontro delle contestazioni deve avvenire in forma scritta, sempre tramite lettera raccomandata A.R. o PEC, entro e non oltre dieci (10) giorni dalla data di ricevimento della suddetta lettera di contestazione.

Art. 12 – PERSONALE

1. Il Concessionario si obbliga ad ottemperare a tutti gli obblighi verso i propri dipendenti derivanti da disposizioni legislative e regolamentari vigenti in materia di lavoro, ivi compresi quelli in tema di igiene e sicurezza, nonché in materia previdenziale, infortunistica e di sicurezza sul luogo di lavoro, assumendo a proprio carico tutti i relativi oneri.
2. Il Concessionario si obbliga, altresì, ad applicare, nei confronti dei propri dipendenti occupati nelle attività contrattuali, le condizioni normative e retributive non inferiori a quelle risultanti dai contratti collettivi ed integrativi di lavoro applicabili alla data di stipula del Contratto alla categoria e nelle località di svolgimento delle attività, nonché le condizioni risultanti da successive modifiche ed integrazioni.
3. Il personale del Concessionario impiegato per lo svolgimento delle attività oggetto del presente capitolato agirà sotto la diretta ed esclusiva responsabilità del medesimo. Il Concessionario dovrà disporre di personale e mezzi adeguati a garantire il regolare e corretto funzionamento delle attività, attraverso l'impiego delle necessarie figure professionali, adeguatamente formate e qualificate e, comunque, qualitativamente idonee allo svolgimento dell'incarico.
- In ogni caso, il Concessionario dovrà avere alle proprie dipendenze ed assunti a tempo indeterminato, come minimo dal biennio precedente alla pubblicazione del bando, così come specificato al precedente art. 6, punto 7, almeno il numero di Ufficiali della Riscossione proposti nell'Offerta Tecnica (pari o superiori a tre), nonché almeno dieci (10) Messi Notificatori.

4. Entro quindici giorni dall'avvio del servizio, il Concessionario provvederà alla presentazione all'Ente del proprio Piano di Sicurezza, anche ai fini delle verifiche dei dati ed adempimenti previsti dal D. Lgs. n. 81/2008 e successive modificazioni ed integrazioni.
5. Ai sensi dell'art. 2, comma 3, del D.P.R. 16 aprile 2013 n. 62 (*Regolamento recante codice di comportamento dei dipendenti pubblici*), gli obblighi di condotta previsti da tale decreto e dal Codice di comportamento del Comune, sono estesi, per quanto compatibili, nei confronti dei collaboratori a qualsiasi titolo di imprese fornitrici di beni o servizi in favore dell'Amministrazione. In proposito, l'Ente comunica che il citato regolamento comunale è pubblicato nel sito internet istituzionale, affinché il Concessionario lo metta, insieme al citato D.P.R. 62/2013, a sua volta, a disposizione di tutti i soggetti che, in concreto, svolgano attività in favore dell'Ente, responsabilizzando gli stessi con gli strumenti ritenuti adeguati.
6. Il Comune rimane completamente estraneo ai rapporti giuridici ed economici che intervengono tra la società affidataria ed il personale. Nessun diritto potrà essere fatto valere verso il Comune, se non previsto da disposizioni di legge. Nessuna somma aggiuntiva è riconosciuta per maggiori oneri che dovessero intervenire nel periodo di vigenza del contratto.
7. Il Concessionario è interamente responsabile dell'operato dei propri dipendenti che sono tenuti ad un comportamento improntato alla massima correttezza e riservatezza; devono agire con la diligenza professionale dovuta, mantenendo contegno riguarso e corretto e devono esporre apposito tesserino di riconoscimento, prodotto dal Concessionario, corredato di foto e generalità del lavoratore, con l'indicazione del datore di lavoro.
8. In sede di sottoscrizione del contratto il Concessionario deve dichiarare, ai sensi dell'articolo 53 — comma 16-ter — del D. Lgs. 30 marzo 2001, n. 165 s.m.i. «Norme generali sull'ordinamento del lavoro alle dipendenze delle amministrazioni pubbliche», di non aver concluso contratti di lavoro subordinato o autonomo e comunque di non aver attribuito incarichi a ex dipendenti del Comune che abbiano esercitato poteri autoritativi o negoziali per conto del Comune stesso, nei confronti del Concessionario, nel triennio successivo alla cessazione del rapporto di pubblico impiego. Si specifica che l'ambito di applicazione della predetta norma ricomprende, oltre che i soggetti di cui all'art. 21 del D. Lgs. 8 aprile 2013, n. 39 e s.m.i. «Disposizioni in materia di inconfiribilità e incompatibilità di incarichi presso le pubbliche amministrazioni e presso gli enti privati in controllo pubblico, a norma dell'articolo 1, commi 49 e 50, della Legge 6 novembre 2012, n. 190», anche i soggetti che, pur non esercitando concretamente ed effettivamente poteri autoritativi o negoziali per conto del Comune, hanno elaborato atti endoprocedimentali obbligatori relativi al provvedimento di aggiudicazione definitiva, così come previsto dall'Autorità Nazionale Anticorruzione [A.N.A.C.] con Orientamento n. 24 del 21 ottobre 2015. 2. Il Concessionario deve, inoltre, dichiarare di essere a conoscenza che, in caso di accertamento della violazione del suddetto obbligo, dovrà restituire i compensi percepiti e non potrà contrattare con le Pubbliche Amministrazioni per i successivi tre anni.

Art. 12 BIS CLAUSOLA SOCIALE

1. Al fine di promuovere la stabilità occupazionale nel rispetto dei principi dell'Unione Europea, e ferma restando la necessaria armonizzazione con l'organizzazione dell'operatore economico subentrante e con le esigenze tecnico-organizzative e di manodopera previste nel nuovo contratto, il Concessionario è tenuto ad assorbire, qualora disponibile, prioritariamente nel proprio organico il personale già operante alle dipendenze del Concessionario uscente, garantendo l'applicazione dei CCNL di settore, di cui all'art. 51 del D. Lgs. 15 giugno 2015, n. 81.
2. La presentazione del progetto di riassorbimento lavorativo all'interno della documentazione amministrativa così come previsto dall'articolo 25 del Disciplinare di gara, atto ad illustrare le concrete modalità della clausola sociale, costituisce accettazione della medesima, in applicazione dell'articolo 100, comma 2, del D. Lgs. 50/2016.
- Il rispetto delle previsioni del progetto di assorbimento sarà oggetto di monitoraggio da parte del Comune durante l'esecuzione del contratto e gli eventuali inadempimenti saranno oggetto di applicazione di penale ai sensi dell'art. 13 del presente Capitolato.

Art. 13 PENALI

- 1 Il Responsabile dell'Esecuzione del contratto, coadiuvato dagli altri soggetti individuati dal Comune, procederà all'accertamento della conformità del servizio reso rispetto alle prestazioni contrattuali, nonché alle attività previste nell'offerta tecnica. Qualora si riscontrassero violazioni delle prescrizioni contrattuali o ritardi nell'esecuzione per quanto attiene alla puntualità, alla qualità, alla regolare e corretta esecuzione del servizio, con riferimento ai Livelli di Servizio, sopra indicati all'art. 8, punto K, si procederà all'immediata contestazione delle circostanze rilevate, tramite PEC o a mezzo

raccomandata A.R., intimando al Concessionario di adempiere a quanto necessario per il rispetto delle specifiche contrattuali, entro il termine di volta in volta indicato.

2. Il Concessionario potrà inviare le proprie controdeduzioni, sempre via PEC o a mezzo raccomandata A.R., entro il termine di 10 (dieci) giorni dalla ricezione della contestazione.

3. Decorso suddetto termine, qualora non pervengano le giustificazioni o le stesse non siano ritenute accettabili, si procederà con provvedimento motivato all'applicazione di una penalità nella misura di seguito indicata:

a) per ciascuna giornata di ritardo, rispetto ai tempi di erogazione del servizio, di cui al precedente art. 8, punto K, riferito ai Livelli di Servizio: € 100,00 (cento/00);

b) per ciascuna giornata in cui si supera il tempo medio di attesa allo sportello previsto al richiamato punto K, lett. q): € 100,00 (cento/00);

c) per ciascuna telefonata che supera il numero previsto di contatti in coda o che supera il tempo massimo di attesa di cui al richiamato punto K, lett. s) ed t): € 50,00 (cinquanta/00);

d) per ciascun reclamo e/o segnalazione superiore al 2% dei contatti di front office, di cui al richiamato punto K, lett. v): € 300,00 (trecento/00);

e) in caso di disponibilità del sistema informativo inferiore rispetto ai Livelli di Servizio (95% del funzionamento del sistema rispetto ai minuti totali del servizio), di cui al richiamato punto K, lett. z): € 1.000,00 (mille/00);

f) per ciascuna posizione debitoria prescritta per cause imputabili al Concessionario: 100% della pretesa creditoria e disconoscimento delle spese di procedura e notifica;

g) in caso di errore nella determinazione del compenso e/o nella definizione delle somme riscosse, rispetto agli importi incassati, tenuto conto di quanto stabilito ai precedenti artt. 4 e 8, punto J: € 150,00 (centocinquanta/00) per ogni errore commesso;

h) per ogni giorno di ritardo nella produzione di documentazione e giustificativi richiesti, rispetto ai termini assegnati dal Responsabile per l'Esecuzione del contratto, anche nell'ambito dell'attività ispettiva, di cui al precedente art. 11, comma 4: € 250,00;

i) per ogni giorno di ritardo nell'attivazione di ognuno dei servizi di Front-Office, Call-Center e Contact-Center, di cui al precedente art. 6: € 500,00;

j) per inidonea o incompleta o tardiva attivazione del sistema informativo, di cui al precedente artt. 6 e 8, lett. H) riferita al sistema informativo: da Euro 100,00 per ogni giorno di ritardo nel corretto adempimento;

k) per ogni giorni di ritardo nella presentazione o incompletezza del report tecnico-contabile, di cui al precedente art. 6 o delle rendicontazioni, di cui al precedente art. 8, punto G) riferito alle rendicontazioni contabili degli atti emessi e degli incassi, o, ancora, del rendiconto di cui al successivo art. 25, comma 4: € 100,00;

l) per aver disatteso le controdeduzioni dei cittadini risultate poi fondate e determinanti: tutte le spese e gli oneri di procedura rimarranno a carico del Concessionario;

m) in caso di mancato trasferimento nei termini, di cui al precedente art. 8, lett. H) punto 6.5) e al successivo art. 25, al Comune o - su richiesta dell'Amministrazione - al soggetto subentrante, in un formato compatibile e standard di mercato, delle banche dati aggiornate e degli archivi informatici dei contribuenti detenuti in conseguenza dell'affidamento della concessione: € 50.000,00 (cinquanta/00);

n) per ogni giorno di ritardo in caso di inottemperanze delle tempistiche e delle modalità operative stabilite nel presente Capitolato e/o nel Disciplinare d'Oneri e non già indicate nei punti precedenti: € 100,00 (cento/00);

o) per ogni giorno di ritardo nell'assunzione anche di una sola unità del personale indicato nel progetto di riassorbimento presentato dal concessionario, sarà applicata una penalità pari ad € 500,00 (cinquecento/00).

4. I giorni indicati nel presente articolo si intendono lavorativi.

5. È comunque fatto salvo il risarcimento, ai sensi dell'art. 1218 del Cod. Civile, del maggior danno patito a richiesta del Comune.

6. Per la rifusione dei danni e il pagamento di penalità, che deve avvenire entro 10 (dieci) giorni dalla conclusione della procedura di contestazione, il Comune potrà rivalersi, mediante trattenute e/o compensazione, sugli eventuali crediti del Concessionario ovvero, in mancanza, sul deposito cauzionale che dovrà, in tal caso, essere immediatamente reintegrato, a prescindere da specifica richiesta del Comune.

7. Le penali inflitte, in un anno solare, non possono superare complessivamente il 20% del deposito cauzionale; al verificarsi di tale ipotesi, il Comune avrà la facoltà di risolvere il contratto, a seguito di diffida da comunicare con raccomandata A/R o PEC, così come in caso di reiterate violazioni delle norme contrattuali e delle attività previste nell'offerta tecnica.

8. In caso di applicazione di penali, il Comune non corrisponderà il compenso stabilito per le prestazioni non eseguite o non correttamente eseguite, salvo il risarcimento del maggiore danno.
9. Il Comune ha facoltà di sospendere, in tutto o in parte, i pagamenti al Concessionario cui siano state contestate inadempienze, fino a quando lo stesso non si sarà adeguato agli obblighi assunti, ferma restando l'applicazione di eventuali penalità e delle più gravi sanzioni previste.
10. L'inesatto adempimento o i ritardi, determinati da cause di forza maggiore, dovranno essere tempestivamente comunicati dal Concessionario al Responsabile dell'esecuzione del contratto via PEC o con lettera raccomandata A/R.
11. Le contestazioni se rilevanti, vengono comunicate alla Commissione per la gestione dell'albo dei soggetti abilitati ad effettuare attività di liquidazione, di accertamento e di riscossione dei tributi, di cui all'art. 53 del D. Lgs. 446/97.

Art. 14 – GARANZIA DEFINITIVA

1. L'Aggiudicatario, a garanzia del regolare adempimento degli obblighi contrattuali, prima della stipula del contratto, dovrà presentare apposita cauzione definitiva di importo pari al 10% dell'importo contrattuale ai sensi dell'art. 103 del D. Lgs. 50/2016, da costituirsi con polizza fideiussoria bancaria o assicurativa presso gli istituti legalmente autorizzati e conforme ai modelli previsti dalla normativa. Si precisa che gli intermediari finanziari, che dovessero rilasciare fideiussioni, devono essere iscritti nell'elenco speciale di cui all'art. 106 del D.Lgs. 385/93 e svolgere in via esclusiva o prevalente attività di rilascio di garanzie, ed essere sottoposti a revisione contabile da parte di una società di revisione iscritta nell'albo previsto dall'art. 161 del D. Lgs. 24.02.1998 n. 58. La fideiussione deve prevedere espressamente: l'operatività della garanzia medesima entro 15 giorni, a semplice richiesta scritta del Comune; la rinuncia al beneficio della preventiva escussione del debitore principale; la rinuncia all'eccezione di cui all'art. 1957 comma 2 del codice civile. La cauzione verrà svincolata quando le parti avranno regolato in modo definitivo ogni partita in sospeso, dipendente dall'esecuzione del contratto. In caso di associazioni temporanee o consorzi, detta cauzione deve essere unica e resa a favore dell'Ente a nome e per conto di tutte le imprese facenti parte del raggruppamento.
2. L'importo della cauzione è ridotto del 50%, nei casi previsti dall'art. 93, comma 7, del D.Lgs. 50/2016. Il concorrente, per godere di tale beneficio, dovrà possedere la certificazione del sistema di qualità, conforme alle norme europee della serie UNI CEI ISO 9000, rilasciata, da organismi accreditati, ai sensi delle norme europee della serie UNI CEI EN 45000 e della serie UNI CEI EN ISO/IEC 17000. In caso di partecipazione in ATI o consorzio, è possibile fruire del beneficio della riduzione della cauzione solo nel caso in cui tutte le imprese siano in possesso della predetta certificazione del sistema qualità, attestata da ciascuna impresa secondo le modalità sopra previste.
3. Richiamato l'art. 164, comma 2, del D.Lgs. 50/2016 e tenuto conto dell'attività oggetto del contratto, la garanzia definitiva dovrà avere una durata iniziale di 3 (tre) anni, corrispondenti all'attività di consegna delle liste di carico da parte dell'Ente; decorso tale termine, la garanzia sarà priva di efficacia. Il Concessionario si obbliga a richiedere al Comune, beneficiario della garanzia, nei 180 (centottanta) giorni antecedenti alla scadenza del predetto termine di 3 (tre) anni, la sottoscrizione della richiesta al garante di una proroga della garanzia per ulteriori 3 (tre) anni e, comunque, fino alla data di emissione dell'attestazione di regolare esecuzione, in seguito alla conclusione di ogni procedimento relativamente alle liste consegnate, così come dettagliatamente previsto al precedente art. 2. In ogni caso la cauzione verrà svincolata, con provvedimento dirigenziale, previa verifica dell'esatto adempimento delle obbligazioni contrattuali e, in genere, della regolare esecuzione del servizio, e dopo che sia stato regolato in modo definitivo ogni conto o partita in sospeso derivante dall'esecuzione del contratto.

Art. 15 - ESECUZIONE D'UFFICIO

1. In caso di interruzione in tutto o in parte del servizio, qualunque sia la causa, anche di forza maggiore, il Comune avrà la facoltà di provvedere direttamente alla gestione del servizio, avvalendosi eventualmente anche dell'organizzazione del Concessionario, o ordinare ad altra impresa, previa comunicazione al Concessionario mediante raccomandata A.R. o PEC, l'esecuzione totale o parziale del servizio, sino a quando siano cessate le cause che lo hanno determinato, ferme restando tutte le responsabilità a suo carico derivanti dall'interruzione del servizio stesso.
2. Tutte le spese e i rischi, derivanti dall'esecuzione di cui al comma precedente, rimarranno a completo carico del Concessionario.

3. Per i costi sostenuti e per la rifusione dei danni, il Comune potrà rivalersi, mediante trattenuta, sugli eventuali crediti del Concessionario ovvero, in mancanza, sulla garanzia definitiva che dovrà, in tal caso, essere immediatamente reintegrata, anche senza specifica richiesta del Comune.

Art. 16 – DECADENZA

1. Il Concessionario incorre nella decadenza della concessione in tutti i casi previsti dall'art. 13 del D.M. 289/2000 e precisamente:

- a) per la cancellazione dall'Albo;
- b) non aver iniziato il servizio alla data fissata;
- c) inosservanza degli obblighi previsti dall'atto di affidamento e dal presente Capitolato;
- d) non aver prestato o adeguato la cauzione definitiva stabilita per l'effettuazione del servizio;
- e) aver commesso gravi abusi o irregolarità nella gestione;
- f) mancata presentazione del conto giudiziale, quale agente contabile, così come indicato nel precedente art. 8, lett. G) riferita alle rendicontazioni contabili degli atti emessi e degli incassi.

2. In caso di decadenza, il Concessionario cessa, con effetto immediato dalla data di notifica del relativo provvedimento, dalla conduzione del servizio ed è privo di ogni potere in ordine alle procedure di riscossione. A tal fine, il Responsabile dell'Esecuzione diffida il Concessionario decaduto a non effettuare alcuna ulteriore attività inerente il servizio e procede all'immediata acquisizione della documentazione riguardante la gestione, redigendo apposito verbale in contraddittorio con il Concessionario.

3. La cancellazione e la sospensione dall'Albo e la decadenza dalle gestioni non attribuiscono al Concessionario alcun diritto di indennizzo. In caso di decadenza nel corso del servizio, il Comune avrà il diritto di stabilire tutte le disposizioni occorrenti per la regolare continuazione del servizio.

4. In caso di decadenza, pur rimanendo ferma la scelta di continuare la gestione del servizio, il Comune si riserva la facoltà di affidare la gestione dello stesso al successivo miglior offerente, con possibilità di richiedere un miglioramento delle condizioni, addebitandone l'eventuale maggiore spesa al Concessionario decaduto.

5. In ogni caso di decadenza, il Comune procederà all'escussione della garanzia definitiva, fermo restando il diritto al risarcimento di ogni ulteriore danno patito in aggiunta all'ammontare della cauzione ed a quello delle penalità previste all'art. 13.

Art. 17 – REVOCA CONCESSIONE E CLAUSOLE DI RISOLUZIONE

1. E' facoltà del Comune revocare la concessione per motivi di pubblico interesse, ai sensi dell'art. 176, comma 4, del D. Lgs. 18 aprile 2016 n. 50, previo il pagamento delle prestazioni eseguite e di un indennizzo, a titolo di risarcimento del mancato guadagno, pari al 10% (dieci per cento) del valore attuale della parte del servizio ancora da eseguire, da ricavarsi dal piano economico finanziario allegato alla concessione. In tal caso, il Concessionario rinuncia espressamente, ora per allora, a qualsiasi ulteriore pretesa, anche di natura risarcitoria, anche in deroga a quanto previsto dall'art. 1671 c.c..

2. Tale facoltà deve essere esercitata per iscritto, mediante invio al Concessionario, da parte del Responsabile dell'Esecuzione, di una formale comunicazione, a mezzo PEC o raccomandata A.R., da darsi con un preavviso non inferiore a 20 (venti) giorni, decorsi i quali l'Ente concedente prende in consegna i servizi e ne verifica la regolarità.

3. Ai sensi del successivo art. 26, si procederà alla revoca della concessione e allo scioglimento del contratto, nel caso che le "Informazioni Antimafia", di cui all'art. 91 del D. Lgs. 6 settembre 2011, n. 159 diano esito positivo.

4. Il contratto, oltre che nell'ipotesi di cui all'art. 108 del D. Lgs. 50/2016, potrà essere risolto anticipatamente, con motivata determinazione dirigenziale, nel caso di continue irregolarità o abusi verificatisi nell'espletamento del servizio, previa contestazione, a mezzo PEC o raccomandata A.R., delle inadempienze al Concessionario ed assegnazione allo stesso di un termine di 10 giorni per le eventuali controdeduzioni. Il Comune si riserva di agire per la richiesta del risarcimento dei danni imputabili a colpe del Concessionario.

5. Tutte le clausole del presente Capitolato, nonché gli impegni assunti dal Concessionario nell'offerta tecnica, sono comunque essenziali e, pertanto, ogni eventuale inadempienza può produrre la risoluzione del contratto stesso, previa diffida scritta.

6. Qualora si verifichi una delle situazioni di seguito elencate, ancorché non esaustive, è facoltà del Comune, previa contestazione nei tempi e modi già indicati, risolvere il contratto per inadempimento, ai sensi dell'art. 1456 c.c. con incameramento del deposito cauzionale ed il risarcimento di ogni ulteriore danno e spesa:

- mancato reintegro della garanzia definitiva, a seguito di escussione per una qualunque delle ragioni previste dal presente capitolato e dalle norme di legge;
- applicazione di penali, in un anno solare, in misura superiore al 20% del deposito cauzionale, come previsto dal precedente art. 13;
- in caso di ripetute violazioni del Livelli di Servizio, come previsti dall'art. 8, lett. K);
- danno all'immagine del Comune;
- violazione degli obblighi in ordine alla tracciabilità dei flussi finanziari, di cui alla L. 136/2010 e delle previsioni di cui all'art. 10;
- cessazione, in tutto o in parte, dell'attività, per motivi non dipendenti da cause di forza maggiore;
- apertura di una procedura concorsuale e/o procedimento penale a carico del Concessionario;
- stato di moratoria e di conseguenti atti di sequestro o di pignoramento a carico del Concessionario;
- se il Concessionario, nell'esecuzione della riscossione coattiva, dimostri grave imperizia o negligenza tale da compromettere le regolarità del servizio o il perseguimento dei risultati prefissi;
- inadempienza alle norme di legge sulla prevenzione degli infortuni, la sicurezza sul lavoro e le assicurazioni obbligatorie del personale, nonché alle norme previdenziali;
- mancata attivazione di anche uno dei servizi di Front-Office, Call-Center e Contact-Center, di cui al precedente art. 6;
- violazione del divieto di subappalto e cessione del contratto, di cui al successivo art. 19;
- per la scoperta preesistenza o il verificarsi durante la gestione di una causa di incompatibilità prevista dalla normativa vigente;
- in caso di violazione degli obblighi derivanti dal "*Regolamento recante codice di comportamento dei dipendenti pubblici*", ai sensi dell'art. 2, comma 3, del D.P.R. 16 aprile 2013 n. 62, nonché dal "*Codice di comportamento dei dipendenti del Comune*" estesi, per quanto compatibili, nei confronti dei collaboratori a qualsiasi titolo del Concessionario;
- mancato pagamento dei premi assicurativi della polizza R.C.T./R.C.O, di cui al successivo art. 18.

7. Il Comune si riserva sempre la facoltà di segnalare all'ANAC eventuali inadempimenti che abbiano portato alla risoluzione del contratto, nonché di valutare gli stessi come grave negligenza o malafede nell'esecuzione delle prestazioni affidate al Concessionario e come grave illecito professionale, ai sensi dell'art. 80, comma 5, lettera c) del D.Lgs. n. 50/2016, tale da rendere dubbia l'integrità o affidabilità del Concessionario.

8. Il Comune si riserva di 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, il 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 entrate oggetto del presente Capitolato, nonché per l'eventuale risoluzione dovuta alle fattispecie di cui sopra.

Art. 18 – RESPONSABILITA' CIVILE E POLIZZA ASSICURATIVA

1. Il Concessionario è responsabile di qualsiasi danno causato nella gestione del servizio sia a terzi, sia al Comune, e solleva il Comune da ogni responsabilità diretta o indiretta, di qualsiasi natura, per infortuni e danni sia alle persone, sia alle cose, nonché per danni di natura esclusivamente patrimoniale, cagionati dall'esecuzione delle prestazioni contrattuali riferibili al Concessionario stesso, anche se eseguite da parte di terzi.

2. Il Concessionario si obbliga a manlevare e tenere indenne il Comune, per quanto di rispettiva competenza, dalle pretese che terzi dovessero avanzare in relazione ad infortuni e danni derivanti dall'esecuzione delle prestazioni contrattuali.

3. Anche a tal fine, il Concessionario dichiara espressamente di essere in possesso di una adeguata copertura assicurativa a garanzia di responsabilità civile per danni a terzi nell'esecuzione delle prestazioni per tutta la durata del Contratto.

4. Fermo restando le assicurazioni obbligatorie per legge, il Concessionario è obbligato a dimostrare, prima dell'inizio del servizio, di avere stipulato, con una primaria Compagnia di Assicurazione operante sul mercato assicurativo di riferimento, un'apposita polizza RCT/RCO a copertura di tutti i rischi derivanti dall'esecuzione della concessione, ivi compresi gli eventuali danni di qualsiasi natura

cagionati a terzi, compreso il Comune, a garanzia dei rischi connessi con la concessione, con un massimale non inferiore a € 1.500.000,00 per ogni sinistro, esclusa la franchigia.

5. La durata della copertura assicurativa dovrà essere superiore alla durata del contratto, sino alla completa ed esatta esecuzione delle obbligazioni nascenti dallo stesso, coincidente con il termine ultimo di chiusura delle procedure di riscossione, ai sensi del precedente art. 2.

6. Copia della polizza dovrà essere consegnata al Comune prima della data stabilita per l'inizio di esecuzione del servizio e, qualora essa preveda rate scadenti durante il periodo di affidamento della concessione, dovrà altresì essere consegnata, entro i quindici giorni successivi a tali scadenze di rate, copia dell'avvenuta quietanza di pagamento del premio.

7. Tutta la documentazione sopra citata dovrà essere obbligatoriamente fornita in lingua italiana.

8. Resta ferma la responsabilità del Concessionario riguardo il risarcimento di eventuali maggiori danni eccedenti i massimali di garanzia, ovvero esclusi dalle condizioni contrattuali di polizza. Eventuali scoperti e franchigie dovranno essere integralmente risarciti agli aventi causa.

Art. 19 – DIVIETO DI SUBAPPALTO E DI CESSIONE DEL CONTRATTO

1. A pena di nullità, fatto salvo quanto previsto dall'art. 175, comma 1, lettera d) del D. Lgs. n. 50/2016, il contratto non può essere ceduto in tutto o in parte, direttamente o indirettamente, senza il consenso e la formale approvazione del Comune, pena la risoluzione del contratto stesso e il risarcimento di tutte le spese e i danni subiti dal Comune. Sussiste, infatti, l'interesse del Comune all'immutabilità del Concessionario, anche al fine di garantire il diretto controllo dei requisiti prestazionali, stante la complessità, il livello tecnico e specialistico delle prestazioni.

2. Non può essere affidata in subappalto l'integrale esecuzione del contratto.

3. La prevalente esecuzione del contratto è riservata al Concessionario poiché trattasi di contratto ad alta intensità di manodopera. Possono essere date in subappalto le attività di stampa, inoltro e notifica degli atti, nonché dei servizi informatici, di call-center e di contact-center, purché la volontà di fare ricorso a prestazioni di terzi sia espressamente manifestata nella documentazione di gara, con la specifica indicazione delle attività che si intendono affidare a terzi. Il Concessionario è tenuto a comunicare al Comune le generalità del subappaltatore, il quale dovrà essere in possesso dei requisiti generali di cui all'art. 80 del D. Lgs. 50/2016.

4. Il concorrente indica all'atto dell'offerta le parti del servizio che intende subappaltare o concedere in cottimo. In caso di mancata indicazione delle parti da subappaltare, il subappalto è vietato.

5. Non sono considerate cessioni ai fini del presente appalto le modifiche di sola denominazione sociale o di ragione sociale o i cambiamenti di sede, purché il nuovo soggetto espressamente venga indicato subentrante nel contratto in essere con il Comune.

6. Nel caso di trasformazioni d'impresa, fusioni e scissioni societarie, il subentro nel contratto in essere deve essere prioritariamente autorizzato dal Comune, che può a sua discrezione, non autorizzarlo, restando così il contraente obbligato alla completa esecuzione delle prestazioni.

7. Il Comune non assume responsabilità alcuna per il ritardo nel pagamento dovuto a ritardo nella comunicazione circa la modifica di ragione sociale.

Art. 20 – TRATTAMENTO DEI DATI (PRIVACY) E DESIGNAZIONE QUALE RESPONSABILE E SUB-RESPONSABILE TRATTAMENTO DEI DATI

1. Ai sensi degli [artt. 13 e 14 del GDPR - Regolamento UE 2016/679](#), i dati forniti dagli operatori economici sono trattati dal Comune, quale responsabile del trattamento, esclusivamente nell'ambito del presente procedimento e nel rispetto del suddetto Regolamento. Gli operatori economici e gli interessati hanno facoltà di esercitare i diritti previsti dal Regolamento UE 2016/679.

2. Per la tutela della privacy si richiama, inoltre, il rispetto di quanto previsto dal codice in materia di protezione dei dati personali approvato con D.Lgs. 196/2003, così come modificato ed integrato, da ultimo, dal D.Lgs. 101/2018 in attuazione del Regolamento UE 679/2016.

Art. 21 – MODIFICHE DEL CONTRATTO IN CORSO

1. Le modifiche del contratto in corso sono consentite nei casi e nei modi previsti dall'art. 175 del D.Lgs. 18 aprile 2016 n. 50.

Art. 22 - PROTOCOLLO D'INTESA

1. Tra il Concessionario e il Comune potrà essere sottoscritto un apposito protocollo d'intesa con lo scopo di chiarire ed approfondire al meglio gli aspetti tecnico-organizzativi e gestionali dei servizi affidati.

Art. 23 - SPESE CONTRATTUALI

1. Tutte le imposte e relative al contratto di concessione ed alle conseguenti formalità (tra cui, imposta di registro, imposta di bollo, diritti di segreteria), sono a carico del Concessionario, fatta eccezione per l'IVA che è a carico del Comune secondo l'aliquota stabilita dalla legge.
2. Tutte le spese di pubblicazione della procedura di gara saranno rimborsate al Comune dall'Aggiudicatario, entro il termine massimo di 60 (sessanta) giorni dall'aggiudicazione.

Art. 24 – OBBLIGHI ED ATTI SUCCESSIVI ALLA SCADENZA CONTRATTUALE

1. Nel rispetto di quanto stabilito al precedente art. 2, il Concessionario, con salvaguardia dei termini prescrizionali, dovrà portare a termine il servizio di riscossione coattiva, effettuando l'incasso e/o le relative attività cautelari/esecutive affidate al medesimo, nonché definendo ogni attività connessa e conseguente, tenendo conto dei termini relativi alla consegna delle diverse liste di carico.
 2. Comunque, al termine della concessione, di cui al richiamato art. 2, il Concessionario si impegna affinché il passaggio della gestione avvenga con la massima efficienza e senza arrecare pregiudizio allo svolgimento del servizio, nel rispetto di quanto previsto dal precedente art. 8, lett. H), punto 6.5.
 3. Relativamente alle attività in corso e fino alla conclusione di ogni procedimento, il Concessionario si obbliga a fornire al Comune un rendiconto con periodicità annuale, dettagliato di tutta l'attività svolta, evidenziando le attività concluse e quelle ancora da completare.
 4. Il Concessionario deve conservare tutta la documentazione prodotta e ricevuta per almeno dieci anni decorrenti dall'anno successivo a quello in cui sono state inviate le comunicazioni. Tale documentazione deve essere resa disponibile a richiesta del Comune e dei contribuenti interessati.
 5. Le modalità di conservazione, archiviazione, etc. devono essere espletate in ottemperanza alle previsioni del codice dell'amministrazione digitale, di cui al D. Lgs. 7 marzo 2005, n. 82 e s.m.i..
 6. Il Concessionario dovrà garantire al Comune, fino alla chiusura di tutte le posizioni debitorie ad esso affidate, l'accesso al sistema informatico di cui all'art. 8, lett. H), per la visualizzazione e l'estrazione di dati relativi alle attività svolte e alle riscossioni.
- In sede di chiusura della concessione, il Concessionario si impegna a consegnare al Comune il database del sistema contenente tutti i dati e gli archivi riguardanti i carichi affidati dal Comune; in particolare, nei 60 giorni lavorativi precedenti, il Concessionario provvederà ad instaurare i necessari rapporti con il soggetto subentrante e/o con il Comune, al fine di consentire l'espletamento delle attività senza interruzione e la migrazione dei dati nel sistema informativo del subentrante e/o del Comune, garantendo tutte le attività di supporto.

Art. 25 – CLAUSOLA ANTICORRUZIONE

1. L'aggiudicatario si impegna a conformare i propri comportamenti ai principi di lealtà, trasparenza, imparzialità e correttezza nonché a non compiere nessun atto od omissione finalizzato, direttamente o indirettamente, a turbare e/o compromettere il buon andamento dell'azione amministrativa attraverso irregolarità, comportamenti illeciti e violazioni di leggi e regolamenti.
2. L'aggiudicatario si impegna, altresì, a rispettare tutte le clausole contenute nel patto di integrità sottoscritto, con la consapevolezza che la loro mancata osservanza costituisce causa di risoluzione del contratto.
3. L'aggiudicatario si impegna a dichiarare, inoltre, di essere a conoscenza di tutte le norme pattizie di cui ai Protocolli di legalità sottoscritti dal Ministero dell'Interno per la prevenzione e il contrasto dei fenomeni di criminalità organizzata che, sia pure non materialmente allegati, formano parte integrante del contratto, e di impegnarsi a rispettare e a far rispettare le clausole in essi riportate, con la consapevolezza che la loro mancata osservanza costituisce causa di risoluzione del contratto.

Art. 26 – VALUTAZIONE DEI RISCHI DI INTERFERENZA

1. Data la natura del servizio oggetto di concessione non sono previsti oneri per la sicurezza derivanti da rischi per interferenza. Non è stato redatto il D.U.V.R.I.

Art. 27 - CONTROVERSIE E FORO COMPETENTE

1. Per tutte le controversie eventualmente insorgenti in relazione al contratto, le parti dovranno adoperarsi per una composizione in via bonaria. Qualora il tentativo di composizione bonaria restasse senza esito e non fosse possibile, la controversia potrà essere rimessa, in via esclusiva, al Tribunale di Rimini o al TAR di Bologna in base alle rispettive competenze.

2. Ai sensi dell'art. 209, comma 2, del D. Lgs. 18 aprile 2016 n. 50, si prevede che è esclusa la facoltà delle parti di avvalersi dell'arbitrato.

Art. 28 – RINVIO ALLE DISPOSIZIONI DI LEGGE

1. Per quanto non espressamente previsto nel presente Capitolato, le parti faranno riferimento alle leggi, regolamenti e disposizioni ministeriali, emanati od emanandi, nulla escluso o riservato, relativi alle entrate oggetto della concessione ed alle attività ad esse connesse e correlate, nonché, per quanto applicabili, alle norme del Codice Civile.