

Allegato A) alla Delibera del Commissario Straordinario con i poteri della G.C.  
n. 13 del 20.10.2021

**COMUNE DI BELVEDERE M.MO**  
**PROVINCIA DI COSENZA**

**CAPITOLATO TECNICO PER L’AFFIDAMENTO IN CONCESSIONE DEL SERVIZIO DI GESTIONE E RISCOSSIONE “VOLONTARIA” E “COATTIVA” DELLE ENTRATE COMUNALI: SERVIZIO IDRICO, IMU, TARI, DELLE ALTRE ENTRATE PATRIMONIALI ED ASSIMILABILI, NONCHE’ DELLE RELATIVE ATTIVITA’ DI ACCERTAMENTO E RECUPERO DELLE FASCE DI EVASIONE AD ESSE RIFERIBILI.**

**DURATA DEL SERVIZIO: 3 ANNI CON DECORRENZA DALLA DATA DI STIPULA DEL CONTRATTO CON POSSIBILITA’ DI RINNOVO PER ULTERIORI 3 ANNI**

## Sommario

Art. 1 - Oggetto della Concessione. ....	4
Art. 2- Durata e decorrenza dei servizi in Concessione.....	5
Art. 3- Descrizione delle Attività.....	5
Art. 4 - Esecuzione anticipata della prestazione in pendenza di stipulazione del contratto .....	11
Art. 5 - Modalità di svolgimento del servizio.....	11
Art. 6 - Esecuzione dell'attività di riscossione volontaria e coattiva.....	13
Art. 7 - Pagamenti dei Contribuenti e riversamento delle somme riscosse.....	15
Art. 8 - Rendicontazione.....	15
Art. 9 - Pagamento del corrispettivo dovuto dal Comune al Concessionario. ....	15
Art. 10 - Stampa avvisi.....	16
Art. 11 - Prestazioni aggiuntive o varianti .....	16
Art. 12 - Obblighi del Comune. ....	17
Art. 13 - Decadenza del Concessionario .....	17
Art. 14 - Obblighi del Concessionario. ....	18
Art. 15- Protocollo d'intesa .....	19
Art. 16- Corrispettivi.....	20
Art. 17- Procedura di gara .....	20
Art. 18- Personale.....	21
Art. 19 - Requisiti e obblighi del personale .....	22
Art. 20 - Riservatezza e segreto d'ufficio.....	22
Art. 21 - Gestione archivi documentali.....	22
Art. 22 – Banca dati e collegamento telematico .....	23
Art. 23 – Tutela della privacy.....	23
Art. 24 - Gestione del rapporto con cittadini e utenti.....	24
Art. 25 - Gestione del call center .....	24
Art. 26 - Gestione e rendicontazioni contabili degli atti emessi e degli incassi .....	25
Art. 27 - Gestione del contenzioso .....	26
Art. 28 - Esecuzione delle attività d'ufficio.....	26
Art. 29 - Obblighi successivi alla scadenza.....	27
Art. 30 - Gestione delle inesigibilità .....	27
Art. 31 - Spese ed oneri fiscali – Pubblicazione cartacea .....	27
Art. 32 - Oneri per la sicurezza da interferenze.....	28
Art. 33 - Cauzione Definitiva.....	28
Art. 34 – Assicurazione .....	29
Art. 35 - Controversie. ....	29

Art. 36 - Sanzioni e risoluzione del contratto.....	29
Art. 37 - Subappalto e Cessione del contratto.....	30
Art. 38 - Attività di controllo.....	31
Art. 39 - Accettazione norme da Capitolato.....	31
Art. 40 - Fonte di finanziamento.....	31
Art. 41 - Presentazione rendiconti gestionali e contabili.....	32
Art. 42 – Tracciabilità dei flussi e Codice Antimafia .....	32
Art. 43 - Norme finali.....	32
ALLEGATO "A" –.....	33

## **Art. 1 - Oggetto della Concessione.**

Il presente capitolato ha per oggetto l'affidamento in concessione del servizio di gestione e riscossione volontaria e coattiva delle entrate comunali: SERVIZIO IDRICO, IMU, TASI, TARI ed altre Entrate Patrimoniali ed assimilabili, nonché delle attività di accertamento e recupero delle fasce di evasione riferibili a tali tributi, imposte e tasse comunali ed altre entrate di diversa natura, ovvero eventuali forme di riorganizzazione del sistema dei tributi locali anche a seguito dell'entrata in vigore di nuove discipline legislative o regolamentari; in particolare sarà oggetto della concessione:

**S1:** *Gestione ordinaria dell'Imposta IMU;*

**S2:** *Gestione ordinaria dei tributi TARI, SERVIZIO IDRICO INTEGRATO e delle altre entrate di natura patrimoniale*

**S3:** *Attività di accertamento e verifica delle imposte e tributi IMU/TARI/SERVIZIO IDRICO INTEGRATO e delle altre entrate di natura patrimoniale per le annualità dal 2017 e successive;*

**S4:** *Riscossione coattiva degli importi accertati a titolo definitivo e non riscossi relativi a tutte le entrate tributarie, extra tributarie e patrimoniali (ad es.: lampade votive, oneri di urbanizzazione e costi di costruzione; entrate del CDS, concessioni demaniali, etc.).*

Si riserva di affidare al Concessionario agli stessi prezzi, patti e condizioni, per il residuo periodo di efficacia della convenzione, i servizi che si rendessero necessari rispetto alle eventuali e diverse entrate, in conformità alla vigente normativa ed in particolare, a quanto previsto dall'art. 106 del D. Lgs. 50/2016, ovvero, a ridurre il numero e la tipologia di entrate, nonché pervenire alla risoluzione di diritto, parziale o integrale dell'affidamento per venire meno dell'oggetto specifico, a seguito dell'entrata in vigore ed efficacia di una nuova disciplina legislativa o regolamentare, senza che lo stesso Concessionario possa vantare diritto ad alcun titolo e/o ragione a risarcimenti, indennizzi o altre e diverse forme di compensazione o ristoro. Pertanto, l'aggiudicatario concessionario non potrà eccepire in alcun modo e per alcuna ragione diritti, interessi e pretese con riferimento all'aumento, ovvero, alla diminuzione dei volumi delle attività relative alle imposte oggetto del presente disciplinare, nonché per l'eventuale risoluzione dovuta alle fattispecie di cui sopra.

Con la presente concessione vengono trasferite all'aggiudicatario tutte le potestà e pubbliche funzioni per l'esercizio di ogni attività organizzativa e gestionale inerente alle entrate di cui ai precedenti punti nei termini per ciascun punto specificati. Il concessionario sarà, pertanto, il soggetto legittimato a emettere gli atti e attivare tutte le relative procedure, comprese quelle cautelari ed esecutive, avvalendosi dei poteri che le normative vigenti riconoscono al Comune, i cui poteri sono conseguentemente da intendersi trasferiti e/o delegati all'aggiudicatario per effetto della concessione stessa. Il Comune mantiene la titolarità del processo di direzione, programmazione, coordinamento e controllo delle diverse e complesse attività in cui si estrinseca la gestione delle entrate di cui alla presente concessione.

Si fa presente che, essendo l'Ente in stato di dissesto finanziario giusta Delibera di C.C. n. 71 del 30.10.2019, ai sensi dell'art. 252 co. 4 del Tuel tutte le entrate relative alle annualità 2019 e

precedenti sono di competenza dell'Organismo Straordinario di Liquidazione (OSL); è necessario, pertanto, che il concessionario tenga separata la contabilità relativa agli anni di competenza dell'OsL da quelli di competenza dell'Amministrazione *in bonis* ed emettere pertanto fatturazioni separate a seconda delle annualità di spettanza.

### **Art. 2- Durata e decorrenza dei servizi in Concessione.**

Il periodo di validità della concessione è fissato in tre anni, con decorrenza dalla data di stipula del contratto, con facoltà di rinnovo di ulteriori tre anni.

Tuttavia potrà essere richiesta l'esecuzione anticipata della prestazione ai sensi dell'art. 32, comma 8, del D. Lgs. 50/2016. In tal caso l'avvio delle prestazioni oggetto di gara devono risultare da apposito verbale.

Nel caso in cui, alla scadenza del contratto, il Comune non abbia ancora provveduto ad aggiudicare i servizi per il periodo successivo, l'appaltatore sarà obbligato a continuarli per un periodo massimo di sei mesi alle stesse condizioni contrattuali vigenti alla data di scadenza, art. 106, comma 11, del D.Lgs. 50/2016.

Il rapporto contrattuale si intenderà risolto alla sua naturale scadenza, senza obbligo di preventiva disdetta, diffida o altra forma di comunicazione espressa da parte dell'Ente concedente, salvo che, le due parti, di comune accordo, vogliano avvalersi dell'opzione di rinnovo per ulteriori tre anni.

Il Concessionario sarà tenuto a tutti gli adempimenti comunque necessari all'acquisizione delle somme concernenti tasse, tributi, entrate e canoni relativi a periodi di imposta durante i quali era in vigore la convenzione di cui al presente disciplinare.

Entro sei mesi dalla scadenza del contratto, il Concessionario dovrà predisporre una copia cartacea e due copie su un supporto elettronico che verrà indicato dall'Ente, contenente tutta la documentazione relative alle partite aperte. Si intendono per partite aperte quelle relative ai rapporti:

- a) che non sono stati definitivamente saldati dal contribuente/soggetto tenuto al pagamento;
- b) che sono state oggetto di contestazione.

### **Art. 3- Descrizione delle Attività**

#### **Attività comuni a tutti i servizi:**

- a) gestione del rapporto con i contribuenti tramite strumenti di comunicazione quali web, telefono, email, PEC;
- b) realizzazione, manutenzione e gestione di un unico sistema informatico integrato, detto Anagrafe Comunale delle Entrate, che preveda la gestione anagrafica delle persone fisiche (residenti, non residenti, ditte individuali, professionisti, ecc.); la gestione anagrafica delle imprese; la gestione delle unità immobiliari e la gestione integrata della banca dati catastale e tributaria.
- c) realizzazione di un sito web, cosiddetto Portale del Contribuente, quale strumento per erogare al Cittadino, previa identificazione personale, informazioni e servizi di alta qualità sulla situazione tributaria personale basati sulle nuove tecnologie (Web e Multicanalità) e per consentire inoltre i pagamenti on line.
- d) realizzazione e gestione dello Sportello Unico delle Entrate, nel quale, in un'unica sede, si sviluppa l'attività di front-office per tutte le entrate oggetto dell'incarico. In particolare questo aspetto della fornitura riguarda sia l'attività svolta dal personale (almeno 3 operatori) che opera

agli sportelli, che gli strumenti informatici di supporto a tale attività. Il sistema informatico di front-office deve prevedere l'acquisizione allo sportello di nuove dichiarazioni o dichiarazioni di variazione, il calcolo di quanto dovuto dal cittadino, la rettifica immediata delle singole posizioni, il calcolo, la generazione e la stampa dell'eventuale accertamento in rettifica o d'ufficio, corredato dal relativo bollettino postale precompilato da consegnare/notificare al cittadino presente allo sportello nonché l'attività necessaria a soddisfare e chiarire ogni dubbio, circa il tributo/l'entrata, al contribuente;

- e) la consegna degli avvisi di pagamento relativi ai ruoli e alle liste di carico ordinario deve avvenire almeno nei 20 giorni precedenti alla scadenza dei termini di pagamento;
- f) utilizzo di n. 3 unità di personale; sarà inoltre facoltà dell'Ente affiancare al personale del Concessionario un proprio dipendente con il compito di controllo e vigilanza; se presente, dovrà essere svolta in favore di quest'ultima attività di formazione sulle attività svolte e sulle procedure inerenti sia all'attività ordinaria che straordinaria e coattiva;
- g) realizzazione di un sistema di informazione ai cittadini attraverso l'attivazione e gestione di call-center di primo livello per le informazioni di base, e di un contact-center, per l'erogazione di servizi di consulenza ed assistenza tecnico-giuridica.
- h) monitoraggio del processo di riscossione spontanea e rendicontazione;
- i) realizzazione ed utilizzo di strumenti informatici "direzionali" che, attraverso l'analisi dei dati presenti in banca dati ed aggiornati, producano statistiche mirate e report di sintesi a supporto delle scelte politiche ed amministrative dell'Ente.
- j) realizzazione e gestione della interoperabilità del sistema con altri Servizi interni al Comune e con eventuali sistemi esterni allo stesso, per l'interscambio strutturato di informazioni.
- k) utilizzo esclusivo del software già in gestione presso l'Ente, al quale l'ente potrà avere libero accesso;
- l) acquisizione e caricamento degli esiti di notifica;
- m) acquisizione dei resi di postalizzazione con aggiornamenti anagrafici e normalizzazione degli indirizzi;
- n) Gestione del contenzioso e Costituzione in ogni grado di giudizio, innanzi alle Commissioni tributarie e/o al Giudice Ordinario competenti con obbligo di presenza in fase di dibattimento per l'eventuale contenzioso instaurato dai contribuenti.

### **Attività specifiche relative ai singoli servizi oggetto di concessione**

#### **Servizio S1: Gestione IMU**

- a) Costituzione, partendo dalle banche dati già presenti presso l'ente nei 5 anni precedenti, bonifica e aggiornamento costante e continuativo della banca dati IMU rispetto ai contenuti delle dichiarazioni fiscali e delle comunicazioni di variazione/rettifica da parte dei contribuenti, e alle variazioni nelle titolarità e negli accatastamenti rilevabili d'ufficio attraverso il sistema di interscambio Catasto-Comuni;
- b) Gestione dello sportello ai contribuenti con protocollazione informatica, e lavorazione di tutte le tipologie di pratiche presentate dai contribuenti;
- c) Archiviazione fisica di tutte le pratiche rivenienti da sportello con relativa catalogazione elettronica;
- d) Emissione e postalizzazione degli avvisi di pagamento previsti dalle vigenti normative ai fini del supporto all'autoliquidazione dell'IMU da parte dei contribuenti;
- e) Acquisizione e informatizzazione dei versamenti effettuati dai contribuenti alle scadenze di acconto e saldo e in ravvedimento;
- f) Abbinamento e caricamento dei dati dei versamenti nel software gestionale;

- g) Predisposizione dei provvedimenti di annullamento, di riduzione, di sospensione o di rimborso e trasmissione agli aventi diritto delle relative comunicazioni di esito;
- h) Rendicontazione sintetica e analitica dei versamenti effettuati dai contribuenti;
- i) Riesame del classamento degli immobili e gestione degli adempimenti consequenziali verso il Comune e la competente Agenzia del Territorio;
- j) Effettuazione di proiezioni e statistiche a supporto delle decisioni per la regolamentazione normativa e la disciplina tariffaria delle entrate;
- k) Creazione di una banca dati dei terreni, da realizzare attraverso la sovrapposizione della cartografia catastale con la cartografia relativa alla pianificazione urbanistica (PRG e/o PSC), da implementare con un sistema georeferenziato e di geolocalizzazione;
- l) Gestione ravvedimenti operosi;
- m) Gestione di istanze ed interpellanti;
- n) Monitoraggio e rendicontazione trimestrale all'Ente, nella persona del Responsabile del Settore, dei flussi delle entrate;
- o) Supporto al calcolo del tributo, ai fini della relativa autoliquidazione mediante attivazione di postazioni consulenziali, presso la sede adibita alla gestione dei rapporti con i contribuenti e/o mediante attivazione di strumenti on line.

#### **Servizio S2.a: Gestione ordinaria TARI**

- a) Costituzione, partendo dalle banche dati già presenti presso l'ente nei 5 anni precedenti, bonifica e aggiornamento costante e continuativo delle banche dati rispetto ai contenuti delle dichiarazioni fiscali e delle comunicazioni di variazione/rettifica da parte dei contribuenti, e alle risultanze del sistema Catasto a fronte delle consistenze metriche dei locali tassabili;
- b) Gestione dello sportello di supporto ai contribuenti con protocollazione informatica, e lavorazione di tutte le tipologie di pratiche presentate dai contribuenti;
- c) Archiviazione fisica di tutte le pratiche rivenienti da sportello, con relativa catalogazione elettronica;
- d) Elaborazione delle liste di emissione degli avvisi ordinari di pagamento, riportanti l'identificazione dei soggetti e degli oggetti di contribuzione;
- e) Stampa, imbustamento, e postalizzazione, ovvero notifica, degli avvisi di pagamento;
- f) Realizzazione del flusso da inviare alla Tesoreria ai fini del pagamento tramite nodo dei pagamenti (PAGOPA);
- g) Acquisizione e informatizzazione dei versamenti, anche effettuati tramite nodo dei pagamenti (sistema PAGOPA);
- h) Abbinamento e caricamento dei dati dei versamenti nel software gestionale;
- i) Rendicontazione sintetica e analitica dei versamenti effettuati dai contribuenti;
- j) Elaborazione dell'elenco dei soggetti che hanno effettuato in modo incompleto o parziale il versamento di quanto dovuto in base agli avvisi di pagamento ordinari;
- k) Predisposizione dei provvedimenti di annullamento, di riduzione, di sospensione o di rimborso e trasmissione agli aventi diritto delle relative comunicazioni di esito;
- l) Elaborazione dell'elenco dei soggetti che non hanno effettuato, in modo completo o parziale, il versamento del dovuto nella fase ordinaria della riscossione;
- m) Emissione dei solleciti di pagamento;
- n) Effettuazione di proiezioni e statistiche a supporto delle decisioni per la regolamentazione normativa e la disciplina tariffaria delle entrate;
- o) Gestione ravvedimenti operosi;
- p) Gestione di interpellanti;

- q) Verifica del possesso o detenzione a qualsiasi titolo locali o aree scoperte, a qualsiasi uso adibiti, suscettibili di produrre rifiuti urbani;
- r) Individuazione delle superfici dei fabbricati soggetti alla tassa in argomento;
- s) Gestione censimenti per la rilevazione diretta di superfici scoperte operative e di superfici riferite a locali (utente domestiche e non), con riferimento ai quali non sia possibile avvalersi dei dati metrici elaborati dall'Agenzia del Territorio;

### **Servizio S2.b: Gestione ordinaria SERVIZIO IDRICO INTEGRATO**

- a) Costituzione, partendo dalle banche dati già presenti presso l'ente nei 5 anni precedenti, bonifica e aggiornamento costante e continuativo delle banche dati rispetto ai contenuti delle dichiarazioni e delle comunicazioni di variazione/rettifica da parte dei contribuenti;
- b) Gestione dello sportello di supporto ai contribuenti con protocollazione informatica, e lavorazione di tutte le tipologie di pratiche presentate dai contribuenti;
- c) Archiviazione fisica di tutte le pratiche rivenienti da sportello, con relativa catalogazione elettronica;
- d) Gestione delle attività inerenti la stipula, le cessazioni, le chiusure, le variazioni e i subentri contrattuali;
- e) Accertamento allacci abusivi;
- f) Elaborazione delle liste di emissione degli avvisi ordinari di pagamento, riportanti l'identificazione dei soggetti e degli oggetti di contribuzione;
- g) Realizzazione del flusso da inviare alla Tesoreria ai fini del pagamento tramite nodo dei pagamenti (PAGOPA);
- h) Stampa, imbustamento, e postalizzazione, ovvero notifica, degli avvisi di pagamento;
- i) Acquisizione e informatizzazione dei versamenti, anche effettuati tramite nodo dei pagamenti (sistema PAGOPA);
- j) Abbinamento e caricamento dei dati dei versamenti nel software gestionale;
- k) Rendicontazione sintetica e analitica dei versamenti effettuati dai contribuenti;
- l) Elaborazione dell'elenco dei soggetti che hanno effettuato in modo incompleto o parziale il versamento di quanto dovuto in base agli avvisi di pagamento ordinari;
- m) Predisposizione dei provvedimenti di annullamento, di riduzione, di sospensione o di rimborso e trasmissione agli aventi diritto delle relative comunicazioni di esito;
- n) Elaborazione dell'elenco dei soggetti che non hanno effettuato, in modo completo o parziale, il versamento del dovuto nella fase ordinaria della riscossione;
- o) Emissione dei solleciti di pagamento;
- p) Effettuazione di proiezioni e statistiche a supporto delle decisioni per la regolamentazione normativa e la disciplina tariffaria delle entrate;
- q) Gestione ravvedimenti operosi;
- r) Gestione di interpellanti;
- s) Supporto all'ufficio ai fini dell'adeguamento del sistema tariffario alle nuove tariffe ARERA;
- t) Emissione e conservazione delle fatture elettroniche.

Restano tra gli adempimenti del Comune: fornitura dei dati in archivio, lettura contatori, sostituzioni contatori, sigillatura contatori.

### **Servizio S2.c: Gestione ordinaria delle altre entrate di natura patrimoniale**

- a) Costituzione, partendo dalle banche dati già presenti presso l'ente nei 5 anni precedenti, bonifica e aggiornamento costante e continuativo delle banche dati rispetto ai contenuti delle dichiarazioni e delle comunicazioni di variazione/rettifica da parte dei contribuenti;

- b) Gestione dello sportello di supporto ai contribuenti con protocollazione informatica, e lavorazione di tutte le tipologie di pratiche presentate dai contribuenti;
- c) Archiviazione fisica di tutte le pratiche rivenienti da sportello, con relativa catalogazione elettronica;
- d) Elaborazione delle liste di emissione degli avvisi ordinari di pagamento, riportanti l'identificazione dei soggetti e degli oggetti di contribuzione;
- e) Realizzazione del flusso da inviare alla Tesoreria ai fini del pagamento tramite nodo dei pagamenti (PAGOPA);
- f) Stampa, imbustamento, e postalizzazione, ovvero notifica, degli avvisi di pagamento;
- g) Acquisizione e informatizzazione dei versamenti, anche effettuati tramite nodo dei pagamenti (sistema PAGOPA);
- h) Abbinamento e caricamento dei dati dei versamenti nel software gestionale;
- i) Rendicontazione sintetica e analitica dei versamenti effettuati dai contribuenti;
- j) Elaborazione dell'elenco dei soggetti che hanno effettuato in modo incompleto o parziale il versamento di quanto dovuto in base agli avvisi di pagamento ordinari;
- k) Predisposizione dei provvedimenti di annullamento, di riduzione, di sospensione o di rimborso e trasmissione agli aventi diritto delle relative comunicazioni di esito;
- l) Elaborazione dell'elenco dei soggetti che non hanno effettuato, in modo completo o parziale, il versamento del dovuto nella fase ordinaria della riscossione;
- m) Emissione dei solleciti di pagamento;
- n) Effettuazione di proiezioni e statistiche a supporto delle decisioni per la regolamentazione normativa e la disciplina tariffaria delle entrate;
- o) Gestione ravvedimenti operosi;
- p) Gestione di interpelli;
- q) Emissione e conservazione delle fatture elettroniche, laddove presenti.

**Servizio S3: Attività di accertamento esecutivo e verifica delle imposte e tributi IMU/TASI/TARI/SERVIZIO IDRICO INTEGRATO e altre entrate patrimoniali per le annualità dal 2017 e successive:**

- a) Realizzazione di uno studio per la individuazione delle fattispecie delle evasioni e elusioni derivanti da omessa/infedele denuncia e della metodologia di intervento per la emersione delle irregolarità e il recupero dei tributi;
- b) Realizzazione di censimenti della materia imponibile/tassabile, mirati e specificatamente rivolti alla riduzione delle fattispecie di evasione/elusione;
- c) Effettuazione degli eventuali adempimenti preparatori degli atti di accertamento, (questionari e convocazioni, richieste di dati su soggetti passivi presso gli uffici pubblici competenti, ecc.);
- d) Incroci dei dati contributivi dichiarati dai contribuenti con i dati del catasto urbano e del catasto metrico dell'Agenzia del Territorio;
- e) Incroci tra i dati contributivi;
- f) Incroci tra i dati relativi alle utenze elettriche;
- g) attività di accertamento e verifiche da effettuare anche sul territorio attraverso: controllo dei misuratori idrici, misurazioni delle superfici, e/o censimento delle varie posizioni, verifica allacci abusivi;
- h) Calcolo accertamenti, emissione e notifica degli atti;
- i) Acquisizione e gestione delle adesioni agli accertamenti;
- j) Definizione dei procedimenti attivati dai contribuenti su istanza e predisposizione dei provvedimenti consequenziali con riferimento alla produzione degli atti di accertamento emessi e notificati;

- k) Allineamento delle posizioni contributive oggetto delle istanze coerentemente con i relativi esiti e i provvedimenti consequenziali;
- l) Rielaborazione e aggiornamento periodico, anche mediante attività di accertamento, dell'anagrafe informatizzata comunale delle utenze relative al servizio idrico comunale che consenta la contabilizzazione dei consumi rilevati e la gestione delle differenti tariffe applicabili per classi di utenza e scaglioni di consumo;
- m) Acquisizione, informatizzazione, rendicontazione dei pagamenti volontari derivanti dalla notifica degli atti di accertamento;
- n) Gestione dello sportello di supporto ai contribuenti con acquisizione, lavorazione di tutte le tipologie di pratiche dei contribuenti;
- o) Elaborazione della lista di emissione degli avvisi ordinari di pagamento riportante soggetti e oggetti di contribuzione;
- p) Stampa, imbustamento e notifica degli avvisi di pagamento e degli accertamenti esecutivi;
- q) Abbinamento e caricamento dei dati dei versamenti nel software gestionale;
- r) supporto alla gestione del contenzioso per ricorsi inerenti l'accertamento dei tributi, tramite la fornitura di tutti gli elementi utili per la costituzione in giudizio ed in sede di dibattimento presso il Tribunale competente;
- s) predisposizione dei provvedimenti di annullamento, di sospensione o di rimborso ove dovuti. In tal caso dovrà darsi immediata comunicazione al Comune del provvedimento da adottare, motivando le ragioni poste a base del provvedimento medesimo. Il concessionario potrà adottare il provvedimento solo dopo aver ottenuto il parere favorevole dal Responsabile del Settore Entrate;
- t) Elaborazione dell'elenco dei soggetti che non hanno effettuato, in modo completo o parziale, il versamento del dovuto in fase bonaria;
- u) Elaborazione dell'elenco dei soggetti che non hanno effettuato, in modo completo o parziale, il versamento del dovuto;
- v) Predisposizione dell'elenco delle posizioni da inviare a riscossione coattiva.

**Servizio S4: Riscossione coattiva degli importi accertati a titolo definitivo e non riscossi relativi a tutte le entrate tributarie, extra tributarie e patrimoniali (ad es.: lampade votive, oneri di urbanizzazione e costi di costruzione; entrate del CDS, concessioni demaniali, etc.)**

- a) Produzione e notifica di ingiunzioni fiscali ex Regio Decreto n. 639/1910 per le entrate per le quali non è prevista l'emissione dell'avviso di accertamento esecutivo;
- b) Cura delle procedure coattive successive alla ingiunzione fiscale: fermi, amministrativi, pignoramenti presso terzi, ecc;
- c) Notifica dei provvedimenti connessi e consequenziali alla adozione delle procedure coattive;
- d) Acquisizione, informatizzazione, rendicontazione dei pagamenti derivanti dalla notifica dei provvedimenti coattivi.

Il Concessionario, inoltre, fornirà **servizi specializzati di supporto all'ufficio tributi**, con l'obiettivo di ottimizzazione della gestione delle entrate, tributarie e non, e che dovranno garantire le seguenti attività:

1. analisi organizzativa volta ad individuare le effettive esigenze dell'Amministrazione Comunale, le possibili opportunità/soluzioni e la successiva reingegnerizzazione dei processi relativi alla gestione delle entrate tributarie ed extratributarie;

2. attività di formazione continua, sia on-site che on-line ed inoltre attraverso corsi di formazione specifici, in favore dell'unità lavorativa dipendente dell'Ente eventualmente presente.

Tali attività dovranno essere svolte dal concessionario secondo le seguenti modalità:

1. incontri giornalieri nella fase di avvio del servizio al fine di elaborare le analisi relative all'attuale sistema organizzativo e di gestione, le possibili soluzioni/opportunità in relazione alle esigenze dell'Amministrazione nonché di coordinare le diverse azioni ed attività con le strutture ed il personale dipendente del Comune;
2. successivamente alla fase di avvio, gli incontri dovranno avvenire con cadenza settimanale e prevedere il supporto e assistenza in materia tributaria nonché la soluzione di problematiche risolubili con interventi on site;
3. per tutta la durata del servizio, dovrà essere garantita l'assistenza ed il supporto tecnico-scientifico in materia di tributi locali ed entrate patrimoniali, mediante il ricorso a strumenti informatici e telematici. Tale attività prevede, altresì, l'elaborazione di pareri scritti riguardanti questioni specifiche, con l'informazione di novità dottrinarie ed orientamenti dottrinali e/o giurisprudenziali;
4. aggiornamento del sistema di gestione delle entrate comunali alle novità legislative;
5. aggiornamento del sistema di gestione delle entrate comunali attraverso l'introduzione di un supporto informatico e di procedure telematiche adeguate;
6. organizzazione di un servizio di newsletter periodica e tempestiva avente ad oggetto le novità legislative introdotte, nonché le interpretazioni elaborate dalla dottrina e dalla giurisprudenza;
7. lo sviluppo di nuovi sistemi di pagamento dovrà contemplare tutte le fasi preliminari al perfezionamento dei nuovi strumenti digitali e tecnologici, compresi gli aspetti contrattuali, le simulazioni sul funzionamento dei flussi di pagamento, la rendicontazione dei pagamenti.

#### **Art. 4 - Esecuzione anticipata della prestazione in pendenza di stipulazione del contratto**

Nei casi previsti dall'art. 32, comma 8, del D. Lgs. 50/2016 il Responsabile del Procedimento può autorizzare l'esecuzione anticipata della prestazione dando avvio all'esecuzione della prestazione oggetto della Concessione anche in pendenza della stipulazione del contratto, previa costituzione del deposito cauzionale definitivo, e dopo che l'aggiudicazione sia divenuta esecutiva. Il Responsabile del Procedimento autorizza con proprio atto l'esecuzione anticipata nel quale vengono indicati in concreto i motivi che la giustificano.

#### **Art. 5 - Modalità di svolgimento del servizio.**

Il servizio dovrà essere svolto con assoluta regolarità e puntualità nel rispetto della vigente normativa legislativa e regolamentare delle altre fonti di ogni ordine e grado che disciplinano le attività oggetto del presente affidamento. Il Concessionario risponderà direttamente di tutti i danni nei confronti dell'Amministrazione e degli utenti, sia per fatto proprio relativo all'esecuzione di procedure sia per fatto dei propri dipendenti e collaboratori, che intrattengono rapporti o comunque operano per conto o comunque nell'interesse del Concessionario.

In particolare, il Concessionario si impegna a tenere indenne e sollevare il Comune di Belvedere M.mo da ogni responsabilità ed onere verso terzi in dipendenza del servizio stesso.

Il concessionario è obbligato ad osservare, oltre alle norme del presente capitolato speciale d'appalto, anche le disposizioni di legge vigenti che regolano il servizio di gestione ordinaria, di accertamento e di riscossione delle entrate comunali, nonché le disposizioni contenute nei relativi regolamenti approvati dal Comune, avendo particolare riguardo alle forme degli atti ed ai termini di prescrizione dell'attività accertativa.

La gestione dell'incarico dovrà, inoltre, essere improntata secondo criteri di correttezza e trasparenza nei confronti dei contribuenti, con il costante intento di minimizzare il disagio derivante dall'impatto creato dall'attività accertativa sulla cittadinanza.

Sia l'attività di riscossione ordinaria che coattiva verrà svolta sulla base della programmazione approvata di concerto tra il Concessionario e l'Amministrazione Comunale nella persona del Responsabile del Settore Finanziario. A tal fine ad inizio di ciascun anno verrà stilato un cronoprogramma concordato con l'Amministrazione Comunale sulle attività da svolgere e trimestralmente il Concessionario dovrà fornire al Responsabile del Settore Entrate riscontro dell'attività effettivamente svolta, pena decadenza dalla concessione.

Il Concessionario deve gestire il servizio con sistemi informatici idonei a costruire una banca dati completa, dettagliata, flessibile e rispettosa delle previsioni contenute in tutti i Regolamenti comunali, al fine di consentire una rapida rendicontazione sia per quanto attiene alla gestione contabile, sia per quanto riguarda le posizioni dei singoli trasgressori e/o obbligati solidali.

Al fine di mettere in condizione i servizi tributari di visionare le posizioni dei contribuenti, il concessionario sarà obbligato ad utilizzare il software e le banche dati già in possesso dell'ente, al fine di poterle utilizzare anche successivamente alla scadenza della convenzione. Inoltre in qualsiasi momento l'Ente potrà visionare le attività svolte dal Concessionario sia in loco, sia tramite connessioni in remoto e potrà accedere in qualsiasi momento alle banche dati dell'ufficio tributi.

Tutte le spese informatiche eventualmente necessarie a consentire agli uffici comunali l'accesso al sistema, saranno completamente a carico del concessionario. Una volta terminato il periodo di affidamento, consulenza e supporto operativo l'affidatario è inoltre obbligato, entro 30 giorni, a provvedere a propria cura e spese, a consegnare tutta la documentazione cartacea e/o informatica e ogni ulteriore informazione e dato necessario al proseguimento delle attività di cui al presente capitolato.

Il Concessionario dovrà sostenere le spese relative alla fornitura degli stampati, registri, bollettari e quanto altro necessario all'espletamento dei servizi e tutte le spese postali e bancarie. La modulistica soggetta a validazione verrà sottoposta a controllo preventivo del Funzionario dell'Ente.

Il Concessionario deve adeguare il suo comportamento al rispetto del Regolamento europeo in materia di privacy n. 679/2016, della Legge n. 241/90, della legge n. 212/2000 (Statuto del Contribuente) e ss.mm.ii sul procedimento amministrativo e diritto di accesso, del D.P.R. n. 445/00 e ss.mm.ii sulla documentazione amministrativa e delle loro successive modificazioni. E' tenuto a comunicare, inoltre, al Comune il responsabile del servizio di prevenzione e protezione dei rischi di cui all'art. 17 del D.Lgs. n. 81/2008. In particolare, deve rispettare rigorosamente il segreto d'ufficio sui dati trattati e vigilare che anche il personale dipendente si comporti in ossequio alla

predetta normativa e non riveli a terzi il contenuto degli atti trattati. Resta inteso che il Concessionario deve improntare lo svolgimento della propria attività anche alla restante normativa, non esplicitamente richiamata ma comunque applicabile all'attività espletata.

#### **Art. 6 - Esecuzione dell'attività di riscossione volontaria e coattiva.**

Il Concessionario si dovrà impegnare ad attivare entro *dieci giorni* dalla sottoscrizione del contratto, un ufficio per i servizi di front office aperto per l'accesso al pubblico per almeno *30 ore settimanali*, garantendo l'apertura di almeno un giorno in orario pomeridiano; gli orari di apertura saranno concordati con il Responsabile del Settore Finanziario e inseriti nel protocollo d'intesa di cui al presente capitolato.

Al fine di consentire un costante controllo da parte del Responsabile del Settore, gli uffici della Società dovranno essere allocati presso la Casa Comunale nei locali che dovrà individuare l'Ente; per tale utilizzo la Società concessionaria dovrà corrispondere al Comune un importo annuo pari ad Euro 1.500 per la concessione in uso di tali uffici nonché per il consumo delle utenze energetiche. Tale importo sarà decurtato dalle competenze da corrispondere alla società.

Gli arredi e le attrezzature informatiche necessarie (stampante, fax, PC etc.) saranno a carico del concessionario

L'ufficio dovrà essere identificato con l'apposizione all'esterno di idonee indicazioni. Ai lavoratori assunti dal Concessionario sarà assicurato il trattamento economico e normativo previsto dal CCNL di riferimento. Il personale addetto al servizio è tenuto ad essere a conoscenza delle modalità di esecuzione del servizio in generale, con particolare riguardo alle mansioni e alle operazioni da espletare e dovrà sempre tenere una condotta irreprensibile e consona all'ambiente nel quale è chiamato ad operare, dimostrando consapevolezza delle particolari circostanze cui dovrà fare fronte.

L'Affidatario deve assicurare l'applicazione delle norme relative all'igiene e alla prevenzione degli infortuni dotando il personale dei mezzi di protezione personale idonei a soddisfare le esigenze di sicurezza e di salute in relazione alle attività ed ai materiali di utilizzo.

Presso tale recapito i contribuenti devono poter effettuare tutte le operazioni relative alla concessione oggetto del presente capitolato, con esclusione di ogni operazione in contanti. Presso la sede operativa l'affidatario deve inoltre esporre, e rendere consultabili, al pubblico i regolamenti e le tariffe emanate dall'Ente per le entrate tributarie comunali.

Sarà obbligo dell'Affidatario adottare nell'esecuzione di tutti i servizi e nella gestione di cui al presente disciplinare, i procedimenti e le cautele necessarie per garantire l'incolumità delle persone addette ai lavori e dei terzi nonché per evitare danni ai beni pubblici e privati.

Ogni più ampia responsabilità in caso di infortuni ricadrà, pertanto, sull'Affidatario restandone sollevata l'Amministrazione Comunale ed i propri funzionari.

La riscossione dei tributi, entrate patrimoniali e delle altre entrate del Comune di BELVEDERE M.MO dovrà essere svolta secondo le seguenti modalità:

*1. Controllo delle liste di carico elaborate:*

Il Concessionario procede, sulla base delle informazioni trasmesse dai competenti Uffici Comunali, alla formazione delle liste di riscossione delle entrate comunali entro trenta giorni dal ricevimento, ovvero nel minor termine richiesto comunque non inferiore a 20 giorni. Entro il termine prescritto, il Concessionario trasmette apposito tabulato riepilogativo contenente le indicazioni di cognome, nome, codice fiscale, indirizzo, importo dovuto distinto per anno, soprattasse, interessi e spese al competente Ufficio il quale, dopo la verifica dell'attività svolta, autorizza formalmente l'emissione degli avvisi di pagamento.

*2. Predisposizione ed inoltro degli avvisi di pagamento:*

In relazione alle liste di carico elaborate ed autorizzate dall'Ufficio comunale competente, il Concessionario procede alla predisposizione di avvisi di pagamento da inviare a ciascun contribuente, secondo il modello concordato con l'ufficio comunale stesso.

Dopo che gli Uffici comunali hanno autorizzato la bozza di stampa, il Concessionario provvede alla stampa ed all'inoltro dell'avviso di pagamento a mezzo posta ordinaria all'indirizzo del contribuente indicato dall'ente, non oltre dieci giorni antecedenti la scadenza prestabilita per il pagamento della prima rata. Gli avvisi non recapitati per anagrafica incompleta ovvero relativi a contribuenti sconosciuti all'indirizzo indicato dall'Ente, sono restituiti agli Uffici comunali, dopo aver effettuato una verifica preliminare, per ulteriori verifiche ed i controlli di competenza.

*3. Emissione avvisi di pagamento con notifica:*

Decorsi i termini per il pagamento dell'ultima rata degli avvisi di pagamento e degli accertamenti esecutivi emessi, il Concessionario, provvede a predisporre, previa specifica richiesta del Comune, una lista dei contribuenti inadempienti che verrà inoltrata agli uffici competenti per la validazione, entro i termini stabiliti dal comune e comunque di regola non inferiori a venti giorni liberi. Il Concessionario, ricevuta la validazione del Comune, procede ad elaborare e ad inviare ai contribuenti inadempienti un avviso di pagamento, avviso di accertamento esecutivo o sollecito di pagamento con notifica (a seconda della tipologia di entrata), comprensivo del relativo bollettino di pagamento o F24, a mezzo posta raccomandata A.R. all'indirizzo del debitore indicato dal Comune, non oltre dieci giorni antecedenti la scadenza prestabilita per il pagamento.

Gli atti non recapitati per anagrafica incompleta ovvero relativi a contribuenti sconosciuti all'indirizzo indicato dall'Ente, sono restituiti, dopo una verifica preliminare, all'Ufficio comunale competente che dovrà accertare l'esatto indirizzo e provvedere alla restituzione al concessionario.

*4. Comunicazione morosità e notifica ingiunzione fiscale e/o cartella di pagamento:*

Per le tipologie di entrata per le quali non è previsto l'avviso di accertamento esecutivo, entro i termini di scadenza degli avvisi con notifica il Concessionario provvede ad inviare al Comune la lista dei contribuenti che risultano inadempienti ai precedenti avvisi.

L'Ufficio comunale competente valida la lista ricevuta ed autorizza il Concessionario alla notifica del titolo esecutivo finalizzato sia alla costituzione in mora del contribuente che all'intimazione del pagamento.

*5. Accertamenti immobiliari*

Il Concessionario dovrà effettuare per il tramite del proprio personale e con l'ausilio di proprie risorse strumentali accertamenti presso gli immobili dei contribuenti per verificarne, visure e consistenza, oltre che gli allacci abusivi al sistema idrico comunale.

*6. Riscossione coattiva:*

Trascorso inutilmente il termine di 60 giorni dalla notifica dei titoli esecutivi il Concessionario dovrà procedere alla riscossione coattiva con le modalità e forme previste dalle norme in materia dandone avviso all'Amministrazione Comunale.

L'Ufficio Tributi del Comune si impegna a mettere a disposizione tutte le informazioni utili a tale scopo riferite al contribuente moroso e che sono da ritenersi necessarie per potere espletare la riscossione.

Ai fini dell'applicazione del regolamento comunale approvato con Deliberazione Consiliare n. 15 del 11.08.2020 (Regolamento per l'applicazione delle misure di contrasto all'evasione dei tributi locali ai sensi dell'articolo 15 ter del Decreto Legge 30 aprile 2019, n. 34) il concessionario fornirà agli uffici comunali competenti, con massima tempestività (massimo 7 giorni) le informazioni richieste.

**Art. 7 - Pagamenti dei Contribuenti e riversamento delle somme riscosse.**

In riferimento a quanto previsto in ordine alle modalità di riscossione delle entrate comunali, dovendosi applicare il quadro normativo vigente, tenuto conto delle definizioni e delle specifiche attuative dettate da AGID per la effettuazione dei pagamenti verso la pubblica amministrazione attraverso il sistema PagoPA, si stabilisce quanto segue.

Tutti i versamenti, sia di natura spontanea che coattiva, dovranno confluire su specifici conti correnti dedicati intestati al Comune di Belvedere M.mo e riferiti ai singoli servizi posti a gare nel rispetto di quanto disposto dall'art. 2-bis del D.Lgs. n. 193/2016 così come modificato dall'art. 1 comma 786 della Legge n. 160/2019.

Il Comune concederà al Concessionario l'accesso a tali conti correnti in sola visualizzazione, al fine di consentire la predisposizione di una dettagliata attività di rendicontazione con riferimento a ciascuna delle attività oggetto del presente capitolato, come meglio specificato nell'art. 8.

**Art. 8 - Rendicontazione.**

La Ditta aggiudicataria produrrà, entro il giorno 10 del mese successivo, con riferimento a ciascuna mensilità, un rendiconto analitico delle somme incassate ripartite per: tipologia di entrata, anno di riferimento e tipo di atto. Tale rendicontazione deve essere fornita in formato elettronico, affinché sia leggibile e elaborabile. Al termine di ogni esercizio finanziario l'aggiudicatario presenterà, entro il 30 gennaio successivo, la rendicontazione annuale delle attività svolte.

**Art. 9 - Pagamento del corrispettivo dovuto dal Comune al Concessionario.**

Spettano al Concessionario esclusivamente i corrispettivi derivanti dall'applicazione degli aggi (risultanti dalla offerta economica presentata in sede di gara) agli importi delle riscossioni

effettuate, che costituiscono la base di riferimento per la remunerazione dei singoli servizi oggetto di affidamento.

Si precisa che gli oneri previsti dall'art. 1, comma 803 della Legge n. 160 del 27.12.2019 lett. a) sono posti a carico del debitore così come stabilito dalla richiamata normativa, ma sono di esclusiva competenza dell'Ente. Essi spettano al Comune di Belvedere M.mo e non al concessionario.

Le spese per le attività cautelari ed esecutive della riscossione coattiva che non andranno a buon fine (quote inesigibili) saranno riconosciute all'aggiudicatario secondo le attività effettuate e rendicontate e rimborsate negli importi secondo le disposizioni di cui al Decreto del Ministero delle Finanze del 21 novembre 2000 pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale n. 30 del 06.02.2011.

Gli aggi spettanti al concessionario si applicano solo alle effettive riscossioni introitate per le attività svolte.

Si fa presente che, essendo l'Ente in stato di dissesto finanziario giusta Delibera di C.C. n. 71 del 30.10.2019, ai sensi dell'art. 252 co. 4 del Tuel tutte le entrate relative alle annualità 2019 e precedenti sono di competenza dell'Organismo Straordinario di Liquidazione (OSL); è necessario, pertanto, che il concessionario tenga separata la contabilità relativa agli aggi di competenza dell'OsL da quelli di competenza dell'Amministrazione *in bonis* ed emettere pertanto fatturazioni separate a seconda delle annualità di spettanza.

#### **Art. 10 - Stampa avvisi**

La stampa e la notifica degli avvisi è interamente a carico del Concessionario e i relativi costi non potranno formare oggetto di recupero/rimborso dal Comune.

Il soggetto affidatario dovrà provvedere:

- alla stampa degli atti non soggetti a notifica rispettando i lay out e i tracciati compatibili previsti per la postalizzazione a mezzo del prodotto fornito da Poste Italiane;
- alla stampa degli atti soggetti a notifica rispettando i lay out e i tracciati compatibili previsti per la postalizzazione a mezzo del prodotto RACCOMANDATA SMART o compatibili con i formati per la notifica a mezzo messi notificatori speciali.

Sarà cura e onere della società gestire la consegna materiale dei plichi all'Agente postale e/o ai messi notificatori e provvedere al monitoraggio delle attività di recapito, nonché di acquisizione e scansione ottica degli avvisi di ricevimento/relate di notifica.

#### **Art. 11 - Prestazioni aggiuntive o varianti**

Salvo quanto previsto all'art. 1, qualora nel corso del servizio, il Comune richiedesse al Concessionario prestazioni aggiuntive, comunque inerenti all'oggetto del presente affidamento, saranno concordate ulteriori condizioni economiche a mezzo di apposito atto separato, applicando per quanto compatibile per analogia gli aggi previsti dal presente capitolato.

### **Art. 12 - Obblighi del Comune.**

La Stazione Appaltante s'impegna a:

- a) Consegnare all'affidatario del servizio, con apposito verbale, le banche dati occorrenti per lo svolgimento delle attività oggetto del presente capitolato nonché l'accesso ai software dell'ente, e qualsiasi elemento, notizia e dato in suo possesso o sua disponibilità, necessario o anche solo utile all'espletamento del servizio;
- b) Favorire l'esecuzione delle attività in ogni forma, non esclusa la dovuta informazione ai cittadini dell'affidamento in corso;
- c) Concordare con l'affidatario tutte le attività da espletare;
- d) Incaricare un proprio responsabile della vigilanza sull'attività dell'affidatario ai fini dell'applicazione delle prescrizioni contenute nel presente capitolato;
- e) Provvedere su richiesta dell'affidatario all'attivazione di ogni utile collegamento telematico o banca dati on-line ed a consentirne illimitatamente l'accesso;
- f) Creare, mediante apposita procedura e modulistica, un accesso al SIATEL intestato all'aggiudicatario.

### **Art. 13 - Decadenza del Concessionario**

Il Concessionario incorre nella decadenza della concessione nei seguenti casi:

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

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

La procedura di decadenza per i casi di cui alle lettere a), c), d), e) ed f) è svolta nel rispetto del principio del contraddittorio.

Il gestore decaduto cessa dalla conduzione del servizio con effetto immediato dalla data di notifica del relativo provvedimento.

Allo scopo il Responsabile del Settore diffida il gestore decaduto a non effettuare alcuna ulteriore attività inerente al servizio e procede alla immediata acquisizione della documentazione riguardante la gestione, redigendo apposito verbale in contraddittorio con il gestore stesso.

La cancellazione e la sospensione dall'Albo e la decadenza dalla gestione non attribuisce al gestore alcun diritto ed indennizzo.

#### **Art. 14 - Obblighi del Concessionario.**

Il concessionario, assumendo la gestione dei servizi come individuati nel presente capitolato, subentra in tutti i diritti, obblighi ed oneri spettanti al Comune in conformità alle leggi ed ai regolamenti in materia ed è tenuto a provvedere a tutte le spese occorrenti, ivi comprese quelle per il personale impiegato. La gestione dei servizi medesimi avviene da parte del concessionario in modo autonomo e nel rispetto degli indirizzi fissati dal presente capitolato.

Il concessionario, assumendo la gestione dei servizi subentra in tutti gli obblighi del Comune e/o opera affinché l'Ente sia sempre adempiente anche nei confronti di altri organi amministrativi (es. trasmissione dati e flussi ad Organi Sovracomunali, se richiesto).

Le attività oggetto del servizio dovranno essere realizzate a regola d'arte, in base al principio di buona fede e correttezza in fase di esecuzione della concessione, osservando scrupolosamente tutte le disposizioni contenute nelle previsioni legislative che regolano il bando di gara ed il presente capitolato, nella normativa di settore e nei relativi regolamenti comunali, 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.

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

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

tempi utili. Il concessionario dovrà adoperarsi altresì, affinché i documenti e le istruzioni siano comprensibili e che i contribuenti possano adempiere con semplicità alle obbligazioni previste.

Gli atti prodotti dal concessionario dovranno essere motivati con indicazione dei presupposti di fatto che hanno determinato la decisione della stessa.

Il concessionario si impegna altresì a fornire anche i seguenti servizi:

- a) fornitura, su richiesta dell'Ufficio, delle notizie e di dati statistici inerenti il servizio;
- b) rilascio all'Ufficio, relativamente alle morosità non recuperate, di un documento attestante la non possibilità di recupero del credito, arricchito dalle informazioni acquisite durante lo svolgimento delle procedure e di tutti gli interventi effettuati;
- c) segnalazione di tutti gli elementi nuovi rilevati, che richiedono un aggiornamento delle banche dati in possesso degli Uffici competenti.

Il concessionario dovrà altresì garantire che tutto il personale addetto al servizio osservi l'obbligo di riservatezza sui dati personali e/o sensibili relativi all'utenza. Il concessionario sarà inoltre tenuto ad adottare, in conformità al Regolamento europeo 679/2016, le procedure e gli strumenti più idonei per proteggere e mantenere riservati i dati acquisiti, comunicati e/o trattati nell'ambito dello svolgimento del servizio affidato, garantendo che tutto il personale addetto al servizio conservi il più assoluto riserbo su dati e/o notizie raccolti nell'espletamento dell'incarico.

Il Concessionario sarà direttamente responsabile degli atti emessi e risponderà di eventuali danni od inconvenienti arrecati ai soggetti terzi, relativamente a persone o cose, durante l'esecuzione del servizio. A tal fine, l'elaborazione, la stampa, la sottoscrizione e la notifica degli atti ammessi e delle procedure intraprese, dovranno essere curati direttamente dallo stesso concessionario.

Le banche dati dovranno rimanere all'Ente, alla scadenza della concessione; in particolare dovrà essere utilizzato esclusivamente il software già in gestione presso l'Ente.

Il concessionario dovrà comunque effettuare, anche dopo la scadenza della concessione, la riscossione coattiva e le relative attività esecutive delle entrate ad essa affidate dai singoli Uffici entro i termini di scadenza del contratto.

Oltre alle norme contenute nel presente capitolato, nel bando e negli atti di gara, il concessionario si impegna espressamente, assumendosene anche i relativi oneri e responsabilità, all'osservanza delle seguenti disposizioni generali e loro successive modificazioni ed integrazioni:

- a) Legge 27 luglio 2000, n. 212 "Disposizioni in materia di statuto dei diritti del contribuente";
- b) D.Lgs. 30 giugno 2003, n. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali";
- c) C.C.N.L. della categoria di appartenenza del personale dipendente impiegato nelle attività e relativi adempimenti in merito agli oneri previdenziali ed assicurativi;
- d) D.Lgs. 9 aprile 2008, n. 81, in materia di sicurezza dei lavoratori;
- e) Legge 12 marzo 1999 n. 68 che disciplina il diritto al lavoro dei disabili;
- f) Ogni altra disposizione normativa avente effetto sui servizi affidati in concessione.

#### **Art. 15- Protocollo d'intesa**

Tra l'affidatario e la Stazione Appaltante dovrà 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. 16- Corrispettivi**

Il valore presuntivo del contratto ai fini dell'art. 35 del D. Lgs. n. 50/2016 è presuntivamente stimato in € 2.858.667,50 (oltre Iva se dovuta) - tre anni di durata contratto più tre anni di eventuale rinnovo, nonché gli eventuali sei mesi di proroga tecnica - come meglio dettagliato nel prospetto allegato A; il valore contrattuale dell'appalto triennale è pari ad Euro 1.319.385.

L'importo degli oneri per la sicurezza è pari a Euro 500,00, per come specificato nell'articolo 32.

Per tutta la durata della concessione, compreso l'eventuale rinnovo, il corrispettivo è costituito dall'aggio di aggiudicazione della gara da applicarsi sugli importi effettivamente riscossi. Trattasi di un importo meramente presuntivo calcolato sui dati desumibili dall'ultimo conto consuntivo approvato dall'Ente e che non tiene conto di dati certi sull'evasione totale che potrebbe derivare dall'attività di accertamento.

L'aggiudicatario ha diritto a 4 diversi aggi e precisamente (gli importi vanno aggiornati in relazione all'offerta presentata):

Aggio A1, per i servizi S1 indicati nel capitolato, il valore massimo è 1,50%;

Aggio A2, per i servizi S2 indicati nel capitolato, il valore massimo è 3,50%;

Aggio A3, per i servizi S3 indicati nel capitolato, il valore massimo è 15,00%;

Aggio A4, per i servizi S4 indicati nel capitolato, il valore massimo è 6%

Gli aggi sono dovuti esclusivamente in ragione delle somme effettivamente incassate dal comune per le attività svolte dal concessionario.

Gli aggi di cui al comma 2 del presente articolo non si cumulano tra di loro, per cui il concessionario ha diritto soltanto all'aggio previsto per la fase in cui si realizza effettivamente la riscossione dell'entrata.

L'aggio compensa l'affidatario per qualsiasi spesa, di qualunque natura, occorrente per la gestione delle attività in oggetto, ivi comprese le spese di notifica, le imposte e tasse gravanti sui proventi del Concessionario stesso, con esclusione dell'IVA che, ove dovuta, resta a carico dell'Amministrazione.

Si precisa che gli oneri previsti dall'art. 1, comma 803 della Legge n. 160 del 27.12.2019 lett. a) sono posti a carico del debitore così come stabilito dalla richiamata normativa, ma sono di esclusiva competenza dell'Ente. Essi spettano al Comune di Belvedere M.mo e non al concessionario.

Il Concessionario si obbliga a emettere, con priorità assoluta, gli atti relativi alle annualità prossime alla prescrizione, in considerazione dei tempi occorrenti per la notifica degli stessi.

### **Art. 17- Procedura di gara**

L'appalto sarà aggiudicato mediante procedura aperta prevista dall'art. 60 del D.Lgs. n. 50/2016 e s.m.i. in base al criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa di cui all'art. 95 del sopracitato provvedimento, valutabile in base ai seguenti elementi:

- a) Offerta progettuale: fino ad un massimo di 70 punti;
- b) Offerta economica: fino ad un massimo di 30 punti.

Il progetto tecnico dovrà indicare in maniera esauriente le modalità di gestione e di organizzazione delle attività oggetto della gara di appalto. Saranno valutate anche le proposte migliorative ed innovative rispetto alla gestione tradizionale delle attività suddette. I punteggi a disposizione per l'offerta progettuale e per l'offerta economica saranno attribuiti in base ai parametri di valutazione meglio dettagliati nel Bando e Disciplinare di gara al quale si fa rinvio. La Commissione di aggiudicazione, nominata ai sensi dell'art. 77 D.Lgs. n. 50/2016 e s.m.i., si occuperà di valutare le offerte. In tema di Commissione di Aggiudicazione, fino all'adozione della disciplina in materia di iscrizione all'Albo di cui all'articolo 78, si applica quanto previsto ex art. 216, comma 12 °, del D.Lgs. n. 50/2016 e s.m.i. (Disposizioni transitorie e di coordinamento).

La ditta concorrente che otterrà il punteggio globalmente più alto, sarà considerata aggiudicataria del servizio, purché tale offerta sia ritenuta valida ai sensi dell'art. 97 del D.Lgs. n. 50/2016 e s.m.i. L'Ente appaltante si riserva di aggiudicare l'appalto anche in caso di presentazione di una sola offerta, purché ritenuta valida e congrua dalla Commissione giudicatrice. A parità di punteggio, il servizio sarà aggiudicato al concorrente che avrà ottenuto il maggior punteggio all'offerta tecnica. Qualora anche tali punteggi siano paritari, si procederà mediante l'applicazione di quanto prevede l'art. 77 del R.D. n. 827/1924.

L'Ente appaltante, infine, a suo insindacabile giudizio e discrezionalità, si riserva di sospendere, revocare o annullare la gara in qualsiasi fase di svolgimento della stessa, anche di non procedere all'assegnazione della gara, senza che per questo il partecipante possa avanzare alcuna pretesa, accampare diritti, pretendere risarcimenti e rimborsi spesa od altro.

Si precisa che quanto proposto ed indicato nel progetto tecnico presentato dall'aggiudicatario costituirà parte integrante dello svolgimento del servizio e pertanto sarà ritenuto parte integrante del presente capitolato.

#### **Art. 18- Personale**

Il personale dell'affidatario impiegato per lo svolgimento delle attività oggetto del presente capitolato agirà sotto la diretta ed esclusiva responsabilità dell'affidatario medesimo. La società affidataria dovrà disporre di personale e mezzi adeguati a garantire il regolare e corretto funzionamento delle attività, attraverso l'impiego delle necessarie figure professionali, obbligandosi ad applicare, nei confronti dei lavoratori dipendenti, le condizioni previste dai contratti collettivi di lavoro di categoria e dagli eventuali accordi integrativi vigenti. Inoltre dovrà provvedere, a propria cura e spese, agli accantonamenti contemplati dagli stessi accordi collettivi, alle assicurazioni di legge ed all'osservanza di tutte le forme previdenziali stabilite, tenendone del tutto indenne e sollevato la Stazione Appaltante. La società affidataria, nella gestione del servizio adotta, inoltre, tutti gli accorgimenti ed i dispositivi di protezione per la tutela della sicurezza dei lavoratori, nel rispetto della normativa vigente.

La Stazione Appaltante rimane completamente estranea ai rapporti giuridici ed economici che intervengono tra la società affidataria ed il personale. Nessun diritto potrà essere fatto valere verso la Stazione Appaltante se non previsto da disposizioni di legge.

#### **Art. 19 - Requisiti e obblighi del personale**

Il personale del Concessionario deve essere adeguatamente formato, qualificato e comunque qualitativamente idoneo allo svolgimento delle attività affidate, nonché quantitativamente sufficiente a garantire la gestione dell'insieme della attività di front office, di back office e di call center.

L'elenco nominativo del personale addetto, delle corrispondenti mansioni/qualifiche e del contratto applicato, deve essere trasmesso all'Ente, entro 30 giorni dall'inizio delle attività e successivamente almeno una volta l'anno.

Il Concessionario dovrà richiamare, sanzionare e, se necessario o richiesto per comprovati motivi, sostituire i dipendenti che non osservassero una condotta responsabile e adeguata alla tipologia contratto. Le richieste dell'Ente, in questo senso, dovranno essere applicate da parte del Concessionario entro e non oltre venti giorni, salvo comprovati e eccezionali motivi che il Concessionario ha l'onere di dimostrare e/o documentare a giustificazione della condotta temporaneamente assunta dal proprio personale nei confronti dell'utenza e/o del personale dell'Ente appaltante. Tutti gli addetti alle operazioni dovranno essere muniti di tesserino di riconoscimento, con fotografia, prodotto dal Concessionario.

#### **Art. 20 - Riservatezza e segreto d'ufficio**

L'affidatario ed i suoi dipendenti o collaboratori sono vincolati dal segreto d'ufficio; pertanto, le notizie e le informazioni conosciute in dipendenza dell'esecuzione delle attività affidate non potranno in alcun modo ed in qualsiasi forma essere comunicate o divulgate a terzi, né utilizzate per fini diversi da quelli propri dello svolgimento dell'affidamento. Deve essere inoltre garantita l'integrale osservanza del G.D.P.R. 2016/679 e del D.Lgs. 196/03 e successive modifiche ed integrazioni, in materia di protezione dei dati personali. In caso di acclarata responsabilità personale dipendente per violazione degli obblighi imposti dal presente articolo, l'affidatario è tenuto ad adottare i provvedimenti consequenziali, compreso l'allontanamento dell'operatore che è venuto meno all'obbligo della riservatezza, fatta salva la possibilità della Stazione Appaltante di tutelare i propri interessi nelle competenti sedi giudiziarie.

#### **Art. 21 - Gestione archivi documentali**

Il Concessionario deve raccogliere, conservare e tenere a disposizione degli uffici comunali la documentazione amministrativa, nonché quella fornita dai contribuenti, debitamente archiviata e catalogata, secondo l'ordine derivante dall'attività di produzione degli atti. L'archiviazione di tutta l'attività amministrativa svolta dal Concessionario include le comunicazioni e rapporti con l'utenza

deve avvenire tramite archiviazione digitale, con l'obiettivo di creare il Fascicolo del contribuente accessibile al personale dell'Ente.

In particolare, il Concessionario deve provvedere alla scansione, all'archiviazione di tutti i documenti digitali, delle comunicazioni generate e alla conservazione di queste. Tra la documentazione oggetto di archiviazione vi sarà tutta la documentazione cartacea originata nel contesto delle attività oggetto di affidamento, quali (a solo titolo esemplificativo, ma non esaustivo) atti di accertamento, ingiunzioni di pagamento, intimazioni a pagare, ricevute di recapito e pagamento, memorie difensive etc.

### **Art. 22 – Banca dati e collegamento telematico**

L'Amministrazione Comunale fornirà alla società le banche dati di cui è in possesso alla data di affidamento della concessione e fornirà, per tutta la durata, accessi a nuove banche dati, purché funzionali agli obiettivi gestionali e all'efficacia e efficienza di quanto oggetto del contratto.

La Ditta affidataria di contro è tenuta a ricreare, implementare e tenere costantemente aggiornata la banca dati del servizio utilizzando i suddetti archivi documentali e acquisendo, autonomamente, ogni altro dato utile al completo e corretto svolgimento delle attività.

La banca dati dovrà essere visibile agli uffici dell'ente, preposti al controllo, pertanto, la società dovrà stabilire un collegamento telematico con l'Ente, che gli consenta la visualizzazione, permettendo anche l'eventuale trasmissione da remoto da parte dei preposti uffici comunali delle liste di sgravio che il soggetto affidatario dovrà quindi essere in grado di acquisire in tempo reale. Gli uffici dovranno essere abilitati alla consultazione telematica della banca dati.

Alla cessazione del rapporto contrattuale la banca dati benché realizzata o integrata dalla ditta aggiudicataria, è e resterà nella piena e esclusiva proprietà dell'Amministrazione Comunale.

Fermo restando che l'affidatario utilizza i software gestionali già in uso presso l'ente, questi dovrà:

- a) assicurare in ogni momento la completa visibilità della situazione aggiornata possessoria e contributiva del contribuente, per consentire all'Ente lo svolgimento delle attività riguardanti periodi pregressi;
- b) controllare l'attività espletata dall'aggiudicatario in merito agli adempimenti affidati;
- c) garantire l'integrità, la completezza e l'aggiornamento degli archivi onde assicurare la continuità immediata e automatica dell'attività di gestione del comune al termine dell'affidamento.

### **Art. 23 – Tutela della privacy**

Ente e Concessionario si impegnano, per quanto di competenza, alla puntuale applicazione di quanto previsto dal GDPR (Regolamento UE 2016/679) e della vigente normativa in materia di privacy in quanto applicabile.

L'Ente nella qualifica di "Titolare" dei trattamenti di dati personali nominerà, con atto formale, il concessionario quale "Responsabile esterno del trattamento dei dati" in relazione all'oggetto del contratto.

Il Responsabile ha l'obbligo di operare il trattamento dei dati personali di proprietà dell'Ente ai soli fini dell'espletamento dell'incarico ricevuto, adottando autonomamente le misure prescritte dalla normativa vigente.

Il Responsabile, nell'ambito della propria struttura aziendale, provvederà a individuare per iscritto le persone fisiche da nominare "Incaricati/autorizzati" del trattamento dei dati prescrivendo, tra l'altro, che abbiano accesso ai soli dati personali la cui conoscenza sia strettamente necessaria a adempiere ai compiti loro assegnati, nel rispetto del limite del minimo privilegio di accesso.

Il Responsabile ha l'obbligo di non comunicare e/o non diffondere a terzi i dati personali di cui viene a conoscenza, salvo il caso in cui lo svolgimento di alcune attività sia affidato a altre società; di tale caso il Responsabile dovrà preventivamente informare l'Ente per gli adempimenti connessi. L'Ente si riserva altresì il diritto di effettuare opportuni controlli o verifiche periodiche riguardo l'adeguatezza e l'efficacia delle misure di sicurezza adottate e il pieno rispetto delle norme di legge.

Durata della nomina a responsabile del trattamento dei dati:

- a) la nomina a "Responsabile esterno del trattamento dei dati" avrà durata fino alla scadenza contrattuale;
- b) la nomina decadrà comunque automaticamente in caso di revoca o interruzione anticipata dell'incarico, oppure in qualsiasi momento a insindacabile giudizio dell'Ente.

#### **Art. 24 - Gestione del rapporto con cittadini e utenti**

Il Concessionario deve attivare un servizio di front office presso la sede operativa, con risorse adeguatamente formate nell'ambito della specifica normativa disciplinante l'oggetto di affidamento, nonché nell'ambito di tutti i processi collegati all'attività di supporto alla gestione, di accertamento e riscossione coattiva e dei sistemi informativi di gestione delle banche dati tributarie e extra tributarie, in modo da garantire un'efficace, corretta e tempestiva informazione all'utenza.

Il Concessionario deve prevedere uno Sportello adeguato alle caratteristiche dimensionali dell'ente, finalizzato a garantire ottimali livelli di servizio all'utenza, così come indicato nel presente Capitolato.

Eventuali chiusure al pubblico, per motivate e particolari esigenze, devono sempre 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.

L'Assistenza al cittadino deve prevedere anche la gestione di una casella di posta elettronica, alla quale il cittadino potrà inoltrare eventuali richieste.

Il Concessionario deve prevedere un servizio specifico di agenda elettronica di appuntamenti allo sportello.

#### **Art. 25 - Gestione del call center**

Il Concessionario deve attivare un servizio di call center, con risorse dedicate e adeguatamente formate nell'ambito della specifica normativa disciplinante l'oggetto di affidamento, nonché nell'ambito di tutti i processi collegati all'attività di gestione ordinaria del tributo e dei sistemi informativi di gestione delle banche dati tributarie ed extra tributarie, in modo da garantire

un'efficace, corretta, e tempestiva informazione ai contribuenti che contattano (con chiamate da numero fisso) lo specifico numero verde attivato.

Per le chiamate da cellulare deve essere attivato un altro numero, con costi a carico del chiamante.

Il servizio deve essere svolto con un numero di risorse adeguato a seconda del periodo, dei provvedimenti inviati e dei conseguenti carichi di lavoro, in modo da garantire adeguati livelli di servizio come indicati nel presente Capitolato.

Il servizio deve essere attivo dal lunedì al venerdì per almeno 20 ore settimanali, con almeno due pomeriggi. Gli orari devono essere concordati con l'Ente, al fine di renderli maggiormente omogenei con quelli adottati per altri servizi al pubblico o per esigenze contingenti.

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

### **Art. 26 - Gestione e rendicontazioni contabili degli atti emessi e degli incassi**

Relativamente all'attività di rendicontazione degli atti emessi e delle procedure eseguite, il Concessionario deve fornire all'Ente, per ciascuna lista di carico o per ciascun accertamento di bilancio, i dati relativi a:

- a) situazione generale e dettagliata degli atti emessi;
- b) situazione debitoria e procedurale di ogni singolo contribuente.

Le rendicontazioni sopradescritte devono essere analitiche circa lo stato degli atti notificati (con l'indicazione di tutti i dati relativi alla notificazione e delle cause della mancata notificazione), delle rateizzazioni concesse, degli atti scaricati e annullati, dei rimborsi, delle compensazioni, dello stato delle eventuali procedure concorsuali intervenute, dello stato del pagamento e dello stato della eventuale riscossione coattiva.

Il Concessionario deve fornire all'Ente, per ciascuna annualità di bilancio (corrispondente all'annualità di emissione degli avvisi), l'importo aggiornato del totale degli avvisi emessi e regolarmente notificati. Tale importo dovrà essere sempre aggiornato sulla base degli atti annullati totalmente o parzialmente e degli sgravi emessi.

Deve, inoltre, fornire una relazione dettagliata e uno schema delle previsioni di entrata (con le relative previsioni di incasso) necessarie all'Ente per la redazione del bilancio di previsione. Il Concessionario deve, inoltre, fornire tutta la documentazione per la corretta gestione e riaccertamento dei residui attivi e per la redazione del rendiconto della gestione del Comune.

Relativamente all'attività di rendicontazione dei versamenti effettuati dai soggetti obbligati al pagamento, il Concessionario deve consentire all'Ente di procedere in qualsiasi momento alla regolarizzazione contabile delle somme incassate. A tal fine il Concessionario deve:

- a) acquisire i flussi di versamento provenienti da Poste o da altro canale con periodicità almeno settimanale e comunque concordata con l'Ente;
- b) provvedere alla riconciliazione dei pagamenti (compresi i bollettini bianchi, i bonifici e eventuali versamenti eseguiti sul conto di tesoreria) con le posizioni presenti in banca dati per gli avvisi emessi. Al fine di garantire la corretta e completa riconciliazione degli incassi, di consentirne 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;
- c) provvedere alla riconciliazione dei versamenti eseguiti tramite modello unificato di pagamento (F24) con le posizioni presenti in banca dati per gli avvisi di accertamento e con i relativi riversamenti eseguiti dall'Agenzia delle Entrate sul conto corrente postale intestato all'Ente o sul conto di tesoreria; al fine di garantire la corretta e completa riconciliazione degli incassi, consentire la rendicontazione e ridurre al minimo i pagamenti non riconciliati, il Concessionario deve mettere in atto tutte le attività a ciò necessarie, informatiche e all'occorrenza manuali;
  - d) fornire all'Ente una rendicontazione dettagliata, per ciascun flusso di versamento, che permetta la regolarizzazione contabile degli incassi in bilancio. Tale rendicontazione dovrà contenere l'indicazione della tipologia di entrata (es. imposta, sanzioni, interessi, recupero spese etc.), dell'annualità di riferimento, del capitolo di bilancio, del numero di accertamento di bilancio, di un'eventuale eccedenza nei pagamenti e di ogni altra informazione possa essere ritenuta utile dall'Ente per la regolarizzazione degli incassi;
  - e) fornire all'Ente una rendicontazione dettagliata che permetta il versamento del contributo all'IFEL secondo la misura, i termini e le modalità stabilite dalla normativa vigente e calcolato sull'intero ammontare delle somme riscosse per qualsiasi canale di pagamento;
  - f) fornire all'Ente una situazione aggiornata e puntuale dell'andamento delle riscossioni di propria competenza, distinta per annualità.

#### **Art. 27 - Gestione del contenzioso**

Il Concessionario si impegna a gestire ogni attività contenziosa giudiziale, in sede civile e tributaria, connessa all'oggetto dell'affidamento e a mantenere indenne l'Ente da ogni spesa diretta o conseguente.

In particolare, deve gestire, a proprie spese, in tutti i gradi di giudizio i contenziosi attivati presso le competenti Commissioni Tributarie e presso la Corte di Cassazione. Entro i successivi 30 giorni dal deposito degli atti deve essere consegnata all'Ente copia degli atti prodotti e una relazione sui probabili percorsi che potrebbe favorire la definizione stragiudiziale del contenzioso.

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 a esaurirsi, successivamente alla scadenza della concessione.

Alla fine di ogni anno il concessionario dovrà fornire un report del contenzioso per ogni singola entrata.

#### **Art. 28 - Esecuzione delle attività d'ufficio**

In caso di interruzione in tutto o in parte delle attività, qualunque sia la causa, anche di forza maggiore, l'Amministrazione Comunale avrà la facoltà di provvedere direttamente alla gestione dello stesso sino a quando saranno cessate le cause che hanno determinato tale circostanza, avvalendosi eventualmente anche dell'organizzazione della ditta, ferme restando tutte le responsabilità a suo carico derivanti dall'interruzione. Tutte le spese e i rischi derivanti dall'esecuzione della concessione in oggetto rimarranno a completo carico del Concessionario.

### **Art. 29 - Obblighi successivi alla scadenza**

Il Concessionario, entro il termine di 30 giorni dalla scadenza del contratto, è tenuto a consegnare al Comune, oltre ai rendiconti, atti e documenti indicati nel presente capitolato e alla documentazione della gestione contabile delle attività, anche la seguente documentazione:

- a) originali delle dichiarazioni e denunce acquisite allo sportello;
- b) l'elenco degli avvisi di accertamento notificati e definitivi;
- c) elenco degli avvisi di accertamento notificati e oggetto di contenzioso;
- d) la documentazione relativa ai ricorsi pendenti;
- e) gli atti insoluti o incorso di formalizzazione, per il prosieguo dell'azione amministrativa;
- f) l'elenco dei contribuenti attivi (completo di dati anagrafici, residenza o sede legale, recapito telefonico, mail e referente), con relativi dati necessari al fine del calcolo del tributo;
- g) le attestazioni di notifica degli atti in originale;
- h) la banca dati delle immagini (scansioni) delle attestazioni di notifica;
- i) ogni altra informazione utile relativa alle attività di accertamento e riscossione delle entrate.

L'affidatario deve provvedere alla consegna delle banche dati aggiornate e di tutta la documentazione cartacea e informatica e di ogni ulteriore informazione e dato al fine del proseguimento delle attività.

Al termine del contratto, la società, dovrà consegnare al Comune o alla società subentrante, gli atti insoluti o in corso di formalizzazione.

### **Art. 30 - Gestione delle inesigibilità**

La Ditta Affidataria trasmetterà al Comune, con periodicità almeno annuale, e comunque nei termini utili per la gestione dei residui attivi nel bilancio comunale, gli elenchi e la documentazione relativa ai soggetti debitori e alle ispezioni negative effettuate presso i pubblici registri (Pra e Conservatorie), nonché degli archivi dei pagamenti tramite F24, delle dichiarazioni dei redditi e delle locazioni per la ricerca dei terzi, accessibili attraverso l'accesso e la consultazione dell'Anagrafe Tributaria.

### **Art. 31 - Spese ed oneri fiscali – Pubblicazione cartacea**

Dopo l'aggiudicazione l'impresa sarà invitata a presentarsi per la stipulazione del contratto nella forma dell'atto pubblico amministrativo. Tutte le spese, compresi gli oneri fiscali inerenti e conseguenti alla stipulazione del contratto di Concessione nessuna eccettuata od esclusa, saranno a carico del Concessionario.

Il Concessionario dovrà provvedere al deposito delle spese di contratto, di bollo, diritti di rogito e di registrazione.

Il Concessionario, previa autorizzazione scritta del Responsabile Comunale, è tenuta comunque ad iniziare il servizio anche se, a causa di ritardi, non sarà ancora sottoscritto il contratto d'appalto.

Inoltre in ossequio al disposto dell'art. 34, comma 35, del D.L. 18 ottobre 2012, n. 179 (decreto sviluppo), come modificato in sede di conversione dalla Legge 17 dicembre 2013, le spese per la pubblicazione della presente procedura concorsuale sono a carico dell'aggiudicatario e devono essere rimborsate alla stazione appaltante entro il termine di sessanta giorni dall'aggiudicazione e comunque prima della stipula contrattuale.

### **Art. 32 - Oneri per la sicurezza da interferenze**

Nell'ambito della realizzazione dei servizi in concessione è previsto che la Ditta concessionaria disloci presso l'Ente suo personale per la realizzazione di servizi di supporto informativo allo sportello, con ruolo di accoglienza, informazione, di assistenza tecnico-professionale verso l'utenza.

Gli oneri di sicurezza derivanti da interferenze prodotte nell'esecuzione del servizio oggetto del presente appalto e non soggetti a ribasso, di cui all'art. 26, comma 3, del D. Lgs. 81/2008 e s.m.i., sono stati pertanto valutati in Euro 500,00 e si riferiscono alla realizzazione del corso di formazione iniziale per il congiungimento di intesa e conoscenza fra lavoratori comunali e lavoratori della Ditta Concessionaria, specifici per la conoscenza dell'ambiente, delle prassi e dei regolamenti insiti della struttura ospitante.

Gli oneri della sicurezza non sono soggetti a ribasso d'asta e saranno liquidati alla Ditta Affidataria solo dopo la realizzazione di quanto previsto, mediante emissione di regolare fattura.

Il Concessionario inoltre si obbliga, ai sensi dell'art. 26, comma 2 lettera a) e b) e art. 26, comma 3, del D. Lgs. n. 81/2008 e s.m.i. a coordinarsi ed a cooperare con il Comune anche attraverso la partecipazione alle riunioni di cooperazione e coordinamento che verranno convocate.

L'inosservanza delle leggi in materia di lavoro e di sicurezza di cui al presente articolo, determinano la risoluzione del contratto.

### **Art. 33 - Cauzione Definitiva.**

A garanzia del puntuale adempimento di tutte le attività, degli obblighi e degli oneri derivanti dal presente contratto e dalla sua esecuzione, l'Affidatario stipulerà con istituto bancario o assicurativo di primaria importanza, polizza fideiussoria pari alla percentuale prevista dal D.Lgs. 50/2016 sull'importo contrattuale, della stessa durata dell'affidamento e di sue eventuali proroghe, polizza da svincolarsi con atto formale dell'Amministrazione Comunale a seguito della verifica della piena osservanza di tutti gli obblighi contrattuali ivi compresi quelli successivi alla scadenza della presente convenzione.

La polizza dovrà prevedere espressamente la rinuncia al beneficio della preventiva escussione del debitore principale, la rinuncia alla eccezione di cui all'articolo 1957, comma 2, del CC, nonché la operatività della garanzia medesima entro 15 (quindici) giorni a semplice richiesta scritta della Amministrazione Comunale.

Tale polizza fideiussoria costituisce contratto di garanzia autonoma rispetto alle sorti del contratto cui accede.

### **Art. 34 – Assicurazione**

La società aggiudicataria assume in proprio ogni responsabilità in caso di infortuni e di danni, anche erariali, arrecati alle persone ed alle cose tanto dell'Amministrazione che di terzi, in dipendenza di manchevolezze o di trascuratezze nell'esecuzione delle prestazioni di cui al presente capitolato.

La ditta stessa è tenuta a stipulare per tutta la durata del contratto, con primaria Compagnia di Assicurazioni apposita polizza contro i relativi rischi, per un massimale non inferiore a € 5 milioni per ogni sinistro, contenente l'espressa rinuncia da parte della Compagnia ad ogni azione di rivalsa nei confronti del Comune di BELVEDERE M.MO (CS).

Copia della polizza dovrà essere prodotta al Comune prima della sottoscrizione del contratto e prima dell'attivazione del servizio.

La polizza dovrà coprire l'intero periodo del servizio.

L'appaltatore s'impegna a presentare alla stazione appaltante, ad ogni scadenza annuale della polizza, la dichiarazione da parte della compagnia assicurativa di regolarità amministrativa di pagamento del premio.

Qualora l'aggiudicatario disponga di polizze, stipulate in precedenza, conformi a quanto sopra indicato, potrà ottemperare agli obblighi contrattuali corredando le medesime di appendice dalla quale risulti che i massimali e le garanzie richieste s'intendono vincolati a favore della Stazione Appaltante.

### **Art. 35 - Controversie.**

Ogni e qualsiasi controversia che dovesse insorgere nel corso dell'espletamento del presente contratto è competente il Foro di Paola (CS).

### **Art. 36 - Sanzioni e risoluzione del contratto.**

In caso di mancata osservanza, da parte del Concessionario incaricato, delle prescrizioni previste nel presente capitolato, si applicherà la sanzione pecuniaria di € 1.000,00 (mille/00) per ogni singola violazione.

In riferimento a quanto previsto dal presente capitolato, per ogni giorno di ritardo rispetto all'obbligo di avvio delle attività sarà applicata una penale di € 250,00 (duecentocinquanta/00) pro-die.

Il Comune provvederà a contestare i fatti all'affidatario, a mezzo pec, assegnando a quest'ultimo 5 giorni solari dal ricevimento, per fornire le eventuali controdeduzioni. In caso di rigetto delle controdeduzioni da parte dell'ente o di non presentazione delle stesse, l'affidatario dovrà provvedere al pagamento della penale nei termini e secondo le modalità previste nella lettera di contestazione o nella successiva lettera di irrogazione della penalità. Qualora l'ente non provveda al pagamento, il Comune si avvarrà del deposito cauzionale o su quanto dovuto, a qualsiasi titolo, all'affidatario.

Le contestazioni saranno comunicate alla Commissione per la gestione dell'albo dei soggetti abilitati ad effettuare attività di riscossione dei tributi di cui al D.M. 09.03.2000, N. 89. Nel caso di reiterate e gravi irregolarità o abusi nell'espletamento delle attività, previa contestazione tramite pec delle inadempienze al concessionario e assegnazione allo stesso di un termine di 15 giorni per le eventuali controdeduzioni, il contratto potrà essere risolto anticipatamente.

Fatta salva l'applicazione delle sanzioni di cui ai commi precedenti, l'Amministrazione Comunale si riserva di agire per la richiesta del risarcimento dei danni imputabili a colpa del Concessionario.

Tutte le clausole del presente capitolato sono comunque essenziali e pertanto ogni eventuale inadempienza può produrre la risoluzione del contratto stesso, previa diffida scritta.

L'Amministrazione in particolare può risolvere il contratto senza formalità alcuna nei seguenti casi:

1. recidiva nel compimento di irregolarità o reiterati abusi nella conduzione del servizio, accertati nelle forme e nei modi previsti nel presente capitolato;
2. cessazione dell'attività, concordato preventivo, di fallimento, di stato di moratoria e di conseguenti atti di sequestro, pignoramento, etc. a carico del Concessionario aggiudicatario.
3. decadenza dalla gestione nei casi previsti dall'art. 13 del D.M. Finanze 289/2000, ossia la cancellazione dall'albo ai sensi dell'art. 11 del D.M. Finanze 289/2000;
4. inosservanza degli obblighi previsti dall'atto di affidamento e dal relativo capitolato d'onori;
5. non aver prestato o adeguato la cauzione stabilita per l'effettuazione del servizio;
6. aver commesso gravi abusi o irregolarità nella gestione;
7. sospensione o abbandono del servizio;
8. continuate irregolarità o reiterati abusi nella conduzione del servizio ed inadempienze contrattuali;
9. violazione del divieto di cessione del contratto;
10. inosservanza delle leggi vigenti in materia e successive modifiche, nel corso del contratto;
11. mancato raggiungimento, al secondo anno di attività, dell'obiettivo minimo di riscossione della percentuale del 65%;
12. se il Comune decide di fare internamente tutti i servizi tributari.

Il mancato rispetto dei tempi e delle modalità di gestione previste dal presente capitolato, comporterà l'incameramento dell'intera cauzione definitiva, restando impregiudicata la facoltà per l'Ente di adire le vie legali per il risarcimento dei danni derivanti dalla mancata consegna delle banche dati.

### **Art. 37 - Subappalto e Cessione del contratto**

È ammesso il subappalto nella misura non superiore al 30% (trentapercento) dell'importo contrattuale, e nel rispetto dei limiti e delle altre disposizioni di cui all'art. 105 del D.Lgs. 50/2016.

Il subappalto non comporta alcuna modificazione agli obblighi e agli oneri dell'aggiudicatario che rimane unico e solo responsabile nei confronti del Comune di BELVEDERE MARITTIMO delle prestazioni subappaltate.

Si precisa peraltro che l'aggiudicatario deve praticare, per le prestazioni affidate in subappalto, gli stessi prezzi unitari risultanti dall'aggiudicazione, con ribasso non superiore al venti per cento, e che l'esecuzione delle prestazioni affidate in subappalto non può formare oggetto di ulteriore subappalto.

Se il concorrente intende subappaltare, dovrà indicare all'atto dell'offerta, le attività e/o i servizi che intende affidare in subappalto.

L'affidamento in subappalto è sottoposto, ai sensi del richiamato art. 105 del D.Lgs. n. 50/2016 alle Condizioni specifiche previste nel Disciplinare di gara.

E' fatto divieto di cessione del contratto.

### **Art. 38 - Attività di controllo.**

Il Concessionario incaricato agevolerà qualunque ispezione, controllo e verifica, da parte degli incaricati del Comune, rendendosi disponibile a fornire tempestivamente dati ed informazioni richiesti e/o ritenuti utili ai fini della verifica in corso.

L'ente si riserva, con ampia e insindacabile facoltà e senza che il Concessionario nulla possa eccepire, di effettuare verifiche e controlli circa la perfetta osservanza, da parte del Concessionario, di tutte le disposizioni contenute nel presente Capitolato e nel contratto successivo e in modo specifico controlli di rispondenza e di qualità.

Al fine di ottimizzare il risultato delle attività l'Ente si riserva inoltre il diritto di approvare preventivamente il programma di attività, le procedure che il Concessionario intende porre in essere, con lo scopo di assicurare il pieno rispetto delle leggi e/o dei regolamenti vigenti nelle materie interessate e la corrispondenza dei metodi e dei programmi alle esigenze dell'Ente e dei suoi uffici.

Il Concessionario, inoltre, ha l'obbligo di rendere conto delle proprie attività fornendo a richiesta dell'Ente relazioni dettagliate sui singoli punti delle attività svolte.

L'Amministrazione Comunale, tramite il Responsabile del Settore Finanziario, al fine di verificare la correttezza di tutte le fasi di attività, ha facoltà di svolgere controlli, sia sui dati bonificati e/o modificati a seguito del servizio affidato e che dovranno essere trasmessi dal Concessionario secondo quanto disposto dal presente capitolato, sia sugli atti prodotti dal Concessionario, sia sugli annullamenti dalla stessa effettuati a seguito dell'emissione di atti errati.

Nella sede operativa del concessionario potrà operare anche con funzione di controllo e formazione un dipendente comunale.

### **Art. 39 - Accettazione norme da Capitolato.**

La semplice presentazione dell'offerta implica l'accettazione di tutte le condizioni e norme contenute nel presente capitolato descrittivo e prestazionale.

Mentre l'offerente resta impegnato per effetto della presentazione dell'offerta stessa, il Comune non assumerà verso di questi alcun obbligo se non quando risulteranno perfezionati, a norma di legge, tutti gli atti inerenti alla procedura in questione e ad essa necessari e dipendenti.

### **Art. 40 - Fonte di finanziamento.**

L'appalto è finanziato con fondi di bilancio derivanti dagli incassi oggetto di riscossione del presente capitolato.

**Art. 41 - Presentazione rendiconti gestionali e contabili.**

Il Concessionario entro il 31 Gennaio successivo ad ogni anno solare e comunque alla chiusura del contratto, dovrà rendere il conto delle somme gestite all'Amministrazione, secondo le modalità previste dalla Legge.

**Art. 42 – Tracciabilità dei flussi e Codice Antimafia**

Il Concessionario è tenuto al rispetto della Legge n. 136/2010 e smi e del D.Lgs. n. 159/2011. Il mancato rispetto della suddetta normativa è causa di risoluzione espressa del contratto.

**Art. 43 - Norme finali.**

Gli eventuali aumenti o riduzioni delle tariffe o dei diritti inerenti i servizi oggetto della concessione dovranno essere stabiliti con deliberazione dal Comune e trasmessi al Concessionario incaricato.

Per tutto quanto non previsto dal presente capitolato si fa riferimento alle disposizioni di legge vigenti in materia, nonché alle disposizioni civilistiche, contrattuali e ai regolamenti e deliberazioni comunali.

## ALLEGATO "A" –

## VALORE DELL'APPALTO DI GARA

	gettito/ruolo presunto annuo	AGGIO	corrispettivo presunto annuo	valore presuntivo contratto ex art. 35 D.Lgs. 50/2016 (3+3+proroga 6 mesi)	valore presuntivo appalto triennale		
IMU	1.800.000,00	1,50%	27.000,00	175.500,00	81.000,00	S1	452.385,00
TARI	2.049.000,00	3,50%	71.715,00	466.147,50	215.145,00	S2	
SERV IDRICO	1.457.000,00	3,50%	50.995,00	331.467,50	152.985,00		
LAMPADE VOTIVE	31.000,00	3,50%	1.085,00	7.052,50	3.255,00		
ACCERTAMENTI IMU DAL 2017 AL 2025	300.000,00	15%	45.000,00	292.500,00	135.000,00	S3	675.000,00
ACCERTAMENTI TARI DAL 2017 AL 2025	600.000,00	15%	90.000,00	585.000,00	270.000,00		
ACCERTAMENTI SERV IDRICO DAL 2017 AL 2025	600.000,00	15%	90.000,00	585.000,00	270.000,00		
CDS DAL 2018 AL 2025	1.066.666,67	6%	64.000,00	416.000,00	192.000,00	S4	192.000,00
CONCESSIONI DEMANIALI	-	6%	-	-	-		
			<b>439.795,00</b>	<b>2.858.667,50</b>	<b>1.319.385,00</b>		