



# COMUNE DI ISERNIA

## CAPITOLATO D'ONERI

### Sommario

Articolo 1 – Oggetto dell'affidamento.....	2
Articolo 2 – Valore dell'affidamento.....	3
Articolo 3 – Descrizione dei servizi oggetto della gara di affidamento .....	3
Articolo 3.1 – Descrizione particolareggiata dei servizi.....	7
Articolo 4 – Durata, opzioni e proroga .....	13
Articolo 5 – Subaffidamento.....	13
Articolo 6 – Modalità e clausole generali e particolari di esecuzione del servizio. ....	13
Articolo 7 – Corrispettivi e relative modalità di determinazione .....	15
Articolo 8 – Riscossione, rendicontazione e pagamento dei corrispettivi .....	16
Articolo 9 – Gestione del rapporto con i cittadini contribuenti.....	16
Articolo 10 – Attività di contenzioso in capo alla ditta aggiudicataria .....	17
Articolo 11 – Vigilanza e controlli .....	17
Articolo 12 – Cauzione definitiva.....	18
Articolo 13 - Tutela della privacy .....	18
Articolo 14 – Livelli di servizio e Penali .....	16
Articolo 15 – Decadenza .....	21
Articolo 16 – Cause di risoluzione.....	22
Articolo 17 – Modifica del contratto – Recesso .....	22
Articolo 18 – Divieto di cessione.....	22
Articolo 19 – Oneri .....	22
Articolo 20 – Foro competente e Norme di rinvio.....	22

## **Articolo 1 – Oggetto dell'affidamento**

L'affidamento ha per oggetto l'affidamento in concessione della gestione dei canoni idrici, della gestione del canone unico patrimoniale, dell'attività di accertamento dell'IMU/TASI/TARI e della riscossione coattiva delle entrate tributarie ed extra-tributarie del Comune di Isernia così come segue:

- a) IMU (accertamento e riscossione coattiva)
- b) TARI (accertamento e riscossione coattiva)
- c) Canoni idrici (gestione ordinaria, ivi compresa la lettura dei contatori, riscossione spontanea, accertamento e riscossione coattiva)
- d) Canone Unico Patrimoniale (gestione ordinaria, riscossione spontanea, accertamento e riscossione coattiva)
- e) Imposta comunale sulla pubblicità, Diritti sulle pubbliche affissioni e TOSAP per annualità pregresse (accertamento e riscossione coattiva)
- f) TASI per annualità pregresse (accertamento e riscossione coattiva)
- g) Fitti attivi, Canoni patrimoniali, Rette, Violazioni al Codice della Strada, Oneri di Urbanizzazione ed altre entrate comunali (riscossione coattiva)

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

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

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

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

## **Articolo 2 – Valore dell'affidamento**

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

Il valore presunto della concessione, calcolato ai sensi dell'art. 167 del D.Lgs 50/2016 ss.mm.ii. è pari ad € 2.430.420,00 oltre IVA. Tale valore è stato calcolato tenendo conto degli aggi massimi previsti dal Capitolato d'affidamento, nonché delle somme effettivamente riscosse e relative all'ultimo consuntivo approvato dall'Ente, e di quelle stimate come ragionevolmente conseguibili, in relazione alle attività di accertamento e riscossione coattiva svolte e delle presunte evasioni ed elusioni. L'importo presunto del contratto, data la natura estimativa, non è vincolante né fonte di responsabilità per l'Ente, né motivo di pretesa verso l'Ente.

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

L'affidamento è finanziato con fondi comunali.

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

## **Articolo 3 – Descrizione dei servizi oggetto della gara di affidamento**

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

**S.1- Gestione dei canoni idrici e del canone unico patrimoniale:** lettura contatori idrici, censimenti/mappature territorio, utenze e rilevazioni, ivi compreso il Piano Generale degli Impianti pubblicitari, elaborazione liste di carico, riscossione spontanea, bollettazione e fatturazione, aggiornamenti banche dati, ricezione dichiarazioni di variazione, rendicontazione e abbinamento versamenti - anche F24 - PagoPA - elaborazione liste morosi, elaborazione, emissione e notificazione degli avvisi di accertamento, assistenza ai contribuenti/utenti – sportello informativo front/office, ausilio per la predisposizione degli atti regolamentari dell'Ente, delle tariffe, del Piano finanziario Servizio Idrico Integrato, delle previsioni di gettito, della predisposizione ed invio di questionari, informative, ecc.

**S.2- Attività di accertamento IMU/TASI/TARI:** controllo del territorio, incrocio delle dichiarazioni, verifiche catastali, omessi, ritardati e parziali versamenti, accertamento evasioni/elusioni/abusi, elaborazione, emissione e notificazione degli avvisi di accertamento, intimazioni, avvisi di mora, solleciti di pagamento, rimborsi, aggiornamento banche dati, predisposizione liste di carico per la successiva fase della riscossione coattiva, assistenza ai contribuenti/utenti – sportello informativo front/office, ecc.

**S.3- Riscossione coattiva entrate tributarie ed extra-tributarie:** da effettuarsi a mezzo di ingiunzione fiscale ex R.D. 639/1910 per tutte le entrate tributarie ed extra-tributarie, sulla base degli avvisi di accertamento/atti di messa in mora notificati prima del 1 Gennaio 2020 e sugli avvisi di accertamento esecutivi / atti di messa in mora notificati a partire dal 1 Gennaio 2020, intimazioni di pagamento, solleciti, procedure esecutive, sgravi, ecc. effettuati dal concessionario, gestione del Contenzioso, assistenza ai contribuenti/utenti – sportello informativo front/office.

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

Per quanto sopra, al fine di attuare una gestione integrata del servizio è ipotizzabile classificare le attività nelle 8 macro-aree, di seguito riportate.

### **Organizzazione del servizio**

Il Concessionario dovrà garantire, presso lo sportello informativo, la presenza di personale specializzato e con esperienza professionale nel settore tributi e delle entrate extratributarie. Eventuali chiusure al pubblico della sede, per motivate e particolari esigenze, dovranno essere sempre preventivamente concordate con l'Ente.

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

- Lunedì: 09:00 – 13:00
- Martedì: 09:00 – 13:00 e 15:00 – 17:00
- Mercoledì: 09:00 – 13:00
- Giovedì: 09:00 – 13:00 e 15:00 – 17:00
- Venerdì: 09:00 – 13:00

Il personale utilizzato sarà impiegato nella gestione dello sportello informativo per il contribuente/utente e nella cura e gestione delle attività di analisi, aggiornamento, riallineamento dati, implementazione/aggiornamento dei flussi informativi, implementazione PagoPA, implementazione di sistemi di prenotazione online, invio massivo di messaggistica, ecc.

### **Gestione dei servizi**

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

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

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

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

**Formazione delle liste di riscossione.** Il Concessionario, dopo aver provveduto nel caso dei canoni idrici alla lettura dei contatori, procede alla formazione delle liste di riscossione delle entrate comunali tenendo conto delle tariffe/aliquote, delle date di scadenza e di qualunque altra disposizione prevista da Legge, provvedimenti ARERA, Delibere Comunali e/o con Regolamenti. **Trenta giorni prima delle scadenze**, il Concessionario, prima dell'emissione degli atti (avvisi bonari, avvisi di accertamento, ingiunzioni etc) trasmette, per opportuna informazione, apposito tabulato riepilogativo contenente le indicazioni di cognome, nome, codice fiscale, indirizzo, importo dovuto distinto per anno, per quotacapitale, sanzioni, interessi e spese all'Ufficio Tributi.

**Predisposizione ed inoltro degli atti.** Successivamente il Concessionario provvede alla stampa ed all'inoltro degli atti secondo gli strumenti concordati con l'Ente (mezzo posta ordinaria – AR o notifica tramite messo comunale), all'indirizzo del contribuente **non oltre quindici giorni antecedenti la scadenza prestabilita** per il pagamento.

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

### **Erogazione servizi**

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

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

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

### **Back office**

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

### **Front Office:**

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

### **Specifiche del front office:**

- Il Concessionario si dovrà impegnare ad attivare gli uffici per il servizio di front office/sportello informativo presso i locali messi a disposizione dell'Ente (**tempo max 30 giorni, naturali e consecutivi, dal verbale di consegna del servizio**).
- Gli arredi e le attrezzature informatiche necessarie (stampante fax Pc etc) dovranno essere conformi alle normative vigenti in relazione ai luoghi di lavoro ed in grado di assicurare la piena connessione ed integrazione con il sistema informatico comunale.
- L'ufficio dovrà essere identificato con l'apposizione all'esterno dell'edificio di idonee indicazioni.
- Ai lavoratori assunti sarà assicurato il trattamento economico e normativo previsto dal CCNL di riferimento. Il personale addetto al servizio è tenuto ad essere a conoscenza delle modalità di esecuzione del servizio in generale, con particolare riguardo alle mansioni e alle operazioni da espletare e dovrà sempre tenere una condotta irreprensibile e consona all'ambiente nel quale è chiamato ad operare, dimostrando consapevolezza delle particolari circostanze cui dovrà fare fronte. Il Concessionario deve assicurare l'applicazione delle norme relative all'igiene e alla prevenzione degli infortuni dotando il personale dei mezzi di protezione personale idonei a soddisfare le esigenze di sicurezza e di salute in relazione alle attività ed ai materiali di utilizzo. Sarà obbligo del concessionario adottare nell'esecuzione di tutti i servizi e nella gestione di cui al presente disciplinare, i procedimenti e le cautele necessarie per garantire l'incolumità delle persone addette ai lavori e dei terzi nonché per evitare danni ai beni pubblici e privati. Ogni più ampia responsabilità in caso di infortuni ricadrà, pertanto, sul concessionario, restandone sollevata l'Amministrazione Comunale ed i propri funzionari.

### **Riscossione spontanea e rendicontazione**

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

### **Accertamento**

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

### **Gestione del Contenzioso**

- L'aggiudicatario curerà il contenzioso in tutti i gradi di giudizio e nei vari ordini di giurisdizione (Tributario e Civile) sia nel caso in cui venga chiamato in causa il Concessionario sia nel caso in cui venga citato esclusivamente l'Ente.

### **Riscossione tramite Ingiunzione**

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

### **Sistema informatico**

Il concessionario dovrà utilizzare per l'erogazione dei servizi l'apposito applicativo software in uso presso gli uffici comunali.

### **Articolo 3.1 – Descrizione particolareggiata dei servizi**

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

#### **S.1 – Servizi di gestione:**

##### **S.1.a) Canoni idrici**

Alla ditta aggiudicataria verranno affidati:

- rilevazione dei consumi dell'acqua potabile attraverso la lettura dei contatori con certificazione fotografica su supporto informatico della lettura effettuata e della matricola del contatore, ai fini della fatturazione dei consumi;
- verifica delle generalità degli intestatari delle utenze (dati anagrafici, residenza, codice fiscale);
- verifica dei dati delle utenze (ubicazione e numero civico);
- segnalazione di eventuali discordanze tra l'intestatario dell'utenza e l'utente effettivo;
- verifica della destinazione d'uso della fornitura;
- segnalazione di eventuali utenze abusive o irregolari;
- rilevazione delle fonti di prelievo di acqua diverse dalla rete idrica comunale;
- rilevazione del numero di matricola del contatore;
- verifica dello stato dei contatori;
- segnalazione di eventuali contatori fermi o illeggibili o con matricola illeggibile o che presentino anomalie;
- apposizione dei sigilli per i contatori che verranno segnalati dall'ufficio comunale competente;
- rilevazione di perdite in atto.

Il concessionario dovrà inoltre:

- porre in essere tutti gli adempimenti volti all'attività di verifica e controllo delle letture, richiesti a seguito di segnalazioni da parte degli utenti o ritenuti necessari dall'Amministrazione;
- predisporre una linea telefonica con relativo servizio di segreteria per permettere agli utenti di effettuare eventuali comunicazioni;

- effettuare il data entry dei dati rilevati nella banca dati dell'Ente, utilizzando le procedure informatiche messe a disposizione da quest'ultimo;
- effettuare elaborazioni per individuare situazioni di particolare rilevanza (es. mancate letture, autoletture o letture d'ufficio ripetute per più anni, presenza di consumi potenzialmente anomali);
- garantire, durante il periodo delle rilevazioni dei consumi, la apertura di un punto di accoglienza degli utenti presso gli uffici per l'attività di front-office;
- fornire tutti i dati delle rilevazioni e i diversi elenchi previsti sia su supporto cartaceo che su supporto informatico per la formazione dei ruoli;
- garantire la stampa e postalizzazione delle relative fatture;
- predisporre idoneo materiale per informare tempestivamente gli utenti circa i tempi e le modalità di svolgimento dell'attività di rilevazione.

Gestione dei rapporti con l'utenza con messa a disposizione dell'utente di uno sportello informativo e di tutta la modulistica necessaria all'espletamento delle varie istanze sia in formato cartaceo che in formato elettronico.

Aggiornamento data base delle utenze, delle categorie tariffarie, delle agevolazioni e degli altri parametri per il calcolo dei canoni e la fatturazione dei corrispettivi; - Identificazione e controllo delle utenze, acquisizione delle variazioni degli archivi ANAGRAFE COMUNALE e delle informazioni rivenienti dalle attività di censimento delle utenze. Effettuazione di due cicli semestrali di lettura contatori per ciascun anno. Attività di censimento iniziale degli utenti, regolari e non, con o senza contatore che dovrà essere completata entro i primi 12 mesi dalla consegna del servizio unitamente alla restituzione del primo ciclo di letture. Accertamento (semestrale) delle evasioni e elusioni attraverso attività di letture/verifiche periodiche sopralluogo nonché attività di verifiche mirate scaturenti dall'incrocio delle diverse banche dati disponibili (Anagrafe, Tributi, Territorio, ecc..). Elaborazione periodica, almeno annuale, dell'elenco dei contatori oggettivamente o presuntivamente mal funzionanti in base alla verifica dei consumi rilevati. Elaborazione delle LISTE DI CARICO riportanti gli importi complessivi e dettagliati per singola voce di contribuzione dei corrispettivi relativi al Servizio idrico integrato da addebitare trimestralmente all'utenza in base ai consumi acquedotto rilevati; Elaborazione delle liste di carico - Predisposizione layout bollette in conformità alle prescrizioni di ARERA. Elaborazione, stampa e spedizione delle bollette in base alle LISTE di carico – Emissione fatture. Gestione di istanze di annullamento, di riduzione, di sospensione, di rimborso e reclami mediante acquisizione, istruttoria e definizione; Acquisizione in banca dati dei versamenti tramite i differenti canali disponibili in base alla normativa vigente - Rendicontazione incassi - Effettuazione di estrazioni a richiesta dell'Ente, esecuzione di statistiche a supporto delle decisioni; - Supporto ed affiancamento in caso di ispezioni e verifiche effettuata della competente ARERA. Attività di recupero delle morosità per i corrispettivi dovuti dagli utenti. Il soggetto affidatario dovrà garantire e svolgere con la dovuta celerità le seguenti attività e funzionalità minime: - Elaborazione, stampa e spedizione degli atti di sollecito di pagamento a fronte di canoni idrici non pagati; Elaborazione, stampa e notifica degli atti di accertamento esecutivo per la costituzione in mora dei soggetti debitori secondo quanto previsto dalla Legge 27 dicembre 2019 n. 160. Gestione delle procedure di disalimentazione degli utenti morosi, nel rispetto delle prescrizioni di ARERA. Rendicontazione incassi - Predisposizione, con cadenza semestrale di un dettagliato elenco dei soggetti e degli importi che si ritengono di dubbia esigibilità con indicazione delle relative motivazioni. 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. L'affidatario è tenuto ad aggiornare costantemente l'elenco o schedario degli utenti morosi. Nell'elenco dovranno essere riportati il numero dei canoni dovuti e gli estremi dei pagamenti annotati.



Tutti i bollettari, i registri e gli atti, su supporto cartaceo e magnetico, di cui al presente articolo, saranno custoditi presso la Ditta (trasferiti al Comune alla scadenza dell'affidamento) per eventuali controlli. Sono fatte salve le disposizioni legislative o regolamentari che potranno venire emanate successivamente alla stipula del contratto, senza che la Ditta abbia nulla a pretendere o ad eccepire. Aggiornamento archivio utenti con caricamento dei consumi idrici (lettura dei contatori) su ogni singola utenza;

L'affidatario dovrà trasmettere al Comune, entro il 30 giugno e il 31 dicembre di ogni anno, una relazione dettagliata sul servizio relativa all'attività svolta nel semestre precedente, dalla quale risultino il tipo di organizzazione adottata ed i risultati conseguiti, nonché le proposte da sottoporre al Comune per le programmazioni future.

Assistenza e supporto per la predisposizione degli atti regolamentari.

### **S.1.b) Canone Unico Patrimoniale e per le annualità pregresse TOSAP - Occupazione suolo pubblico - ICP (Imposta Comunale sulla Pubblicità) - DPA (Diritti di pubblica affissione):**

Tutte le prestazioni oggetto della presente concessione, compresa la materiale affissione dei manifesti, sono da considerarsi ad ogni effetto Servizio Pubblico e per nessuna ragione potranno essere sospese o abbandonate. Sono assoggettate alla tassa tutte le fattispecie imponibili così come indicate dalla normativa in vigore di riferimento.

L'aggiudicatario, previa verifica in contraddittorio con il Comune, prende in consegna gli impianti delle affissioni pubbliche esistenti alla data di affidamento del servizio.

L'aggiudicatario deve revisionare a propria cura e spese tutti gli impianti destinati al servizio delle pubbliche affissioni attualmente installati nel territorio comunale procedendo alla sostituzione degli impianti di pubbliche affissioni in cattivo stato, nonché effettuare tutte le manutenzioni, sia ordinarie sia straordinarie, necessarie a garantire il decoro e la piena sicurezza dell'impiantistica di cui trattasi, senza soluzione di continuità, fino alla scadenza della concessione.

Per manutenzione si intende il mantenimento in efficienza e sicurezza, per l'uso cui sono destinati, in modo corretto decoroso e continuativo di tutti gli impianti previsti dal piano per le pubbliche affissioni, ivi compreso l'ancoraggio al suolo o a parete.

L'aggiudicatario risponde direttamente degli eventuali danni in qualsiasi modo causati a terzi dagli impianti di affissione affidati alla sua gestione.

Al termine della concessione, tutti gli impianti, sia quelli facenti parte della dotazione iniziale sia quelli revisionati e/o sostituiti, sia quelli installati durante il periodo di concessione, previa verifica congiunta del buono stato di conservazione, saranno naturalmente acquisiti al patrimonio comunale, senza alcuna formalità e senza che al Concessionario spetti alcun compenso.

Le affissioni dovranno essere eseguite, esclusivamente dal concessionario attraverso il proprio personale incaricato, negli appositi spazi ed impianti ubicati nell'intero territorio comunale, e dove previsti impianti di affissioni.

Le affissioni dovranno essere effettuate tempestivamente e secondo l'ordine di precedenza risultante dal ricevimento della commissione. Le affissioni dovranno essere annotate in un apposito registro cronologico nel quale devono risultare tutti i dati di riferimento alla commissione ivi compresi quelli riguardanti l'eseguito versamento e l'eseguita affissione.

L'aggiudicatario dovrà provvedere, gratuitamente, all'affissione dei manifesti di qualsiasi formato del Comune di ISERNIA, che saranno trasmessi con una "richiesta di affissione" a firma di un Responsabile comunale (manifesti istituzionali).

L'aggiudicatario deve assicurare un servizio di pronta reperibilità, nelle ore diurne dei giorni prefestivi e festivi, per le affissioni urgenti, garantendo l'esecuzione del servizio, dietro corresponsione della maggiorazione di legge, entro la giornata della richiesta o, al massimo, entro la mattina successiva (per le richieste pervenute in ore serali) specialmente per i necrologi.

L'aggiudicatario deve provvedere allo smaltimento della carta di risulta proveniente dagli impianti di affissioni mediante raccolta e consegna presso il deposito della società che gestisce la raccolta rifiuti per conto del Comune, secondo le modalità vigenti nel tempo, oppure può provvedere allo smaltimento tramite società di propria fiducia, munita delle prescritte autorizzazioni di Legge.

L'aggiudicatario deve eseguire il censimento annuale degli impianti pubblicitari permanenti. Il primo censimento deve essere completato con l'inserimento di tutti i dati nel database informatico, entro 120 (centoventi) giorni dall'avvio del servizio.

Entro i primi 6 (sei) mesi l'aggiudicatario deve fornire al Comune una mappa generale dei mezzi pubblicitari esistenti su tutto il territorio comunale, sia su area pubblica che privata. La mappa deve contenere la puntuale indicazione per ciascun mezzo pubblicitario di: numero attribuito, tipologia, provvedimento di autorizzazione rilasciato, ubicazione, utilizzo, produttività. La mappa dovrà essere mensilmente monitorata e aggiornata.

L'aggiudicatario deve attuare il programma di recupero dell'evasione, con le eventuali integrazioni e/o modifiche richieste dall'Amministrazione e concordandone con la stessa modalità e tempi di realizzazione. Al fine di poter contrastare adeguatamente il fenomeno dell'abusivismo, sia affissionistico che di esposizioni pubblicitarie e occupazioni di suolo pubblico in genere, l'aggiudicatario si impegna ad effettuare anche per le affissioni e le pubblicità a carattere temporaneo, un monitoraggio costante del territorio comunale, provvedendo ad emettere gli atti necessari per il recupero dei tributi evasi avendo cura di applicare le sanzioni previste per omessa o infedele dichiarazione, per tardivo o omesso pagamento e quanto altro previsto dalla normativa. Spetta al Concessionario, in ogni caso, provvedere al recupero dell'eventuale evasione inerente l'imposta pubblicità e diritti sulle pubbliche affissioni, relativamente ai periodi di imposta non ancora scaduti.

L'aggiudicatario terrà completamente sollevata e indenne l'Amministrazione da ogni responsabilità verso terzi sia per danni alle persone o alle cose, sia per mancanza di servizio verso i committenti, sia, in genere, per qualunque causa dipendente dall'assunta concessione sempreché connessa agli obblighi riguardanti l'affidamento in oggetto.

- Piano generale degli Impianti Pubblicitari
- Aggiornamento archivio contribuenti/utenti nelle banche dati già presenti presso l'Ente;
- Censimento delle fattispecie imponibili e dei soggetti passivi (passi carrabili, insegne pubblicitarie, ecc.);
- Bonifica e integrazione degli archivi dell'Ente, qualora necessaria;
- Determinazione e riscossione del canone unico patrimoniale ex imposta comunale sulla pubblicità, diritti sulle pubbliche affissioni
- Emissione, stampa, imbustamento e postalizzazione o consegna a mezzo messo notificatore degli avvisi di pagamento;
- Rendicontazione periodica degli incassi, distinti per occupazione temporanea e permanente;
- Emissione solleciti di pagamento, avvisi di accertamento e notificazione degli stessi ai contribuenti morosi.
- L'affidatario dovrà trasmettere al Comune, entro il 30 giugno e il 31 dicembre di ogni anno, una relazione dettagliata sul servizio relativa all'attività svolta nel semestre precedente, dalla quale risultino il tipo di organizzazione adottata ed i risultati conseguiti, nonché le proposte da sottoporre al Comune per le programmazioni future;
- Servizio di front office;
- Affissione materiale dei manifesti, preventivamente vidimati, sugli spazi indicati dall'Ente, con costi (carburante, colla, personale, veicolo, attrezzature per la materiale affissione) a carico della Società; in particolare si evidenzia la necessità di garantire l'effettuazione del servizio di affissione d'urgenza (ad esempio: manifesti funebri e avvisi urgenti da parte dell'Ente alla cittadinanza, convocazione Consigli Comunali, ordinanze sindacali, e avvisi di protezione civile etc) l'affissione dovrà essere garantita durante tutti i giorni della settimana dalle ore 07:00 alle ore 22:00, indicando un numero di reperibilità che dovrà garantire l'affissione entro max 3 (tre) ore dalla chiamata.

- Gestione spuntisti sulle aree mercatali e fiere;
- Rilascio dei modelli di denunce/dichiarazioni;
- Assistenza e supporto per la predisposizione degli atti regolamentari.

## **S.2 - Servizio di accertamento IMU/TASI/TARI**

- Analisi di tutte le posizioni risultanti negli archivi del Comune, relativamente a tutti gli anni non prescritti ed accertabili, a cui potrà concorrere il confronto risultante dai dati presenti nelle banche dati e negli altri archivi cartacei del Comune ed in quelle fornite da enti o società di servizi esterni al Comune;
- Produzione delle liste dei potenziali evasori e/o degli intestatari/proprietari degli immobili in cui mancano gli elementi necessari al calcolo delle imposte dovute;
- Predisposizione degli avvisi per i diversi tributi, di questionari, comunicazioni, inviti alla regolarizzazione su layout concordati. Effettuazione di tutti gli adempimenti preparatori degli atti di accertamento, presenti e futuri ivi comprese tutte le relative indagini (questionari, richiesta di dati su soggetti passivi presso gli uffici pubblici competenti, ecc.);
  - Predisposizione e recapito/notifica degli avvisi di pagamento (solleciti/avvisi di mora) e di accertamento in rettifica o d'ufficio, per omessa/infedele denuncia, omesso/insufficiente versamento, entro i termini decadenziali previsti dalla legge;
  - Costituzione, aggiornamento e bonifica delle Banche dati tributaria, che integra in un unico sistema informatico ed informativo: la gestione anagrafica di tutte le persone fisiche, la gestione delle unità immobiliari, la gestione anagrafica delle imprese, delle occupazioni e degli altri oggetti e soggetti di imposizione, gli estremi della bollettazione e della riscossione, ecc..
  - Acquisizione delle informazioni/aggiornamenti comunicati dai contribuenti ed aggiornamento continuo delle banche dati;
  - Elaborazione ed emissione degli avvisi di accertamento - accertamento esecutivo, per le diverse casistiche (omesso o parziale o tardivo pagamento, omessa o infedele denuncia);
  - Gestione delle attività di back office inerenti alle attività di gestione straordinaria-accertativa dei tributi;
  - Gestione del contenzioso;
  - Predisposizione dei provvedimenti di annullamento, di sospensione o di rimborso ove dovuti.
  - Adeguata sollecitazione alla regolarizzazione spontanea dei contribuenti, applicando le norme sul ravvedimento operoso e sull'accertamento con adesione;
  - Assistenza allo sportello per i contribuenti;
  - Revisione del classamento degli immobili e delle superfici tassabili (commi 336 e 340 della Legge 311/2004);
  - Assistenza e supporto per la predisposizione degli atti regolamentari;
  - Gestione dei rapporti con i contribuenti tramite strumenti di comunicazione quali web, telefono, email, PEC;
  - Attività di accertamento e verifiche da effettuare anche sul territorio attraverso: controllo e misurazione periodica delle superfici, e/o censimento delle varie posizioni;
  - Predisposizione, stampa, postalizzazione o notifica a mezzo messo notificatore e notifica degli avvisi di accertamento;
  - Rendicontazione degli incassi e tenuta della contabilità dell'attività accertativa;
  - Invio al Comune, entro il 30 giugno e il 31 dicembre di ogni anno di una relazione dettagliata sul servizio relativa all'attività svolta nel semestre precedente, dalla quale risultino il tipo di organizzazione adottata ed i risultati conseguiti, nonché le proposte da sottoporre al Comune per le programmazioni future.

### **S.3 - Servizio di riscossione coattiva delle entrate tributarie ed extra-tributarie:**

All' affidatario è assegnata la gestione in concessione di tutte le fasi delle procedure di recuperocoattivo dei tributi locali, degli oneri di urbanizzazione, delle sanzioni per violazione del codice della strada nonché di tutte le entrate patrimoniali che l'Ente per autonoma valutazione vorrà riscuotere mediante l'aggiudicatario. L'affidatario per i suddetti servizi è tenuto ad osservare ed applicare le leggi, i regolamenti, gli atti deliberativi dell'Ente, lo Statuto del Contribuente ed il presente capitolato. Il servizio oggetto della presente concessione è da considerarsi ad ogni effetto, servizio pubblico e per nessuna ragione, pertanto, può essere sospeso od abbandonato. La ditta aggiudicataria, subentrerà, in qualità di concessionaria della riscossione coattiva, al Comune in tutti i diritti e gli obblighi previsti dalle disposizioni legislative e regolamentari vigenti in materia e sarà tenuto a provvedere, in modo diligente e costante, al migliore funzionamento del servizio.

L'affidatario dovrà nominare i propri dipendenti un Responsabile a cui competono tutte le funzioni e i poteri per l'esercizio di ogni attività organizzativa e gestionale inerente il presente servizio.

Attività da effettuarsi a mezzo di ingiunzione fiscale ex R.D. 639/1910, per tutte le Entrate tributarie ed extratributarie/patrimoniali dell'Ente e sulle intimazioni di pagamento, solleciti, ecc.. effettuati dal concessionario, nonché degli elenchi (ruoli) eventualmente forniti dal comune (per le entrate extratributarie/patrimoniali diverse). (IMU, TASI, TARI, TOSAP, ICP, Canone unico patrimoniale e Canone aree mercati, DPA, Canoni idrici, Fitti/canoni patrimoniali, violazioni del CdS, Oneri di Urbanizzazione, ecc..).

Il concessionario dovrà assicurare la riscossione coattiva delle entrate oggetto dell'affidamento e l'espletamento di tutte le connesse procedure esecutive nei confronti dei contribuenti/utenti che non hanno adempiuto al pagamento volontario delle entrate comunali oggetto del capitolato, secondo la disciplina prevista dall'art. 1 comma 792 e seguenti della Legge 27/12/2019 n. 160.

Competono all'aggiudicatario le seguenti attività:

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

#### **Articolo 4 – Durata, opzioni e proroga**

L'affidamento decorre dalla data di sottoscrizione del contratto di concessione fino al 31 dicembre 2024 (ovvero in mesi trentasei decorrenti dalla data di consegna del servizio contestuale all'attivazione della sede operativa).

L'ente si riserva, a suo insindacabile giudizio e previo atto formale, di rinnovare per un periodo di tre anni il contratto di affidamento in concessione.

L'Ente si riserva, altresì, di affidare all'aggiudicatario servizi supplementari non inclusi nell'affidamento oggettivo di affidamento e di disporre un rinnovo della durata di tre anni.

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

Le forniture e le liste di carico ricevute e prese in carico dall'affidatario dovranno essere portate a compimento anche oltre i termini contrattuali. Le operazioni in itinere alla data di cessazione dell'affidamento si concluderanno entro 24 mesi da detta data.

Per "operazioni in itinere" si intendono le seguenti attività connesse e direttamente conseguenti a quanto svolto dal Fornitore durante il periodo di normale espletamento del servizio e fino al termine della proroga tecnica tra cui si elencano in maniera specifica:

- 1) Gestione del recupero coattivo degli accertamenti;
- 2) Fatturazione dei periodi di consumo rilevati;
- 3) Gestione del quietanzamento di entrate comunali in scadenza durante il periodo di espletamento del servizio in proroga tecnica;
- 4) Gestione delle quote inesigibili risultanti dalle attività di esecuzione attivate a carico dei contribuenti e risultanti infruttuose.

#### **Articolo 5 – Subaffidamento**

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

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

##### Modalità di espletamento delle attività

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

Il Comune mantiene la piena titolarità delle entrate oggetto dei servizi in gara, ed il potere di indirizzare ed istruire l'operato della ditta aggiudicataria sempre e comunque nel rispetto delle normative statali e dei regolamenti comunali, nonché di orientare e pianificare temporalmente le attività di accertamento e di riscossione delle entrate oggetto dell'affidamento, fermo restando il rispetto dei limiti di decadenza e prescrizione. Le attività saranno esercitate dalla ditta aggiudicataria a rischio di impresa, quindi con propri capitali, mezzi e personale. Il Concessionario risponderà direttamente di tutti i danni nei confronti dell'Amministrazione e degli utenti, sia per fatto proprio relativo all'esecuzione di procedure sia per fatto dei propri dipendenti e collaboratori, che intrattengono rapporti o comunque operano per conto o comunque nell'interesse del Concessionario. In particolare, il Concessionario si impegna a tenere indenne e sollevare il Comune da ogni responsabilità ed onere verso terzi in dipendenza del servizio stesso.

A tal fine dovrà consegnare, prima della sottoscrizione del contratto, polizza responsabilità civile verso terzi (RCT), per danni arrecati a terzi, compresa l'Amministrazione, in conseguenza di un fatto verificatosi in relazione all'attività svolta, in dipendenza del presente contratto, comprese tutte le operazioni di attività inerenti, accessorie e complementari, nessuna esclusa né eccettuata, nonché responsabilità civile verso i prestatori di lavoro (RCO) per infortuni sofferti da prestatori di lavoro addetti all'attività svolta, inclusi soci lavoratori, prestatori d'opera parasubordinati, e comunque tutte le persone per le quali sussista l'obbligo di assicurazione obbligatoria INAIL, dipendenti e non, delle quali il Concessionario si avvalga, in relazione a tutte le operazioni ed attività connesse al presente contratto. Massimale minimo € 1.000.000,00. Il Concessionario ha l'obbligo di reintegrare l'ammontare garantito dalla garanzia in caso di escussione totale o parziale da parte dell'Amministrazione durante il periodo di validità della stessa. La prestazione della garanzia, ai sensi del presente articolo, non limita l'obbligo dell'Operatore economico di provvedere all'integrale risarcimento dei danni, anche ove gli stessi siano di valore superiore all'importo garantito. In ogni caso, il Concessionario che affida la fornitura dei servizi a terzi, anche qualora autorizzato dall'Amministrazione, è ritenuto responsabile principale per l'adempimento delle proprie obbligazioni derivanti dal presente contratto di fornitura e per gli atti, disservizi, omissioni o negligenze dei contraenti.

Il Concessionario è altresì tenuto a dotarsi di una polizza assicurativa per rischi professionali, anche per colpa grave, per le attività svolte verso l'amministrazione appaltante e prevendendo la stessa come beneficiaria per un importo minimo di **€ 4.000.000,00**.

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

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

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

La ditta aggiudicataria potrà richiedere al Comune il discarico di partite da riscuotere e ritenute non esigibili per circostanze che rendano impossibile finalizzare l'esecuzione delle attività di recupero e riscossione del credito. Per ottenere il discarico per inesigibilità la ditta aggiudicataria dovrà fornire prova di aver esperito tutte le procedure previste dalla normativa per la riscossione del credito, producendo idonea documentazione utile a comprovare gli esiti delle ricerche e degli atti compiuti.

Il Comune, entro 60 giorni dalla richiesta di discarico, farà pervenire le autorizzazioni e la conferma di discarico o eventuali osservazioni ed indicazioni. Per gli avvisi emessi dalla ditta aggiudicataria e regolarmente versati dal contribuente e successivamente su istanza dello stesso contribuente e/o ufficio riconosciuti non dovuti la ditta aggiudicataria verificherà la richiesta ed effettuerà l'attività istruttoria le cui risultanze saranno trasmesse all'Ente al fine dell'emissione dell'apposita autorizzazione a compensare sui riversamenti dovuti all'Ente. Per il discarico di somme non dovute dal contribuente e già contabilizzate dall'Ente la ditta aggiudicataria su istanza del contribuente e/o d'ufficio verificherà la richiesta ed effettuerà l'attività istruttoria le cui risultanze saranno trasmesse all'Ente al fine dell'annotazione nelle scritture contabili delle somme che non saranno rimosse. La ditta aggiudicataria a propria cura e spese deve mettere a disposizione degli utenti tutta la documentazione necessaria per l'adempimento degli obblighi tributari.

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

- Uguaglianza: l'erogazione dei servizi deve essere ispirata al principio di uguaglianza dei diritti dei cittadini. L'uguaglianza ed il trattamento vanno intesi come divieto di ogni ingiustificata discriminazione.
- Imparzialità: il concessionario si comporta, nei confronti dei cittadini e degli utenti secondo criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.
- Continuità: il concessionario garantisce di svolgere le proprie attività in modo regolare e senza interruzioni.
- Tutela della privacy: il concessionario adotta ogni misura utile e necessaria alla tutela della privacy del contribuente/debitore così come definite per legge, dai regolamenti e codici deontologici.
- Informazione: l'utente ha diritto di accesso alle informazioni in possesso del concessionario che lo riguardano. Il diritto di accesso è esercitato secondo le modalità disciplinate dalle legge 241/90 e successive modificazioni e integrazioni.

- Efficienza ed efficacia: il servizio deve essere erogato in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia anche tramite il massimo utilizzo degli strumenti informatici a disposizione della moderna tecnologia. Il concessionario adotta tutte le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi anche utilizzando un principio di proporzionalità nelle procedure esecutive evitando di gravare il debitore ed il Comune con misure e costi non giustificati.
- Chiarezza e trasparenza: in base a quanto stabilito dalla legge 27 Luglio 2000 n. 212, il concessionario deve predisporre quanto necessario per assicurare l'effettiva conoscenza da parte del contribuente degli atti a lui destinati assumendo iniziative volte a garantire che le istruzioni ed in generale ogni altra comunicazione siano messi a disposizione del contribuente in tempi utili. Il concessionario dovrà adoperarsi altresì, affinché i documenti e le istruzioni siano comprensibili e che i contribuenti possano adempiere con semplicità alle obbligazioni previste. Gli atti prodotti dal concessionario dovranno essere motivati con indicazione dei presupposti di fatto che hanno determinato la decisione della stessa. Il concessionario si impegna a informare il Responsabile del Settore competente alla gestione della singola entrata del contenuto e della forma di qualsiasi atto che abbia rilevanza esterna.

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

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

La gestione del Servizio dovrà essere assolta con l'osservanza delle disposizioni del presente capitolato, delle norme in materia di tributi ed entrate locali, nonché in conformità e secondo gli obblighi imposti dalla Legge 212/2000 (Statuto dei diritti del contribuente), avendo particolare riguardo alla forma degli atti emessi ed ai termini di prescrizione dell'attività accertativa.

## **Articolo 7 – Corrispettivi e relative modalità di determinazione**

Per ciascuno dei servizi S1a, S1b, S2 ed S3 è previsto in favore della ditta aggiudicataria un corrispettivo, da determinarsi in funzione di aggi percentuali sugli importi dei tributi riscossi secondo le modalità di seguito specificate.

### **CORRISPETTIVO MASSIMO DELL'AGGIO PER IL SERVIZIO**

<b>CORRISPETTIVO</b>	<b>SERVIZIO</b>	<b>AGGIO</b>	
C1a	S1a	A1a	20%
C1b	S1b	A1b	20%
C2	S2	A2	20%
C3	S3	A3	10%

**Il corrispettivo C1a (IVA ESCLUSA se dovuta)**, riferito al Servizio S1, descritto nell'articolo 3, sarà determinato applicando l'aggio percentuale A1a offerto dalla ditta aggiudicataria sulle somme che risulteranno versate dai contribuenti per le attività previste dal servizio S1a, rispetto all'obbligo dei contribuenti del versamento alle prescritte scadenze. I corrispettivi remunereranno ogni e qualsiasi diritto, spesa e costo di gestione da parte della Ditta Aggiudicataria. Nella fase della riscossione spontanea non possono essere previsti oneri di riscossione a carico degli utenti mentre nella successiva fase accertativa gli oneri di riscossione a carico del debitore restano a beneficio dell'Ente.

**Il corrispettivo C1b (IVA ESCLUSA se dovuta)**, riferito al Servizio S1b, descritto nell'articolo 3, sarà determinato applicando l'aggio percentuale A1b offerto dalla ditta aggiudicataria sulle somme che risulteranno versate dai contribuenti per le attività previste dal servizio S1b, rispetto all'obbligo dei contribuenti del versamento alle prescritte scadenze. I corrispettivi remunereranno ogni e qualsiasi diritto, spesa e costo di gestione da parte della Ditta Aggiudicataria. Nella fase della riscossione spontanea non possono essere previsti oneri di riscossione a carico degli utenti mentre nella successiva fase accertativa gli oneri di riscossione a carico del debitore restano a beneficio dell'Ente.

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

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

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



### **Articolo 8 – Riscossione, rendicontazione e pagamento dei corrispettivi.**

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

### **Articolo 9 – Gestione del rapporto con i cittadini contribuenti.**

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

### **Articolo 10 – Attività di contenzioso in capo alla ditta aggiudicataria**

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

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

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

### **Articolo 11 – Vigilanza e controlli**

Al fine di esercitare il controllo sulla gestione dei servizi oggetto dell'affidamento si opererà con le modalità previste dal presente articolo. Per la gestione operativa del contratto l'Ente nominerà un responsabile dell'esecuzione. Lo stesso è responsabile dei rapporti con il fornitore per l'esecuzione del contratto, ed ha funzioni di indirizzo, programmazione, supervisione e controllo rispetto allo svolgimento del servizio in base alle esigenze ed alle priorità dell'Ente, come meglio specificato nel contratto. La ditta aggiudicataria nominerà un referente della società, scelto tra persone di pluriennale e comprovata esperienza in materia, con il compito di coordinare le attività e gestire il rapporto con l'Ente. Con cadenza trimestrale, verranno relazionate al comune le modalità di svolgimento delle attività ed i risultati ottenuti per ogni entrata oggetto di affidamento ed una dettagliata relazione sull'andamento della riscossione volontaria, coattiva e del contenzioso. L'Amministrazione comunale si riserva di eseguire in qualsiasi momento ispezioni, verifiche e controlli sull'andamento del servizio, in modo da accertare che le attività svolte siano conformi alle disposizioni normative ed alle condizioni contrattuali. La ditta aggiudicataria è tenuta a sottoporsi a tutti i controlli amministrativi, statistici e tecnici che il Comune riterrà opportuno eseguire o far eseguire ed a fornire al Comune tutte le notizie ed i dati che le saranno richiesti nei termini stabiliti dallo stesso.

La ditta aggiudicataria dovrà tenersi a disposizione degli uffici comunali per ogni controllo che sarà ritenuto opportuno anche in relazione alle entità ed alla regolarità delle riscossioni. Le eventuali contestazioni saranno comunicate alla ditta aggiudicataria che dovrà opportunamente contro dedurre entro dieci giorni lavorativi, dopo di che, se l'Ente riterrà che ne ricorrano i presupposti, procederà all'applicazione delle penali e/o attiverà le azioni ed i provvedimenti che riterrà adeguati. La ditta aggiudicataria deve presentare al Comune a inizio anno un piano dettagliato delle attività che intende realizzare nell'anno per il miglioramento del servizio e la lotta all'evasione ed elusione. La ditta aggiudicataria deve produrre con cadenza quadrimestrale un cronoprogramma delle attività che saranno effettuate nel quadrimestre successivo ed un rendiconto di sintesi sulle riscossioni avvenute nel quadrimestre precedente a fronte delle attività effettuate. Tali documentazioni di sintesi e/o di dettaglio dovranno essere prodotte anche su specifica richiesta del Comune.

### **Articolo 12 – Cauzione definitiva**

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

### **Articolo 13 - Tutela della privacy**

L'Ente e la ditta appaltatrice si impegnano, per quanto di competenza, alla puntuale applicazione di quanto previsto dal D.lgs. 196/2003. L'Ente, nella qualifica di " Titolare " del trattamento di dati personali, nominerà, con atto formale, la ditta aggiudicataria quale " Responsabile esterno del trattamento dei dati " in relazione all'oggetto del contratto. Il Responsabile ha l'obbligo di operare il trattamento dei dati personali di proprietà dell'Ente ai soli fini dell'espletamento dell'incarico ricevuto, adottando autonomamente le misure prescritte dalla normativa vigente. Il Responsabile, nell'ambito della propria struttura aziendale, provvederà a individuare per iscritto le persone fisiche da nominare " incaricati " del trattamento dei dati prescrivendo, tra l'altro, che abbiano accesso ai soli dati personali la cui conoscenza sia strettamente necessaria ad adempiere ai compiti loro assegnati, nel rispetto del limite del minimo privilegio di accesso. Il Responsabile ha l'obbligo di non comunicare e/o non diffondere a terzi i dati personali di cui viene a conoscenza, salvo il caso in cui lo svolgimento di alcune attività sia affidato ad altre società; in tal caso il Responsabile dovrà preventivamente informare l'Ente che provvederà alla relativa nuova nomina di " Responsabile esterno del trattamento dei dati ". L'Ente si riserva, altresì, il diritto di effettuare opportuni controlli o verifiche periodiche riguardo l'adeguatezza e l'efficacia delle misure di sicurezza adottate ed il pieno rispetto delle norme di legge. La nomina a responsabile esterno del trattamento dei dati avrà durata fino alla scadenza contrattuale dopo di che dovrà essere esplicitamente rinnovata. La nomina decadrà comunque automaticamente in caso di revoca o interruzione anticipata dell'incarico, oppure in qualsiasi momento ad insindacabile giudizio dell'Ente.

#### **Articolo 14 – Livelli di servizio e Penali**

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

a) tempo di risposta a richieste pervenute via mail alla/e casella/e di posta elettronica/PEC di cui al precedente paragrafo "gestione del rapporto con i cittadini e utenti": **non oltre tre giorni lavorativi dalla richiesta;**

b) per il recupero evasione: **completare ogni anno il controllo delle annualità sulla base della programmazione dell'attività di accertamento come nel programma concordato con l'Ente;**

c) notifica degli avvisi di accertamenti per ciascun anno di tributo assicurando il totale rispetto dei termini di decadenza;

d) percentuale di notifica degli avvisi di accertamento sul numero degli atti emessi nell'anno: **non inferiore a 80%;**

e) tempo di risposta ad istanze in autotutela: **non oltre trenta giorni lavorativi dal ricevimento dell'istanza**, dando priorità agli atti il cui termine per la presentazione dell'eventuale ricorso è inferiore;

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

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

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

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

j) rendicontazione delle somme rimosse e contabilizzate nel sistema informativo a disposizione dell'Ente: **periodicità trimestrale;**

k) riconciliazione bollettini di conto corrente postale bianchi o scartati, bonifici: **non oltre venti giorni lavorativi** (tempi intercorrenti tra acquisizione flussi di versamento e aggiornamento delle posizioni contributive);

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

m) riconciliazione di eventuali versamenti eseguiti su conto di tesoreria o altre modalità di pagamento determinato dall'Ente: non oltre venti giorni lavorativi (tempi intercorrenti tra disponibilità del dato e aggiornamento delle posizioni contributive); a cadenza mensile l'Aggiudicatario è tenuto ad effettuare le ulteriori verifiche per quei pagamenti non riconciliati.

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

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

Premesso che l'applicazione delle penali non esclude il diritto dell'Ente a pretendere il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno, al verificarsi di inadempienze e violazioni delle norme contrattuali, qualora l'Aggiudicatario non ottemperasse agli obblighi assunti, sia per quanto attiene alla puntualità ed alla qualità, che alla regolare e corretta esecuzione del servizio con riferimento ai livelli sopra indicati, agli obblighi tutti che dovranno essere anche conformi all'offerta tecnica presentata dall'Aggiudicatario in sede di gara, saranno applicate penali nella misura sotto riportata. Le penali applicate saranno stabilite in misura percentuale compresa tra lo 0,3 per mille e l'1 per mille dell'ammontare netto contrattuale del servizio e/o con un importo definito in euro per ogni giorno di ritardo nell'adempimento degli obblighi assunti, comunque complessivamente non superiore al dieci per cento dell'importo netto contrattuale del servizio, da determinare in relazione all'entità delle conseguenze derivanti dall'inadempimento; Saranno applicate penali:

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

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

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

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

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

### **Articolo 15 – Decadenza**

Il concessionario decade dal contratto, nei casi sotto riportati:

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

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

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

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

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

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

## **Articolo 16 – Cause di risoluzione**

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

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

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

- per perdita dei requisiti di ordine generale e speciale per la partecipazione agli appalti pubblici o per perdita della certificazione di qualità aziendale prevista dal disciplinare di gara o per la cancellazione dall'Albo dei Concessionari formato presso il Ministero delle Finanze;
- nei casi previsti dalla normativa antimafia di cui al D.Lgs. 159/2011;
- in ottemperanza agli obblighi di cui alla tracciabilità finanziaria di cui all'art. 3 della Legge n. 136/2010;
- frode nell'esecuzione dei servizi previsti dal presente Capitolato;
- Inadempimento alle disposizioni del Dirigente del Settore Risorse all'esecuzione dei servizi;
- Manifesta incapacità o inidoneità, anche solo legale nell'esecuzione dei servizi da eseguire;
- Inadempienza accertata alle norme di legge sulla prevenzione degli infortuni, la sicurezza sul lavoro e l'assicurazione obbligatoria del personale;
- Subaffidamento abusivo, associazione in partecipazione, cessione anche parziale del contratto in caso di fallimento o concordato preventivo della Ditta aggiudicataria.

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

## **Articolo 17 – Modifica del contratto – Recesso**

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

Fermo restando quanto previsto dagli articoli 88, comma 4-ter e 92, comma 4 del Decreto legislativo 6 settembre 2011, n. 159, il Comune può recedere dal contratto in qualunque momento previo il pagamento delle prestazioni relative ai servizi eseguiti, secondo le indicazioni dell'art. 109 del D. Lgs. 50/2016. L'esercizio del diritto di recesso è preceduto da una formale comunicazione al concessionario con un preavviso non inferiore a venti giorni.

#### **Articolo 18 – Divieto di cessione**

E' fatto divieto al concessionario di cedere il presente contratto, a pena di nullità della cessione stessa.

#### **Articolo 19 – Oneri**

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

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

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

#### **Articolo 20 – Foro competente e norme di rinvio**

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

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

a) Legge 27 luglio 2000 n. 212 “Disposizioni in materia di Statuto dei diritti del contribuente; b) GDPR – Regolamento EU 679/2016 nonché D.lgs. 101/2018 di adeguamento del “Codice in materia di protezione dei dati personali”; c) C.C.N.L. della categoria di appartenenza del personale dipendente impiegato nelle attività e relativi adempimenti in merito agli oneri previdenziali ed assicurativi; d) D.lgs. 9 aprile 2008 n. 81 in materia di sicurezza dei lavoratori; e) Legge 12 marzo 1999 n. 68 che disciplina il diritto al lavoro dei disabili, f) Ogni altra disposizione normativa avente effetto sui servizi affidati in affidamento. Per tutto quanto non espressamente previsto dal presente capitolato, si fa riferimento alle disposizioni di legge vigenti in materia, nonché a quelle civilistiche, contrattuali ed ai regolamenti e tariffe comunali.