

**Città di Cantù**



**AREA RISORSE UMANE E FINANZIARIE**  
**Ufficio Tributi**

**CAPITOLATO D'ONERI**

**Affidamento in concessione dell'attività di riscossione coattiva delle entrate tributarie ed extratributarie dell'Ente e dell'attività di supporto alla gestione ordinaria della TARI per un periodo di anni cinque.**

**CIG: A0101A1AF3**

**ART. 1 – OGGETTO DELLA CONCESSIONE**

Il presente capitolato speciale regola i rapporti contrattuali dell'affidamento dei seguenti servizi:

- a) supporto alla gestione e alla riscossione ordinaria della Tassa sui rifiuti (TARI);
- b) concessione del servizio di riscossione coattiva e stragiudiziale delle entrate tributarie ed extratributarie.

Nonché eventuali ulteriori entrate che potrebbero essere introdotte ex novo o in sostituzione di altre preesistenti da specifica disposizione legislativa durante la vigenza della concessione.

E' compresa nel presente affidamento la riscossione coattiva delle entrate riferite anche ad anni precedenti alla presente concessione che non siano ancora riscosse dall'Ente e non affidate ad altri concessionari, purché non ancora prescritte.

Sono escluse dal presente appalto la riscossione del canone patrimoniale per l'occupazione di suolo e diffusione dei messaggi pubblicitari, del canone dei mercati e dei canoni di polizia idraulica, già affidate ad altro concessionario fino al 31-03-2027.

Con la presente concessione vengono trasferite al concessionario tutte le pubbliche funzioni inerenti alla riscossione coattiva delle entrate dell'Ente. Il concessionario sarà il soggetto legittimato ad emettere gli atti di riscossione coattiva e ad attivare le conseguenti procedure cautelari/esecutive, avvalendosi delle potestà pubblicistiche che le normative vigenti riconoscono in capo all'Ente pubblico, potestà da intendersi trasferite e/o delegate al concessionario per effetto della concessione stessa.

La riscossione coattiva delle entrate dell'Ente dovrà avvenire:

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

**ART. 2 – DURATA E VALORE DELLA CONCESSIONE**

Il servizio avrà la durata di anni 5 (cinque) decorrenti dalla data di stipula del contratto, con possibilità di ripetizione per n. 3 anni.

Qualora, alla scadenza del contratto, non fosse possibile esperire in tempo utile le procedure di gara necessarie per il nuovo affidamento dei servizi, l'aggiudicataria sarà tenuta, previa richiesta formulata dall'Amministrazione Comunale mediante posta elettronica certificata, alla prosecuzione dei servizi medesimi in regime di temporanea "prorogatio" ai sensi di legge nel limite massimo 6 mesi.

Se nel corso dell'affidamento fossero emanate disposizioni che dovessero variane i presupposti della concessione, di comune accordo si procederà alla rinegoziazione del contratto. Dopo la scadenza del contratto e dell'eventuale prorogatio, il Concessionario non potrà procedere alla notifica di nuovi atti ingiuntivi, mentre, sarà abilitato a portare a compimento le procedure relative a tutti gli atti già notificati, riscuotendo gli importi e calcolando l'aggio di competenza.

Il Concessionario, relativamente alle liste di carico trasmesse entro la scadenza della concessione, dovrà comunque effettuare, anche dopo la scadenza della medesima, la riscossione coattiva delle entrate e le relative attività cautelari/esecutive affidate al medesimo. In ogni caso, deve procedere alla conclusione di ogni procedimento, non oltre il termine di 24 mesi dalla consegna da parte dell'Ente della relativa Lista di Carico.

Per quanto riguarda il valore della concessione si evidenzia un compenso calcolato sulla base d'asta dell'aggio posto al 8% e tenuto conto delle liste di carico affidate nel periodo 2018-2022 e delle loro percentuali di riscossione. In particolare si stima per ogni anno di durata della concessione la trasmissione il seguente affidamento di entrate:

Voce	Anno X		
	N° Crediti	Media credito	Totale flusso annuo
IMU TASI	470,00	1.821,13 €	€ 855.931,95
Tassa Rifiuti	216,00	1.702,08 €	€ 367.650,00
CDS/Sanzioni Amministrative	1.577,00	487,95 €	€ 769.500,00
Patrimoniali	17,00	862,70 €	€ 14.665,82
	<b>2.280,00</b>		<b>€ 2.007.747,77</b>

### **Con percentuale media di riscossione del 27%**

Si evidenzia inoltre che per il servizio di supporto alla TARI sono previsti i seguenti importi

<b>Servizio postalizzazione TARI</b>	pezzi annui		
ordinaria	19.500	0,20	Compenso fisso avviso
solleciti	2.500	1,00	Spese postali ordinarie
		4,30	Spese postali raccomandate
% spedizioni PEC	10,2%		
spese postali	17.519,67 €		
spese postali	10.496,11 €		
Totale spese postali	<b>28.015,78 €</b>	224.126,23 €	Spese postali per 8 anni
Compenso	<b>4.400,00 €</b>	35.200,00 €	Compenso per 8 anni
tot IVA esclusa	<b>32.415,78 €</b>		

Di conseguenza il valore stimato della concessione, ai sensi dell'art. 14 del Dlgs 36-2023, risulta essere composto come evidenziato nell'allegato Piano economico e finanziario (allegato 1)

Il valore totale della concessione quindi è di Euro 983.355,00 così composto:

Euro 614.597,00 per i 5 anni di durata del contratto

Di cui Euro 208.791,00 previsti come costi di manodopera

Euro 368.758,00 per i 3 anni di eventuale ripetizione

Di cui Euro 125.275,00 previsti come costi della manodopera

### **ART. 3 – SERVIZI OGGETTO DELL'ATTIVITÀ DI SUPPORTO ALLA GESTIONE ORDINARIA DELLA TARI**

Il Concessionario, a supporto della gestione ordinaria della TARI dovrà assicurare almeno le seguenti attività:

- a) Predisposizione ed invio, sulla base dei documenti e degli importi dovuti elaborati dal Comune, di comunicazioni di pagamento, secondo un modello condiviso e conforme a quanto previsto dalla deliberazione n. 444/2019 di ARERA e successivi aggiornamenti in materia di trasparenza, corredate di specifica modulistica in base alle diverse modalità di versamento previste dalla vigente normativa (avviso Pago PA, modello F24, bollettino postale o altri strumenti che la norma permette di utilizzare – art 2 bis del DL 193/2016) prevalorizzati con le scadenze e gli importi, tanti quante sono le rate di pagamento prestabilite dal Comune o dalle norme vigenti. L'elaborazione dei documenti di pagamento avverrà con l'utilizzo del software comunale, l'attività di supporto si estenderà al caricamento dei versamenti se necessario;
- b) L'invio ai contribuenti dovrà essere eseguito tramite posta ordinaria o PEC o altra modalità di invio elettronico secondo le indicazioni del Comune ed ultimato in modo che gli avvisi possano essere recapitati prima dei 20 giorni della scadenza come previsto dalla deliberazione n. 15/2022 di ARERA, si stima che circa il 10% dei documenti potrà essere inviato via PEC o altri sistemi di notifica elettronico (ad esempio INAD) al fine di ridurre i costi di postalizzazione, in tal senso l'affidatario dovrà prevedere l'invio di PEC massive;
- c) Acquisizione dei flussi finanziari ed informativi dei pagamenti effettuati dai contribuenti sui conti del Comune e caricamento nella banca dati del comune se ciò non avviene in modo automatico;
- d) Trasmissione al Comune del rendiconto di tutte le informazioni relative ai versamenti dei contribuenti con particolare riferimento alla rendicontazione del tributo provinciale di cui all'articolo 19 del Dlgs 504/1992. Per i versamenti del tributo provinciale che ancora avvengono unitamente alla TARI l'ente dovrà essere messo in grado periodicamente di poter conoscere gli importi di tributo provinciale riscossi al fine di poter riversare tali importi all'Amministrazione provinciale;
- e) Verifica degli indirizzi degli avvisi di pagamento che non sono stati recapitati e loro rinvio in caso di individuazione di un nuovo indirizzo;
- f) Invio dei solleciti di pagamento / accertamenti esecutivi per omesso o parziale pagamento al fine di predisporre la lista di carico per la successiva fase di riscossione coattiva e stragiudiziale per chi non versa quanto intimato nell'accertamento sollecito;
- g) L'attività di invio degli accertamenti / solleciti avverrà similmente all'invio degli avvisi di pagamento attraverso la consegna di documenti generati direttamente dal software dell'ente con notifica a mezzo di raccomandata AR, PEC o Piattaforma digitale per le notifiche degli atti della PA. La fase successiva a carico del concessionario sarà il caricamento delle notifiche e archiviazione ottica nel software in uso dell'ente. Similmente anche per gli accertamenti / solleciti il concessionario svolgerà le attività previste nella lettera e)

Non rientra nella gestione ordinaria della TARI l'emissione degli atti di accertamento Tassa rifiuti per infedele od omessa denuncia che sono notificati e riscossi direttamente dall'Ente. Solo in caso di mancato pagamento di tali avvisi di accertamento le somme verranno recuperate con le modalità previste dal successivo articolo 4.

#### **ART. 4 – SERVIZI OGGETTO DELL'ATTIVITA' DI RECUPERO COATTIVO E STRAGIUDIZIALE DEI CREDITI TRIBUTARI ED EXTRATRIBUTARI**

Il Concessionario provvede al recupero delle entrate non riscosse, senza limiti territoriali, tramite la procedura dell'ingiunzione fiscale come disciplinata dal R.D. n. 639/1910 e s.m.i. e le procedure cautelari ed esecutive ritenute di volta in volta più adeguate ed efficaci, nelle forme previste dalla legislazione vigente. Oltre a dette procedure il Concessionario potrà attivare il recupero in via stragiudiziale. Per gli atti emessi a partire dal 1-1-2020, che hanno natura di accertamenti esecutivi, verranno seguite le procedure previste dall'articolo 1, commi 792 e seguenti della Legge 160/2019.

Al Concessionario potrà essere affidato il recupero di somme, spettanti al Comune, a qualunque titolo e in qualunque fase della procedura coattiva. La riscossione coattiva, qualora non fosse realizzata tramite l'ingiunzione fiscale come disciplinata dal R.D. n. 639/1910 e s.m.i., è attuata secondo le disposizioni contenute nel DPR n. 602/1973 e s.m.i., in quanto compatibili o come previsto dall'articolo 1, commi 792 e seguenti della Legge 160/2019 per gli atti esecutivi.

Il Comune provvede a consegnare al Concessionario, a mezzo e-mail o posta elettronica certificata su formato excel o tracciato 290, o altro tracciato condiviso, l'elenco delle entrate non riscosse spontaneamente o a seguito di accertamento esecutivo.

Ogni Settore del Comune interessato invierà periodicamente al Concessionario l'elenco dei debitori morosi, suddiviso per tipologia di credito, anno di riferimento, estremi fattura o documento equipollente per le entrate patrimoniali, e estremi dell'atto di accertamento per le entrate tributarie, importo quota capitale, importo fattura, interessi, eventuali sanzioni e spese da recuperare, e completo delle seguenti indicazioni:

- a) qualora trattasi di persona fisica: cognome, nome, data (giorno, mese e anno) e luogo (comune e provincia) di nascita, ultima residenza nota e codice fiscale;
- b) qualora si tratti di impresa commerciale: nome della ditta o ragione sociale, sede legale della ditta o della società, codice fiscale o partita Iva.

Il Concessionario, ai fini dello svolgimento del servizio, dovrà essere dotato di uno specifico sistema informatico per la gestione delle posizioni trasmesse dal Comune e dovrà rendere disponibili a quest'ultimo i dati delle proprie lavorazioni.

Sulla base delle liste di carico trasmesse, il Concessionario predispone e notifica – entro 30 (trenta) giorni dalla consegna delle liste di carico, i solleciti/comunicazioni di presa in carico /ingiunzioni fiscali, previo calcolo degli interessi, dalla data di decorrenza indicata nelle liste di carico e addebito degli stessi al debitore.

Le comunicazioni di presa in carico, i solleciti di pagamento, le ingiunzioni fiscali e ogni altro atto inerente la procedura esecutiva sono sottoscritti, ai fini della loro esecutorietà, dal Concessionario.

Ogni atto inviato dovrà:

- a) esporre il dettaglio delle voci e dei corrispondenti importi addebitati (importo del credito, eventuali sanzioni, interessi maturati, spese di notifica, spese di produzione dell'atto, spese postali ecc.);
- b) specificare le modalità di versamento;
- c) essere corredato dai modelli precompilati per il versamento di quanto dovuto.

I versamenti eseguiti dai contribuenti, a fronte delle attività svolte dal Concessionario nella fase coattiva, affluiranno su specifico conto corrente del Comune a ciò dedicato che verrà comunicato al Concessionario ad inizio esecuzione del servizio.

Il Concessionario dovrà altresì provvedere, con oneri a suo carico, ad assicurare la rendicontazione mensile delle somme incassate sui conti dell'ente entro la prima decade di ogni mese, con riferimento alle somme riscosse nel mese precedente.

Ogni mese, a seguito di presentazione di regolare fattura elettronica, che dovrà avvenire entro il giorno 10 di ogni mese, con riferimento alle entrate riscosse nel mese precedente, verrà disposta la liquidazione degli aggi e delle spese dovute nell'ambito dell'attività di riscossione coattiva. Per quanto riguarda la liquidazione delle spese postali sostenute per l'invio degli atti dell'attività di supporto il concessionario concorderà con l'ente l'emissione della fattura stessa a consuntivo delle spese stesse.

Il Concessionario potrà attivare, con oneri a suo carico e previa autorizzazione del Comune, ulteriori forme di pagamento, diverse da quelle di cui al presente capitolato, sulla base dell'evoluzione normativa in materia di riscossione. Inoltre dovrà attivare, con oneri a suo carico, nuove forme di pagamento che si renderanno disponibili e che il Comune vorrà mettere a disposizione dei contribuenti.

Decorsi i termini intimati negli atti relativi all'ingiunzione di pagamento o alle comunicazioni di presa in carico, senza che sia pervenuto il relativo pagamento ed in mancanza di sospensioni accordate dall'ente, il Concessionario, avvalendosi di tutti gli strumenti a disposizione nonché delle banche dati che il Comune ha a propria disposizione, attiva autonomamente le procedure cautelari esecutive ritenute di volta in volta più adeguate ed efficaci, nelle forme previste dalla legislazione vigente ed in relazione all'ammontare del debito.

Qualora richiesto dal contribuente, e in ogni caso se ritenuto utile all'efficienza della riscossione, il Concessionario potrà procedere alla rateizzazione ovvero alla sospensione delle somme dovute, con le modalità concordate con il Settore competente e secondo i regolamenti vigenti nel Comune di Cantù.

Oltre a dette procedure il Concessionario potrà attivare il recupero in via stragiudiziale, su tutti i crediti che, a seguito della notifica delle Ingiunzioni fiscali e/o esperimento procedure esecutive risultano ancora non incassate.

Il Concessionario deve procedere, in caso di sgravio, alla cancellazione delle procedure cautelari esecutive ai sensi di legge senza ulteriori oneri per il contribuente e/o Comune.

Terminate tutte le attività sopra descritte, il Concessionario trasmetterà al Comune le conseguenti comunicazioni di inesigibilità delle posizioni non recuperabili allegando la documentazione volta a dimostrare le procedure di riscossione intraprese, l'espletamento di ogni indagine necessaria a verificare la consistenza finanziaria del contribuente e motivando pertanto le ragioni dell'inesigibilità. Il Comune, in assenza di ulteriori notizie utili alla riscossione, provvederà al discarico delle quote. Decorsi sei mesi dalla presentazione delle comunicazioni senza che il comune abbia sollevato obiezioni o prodotto ulteriori notizie utili alla riscossione della quota, la quota si intenderà automaticamente discaricata.

Costituisce causa di perdita del diritto al discarico ogni comportamento tenuto dal Concessionario nell'attività di riscossione che si configuri come non corretta esecuzione del servizio di riscossione aggiudicato, dalla quale discende l'inesigibilità totale e/o parziale del credito, nonché la mancata comunicazione di inesigibilità entro il termine di tre anni decorrenti dalla ricezione dell'elenco dei debitori morosi previsto dal presente articolo, fatta eccezione per procedure di particolare complessità in corso alla suddetta data, rispetto alle quali il Concessionario dovrà relazionare al Settore competente.

Nel caso in cui la mancata riscossione, totale o parziale, delle entrate affidate derivi dalla condotta colpevole tenuta dal Concessionario, questi è tenuto a versare al Comune, entro 10 giorni dalla notifica della richiesta risarcitoria dell'Ente, l'intero importo iscritto negli elenchi dei contribuenti morosi, maggiorato degli interessi legali decorrenti dal termine ultimo previsto per la notifica al contribuente dell'atto della riscossione.

Per quanto non previsto dal presente articolo si fa comunque rinvio a norme di legge in materia di riscossione ordinaria e coattiva. R. D. 639/1910 – D. Lgs. 46/1999 – D. Lgs. 112/1999 e s.m.i.e della normativa vigente in materia.

Il software applicativo di supporto alla gestione della riscossione dovrà garantire, in particolare, la gestione e la storicità di tutte le fasi della procedura; l'applicativo dovrà prevedere almeno le seguenti funzionalità:

- a) elaborazione, controllo anagrafico e meccanizzazione delle liste di carico trasmesse dal Comune;
- b) accesso ai dati relativi ai pagamenti effettuati in relazione agli atti inviati;
- c) per ogni atto stampato la conoscenza dell'esito.

## **ART. 5 – CORRISPETTIVI**

- 1) Per le attività di supporto alla gestione ordinaria della TARI il Concessionario sarà compensato come segue:

- Un importo fisso a pratica pari **a Euro 0,20 per documento consegnato dall'ente per l'invio**. Tale compenso è previsto anche per la produzione dei documenti di diffida e messa in mora descritti all'articolo 4 (accertamenti / solleciti).  
Tutte le spese postali e di notifica della fase spontanea saranno anticipate dal Concessionario e successivamente rimborsate dal Comune attraverso apposita fattura. La fatturazione del compenso spettante al Concessionario per la fase spontanea avverrà successivamente all'invio dei documenti. Ogni fattura dovrà essere accompagnata da idonea rendicontazione. Il Comune provvederà entro i tempi previsti dalla fatturazione elettronica ad effettuare i controlli del caso e a liquidare la stessa e/o a chiederne motivate rettifiche del caso se necessarie. Il pagamento della fattura avverrà entro 30 giorni dalla sua ricezione.

- 2) Per le attività di recupero coattivo e stragiudiziale dei crediti tributari ed extratributari il Concessionario sarà compensato come segue:

- Un aggio pari a quello offerto in fase di gara (oltre l'IVA) da applicarsi sulle somme effettivamente riscosse a seguito di recupero coattivo e stragiudiziale, (al netto di oneri di riscossione, spese di notifica e di procedura) che sarà parzialmente a carico del contribuente secondo quanto previsto dall'articolo 1, comma 803 della Legge 160/2019. In particolare è posta a carico del debitore la quota denominata "onere di riscossione a carico del debitore" spettante al Comune pari al 3% delle somme dovute in caso di pagamento entro sessanta giorni dalla data di esecutività dell'atto, fino ad un massimo di 300 euro, ovvero pari al 6% delle somme dovute in caso di pagamento oltre detto termine fino ad un massimo di 600 euro. Gli oneri di riscossione rimangono di totale spettanza del Comune.

**L'aggio a base di gara è fissato nella misura pari al 8%**

Spetta al Concessionario la quota denominata "spese di notifica ed esecutive" di cui al comma 803, lettera b) dell'articolo 1 della Legge 160/2019, nonché il rimborso delle spese postali sostenute per l'invio dei solleciti di pagamento, di cui al comma 795, art 1 della Legge 160/2019. Tutte le spese postali, di notifica ed esecutive della fase coattiva saranno anticipate dal Concessionario con costo a carico del debitore ad esclusione di quelle non riscosse che saranno rimborsate dal Comune successivamente all'emissione dei provvedimenti di discarico delle partite inesigibili e fatta salva la verifica della documentazione inerente l'effettiva inesigibilità della partita. Per le procedure cautelari ed esecutive spetteranno al Concessionario i compensi previsti dalla tabella ministeriale dei rimborsi spese secondo quanto previsto dal DM 14-4-2023 (GU n. 100 del 29-4-2023).

Di conseguenza, l'importo contrattuale all'aggiudicazione è presunto. In ogni caso, tale compenso non potrà essere superiore, per ciascun documento riscosso, alla cifra di € 30.000,00, oltre IVA, derivante da ingiunzione e/o comunicazione di presa in carico (anche se riferita a diversi debiti del

medesimo soggetto). A norma dell'art. 2-bis del D.L. 193/2016, la riscossione dei crediti pagati dai debitori dell'ente, deve essere effettuata direttamente sui conti correnti del Comune a ciò dedicati, che verranno comunicati al Concessionario ad inizio esecuzione del servizio. Il Concessionario sarà abilitato esclusivamente alla visura ed acquisizione informatica delle movimentazioni effettuate sui suddetti conti correnti del Comune, ai soli fini della verifica e rendicontazione degli incassi da effettuare con periodicità mensile.

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

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

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

Il Comune, entro 30 giorni dalla presentazione della fattura elettronica e del rendiconto da parte del Concessionario, qualora non vi siano rilievi e dopo aver verificato la presenza del CIG della procedura e la regolarità del DURC, corrisponderà il compenso spettante su un conto dedicato indicato dal Concessionario, che assolverà anche all'obbligo di tracciabilità, di cui alla Legge 136/2010 e al successivo art. 6

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

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

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

## **ART. 6 - TRACCIABILITÀ DEI FLUSSI FINANZIARI**

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

- a) utilizzare per la presente commessa pubblica uno o più conti correnti bancari o postali ad essa dedicati, in via esclusiva, accesi presso banche o presso la società "Poste Italiane S.p.A.", fermo restando quanto previsto dall'art. 3, comma 5, della legge citata;
- b) registrare su tali conti correnti dedicati tutti i movimenti finanziari relativi alla presente commessa;
- c) effettuare tutti i movimenti finanziari relativi alla presente commessa tramite lo strumento del bonifico bancario o postale, o altri strumenti di incasso o di pagamento idonei a consentire la piena tracciabilità delle operazioni, salvo quanto previsto dall'art. 3, comma 3, della legge citata;
- d) riportare negli strumenti di pagamento, in relazione a ciascuna transazione posta in essere dall'Ente concedente, il codice identificativo di gara (CIG) attribuito dall'Autorità di vigilanza sui

contratti pubblici di lavori, servizi e forniture su richiesta dell'Ente, pena l'irricevibilità della fattura medesima;

e) comunicare al Comune gli estremi identificativi dei predetti conti correnti dedicati entro sette giorni dalla loro accensione o, nel caso di conti correnti già esistenti, dalla loro prima utilizzazione in operazioni finanziarie relative ad una commessa pubblica, nonché, nello stesso termine, le generalità e il codice fiscale delle persone delegate ad operare su di essi; a comunicare, altresì, all'Ente ogni modifica relativa ai dati trasmessi;

Con riferimento agli obblighi di cui all'art. 3, commi 8 e 9, della Legge 13 agosto 2010 n. 136, le Parti danno atto che è vietata al Concessionario qualsiasi forma di cessione del contratto o di subappalto, anche parziale, del servizio.

In caso di inadempimento degli obblighi stabiliti nella citata legge, la concessione s'intende risolta di diritto, oltre a determinare l'applicazione delle sanzioni amministrative, di cui all'art. 6 della Legge n. 136/2010 e s.m.i.

## **ART. 7 – ATTIVITÀ E OBBLIGHI DEL COMUNE**

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

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

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

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

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

1. sottoscrivere le liste di carico

2. segnalare tempestivamente al Responsabile dell'Esecuzione eventuali inadempienze del Concessionario;

3. riscontrare la rispondenza degli esiti delle procedure con le informazioni e gli atti forniti dal Concessionario;

4. predisporre i discarichi e le sospensioni;

5. monitorare l'andamento delle riscossioni delle entrate di propria competenza;

6. verificare i rendiconti delle entrate di propria competenza;

7. liquidare i compensi per le entrate di propria competenza, previa verifica dei rendiconti e delle fatture emesse dal Concessionario;

8. controllare le quote discaricate e la documentazione comprovante l'inesigibilità;

e) mettere a disposizione, se possibile, mediante apposita procedura e modulistica, tutti gli accessi disponibili ai vari siti istituzionali, interni ed esterni, che possono favorire l'azione di recupero dei crediti comunali;

f) autorizzare il Concessionario, in base alle disposizioni di cui all'art. 1, comma 791, Legge n. 160/2019, per il tramite del Comune, ad accedere gratuitamente alle informazioni relative ai debitori presenti nell'Anagrafe Tributaria, consentendogli, a tal fine e sotto la propria responsabilità, l'utilizzo dei servizi di cooperazione informatica forniti dall'Agenzia delle Entrate, nel rispetto delle prescrizioni



normative e tecniche tempo per tempo vigenti e previa nomina del medesimo quale Responsabile esterno del trattamento dei dati, ai sensi delle vigenti disposizioni in materia di tutela dei dati personali (Regolamento (UE) 2016/679 - GDPR 2016/679) come meglio specificato nel successivo art. 21;

g) informare tempestivamente il Concessionario in ordine alle eventuali modifiche dei regolamenti comunali che possano incidere sull'esecuzione del servizio;

h) fornire al Concessionario l'accesso ai conti correnti intestati all'Ente e dedicati alla riscossione coattiva delle entrate oggetto del presente affidamento, ai fini della verifica e rendicontazione dei versamenti dei contribuenti.

## **ART 8 – ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO E UFFICIO LOCALE**

1. Il Concessionario è tenuto a nominare un proprio rappresentante, responsabile della direzione del servizio, oltre ad un suo sostituto, per i casi di impedimento o assenza, in possesso di adeguata esperienza nelle attività oggetto del presente affidamento, con anche il compito di controllare l'andamento del servizio, promuovendo l'adattamento dello stesso alle esigenze sopravvenute in corso di esecuzione, nonché di coordinare l'attività degli operatori e di comunicarne i nominativi al Comune al momento dell'affidamento.

2. Il Concessionario deve garantire all'Ente la reperibilità e la disponibilità del rappresentante di cui al punto 1, durante tutto il periodo di erogazione del servizio e, comunque, almeno negli orari di lavoro degli uffici comunali interessati dal servizio di riscossione. Ogni segnalazione o contestazione che venga rivolta a tale responsabile si considera effettuata al Concessionario. I rapporti con l'utenza devono essere improntati ai principi della trasparenza, correttezza, collaborazione e buona fede.

3. Il Concessionario designa, altresì, il responsabile esterno del trattamento dei dati personali ai sensi del Regolamento (UE) 2016/679 (di seguito "GDPR 2016/679") e successive modificazioni, come meglio specificato nel successivo art. 21.

4. Entro 30 giorni dalla data di affidamento, il Concessionario dovrà provvedere all'attivazione, per le attività oggetto della concessione, di uno sportello nel territorio comunale dedicato al Front-Office, oltre che di un servizio di Call-Center, con risorse umane adeguate numericamente e dotate di apposita formazione, in relazione ai processi legati all'attività di riscossione coattiva e dei sistemi informativi di gestione delle banche dati, tributarie e non, e in grado di fornire informazioni e supporto ai cittadini.

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

In merito al Call-Center gli orari devono garantire il servizio per almeno 30 ore settimanali e, comunque, eventuali variazioni devono essere concordate con il Responsabile per l'Esecuzione del contratto.

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

5. Entro 90 giorni dall'affidamento del servizio, il Concessionario dovrà attivare il servizio di Contact-Center con risorse dedicate e adeguatamente formate nell'ambito della specifica normativa. Il Contact-Center avrà una funzione pro-attiva di sollecito e pressione sui contribuenti affinché adempiano ai pagamenti. Il Contact-Center opera negli orari più utili al reperimento dei soggetti contribuenti, quindi, nelle fasce lavorative per le attività produttive e nelle fasce anche non lavorative per i contribuenti residenziali, nei giorni da lunedì a venerdì.

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

A) sino al termine indicato dal Comune, successivo all'emissione della comunicazione di presa in carico o dell'ingiunzione fiscale, durante il quale svolge funzioni di sollecito e ricontatto dei contribuenti;

B) dal termine indicato dal Comune, successivo alla scadenza fissata nella comunicazione di presa in carico o nell'ingiunzione, dal quale svolge un'azione di sollecito personalizzato per il pagamento. Con riferimento a quanto indicato nel precedente punto a), il Contact-Center provvede a reperire in proprio i dati di contatto, accedendo ad ogni fonte dati utile per comunicare col debitore. Le funzioni specifiche del Contact-Center sono:

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

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

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

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

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

- garantire, per tutta la durata del contratto e anche successivamente per le pratiche che rimangono in carico, assistenza e supporto ai cittadini nella verifica delle loro posizioni debitorie e dei pagamenti effettuati in relazione ad ogni fase del recupero del credito, rilasciando, ove questi lo richiedano, relativa documentazione, utilizzando un apposito sito web e una casella di posta elettronica dedicata al Comune, alla quale cittadini e utenti potranno inoltrare eventuali richieste, nonché mantenendo tutti i servizi necessari per facilitare la comunicazione (telefono, fax, mail, pec), oltre ai collegamenti telematici per l'eventuale accesso alle banche dati del Comune;
- gestire il servizio di riscossione con sistemi informativi idonei a costituire una banca dati completa, dettagliata e flessibile, attraverso un'apposita procedura informatica, consultabile dal Comune via Web, come meglio dettagliato al successivo art. 9, lett. H);
- attivarsi, presso le sedi istituzionali preposte, al fine di ottenere l'accesso a tutte le informazioni ad esso utili e necessarie al fine dell'esecuzione dell'incarico. A titolo esemplificativo: sistema informativo del Ministero dell'economia e delle finanze (Arco), banche dati nazionali relative all'anagrafe tributaria, Camera di Commercio, A.C.I./P.R.A., ecc.;
- sostenere le spese necessarie relative all'attivazione dei collegamenti telematici occorrenti per la gestione delle attività affidate e di tutte le spese per il mantenimento degli stessi per tutta la durata contrattuale e fino alla chiusura di tutte le pratiche affidate;
- adottare, nell'esecuzione delle attività, un approccio metodologico di tipo non invasivo, privilegiando l'esecuzione di procedure che permettano la sensibilizzazione dei contribuenti al pagamento nei termini. Tale modo di operare è correlato alla situazione economica del Paese e alla necessità di recuperare i crediti dell'Ente nel più breve tempo possibile e nel rispetto dello Statuto del Contribuente;
- utilizzare misure atte al trattamento dei dati personali ai sensi del Regolamento (UE) 2016/679 (di seguito GDPR 2016/679). Il Concessionario sarà inoltre tenuto ad adottare, in conformità di predetta normativa, le procedure e gli strumenti più idonei al fine di proteggere e mantenere riservati i dati acquisiti, comunicati e/o trattati nell'ambito dello svolgimento del servizio, come meglio dettagliato al successivo art. 21;
- raccogliere, conservare e tenere a disposizione del Comune la documentazione debitamente archiviata e catalogata secondo l'ordine derivante dall'attività di produzione degli atti. L'archiviazione di tutta l'attività amministrativa svolta dal Concessionario, incluse le comunicazioni e rapporti con

l'utenza, sia cartacea che digitale, deve avvenire in ottemperanza alle previsioni del Codice dell'Amministrazione Digitale, di cui al D.Lgs. 7 marzo 2005, n. 82 e s.m.i.;

- rendere conto, attraverso la redazione di un report tecnico-contabile, delle proprie attività fornendo semestralmente ai vari uffici comunali competenti, anche su supporto informatico, le risultanze dell'attività di gestione, riscossione, riversamento, distinte per tipologia di entrata, nonché degli eventuali rimborsi con l'indicazione della causale;

- trasmettere al Comune, tempestivamente e comunque entro 5 giorni dalla richiesta, tutti i dati e le informazioni, in formato digitale, inerenti allo svolgimento del servizio, nonché i dati analitici/aggregati e ordinati secondo richiesta, riferiti alle riscossioni gestite nell'ambito del servizio medesimo.

## **ART. 9 – ATTIVITÀ E OBBLIGHI DEL CONCESSIONARIO**

1. Il Concessionario dovrà assicurare la riscossione coattiva delle entrate comunali e l'espletamento di tutte le connesse procedure esecutive nei confronti dei contribuenti/utenti che non hanno adempiuto al pagamento volontario delle entrate, secondo la disciplina prevista dal R.D. 14 aprile 1910, n. 639 e dalla Legge n. 160/2019, nonché secondo le disposizioni del titolo II, del D.P.R. 29 settembre 1973, n. 602, in quanto compatibili, o anche facendo ricorso, in determinate situazioni, e previo accordo con il Comune, alle procedure giudiziali ordinarie previste dal codice di procedura civile per il recupero del credito e, comunque, nel rispetto delle disposizioni vigenti in materia.

2. In particolare, il Concessionario, oltre a quanto stabilito all'art. 8 del presente Capitolato, dovrà provvedere all'esecuzione di tutte le attività necessarie alla riscossione dei crediti non riscossi; tali attività, unitamente ai tempi e alle modalità di esecuzione, come meglio specificato di seguito, comprendono:

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

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

C. Sgravi, sospensioni e rimborsi;

D. Gestione delle rateizzazioni;

E. Procedure concorsuali;

F. Attività di contenzioso in capo al Concessionario;

G. Rendicontazioni contabili degli atti emessi e degli incassi;

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

I. Canali di pagamento;

J. Modalità di rendicontazione e fatturazione incassi;

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

a) entro 45 giorni (o prima, come da risultanze di gara, o, ancora, in casi particolari e motivati, nel termine inferiore indicato dal Comune e fatto salvo un maggior termine da concordare con l'Ente) dal ricevimento delle liste di carico (costituite da flussi contenenti i dati e le informazioni relative alle entrate comunali non riscosse, e previo calcolo degli interessi dalla data di decorrenza indicata nelle medesime liste e addebito degli stessi al debitore), predisporre, stampare (se necessario) ed inviare al debitore per la notifica, nel rispetto della normativa vigente, della comunicazione di presa in carico prevista dall'articolo 1, comma 792, della Legge 160/2019 o dell'ingiunzione, per gli atti emessi prima del 01.01.2020 o per il recupero di sanzioni amministrative per violazione del codice della strada e sanzioni amministrative emesse ai sensi Legge 689/81, che dovrà contenere tutte le indicazioni prescritte in materia ed, in particolare, esporre i presupposti e le ragioni della riscossione, i responsabili dell'iscrizione a ruolo e della riscossione, le scadenze e le forme di pagamento a disposizione del debitore, i mezzi di tutela a disposizione con indicazione precisa dell'autorità presso la quale è possibile un riesame dell'atto, ovvero presso la quale è possibile contestare giudizialmente l'atto;

b) a norma del comma 795 dell'articolo 1 della Legge 160/2019, inviare un sollecito di pagamento con cui contesta al debitore la scadenza del termine di pagamento e lo avvisa dell'inizio delle

procedure esecutive e cautelari, nel caso in cui non si provveda al pagamento nei successivi trenta giorni;

c) verificare le anagrafiche dei debitori, sotto il profilo della completezza e regolarità formale dei dati, con particolare riguardo ai soggetti che risultano deceduti, (ricercando gli eredi), irreperibili, trasferiti e alle alla cessazione di Partita IVA (in caso di società di capitali, dovranno essere individuati i soci presso cui riscuotere il credito, mentre se trattasi di società di persone fisiche, dovranno essere individuati il/i socio/i accomandatario/i o, in caso di s.n.c., almeno uno dei soci in solido) ed alle notifiche non andate a buon fine, nonché registrare i relativi aggiornamenti nella procedura informatica;

d) redigere ogni atto inviato e notificato ai debitori nel rispetto del principio della massima trasparenza, prevedendo le seguenti minime indicazioni: dettaglio delle voci e dei corrispondenti importi addebitati (importo del credito, comprese eventuali quote di competenza di altri enti – ad es. addizionale provinciale per TARI, con distinta indicazione, per ciascun anno d'imposta, della fattispecie imponibile, delle sanzioni/penalità e degli interessi, degli oneri di riscossione e/o compenso, delle spese di notifica, di diritti e spese di produzione dell'atto, delle spese postali ecc.), informazioni utili per l'identificazione del Responsabile del procedimento, uffici a cui rivolgersi per ottenere informazioni complete sull'atto, termini per il pagamento, preavviso di azioni cautelari o esecutive, modalità di pagamento, nonché, nel caso di ingiunzione, modalità e termini per proporre ricorso; inoltre, riportare, a corredo, i modelli precompilati per il versamento di quanto dovuto, aggiornato degli oneri accessori, oltre alle indicazioni per le diverse modalità di pagamento;

e) produrre e sottoporre all'Ente il prospetto di sintesi e l'elenco di dettaglio delle posizioni a debito (riferite alle comunicazioni di presa in carico o alle ingiunzioni da emettere) per le liste trasmesse, con debito dettaglio degli importi riferiti alle singole entrate, su cui il Responsabile dell'entrata apporrà il proprio visto di esecutività/autorizzazione anche in forma digitale;

f) acquisire in materia informatizzata gli estremi dell'invio delle comunicazioni e delle ingiunzioni, le date di notifica e le relative relate, le ricevute di ritorno ed ogni altra documentazione/informazione rilevante e inerente ai fini della gestione della posizione che consentirà l'aggiornamento della banca dati e la consultazione puntuale di tali informazioni, disponibili nella procedura informatica;

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

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

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

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

- c) con riferimento a talune situazioni particolari, il Concessionario potrà concordare con il Comune di far ricorso, anziché alle procedure privilegiate di cui al D.P.R. 602/73, alle procedure giudiziali ordinarie previste dal codice di procedura civile per il recupero del credito, con relativi oneri a carico del Comune solo in caso di inesigibilità del credito o di sgravio totale;
- e) in ogni caso, entro 90 (novanta) giorni dalla scadenza dell'atto, o entro 150 (centocinquanta) giorni per le partite inferiori ad € 1.000,00 (mille/00), il Concessionario è tenuto ad esperire le procedure cautelari o esecutive, fatto salvo un maggior termine da concordare con l'Ente, in relazione alla durata delle eventuali attività stragiudiziali. In caso contrario, è tenuto a comunicare, le ragioni del mancato avvio di dette procedure;
- f) la conclusione del procedimento deve essere comunque assicurata, per ogni lista consegnata entro il primo semestre di ogni anno, entro il 31/12 del secondo anno successivo alla consegna e, per ogni lista di carico consegnata nel secondo semestre di ogni anno, entro il 30/06 del terzo anno successivo;
- g) gli atti relativi alla fase cautelare ed esecutiva sono adottati dal Concessionario, che li firma ai sensi di legge.

### **C. Sgravi, sospensioni e rimborsi**

- a) Gestire gli eventuali sgravi parziali o totali, sospensioni e rimborsi, intesi come abbattimento del carico disposto dal Comune, ed aggiornare la relativa lista di carico, dandone specifica comunicazione al debitore;
- b) in caso di somme a rimborso, il Concessionario fornisce, all'Ufficio del Comune che ha emesso la lista di carico, analitica documentazione, completa di idonei prospetti di riconciliazione con le somme versate sul c/c del Comune, finalizzata alla restituzione delle somme anticipate al debitore;
- c) in proposito, il Concessionario provvede alla raccolta di segnalazioni prodotte dal debitore, le esamina e fornisce risposta, entro 30 giorni dal ricevimento della richiesta;
- d) qualora, invece, non siano attinenti alla fase esecutiva di sua spettanza (sgravi, rateizzazioni, sospensioni, ecc..), il Concessionario inoltra, entro 5 giorni, le segnalazioni all'Ufficio del Comune che ha emesso la lista di carico e, ricevuta la decisione del Comune, ne informa, entro 5 giorni, l'interessato;
- e) su indicazione dell'Ente, che disciplina anche i termini temporali della sospensione, deve sospendere, entro 5 giorni, la riscossione coattiva. La sospensione ha effetto immediato e deve essere tracciata nella piattaforma web messa a disposizione del Comune;
- f) in caso di sgravio, cancellare, entro 10 giorni, le procedure cautelari esecutive, ai sensi di legge, senza ulteriori oneri per il debitore;
- g) di tutte le attività svolte, fornire puntuali riscontri al Comune, tramite elenchi e flussi informatici.

### **D. Gestione delle rateizzazioni**

- a) Gestire, nel contesto delle azioni descritte nei punti precedenti, le istanze di rateizzazione dell'importo dovuto, qualora non siano già state concesse o revocate dall'ente, nel rispetto delle norme regolamentari dell'ente stesso, nonché delle disposizioni legislative in materia. A tal fine, dovrà:
  1. acquisire le istanze presentate dai contribuenti e registrarle sul sistema informativo della riscossione;
  2. istruire la corrispondente pratica per determinare l'accettazione o il diniego della rateazione in base a quanto definito dal Comune e dai relativi regolamenti, nonché per definire la scadenza delle rate, l'importo delle stesse comprensivo degli interessi di dilazione e degli oneri accessori, la cui distribuzione dovrà essere modulabile;
  3. comunicare al debitore il risultato dell'istruttoria, in base a quanto definito dalle norme regolamentari del Comune e, in caso di accettazione, trasmettergli il piano di rateazione;
  4. ciascuna comunicazione deve contenere l'indicazione delle modalità di pagamento e deve riportare in allegato i modelli precompilati in tutte le loro parti per consentire al debitore il pagamento di ciascuna rata;
  5. in caso di richiesta di proroga, per lo stesso periodo, della dilazione concessa inizialmente (a condizione che non sia intervenuta decadenza) valutare, comunicandone gli esiti all'Ufficio del

Comune che ha emesso la lista di carico, il comprovato peggioramento della situazione di temporanea e obiettiva difficoltà, ai fini dell'accoglimento e del motivato diniego della stessa;

6. ricevuta la richiesta di rateizzazione il Concessionario iscrive l'ipoteca o il fermo amministrativo solo in caso di mancato accoglimento della richiesta, ovvero di decadenza dai benefici della rateizzazione. Sono fatte salve comunque le procedure esecutive già avviate alla data di concessione della rateizzazione (art. 1 comma 799 L. 160/2019);

7. sospendere tutti gli atti cautelativi e/o esecutivi previsti dall'iter di riscossione in capo al soggetto a cui è stata accolta la rateizzazione fino a quando rispetta il piano di rateazione;

8. monitorare l'andamento degli incassi delle rate ed inviare il sollecito previsto dal comma 800, dell'art. 1, Legge 160/2019;

9. attivare, in caso di mancato pagamento e di decadenza dal beneficio, in base a quanto definito dalle norme regolamentari del Comune, il procedimento di revoca del piano di rateazione;

10. revocare nel sistema informativo la sospensione dell'iter di riscossione;

11. comunicare al debitore la revoca del piano di rateazione, il residuo importo a suo debito e le relative modalità di pagamento;

12. avviare nuovamente la riscossione coattiva per il credito rimanente;

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

### **E. Procedure concorsuali**

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

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

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

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

### **F. Attività di contenzioso in capo al Concessionario**

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

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

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

### **G. Rendicontazioni contabili degli atti emessi e degli incassi**

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

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

- situazione procedurale e debitoria per ciascun debitore (estratto di debito);
- elementi della notifica e atti successivi, oltre agli incassi, ai discarichi, agli eventuali rimborsi, alle procedure concorsuali, agli inesigibili, con l'indicazione delle motivazioni.

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

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

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

b) rendicontare le somme incassate;

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

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

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

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

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

2. L'applicativo dovrà essere affidabile ed idoneo a costituire una banca dati completa, dettagliata e flessibile, che permetta l'interrogazione puntuale delle posizioni debitorie con più chiavi di ricerca, nonché una rapida rendicontazione delle somme incassate e a residuo (per tipo entrata, lista di carico e per c.f./p.iva) ai fini della contabilità di bilancio, e consenta, altresì, eventuali modifiche tecniche conseguenti ad evoluzioni della normativa.

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

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

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

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

I flussi per l'interscambio di dati tra il Comune ed il Concessionario dovrà avvenire su rete Internet, attraverso canali sicuri, come ad esempio protocollo IPsec, VPN, cooperazione applicativa. Tale comunicazione permetterà l'utilizzo di servizi informatici fra i sistemi del Concessionario e del Comune e lo scambio di flussi informatici.

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

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

- gestire e mantenere le schede anagrafiche dei contribuenti;
- costruire una piattaforma di comunicazione multicanale con i cittadini;
- memorizzare tutti i contatti ricevuti permettendo l'utilizzo di informazioni, anche a fini statistici;
- permettere una ricerca agile agli operatori di dati di contatto, news, orari ecc.;
- costruire un archivio di appoggio per tutti gli sportelli in cui andare a memorizzare le copie digitali di tutte le comunicazioni ritenute rilevanti ai fini della definizione della posizione del debitore nei confronti del Concessionario e del Comune;
- collegare puntualmente le schede anagrafiche dei debitori alla documentazione presentata.

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

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

Il Concessionario dovrà poi consegnare al Comune o - su richiesta dell'Amministrazione - al soggetto subentrante i suddetti dati, entro e non oltre 10 gg. dal termine della concessione, in formato



aperto, compatibile e conforme alle esigenze del Comune, accompagnato dalla documentazione tecnica descrittiva del suo contenuto, senza oneri per l'Ente.

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

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

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

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

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

### **I. Canali di pagamento**

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

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

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

### **J. Modalità di rendicontazione e fatturazione incassi**

1. Nel rispetto di quanto previsto al precedente art. 4 entro il giorno 10 di ogni mese il Concessionario trasmette al Comune la rendicontazione di cui alla precedente lettera G), comprensiva delle proprie competenze e spese riferite alle somme contabilizzate nel mese precedente e affluite sui conti correnti del Comune, nonché le relative fatture, applicando ed esponendo l'importo relativo all'IVA, se dovuta.

2. Il Comune, entro 30 giorni dalla presentazione della fattura elettronica e del suddetto rendiconto, qualora non vi siano rilievi e dopo aver verificato la presenza del CIG della procedura e la regolarità del DURC, provvederà al relativo pagamento su un conto dedicato indicato dal Concessionario, che assolverà anche all'obbligo di tracciabilità, di cui alla Legge 136/2010.

## **ART. 10 – CONTROLLI E VERIFICHE**

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

## **ART. 11 – CAUZIONE DEFINITIVA**

A garanzia del versamento delle somme rimosse nonché degli altri obblighi patrimoniali derivanti dall'affidamento del servizio, la Ditta aggiudicataria del servizio è tenuta a prestare, prima della stipulazione del contratto, una cauzione definitiva del 10% dell'importo contrattuale, determinata ai sensi dell'art. 117 D.lgs 36/2023.

Il versamento della cauzione può essere effettuato nei modi e nei termini previsti e indicati dal D.lgs 36/2023. La predetta cauzione/fidejussione garantisce l'esatto adempimento degli obblighi della Ditta aggiudicataria.

Si può procedere ad attivare il procedimento d'escussione esclusivamente previa contestazione scritta dell'addebito, da notificarsi a mezzo raccomandata A.R. o PEC, e conseguente costituzione in mora della Ditta aggiudicataria del servizio.

La costituzione in mora o la mancata risposta scritta entro 15 giorni dalla contestazione dell'addebito, costituiscono titolo esecutivo per procedere all'escussione definitiva.

## **ART. 12 – INFORTUNI, DANNI – RESPONSABILITA'**

Il Concessionario risponderà direttamente dei danni alle persone ed alle cose derivanti dalla propria attività di gestione, restando inteso che rimarrà a suo carico il completo risarcimento dei danni arrecati, senza diritto a compenso alcuno, sollevando l'Amministrazione Comunale da ogni e qualsiasi responsabilità civile e penale.

## **ART. 13 – PERSONALE E RISCHI DI INTERFERENZA**

1. Il Concessionario si obbliga ad ottemperare a tutti gli obblighi verso i propri dipendenti derivanti da disposizioni legislative e regolamentari vigenti in materia di lavoro, ivi compresi quelli in tema di igiene e sicurezza, nonché in materia previdenziale, infortunistica e di sicurezza sul luogo di lavoro, assumendo a proprio carico tutti i relativi oneri.

2. Il Concessionario si obbliga, altresì, ad applicare, nei confronti dei propri dipendenti occupati nelle attività contrattuali, le condizioni normative e retributive non inferiori a quelle risultanti dai contratti collettivi ed integrativi di lavoro applicabili alla data di stipula del Contratto alla categoria e nelle località di svolgimento delle attività, nonché le condizioni risultanti da successive modifiche ed integrazioni.
3. Il personale del Concessionario impiegato per lo svolgimento delle attività oggetto del presente capitolato agirà sotto la diretta ed esclusiva responsabilità del medesimo. Il Concessionario dovrà disporre di personale e mezzi adeguati a garantire il regolare e corretto funzionamento delle attività, attraverso l'impiego delle necessarie figure professionali, adeguatamente formate e qualificate e, comunque, qualitativamente idonee allo svolgimento dell'incarico.
4. Entro quindici giorni dall'avvio del servizio, il Concessionario provvederà alla presentazione all'Ente del proprio Piano di Sicurezza, anche ai fini delle verifiche dei dati ed adempimenti previsti dal D. Lgs. n. 81/2008 e successive modificazioni ed integrazioni.
5. Ai sensi dell'art. 2, comma 3, del D.P.R. 16 aprile 2013 n. 62 (Regolamento recante codice di comportamento dei dipendenti pubblici), gli obblighi di condotta previsti da tale decreto e dal Codice di comportamento del Comune, sono estesi, per quanto compatibili, nei confronti dei collaboratori a qualsiasi titolo di imprese fornitrici di beni o servizi in favore dell'Amministrazione.
6. Il Comune rimane completamente estraneo ai rapporti giuridici ed economici che intervengono tra la società affidataria ed il personale. Nessun diritto potrà essere fatto valere verso il Comune, se non previsto da disposizioni di legge. Nessuna somma aggiuntiva è riconosciuta per maggiori oneri che dovessero intervenire nel periodo di vigenza del contratto.
7. Il Concessionario è interamente responsabile dell'operato dei propri dipendenti che sono tenuti ad un comportamento improntato alla massima correttezza e riservatezza; devono agire con la diligenza professionale dovuta, mantenendo contegno riguardoso e corretto e devono esporre apposito tesserino di riconoscimento, prodotto dal Concessionario, corredato di foto e generalità del lavoratore, con l'indicazione del datore di lavoro.
8. Data la natura del servizio oggetto di concessione non sono previsti oneri per la sicurezza derivanti da rischi per interferenza quindi per lo svolgimento della concessione non è stato redatto il DUVRI.

#### **Art. 13 BIS CLAUSOLA SOCIALE**

1. Al fine di promuovere la stabilità occupazionale nel rispetto dei principi dell'Unione Europea, e ferma restando la necessaria armonizzazione con l'organizzazione dell'operatore economico subentrante e con le esigenze tecnico-organizzative e di manodopera previste nel nuovo contratto, il Concessionario è tenuto ad assorbire, qualora disponibile, prioritariamente nel proprio organico il personale già operante alle dipendenze del Concessionario uscente, garantendo l'applicazione dei CCNL di settore, di cui all'art. 51 del D. Lgs. 15 giugno 2015, n. 81.

#### **ART. 14 – DIVIETO DI CESSIONE E SUBAPPALTO**

È nulla la cessione a terzi, in tutto o in parte, del contratto e/o dei diritti dallo stesso derivanti. In caso di cessione (o affitto) d'azienda o di ramo di attività della stessa la prosecuzione del rapporto contrattuale è subordinata alla verifica della sussistenza, in capo al cessionario, dei requisiti soggettivi ed oggettivi che debbono essere posseduti dal titolare del contratto originario.

#### **ART. 15 – SPESE CONTRATTUALI**

La stipula del contratto dovrà avvenire entro giorni 60 dalla data di Comunicazione da parte del Comune al Concessionario.

La stipula del contratto, sarà in forma pubblico-amministrativa, a rogito del Segretario Comunale, con oneri fiscali e spese contrattuali a carico del soggetto aggiudicatario.

#### **ART. 16 – PENALI**

1 Il Responsabile dell'Esecuzione del contratto, coadiuvato dagli altri soggetti individuati dal Comune, procederà all'accertamento della conformità del servizio reso rispetto alle prestazioni contrattuali, nonché alle attività previste nell'offerta tecnica. Qualora si riscontrassero violazioni delle prescrizioni contrattuali o ritardi nell'esecuzione per quanto attiene alla puntualità, alla qualità, alla regolare e corretta esecuzione del servizio si procederà all'immediata contestazione delle circostanze rilevate, tramite PEC o a mezzo raccomandata A.R., intimando al Concessionario di adempiere a quanto necessario per il rispetto delle specifiche contrattuali, entro il termine di volta in volta indicato.

2. Il Concessionario potrà inviare le proprie controdeduzioni, sempre via PEC o a mezzo raccomandata A.R, entro il termine di 10 (dieci) giorni dalla ricezione della contestazione. 3. Decorso suddetto termine, qualora non pervengano le giustificazioni o le stesse non siano ritenute accettabili, si procederà con provvedimento motivato all'applicazione di una penalità nella misura di seguito indicata:

- a) per ciascuna posizione debitoria prescritta per cause imputabili al Concessionario: 100% della pretesa creditoria e disconoscimento delle spese di procedura e notifica;
- b) in caso di errore nella determinazione del compenso e/o nella definizione delle somme riscosse, rispetto agli importi incassati, tenuto conto di quanto stabilito ai precedenti artt. 5 e 9, punto J: € 150,00 (centocinquanta/00) per ogni errore commesso;
- c) per ogni giorno di ritardo nella produzione di documentazione e giustificativi richiesti, rispetto ai termini assegnati dal Responsabile per l'Esecuzione del contratto, anche nell'ambito dell'attività ispettiva, di cui al precedente art. 10, comma 4: € 250,00;
- d) per ogni giorno di ritardo nell'attivazione di ognuno dei servizi di Front-Office, Call-Center e Contact-Center, di cui al precedente art. 8: € 500,00;
- e) per inidonea o incompleta o tardiva attivazione del sistema informativo, di cui al precedente artt. 8 e 9, lett. H) riferita al sistema informativo: da Euro 100,00 per ogni giorno di ritardo nel corretto adempimento;
- f) per ogni giorni di ritardo nella presentazione o incompletezza del report tecnico-contabile, di cui al precedente art. 8 o delle rendicontazioni, di cui al precedente art. 9, punto G) riferito alle rendicontazioni contabili degli atti emessi e degli incassi Euro 100,00;
- g) per aver disatteso le controdeduzioni dei cittadini risultate poi fondate e determinanti: tutte le spese e gli oneri di procedura rimarranno a carico del Concessionario;
- h) in caso di mancato trasferimento nei termini, di cui al precedente art. 9, lett. H) al Comune o - su richiesta dell'Amministrazione – al soggetto subentrante, in un formato compatibile e standard di mercato, delle banche dati aggiornate e degli archivi informatici dei contribuenti detenuti in conseguenza dell'affidamento della concessione: € 50.000,00 (cinquantamila/00);
- i) per ogni giorno di ritardo in caso di inottemperanze delle tempistiche e delle modalità operative stabilite nel presente Capitolato e/o nel Disciplinare d'Oneri e non già indicate nei punti precedenti: € 100,00 (cento/00);
- l) per ogni giorno di ritardo nell'assunzione anche di una sola unità del personale indicato nel progetto di riassorbimento presentato dal concessionario, sarà applicata una penalità pari ad € 500,00 (cinquecento/00).

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

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

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

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

## **ART. 17 – DECADENZA DALL’AFFIDAMENTO**

Il Concessionario decade dal presente appalto nei seguenti casi:

- *Cancellazione dall'Albo di cui all'articolo 53 del Decreto Legislativo nr. 446/1997;*
- *Mancato inizio del servizio alla data fissata;*
- *Inosservanza degli obblighi previsti nel contratto di appalto e nel presente capitolato d'appalto;*
- *Per non aver prestato o adeguato la cauzione stabilita per l'effettuazione del servizio;*
- *Per aver commesso gravi abusi o irregolarità nella gestione.*

In caso di decadenza il Comune avrà diritto di dare tutte le disposizioni occorrenti per la regolare continuazione del servizio.

La decadenza comporta l'incameramento della cauzione definitiva, senza pregiudizio alcuno dell'azione per il risarcimento danni.

Il Concessionario decaduto dall'appalto cessa con effetto immediato dalla conduzione del servizio a far data dalla notifica del relativo provvedimento ed è privato di ogni potere in ordine alle procedure concesse e non può vantare alcuna pretesa od indennizzo a titolo di rimborso spese.

In caso di decadenza, ma rimanendo ferma la scelta del Comune di continuare la gestione del servizio in affidamento, il Comune si riserva la possibilità di affidare la gestione del servizio al successivo migliore offerente, come risultato dall'esperimento della procedura di gara, individuando quello che sia disponibile.

## **ART. 18 – CLAUSOLA RISOLUTIVA ESPRESSA**

Fermo restando l'ipotesi di decadenza di cui all'articolo precedente, il Comune, anche in presenza di un solo grave inadempimento, potrà risolvere di diritto il contratto, ai sensi dell'articolo 1456 del Codice Civile, nei seguenti casi:

- *Interruzione del servizio senza giusta causa;*
- *Violazione del divieto di subappalto secondo quanto previsto dal capitolato;*
- *Avvio di procedure concorsuali o altri casi di cessazione dell'attività;*
- *Mancato reintegro della cauzione;*
- *Inosservanza disposizioni di legge relative al personale dipendente, mancata applicazione dei contratti collettivi;*

In questo caso il Comune avrà diritto di dare tutte le disposizioni occorrenti per la regolare continuazione del servizio. Il Comune incamererà la cauzione definitiva, senza pregiudizio alcuno dell'azione per il risarcimento dei danni.

In questo caso, rimanendo ferma la scelta del Comune di continuare la gestione del servizio in affidamento, il Comune si riserva la possibilità di affidare la gestione del servizio al successivo migliore offerente, come risultato dall'esperimento della procedura di gara, individuando quello che sia disponibile.

## **ART. 19 – CONTROVERSIE**

Qualsiasi controversia dovesse insorgere tra le parti, nel corso del contratto o al suo termine, relativa alla validità, all'interpretazione, all'esecuzione o allo scioglimento del contratto d'appalto sarà demandata al Foro di Como.

## **ART. 20 – SERVIZI COMPLEMENTARI ED AGGIUNTIVI**

Il contratto, nel corso della gestione, può essere oggetto di integrazioni funzionali o migliorative del servizio prestato. L'Ente potrà inoltre richiedere al Concessionario prestazioni complementari e/o aggiuntive, anche connesse alla gestione di altre entrate, concordando con la Ditta le pattuizioni del caso con apposito atto. Qualora nel corso dell'affidamento siano emanate nuove disposizioni

normative volte alla trasformazione delle entrate in altro/i tipo/i di entrata/e, l'affidatario potrà continuare il contratto per le attività necessarie alla gestione anche delle nuove entrate, salvo eventuale ripattuizione, in accordo tra le parti, delle condizioni contrattuali.

## **ART. 21 – TUTELA DELLA PRIVACY**

Ai sensi del Reg. UE 2016/679 e del D. Lgs. n. 196 del 30.06.2003, i dati personali forniti, o comunque acquisiti durante lo svolgimento della procedura, saranno trattati e conservati nel rispetto della vigente normativa per il periodo strettamente necessario all'attività amministrativa correlata.

Titolare del trattamento è il Comune di Cantù, in persona del sindaco pro tempore, il quale ha delegato il Dirigente dell'Area Risorse Umane e Finanziarie, Dott.ssa Marzia Bertucci, con decreto n. 65 del 12.06.2018, la facoltà di nominare la ditta appaltatrice quale Responsabile esterno del trattamento dei dati personali, derivante dal presente contratto.

L'appaltatrice, pertanto, è designata quale Responsabile del trattamento dei dati personali che saranno raccolti in relazione all'espletamento del servizio e si obbliga a trattare i dati esclusivamente al fine dell'espletamento del servizio stesso, come espressamente previsto dagli articoli successivi.

L'appaltatrice dichiara di conoscere gli obblighi previsti dalla vigente normativa a carico del Responsabile del trattamento e si obbliga a rispettarli, nonché a vigilare sull'operato dei propri incaricati del trattamento e di eventuali propri responsabili del trattamento. Le parti prestano il proprio reciproco consenso al trattamento dei dati personali all'esclusivo fine della gestione amministrativa e contabile del presente atto con facoltà, solo ove necessario per tali adempimenti ed espressamente previsto dal contratto, di fornirli anche a terzi.

### **Finalità del trattamento**

La finalità dei trattamenti dei dati oggetto della presente nomina è la gestione degli stessi per il corretto e puntuale espletamento del servizio disciplinato dal presente contratto.

### **Durata del trattamento**

La durata dei trattamenti oggetto della presente nomina è limitata alla durata del contratto, tenuto conto di eventuali proroghe contrattuali per qualsiasi motivo concordate tra le parti.

### **Dati Trattati Dal Responsabile**

Il responsabile per le attività oggetto del presente contratto, potrà trattare, tramite risorse tecnologiche e/o cartacee, i dati personali di cui agli articoli 4, 9 e 10 del RGPD 2016/679.

### **Categorie Di Interessati**

Gli interessati a cui si riferiscono i dati oggetto del presente contratto sono i cittadini per cui l'appaltatrice è tenuto a trattare i dati per lo svolgimento delle funzioni previste dal contratto.

### **Ricorso ad "altri responsabili"**

Il Titolare consente all'appaltatrice, nominata Responsabile esterno, il ricorso ad "altri responsabili" per lo svolgimento di attività propedeutiche all'oggetto del contratto, con l'obbligo, da parte dell'appaltatrice Responsabile Esterno, di informare il Titolare di eventuali modifiche previste riguardanti l'aggiunta o la sostituzione di "altri responsabili" del trattamento, così da consentire l'opportunità di opporsi a tali modifiche. Qualora uno degli "altri responsabili" del trattamento ometta di adempiere ai propri obblighi in materia di protezione dei dati, l'appaltatrice nominata Responsabile esterno conserva nei confronti del Titolare del trattamento l'intera responsabilità dell'adempimento degli obblighi degli "altri responsabili".

### **Obblighi del responsabile del trattamento**

In virtù della designazione attribuita, l'appaltatrice, quale Responsabile, ha il potere di compiere tutto quanto sia necessario per il rispetto delle vigenti disposizioni in materia. Al riguardo, è necessario che il Responsabile del trattamento:

- a) tratti i dati personali soltanto su istruzione documentata del Titolare del trattamento;
- b) garantisca che le persone autorizzate al trattamento dei dati personali si siano impegnate alla riservatezza o abbiano un adeguato obbligo legale di riservatezza;
- c) adotti tutte le misure richieste ai sensi dell'articolo 32 del Regolamento UE 679/2016;
- d) rispetti le condizioni indicate precedentemente per ricorrere ad un altro responsabile del trattamento. Qualora ricorra ad un altro responsabile del trattamento per l'esecuzione di specifiche attività, su tale altro responsabile siano imposti, mediante un contratto o altro atto giuridico a norma, gli stessi obblighi in materia di protezione dei dati, prevedendo in particolare garanzie sufficienti per mettere in atto misure tecniche e organizzative adeguate in modo tale che il trattamento soddisfi i requisiti del Regolamento UE 679/2016;
- e) tenendo conto della natura del trattamento, assista il Titolare del trattamento con misure tecniche e organizzative adeguate, nella misura in cui ciò sia possibile, al fine di soddisfare l'obbligo del Titolare di dare seguito alle richieste per l'esercizio dei diritti dell'interessato di cui al capo III del Regolamento UE 679/2016;
- f) assista il Titolare del trattamento nel garantire il rispetto degli obblighi di cui agli articoli da 32 a 36 del Regolamento UE 679/2016, tenendo conto della natura del trattamento e delle informazioni a disposizione del Responsabile;
- g) su scelta del Titolare del trattamento, cancelli o gli restituisca tutti i dati personali dopo che è terminata la prestazione dei servizi relativi al trattamento e cancelli le copie esistenti, salvo che il diritto dell'Unione o degli Stati membri preveda la conservazione dei dati;
- h) metta a disposizione del Titolare del trattamento tutte le informazioni necessarie per dimostrare il rispetto degli obblighi di cui al presente documento e consenta e contribuisca alle attività di revisione, comprese le ispezioni, realizzati dal Titolare o da un altro soggetto da questi incaricato. Il Responsabile del trattamento è tenuto ad informare immediatamente il Titolare qualora, a suo parere, un'istruzione violi qualsiasi disposizione, nazionale o dell'Unione, relativa alla protezione dei dati;
- i) si attivi per garantire che l'esercizio delle proprie attività sia conforme alle normative vigenti in tema di sicurezza e protezione dei dati personali, adottando idonee misure tecnologiche e organizzative per garantire la sicurezza dei dati trattati.

In tale ambito, sarà compito del Responsabile fare in modo che i dati personali oggetto di trattamento vengano:

- trattati in modo lecito, corretto e trasparente nei confronti dell'interessato («liceità, correttezza e trasparenza»);
- raccolti per finalità determinate, esplicite e legittime, e successivamente trattati in modo che non sia incompatibile con tali finalità;
- adeguati, pertinenti e limitati a quanto necessario rispetto alle finalità per le quali sono trattati («minimizzazione dei dati»);
- esatti e, se necessario, aggiornati; devono essere adottate tutte le misure ragionevoli per cancellare o rettificare tempestivamente i dati inesatti rispetto alle finalità per le quali sono trattati («esattezza»);
- conservati in una forma che consenta l'identificazione degli interessati per un arco di tempo non superiore al conseguimento delle finalità per le quali sono trattati;
- trattati in maniera da garantire un'adeguata sicurezza dei dati personali, compresa la protezione, mediante misure tecniche e organizzative adeguate, da trattamenti non autorizzati o illeciti e dalla perdita, dalla distruzione o dal danno accidentali («integrità e riservatezza»).

Qualora un partecipante alla gara eserciti il diritto di "accesso atti", ai sensi della legge 241/1990 e successive modificazioni ed integrazioni e secondo la disciplina di cui al regolamento approvato con DPR n. 184/2006, oltre che nei termini indicati all'art. 13 del d.lgs n. 163/2006, l'Amministrazione consentirà l'estrazione in copia di tutta la documentazione che sarà letta nelle sedute pubbliche di gara, essendo la stessa già resa conoscibile all'esterno.

A seguito di valutazione degli interessi manifestati nella richiesta, potrà essere autorizzato l'accesso, ad eccezione delle parti coperte da segreti tecnici/commerciali non autorizzate con motivata e comprovante dichiarazione ed espressamente specificate in sede di presentazione dell'offerta da parte delle Aziende offerenti della cui documentazione viene richiesto l'accesso, salvo il disposto del comma 6 art. 13 del d.lgs. n. 263/2006.

#### **ART. 22 – RISERVATEZZA E SEGRETO D'UFFICIO**

Il Concessionario 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 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, il Concessionario è tenuto ad adottare i provvedimenti consequenziali, compreso l'allontanamento dell'operatore che è venuto meno all'obbligo della riservatezza, fatta salva la possibilità del Comune di tutelare i propri interessi nelle competenti sedi giudiziarie.

Il Concessionario si obbliga, altresì, a tenere indenne l'Amministrazione da ogni e qualsiasi danno diretto o indiretto, morale o materiale, che possa derivare alla stessa in conseguenza dell'inosservanza degli obblighi di cui al presente articolo.

#### **ART. 23 – RINVIO**

Per quanto non previsto nel presente capitolato, si fa espresso rinvio alle leggi e disposizioni vigenti in materia e ai regolamenti comunali vigenti.