

**COMUNE DI SANT'AGATA DE' GOTI
(Provincia di Benevento)**

**CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO PER LA CONCESSIONE
DEL SERVIZIO**

Esternalizzazione delle entrate -Atto di indirizzo per l'affidamento in concessione per le attività al supporto alla gestione e riscossione ordinaria delle entrate tributarie, nonché accertamento e riscossione coattiva della TARSU/TARES/TARI e dell'ICI/IMU-TASI ed altre entrate patrimoniali dell'Ente"

Art. 1- OGGETTO DELL'AFFIDAMENTO

Il presente capitolato ha per oggetto i servizi, di seguito indicati e approfonditamente descritti negli articoli successivi:

- Esternalizzazione delle entrate -Atto di indirizzo per l'affidamento in concessione per le attività al supporto alla gestione e riscossione ordinaria delle entrate tributarie, nonché accertamento e riscossione coattiva della TARSU/TARES/TARI e dell'ICI/IMU-TASI ed altre entrate patrimoniali dell'Ente".

L'Affidatario dovrà eseguire i servizi con le modalità indicate nel presente capitolato, nei restanti documenti ed atti di gara e, per quanto non espressamente disciplinato, secondo le vigenti norme di legge che disciplinano la materia, nonché secondo le caratteristiche tecniche, qualitative ed organizzative previste dal progetto di gestione presentato in sede di gara.

Art. 2 - DURATA DELL'AFFIDAMENTO

L'affidamento dei servizi avrà durata di **anni 5 (cinque)**, con decorrenza dal giorno successivo alla data di stipula del contratto.

Il servizio potrà essere rinnovato per uguale periodo e agli stessi patti e condizioni, qualora alla scadenza contrattuale le disposizioni legislative lo consentano.

Alla scadenza del contratto, è comunque ammessa la proroga tecnica nelle more dell'espletamento della nuova procedura di gara.

Alla scadenza del contratto, il Concessionario è obbligato alla prosecuzione e completamento delle attività sulle liste di carico già in proprio affidamento portando a compimento tutte le procedure fino alla riscossione delle somme e/o fino alla dichiarazione di inesigibilità delle stesse.

Art. 3- MODALITA' DI EROGAZIONE DEI SERVIZI

Per tutte le entrate ed i servizi affidati l'Affidatario dovrà erogare i seguenti servizi:

3.1 Servizio di Fronte Office

Il Servizio di front-office, da effettuarsi con personale adeguatamente qualificato dovrà garantire:

- informazioni e assistenza ai cittadini sull'applicazione delle entrate oggetto del presente affidamento e sui versamenti effettuati;
- chiarimenti sugli atti emessi e la gestione degli eventuali annullamenti;
- acquisizione ed archiviazione informatizzata dei seguenti dati: denunce di inizio e/o variazione dell'utenza, nonché delle comunicazioni previste per adempimento di legge o di regolamento, istanze di annullamento/rettifica in autotutela, istanze di riduzione/esenzione/rimborso e istanze di rateizzazione.

L'assistenza al cittadino dovrà prevedere anche la gestione di una casella di posta elettronica per singolo tributo, indicata dall'Ente, alla quale il cittadino potrà inoltrare eventuali richieste.

3.1.1 Servizio di Front-Office a mezzo Call Center

La ditta affidataria dovrà fornire un servizio di front-office a mezzo di call center per la fornitura delle informazioni utili ai cittadini contribuenti e per la gestione della propria posizione contributiva ed ottenere informazioni sui documenti/provvedimenti emessi.

3.2 Servizio di Back- office

Per tutte le entrate ed i servizi affidati la Ditta Aggiudicataria dovrà fornire un servizio di Back-Office mediante il quale garantire l'espletamento di tutte le attività di cui al successivo art. 5, ivi compresa la gestione ordinaria del tributo.

In particolare Il servizio di Back -Office dovrà:

-
- assicurare lo svolgimento di tutte le attività propedeutiche all'attività di accertamento quali: l'importazione di tutte le banche dati in possesso dell'Ente o acquisibili dallo stesso, l'integrazione con le risultanze anagrafiche del Comune e la relativa bonifica dei dati;
- predisporre gli avvisi di accertamento secondo le modalità di legge ed il layout proposto dall'Aggiudicatario e concordato con l'Ente. Tale avviso dovrà contenere:
 - il dettaglio delle somme dovute in termini di imposta non corrisposta,
 - gli interessi,
 - le sanzioni ed eventuali ulteriori spese,
 - la data di scadenza per il pagamento,
 - la motivazione,
 - l'indicazione dell'autorità presso la quale è possibile proporre impugnazione,
 - la firma del Responsabile ai sensi della normativa vigente,
 - nonché ogni altro elemento ritenuto opportuno e/o previsto dalle disposizioni normative e regolamentari vigenti. Il contenuto ed il layout degli atti di accertamento dovranno essere personalizzabili in termini di descrizioni testuali e per consentire a quest'ultimo di veicolare qualsiasi informazione possa essere ritenuta utile per il contribuente. All'atto di accertamento dovranno essere allegati uno o più modelli di pagamento precompilati e in ogni caso concordati con il Comune (bollettini di c/c postale o altro);
- notificare gli atti di accertamento, a mezzo servizio postale o messi notificatori nel pieno rispetto delle modalità e dei termini di legge;
- acquisire in maniera informatizzata le date di notifica, le relate di notifica, le ricevute di ritorno ed ogni altra informazione rilevante ai fini della gestione della posizione tributaria che consente l'aggiornamento della banca dati dell'Ente e la consultazione puntuale di tali informazioni. In relazione all'esito negativo del recapito è prevista la rinotifica nel rispetto delle modalità e dei termini di legge;
- curare l'acquisizione e l'esame delle istanze presentate dai contribuenti: istanze di annullamento/rettifica in autotutela, sgravio, rimborso compensazione, richieste di scarico le cui valutazioni saranno svolte di concerto e secondo le direttive dell'ufficio comunale di riferimento;
- ri-notificare l'atto rettificato o comunicare l'eventuale annullamento e inserendolo nel sistema informatico;
- assicurare lo svolgimento della fase istruttoria relativa alle istanze di accertamento con adesione al fine di consentire all'Ente di valutarne preventivamente la motivazione e procedere alla relativa validazione;
- elaborare i flussi degli accertamenti regolarmente notificati non pagati o pagati parzialmente, al fine di predisporre la lista di carico per la formazione dei provvedimenti di riscossione coattiva entro i termini di legge;
- L'Aggiudicatario deve tracciare tali informazioni nel sistema informatico dell'Ente, infra meglio descritto e gestirne l'andamento e l'esito successivo.

L'attività di accertamento dovrà tenere conto di tutte le operazioni già svolte o in corso di svolgimento alla data di affidamento del servizio ed acquisire, comunque, tutte le informazioni e i dati necessari alla effettuazione di una efficiente, efficace e corretta attività di gestione ordinaria, nel rispetto delle modalità e dei termini previsti dalle disposizioni normative e regolamentari vigenti.

L'attività di accertamento dovrà essere condotta secondo criteri di correttezza e trasparenza nei confronti del contribuente, con il costante intento di minimizzare il disagio derivante dall'attività accertativa sulla cittadinanza.

3.3 Contabilizzazione e rendicontazione dei pagamenti

L'aggiudicatario acquisirà tutti i movimenti di pagamento informatizzati (che li ha incassati sui conti correnti di riscossione postali, intestati all'ente, del tipo on line o eventualmente trasferiti dall'Agenzia delle Entrate, se effettuati a mezzo F24) e provvederà con periodicità concordata con l'Ente al caricamento dei versamenti nelle banche dati.

L'aggiudicatario effettuerà la quadratura e la contabilizzazione dei movimenti di pagamento riferiti alla riscossione ordinaria ed alle violazioni mediante sistemi informatici affidabili ed idonei a costituire una banca dati completa, dettagliata e flessibile che permetta una rapida rendicontazione delle somme incassate, l'estrapolazione di dati statistici, anche ai fini della redazione del bilancio ed annessi atti economico-finanziario e di apportare eventuali modifiche conseguenti ad esempio a variazioni della normativa di riferimento.

L'aggiudicatario dovrà consentire all'Ente di visualizzare, in qualsiasi momento, una situazione aggiornata e puntuale dell'andamento delle riscossioni di propria competenza, (sia ordinaria che relativa alle violazioni) distinte per annualità.

3.4 Gestione del contenzioso tributario

La gestione del contenzioso tributario sarà a carico della ditta, la quale dovrà garantire la costituzione in giudizio a mezzo professionisti di propria fiducia e/o presenti in organico, i quali dovranno curare il contenzioso sorto a seguito degli atti notificati dalla stessa ditta.

ART. 4 SISTEMA INFORMATICO

L'Affidatario dovrà dotarsi ed utilizzare per la erogazione dei servizi un apposito applicativo software che consenta di supportare tutte le funzionalità previste nell'articolo 3 e 5 del presente capitolato, e in modo specifico, di gestire l'attività di front-office. In particolare l'applicativo dovrà consentire una gestione integrata delle entrate oggetto dell'affidamento.

L'aggiornamento del software, i salvataggi e le altre operazioni massive sono demandati al fornitore del servizio, il quale dovrà garantire l'allineamento del software all'ultima versione disponibile. Dovranno essere, altresì garantiti i servizi di disaster recovery e di continuità operativa disposti dalla normativa vigente per la P.A.

L'aggiudicatario dovrà garantire la connettività e tecniche di trasmissione sicure, tramite connessioni cifrate coadiuvate da meccanismi di identificazione dei soggetti autorizzati all'accesso, la cui complessità sia commisurata alla criticità dei dati stessi.

Il sistema informatico dovrà essere basato su DATA BASE standard e dovrà contenere le seguenti principali strutture dati e archivi informatici:

- Anagrafe unica ed integrata dei “soggetti di contribuzione” (persone fisiche e persone giuridiche che intervengono a qualsiasi titolo nei processi tributari di competenza dell’Ente) con le necessarie correlazioni tra i singoli soggetti e gli oggetti di contribuzione ad essi afferenti;
- Oggetti di contribuzione per tutte le entrate gestite;
- Toponomastica del Comune;
- Dati catastali importati da Agenzia delle Entrate (catasto e catasto metrico);
- Archivio informatico degli avvisi emessi e relative unità di contribuzione;
- Archivio informatico dei movimenti di pagamento correlati con gli avvisi di riferimento;
- Archivio informatico delle relate e cartoline di notifica (con le relative immagini) correlate con gli avvisi di riferimento;
- Archivio informatico delle differenti tipologie di pratiche acquisite per tutti i tributi oggetto dell’affidamento (denunce, istanze di tutte le tipologie. Ecc.);
- Archivio informatico del ciclo della riscossione coattiva;
- Archivio informatico dei rendiconti mensili.

Il Data Base dovrà essere esportabile in qualunque momento sia nei formati standard aperti previsti dalla legge, sia nel formato *database script* che includerà, oltre ai dati, anche la definizione (DDL) di tutti gli oggetti del Data Base. In ogni caso l’affidatario si impegna a trasferire all’Ente il Data Base completo e aggiornato alla conclusione del contratto.

Con particolare riferimento alle rendicontazioni il sistema informatico dovrà consentire all’Ente di visualizzare in qualsiasi momento i dati relativi a:

- situazione generale e dettagliata dei pagamenti ordinari;
- situazione generale e dettagliata dei pagamenti relativi agli avvisi di accertamento emessi;
- situazione dei pagamenti di ogni singolo contribuente.
- Analisi e verifica dell’andamento della riscossione.

4.1 FASCICOLO INFORMATICO DEL CONTRIBUENTE- Accesso via internet del contribuente

L’affidatario dovrà rendere disponibile sulla propria piattaforma informatica la funzione “fascicolo del contribuente”, ossia un insieme di documenti, riferiti in modo stabile a uno stesso soggetto e che vengono a costituirsi nel corso dell’attività amministrativa, allo scopo di riunire, a fini decisionali o informativi, tutti i documenti del soggetto stesso.

Articolo 5. FUNZIONALITÀ MINIME PER I SINGOLI SERVIZI

Devono essere previste le seguenti attività minime per ciascuno dei servizi oggetto della gara :

5.1 Servizio di supporto alla gestione e servizio di riscossione ordinaria IUC:

L’aggiudicatario dovrà assicurare le seguenti attività:

- Supporto informatico per la gestione degli oggetti a ruolo e la gestione dei singoli eventi che ne possono caratterizzare l’evoluzione (denunce inizio occupazione, estinzioni, volture, ect..);

- Servizio di elaborazione dell'elenco dei soggetti tenuti al pagamento con funzioni di massa, e simulazioni (prove preliminari al calcolo definitivo o simulazioni di un possibile ruolo futuro).
- Bollettazione con Stampa, imbustamento e recapito degli avvisi di pagamento;
- Predisposizione dei provvedimenti di discarico/rimborso ecc.;
- Acquisizione ed informatizzazione dei versamenti;
- Abbinamento e caricamento dei dati dei versamenti nel software gestionale;
- Rendicontazione sintetica ed analitica dei versamenti effettuati dai contribuenti;
- Elaborazione dell'elenco dei soggetti che non hanno effettuato, in modo completo o parziale, il versamento del dovuto in fase bonaria;
- Predisposizione dell'elenco delle posizioni da passare a riscossione coattiva.

5.2 Servizio di accertamento inerente l'Imposta sugli immobili (IMU-ICI TASI) e/o di ogni altra imposta /

tassa / tariffa che la inglobi o la sostituisca:

- Costituzione e bonifica delle banche dati ICI/IMU/TASI;
- Incroci con i dati catastali e delle titolarità;
- Individuazione in base agli strumenti urbanistici vigenti delle aree edificabili e conseguente accertamento della congruità del valore dichiarato;
- Effettuazione di tutti gli adempimenti preparatori degli atti di accertamento, (convocazioni, richieste di dati su soggetti passivi presso gli uffici pubblici competenti, sopralluoghi ecc.);
- Identificazione e Controllo dei contribuenti occupanti/detentori, sulla base delle informazioni contenute negli archivi dell'Ente;
- Acquisizione e Controllo delle denunce presentate, delle destinazioni d'uso delle categorie di appartenenza nonché dell'inizio di titolarità sugli immobili;
- Riscontro sulla base delle informazioni contenute nella banca dati ICI/IMU e delle informazioni relative ai proprietari e titolari di altri diritti reali, nonché dell'anagrafe dei residenti, al fine di verificare la effettività del requisito di abitazione principale;
- Generazione degli accertamenti (ex liquidazione, infedele/omessa dichiarazione, omessi e/o ritardati pagamenti);
- Emissione degli avvisi di accertamento e notifica;
- Gestione delle fasi successive alla notifica: acquisizione e l'esame delle istanze presentate in contraddittorio dai contribuenti (istanze di annullamento/rettifica in autotutela) con predisposizione tempestiva dei provvedimenti di annullamento, ricalcolo o conferma le cui valutazioni saranno svolte di concerto e secondo le direttive dell'ufficio comunale di riferimento; le relative pratiche dovranno essere archiviate con tutta la documentazione fornita e copia delle comunicazioni eventualmente inviate al contribuente.
- Gestione del contenzioso presso le commissioni tributarie derivante da qualsivoglia tipologia di atto emesso dall'affidatario;
- Acquisizione, informatizzazione, rendicontazione dei pagamenti volontari effettuati dai contribuenti a fronte degli avvisi di accertamento emessi;
- Elaborazione dell'elenco dei soggetti che non hanno effettuato, in modo completo o parziale, il versamento del dovuto notificato;
- Predisposizione dell'elenco delle posizioni da passare a riscossione coattiva.

5.3 Servizio di accertamento inerente TARSU-TARES-TARI, e/o di ogni altra imposta / tassa / tariffa che la inglobi o la sostituisca:

- Costituzione e bonifica della banca dati TARI;
- Incroci con dati ICI/IMU e con dati del CATASTO FABBRICATI;
- Generazione degli accertamenti (infedele/omessa dichiarazione, omessi e/o ritardati pagamenti);
- Emissione e notifica degli atti di accertamento della TARSU/TARES/TARI;
- Gestione delle fasi successive alla notifica: acquisizione e l'esame delle istanze presentate in contraddittorio dai contribuenti(istanze di annullamento/rettifica in autotutela) con predisposizione tempestiva dei provvedimenti di annullamento, ricalcolo o conferma le cui valutazioni saranno svolte di concerto e secondo le direttive dell'ufficio comunale di riferimento; le relative pratiche dovranno essere archiviate con tutta la documentazione fornita e copia delle comunicazioni eventualmente inviate al contribuente.
- Gestione del contenzioso presso le commissioni tributarie derivante da qualsivoglia tipologia di atto emesso dall'affidatario;
- Acquisizione, informatizzazione, rendicontazione dei pagamenti volontari;
- Elaborazione dell'elenco dei soggetti che non hanno effettuato, in modo completo o parziale, il versamento del dovuto notificato;
- Predisposizione dell'elenco delle posizioni da passare a riscossione coattiva.

5.4 Servizio di riscossione coattiva delle entrate ICI/IMU/TASI, TARSU, TARES, TARI ed altre entrate patrimoniali dell'Ente.

Il Concessionario dovrà assicurare la riscossione coattiva delle entrate oggetto del presente affidamento e l'espletamento di tutte le connesse procedure esecutive nei confronti dei contribuenti/utenti che non hanno adempiuto al pagamento volontario delle entrate comunali oggetto del presente capitolato, secondo la disciplina prevista dal R.D. 14 aprile 1910, n. 639 nonché secondo le disposizioni del titolo II del D.P.R. 29 settembre 1973, n. 602, in quanto compatibili e comunque nel rispetto delle disposizioni pro-tempore vigenti in materia.

Dovrà, altresì, effettuare la presa in carico dei crediti tributari affidati al precedente agente della riscossione e non riscosse, in tutto o in parte, alla data di assunzione del servizio.

In particolare l'affidatario dovrà:

predisporre, stampare e notificare, nel rispetto della normativa vigente e sulla base di liste di carico fornite dall'amministrazione comunale, le ingiunzioni di pagamento e, con proprio ufficiale della riscossione, attivare, senza limiti territoriali e nel rispetto della normativa vigente, tutte le procedure esecutive e cautelari previste per conseguire una efficace e tempestiva riscossione delle entrate affidate(fermo amministrativo;pignoramento mobiliare; iscrizione ipotecaria/pignoramento immobiliare).

La Ditta aggiudicataria anticiperà le eventuali spese per la notifica, trascrizione o per la registrazione degli atti e dei provvedimenti, addebitando ai contribuenti/utenti destinatari i relativi costi, nelle misure consentite dalla legislazione vigente.

La Ditta aggiudicataria, successivamente alla scadenza del contratto, è obbligata a proseguire tutte le attività di riscossione coattiva relative alle liste di carico da essa generate e/o consegnate dall'Ente, fino all'integrale riscossione delle somme o alla definitiva dichiarazione di inesigibilità del credito.

L'Ente potrà affidare al Concessionario, durante la vigenza del contratto, ulteriori entrate di competenza comunale, in aggiunta a quelle oggetto di gara.

5.5 Discarico delle partite inesigibili

La Ditta aggiudicataria potrà richiedere al Comune il discarico di partite da riscuotere a fronte dalle quali emergano circostanze che rendano impossibile finalizzare la esecuzione delle attività di recupero e riscossione dei crediti, quali, a titolo esemplificativo:

- *per tutti gli avvisi di pagamento pregressi emessi dal Comune e trasmessi alla Ditta aggiudicataria per il recupero delle evasioni:*
- se è assente o errato il codice fiscale/partita iva identificativo/a del soggetto debitore;
- *per tutti gli avvisi di pagamento ordinari, di accertamento e coattivi:*
- se la persona giuridica debitrice è cessata, fallita e non è possibile effettuare insinuazioni nel fallimento o rivalersi sul titolare o amministratore della stessa oppure se la persona giuridica risulta irreperibile o sconosciuta all'indirizzo riportato sugli archivi SIATEL;
- se la persona fisica debitrice (contribuente, erede, amministratore ecc) risulta residente nel Comune ed è sconosciuta all'indirizzo di residenza risultante in Anagrafe Comunale;
- se la persona fisica debitrice (contribuente, erede, amministratore ecc) non è residente nel Comune ed è sconosciuta all'indirizzo di residenza risultante negli archivi Siatel;
- se non sono rintracciabili beni mobili e/o immobili del debitore sugli archivi Aci o Siatel o se su essi sono rilevate precedenti esecuzioni o se esistono soltanto beni gravati da vincolo di impignorabilità ai sensi degli articoli 514 e seguenti C.P.C;
- negli altri casi in cui il credito non può essere riscosso nonostante abbia posto in essere le iniziative necessarie per la esazione dello stesso.

Al fine del discarico delle somme la Ditta aggiudicataria dovrà trasmettere al Comune, anche se in un tempo successivo alla scadenza contrattuale, le richieste di discarico riportanti in allegato l'elenco delle partite a fronte delle quali sia stata riscontrata la sussistenza di una o più delle circostanze impeditive suddette, producendo idonea documentazione utile a comprovare gli esiti delle ricerche e degli atti compiuti.

Il Comune entro 120 dalla data di richiesta di discarico farà pervenire alla Ditta aggiudicataria le autorizzazioni e la conferma di discarico o eventuali osservazioni ed indicazioni opportunamente motivate.

ART. 6 RENDICONTAZIONE DEGLI INCASSI

L'affidatario è tenuto a presentare all'amministrazione comunale la rendicontazione periodica sintetica finalizzata alla corretta imputazione contabile delle somme incassate sui conti intestati all'Ente.

In particolare dovrà provvedere alla quadratura tra i versamenti rendicontati e gli importi incassati sia per il tributo ordinario, sia per le somme dovute a seguito di violazioni, nonché, in caso di eventuali discordanze tra i documenti di versamento ed i dati di rendicontazione degli incassi, alla conseguente verifica e bonifica, anche manuale;

La rendicontazione, che dovrà contenere l'indicazione delle somme incassate distinte tipologia di tributo/entrata, sanzioni, interessi e recupero spese, l'anno di imposta, il numero di lista di carico ovvero il numero di avviso di accertamento, dovrà essere resa disponibile:

- per ogni mensilità, entro il giorno 10 del mese del mese successivo a quello di riferimento;
- al termine dell'esercizio di riferimento entro 30 giorni dalla chiusura dell'esercizio;
- ogniqualvolta si renda necessaria su richiesta dell'Ente.

Tali informazioni dovranno essere rese disponibili tramite il sistema informatico che dovrà consentire un costante monitoraggio dell'andamento della riscossione.

ART 7– RESPONSABILITA' E OBBLIGHI GENERALI DELL'AFFIDATARIO

- a) La Ditta aggiudicataria dovrà svolgere tutte le attività affidategli con propri capitali, mezzi e personale, in regola con la normativa vigente in materia e con organizzazione a proprio rischio;
- b) La gestione del servizio deve essere assolta con l'osservanza delle disposizioni del presente capitolato, delle norme in materia di tributi ed entrate locali, nonché in conformità e secondo gli obblighi imposti dalla L. 212/00 (Statuto dei diritti del contribuente) e dai vigenti strumenti di normazione interna (statuto e regolamenti comunali), avendo particolare riguardo alle forme degli atti ed ai termini di prescrizione dell'attività accertativi.
- c) La Ditta aggiudicataria dovrà impiegare personale adeguatamente formato, qualificato e comunque qualitativamente idoneo allo svolgimento dell'incarico; dovrà, inoltre, essere quantitativamente sufficiente a garantire la gestione delle attività oggetto del presente capitolato e disciplinare di gara. Il personale, assunto in base alle vigenti norme in materia ed inquadrato nel settore al quale appartiene la Ditta, sarà a completo ed esclusivo carico di quest'ultima, senza alcun onere di qualsiasi tipo per l'Ente. Il personale dell'impresa, durante il servizio, dovrà mantenere contegno riguardoso e corretto, nei confronti dell'utenza;
- d) La Ditta aggiudicataria gestisce il servizio oggetto del presente capitolato, nell'ambito della propria autonomia gestionale ed organizzativa, obbligandosi a rispettare gli indirizzi forniti dagli uffici comunali in particolare riguardanti le interpretazioni normative sull'applicazione dei tributi ;
- e) L'aggiudicatario si impegna ad adottare nell'esecuzione dei servizi, tutti gli accorgimenti necessari a garantire la sicurezza e l'incolumità degli utenti, del proprio personale e di terzi, nel pieno rispetto delle vigenti norme in materie di prevenzione degli infortuni, con particolare riferimento al D.Lgs 81/2008 e s.m.i.. A tal fine l'aggiudicataria assume l'impegno a stipulare idonea polizza RCT/RCO, nella quale sia esplicitamente indicato che il Comune di Sant'Agata de' Goti debba essere considerato "terzo" a tutti gli effetti, con primaria Compagnia di assicurazione, a copertura delle responsabilità civili per danni causati o subiti dai propri dipendenti, dai lavoratori interinali, dai lavoratori parasubordinati, dai frequentatori dei servizi, dai non dipendenti che partecipano alle attività e in ogni caso verso terzi, con massimali minimi non inferiori a € 1.000.000,00 (euro un milione/00) per singolo danno ed € 1.000.000,00 (euro duemilioni/00) per singola persona. La Ditta Aggiudicataria dovrà presentare detta polizza al Comune di Sant'Agata de' Goti prima dell'inizio dell'esecuzione dell'appalto.
- f) La Ditta aggiudicataria dovrà individuare un proprio rappresentante al fine di tenere costantemente i contatti con il responsabile del Settore Economico e Finanziario dell'Ente.
- g) La Ditta aggiudicataria si obbliga a raccogliere, conservare e successivamente, entro e non oltre 120 giorni dal termine dell'incarico, anche per il caso di risoluzione del contratto, restituire agli uffici comunali la documentazione amministrativa in formato cartaceo ed elettronico, nonché quella fornita dai contribuenti debitamente archiviata e catalogata secondo l'ordine derivante dall'attività di produzione degli atti. Tutte le elaborazioni effettuate, gli archivi cartacei ed informatici predisposti dall'affidatario dovranno rimanere a disposizione dell'Ente, anche dopo la conclusione del rapporto, ed essere installate e trasferite al medesimo, senza costi aggiuntivi.
- h) La Ditta aggiudicataria ha l'obbligo di rendere conto delle proprie attività fornendo semestralmente agli uffici comunali competenti, su supporto informatico, secondo le specifiche indicazioni del Responsabile dell'Area, le risultanze delle attività accertative e dei conseguenti eventuali annullamenti con le relative motivazioni.
- i) Il contenuto e la forma di qualsiasi atto o documento che abbia rilevanza esterna dovrà essere concordato preventivamente con il Responsabile dell'Area .
- j) L'affidatario dovrà rispettare il progetto tecnico del servizio presentato in sede di gara.

ART. 8 - ISTITUZIONE DI UFFICIO

La ditta affidataria, entro 15 (quindici) giorni dalla stipula del contratto, dovrà procedere all'allestimento e all'apertura a sue spese, presso locali in disponibilità all'Amministrazione Comunale, di una sede operativa da destinare al servizio di Front-Office dotata di idonee postazioni di lavoro con attrezzature informatiche adeguate (computer, fotocopiatori, scanner, ecc...).

L'ufficio dovrà essere provvisto di recapito telefonico, fax e indirizzo di posta elettronica.

Dovrà essere garantita l'apertura e il relativo ricevimento del pubblico per un minimo di 15 ore settimanali.

Dovrà essere assicurata una erogazione dei servizi all'utenza ed ai contribuenti che non generi disagi eccessivi o ingiustificati e minimizzi i tempi di attesa per l'erogazione del servizio o richiesta informazioni.

ART. 9 - OBBLIGHI DEL COMUNE

Il Comune si impegna a:

- a) consegnare all'affidatario, con apposito verbale ed entro 30gg dall'assunzione del servizio, le banche dati occorrenti per lo svolgimento delle attività oggetto del presente capitolato e qualsiasi elemento, notizia e dato in suo possesso o sua disponibilità, necessario o anche solo utile all'espletamento del servizio;
- b) consegnare con apposito verbale ed entro 30 giorni dall'assunzione del servizio, gli elenchi delle entrate iscritte in ruoli/liste di carico per la riscossione coattiva, scadute ed ancora da scadere, non riscosse. Ai fini della riscossione la consegna di tali elenchi è equiparata alla consegna del ruolo/lista di carico;
- c) favorire l'esecuzione delle attività in ogni forma, non esclusa la dovuta informazione ai cittadini dell'affidamento in corso;
- d) concordare con l'affidatario tutte le attività da espletare;
- e) incaricare il responsabile dei tributi comunali della vigilanza sull'attività dell'affidatario ai fini dell'applicazione delle prescrizioni contenute nel presente capitolato;
- g) trasmettere all'affidatario, durante il periodo di durata del contratto, tutti gli atti di natura regolamentare, tariffaria, ecc. rilevante ai fini del servizio;
- h) garantire l'apertura di uno o più conti correnti dedicati all'incasso dei proventi dell'attività posta in essere dall'affidatario, su cui garantire allo stesso, l'accesso in modalità di visualizzazione, al fine di permettere la corretta gestione del servizio.

ART. 10– INCASSI E CORRISPETTIVO

1. Tutti i pagamenti che, per qualunque delle causali oggetto del presente affidamento, i contribuenti e/o i soggetti debitori sono tenuti ad effettuare, saranno eseguiti direttamente in favore dell'Amministrazione Comunale con pagamento a mezzo bollettino postale su conti correnti postali INTESTATI all'Ente che verranno successivamente comunicati.
2. Il Comune permetterà la visibilità dei conti correnti postali all'affidatario al fine di consentire a quest'ultimo di predisporre la:::una dettagliata rendicontazione, con riferimento a ciascuna delle attività oggetto del presente capitolato, con l'indicazione analitica dell'oggetto dell'entrata, dell'importo riscosso e anno di riferimento;

Il corrispettivo (iva ESCLUSA se dovuta) riferita ai servizi di cui al presente capitolato, sarà determinato applicando gli aggi percentuali (come risultante in sede di aggiudicazione) a tutte le somme effettivamente riscosse dall'Ente.

Tutti i pagamenti da parte dei contribuenti riferiti alle entrate oggetto del presente appalto, effettuati dai contribuenti a mezzo F24 o altre modalità consentite dal Ministero della Economia e delle Finanze o altro Organismo Pubblico competente, entreranno a tutti gli effetti nel calcolo dei corrispettivi per la Ditta affidataria con le medesime modalità sopra riportate, in base alla causale dei pagamenti medesimi. I dati riguardanti tali pagamenti saranno trasmessi dal Comune alla Ditta affidataria, onde consentire alla medesima il controllo dei versamenti, l'accoppiamento dei singoli versamenti alle posizioni contributive a cui sono riferiti e la conseguente rendicontazione delle somme incassate

I corrispettivi remunerano ogni e qualsiasi diritto, aggio, spesa e costo di gestione da parte della Ditta Aggiudicataria, ad eccezione delle spese di notifica degli avvisi e delle spese per la riscossione coattiva che saranno addebitati direttamente ai contribuenti.

Le spese, addebitate ai contribuenti, relative a spedizioni postali, notifiche di avvisi di pagamento di natura ordinaria, di atti di accertamento e riscossione e di atti di natura coattiva oppure relative a visure, bolli, trascrizioni e registrazioni e quanto altro necessario per la riscossione ordinaria e coattiva delle somme dovute dai contribuenti saranno interamente addebitate dalla Ditta Aggiudicataria ai Contribuenti secondo le misure previste dalle disposizioni di Legge e/o dai Decreti del Ministero della Economia e delle Finanze.

Le spese postali relative all'effettuazione del servizio saranno anticipate dall'Affidatario e poste a carico dei contribuenti, con rimborso a carico dell'Ente per quelle non recuperate.

ART 11 - PERSONALE

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

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.

ART. 12- RISERVATEZZA E SEGRETO D'UFFICIO

L'affidatario ed i suoi dipendenti o collaboratori sono vincolati dal segreto d'ufficio; pertanto, le notizie e le informazioni conosciute in dipendenza dell'esecuzione delle attività affidate non potranno, in alcun modo ed in qualsiasi forma, essere comunicate o divulgate a terzi, né utilizzate per fini diversi da quelli propri dello svolgimento dell'affidamento. Deve essere, inoltre, garantita l'integrale osservanza del D. Lgs. 196/2003 e successive modifiche ed integrazioni, in materia di protezione dei dati personali. In caso di accertata responsabilità personale dipendente per violazione degli obblighi imposti dal presente articolo, l'affidatario è tenuto ad adottare i provvedimenti consequenziali, compreso l'allontanamento dell'operatore che è venuto meno all'obbligo della riservatezza, fatta salva la possibilità del Comune di tutelare i propri interessi nelle competenti sedi giudiziarie.

ART.13 VIGILANZA E CONTROLLI

Il dirigente competente del Comune ha la facoltà di procedere a ogni forma di controllo ed esame della gestione, disponendo ispezioni, verifiche e controlli sull'andamento del servizio, in modo da accertare che le attività svolte, siano conformi alle disposizioni normative ed alle condizioni contrattuali.

La società affidataria è tenuta:

- a) a sottoporsi a tutti i controlli amministrativi, statistici e tecnici che il Comune riterrà opportuno eseguire;
- b) fornire al Comune tutte le notizie ed i dati che le saranno richiesti, nei termini stabiliti dalla normativa vigente.

Eventuali contestazioni, dovranno essere notificate all'affidatario mediante PEC o lettera raccomandata A.R. nella quale dovranno essere elencate analiticamente le motivazioni degli eventuali rilievi mossi. Il riscontro delle contestazioni deve avvenire entro e non oltre dieci giorni dalla data di ricevimento della suddetta raccomandata.

ART. 14 PENALI

In caso di irregolarità o di mancato adempimento agli obblighi previsti dal presente capitolato speciale d'oneri e dalle disposizioni vigenti, al concessionario possono essere inflitte penali, determinate con provvedimento dirigenziale, che vanno da un minimo di 50,00 € fino ad un massimo del 10% del deposito cauzionale.

Le penali inflitte in un anno solare non possono superare complessivamente il 20% del deposito cauzionale.

In caso di inattività, qualora il Comune esegua direttamente o faccia eseguire a terzi gli adempimenti disattesi, richiede al concessionario il rimborso delle spese sostenute con una maggiorazione del 50% per rimborso di oneri di carattere generale.

Il diniego alla effettuazione dei controlli costituisce grave inadempienza contrattuale.

Qualora siano accertati fatti, comportamenti od omissioni che costituiscano violazione di un dovere o di un obbligo del concessionario, il Comune contesterà gli addebiti, prevedendo un congruo termine non inferiore a 10 giorni dal ricevimento della relativa comunicazione, per eventuali giustificazioni o chiarimenti.

Se le giustificazioni non vengono prodotte ovvero, se prodotte, non venissero ritenute valide, il Comune irrognerà, con atto motivato, le penalità previste nel presente articolo. I relativi importi dovranno essere versati entro 60 giorni dalla notifica dell'atto e, in difetto, si provvederà all'incameramento della cauzione.

L'applicazione delle penali di cui al presente articolo non preclude al Comune la possibilità di attivare altre forme di tutela per il risarcimento dei danni derivanti dall'inadempimento.

ART.15 CAUSE DI RISOLUZIONE

L'Amministrazione comunale ha facoltà, anche in deroga agli artt. 1455 e 1564 C.C., di promuovere la risoluzione del contratto per inadempimento, ai sensi dell'art. 1456 del C.C., con incameramento automatico della cauzione e senza pregiudizio di ogni altra azione per rivalsa dei danni, nelle seguenti ipotesi:

- Decadenza nei casi disciplinati dall'art. 13 del D.M. 11.9.2000, n. 289;
- Decadenza per qualsiasi causa dalla gestione del servizio;
- Inosservanza dei divieti di subappalto, cessione di contratto;
- Non aver iniziato il servizio alla data fissata;

- Mancato allestimento e mantenimento della sede operativa di Front-Office;
- Mancata predisposizione dell'attività di accertamento entro i termini di cui all'art. 2;
- Interruzione parziale o totale del servizio senza giustificati motivi;
- Fallimento, messa in liquidazione od apertura di altra procedura concorsuale;
- Gravi o reiterate violazioni delle disposizioni contrattuali, formalmente contestate, che abbiano comportato l'applicazione di penalità che nel complesso superino l'importo di € 3.000,00 nel corso di un anno;
- Perdita dei requisiti minimi per l'accesso all'appalto;
- Accertata colpevolezza per reati di evasione fiscale o frode;
- Mancato reintegro del deposito cauzionale, nei termini richiesti, quando il Comune abbia dovuto in tutto o in parte, valersi dello stesso;
- Disdetta della polizza assicurativa o mancato pagamento del premio;
- Violazioni definitivamente accertate in merito alla normativa a tutela della privacy che abbiano la comminatoria di sanzioni penali o amministrative;
- Ogni altra inadempienza o fatto non espressamente contemplati nel presente articolo che rendano impossibile la prosecuzione dell'appalto, ai sensi dell'art. 1453 del C.C.

In tali casi l'Amministrazione comunale potrà risolvere di diritto il contratto comunicando alla ditta, con raccomandata A.R., di volersi avvalere della clausola risolutiva espressa ed indicando la data dalla quale la risoluzione produrrà i propri effetti.

La risoluzione avrà luogo anche in tutti i casi in cui a seguito di accertata violazione di disposizioni contrattuali, udite le contro-deduzioni, entro il termine perentorio concesso, il Comune intimi per iscritto ad adempiere entro un congruo termine, non inferiore a 10 giorni, ai sensi dell'art. 1454 del C.C.

La risoluzione avrà effetto immediato nei casi di particolare gravità e pregiudizio del servizio, anche ai sensi dell'art. 21 sexsies della Legge 241/90.

Ogni inadempienza agli obblighi contrattuali sarà specificamente contestata per iscritto al rappresentante dell'Impresa aggiudicataria, tramite Pec; nella contestazione sarà prefissato il termine di 5 giorni solari per la presentazione di controdeduzioni; decorso tale termine l'Amministrazione Comunale adotterà le determinazioni di propria competenza.

Qualora nella vigenza del presente affidamento dovessero entrare in vigore provvedimenti legislativi e/o regolamentari comunali atti a modificare o a sostituire le entrate oggetto dell'appalto, la concessione e il relativo contratto di affidamento si intenderanno automaticamente estesi alle entrate locali risultanti dalla variazione legislativa apportata agli stessi patti e condizioni. Qualora tali provvedimenti dovessero determinare la riduzione degli incassi di una delle entrate oltre il venti per cento rispetto a quelli indicati nel bando di gara, anche qualora fossero determinate da disposizioni regolamentari e di legge, le condizioni economiche saranno rinegoziate mediante accordo fra le parti.

ART. 16 – OBBLIGHI SUCCESSIVI ALLA SCADENZA DEL CONTRATTO

Alla scadenza contrattuale, la società concessionaria con salvaguardia dei termini prescrizionali, dovrà continuare la gestione di tutte le attività residuali oggetto del contratto, riferita agli anni di propria competenza, fino alla conclusione di ogni attività connessa e conseguente.

ART. 17 DIVIETO DI SUB-APPALTO E CESSIONE DEL CONTRATTO

Sono vietati il sub-appalto e la cessione, in tutto o in parte, del presente contratto pena la immediata risoluzione del contratto ed il risarcimento dei danni e delle spese causate all'Amministrazione.

ART. 18- DIRETTIVE COMUNALI

Il Comune controllerà le attività dell'affidatario attraverso il proprio Responsabile dei tributi quale figura di collegamento e raccordo tra il Comune e l'aggiudicatario, con funzione di supervisione e controllo sul puntuale adempimento da parte di quest'ultimo degli obblighi contrattuali. Il Responsabile dei tributi, sulla base delle risultanze dell'attività di supervisione e controllo, segnalerà gli esiti dei controlli al dirigente competente e di concerto con quest'ultimo, potrà dare alla società direttive e istruzioni, ferma restando la piena autonomia di quest'ultima di organizzare l'intero servizio secondo i propri programmi imprenditoriali e i propri criteri gestionali.

ART. 19: PRESTAZIONI AGGIUNTIVE

Qualora nel corso del periodo contrattualizzato l'Ente committente ritenesse di richiedere al concessionario ulteriori servizi aggiuntivi o complementari a quelli oggetto del presente appalto, verranno concordate le pattuizioni del caso.

ART. 20 - ONERI E SPESE CONTRATTUALI

Sono a carico del concessionario tutte le spese contrattuali inerenti e conseguenti alla stipula del Contratto in forma pubblica amministrativa.

Sono parimenti a suo carico le spese di registrazione, di quietanza, di copia e di scrittura.

ART. 21- FONTE DI FINANZIAMENTO

Il presente affidamento è finanziato con gli incassi derivanti al Comune dalle riscossioni oggetto dal presente capitolato.

ART. 22- DISPOSIZIONE DI RINVIO

Per quanto non previsto e considerato nel presente capitolato si fa espresso rinvio al bando di gara e al disciplinare di gara nonché alle leggi e disposizioni vigenti in materia di appalti pubblici di servizi.

ART. 23- CONTROVERSIE E FORO COMPETENTE

Per tutte le controversie eventualmente insorgenti in rapporto al contratto che non siano attratte dalla giurisdizione amministrativa, le parti dovranno adoperarsi per una composizione in via amichevole. Ove entro il termine di 30 giorni dall'insorgenza della controversia il tentativo di composizione amichevole restasse senza esito e non fosse possibile, la controversia sarà rimessa al foro ex legge competente in applicazione degli artt. 5 e seguenti del C.P.C.

..... li

Il R.U.P