



Città di Pomezia

CITTÀ DI POMEZIA
Città metropolitana di Roma Capitale



Città di Aprilia

CITTÀ DI APRILIA
Provincia di Latina

STAZIONE UNICA APPALTANTE

CAPITOLATO D'ONERI

**PROCEDURA APERTA PER L'AFFIDAMENTO DEL SUPPORTO ORGANIZZATIVO E GESTIONALE ALL'UFFICIO TRIBUTI PER LA GESTIONE IN PROPRIO DELLA RISCOSSIONE ORDINARIA E COATTIVA E PER L'ATTIVITÀ DI RECUPERO DELL'EVASIONE/ELUSIONE DELLE ENTRATE DEL COMUNE DI APRILIA
CIG: 7115486CCA**

TITOLO I - DISPOSIZIONI GENERALI

Art. 1.1 – ENTE APPALTANTE

Stazione Unica Appaltante (S.U.A.) tra il Comune di Pomezia e il Comune di Aprilia per conto della Amministrazione Aggiudicatrice:

Comune di APRILIA (Cod. A341) – Piazza Roma n. 1 - 04011 (LATINA)

- Tel.: 06.92732316

- Sito internet: www.comunediaprilia.gov.it

- PEC: servizio.finanze@pec.comunediaprilia.gov.it

- Cod. NUTS: ITE44

Art. 1.2 – OGGETTO DELLA GARA

L'oggetto della procedura di selezione a mezzo gara attiene l'affidamento del servizio di supporto organizzativo e gestionale alla riscossione ordinaria e coattiva gestita internamente dall'Ente Comunale, in ordine alle proprie entrate di natura tributaria e patrimoniale, di seguito elencate:

- ICI/IMU e TASI
- TARSU/TARES/TARI
- TOSAP Permanente e Temporanea
- ICP - Imposta Comunale sulla Pubblicità
- DPA - Diritti sulle pubbliche affissioni
- Altre entrate tributarie di nuova istituzione
- Altre entrate di natura patrimoniale

Il supporto organizzativo e gestionale agli Uffici Comunali dovrà essere incentrato sull'implementazione funzionale delle seguenti macro-attività:

- a) gestione ordinaria delle Entrate Comunali;
- b) gestione ricerca evasione e/o elusione tributaria;
- c) supporto alla gestione riscossione coattiva delle Entrate Comunali sopra elencate;

- d) implementazione di un sistema consultabile tramite browser geo-referenziato territoriale nei formati kml e .kmz basato su Google Maps e Google Earth relativo ai terreni/immobili con collegamento alle banche dati tributarie oggetto dell'appalto integrato con le informazioni disponibili in Agenzia delle Entrate "Siatel" e "Sister". La piattaforma dovrà anche essere in modalità "cloud" fruibile tramite qualunque web browser con database free e open source di tipo non relazionale (es. nosql). Per tutta la durata dell'appalto deve essere garantito l'aggiornamento dei dati "a richiesta" e la sovrapposizione del catasto su mappa satellitare di Google Maps e Piano Regolatore vigente;

E' compresa nel presente affidamento il servizio di supporto alla riscossione coattiva delle entrate riferite anche ad anni precedenti al presente appalto che non siano ancora state riscosse dall'Ente e non affidate ad Equitalia Spa e/o altri concessionari, purché non ancora prescritte.

La procedura di gara si intende in ogni caso riferita a tutte le entrate tributarie che dovessero succedersi nel corso della durata contrattuale per effetto del processo di riorganizzazione dei Tributi Locali in corso.

Le attività di riscossione sia ordinaria che coattiva rimangono, pertanto, in capo al Comune di APRILIA, e dovranno essere realizzate con efficacia ed efficienza, in base al principio di buona fede e correttezza in fase di esecuzione dell'appalto, osservando scrupolosamente tutte le disposizioni contenute nelle previsioni legislative che regolano il presente capitolato, nella normativa di settore e nei relativi regolamenti comunali, avendo particolare riguardo alle forme degli atti ed ai termini di prescrizione dei crediti, nell'interesse del Comune e dei contribuenti/utenti, in maniera da non determinare, in alcun modo, atti o comportamenti lesivi dell'immagine e degli interessi del Comune

La Società si impegna altresì ad uniformare l'erogazione dei servizi ai seguenti principi generali:

- *uguaglianza*: l'erogazione dei servizi deve essere ispirata al principio di uguaglianza dei diritti dei cittadini. L'uguaglianza ed il trattamento vanno intesi come divieto di ogni ingiustificata discriminazione;
- *imparzialità*: la società si comporta, nei confronti dei cittadini e degli utenti secondo criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità;
- *continuità*: la società garantisce di svolgere le proprie attività in modo regolare e senza interruzioni;
- *tutela della privacy*: la società adotta ogni misura utile e necessaria alla tutela della privacy del contribuente/debitore così come definite per legge, dai regolamenti e codici deontologici;
- *informazione*: l'utente ha diritto di accesso alle informazioni in possesso della società che lo riguardano. Il diritto di accesso è esercitato secondo le modalità disciplinate dalla legge 241/90 e successive modificazioni e integrazioni;
- *efficienza ed efficacia*: il servizio deve essere erogato in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia anche tramite il massimo utilizzo degli strumenti informatici a disposizione della moderna tecnologia. La società adotta tutte le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi anche utilizzando un principio di proporzionalità nelle procedure esecutive evitando di gravare il debitore ed il Comune con misure e costi non giustificati;
- *chiarezza e trasparenza*: in base a quanto stabilito dalla Legge 27 luglio 2000 n. 212 la società deve predisporre quanto necessario per assicurare l'effettiva conoscenza da parte dello stesso contribuente/utente degli atti a lui destinati assumendo iniziative volte a garantire che le istruzioni ed in generale ogni altra comunicazione siano messi a disposizione del contribuente in tempi utili. La società dovrà adoperarsi altresì affinché i documenti e le istruzioni siano comprensibili e i contribuenti possano adempiere alle obbligazioni nelle forme e nei modi meno costosi e più agevoli. Gli atti prodotti dalla società dovranno essere motivati con indicazione dei presupposti di fatto che ne hanno determinato l'emissione.

Il luogo di esecuzione del servizio è il Comune di APRILIA, nonché per le procedure di riscossione coattiva i Comuni di residenza dei contribuenti del Comune di APRILIA.

Art. 1.3 – MODALITA' DI AFFIDAMENTO

L'affidamento del servizio avverrà, ai sensi dell'Art. 95 del D.Lgs. n. 50/2016, mediante procedura aperta con valutazione comparativa, a favore dell'**offerta economicamente più vantaggiosa**, in base ai seguenti elementi:

- Offerta Tecnica max 80 punti
- Offerta Economica max 20 punti

Le modalità di affidamento e i criteri di valutazione sono specificati in dettaglio nel Disciplinare di Gara.

Art. 1.4 - DECORRENZA E DURATA

La durata dell'affidamento è di **quattro (4) anni** a decorrere dalla data di effettivo avvio del servizio, successivo all'aggiudicazione definitiva.

Alla scadenza, l'affidamento potrà essere prorogato, alle medesime condizioni offerte in gara (stessi prezzi, patti e condizioni), per il periodo necessario al perfezionamento di un nuovo bando gara.

L'affidatario, relativamente alle liste di carico trasmesse entro la scadenza dell'appalto, dovrà comunque garantire, anche dopo la scadenza della medesima, l'adeguato supporto finalizzato alla riscossione coattiva delle entrate e le relative attività cautelari/esecutive emesse per mezzo dell'attività resa dal medesimo. In ogni caso, dovrà garantire la conclusione di ogni procedimento, non oltre il termine di 24 mesi dalla consegna da parte dell'Ente della relativa Lista di Carico.

L'appalto si intenderà risolto di diritto e senza alcuna pretesa a titolo risarcimento qualora nel corso della gestione fossero emanate norme legislative che dovessero prevedere l'abolizione, in tutto o in parte prevalente, dell'oggetto del presente affidamento.

L'affidatario si impegna a **garantire l'inizio del servizio entro trenta (30) giorni dall'aggiudicazione provvisoria**, anche in pendenza dell'aggiudicazione definitiva e della sottoscrizione del Capitolato d'Oneri.

Art. 1.5 – NORME GENERALI

Il servizio, oltre che dalle norme previste dal presente capitolato, è disciplinato dalle disposizioni del Codice Civile e dalla normativa generale in materia di esternalizzazione di servizi pubblici.

La presentazione dell'offerta da parte delle imprese concorrenti equivale a dichiarazione di perfetta conoscenza della vigente normativa ed alla sua incondizionata accettazione, nonché alla completa accettazione del presente capitolato. In particolare, l'aggiudicataria, con la firma del contratto accetta, espressamente, a norma degli artt. 1341 e 1342 del codice civile, tutte le clausole contenute nel presente capitolato ed in particolare la clausola di risoluzione espressa di cui all'Art. 1.11.

Art. 1.6 – COMPENSI E RIMBORSO SPESE

Per lo svolgimento del servizio l'Ente riconoscerà alla società affidataria:

- A. **Compenso annuale fisso** pari a **€ 210.000,00** oltre IVA, posto a base d'asta a ribasso, a titolo di rimborso delle spese fisse derivanti dall'attività di supporto prestata a favore del Comune, ancorché in relazione alle risorse da destinare per la gestione del servizio di front-office.

All'Affidatario è altresì riconosciuto da parte dell'Ente, il **rimborso delle spese accessorie** sostenute per lo svolgimento delle procedure cautelari/esecutive necessarie per il recupero coattivo, nonché le spese di notifica degli atti, previa giustificazione e rendicontazione, nella misura prevista dalla Tabella a) e b) del DM 21/11/2000 e ss.mm.ii.; queste spese, avendo natura prettamente accessoria, non concorrono alla computazione del valore dell'appalto.

Saranno poste a carico dei contribuenti morosi le spese postali e/o di notifica, l'importo degli interessi aggiornati alla data di riscossione del credito relativo, nonché le spese proprie della procedura coattiva nella misura prevista dalla Tabella a) e b) del DM 21/11/2000 e ss.mm.ii..

Non potranno essere effettuate sospensioni o variazioni peggiorative del servizio per alcuna ragione. Lo stesso deve essere erogato con carattere di regolarità, continuità, efficienza, efficacia e completezza senza possibilità di interruzione alcuna. Casi di funzionamento irregolari o di interruzioni del servizio potranno

verificarsi soltanto per scioperi, cause di forza maggiore o esigenze tecniche non prevedibili comunicate per iscritto al Dirigente competente, il quale potrà contestare la fondatezza delle predette esigenze e, contestualmente, ordinare la prosecuzione del lavoro.

L'aggiudicataria, altresì, rinuncia alla revisione del compenso in aumento, rispetto a quello fissato in sede di gara, per tutto il periodo di validità del contratto.

Art. 1.7 – MODALITA' DI RISCOSSIONE

Tutti i pagamenti, relativamente alle somme poste in riscossione per mezzo dell'attività di supporto svolta dall'Affidatario, eseguiti dai soggetti debitori e/o contribuenti, dovranno affluire su **uno o più conti correnti, anche postali, intestati al Comune di Aprilia**, e dedicati alla sola riscossione delle entrate attinenti il presente appalto di servizio. Competono al Comune sia le spese del conto sia gli interessi.

All'Affidatario sarà garantito l'accesso telematico ai conti correnti di cui sopra per la sola visualizzazione del saldo e di tutti i movimenti effettuati per consentire allo stesso una dettagliata rendicontazione.

N.B. - Non possono essere accettati pagamenti in contanti. Tutti i pagamenti dovranno essere effettuati attraverso gli strumenti ritenuti idonei (anche MAV, Bollettini telematici, ecc...) che consentano il versamento sui conti correnti postali del Comune e garantiscano, allo stesso tempo, la puntuale identificazione, ai fini della rendicontazione, del debitore pagante, del tributo dovuto e della relativa causale di versamento. **Le modalità di versamento dovranno essere compatibili con il "Nodo dei Pagamenti-SPC", di cui al D.Lgs. n. 82/2005 (Codice dell'Amministrazione Digitale) e ss.mm.ii.**

Art. 1.8 – LIQUIDAZIONE DEL CORRISPETTIVO

L'Ente si impegna a liquidare i compensi spettanti all'Affidatario, unitamente all'eventuale rimborso delle spese di notifica e delle spese relative alle procedure cautelari/esecutive, entro 60 (sessanta) giorni dalla ricezione della fattura.

Le fatture dovranno essere emesse con periodicità trimestrale. Le fatture dovranno contenere l'indicazione dell'aggio, del rimborso spese postali/di notifica (eventualmente anticipate dall'Affidatario) e delle spese relative a procedure cautelari/esecutive per tipologia di entrata in caso di sgravio o accertata inesigibilità o di pagamento di quanto dovuto dall'interessato.

Ai fini della liquidazione delle fatture, l'Affidatario dovrà trasmettere un rendiconto analitico, accompagnato da supporto informatico (ad es. foglio excel), dove per ogni somma riscossa dovrà essere individuata la tipologia di entrata e ogni altra informazione che consenta in modo chiaro e dettagliato il controllo delle singole partite rimosse (esempio: dati debitore, importo somme versate e relativa annualità e distinzione per interessi, sanzioni, spese di notifica, e spese relative alle diverse procedure). Il rendiconto dovrà riportare gli estremi della relativa fattura.

Art. 1.9 – SUBAPPALTO E CESSIONE DEL CONTRATTO

E' vietato il subappalto del servizio in oggetto. Il subappalto comporta la facoltà del Comune di dichiarare la risoluzione di diritto del presente affidamento con effetto dal giorno successivo a quello della notifica dell'atto con cui il Comune ha adottato la relativa decisione.

Art. 1.10 – CONCESSIONE DI POTERI

Il Comune mantiene tutti i diritti, gli obblighi e i poteri inerenti il servizio previsto dal D.Lgs. n. 507/93, D.Lgs. n. 504/93 e Legge 147/2013 e le potestà e pubbliche funzioni per l'esercizio di ogni attività organizzativa e gestionale inerente le attività.

Art. 1.11 – RISOLUZIONE DEL CONTRATTO

Prima del termine naturale dell'affidamento il Comune può procedere alla risoluzione del contratto per colpa dell'aggiudicataria nel caso in cui il medesimo:

- non inizi i servizi in oggetto alla data stabilita dal Comune (salvo impedimenti gravi debitamente comprovati ed accettati dal Comune);
- non allestisca presso la sede comunale l'ufficio dedicato al servizio;
- interrompa il servizio senza giusta causa;
- commetta gravi inadempimenti rispetto agli oneri ed obblighi contrattuali e, previa diffida da parte del Comune, non provveda a sanarli;
- non provveda ad individuare il personale appositamente dedicato al servizio affidato ed a garantirne la presenza presso la sede comunale;
- mancata prestazione, adeguamento e reintegro della cauzione prevista per l'esecuzione del servizio;
- conferisca il servizio in appalto a terzi;
- commetta dolo o colpa grave ai danni del Comune o dei contribuenti/utenti nella gestione dei servizi in oggetto;
- venga dichiarato fallito o sottoposto a procedure concorsuali che non assicurino la continuità gestionale.

In tutti i casi previsti dal precedente comma, la risoluzione del contratto costituisce motivo di attivazione della garanzia fideiussoria cauzionale, salvo il recupero del maggior danno.

In caso di decadenza, ma rimanendo ferma la scelta del Comune di continuare la gestione del servizio, il Comune si riserva la possibilità di affidare la gestione del servizio al successivo migliore offerente, come individuato dall'esperimento di procedura di gara, alle stesse condizioni offerte dall'impresa decaduta.

Art. 1.12 – PERSONALE DIPENDENTE DELL’AFFIDATARIO

L'affidatario dovrà organizzare il servizio con i mezzi ed il personale necessari ad un esatto e tempestivo adempimento degli obblighi previsti dal presente capitolato ed assunti in sede di offerta di gara.

Per lo svolgimento dei servizi affidati l'aggiudicataria dovrà garantire la presenza presso l'Ente Comunale di **almeno n. 4 unità di personale a tempo pieno**, esclusivamente dedicata ai servizi oggetto della presente affidamento.

L'elenco nominativo del personale addetto, e delle corrispondenti mansioni/qualifiche, deve essere trasmesso all'Ente e periodicamente aggiornato, unitamente all'**indicazione di un addetto responsabile ai rapporti con gli Uffici Comunali**. L'orario di servizio del personale deve coincidere con l'orario di servizio dei dipendenti comunali.

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

Per l'espletamento dell'incarico, l'affidatario dovrà impiegare unità di personale in possesso dei requisiti di idoneità professionale alle mansioni da svolgere, adeguatamente formato, e in numero sufficiente a garantire il servizio oggetto del presente affidamento. Il personale, assunto in base alle vigenti norme in materia e inquadrato nel rispetto del CCNL del settore di appartenenza dell'affidatario, sarà a completo ed esclusivo carico di quest'ultimo, senza onere di qualsiasi tipo a carico dell'Ente.

Il Comune di Aprilia rimarrà estraneo ai rapporti giuridici ed economici che intercorrono tra l'affidatario e il proprio personale, ivi compresi eventuali oneri o costi aggiuntivi dipendenti da rinnovi del CCNL. Eventuali maggiori oneri per il personale derivanti da CCNL o aumenti di organico o variazioni salariali ecc. restano ad esclusivo carico dell'affidatario.

L'affidatario deve provvedere a propria cura e spese alle assicurazioni di legge e all'osservanza di tutte le forme di previdenza stabilite a favore dei prestatori d'opera, escludendo da qualsiasi onere il Comune di Aprilia.

Art. 1.13 – COMPITI DEL'ENTE

I responsabili dei servizi Tributi e/o la direzione del Settore Finanziario dell'Ente sono tenuti a controllare tutta l'attività dell'aggiudicataria senza che ciò faccia venire meno le responsabilità della stessa sulla conduzione del servizio.

L'ente si impegna a:

- a) fornire all'aggiudicataria, entro trenta giorni dalla stipula del contratto tutte le banche dati in suo possesso relative ai servizi oggetto dell'affidamento e di quant'altro necessario per la costituzione della base della banca dati;
- b) mettere a disposizione dell'aggiudicataria il software di gestione dei tributi affidati;
- c) comunicare il nominativo dei responsabili comunali referenti per le attività svolte dall'aggiudicataria in relazione al presente capitolato;
- d) trasmettere tempestivamente copia di regolamenti comunali, delibere tariffarie o qualsiasi altro atto adottato dal Comune utile per lo svolgimento dei servizi;
- e) mettere a disposizione dell'aggiudicataria ogni e qualsiasi dato reperibile presso gli uffici, interni ed esterni all'Ente, necessario o anche solo utile all'attività dello stesso;
- f) attivarsi nel limite del possibile, presso le altre Amministrazioni dello Stato ed enti e gestori di pubblici servizi per facilitare l'acquisizione dei dati, cartografie ed informazioni utili all'attività di cui è oggetto il presente affidamento.

Durante la vigenza contrattuale l'Ente, utilizzando il proprio personale, ha la piena facoltà di esercitare in ogni momento gli opportuni controlli, relativamente alla esecuzione del contratto in ogni sua fase. Nell'occasione il personale dell'aggiudicataria dovrà prestare la propria collaborazione ai fini dell'ispezione.

Art. 1.14 – MEZZI, MACCHINARI E ATTREZZATURE

Le attività devono essere esercitate dall'aggiudicataria a rischio di impresa, con i propri capitali, mezzi e personale, in regola con la normativa vigente in materia.

L'aggiudicataria si impegna a gestire il servizio con attrezzature d'ufficio, informatiche e telematiche di sua proprietà in numero adeguato alle persone impiegate ed alle attività previste. Le attrezzature informatiche e telematiche di proprietà dell'aggiudicataria devono rispettare le configurazioni e gli standard dell'Ente e quant'altro dal medesimo richiesto per finalità collegate al servizio in affidamento.

L'aggiudicataria dovrà operare sul software messo a disposizione dall'Ente. L'Ente è dotato del software *Maggioli – Sicr@web J-Trib* per la gestione ordinaria ed accertamento dei tributi. Pertanto, la società aggiudicataria sarà vincolata all'utilizzo del software comunale per mezzo del quale saranno svolte tutte le attività.

L'Ente è titolare della licenza e di tutte le banche dati che saranno prodotte durante l'attività oggetto del presente appalto.

Per quanto concerne l'attività di riscossione coattiva, l'affidatario dovrà fornire all'Ente la licenza d'uso del proprio software, senza aggravio per l'Ente, per consentire di verificare, per ciascuna posizione portata a riscossione, tutte le fasi delle procedure messe in atto, con indicata la tempistica, le date di notifica dei provvedimenti emessi, nonché la visualizzazione, in formato digitale, della documentazione della procedura.

In particolare, il personale comunale dovrà, in ogni momento, essere messo in condizione di verificare:

- gli importi del credito originario,
- gli sgravi, le rettifiche, gli annullamenti,
- i versamenti effettuati dai debitori,
- le spese e ogni altro onere di competenza del concessionario,
- le eventuali spese a carico dell'Ente,
- lo *status* della fase cautelare ed esecutiva,
- l'aggio dovuto e quello pagato con indicazione della data di pagamento e gli estremi della fattura emessa dall'Affidatario.

Inoltre, il software dovrà consentire la visualizzazione dell'Anagrafica dei debitori, degli elenchi dei debitori, dei pagamenti effettuati/riversamenti e delle posizioni creditorie inesigibili, con possibilità di elaborazione ed estrazione di dati, di statistiche, di report, anche in formato “.xls”, utilizzando almeno le seguenti chiavi di ricerca:

- ✓ tipologia di entrata
- ✓ anno di competenza entrata
- ✓ intervallo temporale (data inizio/data fine)
- ✓ tipologia di atti e procedure (numero di ingiunzioni notificate per elenco di riscossione, pignoramenti, fermi, ipoteche ecc.)

L'Affidatario, a tal fine, dovrà garantire una adeguata formazione specifica sull'utilizzo del proprio software al personale referente dell'Ente Comunale.

Art. 1.15 – LUOGO DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO

Le attività devono essere esercitate dall'aggiudicataria, di norma, presso i locali che l'Ente metterà a disposizione esclusiva dello stesso al cui allestimento deve provvedere l'Aggiudicataria. I servizi di pulizia dei locali, le utenze, compresi i collegamenti telematici sono a carico dell'Ente concedente.

Art. 1.16 – MEMORIZZAZIONE DEI DOCUMENTI

L'Aggiudicataria deve raccogliere, conservare e tenere a disposizione negli uffici comunali la documentazione amministrativa, nonché quella fornita dai contribuenti debitamente archiviata e catalogata secondo l'ordine derivante dall'attività di produzione degli atti.

L'Archiviazione di tutta l'attività amministrativa svolta dall'Aggiudicataria incluse le comunicazioni e rapporti con l'utenza deve avvenire tramite archiviazione digitale. In particolare, l'Aggiudicataria deve provvedere alla scansione e all'archiviazione di tutti i documenti digitali, delle comunicazioni generate ed alla conservazione a norma di queste. Tra la documentazione oggetto di archiviazione vi sarà tutta la documentazione cartacea originata nel contesto dei servizi oggetto di affidamento, quali al solo titolo esemplificativo, ma non esaustivo, dichiarazioni d'imposta, avvisi di pagamento, atti di accertamento, ricevute di recapito e pagamento, memorie difensive etc.

Art. 1.17 – PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI

L'Aggiudicataria garantisce all'Ente, con la sottoscrizione del contratto, che il trattamento dei dati trattati gestiti per suo conto avviene in piena conformità a quanto previsto dal T.U. per la protezione dei dati personali, D.Lgs. 196 del 30/06/2003, ed eventuali integrazioni o successive modificazioni. In particolare, certifica che ai dati trattati sono applicate tutte le misure minime di sicurezza di cui all'Allegato B del citato T.U. e/o quant'altro previsto dalla normativa vigente in materia.

Sarà possibile ogni operazione di auditing da parte dell'Ente attinente le procedure adottate dall'Aggiudicataria in materia di riservatezza, di protezione di dati e di programmi nonché gli altri obblighi assunti.

L'Aggiudicataria non potrà conservare copia di dati, di documenti e di programmi dell'Ente, né alcuna documentazione inerente ad essi dopo la conclusione del contratto.

Pertanto, a seguito dell'aggiudicazione viene prevista in sede contrattuale la designazione dell'aggiudicataria quale responsabile esterno del trattamento dei dati personali, secondo quanto stabilito dall'art. 29, comma 2, del D.Lgs. 196/03 e sulla base delle modalità dettate dalle specifiche norme interne dell'Ente; sempre in tale contesto, verrà definito l'elenco dei trattamenti ricompresi nelle attività affidate all'Aggiudicataria.

Art. 1.18 – PRESCRIZIONI IN MERITO ALLA SICUREZZA

L'Aggiudicataria è tenuta a porre in essere tutti gli accorgimenti necessari affinché siano scrupolosamente rispettate nel corso dei servizi previsti dal presente capitolato, le disposizioni in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro con particolare riferimento alla normativa di cui al D.Lgs. n.81/2008 e ss.mm.ii.

Per quanto concerne gli oneri relativi alla sicurezza (Art. 26 del D.Lgs. n.81/2008) si precisa che l'adozione delle misure necessarie ed il rispetto di tutte le norme generali in materia rientrano nei rischi specifici propri dell'attività oggetto di gara e **non comportano nuovi costi per la gestione della sicurezza.**

Art. 1.19 – VERIFICHE E CONTROLLI SULLO SVOLGIMENTO DELL’AFFIDAMENTO

L'Ente si riserva, con ampia e insindacabile facoltà e senza che l'aggiudicataria nulla possa eccepire, di effettuare verifiche e controlli circa la perfetta osservanza da parte dell'aggiudicataria di tutte le disposizioni contenute nel capitolato, nel contratto successivo e nell'Offerta presentata in sede di gara.

Nella gestione del servizio l'aggiudicataria opera in modo coordinato con gli uffici comunali, fornendo agli stessi la collaborazione richiesta in base alle proprie competenze.

Il Responsabile competente in materia di tributi, o suo delegato, cura i rapporti con l'affidatario, svolge una funzione di indirizzo e ne sovrintende la gestione, vigilando sul corretto svolgimento del servizio, in applicazione del presente capitolato, e delle norme di riferimento.

Art. 1.20 – OBBLIGHI DELL’AGGIUDICATARIA

Le attività in capo all'aggiudicataria dovranno essere realizzate a regola d'arte, in base al principio di buona fede e correttezza in fase di esecuzione del contratto, osservando scrupolosamente le forme degli atti ed i termini di prescrizione dei crediti, nell'interesse del Comune e dei contribuenti/utenti, in maniera da non determinare, in alcun modo, atti o comportamenti lesivi dell'immagine e degli interessi del Comune.

L'aggiudicataria dovrà porre a disposizione del Comune tutti i documenti della gestione, sottoporsi a tutti i controlli amministrativi, contabili e tecnici che il Comune riterrà di eseguire per accertare che le attività di riscossione volontaria e/o coattiva vengano svolte in conformità al progetto tecnico presentato in sede di gara e nel rispetto della normativa vigente.

L'aggiudicataria ha l'obbligo di trasmettere al Responsabile comunale competente in materia di tributi, entro il mese di gennaio di ciascun anno, una dettagliata relazione sull'attività svolta nel corso dell'anno precedente, che tenga conto delle attività svolte nel rispetto dei tempi contrattualmente previsti, dei risultati conseguiti in esecuzione del programma di recupero dell'evasione e degli esiti delle azioni di riscossione coattiva. Tale relazione deve altresì consentire il monitoraggio del progetto di gestione che è stato oggetto di valutazione in sede di gara.

Art. 1.21 – OBBLIGHI AL TERMINE DELL’APPALTO

L'aggiudicataria ha l'obbligo di consegnare al Responsabile comunale competente o suo delegato, alla scadenza contrattuale o entro e non oltre trenta giorni dalla comunicazione di recesso, in caso di risoluzione anticipata del contratto, ogni dato e documento (avvisi di accertamento emessi e non definiti, ricorsi pendenti, atti insoluti o in corso di formalizzazione, ecc..) che l'aggiudicataria non sia tenuta a custodire presso la propria sede per espressa previsione di legge, con aggiornamento all'ultimo mese di gestione.

Art. 1.22 – OBBLIGO DI TRACCIABILITÀ FINANZIARIA

In attuazione degli obblighi previsti dalla Legge n.136/2010 l'aggiudicataria dichiara di assumere tutti gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla legge in oggetto.

L'aggiudicataria si obbliga a comunicare alla stazione appaltante gli estremi identificativi del conto corrente dedicato al presente affidamento nei termini di cui all'Art. 3, comma 7, della Legge 13 agosto 2010, n. 136 e ss.mm.ii. e assume l'obbligo di tracciabilità dei flussi finanziari.

Le parti danno atto che le transazioni del presente contratto dovranno transitare solo ed esclusivamente per mezzo di banche ovvero della società Poste Italiane S.p.A. e che il presente contratto può essere risolto in attuazione dell'Art. 1456 c.c. laddove il Comune ritenga di avvalersi della clausola risolutiva espressa allorquando le transazioni oggetto del contratto vengano effettuate senza l'utilizzo di banche o della società Poste Italiane S.p.A..

Art. 1.23 – CAUZIONE DEFINITIVA

A garanzia del corretto adempimento degli oneri ed obblighi, derivanti dall'affidamento del servizio oggetto di gara e del capitolato d'oneri e dell'eventuale risarcimento danni, l'aggiudicataria è tenuta a costituire, prima della stipulazione del contratto, una cauzione definitiva secondo gli importi e modalità previsti dall'Art. 103 del D.Lgs. n.50/2016.

Pertanto, l'aggiudicataria dovrà costituire cauzione definitiva pari al 10% dell'importo contrattuale o ad altra percentuale da determinare nel rispetto di quanto indicato dall'Art. 103 del D.Lgs. 50/2016, al netto dell'IVA, tramite polizza assicurativa o fideiussione bancaria o rilasciata da intermediari finanziari iscritti nell'elenco speciale di cui all'art. 106 del D.Lgs. 385/1993, prevedendo espressamente la rinuncia al beneficio della preventiva escussione del debitore principale di cui all'art.1944, secondo comma del Codice Civile, delle eccezioni di cui all'art.1945 del Codice Civile e della decadenza di cui all'art.1957 del Codice Civile. La polizza o fideiussione dovrà prevedere l'operatività della garanzia entro quindici giorni, a semplice richiesta scritta della stazione appaltante, senza richiedere prove o documentazioni dell'inadempimento che ha dato luogo all'escussione della cauzione.

Resta salva la facoltà del Comune di esperire ogni altra azione nel caso la cauzione risultasse insufficiente.

Qualora l'Amministrazione si avvalga in tutto o in parte della cauzione, la stessa deve essere ripristinata entro venti giorni dal ricevimento della richiesta da parte dell'Amministrazione stessa.

La cauzione verrà svincolata quando le parti avranno regolato, in modo definitivo, ogni conto o partita in sospeso derivante dall'esecuzione del contratto e verrà restituita all'aggiudicataria in seguito a provvedimento di svincolo.

Art. 1.24 – ASSICURAZIONE A CARICO DELL'AGGIUDICATARIA

L'aggiudicataria è responsabile di qualsiasi danno causato nella gestione dell'affidamento, sia a terzi, sia al Comune, sollevando altresì il Comune da ogni responsabilità diretta e/o indiretta, sia civile che penale; sono compresi sia danni alle persone sia alle cose, nonché quelli di natura esclusivamente patrimoniale, per qualunque causa dipendente dal servizio assunto.

TITOLO II – SUPPORTO GESTIONALE ALLA RISCOSSIONE ORDINARIA

Art. 2.1 – DESCRIZIONE DEL SERVIZIO TARI

L'Aggiudicataria deve effettuare le attività di seguito indicate relative alla gestione ordinaria TARI:

- a) supporto all'Ente nella elaborazione e proiezioni delle tariffe determinate sulla base del piano finanziario predisposto dal soggetto gestore del servizio di igiene urbana e del vigente Regolamento comunale;
- b) acquisire e verificare la lista di carico per l'emissione degli avvisi di pagamento ordinari annuali;
- c) produrre il prospetto di sintesi e l'elenco di dettaglio dell'entrata. Tale prospetto di sintesi dovrà contenere, ai fini del corretto accertamento nel bilancio dell'Ente, l'indicazione di ciascuna voce di entrata della lista di carico secondo le modalità concordate con l'Ente;
- d) inserire su sistema informatico, per ciascuna lista di carico degli atti emessi, le corrette indicazioni fornite dall'Ente circa i riferimenti di bilancio (a titolo esemplificativo ma non esaustivo si indicano: annualità di bilancio, risorsa di bilancio, capitolo di PEG e numero di accertamento);
- e) predisporre avviso di pagamento ordinario con allegati uno o più modelli di pagamento unificati precompilati in ogni loro parte per consentire al contribuente il pagamento entro e non oltre la data di scadenza. Ogni avviso di pagamento, predisposto secondo il layout proposto dall'Aggiudicataria e concordato con l'Ente, dovrà contenere, oltre alle norme di carattere generale, le informazioni specifiche di competenza, l'ambito di applicazione, le tariffe, le modalità di calcolo e l'importo delle rate dovute alle singole scadenze, nonché ogni altro elemento utile previsto dalle disposizioni normative e regolamentari vigenti;
- f) produrre il file da inviare per l'elaborazione dei plichi da inviare ai contribuenti la documentazione, di cui al precedente punto e), a mezzo posta ordinaria. La documentazione dovrà essere postalizzata

almeno entro trentacinque giorni dalla scadenza della prima o unica rata. La postalizzazione potrà essere effettuata due volte l'anno. Ogni invio dovrà prevedere una o più rate di pagamento secondo quanto stabilito annualmente dall'Ente.

- g) eseguire gli opportuni controlli e correzioni sugli avvisi di pagamento non recapitati per anagrafica incompleta o per indirizzo errato/sconosciuto/incompleto ed inviare gli avvisi all'indirizzo/nominativo rettificato;
- h) acquisire i flussi di versamento provenienti dall'Agenzia delle Entrate con periodicità almeno settimanale;
- i) provvedere alla riconciliazione dei pagamenti con le posizioni presenti in banca dati entro tre giorni lavorativi successivi all'acquisizione dei flussi di versamento. Al fine di garantire la corretta e completa riconciliazione degli incassi, di consentirne la rendicontazione e di ridurre al minimo i pagamenti non riconciliati l'aggiudicataria deve mettere in atto tutte le attività a ciò necessarie, informatiche e all'occorrenza manuali;
- j) rendicontare gli incassi;
- k) gestire gli eventuali sgravi intesi come abbattimento del carico per somme riconosciute non dovute ed aggiornare la relativa lista di carico;
- l) predisporre, stampare ed inviare eventuali avvisi di rettifica con allegato modello unificato precompilato in ogni sua parte per consentire al contribuente il pagamento dell'importo ricalcolato sulla base degli sgravi emessi e degli eventuali pagamenti intervenuti. Ogni avviso di rettifica, predisposto secondo il layout proposto dall'Aggiudicataria, dovrà contenere, oltre alle norme di carattere generale, le informazioni specifiche circa le modalità di determinazione dell'importo dovuto ricalcolato;
- m) provvedere per ciascun invio di pagamento effettuato, entro quaranta giorni dall'intervenuta scadenza dell'ultima o unica rata di versamento, alla formazione degli elenchi delle partite per cui non sia stato effettuato da parte del contribuente il versamento totale del tributo richiesto con avviso bonario e inviare per posta raccomandata il sollecito di pagamento;
- n) provvedere, entro quattro mesi dall'intervenuta scadenza dell'ultima rata annuale di versamento sollecitata ad emettere gli avvisi di accertamento per omesso o parziale versamento;
- o) predisporre ed inviare all'Agenzia delle Entrate delle informazioni di cui al Provvedimento dell'Agenzia delle Entrate del 14 dicembre 2007 e successive modificazioni ed aggiornamenti;
- p) predisporre gli atti di rimborso nei termini previsti dal Regolamento di somme versate e non dovute. Inoltre, l'Aggiudicataria dovrà tenere conto di tutte le operazioni già svolte o in corso di svolgimento alla data di affidamento del servizio da parte del precedente gestore. In particolare dovrà farsi carico della registrazione sul sistema informatico dell'Ente delle riscossioni ordinarie inerenti il tributo degli anni precedenti il 2017 versate dai contribuenti in ritardo rispetto alla scadenza dell'avviso, della gestione completa dei solleciti di pagamento, della gestione dei rimborsi e di quant'altro attinente la riscossione ordinaria.

L'affidamento deve comprendere, oltre alle attività descritte nel presente capitolo, anche qualsiasi altra attività, anche se non menzionata, collegata alla gestione ordinaria del tributo, compresa la predisposizione per la spedizione e la notifica di qualsiasi atto/provvedimento/ comunicazione/informativa, ecc.

L'Aggiudicataria deve consentire di mostrare tutte le posizioni debitorie di un contribuente (identificato per codice fiscale) indipendentemente dalla lista di carico.

L'Aggiudicataria deve gestire, senza alcun onere a carico dell'Ente, anche nuove modalità di incasso, non previste nel presente affidamento, se richieste dall'Ente o per adeguamento alla normativa vigente.

Art. 2.2 – DESCRIZIONE DEL SERVIZIO IMU/TASI

L'Aggiudicataria deve effettuare le attività di seguito indicate relative alla gestione ordinaria:

- a) elaborazione e proiezioni del gettito sulla base delle aliquote dell'imposta determinate dall'Ente e dalle disposizioni regolamentari e normative eventualmente suddiviso per tipologia di immobile e/o tipologia di contribuente;
- b) svolgimento di tutte le attività relative alla bonifica, all'aggiornamento e alla manutenzione della banca dati IMU e TASI al fine di determinare l'imposta dovuta per ogni soggetto passivo e per ogni anno d'imposta;
- c) svolgimento dell'attività di back office attraverso l'inserimento in banca dati e verifica:

- di tutte le dichiarazioni/comunicazioni/MUI valide ai fini ICI/IMU pervenute e relative agli anni 2011 e seguenti, comprese eventuali eccezioni che dovessero riguardare anni precedenti e gestione manuale dei documenti non abbinati informaticamente;
 - delle dichiarazioni sostitutive di atto di notorietà relative ai contratti di comodato e cessazione degli stessi;
 - dei contratti "a canone concordato" e cessazione degli stessi;
 - di eventuali altre istanze e/o autocertificazioni derivanti dall'applicazione di particolari aliquote agevolate che verranno introdotte dall'Ente;
 - delle variazioni catastali per le quali non è stato possibile procedere informaticamente all'abbinamento.
- d) aggiornamento della banca dati con l'aggiunta di note esplicative relativamente alle istruttorie eseguite;
 - e) svolgimento dell'attività di back office relative a variazioni e correzioni dei versamenti effettuati e di tutti gli atti che riguardano la gestione ordinaria del tributo, nonché emissione di lettere di richiesta di informazioni, chiarimenti e/o documenti integrativi, questionari, etc.. Tale attività è propedeutica all'istruttoria dei provvedimenti di rimborso e compensazione;
 - f) supportare gli uffici comunali nell'istruzione delle pratiche di sgravio, rimborso e/o compensazione entro i termini previsti dalla normativa vigente;
 - g) gestione manuale delle dichiarazioni di successione trasmesse, ai sensi della L. 383/2011, dai competenti uffici dell'Agenzia delle Entrate, nonché delle variazioni presentate ai sensi dell'art. 1, comma 174, della L. 296/2006 non abbinata informaticamente;
 - h) predisposizione di eventuali modelli precompilati di pagamento per favorire il contribuente nel pagamento dell'imposta o di qualsiasi comunicazione che l'Ente ritenga opportuno inviare ai contribuenti. La predisposizione del flusso per la stampa e l'imbustamento e la postalizzazione dovranno essere predisposti almeno 35 giorni prima della scadenza del pagamento;
 - i) consentire all'Ente di visualizzare ed esportare gli elenchi dei soggetti aventi diritto al rimborso, nel formato concordato per l'emissione del provvedimento amministrativo di pagamento del rimborso ed entro i termini concordati con l'Ente stesso.

Art. 2.3 – DESCRIZIONE DEL SERVIZIO TOSAP/ICP/DPA

L'Aggiudicataria deve effettuare le attività di seguito indicate relative alla gestione ordinaria:

- a) attività preliminare di censimento sull'intero territorio comunale, anche con sistemi di geo-referenziazione, di tutti i passi carrabili e delle occupazioni del suolo pubblico, compresi i mercati settimanali;
- b) elaborazione e proiezioni del gettito sulla base delle aliquote dell'imposta determinate dall'Ente e dalle disposizioni regolamentari e normative eventualmente suddiviso per tipologia di immobile e/o tipologia di contribuente;
- c) svolgimento di tutte le attività relative alla bonifica, all'aggiornamento e alla manutenzione della banca dati al fine di determinare l'imposta dovuta per ogni soggetto passivo e per ogni anno d'imposta;
- d) svolgimento dell'attività di back office attraverso l'inserimento in banca dati e verifica:
 - di tutte le dichiarazioni/comunicazioni valide per i tributi in argomento pervenute e relative agli anni 2011 e seguenti, comprese eventuali eccezioni che dovessero riguardare anni precedenti e gestione manuale dei documenti non abbinati informaticamente;
 - di eventuali altre istanze e/o autocertificazioni derivanti dall'applicazione di particolari aliquote agevolate che verranno introdotte dall'Ente;
- e) aggiornamento della banca dati con l'aggiunta di note esplicative relativamente alle istruttorie eseguite;
- f) svolgimento dell'attività di back office relative a variazioni e correzioni dei versamenti effettuati e di tutti gli atti che riguardano la gestione ordinaria dei tributi, nonché emissione di lettere di richiesta di informazioni, chiarimenti e/o documenti integrativi, questionari, etc.. Tale attività è propedeutica all'istruttoria dei provvedimenti di rimborso e compensazione;
- g) supportare gli uffici comunali nell'istruzione delle pratiche di sgravio, rimborso e/o compensazione entro i termini previsti dalla normativa vigente;

- h) predisposizione di eventuali modelli precompilati di pagamento per favorire il contribuente nel pagamento dell'imposta o di qualsiasi comunicazione che l'Ente ritenga opportuno inviare ai contribuenti. La predisposizione del flusso per la stampa e l'imbustamento e la postalizzazione dovranno essere predisposti almeno 35 giorni prima della scadenza del pagamento;
- i) consentire all'Ente di visualizzare ed esportare gli elenchi dei soggetti aventi diritto al rimborso, nel formato concordato per l'emissione del provvedimento amministrativo di pagamento del rimborso ed entro i termini concordati con l'Ente stesso.

TITOLO III – SUPPORTO GESTIONALE ALLA RICERCA DELL'EVASIONE/ELUSIONE DEI TRIBUTI LOCALI

Art. 3.1 – Descrizione del servizio ricerca evasione TARSU–TARES - TARI

Il servizio di ricerca evasione della Tarsu di cui al capo III art. 58 del Decreto Legislativo 15/11/1993 n°507 e del Decreto Legislativo 05/02/1997 n° 22, del Tributo comunale sui rifiuti e sui servizi (TARES) di cui all'art 14 del D.L. 201/2011 e della Tassa sui Rifiuti (TARI) di cui all'art. 1, comma 639, della L. 147/2013, richiede lo svolgimento, nel rispetto dei modi e termini previsti dalla legge disciplinante la specifica entrata, di un insieme coordinato di attività finalizzato all'aggiornamento e manutenzione della banca dati, all'accertamento di fattispecie di evasione parziale e/o totale, di altre irregolarità, con riguardo alle annualità non ancora prescritte ai fini dell'accertamento in riferimento alle unità immobiliari presenti nel territorio dell'Ente. L'obiettivo del servizio è quello di individuare le posizioni contributive a fronte delle quali sia stata omessa la presentazione di regolare denuncia di nuova iscrizione o di identificare le posizioni per le quali la denuncia sia stata presentata in modo infedele negli elementi che determinano il "quantum" dovuto.

L'Aggiudicataria deve effettuare le attività di seguito indicate:

- a) bonifica della banca dati;
- b) reperire gli identificativi catastali a fronte di quegli oggetti TARSU -TARES - TARI che ne siano ancora privi;
- c) verifica ai fini dell'eventuale emissione di avvisi di accertamento per immobili già denunciati, delle superfici che risultano inferiori all'80% della superficie catastale; tale verifica dovrà essere effettuata nei riguardi di tutte le unità immobiliari presenti sul territorio comunale.
- d) formazione degli elenchi degli intestatari/proprietari degli immobili in cui, dal punto di vista catastale, manchino gli elementi necessari a determinare la superficie catastale e conseguente inoltro delle relative richieste ai medesimi; tale attività dovrà essere effettuata nei riguardi di tutte le unità immobiliari presenti nella banca dati comunale.
- e) produzione dell'elenco degli immobili iscritti in catasto, ma non iscritti nella banca dati TARI e richiesta di informazioni al proprietario dell'immobile al fine del corretto inserimento in banca dati dell'immobile;
- f) per le utenze non domestiche l'aggiudicataria dovrà procedere ad incrociare l'elenco delle Partite Iva attive sul territorio comunale con l'elenco delle Partite Iva presenti nella banca dati TARI. Al 31.12.2017 l'aggiudicataria dovrà aver effettuato tutta l'attività necessaria e sufficiente affinché almeno il 50% delle Partite Iva attive alla Camera di Commercio, ma non iscritte alla Tari, qualora soggette all'obbligo di iscrizione, vi abbiano provveduto volontariamente o, in caso contrario, siano state accertate e iscritte a ruolo a seguito dell'attività svolta dall'aggiudicataria. Al 31.12.2018 l'aggiudicataria dovrà aver svolto il restante 50% della suddetta attività;
- g) individuazione delle posizioni da accertare mediante incroci di dati e di verifiche degli elementi dichiarati, anche mediante invio/notifica di questionari/comunicazioni, nonché accertamenti in loco, con preavviso di almeno sette giorni, da effettuarsi con personale debitamente autorizzato, al fine di verificare la regolarità degli elementi dichiarati e/o misurare la superficie calpestabile dei locali e/o aree occupati/detenuti relativa sia alle utenze domestiche che non, ed eventuale convocazione dei contribuenti;
- h) individuazione di anomalie di diverso tipo nelle posizioni contributive, derivanti dall'attività complessiva di verifica di cui ai punti precedenti;
- i) gestione di tutte le attività di front e di back office, nonché di call center che riguardano il servizio di recupero evasione del tributo nella misura richiesta dalla dimensione dell'attività;

- j) acquisizione delle informazioni e dei dati inerenti le posizioni da porre in riscossione a seguito attività di accertamento e recupero evasione TARI/TARES;
- k) predisposizione degli avvisi di accertamento con applicazione delle sanzioni, degli interessi e di ogni altro onere accessorio come determinato dall'Ente;
- l) produzione, predisposizione flusso per la stampa e notifica degli avvisi di accertamento per omessa o infedele denuncia;
- m) automatizzazione dell'intera attività di riscossione con tracciatura delle singole operazioni su ogni singolo contribuente;
- n) gestione della dinamicità dei carichi attraverso eventuali sgravi, maggiori rateazioni e revoca delle medesime, rimborsi etc;
- o) acquisizione settimanale dei flussi di incasso;
- p) riconciliazione dei pagamenti relativi agli avvisi di accertamento TARES/TARI entro tre giorni successivi all'acquisizione dei flussi di versamento;
- q) predisposizione dell'elenco dei contribuenti che non hanno provveduto o non hanno provveduto correttamente al pagamento degli avvisi di accertamento;
- r) creazione della lista di carico per la formazione, entro i termini contrattuali, dei provvedimenti di riscossione coattiva, avendo riguardo dei tempi di notifica delle ingiunzioni di pagamento;
- s) rendicontazioni degli incassi;
- t) assistenza ai cittadini nella verifica dei pagamenti effettuati e/o delle eventuali problematiche intervenute, su tutte le modalità di pagamento attivate;
- u) gestione degli atti di annullamento totale o parziale degli atti di accertamento emessi con predisposizione delle relative comunicazioni da inviare al contribuente e conseguente inserimento nel sistema informatico del relativo sgravio;

In generale l'Aggiudicataria deve tenere allineate ed aggiornate tutte le banche dati, deve controllare tutte le fattispecie di evasione con particolare attenzione a quelle che verranno eventualmente segnalate dall'Ente e deve eseguire tutte le elaborazioni che l'Ente richiederà, anche di tipo contabile e statistico.

L'affidamento deve comprendere oltre alle attività descritte nel presente capitolo qualsiasi altra attività, anche se non menzionata, collegata alle operazioni di recupero evasione del tributo ed alla riscossione ordinaria degli avvisi di accertamento, compresa la predisposizione di qualsiasi atto/provvedimento/comunicazione/informativa, ecc.

In ogni caso, qualora l'attività svolta richieda invio di atti e/o di comunicazioni all'utenza, sarà cura dell'Aggiudicataria provvedere alla creazione del file occorrente per le procedure di postalizzazione e/o di notifica. L'Aggiudicataria deve provvedere anche alla predisposizione degli atti per la notifica degli atti all'estero secondo le modalità e termini di legge.

L'Aggiudicataria deve gestire, senza alcun onere a carico dell'Ente, anche nuove modalità di incasso, non previste nel presente affidamento, se richieste dall'Ente o per adeguamento alla normativa vigente.

Art. 3.2 – Descrizione del servizio ricerca evasione ICI/IMU

Il servizio di ricerca evasione di cui al D.Lgs. 504/1992 e dell'Imposta Municipale Propria (IMU) di cui all'art. 13 del D.L. 201/2011 ed agli artt. 8 e 9 del D.Lgs. 23/2011 richiede lo svolgimento, nel rispetto dei modi e termini previsti dalla legge disciplinante la specifica entrata, di un insieme coordinato di attività finalizzato all'aggiornamento e manutenzione della banca dati, all'accertamento di fattispecie di evasione parziale e/o totale, di altre irregolarità, con riguardo alle annualità non ancora prescritte ai fini dell'accertamento in riferimento alle unità immobiliari presenti nel territorio dell'Ente.

L'obiettivo del servizio è quello di individuare le posizioni contributive a fronte delle quali sia stata omessa la presentazione di regolare denuncia di nuova iscrizione o di identificare le posizioni per le quali la denuncia sia stata presentata in modo infedele negli elementi che determinano il "quantum" dovuto nonché verificare i versamenti eseguiti.

L'Aggiudicataria deve effettuare le attività di seguito indicate:

- a) bonifica della banca dati;
- b) verifica dei versamenti corrispondenti per annualità in termini di controllo fra dovuto e versato;

- c) riscontro con gli archivi catastali ai fini dell'individuazione degli evasori totali e della verifica sulla correttezza delle dichiarazioni riguardanti, sia gli immobili con valore catastale già assegnato, sia gli immobili ancora privi di rappresentazione o di valore catastale;
- d) supporto agli uffici dell'Ente ai fini dell'identificazione dei fabbricati non dichiarati in catasto o la cui situazione catastale non risulti corrispondente allo stato di fatto, ai fini dell'attivazione della procedura prevista dal comma 336 dell'art. 1 della Legge Finanziaria 2005;
- e) gestione e verifica delle eventuali autodenunce/autocertificazioni attestanti stati e/o fatti relativi ad annualità ancora accertabili, presentate dai contribuenti sia anteriormente, sia durante il periodo di espletamento delle attività oggetto del presente affidamento;
- f) interpolazione, bonifica e/o integrazione dei dati disponibili e verifiche su banche dati che l'Ente metterà a disposizione o di cui l'Aggiudicataria ha disponibilità. Potrà essere previsto anche l'invio di questionari, concordati con l'Ente, nonché l'eventuale convocazione del contribuente e quant'altro necessario per la certezza del dato al fine di adottare un'azione di recupero trasparente e corretta;
- g) supporto alla ricerca e controllo delle aree fabbricabili presso la banca dati dell'edilizia privata e supporto all'Amministrazione nell'emissione dell'atto di convocazione e nello svolgimento dell'attività di definizione della pratica;
- h) supporto dell'attività di controllo dell'Ente per tutte le casistiche per le quali sono stati stabiliti trattamenti agevolati in termini di detrazioni o aliquote (comodati gratuiti, etc.);
- i) individuazione di anomalie di diverso tipo nelle posizioni contributive, nei versamenti, derivanti dall'attività complessiva di verifica di cui ai punti precedenti;
- j) acquisizione delle informazioni e dei dati inerenti le posizioni da porre in riscossione a seguito dell'attività di accertamento e recupero evasione ICI/IMU.

Art. 3.3 – Descrizione del servizio ricerca evasione per gli altri tributi

Per quanto concerne l'accertamento dell'evasione/elusione in riferimento ai tributi TOSAP - ICP- DPA si rimanda ai contenuti di cui all'Art. 3.1.

Art. 3.4 – Avvisi di accertamento per omessa e/o infedele denuncia

Con riferimento all'attività di accertamento l'aggiudicataria deve:

- a) predisporre i flussi per la stampa e imbustamento degli atti di accertamento. Ogni atto di accertamento, predisposto secondo le modalità di legge ed il layout proposto dall'aggiudicataria e concordato con l'Ente, dovrà contenere il dettaglio delle somme dovute in termini di tassa non corrisposta, interessi, 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 dell'entrata a stampa secondo le modalità di legge, nonché ogni altro elemento utile 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 loghi dell'Ente per consentire a quest'ultimo di veicolare qualsiasi informazione possa essere ritenuta utile per il contribuente. All'atto di accertamento dovrà/dovranno essere allegato/i uno o modelli di pagamento unificati precompilati in ogni parte;
- b) predisporre gli atti per la notifica gli atti di accertamento nel rispetto delle modalità e dei termini di legge. Tale attività dovrà essere svolta entro tre mesi da quando l'aggiudicataria ha accertato i presupposti sufficienti all'emissione dell'atto di accertamento per omessa o infedele dichiarazione.
- c) 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 consentirà 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;
- d) acquisire i flussi di versamento provenienti dall'Agenzia delle Entrate con periodicità almeno settimanale;
- e) provvedere alla riconciliazione dei pagamenti con le posizioni presenti in banca dati entro tre giorni successivi all'acquisizione dei flussi di versamento;
- f) rendicontare gli incassi;

- g) gestire gli eventuali sgravi/rimborsi intesi come abbattimento del carico per somme riconosciute non dovute ed aggiornare la relativa lista di carico;
- h) creare la lista di carico per la formazione dei provvedimenti di riscossione coattiva entro i termini di legge, avendo riguardo anche dei tempi di notifica delle ingiunzioni
- i) gestire il front-office compreso delle richieste di rateazione, la formulazione dell'istruttoria ed il rilascio del piano di rateazione, ove concedibile.
- j) Gestire l'avvio della riscossione producendo la lista di carico per la formazione dei provvedimenti di riscossione coattiva entro i termini di legge, avendo riguardo anche dei tempi di notifica delle ingiunzioni, per coloro che non ottemperano al pagamento entro i termini.

TITOLO IV – SUPPORTO GESTIONALE ALLA RISCOSSIONE COATTIVA

Art. 4.1 – Descrizione del servizio

Per riscossione coattiva, si intende l'insieme delle attività finalizzate al recupero coattivo del credito; attività che si rendono necessarie a seguito delle operazioni di gestione bonaria e dell'accertamento della riscossione, qualora queste ultime non si concludano con la corretta chiusura della posizione del contribuente.

La riscossione coattiva delle entrate dell'Ente, dovrà avvenire, in linea generale, mediante "ingiunzione di pagamento", con i poteri e secondo le disposizioni di cui al R.D. 639/1910 e dal Titolo II del D.P.R. 602/1973 (per effetto di quanto previsto dall'art. 4 commi 2-sexies, 2-septies e 2-octies della L. 265/2002), e comunque le attività dovranno essere svolte mediante gli strumenti previsti dalla normativa vigente al momento dell'avvio della riscossione coattiva e con le modalità previste nel presente capitolato in quanto compatibili per il positivo recupero delle entrate.

Le principali funzionalità, dettagliate nei paragrafi successivi, devono essere:

- acquisire le diverse tipologie di carico per i crediti la cui riscossione volontaria non sia stata affidata nell'ambito del presente affidamento;
- predisporre e fornire apposito software applicativo per la gestione di tutte le attività relative alla riscossione coattiva;
- produrre le diverse tipologie di documenti per linea di tributo;
- produrre liste/flussi da utilizzare per la stampa e la notifica;
- gestire in maniera automatizzata l'intera attività di riscossione coattiva con tracciatura delle singole operazioni su ogni singolo contribuente;
- gestire la dinamicità dei carichi attraverso eventuali sgravi, sospensioni e revoca sospensioni, rateazioni e revoca rateazioni etc;
- acquisire i flussi di incasso;
- riconciliare le somme incassate con i carichi;
- rendicontare gli incassi;
- gestire tutte le attività di front e back office, nonché di call center che riguardano l'attività di riscossione coattiva nella misura richiesta dalla dimensione dell'attività;
- supportare la gestione delle attività cautelari;
- supportare la gestione delle attività esecutive.

Le attività descritte nel presente capitolo sono solo a titolo esemplificativo e l'affidamento deve comprendere qualsiasi attività relativa alla riscossione coattiva, anche se non descritta, compreso la predisposizione di tutti gli atti/comunicazioni/risposta.

In ogni caso, qualora l'attività svolta richieda invio di atti e/o di comunicazioni all'utenza, sarà cura dell'Aggiudicataria provvedere alla creazione del file per la procedura di postalizzazione e/o di notifica.

L'Aggiudicataria deve provvedere all'emissione degli atti all'estero secondo le modalità e termini di legge.

L'Aggiudicataria deve gestire, senza alcun onere a carico dell'Ente, anche nuove modalità di incasso, non previste nel presente affidamento, se richieste dall'Ente o per adeguamento alla normativa vigente.

Per tutto quanto non previsto dal presente capitolato o dalla normativa vigente, si applicano, in quanto compatibili, le norme relative alla riscossione coattiva gestita dagli Agenti della riscossione appartenenti al Gruppo Equitalia.

Art. 4.2 – Ingiunzioni di pagamento

L'aggiudicataria è tenuta a :

- a) verificare le posizioni dei contribuenti che non hanno provveduto al pagamento degli avvisi di accertamento TARSU-TARES-TARI entro sei mesi dalla loro scadenza. Per gli avvisi di accertamento eventualmente già emessi alla data dell'1.1.2017 dal precedente gestore, e non regolarmente pagati, la presa in carico deve avvenire entro 30 giorni dall'affidamento del servizio.
- b) acquisire dall'Ente le liste di carico dei contribuenti che non hanno provveduto al pagamento degli avvisi di accertamento ICI/IMU/TASI scaduti e divenuti definitivi;
- c) compiere l'istruttoria relativa alla verifica della legittimità degli atti "insoluti" con particolare riferimento al controllo delle anagrafiche, delle notifiche, etc.;
- d) elaborare nei due mesi successivi all'acquisizione dei dati le ingiunzioni di pagamento con applicazione di sanzioni e/o, interessi, se dovuti, recupero spese ed ogni altro eventuale onere previsto per legge.
- e) inserire su sistema informatico in uso presso l'Ente, per ciascuna lista di carico degli atti emessi, le corrette indicazioni fornite dall'Ente circa i riferimenti di bilancio (a titolo esemplificativo ma non esaustivo si indicano: risorsa di bilancio, annualità di bilancio, capitolo di PEG e numero di accertamento). Se la lista di carico possiede già tali informazioni, inserite in fase di riscossione ordinaria, l'Aggiudicataria deve comunque verificare con l'Ente la validità. Tale fase è necessaria ai fini delle successive rendicontazioni contabili per consentire all'Ente di visualizzare in qualsiasi momento le informazioni necessarie per l'iscrizione/adeguamento degli accertamenti di entrata di bilancio secondo le modalità di legge;
- f) predisporre il flusso per la stampa ed imbustamento delle ingiunzioni di pagamento. Ogni ingiunzione di pagamento, predisposta ai sensi del R.D. 639/1910 e secondo il layout proposto dall'Aggiudicataria e concordato con l'Ente, dovrà contenere la natura del credito, l'intimazione a pagare la somma indicata, il dettaglio delle somme dovute in termini di imposta/provento non corrisposto, interessi, sanzioni ed eventuali spese, la data di scadenza per il pagamento, la motivazione con riferimento all'eventuale atto di accertamento o di messa in mora che ne sta alla base, l'indicazione dell'autorità presso la quale è possibile proporre impugnazione, la firma del Responsabile dell'entrata, nonché ogni altro elemento utile previsto dalle disposizioni normative e regolamentari vigenti. Il contenuto ed il layout delle ingiunzioni dovranno essere personalizzabili in termini di descrizioni testuali e loghi dell'Ente per consentire a quest'ultimo di veicolare qualsiasi informazione possa essere ritenuta utile per il contribuente. All'ingiunzione dovranno essere allegati bollettini di conto corrente postale (i conti correnti per il pagamento dovranno essere intestati al Comune), e/o modelli unificati di pagamento se consentiti dalla normativa vigente, premarcati e precompilati in ogni loro parte per consentire al contribuente il pagamento entro la data di scadenza;
- g) consegnare per la notifica, entro tre mesi dall'acquisizione della Lista di Carico (o nel termine inferiore indicato dall'Ente per particolari posizioni "a rischio" per i termini prescrizionali), come "atti giudiziari" le ingiunzioni di pagamento secondo le modalità di legge;
- h) 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 che consentirà 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;
- i) 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 consentirne la rendicontazione e di ridurre al minimo i pagamenti non riconciliati l'aggiudicataria deve mettere in atto tutte le attività a ciò necessarie, informatiche e all'occorrenza manuali;
- j) gestire gli eventuali sgravi/rimborsi intesi come abbattimento del carico per somme riconosciute non dovute ed aggiornare la relativa lista di carico;
- k) gestire le richieste di rateizzazione degli importi intimati e/o le maggiori rateazioni concesse sulla base delle indicazioni impartite dall'Ente.

Tutte le spese per gli atti procedurali e quant'altro necessari giuridicamente per il recupero del credito tributario verranno addebitate al contribuente moroso. Tali spese dovranno corrispondere al costo effettivamente sostenuto per le procedure di riscossione coattiva e non potranno comunque superare il massimale previsto dal D.M. 21 novembre 2000, pubblicato sulla G.U. 6 febbraio 2001, e, comunque, secondo le disposizioni pro-tempore vigenti per le entrate erariali.

Tali somme verranno introitate dall'Ente congiuntamente alla riscossione di quanto dovuto a seguito dell'emissione dell'ingiunzione.

L'aggiudicataria dovrà procedere alla ricerca di tutti i cespiti e di tutti gli elementi informativi in ordine alla situazione reddituale e patrimoniale mobiliare ed immobiliare del debitore. Sulla base di tale verifica di solvibilità lo stesso provvederà ad avviare ogni attività idonea al recupero del credito del Comune attraverso l'uso delle procedure cautelari e/o esecutive previste dalla normativa vigente che, qualora ne ricorra il caso, dovranno espletarsi su tutto il territorio nazionale, secondo i criteri di proporzionalità, economicità, efficienza, efficacia e celerità del recupero, anche nel rispetto degli interessi giuridicamente rilevanti del debitore-contribuente. A tal fine si richiede un sistema consultabile tramite browser geo-referenziato territoriale nei formati .kml e .kmz basato su "Google Maps" e "Google Earth" relativo ai terreni/immobili con collegamento alle banche dati tributarie oggetto dell'appalto integrato con le informazioni disponibili in Agenzia delle Entrate "SIATEL" e "SISTER". La piattaforma dovrà anche essere in "cloud" fruibile tramite qualunque web browser con database *free e open source* di tipo non relazionale (es. nosql). Per tutta la durata dell'appalto deve essere garantito l'aggiornamento dei dati "a richiesta" e la sovrapposizione del catasto su mappa satellitare di Google Maps e Piano Regolatore vigente;

Le informazioni relative alle specifiche e singole misure cautelari od azioni esecutive avviate, dello stato delle procedure di cui ai commi precedenti e dello stato del procedimento, dovranno essere tracciate nel sistema informatico del Comune.

Art. 4.3 – Procedure esecutive e cautelari

Alla scadenza dell'ingiunzione l'Aggiudicataria deve predisporre gli atti su file predisposto per la stampa, imbustamento ed inviare nel rispetto delle modalità di legge, i provvedimenti cautelari ed esecutivi previsti dalla norma, ritenuti opportuni ed efficaci e necessari per completare il processo di riscossione coattiva.

L'aggiudicataria deve supportare l'Ente per porre in essere, entro e non oltre i termini di legge, tutti gli atti e le operazioni inerenti alle procedure cautelari ed esecutive fino alla riscossione del credito ovvero procedere al riconoscimento della sua totale e/o parziale inesigibilità, essendo state espletate infruttuosamente tutte le procedure, cautelari ed esecutive, regolate dalla norma ed in particolare dal Titolo II del D.P.R. 602/1973, per il recupero delle somme non corrisposte.

L'Aggiudicataria, in particolare, per l'attivazione della fase cautelare, deve:

- a) elaborare i flussi per applicazione interessi, recuperi spese procedure cautelari sulla base della normativa vigente ed ogni altro onere accessorio secondo le modalità stabilite dall'Ente;
- b) produrre e sottoporre all'Ente il prospetto di sintesi relativo alla fase cautelare e l'elenco di dettaglio;
- c) produrre, stampare ed inviare eventuale comunicazione relativa all'attività cautelare che si vuole attivare (es. preavviso di fermo o preavviso di iscrizione ipoteca);
- d) acquisire in maniera informatizzata le date di spedizione ed ogni altra informazione rilevante ai fini della gestione della posizione che consentirà l'aggiornamento della banca dati dell'Ente locale e la consultazione puntuale di tali informazioni;
- e) 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 consentirne la rendicontazione e di ridurre al minimo i pagamenti non riconciliati l'aggiudicataria deve mettere in atto tutte le attività a ciò necessarie, informatiche e all'occorrenza manuali;
- f) gestire l'istruttoria degli eventuali sgravi/rimborsi intesi come abbattimento del carico per somme riconosciute non dovute ed aggiornare la relativa lista di carico.

Trascorso il termine di scadenza indicato negli atti relativi alla fase cautelare, l'Aggiudicataria deve supportare l'Ente per attivare le procedure relative alla fase esecutiva, ritenute efficaci ai fini dell'eventuale introito del credito, in particolare si riporta a titolo esemplificativo:

- esecuzioni - pignoramenti;
- pignoramento beni mobili e/o immobili;
- pignoramento c/terzi;
- pignoramento fitti, quota stipendio etc.;

Tutte le attività condotte devono essere tracciate anche nel sistema informatico.

Art. 4.4 – Discarico per inesigibilità

L'aggiudicataria dovrà predisporre entro due anni dalla notifica dell'ingiunzione l'elenco di quote ritenute inesigibili.

Per ogni quota ritenuta inesigibile l'aggiudicataria dovrà produrre adeguata documentazione volta a dimostrare le procedure di riscossione intraprese di concerto con l'Ufficio preposto, l'avvenuto espletamento di ogni indagine necessaria a verificare la consistenza finanziaria del contribuente e a motivare pertanto le ragioni per il riconoscimento d'inesigibilità.

Una volta verificata ed accertata l'inesigibilità delle quote, il Comune con provvedimento del Dirigente competente, provvederà al discarico formale delle suddette somme inesigibili.

TITOLO V – MODALITA' OPERATIVE DEL SERVIZIO

Art. 5.1 – Gestione e rendicontazioni contabili degli atti emessi e degli incassi

Relativamente all'attività di rendicontazione degli atti emessi e delle procedure eseguite, l'aggiudicataria deve consentire all'Ente, di visualizzare in qualsiasi momento, per ciascuna tipologia di entrata o per ciascuna lista di carico o per ciascun accertamento di bilancio, i dati relativi a:

- a) situazione generale e dettagliata degli atti emessi (avvisi di pagamento, solleciti, accertamenti);
- b) situazione debitoria e procedurale di ogni singolo contribuente.

Le rendicontazioni sopradescritte devono essere analitiche circa lo stato degli atti inviati e/o notificati (con l'indicazione di tutti i dati relativi alla notificazione e delle cause della mancata notificazione), dei rimborsi, dello stato delle eventuali procedure concorsuali o di liquidazione intervenute, delle rateazioni concesse, degli atti discaricati ed annullati, degli atti pagati.

L'aggiudicataria deve consentire all'Ente di visualizzare in qualsiasi momento, per ciascuna tipologia di entrata ed annualità di bilancio (corrispondente all'annualità di emissione delle ingiunzioni), l'importo aggiornato del totale dei suddetti atti. Tale importo dovrà essere sempre aggiornato sulla base degli atti annullati totalmente o parzialmente e degli sgravi emessi.

Relativamente all'attività di rendicontazione dei versamenti effettuati dai soggetti obbligati al pagamento, l'Aggiudicataria deve consentire all'Ente di procedere in qualsiasi momento alla regolarizzazione contabile delle somme incassate.

A tal fine l'Aggiudicataria deve:

- a) acquisire i flussi di versamento provenienti da Poste o da altro canale con periodicità almeno settimanale e comunque concordata con l'Ente. Per i versamenti effettuati tramite modello unificato il Comune metterà a disposizione dell'aggiudicataria i flussi dei versamenti provenienti dall'Agenzia delle Entrate con periodicità almeno settimanale;
- b) provvedere alla registrazione dei pagamenti sul sistema informatico dell'Ente entro i tre giorni lavorativi successivi e alla riconciliazione dei pagamenti (compresi i bollettini bianchi e i bonifici e gli eventuali versamenti eseguiti sul conto di tesoreria) presenti in banca dati. Al fine di garantire la corretta e completa riconciliazione degli incassi, di consentirne la rendicontazione e di ridurre al minimo i pagamenti non riconciliati l'aggiudicataria deve mettere in atto tutte le attività a ciò necessarie, informatiche e all'occorrenza manuali;
- c) consentire all'Ente di visualizzare a sistema una rendicontazione dettagliata, per ciascun flusso di versamento, che permetta la regolarizzazione contabile degli incassi in bilancio. Tale rendicontazione dovrà contenere almeno l'indicazione della tipologia di entrata (es. tassa/imposta/provento, quota tributo provinciale, quota maggiorazione servizi indivisibili, sanzioni,

- interessi recupero spese etc.), dell'annualità di riferimento, del capitolo di bilancio, del numero di accertamento di bilancio, di un'eventuale eccedenza nei pagamenti e di ogni altra informazione possa essere ritenuta utile dall'Ente per la regolarizzazione degli incassi;
- d) consentire all'Ente di visualizzare a sistema una rendicontazione dettagliata degli incassi relativi alle ingiunzioni di pagamento per ICI/IMU/TASI che permetta il versamento del contributo all'IFEL secondo la misura, i termini e le modalità stabilite dalla normativa vigente e calcolato sull'intero ammontare delle somme riscosse per qualsiasi canale di pagamento;
 - e) consentire all'Ente di visualizzare, in qualsiasi momento, una situazione aggiornata e puntuale dell'andamento delle riscossioni di propria competenza, distinta per annualità.

Art. 5.2 – Gestione del rapporto con i cittadini ed utenti

L'Aggiudicataria deve attivare un servizio di front-office presso le strutture comunali con risorse dedicate ed adeguatamente formate nell'ambito della specifica normativa disciplinante l'oggetto di affidamento e sul contesto dell'Ente, nonché nell'ambito di tutti i processi collegati all'attività di gestione del tributo e dei sistemi informativi di gestione delle banche dati tributarie, in modo da garantire un'efficace, corretta, e tempestiva informazione all'utenza.

Gli sportelli dell'Aggiudicataria dovranno essere aperti al pubblico nei giorni in orari da concordare con ciascun comune. Il servizio al pubblico dovrà essere garantito per tutta la durata dell'affidamento con un numero adeguato di personale con un minimo di unità pari a quella indicata al punto 1.12.

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

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

Art. 5.3 – Gestione del call center

L'Aggiudicataria deve attivare un servizio di call center con risorse dedicate ed adeguatamente formate nell'ambito della specifica normativa disciplinante l'oggetto di affidamento e sul contesto dell'Ente, nonché nell'ambito di tutti i processi collegati all'attività di gestione del tributo e dei sistemi informativi di gestione delle banche dati tributarie, in modo da garantire un'efficace, corretta, e tempestiva informazione ai contribuenti che contattano (con chiamate da numero fisso).

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

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

Art. 5.4 – Gestione dei rimborsi

Entro i termini previsti dall'art. 1, comma 164, L. 296/2006 il contribuente che avesse versato in eccesso somme non dovute, può presentare motivata istanza di rimborso.

L'Aggiudicataria a tal fine deve:

- a) acquisire, anche allo sportello, le istanze presentate dai contribuenti e registrarle sul sistema informatico;
- b) verificare la legittimità e la fondatezza dell'istanza di rimborso richiesto e della eventuale documentazione allegata;
- c) istruire la pratica in tempo utile per consentire all'Ente di effettuare il rimborso entro i termini previsti dalla normativa vigente e comunque non oltre centottantaggiorni dalla data di presentazione dell'istanza;

- d) aggiornare la banca dati delle denunce e/o dei versamenti laddove i dati presenti non siano rispondenti a quelli proposti dal contribuente, corredati da eventuale ed adeguata documentazione, e, comunque accertati come corretti;
- e) inserire l'esito in banca dati (Accolto o Respinto) con l'aggiunta di note esplicative sull'istruttoria seguita;
- f) predisporre, secondo le modalità e termini concordati con l'Ente l'elenco dei rimborsi rigettati, e di quelli accolti con indicazione del relativo importo da rimborsare, compresi eventuali interessi, se dovuti; l'elenco dei rimborsi accolti, che deve essere consegnato all'Ente per la predisposizione del provvedimento amministrativo del mandato di rimborso, deve indicare distintamente la quota di tributo provinciale per l'esercizio delle funzioni di tutela, protezione ed igiene dell'ambiente di cui all'art. 19 del D.Lgs. 30 dicembre 1992, n. 504 e gli eventuali interessi;
- g) predisporre, stampare, imbustare i provvedimenti di accoglimento del rimborso da notificare ai contribuenti per i quali è stata accolta la richiesta totalmente o parzialmente. Tale comunicazione da inviare, con oneri a carico dell'Aggiudicataria, tramite raccomandata A/R o con altre modalità concordate con l'Ente prevista dalla normativa vigente (es. PEC), deve contenere dettagliata motivazione circa l'accoglimento del rimborso totale o parziale;
- h) predisporre, stampare, imbustare le comunicazioni di diniego da inviare ai contribuenti per i quali non è stata accolta la richiesta. Tale comunicazione da notificare tramite raccomandata A/R o con altra modalità concordata con l'Ente prevista dalla normativa vigente (es. PEC), deve contenere dettagliata motivazione circa il diniego;
- i) acquisire in maniera informatizzata le ricevute di ritorno ed ogni altra informazione rilevante ai fini di ogni singola posizione tributaria che consentirà il costante aggiornamento della banca dati dell'Ente;
- j) acquisire in maniera informatizzata il dato relativo all'avvenuto pagamento del rimborso che consentirà l'aggiornamento della banca dati dell'Ente.

Art. 5.5 – Gestione delle rateizzazioni

L'Aggiudicataria deve gestire, sulla base delle linee guida e delle norme regolamentari dell'Ente, le istanze di rateazione.

A tal fine deve:

- a) acquisire, anche allo sportello, le istanze presentate dai contribuenti e registrarle sul sistema informatico;
- b) istruire la corrispondente pratica per determinare l'accettazione o il diniego della rateazione;
- c) comunicare al contribuente il risultato dell'istruttoria ed in caso di accettazione trasmettergli il piano di rateazione; a ciascuna comunicazione devono essere allegati i modelli unificati di versamento (F24) precompilati in tutte le loro parti per consentire al contribuente il pagamento di ciascuna rata;
- d) sospendere tutti gli atti previsti dall'iter di riscossione in capo al soggetto a cui è stata accolta la rateizzazione fino a quando rispetta il piano di rateazione;
- e) monitorare l'andamento degli incassi delle rate;
- f) attivare, in caso di mancato pagamento in base a quanto definito dalle linee guida e delle norme regolamentari dell'Ente, il procedimento di revoca del piano di rateazione;
- g) revocare nel sistema informatico la sospensione dell'iter di riscossione;
- h) comunicare al contribuente la revoca del piano di rateazione ed il residuo importo a suo debito.

Sarà cura dell'Aggiudicataria provvedere alle procedure di inoltro/notifica di tutte le comunicazioni/provvedimenti emessi.

Art. 5.6 – Analisi e statistiche

L'Aggiudicataria deve consentire la produzione di un ampio ventaglio di statistiche riferite a tutte le informazioni delle singole liste di carico. Tali informazioni devono essere esportabili in formato excel e/o open office (foglio elettronico) per consentire successive elaborazioni a cura dell'Ente.

L'Aggiudicataria deve consentire di mostrare tutte le posizioni debitorie di un contribuente (identificato per codice fiscale) indipendentemente dalla lista di carico e dal tipo di tributo/provento.

Art. 5.7 – Penalità per violazioni degli obblighi contrattuali

Se durante il periodo dell'affidamento del servizio fossero constatate e contestate inadempienze, rispetto alle disposizioni deducibili dal presente capitolato o comunque nelle disposizioni da esso richiamate, e fatto salvo il diritto dell'aggiudicataria a presentare proprie controdeduzioni, si procederà all'applicazione di penalità da determinare con provvedimento dirigenziale per inadempienze contrattuali, di cui si elenca la seguente casistica:

- penalità da euro 100,00 ad euro 500,00, determinata dal Dirigente competente in materia di tributi o suo delegato, per ciascuna violazione per infrazioni all'obbligo di riservatezza e segreto d'ufficio, fatto salvo il maggior danno;
- penalità pari ad euro 20.000,00 per mancata consegna della documentazione dovuta alla scadenza contrattuale o in caso di risoluzione anticipata dell'affidamento;
- penalità da un minimo di euro 500,00 ad un massimo di euro 20.000,00, determinata dal Dirigente competente in materia di tributi o suo delegato, per il mancato rispetto degli obblighi derivanti dalle prestazioni di cui al progetto tecnico attraverso il quale il contraente ha conseguito l'aggiudicazione;
- si applicano inoltre le penali previste dalla seguente tabella:

Tipologia di adempimento	Tempo previsto	Entità della penale
Trasmissione al Dirigente comunale competente in materia di tributi di una dettagliata relazione sull'attività svolta nel corso dell'anno precedente. Tale relazione deve altresì consentire il monitoraggio del progetto di gestione che è stato oggetto di valutazione in sede di gara.	Entro il mese di gennaio di ciascun anno	€ 10.000,00 per mancata consegna nei tempi della relazione o per consegna di una relazione che non consenta il monitoraggio del rispetto dei tempi di esecuzione delle attività contrattualmente previsti ovvero che non consenta il monitoraggio del progetto di gestione che è stato oggetto di valutazione in sede di gara.
Invio avviso di accertamento per omesso o parziale pagamento	Entro 12 mesi dall'intervenuta scadenza dell'ultima rata annuale sollecitata	€ 200,00 per ogni giorno di ritardo
Verifica per tutti gli immobili presenti in banca dati, delle superfici che risultano inferiori all'80% della superficie catastale	Entro il 30.06.2018	€ 100,00 per ogni giorno di ritardo
Produzione dell'elenco degli immobili iscritti in catasto, ma non iscritti nella banca dati TARI.	Entro il 30.06.2018	€ 100,00 per ogni giorno di ritardo
Procedere per le utenze non domestiche ad incrociare l'elenco delle Partite Iva attive sul territorio comunale con l'elenco delle Partite Iva presenti nella banca dati TARI.	Entro il 31.12.2018 verifica sul 50% delle Partite Iva attive alla Camera di Commercio. Entro il 30.06.2019 verifica del rimanente 50%	€ 250 per ogni giorno di ritardi

Per ogni violazione agli obblighi derivanti dal presente capitolato e/o per ogni giorno di ritardo rispetto alle scadenze nello stesso indicate verrà determinata e applicata dal Dirigente competente in materia di tributi o suo delegato una penalità nella misura variabile da un minimo di € 100,00 ad un massimo di € 500,00 per ogni violazione contestata e/o giorno di ritardo.

Per ogni altra fattispecie non contemplata la penale verrà determinata dal Dirigente competente in materia di tributi o suo delegato nella misura variabile da un minimo di € 100,00 fino ad un massimo dell'1% del deposito cauzionale.

Il credito dell'Ente si considererà divenuto comunque inesigibile per causa imputabile all'Aggiudicataria nei seguenti casi oltre a quelli previsti per legge tra le cause di perdita di diritto al discarico:

- mancato rispetto imputabile all'Aggiudicataria dei termini di legge per la notificazione degli atti;

L'applicazione della penale non preclude al Comune la possibilità di mettere in atto altre forme di tutela.

TITOLO VI – DISPOSIZIONI FINALI

Art. 6.1 – Spese contrattuali

Sono a carico dell’Affidatario tutte le spese inerenti e conseguenti lo svolgimento del servizio di cui al presente capitolato d’oneri, comprese tutte le spese contrattuali inerenti e conseguenti.

Il contratto sarà sottoscritto in forma pubblica amministrativa.

Altresì, sono a carico dell’aggiudicatario le spese relative alla pubblicazione del bando sui quotidiani, secondo quanto riportato nell’apposita determinazione a contrarre, le quali dovranno essere rimborsate alla stazione appaltante entro 60 giorni dall’aggiudicazione, a pena di esclusione.

Art. 6.2 – Controversie

Per tutte le controversie che eventualmente dovessero insorgere tra il Comune e l’Affidatario sulla validità, efficacia, interpretazione, corretta esecuzione del presente capitolato e del relativo contratto e suo scioglimento, qualora le stesse non trovino soluzione in via bonaria, o con l’istituto della “mediazione” ai sensi dell’Art. 17-bis nel D.Lgs. n. 546/1992, saranno devolute alla competenza del giudice ordinario, presso il Foro di Latina.

Art. 6.3 – Norme di rinvio

Per quanto non previsto nel presente capitolato e nel disciplinare di gara e a completamento delle disposizioni in esso contenute si fa espresso rinvio alle leggi e alle disposizioni vigenti in materia, nonché a quelle civilistiche, contrattuali e ai Regolamenti e agli atti di approvazione delle tariffe comunali.

Art. 6.4 – Domicilio

Le parti contraenti eleggono domicilio, agli effetti del presente contratto, presso la Sede Municipale di Aprilia. Ogni variazione del domicilio dell’aggiudicataria deve essere preventivamente comunicata al Comune di Aprilia.

(firma per accettazione)

per la società partecipante
il Legale Rappresentante

.....

per il Comune di Aprilia
Il Dirigente del Settore II – Finanze e Tributi
Dott. FRANCESCO BATTISTA

<i>Firma autografa sostituita da indicazione a mezzo stampa, ai sensi dell’Art.3, co.2, D.Lgs. n.39/1993</i>
--