

# COMUNE DI VIBO VALENTIA

## PROVINCIA DI VIBO VALENTIA



### **CAPITOLATO TECNICO**

**AFFIDAMENTO IN CONCESSIONE DELLA GESTIONE,  
ACCERTAMENTO E RISCOSSIONE, ORDINARIA E COATTIVA, DEI  
TRIBUTI COMUNALI E DELLE ENTRATE EXTRATRIBUTARIE DI  
COMPETENZA DELL'UFFICIO TRIBUTI**

---

## **Sommario**

ART. 1 – OGGETTO DELLA CONCESSIONE

ART. 2 – DURATA

ART. 3 – DESCRIZIONE DELLE ATTIVITA'

ART. 4 – MODALITA' DI RISCOSSIONE E RIVERSAMENTO

ART. 5 – RENDICONTAZIONE

ART. 6 – FATTURAZIONE E PAGAMENTO DEI CORRISPETTIVI AL CONCESSIONARIO

ART. 7 – STAMPA AVVISI

ART. 8 – CAUZIONE DEFINITIVA E ASSICURAZIONE VERSO TERZI

ART. 9 – OBBLIGHI DELL'AFFIDATARIO

ART. 10 – CORRISPETTIVI

ART. 11 – PERSONALE

ART. 12 – REQUISITI E OBBLIGHI DEL PERSONALE

ART. 13 – RISERVATEZZA E SEGRETO D'UFFICIO

ART. 14 – GESTIONE ARCHIVI DOCUMENTALI

ART. 15 – BANCA DATI E COLLEGAMENTO TELEMATICO

ART. 16 – VERIFICHE E CONTROLLI SULLO SVOLGIMENTO DELLA CONCESSIONE

ART. 17 – OBBLIGHI DEL COMUNE

ART. 18 – TUTELA DELLA PRIVACY

ART. 19 – GESTIONE DEL RAPPORTO CON I CITTADINI E UTENTI

ART. 20 – GESTIONE DEL CALL CENTER

ART. 21 – GESTIONE E RENDICONTAZIONI CONTEBILI DEGLI ATTI EMESSI E DEGLI INCASSI

ART. 22 – GESTIONE DEL CONTENZIOSO

ART. 23 – GESTIONE DELLE PROCEDURE COATTIVE SUCCESSIVE ALL'INGIUNZIONE/ACCERTAMENTO ESECUTIVO

ART. 24 – ESECUZIONE DELLE ATTIVITA' D'UFFICIO

ART. 25 – OBBLIGHI SUCCESSIVI ALLA SCADENZA

ART. 26 – GESTIONE DELLE INESIGIBILITA'

ART. 27 – ADEGUAMENTO AUTOMATICO DELL'OGGETTO DELL'AFFIDAMENTO IN DIPENDENZA DI SOPRAVVENIENZE NORMATIVE

ART. 28 – CAUSE DI RISOLUZIONE

ART. 29 – DIVIETO DI CESSIONE DEL CONTRATTO

ART. 30 – PENALITA'

ART. 31 – ONERI FISCALI E SPESE CONTRATTUALI

ART. 32 – ONERI A CARICO DEL CONCESSIONARIO

ART. 33 – TRACCIABILITA' DEI FLUSSI E CODICE ANTIMAFIA

ART. 34 – FORO COMPETENTE

ART. 35 – NORME DI RINVIO

# **AFFIDAMENTO IN CONCESSIONE DELLA GESTIONE, ACCERTAMENTO E RISCOSSIONE, ORDINARIA E COATTIVA, DEI TRIBUTI COMUNALI E DELLE ENTRATE EXTRATRIBUTARIE DI COMPETENZA DELL'UFFICIO TRIBUTI**

CIG 87652511F3 - CPV 79940000-5

## **Articolo 1 Oggetto della concessione**

Il presente Capitolato ha per oggetto le seguenti attività, relative all'affidamento in concessione:

S1 – gestione IMU – TASI – IMPOSTA DI SOGGIORNO

S2 – gestione TARI

S3 – gestione SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

S4 – gestione, compresa la materiale affissione dei manifesti, dell'imposta comunale sulla pubblicità (ICP) e diritti sulle pubbliche affissioni (DPA) – della tassa/canone occupazione spazi e aree pubbliche – COSAP – del nuovo CANONE UNICO PATRIMONIALE/ CANONE UNICO PER I MERCATI – della tassa rifiuti giornaliera TARIG

S5 – Accertamento IMU – TASI – TARI – ICP – COSAP – IMPOSTA DI SOGGIORNO – CANONE UNICO PATRIMONIALE/ CANONE UNICO PER I MERCATI – della tassa rifiuti giornaliera TARIG

S6 – Riscossione coattiva degli importi accertati a titolo definitivo e non riscossi relativi a tutte le entrate tributarie e extratributarie dell'Ente.

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

Il Comune mantiene la titolarità del processo di direzione, programmazione, coordinamento e controllo delle diverse e complesse attività in cui si estrinseca la gestione delle entrate di cui alla presente concessione.

## **Articolo 2 Durata**

La scadenza naturale del contratto è di cinque anni decorrenti dalla data di stipulazione del contratto.

## **Articolo 3 Descrizione delle attività**

Il Concessionario deve effettuare sotto la direzione, il controllo e la collaborazione dell'Ente, le attività di seguito indicate. I servizi dovranno essere espletati garantendo le seguenti attività minime:

**Il Servizio S1 – gestione IMU/TASI/IMPOSTA DI SOGGIORNO:**

- Costituzione, bonifica e aggiornamento costante e continuativo della banca dati IMU/TASI/IMPOSTA DI SOGGIORNO rispetto ai contenuti delle dichiarazioni fiscali e delle comunicazioni di variazione/rettifica da parte dei contribuenti, e alle variazioni nella titolarità e negli accatastamenti rilevabili d'ufficio attraverso il sistema di interscambio Catasto-Comuni;
- Gestione dello sportello ai contribuenti con protocollazione cartacea informatica, e lavorazione di tutte le tipologie di pratiche presentate dai contribuenti;

- Archiviazione fisica di tutte le pratiche rivenienti da sportello con relativa catalogazione elettronica;
- Predisposizione servizio per futura (dopo bonifica della banca dati) emissione e postalizzazione degli avvisi di pagamento previsti dalle vigenti normative. Supporto all'autoliquidazione di IMU e TASI da parte dei contribuenti;
- Acquisizione e informatizzazione dei versamenti effettuati dai contribuenti alle scadenze di acconto e saldo e in ravvedimento;
- Abbinamento e caricamento dei dati dei versamenti nel software gestionale;
- Predisposizione dei provvedimenti di annullamento, di riduzione, di sospensione o di rimborso e trasmissione agli aventi diritto delle relative comunicazioni di esito;
- Rendicontazione sintetica e analitica dei versamenti effettuati dai contribuenti;
- Segnalazione degli immobili che necessitano del classamento/riclassamento e supporto per la gestione degli adempimenti consequenziali verso gli uffici competenti;
- Effettuazione di proiezioni e statistiche a supporto delle decisioni per la regolamentazione normativa e la disciplina tariffaria delle entrate;
- Gestione di interpellati;
- Supporto al calcolo del tributo, ai fini della relativa autoliquidazione mediante attivazione di postazioni consulenziali, presso la sede adibita alla gestione dei rapporti con i contribuenti e/o mediante attivazione di strumenti on line;

Per tutte le attività del suddetto Servizio – S1 – è dovuto all'affidatario l'aggio A1 indicato nella misura del 1,00% a base d'asta (da aggiornare in seguito all'offerta).

**Il Servizio S2 – gestione TARI e relativa riscossione ordinaria:**

- Costituzione, bonifica e aggiornamento costante e continuativo della banca dati TARI rispetto ai contenuti delle dichiarazioni fiscali e delle comunicazioni di variazione/rettifica da parte dei contribuenti, e alle risultanze del Sistema Catasto a fronte delle consistenze metriche dei locali tassabili;
- Gestione dello sportello di supporto ai contribuenti con protocollazione informatica, e lavorazione di tutte le tipologie di pratiche presentate dai contribuenti;
- Archiviazione fisica di tutte le pratiche rivenienti da sportello, con relativa catalogazione elettronica;
- Elaborazione delle liste di emissione degli avvisi ordinari di pagamento, riportanti l'identificazione dei soggetti e degli oggetti di contribuzione;
- Stampa, imbustamento e postalizzazione ovvero notifica degli avvisi di pagamento/solleciti di pagamento;
- Acquisizione e informatizzazione dei versamenti;
- Abbinamento e caricamento dei dati dei versamenti nel software gestionale;
- Rendicontazione sintetica e analitica dei versamenti effettuati dai contribuenti;
- Elaborazione dell'elenco dei soggetti che hanno effettuato in modo incompleto o parziale il versamento di quanto dovuto in base agli avvisi di pagamento ordinari;
- Predisposizione dei provvedimenti di annullamento, di riduzione, di sospensione o di rimborso e trasmissione agli aventi diritto delle relative comunicazioni di esito;
- Elaborazione e notifica dei solleciti di pagamento relativi ai soggetti che non hanno effettuato, in modo completo o parziale, il versamento del dovuto nella fase ordinaria della riscossione;
- Effettuazione di proiezioni e statistiche a supporto delle decisioni per la regolamentazione normativa e la disciplina tariffaria delle entrate;
- Gestione censimenti per la rilevazione diretta di superfici scoperte operative e di superfici riferite a locali (utenze domestiche e non), con riferimento ai quali non sia possibile avvalersi dei dati metrici elaborati dall'Agenzia del Territorio;
- Attività di aggiornamento tariffario secondo le prescrizioni di ARERA;

Per tutte le attività del suddetto Servizio – S2 è dovuto all'affidatario l'aggio A2 indicato nella

misura massima del 2,00% a base d'asta (da aggiornare in seguito all'offerta).

### **Il Servizio S3 – gestione del Servizio Idrico Integrato e relativa riscossione ordinaria:**

- Ogni attività inerente il Servizio idrico integrato dovrà avvenire nell'osservanza delle prescrizioni stabilite da Arera;
- Costituzione, bonifica e aggiornamento costante e continuativo della banca dati S.I.I. rispetto ai contenuti delle dichiarazioni e delle comunicazioni di variazione/rettifica da parte degli utenti;
- Gestione dello sportello di supporto agli utenti con protocollazione informatica, e lavorazione di tutte le tipologie di pratiche presentate dagli utenti;
- Archiviazione fisica di tutte le pratiche provenienti da sportello, con relativa catalogazione elettronica;
- Elaborazione delle liste di emissione delle fatture di pagamento, riportanti l'identificazione dei soggetti e degli oggetti di contribuzione;
- Stampa, imbustamento e postalizzazione ovvero notifica delle fatture di pagamento/gestione fatture elettroniche;
- Acquisizione e informatizzazione dei versamenti;
- Abbinamento e caricamento dei dati dei versamenti nel software gestionale;
- Rendicontazione sintetica e analitica dei versamenti effettuati dagli utenti;
- Elaborazione dell'elenco dei soggetti che hanno effettuato in modo incompleto o parziale il versamento di quanto dovuto in base alle fatture di pagamento ordinari;
- Predisposizione dei provvedimenti di annullamento, di riduzione, di sospensione o di rimborso e trasmissione agli aventi diritto delle relative comunicazioni di esito;
- Elaborazione e notifica dei solleciti di pagamento/avvisi di messa in mora relativi ai soggetti che non hanno effettuato, in modo completo o parziale, il versamento del dovuto nella fase ordinaria della riscossione;
- Effettuazione di proiezioni e statistiche a supporto delle decisioni per la regolamentazione normativa e la disciplina tariffaria delle entrate;
- Gestione letture per la rilevazione diretta dei consumi, da effettuarsi con le cadenze previste dalla normativa vigente in materia;
- Gestione censimenti per la rilevazione diretta di eventuali allacci abusivi e contestuale segnalazione agli uffici competenti;
- Supporto nella gestione dei contatori (individuazione e segnalazione di allacci abusivi, consumi anomali etc.), eventuale servizio di piombatura e sostituzione contatori (spese a carico dell'ente o dell'utente, da quantificare e stabilire con apposito provvedimento dell'Ufficio competente – si rimanda al Regolamento del S.I.I. ed alla Carta dei Servizi vigenti al momento dell'erogazione del servizio richiesto);
- Attività di regolazione della morosità nel servizio idrico integrato per come stabilita dalle deliberazioni di ARERA;
- Attività di aggiornamento tariffario secondo le prescrizioni di ARERA;

Per tutte le attività del suddetto Servizio – S3 – è dovuto all'affidatario l'aggio A3 indicato nella misura massima del 2,50% a base d'asta (da aggiornare in seguito all'offerta).

**Il Servizio S4 – gestione, (compresa la materiale affissione dei manifesti) dell'imposta comunale sulla pubblicità e diritti sulle pubbliche affissioni, della tassa/canone occupazione spazi e aree pubbliche COSAP, della tassa rifiuti giornaliera TARIG, dell'imposta di soggiorno, del nuovo Canone Unico Patrimoniale istituito con la legge 160/2019 commi 816-836 e del Canone Unico per i mercati commi 837-847, che sono entrati in vigore a far data dal 01/01/2021, lo stesso ha sostituito la COSAP, ICP,DPA,CIMP e il canone per l'occupazione delle strade dovrà essere espletato garantendo le seguenti attività minime:**

- Costituzione e bonifica delle relative banche dati;
- Gestione dello sportello di supporto ai contribuenti con acquisizione, lavorazione di tutte le

- tipologie di pratiche presentate dai contribuenti;
- Elaborazione della lista di emissione degli avvisi ordinari di pagamento riportante soggetti e oggetti di contribuzione;
- Stampa, imbustamento e recapito degli avvisi di pagamento;
- Acquisizione e informatizzazione dei versamenti;
- Abbinamento e caricamento dei dati dei versamenti nel software gestionale;
- Rendicontazione sintetica e analitica dei versamenti effettuati dai contribuenti;
- Predisposizione dei provvedimenti di annullamento, di riduzione, di sospensione o di rimborso ecc.;
- Elaborazione dell'elenco dei soggetti che hanno effettuato in modo incompleto o parziale il versamento di quanto dovuto in base alle fatture di pagamento ordinari;
- Predisposizione dell'elenco delle posizioni da accertare;
- Elaborazione dei solleciti di pagamento/avvisi di messa in mora;
- Affissione dei manifesti sia di rilevanza commerciale che istituzionale;
- Manutenzione degli impianti per l'affissione;
- Deaffissione o copertura di eventuali affissioni abusive di natura commerciale;
- Rimozione di eventuali impianti affissionali in stato di assoluta inutilizzabilità e loro sostituzione con impianti nuovi;
- Gestione spunta mercato e riscossione dei pagamenti da essa derivanti.

Le affissioni saranno effettuate esclusivamente negli appositi spazi: per quanto attiene le pubbliche affissioni entro trenta giorni dalla stipula del contratto verrà redatto, in contraddittorio fra le parti, verbale di consegna e consistenza degli impianti pubblicitari di proprietà del Comune presenti sul territorio comunale.

Per tutte le attività del suddetto Servizio – S4 – è dovuto all'affidatario l'aggio A4 indicato nella misura massima del 2,50% a base d'asta (da aggiornare in seguito all'offerta).

**Il Servizio S5 – accertamento IMU-TASI-TARI IMPOSTA DI SOGGIORNO - S.I.I. - ICP-COSAP – CANONE UNICO PATRIMONIALE – CANONE UNICO PER I MERCATI:**

- Realizzazione di uno studio per la individuazione delle fattispecie delle evasioni ed elusioni derivanti da omessa/infedele denuncia e della metodologia di intervento per la emersione delle irregolarità e il recupero dei tributi;
- Realizzazione di censimenti della materia imponibile/tassabile, mirati e specificatamente rivolti alla riduzione delle fattispecie di evasione/elusione;
- Effettuazione degli eventuali adempimenti preparatori degli atti di accertamento, (questionari e convocazioni, richieste di dati su soggetti passivi presso gli uffici pubblici competenti, ecc. ),
- Incroci tra i dati contributivi;
- Calcolo accertamenti, emissione e notifica degli atti,
- Acquisizione e gestione delle adesioni agli accertamenti;
- Definizione dei procedimenti attivati dai contribuenti su istanza e predisposizione dei provvedimenti consequenziali con riferimento alla produzione degli atti di accertamento emessi e notificati;
- Allineamento delle posizioni contributive oggetto delle istanze coerentemente con i relativi esiti e i provvedimenti consequenziali;
- Acquisizione, informatizzazione, rendicontazione dei pagamenti derivanti dalla notifica degli atti di accertamento;
- gestione dello sportello di supporto ai contribuenti con acquisizione, lavorazione di tutte le tipologie di pratiche dei contribuenti;
- Elaborazione dei solleciti di pagamento/avvisi di messa in mora;
- Elaborazione della lista di emissione degli avvisi di accertamento esecutivi riportante soggetti e oggetti di contribuzione;

- Stampa, imbustamento e recapito degli avvisi di accertamento esecutivi;
- Abbinamento e caricamento dei dati dei versamenti nel software gestionale;
- Predisposizione dei provvedimenti di annullamento, di riduzione, di sospensione o di rimborso ecc.;
- Predisposizione dell'elenco delle posizioni da accertare;
- Elaborazione dell'elenco dei soggetti che hanno effettuato in modo incompleto o parziale il versamento di quanto dovuto in base agli avvisi di accertamento esecutivo;

Per tutte le attività del suddetto Servizio – S5 – è dovuto all'affidatario l'aggio A5 indicato nella misura massima del 20% a base d'asta (da aggiornare in seguito all'offerta).

**Il Servizio S6 – di riscossione coattiva di tutte le entrate tributarie ed extratributarie dell'Ente:**

- Produzione e notifica di avvisi di accertamento esecutivi ai sensi della legge n. 160/2019 e di ingiunzioni fiscali ex Regio Decreto n. 639/1910;
- Bonifica di eventuali avvisi oggetto di resi postali;
- Cura delle procedure coattive successive alla notifica delle ingiunzioni fiscali e degli accertamenti esecutivi legge n. 160/2019: fermi amministrativi, pignoramenti presso terzi, ecc.;
- Notifica dei provvedimenti connessi e consequenziali alla adozione delle procedure coattive;
- Acquisizione, informatizzazione, rendicontazione dei pagamenti derivanti dalla notifica dei provvedimenti coattivi.

Il Concessionario potrà richiedere al Comune il discarico di partite da riscuotere a fronte delle 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 all'affidatario per il recupero delle evasioni : 1) se è assente o errato il codice fiscale/partita iva identificativo/a del soggetto debitore, previo tentativo di bonifica del dato, 2) 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, 3) se la persona fisica debitrice (contribuente, erede, amministratore ecc.) risulta residente nel Comune ed è sconosciuta all'indirizzo di residenza risultante in anagrafe Comunale o se non residente ed è sconosciuta all'indirizzo di residenza risultante negli archivi SIATEL, 4) se non sono rintracciabili beni mobili e/o immobili del debitore degli 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 cpc; 5) negli altri casi in cui il credito non può essere riscosso nonostante il concessionario abbia posto in essere le iniziative necessarie per la esazione dello stesso.

Per tutte le attività del suddetto Servizio – S6 – è dovuto all'affidatario l'aggio A6 indicato nella misura massima del 12% a base d'asta (da aggiornare in seguito all'offerta).

**Articolo 4**  
**Modalità di riscossione e riversamento**

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

a) Riscossione dei versamenti spontanei

Ai sensi dell'art.2 del D.L n. 193/2016 la riscossione dei versamenti spontanei che saranno effettuati dai contribuenti (precedentemente all'emissione di richieste di pagamento da parte del concessionario), anche attraverso gli strumenti di pagamento elettronici in relazione alle entrate cui si riferiscono le attività oggetto della concessione che non affluiscono (per inderogabile

disposizione legislativa) su conti correnti centralizzati dall'Agenzia delle Entrate e da altro Ente sovraordinato, sarà effettuata sui conti correnti postali intestati all'Ente.

b) Riscossione dei versamenti non spontanei

Ai sensi dell'art. 7 co.gg.septies, del D.L. n. 70/2011, la riscossione dei pagamenti effettuati dai contribuenti per iniziativa dell'ente creditore (in relazione a una posizione attivata dal Concessionario), sarà effettuata su uno o più conti correnti postali intestati allo stesso Ente, dedicati alla riscossione delle entrate del comune. Tali somme riscosse dovranno essere rendicontate, entro al fine del mese successivo.

I conti correnti, da aprire per le operazioni di che trattasi, saranno concordati con il Dirigente dell'Ufficio Tributi ne numero e nella tipologia, ma dovranno essere, almeno, uno per ogni tributo o imposta per la riscossione ordinaria e/o coattiva. Su tali conti correnti postali l'affidatario sarà abilitato alla sola funzione di visione, estrazione ed elaborazione dati, salvo diverse e nuove disposizioni normative.

Nei casi in cui si renda necessario riscuotere direttamente a mezzo Funzionari delle Riscossione (esempio riscossione spuntisti mercato settimanale, in occasione di fiere e di ogni altra manifestazione che preveda la riscossione sul posto), il Concessionario dovrà rendicontare e riversare tali somme entro i successivi tre giorni lavorativi. Gli importi riscossi con questa modalità dovranno essere riversati sul relativo ccp di riferimento della singola entrata.

Eventuali altri incassi da effettuarsi direttamente dal Concessionario dovranno essere concordati e autorizzati dall'Ente. Per tutto quanto non previsto si rimanda alla legge di bilancio n. 160/2019 commi 786-790.

In alternativa a tale sistema di pagamento, l'Amministrazione Comunale e la Ditta aggiudicataria potranno concordare il sistema di pagamento Sepa Direct Debit (SDD), così come disciplinato dalla Circolare n. 3/DF del 27/10/2020 del Ministero dell'Economia e delle Finanze.

## **Articolo 5 Rendicontazione**

La ditta aggiudicataria produrrà, entro la fine del mese successivo, con riferimento a ciascuna mensilità, un rendiconto analitico delle somme incassate ripartite per: tipologia di entrate, anno di riferimento e tipo di atto. Tale rendicontazione deve essere fornita in formato elettronico, affinché sia leggibile ed elaborabile. Al termine di ogni esercizio finanziario l'aggiudicatario presenterà, entro il 30 gennaio successivo, la rendicontazione annuale delle attività svolte, con il relativo conto della gestione, da allegare al rendiconto dell'Ente.

## **Articolo 6 Fatturazione e pagamento dei corrispettivi al Concessionario**

Spettano al Concessionario i corrispettivi derivanti dall'applicazione degli aggi (risultanti dalla offerta economica presentata in sede di gara) agli importi delle riscossioni che costituiscono la base di riferimento per la remunerazione dei singoli servizi oggetto di affidamento.

Così come previsto dall'articolo 1, comma 790, della L. 160/2019, il soggetto affidatario del servizio trasmette entro il giorno 10 del mese all'ente affidante a al suo tesoriere la rendicontazione e la fattura delle proprie competenze e spese riferite alle somme contabilizzate nel mese precedente e affluite sui conti correnti dell'ente. Decorso trenta giorni dalla ricezione della rendicontazione, il tesoriere, in mancanza di motivato diniego da parte dell'ente, provvede ad accreditare a favore del soggetto affidatario del servizio, entro i successivi trenta giorni, le somme di competenza, prelevandole dai conti correnti dedicati. Se il Comune e il Concessionario concorderanno invece il sistema Sepa Direct Debit (SSD) specificato al precedente articolo 4, il pagamento avverrà secondo tale modalità.

## **Articolo 7 Stampa avvisi**

La stampa degli avvisi è interamente a carico del Concessionario e i relativi costi non potranno



formare oggetto né di ripetizione verso i contribuenti né di recupero/rimborso dal Comune.  
Sarà cura e onere della società gestire la consegna materiale dei plichi all'Agente postale e/o ai messi notificatori e provvedere al monitoraggio delle attività di recapito, nonché di acquisizione e scansione ottica degli avvisi di ricevimento/relate di notifica.  
Il Concessionario anticiperà tutte le spese necessarie alla spedizione e alla notifica degli atti e renderà al Comune le quantità o assegnate per la notifica.

## **Articolo 8**

### **Cauzione definitiva e assicurazione verso terzi**

A garanzia degli obblighi assunti, dell'eventuale risarcimento danni, nonché del rimborso delle somme che l'Amministrazione Comunale dovesse eventualmente sostenere durante lo svolgimento della concessione, a causa di inadempimenti o cattiva esecuzione delle attività, il Concessionario dovrà prestare, in favore del Comune, cauzione definitiva, nelle forme e nei termini di cui all'art. 103 D.L.gs. 50/2016 così come indicato, tra l'altro, nel disciplinare.

Il Concessionario svolge le attività sotto la propria ed esclusiva responsabilità, assumendone tutte le conseguenze nei confronti dei propri addetti, del Comune e dei terzi; pertanto deve adottare, nell'esecuzione di tutte le prestazioni, ogni procedimento e ogni cautela necessaria a garantire l'incolumità dei propri addetti e dei terzi.

Il concessionario si obbliga a sollevare il Comune da qualunque pretesa e azione che possa derivargli da terzi per mancato adempimento degli obblighi contrattuali, per colpa nell'assolvimento dei medesimi, con possibilità di rivalsa da parte del Comune, in caso di condanna.

Le spese che il Comune dovesse eventualmente sostenere a tale titolo saranno dedotte dal deposito cauzionale, con obbligo di immediato reintegro, dai crediti dell'affidatario e in ogni caso da questo rimborsate, senza pregiudizio per ogni eventuale ulteriore azione in sede civile e penale da parte del Comune. Esso è, altresì, responsabile dell'operato e del contegno dei propri dipendenti e/o collaboratori a qualsiasi titolo e degli eventuali danni che da essi possono derivare al Comune o a terzi.

Ogni responsabilità per danno che, in relazione all'espletamento delle attività o a cause a esso connesse, derivassero al Comune o a terzi, a cose o a persone (compresi i dipendenti del concessionario), sono senza riserve ed eccezioni, a totale carico del concessionario.

Il concessionario, a copertura dei rischi, deve presentare all'atto della stipulazione del contratto, apposita polizza assicurativa avente durata pari a quella del contratto stipulata presso primaria Compagnia di Assicurazioni con l'espressa rinuncia da parte della medesima a ogni azione di rivalsa nei confronti del Comune. La polizza assicurativa dovrà riguardare specificatamente la responsabilità civile verso terzi, incluso il Comune, per tutti i rischi, nessuno escluso, derivanti dall'attività di gestione e per ogni altro danno, anche se qui non menzionato. L'importo del massimale unico annuo non potrà essere inferiore a € 2.000.000,00 senza alcun sotto limite per danni a persone, animali o cose e senza applicazione di franchigie o scoperti.

La polizza di cui sopra dovrà presentare le seguenti caratteristiche:

- essere accesa anteriormente alla concessione (entro il termine stabilito dal Comune nella comunicazione di aggiudicazione);
- essere riferita specificatamente al contratto in questione;
- coprire un numero di sinistri illimitato;
- contenere la dichiarazione di vincolo a favore del Comune;
- prevedere specificatamente l'indicazione che “tra le persone si intendono compresi i rappresentanti del Comune di Vibo Valentia”;
- coprire l'intero periodo del contratto (la copertura assicurativa decorre dalla data di consegna e cessa alla data di emissione del certificato di regolare esecuzione);
- riportare i massimali sopra indicati.

In alternativa alla stipulazione della polizza che precede, il concessionario potrà dimostrare l'esistenza di una polizza RC, già attivata, avente le medesime caratteristiche indicate per quella specifica. In tal caso, si dovrà produrre un'appendice alla stessa, nella quale si espliciti che la

polizza in questione copre anche le attività svolte per conto dell'Amministrazione Comunale di Vibo Valentia, e presenti le caratteristiche sopra indicate.

Il concessionario si impegna a ottenere la rinuncia ai diritti di rivalsa nei confronti del Comune da parte della Società Assicuratrice.

Copia della polizza (eventualmente di quella già esistente e della relativa appendice) conforme all'originale ai sensi di legge, dovrà essere consegnata all'ente, entro 10 giorni dalla ricezione della comunicazione d'aggiudicazione, unitamente alla quietanza di intervenuto pagamento del premio. Quest'ultima dovrà essere presentata con la periodicità annuale.

## **Articolo 9** **Obblighi dell'Affidatario**

L'affidatario subentra al Comune, in qualità di Concessionario, in tutti i diritti e gli obblighi stabiliti dalle disposizioni legislative e regolamenti vigenti in materia.

Il soggetto assume la veste di Agente Contabile dell'ente con obbligo di tutti gli adempimenti conseguenti, ai sensi delle vigenti disposizioni legislative e in particolare:

- a) esercizio delle funzioni sotto la vigilanza del Comune di Vibo Valentia, secondo le disposizioni contrattuali, del regolamento di contabilità e delle entrate dell'ente;
- b) responsabilità nella gestione dei fondi e dei beni affidati alla ditta secondo le leggi vigenti in materia;
- c) assoggettamento alla giurisdizione delle Corti dei Conti;
- d) obbligo a rendere il conto delle operazioni eseguite nelle forme e secondo le modalità previste dalla vigente legislazione.

Oltre alle incombenze previste, dovrà, tra l'altro:

- a) svolgere tutte le attività affidategli, con propri capitali, mezzi, personale e con organizzazione a proprio rischio nel rispetto delle norme vigenti in materia;
- b) predisporre e svolgere nell'ambito dell'autonomia organizzativa ogni attività ritenuta necessaria per conseguire i migliori risultati possibili, previa intesa con la struttura comunale individuata;
- c) osservare e rispettare le norme legislative e regolamentari vigenti e emanande in materia, nonché deliberazioni e determinazioni assunte dagli organi istituzionali del Comune;
- d) osservare e rispettare le modifiche o innovazioni legislative che nel periodo contrattuale interverranno;
- e) improntare la propria attività a principi di efficacia, efficienza, economicità, semplificazione, trasparenza e buon andamento;
- f) designare un funzionario responsabile, cui sono attribuiti la funzione e i poteri per l'esercizio di ogni attività organizzativa e gestionale, da comunicare all'Ente entro 30 giorni dall'affidamento;
- g) sostenere le spese necessarie per la fornitura delle attrezzature, degli impianti e degli strumenti tecnologici;
- h) sostenere le spese necessarie relative al software e ai relativi aggiornamenti dello stesso e ai collegamenti telematici occorrenti per la gestione delle attività affidate;
- i) sostenere il costo del proprio personale necessario per l'espletamento dell'attività e la relativa formazione;
- j) sostenere le spese relative alla fornitura degli stampati, registri, bollettari e quanto altro necessario all'espletamento dei servizi e tutte le spese postali e bancarie. La modulistica soggetta a vidimazione verrà sottoposta a controllo preventivo del Funzionario dell'Ente;
- k) compilare, a sue spese, tutte le statistiche relative alle attività, richieste sia dal Comune sia da uffici che ne abbiano facoltà;
- l) provvedere, pena decadenza, entro 30 giorni consecutivi dall'aggiudicazione definitiva, all'apertura, a sue spese, di una sede operativa in Vibo Valentia funzionale al ricevimento dell'utenza e dotata di attrezzature informatiche di tecnologia avanzata nonché di tutti i servizi necessari alla facilitazione delle comunicazioni (telefono, email e pec). L'affidatario dovrà eleggere domicilio legale a tutti gli effetti del contratto e per tutti gli effetti di legge presso la sede di cui al presente articolo e ogni comunicazione o notificazione fatta presso lo stesso ufficio s'intenderà fatta all'affidatario. All'ingresso della sede operativa, dovrà essere apposta l'insegna con la scritta: "Città

- di Vibo Valentia – Servizio Tributi per la gestione/riscossione delle Entrate Comunali”;
- m) tale sede dovrà rimanere aperta al pubblico per almeno 4 giorni/settimana, in orario antimeridiano, almeno dalle ore 9,00 alle ore 13,00 e almeno 2 giorni/settimana, in orario pomeridiano, almeno dalle ore 15,00 alle ore 17,30;
  - n) presso tale recapito i contribuenti devono poter effettuare tutte le operazioni relative alla concessione oggetto del presente capitolato, con esclusione di ogni operazione in contanti;
  - o) presso la sede operativa l'affidatario deve esporre, e rendere consultabili, al pubblico i regolamenti e le tariffe emanate dall'Ente per le entrate tributarie comunali;
  - p) provvedere, altresì, a proprie spese, al collegamento telematico sia per l'accesso a banche dati utili all'attività in affidamento, sia per consentire costantemente lo scambio dei flussi con la struttura comunale con idonei applicativi informatici, che permettano l'analisi on line in tempo reale dei dati sulla riscossione delle entrate. Pertanto, l'affidatario dovrà fornire al Comune le abilitazioni necessarie al fine di garantire il completo e continuo accesso on-line alle proprie banche dati, compresa quella relativa ai pagamenti, alle rendicontazioni e all'estrazione massiva di tutti i dati utili al Comune allo svolgimento di altre attività istituzionali;
  - q) consentire lo scambio dei flussi di informazione con l'Ente;
  - r) consegnare all'Ente una relazione annuale sulle attività programmate per i successivi 12 mesi e le attività in essere;
  - s) fornire ogni informazione e dato cartaceo e/o informatico richiesto dal Comune entro il termine eventualmente assegnato, e sei mesi prima della data di scadenza del contratto consegnare al Comune le banche dati risultanti a tale periodo;
  - t) emettere, entro la fine del mese successivo fattura mensile dell'aggio riscosso, accompagnata dalla rendicontazione, predisposta con riferimento a ciascuna delle attività oggetto del presente capitolato;
  - u) consegnare al Comune, entro trenta giorni dalla data di scadenza del contratto, le banche dati aggiornate nonché tutta la documentazione cartacea e/o informatica e ogni ulteriore informazione e dato necessario al proseguimento delle attività di cui al presente capitolato;
  - v) provvedere alla scadenza del contratto, all'immediata chiusura dei conti correnti e di ogni altro canale di pagamento messo a disposizione dei contribuenti, al fine di evitare che si verifichino delle indebite riscossioni;
  - w) il Concessionario è tenuto a comunicare, inoltre, al Comune il responsabile del servizio di prevenzione e protezione dei rischi di cui all'art. 17 del D.L.gs. n. 81/2008;
  - x) l'affissione di manifesti del Comune, per attività istituzionale, per manifestazioni, etc., sono a carico del Concessionario che vi provvederà entro le successive 24/48 ore del primo giorno e non festivo successivo a quello di consegna.

## **Articolo 10 Corrispettivi**

Il valore del contratto è presuntivamente stimato in €. 2.497.500,00 (oltre Iva se dovuta) per tutta la durata della concessione e il corrispettivo è costituito dall'aggio di aggiudicazione della gara da applicarsi sugli importi lordi riscossi.

L'aggiudicatario ha diritto a 6 diversi aggi e precisamente (gli importi vanno aggiornati in relazione all'offerta presentata):

- Aggio A1, per i servizi S1 indicati nel capitolato, il valore massimo è 1,00%;
- Aggio A2, per i servizi S2 indicati nel capitolato, il valore massimo è 2,00%;
- Aggio A3, per i servizi S3 indicati nel capitolato, il valore massimo è 2,50%;
- Aggio A4, per i servizi S4 indicati nel capitolato, il valore massimo è 2,50%;
- Aggio A5, per i servizi S5 indicati nel capitolato, il valore massimo è 20,00%;
- Aggio A6, per i servizi S6 indicati nel capitolato, il valore massimo è 12,00%;

L'aggio compensa l'affidatario per qualsiasi spesa, di qualunque natura, occorrente per la gestione delle attività in oggetto (eccezione per le spese postali, nei limiti e alle condizioni indicate nel presente Capitolato), ivi comprese le imposte e tasse gravanti sui proventi del Concessionario stesso, con esclusione dell'IVA che, ove dovuta, resta a carico dell'Amministrazione.

Le spese, relative a spedizioni postali, notifiche di atti di accertamenti e di riscossione sia ordinaria che coattiva, oppure relative a visure, bolli, trascrizioni e registrazioni e quanto altro necessario per la riscossione coattiva delle entrate cui si riferiscono le attività incluse nella presente concessione saranno poste a carico dei contribuenti, nel rispetto e in ottemperanza delle misure previste dalle disposizioni di Legge e/o dai Decreti del Ministero delle Economia e delle Finanze e saranno sostenute dall'Affidatario salvo successivo recupero.

Il recupero delle spese di spedizione e notifica sarà effettuato dal Concessionario in sede di rendicontazione periodica degli incassi e di fatturazione nei termini e con le modalità previste e dettagliate negli atti di gara, nulla è dovuto per l'invio con pec.

I costi relativi alle attività di riscossione coattiva saranno recuperati dal Concessionario direttamente dai contribuenti secondo le effettive riscossioni. Il rimborso di tutte le spese per le procedure esecutive (spese di notifica, spese di esecuzione e varie) resta a carico degli utenti nella misura fissata dalla vigente normativa o in mancanza da un accordo con l'Ente.

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

## **Articolo 11 Personale**

Il Concessionario deve garantire adeguato personale qualificato da impiegare nella gestione delle attività nonché nella gestione del front office e del call center. Nei rapporti con il pubblico dovranno essere usati modi cortesi e le richieste soddisfatte con la maggiore sollecitudine possibile, mantenendo un contegno riguroso e corretto.

Il Concessionario è tenuto ad applicare, a favore del personale dipendente, le norme di legge e gli accordi sindacali che sono o saranno in vigore in materia di trattamento economico, previdenziale, tributario, assistenziale e infortunistico e a rispettare tutti gli obblighi, di qualsiasi specie, nessuno escluso, assunti verso il personale, previsto nelle modalità di organizzazione e gestione delle attività così come proposte in sede di partecipazione alla gara. E' tenuto, altresì, ad applicare tutte le norme che disciplinano il diritto al lavoro dei disabili, ai sensi dell'articolo 17 della legge 12/03/99, n. 68 e successive modifiche e integrazioni. Tutti gli obblighi e gli oneri assicurativi, antinfortunistici, assistenziali e previdenziali sono a carico del Concessionario il quale ne è responsabile, con esclusione di ogni diritto di rivalsa nei confronti del Comune medesimo.

Il Comune rimane estraneo ai rapporti giuridici e economici che intercorrono tra il Concessionario e i suoi dipendenti, sicché nessun diritto potrà essere fatto valere verso l'Amministrazione, né alcuna ingerenza potrà essere esercitata dal Comune in relazione alla relativa gestione da parte del soggetto affidatario.

Il concessionario applica, ai propri dipendenti presso la struttura di Vibo Valentia, il codice di comportamento adottato dall'Ente.

## **Articolo 12 Requisiti e obblighi del personale**

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

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

Il Concessionario dovrà richiamare, sanzionare e, se necessario o richiesto per comprovati motivi, sostituire i dipendenti che non osservassero una condotta responsabile e adeguata alla tipologia del contratto. Le richieste dell'Ente, in questo senso, dovranno essere applicate da parte del Concessionario entro e non oltre venti giorni, salvo comprovati e eccezionali motivi che il Concessionario ha l'onere di dimostrare e/o documentare a giustificazione della condotta

temporaneamente assunta dal proprio personale nei confronti dell'utenza e/o del personale dell'Ente appaltante. Tutti gli addetti alle operazioni dovranno essere muniti di tesserino di riconoscimento, con fotografia, prodotto dal Concessionario.

### **Articolo 13**

#### **Riservatezza e segreto d'ufficio**

Il Concessionario e 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 e in alcuna 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 Regolamento UE 679/2016 e della normativa attualmente in vigore in materia di protezione dei dati personali.

In caso di acclarata responsabilità personale del dipendente per violazione degli obblighi imposti dal presente articolo, il Concessionario è tenuto ad adottare i provvedimenti consequenziali, compreso l'allontanamento dell'operatore che è venuto meno all'obbligo della riservatezza, fatta la possibilità del Comune di tutelare i propri interessi nelle competenti sedi giudiziarie.

### **Articolo 14**

#### **Gestione archivi documentali**

Il Concessionario deve raccogliere, conservare e tenere a disposizione degli uffici comunali la documentazione amministrativa, nonché quella fornita dai contribuenti, debitamente archiviata e catalogata, secondo l'ordine derivante dall'attività di produzione degli atti. L'archiviazione di tutta l'attività amministrativa svolta dal Concessionario incluse le comunicazioni e rapporti con l'utenza deve avvenire tramite archiviazione cartacea e/o digitale, con l'obiettivo di creare il Fascicolo del contribuente accessibile al personale dell'Ente.

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

### **Articolo 15**

#### **Banca dati e collegamento telematico**

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

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

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

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

Fermo restando che l'affidatario utilizza i propri software gestionali o quelli per i quali ha acquistato licenza d'uso, dovrà:

- assicurare in ogni momento la completa visibilità della situazione aggiornata possessoria e

contributiva del contribuente, per consentire all'Ente lo svolgimento delle attività riguardanti periodi pregressi;

- controllare l'attività espletata dall'aggiudicatario in merito agli adempimenti affidati;
- garantire l'integrità, la completezza e l'aggiornamento degli archivi onde assicurare la continuità immediata e automatica dell'attività di gestione del comune al termine dell'affidamento;

L'affidatario dovrà, altresì, consegnare su richiesta dell'Ente, la banca dati completa, in formato leggibile (ASCII, txt, xls, xlm).

Sei mesi e tre mesi prima della data di scadenza del contratto il Concessionario consegna al comune le banche dati, di tutti i contribuenti, nei formati indicati sopra, con ogni informazione relativa all'attività svolta. Entro 30 giorni dalla scadenza del contratto, consegna, nuovamente le suddette banche dati aggiornate.

## **Articolo 16**

### **Verifiche e controlli sullo svolgimento della concessione**

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

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

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

## **Articolo 17**

### **Obblighi del Comune**

Il comune provvederà a nominare uno più coordinatori, aventi competenze specifiche, i quali garantiranno un utile fattivo collegamento tra il Concessionario e il Comune.

Inoltre il Comune dovrà garantire al Concessionario, salvo possibilità di accesso diretto, l'accesso e la consultazione dell'Anagrafe Tributaria Centrale e dell'Anagrafe Nazionale della Popolazione residente (ANPR), autorizzandolo alla fruizione dei web services e alla consultazione dei basamenti informativi presenti o disponibili sulla piattaforma sia in modalità puntuale che massiva.

Inoltre il Comune assicurerà alla società la fornitura dei formati LAC per gli aggiornamenti anagrafici, nonché l'accesso puntuale alla Anagrafe Comunale della Popolazione residente nel Comune.

## **Articolo 18**

### **Tutela della privacy**

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

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

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

Il Responsabile, nell'ambito della propria struttura aziendale, provvederà a individuare per iscritto le persone fisiche da nominare "Incaricati/Autorizzati" del trattamento dei dati, prescrivendo, tra

l'altro, che abbiano accesso ai soli dati personali la cui conoscenza sia strettamente necessaria ad adempiere ai compiti loro assegnati, nel rispetto del limite del minimo privilegio di accesso.

Il Responsabile ha l'obbligo di non comunicare e/o non diffondere a terzi i dati personali di cui viene a conoscenza, salvo il caso in cui lo svolgimento di alcune attività sia affidato a altre società: di tale caso il Responsabile dovrà preventivamente informare l'Ente per gli adempimenti connessi.

L'Ente si riserva altresì il diritto di effettuare opportuni controlli o verifiche periodiche riguardo l'adeguatezza e l'efficacia delle misure di sicurezza adottate e il pieno rispetto delle norme di legge.

Durata della nomina a responsabile del trattamento dei dati:

a) la nomina a "Responsabile esterno del trattamento dei dati" avrà durata fino alla scadenza contrattuale;

b) la nomina decadrà comunque automaticamente in caso di revoca o interruzione anticipata dell'incarico, oppure in qualsiasi momento a insindacabile giudizio dell'Ente.

## **Articolo 19**

### **Gestione del rapporto con i cittadini e utenti**

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

Il Concessionario deve prevedere uno Sportello adeguato alle caratteristiche dimensionali dell'Ente, finalizzato a garantire ottimali livelli di servizio all'utenza, così come indicato nel presente capitolato e dalla normativa vigente.

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

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

## **Articolo 20**

### **Gestione del call center**

Il Concessionario deve attivare un servizio di call center, con risorse dedicate e adeguatamente formate nell'ambito della specifica normativa disciplinante l'oggetto di affidamento, nonché nell'ambito di tutti i processi collegati all'attività di gestione ordinaria del tributo e dei sistemi informativi di gestione delle banche date tributarie e extra tributarie, in modo da garantire un'efficace, corretta e tempestiva informazione ai contribuenti che contattano (con chiamate da numero fisso) lo specifico numero verde attivato.

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

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

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

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

## **Articolo 21**

### **Gestione e rendicontazioni contabili degli atti emessi e degli incassi**

Relativamente all'attività di rendicontazione degli atti emessi e delle procedure eseguite, il

Concessionario deve fornire (quando richiesto) all'Ente, per ciascuna lista di carico o per ciascun accertamento di bilancio, i dati relativi a:

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

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

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

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

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

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

## **Articolo 22**

### **Gestione del contenzioso**

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

In particolare, deve gestire, a proprie spese, in tutti i gradi di giudizio i contenziosi attivati presso le competenti Commissioni Tributarie o presso il Giudice Ordinario e presso la Corte di Cassazione. Entro i successivi 30 giorni dal deposito degli atti deve essere consegnata all'Ente copia degli atti



prodotti e una relazione sui probabili percorsi che potrebbe favorire la definizione stragiudiziale del contenzioso.

Per la gestione del contenzioso il Concessionario si avvarrà di professionisti qualificati dei cui oneri si farà integralmente carico, anche per tutte le attività che andranno a esaurirsi, successivamente alla scadenza della concessione.

### **Articolo 23**

#### **Gestione delle procedure coattive successive all'ingiunzione/accertamento esecutivo**

La Ditta Aggiudicataria, salvo il venir meno dell'attuale obbligo posto dalla legislazione settoriale, emetterà, per tutte le situazioni debitorie già oggetto di ingiunzione fiscale/accertamento esecutivo di entità complessiva pari o superiore a €. 500,00 un sollecito di pagamento senza notifica.

Successivamente, in caso di perdurante inadempimento, il Concessionario per le situazioni di morosità di importo pari o superiore a €2.000,00 darà luogo, preferibilmente, alla misura casuale del fermo amministrativo dei veicoli e alle procedure di pignoramento verso terzi nelle varie forme previste e dell'ipoteca immobiliare, quest'ultima solo in presenza delle condizioni di procedibilità necessarie.

### **Articolo 24**

#### **Esecuzione delle attività d'ufficio**

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

### **Articolo 25**

#### **Obblighi successivi alla scadenza**

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

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

Per gli atti coattivi posti in essere dalla società rimasti totalmente o parzialmente insoluti alla data di scadenza contrattuale e per i quali la società non abbia potuto recuperare integralmente le spese addebitate ai soggetti debitori (in base alla Tabella ministeriale all'A del DM 21 novembre 2000) il Comune corrisponderà a saldo e stralcio di ogni e qualsivoglia pretesa da parte della Ditta medesima un rimborso forfettario unitario (a atto) pari al 50% delle spese ripetute nell'atto stesso.

Tutte le riscossioni che saranno consuntivate successivamente alla data di scadenza contrattuale, incluse quelle relative alle suddette spese, resteranno di esclusiva competenza dell'Ente.

È fatto divieto all'affidatario di emettere atti successivamente alla scadenza del contratto.

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

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

## **Articolo 26** **Gestione delle inesigibilità**

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

## **Articolo 27** **Adeguamento automatico dell'oggetto dell'affidamento in dipendenza di sopravvenienze normative**

Nel caso in cui, per effetto della riforma del sistema delle Entrate locali o della Riscossione o per effetto di altre modifiche legislative o regolamentari, dovessero determinarsi variazioni delle modalità di gestione e riscossione delle entrate, cui si riferiscono le attività oggetto di affidamento, nella titolarità e competenza a gestire e riscuotere le entrate medesime, o nel caso in cui venissero eliminate talune delle suddette entrate con introduzione di altre tipologie, fattispecie e forme di entrate, le parti si impegnano a ristabilire il sinallagma contrattuale (considerando la riduzione delle entrate e la contestuale riduzione dei costi).

## **Articolo 28** **Cause di risoluzione**

Nel caso di reiterate e gravi irregolarità o abusi verificatisi nell'espletamento delle attività, previa contestazione tramite pec, delle inadempienze al concessionario e assegnazione allo stesso di un termine di 15 giorni per le eventuali controdeduzioni, il contratto potrà essere risolto anticipatamente.

L'amministrazione si riserva di agire per la richiesta del risarcimento dei danni imputabili a colpa della società.

L'amministrazione può risolvere il contratto senza formalità alcuna, tra l'altro, nei seguenti casi:

- a) decadenza dalla gestione nei casi previsti dall'articolo 13 del D.M. Finanze 289/2000 ossia: la cancellazione dall'albo ai sensi dell'articolo 11 del Decreto n. 289/2000 del Ministero delle Finanze;
- b) non aver dato inizio alle attività nel termine di 90 giorni dalla stipula contrattuale;
- c) non aver prestato o adeguato la cauzione stabilita per l'effettuazione delle attività;
- d) cessazione delle attività, fallimento, stato di moratoria e conseguenti atti di sequestro, pignoramento ecc. a carico della ditta affidataria;
- e) sospensione o abbandono delle attività;
- f) violazione del divieto di cessione del contratto e di subappalto dello stesso;
- g) inosservanza delle leggi vigenti in materia e successive modifiche, nel corso del contratto;

## **Articolo 29** **Divieto di cessione del contratto**

E' vietata la cessione del contratto a qualsiasi titolo e sotto qualunque forma, anche temporanea, a pena di nullità.

E' invece ammesso il ricorso al subappalto, secondo le previsioni e i limiti di cui all'art. 105 del D.lgs. 50/2016.

Il verificarsi dell'evento, sia in maniera palese sia in maniera occulta, provocherà la decadenza dell'affidamento e lo scioglimento del contratto senza altre formalità che quella di dimostrare l'esistenza dell'evento.

Si precisa che non costituiscono subappalto gli approvvigionamenti specifici che si rendono necessari per l'esecuzione delle attività oggetto di affidamento afferenti a beni e servizi strumentali o di supporto.

### **Articolo 30** **Penalità**

In caso di tardivo adempimento degli obblighi previsti nel presente capitolato, il Comune applica a carico dell'affidatario le seguenti penali:

- a) per la tardiva presentazione dei rendiconti contabili, penale di euro 200,00 per ogni singolo rendiconto, da applicare per ogni giorno di ritardo;
- b) per ogni altra fattispecie la penale verrà determinata, con atto motivato, dal Dirigente del Settore Tributi, tra un minimo di euro 200,00 e fino a un massimo di euro 3.000,00.

Il Comune provvederà a contestare i fatti all'affidatario, a mezzo pec, assegnando 5 giorni solari, dal ricevimento, per le eventuali controdeduzioni. Questo può presentare le proprie osservazioni entro il suddetto termine. In caso di rigetto delle osservazioni da parte dell'Ente o di non presentazione delle stesse, l'affidatario dovrà provvedere al pagamento della penale nei termini e secondo le modalità previste nella lettera di contestazione o nella successiva lettera di irrogazione della penalità.

Qualora l'affidatario non provveda al pagamento, il Comune si rivale sul deposito cauzionale o su quanto dovuto, a qualsiasi titolo, all'affidatario.

Le contestazioni saranno comunicate alla Commissione per la gestione dell'albo dei soggetti abilitati a effettuare attività di riscossione dei tributi di cui al D.M. 09/03/2000 n.89.

L'applicazione della penale, in caso di reiterate inadempienze da parte dell'affidatario, non preclude al Comune la possibilità di altre forme di tutela, compresa la risoluzione e la decadenza del contratto.

### **Articolo 31** **Oneri fiscali e spese contrattuali**

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

### **Articolo 32** **Oneri a carico del Concessionario**

Le spese relative alla pubblicazione del bando di gara e dell'avviso di aggiudicazione dovranno essere rimborsate dal Concessionario alla stazione appaltante entro il termine di 60 giorni dall'aggiudicazione ai sensi del D.L. n. 66/2014 (conv. L. n. 89/2014) e del D.L. n. 210/2015 e s. m. e integrazioni.

Le spese generali dovranno essere rimborsate alla stazione appaltante, da parte del concessionario, prima della stipula del contratto mediante modalità e termini che saranno stabilite dal Responsabile unico del procedimento.

### **Articolo 33** **Tracciabilità dei flussi e Codice Antimafia**

Il Concessionario è tenuto al rispetto della legge n. 136/2010 e successive modificazioni e integrazioni "Piano straordinario contro le mafie" e del D.L.gs n. 159/2011 "Codice delle leggi antimafia e delle misure di prevenzione". Il mancato rispetto della normativa suddetta è causa di risoluzione espressa del contratto.

### **Articolo 34** **Foro competente**

Per le controversie che eventualmente dovessero insorgere tra il Comune e il Concessionario, sia durante il periodo contrattuale che al termine del medesimo, è competente il Foro di Vibo Valentia.

**Articolo 35**  
**Norme di rinvio**

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