

CAPITOLATO SPECIALE

AFFIDAMENTO IN CONCESSIONE DEL SERVIZIO DI RISCOSSIONE COATTIVA DELLE ENTRATE DELLA CITTA' DI ALESSANDRIA

Art. 1 - OGGETTO DELLA CONCESSIONE

Art. 2 – DURATA, IMPORTO DELLA CONCESSIONE E VALORI A BASE DI GARA

Art. 3 - MODALITA' DI GESTIONE DEL SERVIZIO

Art. 4 – CORRISPETTIVO DEL SERVIZIO E LIQUIDAZIONE

Art. 5 – ATTIVITA' ED OBBLIGHI DEL COMUNE

Art. 6 – ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

Art. 7 – SERVIZI AGGIUNTIVI

Art. 8 – ATTIVITA' ED OBBLIGHI DEL CONCESSIONARIO

Art. 9 – DISCARICO PER INESIGIBILITA'

Art. 10 – TRACCIABILITA' DEI FLUSSI FINANZIARI

Art. 11 – VIGILANZA E CONTROLLI

Art. 12 – PERSONALE

Art. 13 – PENALI

Art. 14 – GARANZIA DEFINITIVA

Art. 15 – ESECUZIONE D'UFFICIO

Art. 16 – DECADENZA

Art. 17 – REVOCA CONCESSIONE E CLAUSOLE DI RISOLUZIONE

Art. 18 – RESPONSABILITA' CIVILE E POLIZZA ASSICURATIVA

Art. 19 – DIVIETO DI SUBCONCESSIONE E DI CESSIONE DEL CONTRATTO. SUBAPPALTO

Art. 20 – PROTEZIONE DATI PERSONALI, RISERVATEZZA E SEGRETO D'UFFICIO. ACCESSO AGLI ATTI

Art. 21 – PRESTAZIONI AGGIUNTIVE E MODIFICHE DEL CONTRATTO

Art. 22 – PROTOCOLLO D'INTESA

Art. 23 – SPESE CONTRATTUALI

Art. 24 – OBBLIGHI ED ATTI SUCCESSIVI ALLA SCADENZA CONTRATTUALE

Art. 25 – PROTOCOLLI DI LEGALITA'

Art. 26 – DISPOSIZIONE DI RINVIO

Art. 27 – CONTROVERSIE E FORO COMPETENTE

Art. 1 – OGGETTO DELLA CONCESSIONE

1. Il presente Capitolato regola i rapporti contrattuali e lo svolgimento del servizio, in regime di concessione, della riscossione coattiva delle entrate comunali, tributarie, extra-tributarie e patrimoniali del Comune di Alessandria non riscosse a seguito delle attività di riscossione poste in essere dai competenti uffici comunali.

Per somme non riscosse si intendono, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

a) le entrate tributarie (ICI, IMU, TASI, TIA, TARES, TARI)

b) le entrate da Violazioni al Codice della Strada;

c) le entrate patrimoniali:

- servizi a domanda individuale inerenti a impianti sportivi, refezione scolastica, rette nidi infanzia, musei, biblioteca, ludoteca, cimiteri;
- canoni di locazione di beni immobili, oneri di urbanizzazione, sanzioni attività economiche, sanzioni amministrative pratiche edilizie, sanzioni violazioni norme ambientali, sanzioni per violazioni a leggi, regolamenti ed ordinanze e altro di competenza del Comune, compresi eventuali accessori. La procedura di gara per l'affidamento della presente concessione si intende in ogni caso riferita a tutte le entrate comunali che dovessero succedersi nel corso della durata contrattuale per effetto di provvedimenti normativi.

2. 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 Speciale, nonché nell'offerta tecnica presentata in sede di gara.

3. Resta in capo al Comune la facoltà, ad insindacabile giudizio, per ragioni di economicità ed efficienza e funzionalità dell'azione amministrativa, di non affidare la riscossione coattiva di alcune entrate al Concessionario e di affidarsi a strumenti alternativi, quali, ad esempio, ruolo coattivo (D.Lgs. n. 112/1999), procedure ordinarie di cui al codice di procedura civile o ingiunzione fiscale diretta.

Art. 2 – DURATA, IMPORTO DELLA CONCESSIONE E VALORI A BASE DI GARA

1. **La concessione avrà la durata di 3 (tre) anni**, con decorrenza dalla data di stipula del contratto o, in caso di necessità o urgenza, dall'adozione di apposito provvedimento dirigenziale, previa costituzione del deposito cauzionale, anche in pendenza della stipulazione del contratto.

2. La concessione si intenderà risolta alla sua naturale scadenza, senza obbligo di preventiva disdetta, diffida o ad altra forma di comunicazione espressa da parte dell'Ente concedente.

3. Il Comune si riserva, in ogni caso, la **facoltà di avvalersi della ripetizione dei servizi** oggetto della concessione alle medesime condizioni contrattuali, ai sensi dell'art. 63, comma 5 del D.Lgs. 18.4.2016 n. 50 e s.m.i. (di seguito "Codice"), fino ad un massimo di **ulteriori 2 (due anni)**, previo avviso da comunicarsi per iscritto almeno trenta giorni prima della scadenza del termine. Il Concessionario si obbliga sin d'ora ad accettare l'eventuale predetto rinnovo.

4. Nel caso in cui, allo scadere del termine finale di efficacia del contratto, la procedura di affidamento della concessione per il periodo successivo non fosse ancora ultimata, il Comune ha la facoltà, per garantire la continuità del servizio, di prorogare la durata, nelle more dell'espletamento della procedura di gara per l'individuazione nel nuovo Concessionario e, comunque, presumibilmente, **per un periodo di 6 (sei) mesi**, alle stesse condizioni contrattuali ed economiche e modalità di espletamento del servizio in corso per il contratto scaduto, previo avviso da comunicarsi per iscritto almeno trenta giorni prima della scadenza del termine. Il Concessionario si obbliga fin d'ora ad accettare la proroga.

5. Al termine del triennio di cui al precedente punto 1 o dell'eventuale rinnovo di cui al precedente punto 3 ovvero dell'eventuale proroga di cui al precedente punto 4, il Concessionario si impegna affinché il passaggio della gestione al nuovo affidatario avvenga con la massima efficienza e senza arrecare pregiudizio allo svolgimento del servizio.

6. I valori dei crediti da riscuotere e del compenso da erogarsi al Concessionario, stante l'atipicità della stessa e la mancanza di riferimenti certi, non possono essere previamente esattamente quantificati e, pertanto, vengono stimati. Sarà discrezione del Comune determinare l'*an*, il *quantum* e con quale frequenza trasmettere alla società concessionaria le liste dei contribuenti/utenti morosi, senza che la concessionaria possa richiedere alcunché.

7. L'importo complessivo presunto della concessione, quale compenso da erogarsi al Concessionario, al netto delle spese di notifica e di quelle relative alle procedure cautelari ed esecutive, di cui al D.M. 21 novembre 2000 e s.m.i., stimato in base al disposto dell'art. 167 del Codice, è pari ad euro € 2.970.000,00= (euro duemilioninovecentosettantamila/00=) e così ripartito:

- € 2.035.000,00= (euro duemilionitrentacinquemila/00=), oltre IVA se dovuta, per la durata triennale della concessione;

- € 935.000,00= (euro novecentonovantamila/00=), oltre IVA se dovuta, per l'eventuale rinnovo biennale del contratto ai sensi dell'art. 63, comma 5 del Codice.

8. Il valore presuntivo della concessione è stato quantificato con riferimento alla stima dei fabbisogni dell'Amministrazione dettagliati nella relazione illustrativa (Allegato 10 al Disciplinare) e commisurato alla percentuale dell'11% a titolo di compenso a favore del Concessionario posto a base di gara.

In particolare, il predetto compenso percentuale è stato commisurato sulla base dell'ammontare presunto dei crediti oggetto della riscossione coattiva per il triennio, in relazione agli atti da inviare a riscossione coattiva, quantificato in € 18.500.000,00=, così suddiviso:

- primo anno € 10.000.000,00= vista la necessità di inviare a riscossione coattiva le annualità dal 2014 al 2017;
- secondo e terzo anno, € 4.250.000,00= per anno, essendo la riscossione coattiva a regime.

Con riferimento all'eventuale rinnovo biennale della concessione, l'importo complessivo dei crediti da riscuotere è stato stimato, per ciascun anno, in euro 4.250.000,00=, determinato sugli importi da riscuotere a regime nei singoli anni.

9. I valori economici a base di gara su cui effettuare il ribasso, in termini percentuali, sono rappresentati:

- a. dalla percentuale dell'11% (undicipercento) a titolo di compenso sull'importo effettivamente riscosso (al netto degli interessi di mora, spese di notifica e di procedura), iva esclusa;
- b. dalle misure previste dalla tabella A del D.M. 21 novembre 2000 e s.m.i. in materia di rimborso al concessionario delle spese relative alle procedure cautelari ed esecutive rivelatesi infruttuose. In tale ipotesi dovrà essere offerto un ribasso espresso in un unico valore percentuale.

10. Il concorrente, in sede di gara, dovrà proporre dei ribassi in percentuale da applicarsi ai valori posti a base di gara, così come sopra specificati.

11. Le spese di notifica e di quelle relative alle procedure cautelari ed esecutive di cui al D.M. 21 novembre 2000 saranno rimborsate al Concessionario secondo le modalità previste dal successivo art. 4 del presente Capitolato e sono a carico dei soggetti ivi indicati.

12. La presente concessione non è soggetta alla predisposizione del Documento Unico di Valutazione dei Rischi da Interferenze, ai sensi dell'art. 26 del D.Lgs. 9 aprile 2008 n. 81, in quanto il servizio non si svolge presso le sedi del Comune. Gli oneri per la sicurezza da interferenza, di cui all'art. 97, commi 5 e 6 del Codice sono pari a zero.

Art. 3 – MODALITA' DI GESTIONE DEL SERVIZIO

1. Le attività di riscossione coattiva dovranno essere realizzate con efficacia ed efficienza, in base al principio di buona fede e correttezza in fase di esecuzione, osservando scrupolosamente tutte le disposizioni contenute nelle previsioni legislative, vigenti e future, che regolano il presente Capitolato, nella normativa di settore e nei relativi regolamenti comunali, oltre a quanto specificatamente previsto nell'offerta tecnica presentata dal Concessionario, nonché da deliberazioni e determinazioni assunte dagli organi del Comune, 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.

2. E' trasferito in capo al Concessionario il rischio operativo derivante dalla possibilità che l'affidatario non riesca a recuperare, neppure nel caso di gestione virtuosa del servizio, gli oneri necessari per l'approntamento e l'affinamento di strumenti e procedure che obbligano l'operatore economico ad investimenti significativi in strumenti informatici e reperimento o formazione di figure professionali di alto profilo.

3. I servizi sono svolti dal Concessionario nel rispetto della propria autonomia organizzativa, fermo restando in capo a ciascun Ente la titolarità del potere di imposizione e il controllo sul soggetto esterno.

4. Il servizio oggetto della presente concessione è da considerarsi ad ogni effetto, servizio pubblico e per nessuna ragione, pertanto, può essere sospeso od abbandonato.

5. L'operatore economico aggiudicatario subentrerà, in qualità di concessionaria della riscossione coattiva, al Comune in tutti i diritti e gli obblighi previsti dalle disposizioni legislative e regolamentari vigenti in materia e sarà tenuto a provvedere, in modo diligente e costante, al migliore funzionamento del servizio.

6. Il Concessionario sarà il soggetto legittimato ad emettere gli atti di riscossione coattiva e ad attivare le conseguenti procedure cautelari/esecutive, avvalendosi delle potestà pubblicistiche che le normative vigenti riconoscono in capo al Comune, potestà che si intendono trasferite e/o delegate al Concessionario per effetto della concessione stessa.

7. Il Concessionario dovrà assicurare, sulla base della lista di carico approvata dal Dirigente Responsabile dell'entrata, la predisposizione e l'invio dell'ingiunzione di pagamento di cui al R.D. n. 639 del 1910 dal Titolo II del D.P.R. n. 602/1973 e degli atti previsti dalla vigente normativa in tema di riscossione coattiva delle entrate. I documenti inviati, sottoscritti ai fini dell'esecutorietà dal Dirigente Responsabile dell'entrata, saranno notificati agli utenti secondo quanto previsto dalle norme vigenti.

Le attività di riscossione coattiva dovranno essere comunque svolte mediante gli strumenti previsti dalla normativa vigente al momento dell'avvio delle attività e con le modalità previste dal presente Capitolato in quanto compatibili per il positivo recupero delle entrate prese in carico.

Art. 4 – CORRISPETTIVO DEL SERVIZIO E LIQUIDAZIONE

1. Il corrispettivo è determinato a proprio rischio dal Concessionario, in base ai propri calcoli, alle proprie indagini, alle proprie stime e, pertanto, fisso ed invariabile, indipendentemente da qualsiasi imprevisto o eventualità, facendosi carico il Concessionario di ogni relativo rischio e/o alea, ivi incluso quello relativo all'adempimento e/o all'ottemperanza di obblighi ed oneri derivanti al medesimo dall'osservanza di leggi e regolamenti, nonché dalle disposizioni emanate o che venissero emanate dalle competenti autorità.

2. Ai sensi dell'art. 3, comma 1, lett. vv) del Codice, il corrispettivo per il Concessionario è costituito dal diritto di gestire i servizi oggetto di affidamento, con assunzione in capo allo stesso, del rischio operativo legato alla gestione dei servizi medesimi. A tal fine, per l'attività di riscossione coattiva oggetto della presente concessione, il Comune riconoscerà al Concessionario un compenso in termini percentuali (al netto di IVA, se e in quanto dovuta) **nella misura risultante dall'offerta presentata in sede di gara dall'aggiudicatario, che non potrà comunque essere superiore all'11%** (undici per cento), oltre IVA se dovuta, calcolato sulle somme effettivamente riscosse (al netto degli interessi di mora, delle spese di notifica e di procedura) a qualsiasi titolo conseguite. Di conseguenza, l'importo contrattuale dovuto all'aggiudicatario è presunto.

3. Tale compenso, determinato in fase di aggiudicazione, è posto a carico del Comune e del debitore secondo le seguenti modalità:

- è a carico del debitore nella misura del 50%, a condizione che il pagamento sia eseguito dal debitore ingiunto entro e non oltre il termine, fissato nell'ingiunzione di pagamento, di 30 giorni dalla notifica dell'atto (ovvero nel diverso termine stabilito dalla normativa vigente). In tal caso, la restante parte del compenso è a carico del Comune creditore;

- nell'ipotesi di mancato pagamento oltre il predetto termine di 30 giorni dalla notifica dell'ingiunzione di pagamento (ovvero nel diverso termine stabilito dalla normativa vigente), il compenso a favore del Concessionario è interamente a carico del debitore.

4. Le spese postali e le spese di notifica degli atti ai contribuenti, nonché tutte le altre spese delle procedure (cautelari/esecutive), finalizzate alla riscossione coattiva, sono anticipate dal Concessionario, con diritto per quest'ultimo di recuperare le spese effettivamente sostenute dai soggetti destinatari, senza ulteriori aggravii, mentre saranno addebitate al Comune soltanto in caso di provvedimento che annulla integralmente il debito iscritto nella lista di carico o di discarico per inesigibilità, fatta salva la previa verifica della documentazione inerente l'effettiva inesigibilità della partita, come di seguito precisato.

5. Tutte le spese relative alle procedure cautelari ed esecutive addebitate al debitore non dovranno superare le misure stabilite dalla tabella A di cui al D.M. 21.11.2000 e s.m.i., come ribassate secondo il valore percentuale unico offerto dall'aggiudicatario in sede di gara.

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

7. In caso di emanazione di un **provvedimento che annulla integralmente il debito iscritto nella lista di carico**, il Comune riconoscerà al Concessionario il rimborso delle spese per le procedure cautelari/esecutive, che non dovranno superare le misure previste dalla tabella A, di cui al D.M. 21.11.2000 pubblicato in G.U. 02.2001, come ribassate secondo il valore percentuale unico offerto dall'aggiudicatario in sede di gara, oltre alle spese di notifica dell'ingiunzione di pagamento, o per l'importo documentato, nel caso in cui sia stato concordato con l'Ente di far ricorso, anziché alle procedure privilegiate di cui al D.P.R. 602/73, alle procedure giudiziali ordinarie disciplinate dal c.p.c. per il recupero del credito.

8. In caso di presentazione di **comunicazione di inesigibilità**, spetta al Concessionario il rimborso delle spese di notifica nonché delle spese per le procedure cautelari/esecutive, così come stabilito al punto precedente, fatta salva la previa verifica della documentazione inerente l'effettiva inesigibilità della partita, o per l'importo documentato, nel caso in cui sia stato concordato con l'Ente di far ricorso, anziché alle procedure privilegiate di cui al D.P.R. 602/73, alle procedure giudiziali ordinarie disciplinate dal c.p.c. per il recupero del credito.

9. Il Concessionario dovrà fatturare, distintamente per le diverse tipologie di entrata, applicando ed esponendo l'importo relativo all'IVA, se dovuta. La fattura mensile dovrà essere emessa entro il giorno 20 del mese successivo cui fanno riferimento le riscossioni. Alla fattura dovrà essere allegato il rendiconto di cui al successivo art. 8, lett. G) del presente Capitolato.

10. Il Comune, entro 30 giorni dalla presentazione della fattura elettronica e del rendiconto da parte del Concessionario, qualora non vi siano rilievi e dopo aver verificato la presenza del CIG della procedura e la regolarità del DURC, corrisponderà il compenso spettante su un conto dedicato indicato dal Concessionario, che assolverà anche all'obbligo di tracciabilità, di cui alla Legge 136/2010 e al successivo art. 10 del Capitolato.

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

12. Sui bonifici effettuati a favore del Concessionario saranno addebitate e detratte le eventuali commissioni previste dalla convenzione di tesoreria.

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

Art. 5 – ATTIVITA' ED OBBLIGHI DEL COMUNE

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

a) consegnare al Concessionario le liste di carico per lo svolgimento delle attività oggetto dell'affidamento, nelle forme e nei modi a disposizione e fornire qualsiasi elemento, notizia e dato in suo possesso o sua disponibilità, necessario, o anche solo utile, all'espletamento del servizio;

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

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

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

1. sottoscrivere le liste di carico;
2. segnalare tempestivamente al Responsabile dell'Esecuzione eventuali inadempienze del Concessionario;
3. riscontrare la rispondenza degli esiti delle procedure con le informazioni e gli atti forniti dal Concessionario;
4. predisporre i discarichi;
5. monitorare l'andamento delle riscossioni delle entrate di propria competenza;

6. verificare i rendiconti delle entrate di propria competenza;
 7. liquidare i compensi per le entrate di propria competenza, previa verifica dei rendiconti e delle fatture emesse dal Concessionario;
 8. controllare le quote discaricate e la documentazione comprovante l'inesigibilità;
- e) mettere a disposizione, se possibile, mediante apposita procedura e modulistica, tutti gli accessi disponibili ai vari siti istituzionali, interni ed esterni, che possono favorire l'azione di recupero dei crediti comunali;
- f) informare tempestivamente il Concessionario in ordine alle eventuali modifiche ai regolamenti comunali che possano incidere sull'esecuzione del servizio.

Art. 6 – ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

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

2. Il Concessionario deve garantire all'Ente la reperibilità e la disponibilità del rappresentante di cui al precedente punto 1., durante tutto il periodo di erogazione del servizio e, comunque, almeno negli orari di lavoro degli uffici comunali interessati dal servizio di riscossione. Ogni segnalazione o contestazione che venga rivolta al responsabile si considera effettuata al Concessionario.

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

In merito, gli orari di apertura dello sportello Front-Office devono garantire il servizio per almeno 20 ore settimanali, con orari da concordare con il Responsabile per l'Esecuzione del contratto. La sede operativa dovrà essere funzionale al ricevimento dell'utenza e tale da consentirne un facile accesso, nonché dotata di attrezzature informatiche, dei servizi necessari alla facilitazione della comunicazione (telefono, fax, posta elettronica, posta certificata, scanner) ed, in particolare, dei collegamenti telematici, sia per l'accesso a banche dati utili all'attività in affidamento, sia per consentire lo scambio dei flussi d'informazione con l'Ente.

In merito al Call-Center, operativo secondo quanto previsto dal successivo art. 8, lett. H), punto 7, gli orari, da concordare con il Responsabile per l'Esecuzione del contratto, devono garantire il servizio per almeno 5 ore giorno dal lunedì al sabato.

4. Entro 60 giorni dall'affidamento del servizio, il Concessionario deve attivare il servizio di **Contact-Center** con risorse dedicate ed adeguatamente formate nell'ambito della specifica normativa. Il Contact-Center ha una funzione pro-attiva di sollecito e pressione sui contribuenti affinché adempiano ai pagamenti.

La formazione specifica al personale, sulle procedure amministrative proprie della riscossione e sulle modalità operative per gestire il rapporto con il debitore, deve essere svolta dal Concessionario.

Il Contact-Center opera negli orari più utili al reperimento dei soggetti contribuenti, nelle fasce anche non lavorative, nei giorni da lunedì a venerdì.

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

- a) sino al termine indicato dall'Ente, successivo all'emissione dell'ingiunzione fiscale, durante il quale svolge funzioni di sollecito e ricontatto dei contribuenti;
- b) dal termine indicato dall'Ente, successivo alla scadenza fissata nell'ingiunzione, dal quale svolge un'azione di sollecito personalizzato per il pagamento.

Con riferimento a quanto indicato nel precedente punto a), il Contact -Center provvede a reperire in proprio i dati di contatto, accedendo ad ogni fonte dati utile per comunicare col debitore. Le funzioni specifiche del Contact-Center sono:

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

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

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

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

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

- garantire, per tutta la durata del contratto, assistenza e supporto ai cittadini nella verifica delle loro posizioni debitorie e dei pagamenti effettuati in relazione ad ogni fase del recupero del credito, rilasciando, ove questi lo richiedano, relativa documentazione, utilizzando un apposito sito *web* e una casella di posta elettronica dedicata al Comune, alla quale cittadini e utenti potranno inoltrare eventuali richieste, nonché mantenendo tutti i servizi necessari per facilitare la comunicazione (telefono, fax, mail, pec), oltre ai collegamenti telematici per l'eventuale accesso alle banche dati del Comune;
- gestire il servizio di riscossione con sistemi informativi idonei a costituire una banca dati completa, dettagliata e flessibile, attraverso un'apposita procedura informatica, consultabile dal Comune via Web, come meglio dettagliato al successivo art. 8, lett. H);
- attivarsi, presso le sedi istituzionali preposte, al fine di ottenere l'accesso a tutte le informazioni ad esso utili e necessarie al fine dell'esecuzione dell'incarico. A titolo esemplificativo: sistema informativo del Ministero dell'Economia e delle Finanze (Arco), banche dati nazionali relative all'anagrafe tributaria, Camera di Commercio, A.C.I./P.R.A., ecc.;
- sostenere le spese necessarie relative all'attivazione dei collegamenti telematici occorrenti per la gestione delle attività affidate e di tutte le spese per il mantenimento degli stessi per tutta la durata contrattuale; sono a carico dell'aggiudicatario tutti gli adempimenti, le attività ed i relativi costi per le integrazioni con gli strumenti informatici in dotazione dell'Ente impositore;
- designare il numero funzionari della Riscossione come proposti nell'offerta tecnica (pari o superiore a due), regolarmente abilitati secondo le previsioni di legge, cui sono attribuiti la funzione ed i poteri per l'esercizio della riscossione coattiva in concessione;
- designare almeno 10 (dieci) addetti notificatori, tra i propri dipendenti e che forniscono idonea garanzia del corretto svolgimento delle funzioni assegnate, secondo le previsioni di cui all'art. 1, comma 158, della richiamata Legge 296/2006;
- adottare, nell'esecuzione delle attività, un approccio metodologico di tipo non invasivo, privilegiando l'esecuzione di procedure che permettano la sensibilizzazione dei contribuenti al pagamento nei termini. Tale modo di operare è correlato alla situazione economica del Paese e alla necessità di recuperare i crediti dell'Ente nel più breve tempo possibile e nel rispetto dello Statuto del Contribuente;
- utilizzare misure atte al trattamento dei dati personali ai sensi del D.Lgs. n. 196/2003 e s.m.i. Il Concessionario sarà, inoltre, tenuto ad adottare, in conformità al D.Lgs. n. 196/2003 e s.m.i., le procedure e gli strumenti più idonei per proteggere e mantenere riservati i dati acquisiti, comunicati e/o trattati nell'ambito dello svolgimento del servizio, come meglio dettagliato al successivo art. 20;

- raccogliere, conservare e tenere a disposizione degli uffici comunali la documentazione debitamente archiviata e catalogata secondo l'ordine derivante dall'attività di produzione degli atti. L'archiviazione di tutta l'attività amministrativa svolta dal Concessionario, incluse le comunicazioni e rapporti con l'utenza, deve avvenire tramite archiviazione digitale, in ottemperanza alle previsioni del Codice dell'Amministrazione Digitale, di cui al D.Lgs. 7 marzo 2005, n. 82 e s.m.i. In particolare, il Concessionario deve provvedere alla scansione ed 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 concessione;
- rendere conto, attraverso la redazione di un report tecnico-contabile, delle proprie attività fornendo trimestralmente vari uffici comunali competenti, anche su supporto informatico, le risultanze dell'attività di gestione, riscossione, riversamento, distinte per tipologia di entrata, nonché degli eventuali rimborsi con l'indicazione della causale;
- trasmettere al Comune, tempestivamente e comunque entro 5 giorni dalla richiesta, tutti i dati e le informazioni, in formato digitale, inerenti allo svolgimento del servizio, nonché i dati analitici/aggregati e ordinati secondo richiesta, riferiti alle riscossioni gestite nell'ambito del servizio medesimo.

7. Tutti gli adempimenti del Concessionario nei confronti del Comune che abbiano come scadenza le giornate di sabato o festive, si considerano eseguiti nel primo giorno utile successivo.

Art. 7 – SERVIZI AGGIUNTIVI

1. Il Concessionario è tenuto ad effettuare i servizi aggiuntivi eventualmente indicati nell'offerta tecnica presentata in sede di gara e ritenuti accettabili dalla Commissione Giudicatrice.
2. L'eventuale mancata realizzazione, in sede di esecuzione del servizio, di quanto dichiarato nell'offerta tecnica, per motivi imputabili esclusivamente al Concessionario, potrà comportare la decadenza e/o la risoluzione della concessione per inosservanza degli obblighi contrattuali.

Art. 8 – ATTIVITA' ED OBBLIGHI DEL CONCESSIONARIO

1. Il Concessionario dovrà assicurare la riscossione coattiva delle entrate comunali e l'espletamento di tutte le connesse procedure esecutive nei confronti dei contribuenti/utenti che non hanno adempiuto al pagamento volontario delle entrate, secondo la disciplina prevista dal regio decreto 14 aprile 1910, n. 639, nonché secondo le disposizioni del titolo II, del D.P.R. 29 settembre 1973, n. 602, in quanto compatibili, o anche facendo ricorso, in determinate situazioni e previo accordo con l'Ente, alle procedure giudiziali ordinarie previste dal codice di procedura civile per il recupero del credito e, comunque, nel rispetto delle disposizioni vigenti in materia.
2. In particolare, il Concessionario, oltre a quanto stabilito all'art. 6 del presente Capitolato, dovrà provvedere all'esecuzione di tutte le attività necessarie alla riscossione dei crediti non riscossi; tali attività, unitamente ai tempi e alle modalità di esecuzione, come meglio specificato di seguito, comprendono:
 - A. Presa in carico, notifica ingiunzione fiscale e riscossione;
 - B. Procedure cautelari ed esecutive (D.P.R. 602/73 —Titolo II) – procedure ordinarie;
 - C. Sgravi, sospensioni e rimborsi;
 - D. Gestione delle rateizzazioni;
 - E. Procedure concorsuali;
 - F. Attività di contenzioso in capo al concessionario;
 - G. Rendicontazioni contabili degli atti emessi e degli incassi;
 - H. Sistema informativo, gestione banche dati, analisi e statistiche - specifiche tecniche;
 - I. Canali di pagamento;
 - J. Modalità di riversamento;

K. Livelli di Servizio;

A. PRESA IN CARICO, NOTIFICA INGIUNZIONE FISCALE E RISCOSSIONE

- a) Predisporre, stampare ed inviare per la notifica, nel rispetto della normativa vigente e sulla base di liste di carico fornite (costituite da flussi contenenti i dati e le informazioni relative alle entrate comunali non riscosse) dall'Amministrazione Comunale e debitamente controllate dal Concessionario, sotto il profilo della completezza e regolarità formale dei dati in esse contenuti, le ingiunzioni di pagamento o altro strumento di riscossione coattiva normativamente consentito, previo calcolo degli interessi dalla data di decorrenza indicata nelle liste di carico e addebito degli stessi al debitore, entro il termine massimo di 45 giorni dalla trasmissione delle liste di carico o prima, come da risultanze di gara, o, ancora, in casi particolari e motivati, nel termine inferiore indicato dal Comune e fatto salvo un maggior termine da concordare con il medesimo.
- b) Verificare le anagrafiche dei debitori, con particolare riguardo ai soggetti che risultano deceduti, (ricercando gli eredi), alla cessazione di Partita IVA (in caso di società di capitali, dovranno essere individuati i soci presso cui riscuotere il credito, mentre se trattasi di società di persone fisiche, dovranno essere individuati il/i socio/i accomandatario/i o, in caso di s.n.c., almeno uno dei soci in solido) ed alle notifiche non andate a buon fine, nonché registrare i relativi aggiornamenti nella procedura informatica.
- c) Le ingiunzioni di pagamento, di cui alla lettera a), devono riportare tutte le informazioni previste dalla normativa vigente in materia, tra le quali quelle utili per l'identificazione del Responsabile del procedimento, della fattispecie imponibile, dell'importo dovuto con distinta indicazione, per ciascun anno d'imposta, dell'entrata dovuta, con separata indicazione delle eventuali quote di competenza di altri enti – compresa quota stato e addizionale provinciale per TARES-TARI, delle sanzioni e degli interessi, gli uffici a cui rivolgersi per ottenere informazioni complete sull'atto, nonché le modalità e termini per proporre ricorso, i termini per il pagamento, il preavviso di azioni cautelari o esecutive, il dettaglio del compenso e delle spese postali; inoltre, devono riportare, a corredo, i modelli precompilati per il versamento di quanto dovuto, aggiornato degli oneri accessori, oltre alle indicazioni per le diverse modalità di pagamento.
- d) Acquisire in materia informatizzata gli estremi dell'invio delle ingiunzioni, di cui alla precedente lettera c), 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 e la consultazione puntuale di tali informazioni, disponibili nella procedura informatica.
- e) Provvedere alla riscossione coattiva delle entrate.

B. PROCEDURE CAUTELARI ED ESECUTIVE (D.P.R. 602/73 —TITOLO II) – PROCEDURE ORDINARIE

- a) Decorsi 60 giorni dalla notifica, senza che sia pervenuto il relativo pagamento, il Concessionario, per rendere efficaci gli interventi nei confronti dei soggetti morosi, deve valutare, avvalendosi di tutti gli strumenti e delle banche dati a disposizione, tanto il debito, inteso come importo ed anzianità, quanto il debitore, inteso come persona fisica e/o giuridica. La valutazione del debitore deve consentire di delinearne il profilo in termini di capacità contributiva, provvedendo ad accertare la solvibilità anche dei soggetti coobbligati, svolgendo tutte le attività di ricerca dei cespiti e delle informazioni, in ordine alla situazione reddituale e patrimoniale mobiliare e immobiliare.
- b) Sulla base della suddetta verifica, porre in essere, senza limiti territoriali, entro e non oltre i termini di legge e del presente Capitolato, tutti gli atti e le operazioni inerenti alle procedure cautelari ed esecutive, in relazione all'ammontare del debito, ivi compreso ogni altro provvedimento connesso e consequenziale all'adozione delle procedure coattive, idonei a garantire un'efficace e tempestiva riscossione delle entrate affidate, nonché, al tempo stesso, di risparmiare sui costi a fronte di quote certamente inesigibili.
- c) Con riferimento a talune situazioni particolari, il Concessionario potrà concordare con l'Ente di far ricorso, anziché alle procedure privilegiate di cui al D.P.R. 602/73, alle procedure giudiziali ordinarie previste dal codice di procedura civile per il recupero del credito, con relativi oneri a carico dell'Ente solo in caso di inesigibilità del credito o di sgravio totale.
- e) In ogni caso, entro 90 (novanta) giorni dalla scadenza dell'atto, o entro 150 (centocinquanta) giorni per le partite inferiori ad € 1.000,00 (mille/00), il Concessionario è tenuto ad esperire le procedure cautelari o esecutive, fatto salvo un maggior termine da concordare con l'Ente, in relazione alla durata delle eventuali attività stragiudiziali. In caso contrario, è tenuto a comunicare, le ragioni del mancato avvio di dette procedure.

f) La conclusione del procedimento deve essere comunque assicurata, per ogni lista consegnata entro il primo semestre di ogni anno, entro il 30/06 del terzo anno successivo alla consegna e, per ogni lista di carico consegnata nel secondo semestre di ogni anno, entro il 31/12 del terzo anno successivo.

g) Gli atti relativi alla fase cautelare ed esecutiva sono adottati dal Concessionario, che li firma ai sensi di legge.

C. SGRAVI, SOSPENSIONI E RIMBORSI

a) Gestire gli eventuali sgravi, sospensioni e rimborsi, intesi come abbattimento del carico disposto dall'Ente, ed aggiornare la relativa lista di carico.

b) In proposito, il Concessionario provvede alla raccolta di segnalazioni prodotte dal debitore, le esamina e fornisce risposta, entro 30 giorni dal ricevimento della richiesta, gestendo direttamente gli eventuali rimborsi. Dei rimborsi eseguiti fornisce, all'Ufficio del Comune che ha emesso la lista di carico, analitica documentazione, completa di idonei prospetti di riconciliazione con le somme riversate sul c/c del Comune e di quelle risultanti dai versamenti sul c/c bancario o postale dedicato, finalizzata alla restituzione delle somme anticipate al debitore.

c) Qualora, invece, non siano attinenti alla fase esecutiva di sua spettanza (sgravi, rateizzazioni, sospensioni, ecc.), il Concessionario inoltra, entro 5 giorni, le segnalazioni all'Ufficio del Comune che ha emesso la lista di carico e, ricevuta la decisione di quest'ultimo, ne informa, entro 5 giorni, l'interessato.

d) Su indicazione dell'Ente, che disciplina anche i termini temporali della sospensione, deve sospendere, entro 5 giorni, la riscossione coattiva. La sospensione ha effetto immediato e deve essere tracciata nella piattaforma *web* messa a disposizione del Comune.

e) In caso di sgravio, cancellare, entro 5 giorni, le procedure cautelari esecutive, ai sensi di legge, senza ulteriori oneri per il debitore.

f) Di tutte le succitate attività svolte, fornire puntuali riscontri al Comune, tramite elenchi e flussi informatici.

D. GESTIONE DELLE RATEIZZAZIONI

a) Gestire, nel contesto delle azioni descritte nei punti precedenti, le istanze di rateizzazione dell'importo dovuto, sulla base delle norme regolamentari comunali. A tal fine, dovrà:

1. acquisire le istanze presentate dai contribuenti e registrarle sul sistema informativo della riscossione;

2. istruire la corrispondente pratica per determinare l'accettazione o il diniego della rateazione in base a quanto definito dall'Ente e dai relativi regolamenti, nonché per definire la scadenza delle rate, l'importo delle stesse comprensivo degli interessi di dilazione e degli oneri accessori, la cui distribuzione dovrà essere modulabile;

3. comunicare al debitore il risultato dell'istruttoria, in base a quanto definito dalle norme regolamentari dell'Ente ed, in caso di accettazione, trasmettergli il piano di rateazione;

4. ciascuna comunicazione deve contenere l'indicazione delle modalità di pagamento e deve riportare in allegato i bollettini di conto corrente postale precompilati in tutte le loro parti per consentire al debitore il pagamento di ciascuna rata, avvertendo che in caso di mancato pagamento della prima rata o di due rate consecutive, il debitore decade automaticamente dal beneficio e che l'intero importo sarà riscuotibile in un'unica soluzione, senza poter essere oggetto di ulteriore rateizzazione; devono essere, altresì, previste tutte le modalità di pagamento annoverate;

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

6. monitorare l'andamento degli incassi delle rate;

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

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

9. comunicare al debitore la revoca del piano di rateazione ed il residuo importo a suo debito;

10. avviare nuovamente la fase propria dell'ingiunzione fiscale per il credito rimanente;
11. darne comunicazione all'Ente attraverso l'invio di un riepilogo periodico, con cadenza mensile, distinto per Ufficio del Comune che ha emesso la lista di carico e per tipologia di entrata, che deve contenere l'indicazione dei singoli provvedimenti di rateazione accordati ai debitori, i dati identificativi degli stessi e lo stato della riscossione;
12. rendere disponibile al Comune su piattaforma Web, per ogni importo per il quale viene concesso il beneficio, il piano di rateazione che consenta il monitoraggio dei pagamenti.

E. PROCEDURE CONCORDUALI

- a) Il Concessionario, quando abbia avuto notizia, attraverso la continua consultazione di pubblici archivi o su segnalazione dell'Ente e, dell'esistenza di una procedura concorsuale o di liquidazione a carico di un debitore, adotta tutte le attività necessarie per la migliore tutela del credito del Comune e ne fornisce tempestiva informazione all'Ufficio comunale che ha emesso la lista di carico.
- b) Salvo diversa indicazione del Comune, è tenuto al compimento delle attività previste dalla legge fallimentare e consistenti nella predisposizione, deposito e notifica degli atti necessari nel corso della procedura, presso gli organi competenti (curatela fallimentare, Tribunale, ecc.), nel rispetto dei relativi termini di legge.
- c) L'intera fase del recupero crediti, di rappresentanza e difesa in giudizio, nell'ambito delle procedure concorsuali, deve essere tracciata nel sistema informativo, allo scopo di consentire al Comune il monitoraggio riferito all'andamento ed all'esito successivo.
- d) In qualsiasi fase della riscossione, il Concessionario deve monitorare le posizioni contributive "a rischio", anche secondo i parametri concordati con l'Ente, per l'attivazione di procedure concorsuali o di liquidazione.

F. ATTIVITÀ DI CONTENZIOSO IN CAPO AL CONCESSIONARIO

- a) Il Concessionario sta in giudizio per gli atti di competenza, con oneri a suo carico in caso di soccombenza, senza nulla avere a pretendere nei confronti dell'Ente. Per la gestione del contenzioso il Concessionario si avvarrà di professionisti qualificati dei cui oneri si farà integralmente carico, anche per tutte le attività che andranno ad esaurirsi successivamente alla scadenza della concessione.
- b) Il Concessionario è tenuto, inoltre, a fornire un supporto tecnico amministrativo per consentire l'eventuale costituzione in giudizio da parte dell'Ente e nei giudizi in questione.
- c) L'esito del giudizio deve essere tempestivamente comunicato al Comune.

G. RENDICONTAZIONI CONTABILI DEGLI ATTI EMESSI E DEGLI INCASSI

1. L'attività di rendicontazione riguarda ogni fase della procedura di riscossione coattiva che dovrà essere aggiornata in tempo reale o, comunque, con aggiornamenti settimanali; per tale attività, l'Ente deve sempre essere in grado di visualizzare in qualsiasi momento, mediante collegamento web, (il cui accesso dovrà avvenire con i più aggiornati criteri di sicurezza), per ciascuna tipologia di entrata e/o per lista di carico i dati relativi a:
 - situazione generale e dettagliata degli atti emessi (solleciti, ingiunzioni, atti relativi a procedure cautelari ed esecutive);
 - situazione procedurale e debitoria per ciascun debitore;
 - elementi della notifica e atti successivi, oltre agli incassi, i discarichi, i rimborsi, le procedure concorsuali, gli inesigibili, con l'indicazione delle motivazioni.
2. Le rendicontazioni sopradescritte devono essere analitiche circa lo stato degli atti notificati, con l'indicazione di tutti i dati relativi alla notificazione e delle cause di mancata notificazione, delle conseguenti attività cautelari ed esecutive svolte, degli atti discaricati ed annullati, dei rimborsi, dello stato di eventuali procedure concorsuali intervenute, dei crediti riscossi e di quelli da dichiarare inesigibili, con indicazione delle cause di inesigibilità e di ogni altra informazione utile al Comune.

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

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

b) rendicontare e riversare le somme incassate;

c) trasmettere al Comune, e consentire al medesimo di visualizzare a sistema, una rendicontazione periodica sintetica dettagliata, per ciascun flusso di versamento, finalizzata alla corretta imputazione contabile delle somme incassate, a cadenza mensile, entro il giorno 20 del mese successivo a quello cui fanno riferimento le riscossioni, o secondo la migliore tempistica indicata nell'offerta tecnica, distinta per Ufficio del Comune che ha emesso la lista di carico, nonché contenente l'indicazione almeno delle seguenti voci:

- delle somme incassate, distinte per lista di carico, tipologia di tributo/entrata, sanzioni, interessi e recupero spese;
- degli accertamenti contabili, per le opportune riconciliazioni ed imputazioni, qualora indicati nelle liste di carico;
- della rimborsi effettuati e della relativa tipologia/causale;
- del numero di lista di carico, c.f.-p.iva del debitore e numero provvedimento (se presente);
- dell'anno di imposta;
- delle modalità e della data di versamento;
- del compenso spettante al Concessionario, con distinzione fra quanto a carico del Comune e quanto, eventualmente, a carico del debitore;
- del netto spettante al Comune;
- del netto spettante alla Provincia (se trattasi di tassa smaltimento rifiuti), che il Concessionario è tenuto a versare al Comune;
- dell'iva, se ed in quanto dovuta;
- del riparto finale delle somme incassate distintamente per comune/provincia, il totale versato e gli estremi del riversamento;
- delle spese postali e/o di notifica corrisposte dal debitore e che spettano al Concessionario;
- delle spese relative alle procedure cautelari ed esecutive corrisposte dal debitore e che spettano al Concessionario;
- delle somme, eventualmente, rimborsate al debitore.

4. Con l'assunzione del servizio, il Concessionario assume la qualifica di agente contabile e, come tale, è soggetto alla responsabilità patrimoniale e al giudizio della Corte dei conti, come previsto dall'art. 93 del decreto legislativo 18 agosto 2000, n. 267 e dall'art. 25 del decreto legislativo 13 aprile 1999, n. 112.

5. Il Concessionario, oltre al rendiconto della gestione, è tenuto a rendere il conto giudiziale della gestione secondo le previsioni del citato art. 93, comma 2, del D. Lgs. 18 agosto 2000, n. 267, entro 30 giorni dalla chiusura dell'esercizio. Si applicano, a tal fine, le disposizioni contenute nell'art. 233 del D.Lgs. n. 267/2000 e nell'articolo 74 del R.D. n. 2440/1923.

6. La mancata presentazione del conto giudiziale comporta la decadenza della concessione e la denuncia del fatto alla Corte dei conti.

7. In riferimento alla tassa rifiuti deve essere data separata indicazione dell'importo incassato a titolo del tributo dovuto alla Provincia (all'art. 19 del D.Lgs. 30 dicembre 1992 n. 504) per le funzioni di tutela, protezione e igiene dell'ambiente, che il Concessionario è tenuto a versare al Comune.

8. Su richiesta dell'Ente, il Concessionario è tenuto a fornire dati sulla situazione aggiornata dello stato della riscossione, delle procedure cautelari ed esecutive in corso, nonché delle eventuali richieste di rateizzazione, con il dettaglio delle rispettive percentuali di riscossione con profondità storica.

H. SISTEMA INFORMATIVO, GESTIONE BANCHE DATI, ANALISI E STATISTICHE - SPECIFICHE TECNICHE

1. Il Concessionario deve disporre di un sistema informativo che consenta di gestire le attività oggetto del servizio, garantendo la massima affidabilità e completezza del sistema ed una rapida rendicontazione, sia per quanto attiene la gestione contabile del servizio, che per quanto riguarda le posizioni dei singoli contribuenti e la storicità di tutte le fasi della procedura.
2. L'applicativo dovrà essere affidabile ed idoneo a costituire una banca dati completa, dettagliata e flessibile, che permetta l'interrogazione puntuale delle posizioni debitorie con più chiavi di ricerca, una rapida rendicontazione delle somme incassate, l'estrapolazione di dati statistici, anche ai fini della redazione del bilancio comunale, e permetta, altresì, eventuali modifiche tecniche conseguenti ad evoluzioni della normativa.
3. Il Concessionario deve definire un sistema informativo che consenta la produzione di un ampio ventaglio di statistiche riferite a tutte le informazioni delle singole liste di carico. Per la migliore relazione con i contribuenti, è necessario dimostrare tutte le posizioni debitorie di un debitore, identificato per codice fiscale, indipendentemente dalla lista di carico e dal tipo di tributo o altra entrata.
4. Le attività di consultazione, a favore degli addetti dell'Ente (a favore dei quali occorre una specifica formazione per l'utilizzo del software, da svolgersi presso gli uffici comunali, con costi a carico del Concessionario), di tutte le posizioni affidate, nonché di tutti i dati delle proprie lavorazioni, vengono assicurate con modalità informatiche, con possibilità di estrazione e comunicazione massiva dei dati, idonea e compatibile per aggiornare la banca dati comunale. Il sistema informativo deve, inoltre, consentire l'elaborazione di report relativi alle attività svolte, alle riscossioni avvenute e allo stato dei crediti non ancora riscossi.
5. L'applicativo dovrà permettere l'accesso gratuito al portale, a mezzo web-services, previa una registrazione, anche ai debitori, per consentire la verifica della propria posizione e di effettuare pagamenti on-line del debito;
6. In particolare, a titolo indicativo, ma non esaustivo, il sistema informativo si comporrà dei seguenti tre moduli:
 - a) **Applicativo Gestionale:** il sistema gestisce i flussi informativi e permette il corretto aggiornamento della banca dati attraverso funzionalità di sportello e processi automatizzati. La banca dati potrà essere interrogata puntualmente dagli operatori del Concessionario e del Comune. Dovrà fornire la rendicontazione delle somme incassate e un sistema di reportistica che copra le analisi e le statistiche di cui ai punti precedenti. Inoltre, il sistema dovrà includere le funzionalità per il calcolo degli importi dovuti, comprensivi degli interessi legali e oneri accessori, produrre e gestire i piani rate e interfacciarsi con i sistemi informativi dei soggetti terzi per la postalizzazione delle comunicazioni verso il debitore. Ai fini della verifica della situazione economica, patrimoniale e reddituale dei contribuenti, il sistema dovrà essere in grado di interfacciarsi con i sistemi informativi dei pubblici registri e di eventuali altri soggetti terzi.
 - b) **Canale di comunicazione** tra i sistemi del Concessionario ed i sistemi dell'Ente per consentire l'utilizzo reciproco di servizi informatici e lo scambio di flussi informatici tramite protocolli condivisi.
 - c) **Sistema applicativo per la gestione della relazione con il debitore:** il sistema gestisce l'acquisizione, la digitalizzazione e la conservazione della documentazione inviata dal debitore. Inoltre, fornisce ai contribuenti le informazioni sullo stato delle posizioni debitorie.

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

6. a) Applicativo Gestionale

→ Il sistema informativo dovrà essere in grado di gestire compiutamente le seguenti fasi funzionali del servizio:

- acquisire le liste di carico;
- produrre le diverse tipologie di documenti per linea di servizio/tributo;
- produrre liste/flussi da utilizzare per la stampa e la notifica;
- monitoraggio dell'avvenuta postalizzazione degli atti ingiuntivi;

- reiterazione delle ingiunzioni non notificate per irreperibilità o trasferimento o altra motivazione, previa verifica presso l'anagrafe dei residenti del Comune o in anagrafe tributaria (per le persone fisiche) e presso la CCIAA competente per le aziende;
- gestire in maniera automatizzata l'intera attività di riscossione coattiva con tracciatura delle singole operazioni su ogni singolo debitore;
- accesso ai dati relativi ai pagamenti effettuati in relazione agli atti inviati, con possibilità di estrazione di un tracciato *record* degli stessi;
- gestire e monitorare la dinamicità dei carichi attraverso eventuali sgravi, sospensioni e revoca sospensioni, rateazioni e revoca rateazioni ecc..;
- acquisire i flussi di incasso;
- riconciliare le somme incassate con i carichi;
- rendicontazione degli incassi;
- rendicontazione dello stato degli atti;
- identificazione della lista degli utenti morosi, con indicazioni sul grado di solvibilità degli stessi;
- monitoraggio dei pignoramenti presso terzi, ivi compresi quelli a valere sul quinto dello stipendio, dei pignoramenti mobiliari e immobiliari, dei fermi amministrativi e della vendita dei beni pignorati;
- rendicontazione finale (debiti pagati, scaricati, rateizzati, quote inesigibili, esecuzioni, ecc.);
- conoscenza dell'esito per ogni atto stampato (ad esempio: scaricato, pagato, impugnato, irreperibile);
- per ciascuna tipologia di entrata o per ciascuna lista di carico, i dati relativi a:
 - situazione generale e dettagliata degli atti emessi (ingiunzioni, preavvisi, atti relativi alle procedure cautelari ed esecutive);
 - situazione debitoria e procedurale aggiornata di ogni singolo debitore, con il dettaglio delle singole voci del debito;
- gestire tutte le attività di front e back office, nonché di assistenza al debitore che riguardano l'attività oggetto del servizio nella misura richiesta dalla dimensione dell'attività;
- acquisire flussi di output da procedure gestionali in uso al Comune;
- gestire tutte le comunicazioni per la tutela del credito e i relativi esiti di notifica;
- gestire tutte le procedure cautelari, esecutive e concorsuali;
- restituire all'Ente i flussi riepilogativi delle attività di riscossione effettuate, per consentire l'aggiornamento dei sistemi informativi gestionali interni o esterni.

→ Durante ognuna delle fasi descritte dovrà essere possibile per il Comune monitorare lo stato delle riscossioni di propria competenza per ogni posizione debitoria. Gli operatori comunali dovranno essere dotati di una serie di funzionalità che permettano l'effettuazione di ricerche sui dati contenuti all'interno dell'applicativo. Il sistema di ricerche dovrà garantire le seguenti operazioni:

- ricerca per codice fiscale o dati anagrafici di tutte le posizioni debitorie del debitore;
- ricerca per lista di carico e tipologia di entrata;
- visura aggregata della situazione generale e dettagliata delle comunicazioni emesse dal Concessionario;
- visura delle rendicontazioni dettagliate degli incassi, ai fini della regolarizzazione contabile da parte dell'Ente degli incassi in bilancio.

→ Tutte le informazioni visionate dall'operatore comunale dovranno essere esportabili nei formati standard più diffusi (a titolo esemplificativo e non esaustivo XML, CSV, XLS, ODT, PDF).

→ Il sistema informativo deve, inoltre, rispettare il principio generale di garanzia di continuità di servizio in tutte le sue componenti secondo i Livelli di Servizio, di cui al successivo punto K) del presente Capitolato;

→ Il sistema proposto dovrà rispondere ai requisiti generali di seguito descritti:

- utilizzo di funzionalità transazionali possibilmente in tempo reale o, comunque, con aggiornamenti settimanali;
- gestione esclusivamente parametrica e tabellare dei dati variabili previsti dall'applicazione;
- completa storicizzazione delle informazioni presenti nella base dati;
- funzionalità di reporting, interrogazione ed esportazione selettiva della base dati con modalità non predefinite per effettuare elaborazioni di tipo statistico e con possibilità di produrre reportistica in forma grafica e tabellare, e estrazioni nei formati standard più diffusi (ad es. PDF, XML, ODT, CSV, XLS);
- schedulazione differita delle elaborazioni massive con possibilità di monitoraggio sull'andamento dell'elaborazione stessa;
- possibilità di esportare i dati sintetici e riassuntivi ed altre informazioni opportunamente elaborate nei formati standard più diffusi;
- rispondenza alla normativa vigente;
- garantire la performance complessiva del sistema in termini di tempi di risposta alle interrogazioni.

6.b) Canale di comunicazione

I flussi per l'interscambio di dati tra il Comune ed il Concessionario dovrà avvenire su rete Internet, attraverso canali sicuri, come ad esempio protocollo IPsec, VPN, cooperazione applicativa.

Tale comunicazione permetterà l'utilizzo di servizi informatici fra i sistemi del Concessionario e del Comune e lo scambio di flussi informatici.

6.c) Sistema applicativo per la gestione della relazione con il debitore

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

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

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

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

La fonte dei dati deve partire dalle informazioni presenti anche nelle banche dati del Comune e deve essere periodicamente aggiornata. Inoltre, deve essere possibile seguire la storia dei rapporti intrattenuti con i contribuenti nelle diverse fasi di lavorazione della pratica.

L'archiviazione delle comunicazioni deve presentare le funzionalità di consultazione e di ricerca.

L'archivio dei documenti dovrà essere raggiungibile dalle postazioni dell'Ente e dalle postazioni di front office e del call center del Concessionario per permettere agli operatori di mostrare ai cittadini i dettagli della specifica posizione.

La piattaforma dovrà essere in grado di gestire in maniera automatica le comunicazioni multicanale con il cittadino.

La piattaforma dovrà permettere agli operatori di gestire le singole comunicazioni con il cittadino e di tenerne traccia a livello informatico.

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

7.1 Assistenza agli utenti: il servizio di Assistenza agli utenti, che sarà a completo carico del Concessionario e consisterà sia nell'erogazione del servizio di assistenza tramite Call-Center, per le tematiche specifiche descritte nel presente documento e nel rispetto dei Livelli di Servizio contrattuali, sia nella collaborazione con i servizi ICT del Comune per la risoluzione di problemi specifici a funzionalità di scambio dati.

7.2 Dettaglio attività richieste al Concessionario e modalità operative. Si riportano di seguito le attività che dovranno essere garantite dall'Assistenza del Concessionario:

- tracciatura della chiamata nel proprio sistema di Trouble Ticketing (TT) con assegnazione della classe di urgenza e di un numero di riferimento;
- tracciatura dell'iter del problema e sorveglianza del rispetto dei tempi d'esecuzione dell'intervento, in base ai Livelli di Servizio contrattuali;
- analisi del problema e risoluzione ovvero trasferimento della segnalazione al Comune, se non di competenza;
- descrizione della soluzione adottata;
- coordinamento di tutte le attività (anche effettuate da terzi) necessarie per la completa soluzione del problema con conseguente chiusura della chiamata;
- funzionalità interattive per report e statistiche, tali da consentire al Comune la verifica dei Livelli di Servizio contrattuali. Rispetto a tale reportistica riepilogativa e di dettaglio, i contenuti, in linea con quanto previsto dal presente Capitolato, saranno condivisi successivamente, in tempo utile per l'avvio del servizio.

Si precisa inoltre che, in riferimento alle modalità operative, il Concessionario dovrà:

- designare un proprio referente per l'Assistenza che si interfacerà con il referente del Comune;
- fornire un'utenza sul proprio sistema di TT al referente del Comune per consentire verifiche e/o consultazioni sul ciclo di vita dei problemi di competenza del Concessionario.

Le procedure operative previste per lo scambio di informazioni, inerente alla risoluzione delle segnalazione e per il dettaglio richiesto sulla reportistica di controllo, saranno condivise con il Concessionario nel corso del primo incontro operativo.

Si precisa che il servizio di Call- Center del Concessionario dovrà essere disponibile per tutta la durata del contratto, in tutti i giorni lavorativi (lun.-ven.) dell'anno.

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

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

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

I. CANALI DI PAGAMENTO

1. Il Concessionario mette a disposizione dei debitori almeno i seguenti canali di pagamento:

- bollettino di conto corrente postale;
- strumenti di pagamento elettronico attraverso Internet, senza oneri a carico del Comune;
- bonifico bancario;
- Modello F24, se previsto;
- presso il proprio sportello sul territorio comunale tramite bancomat o carta di credito;
- presso istituti bancari, convenzionati con il Concessionario, con almeno n. 3 sportelli sul territorio comunale, senza applicazione di commissioni a carico del debitore;
- Pago PA;
- altri canali che l'Amministrazione Comunale ritenesse opportuno attivare;
- altre forme di pagamento eventualmente previste nell'offerta presentata in sede di gara.

J. MODALITÀ DI RIVERSAMENTO

1. Il Concessionario deve provvedere:

a) Alla gestione di appositi conti correnti postali o bancari intestati al Comune di Alessandria e dedicati alla riscossione coattiva delle entrate del Comune, sui quali devono affluire tutte le somme riscosse;

b) all'incasso diretto – con i canali di pagamento individuati al precedente paragrafo I) del presente Capitolato - degli importi dovuti dai contribuenti e conseguenti alle attività ad esso affidate ed al riversamento alla Tesoreria Comunale, per ogni singola entrata, con cadenza quindicinale, dell'ammontare delle somme riscosse (al netto delle spese di notifica e di procedura) ed un riepilogo riportante l'importo riscosso per ciascuna entrata, oltre al dettaglio delle singole voci; ai fini della decorrenza dei termini di versamento, le somme si intendono riscosse come di seguito specificato:

| Modalità di versamento | Giorno in cui si intendono riscosse |
|---|---|
| Contanti | Giorno lavorativo successivo a quello di versamento |
| Versamento a mezzo banca o servizio postale | Terzo giorno lavorativo successivo a quello di versamento |
| Pago bancomat o mezzi equivalenti | Giorno lavorativo successivo a quello di versamento |

d) a emettere, entro il giorno 20 del mese successivo cui fanno riferimento le riscossioni, fattura mensile per l'importo spettante a titolo di compenso, ai sensi dell'art. 4 del presente Capitolato; la fattura dovrà riportare, in allegato, il rendiconto, di cui alla precedente lett. G); nell'eventualità che il compenso debba essere suddiviso fra Comune e debitore, il Concessionario sarà tenuto ad emettere fatture distinte;

e) a versare il Tributo ambientale, di cui all'art. 19 del D.Lgs. 30 dicembre 1992 n. 504 al Comune, come previsto al precedente alla precedente lett. G, punto 7;

f) all'aggiornamento della situazione debitoria di ogni singolo soggetto, oltre che alla conservazione ordinata e cronologica dei versamenti effettuati e delle relative quietanze, nonché dei riversamenti effettuati al Comune; il Concessionario è, altresì, tenuto,

se richiesto, ad inviare copia delle quietanze di riscossione, delle scritture contabili e degli estratti conto a giustificazione dei riversamenti.

2. Nel caso di pagamento con rateizzazioni, il compenso da riconoscere al Concessionario, oltre all'IVA, se dovuta, viene applicato ad ogni singola rata incassata.

3. Per il ritardato versamento delle somme dovute dal Concessionario, si applica un'indennità di mora pari al saggio degli interessi legali in vigore, maggiorato di tre punti, oltre alla penalità di cui al successivo art. 13 del presente Capitolato. Nel caso in cui il ritardato versamento di tali somme si verifichi due volte in un anno solare, l'Ente si riserva la facoltà di risolvere il contratto di concessione.

4. Perdurando il mancato riversamento, nei successivi cinque giorni, si farà luogo all'escussione della cauzione prestata, con obbligo di immediato reintegro.

K. LIVELLI DI SERVIZIO

1 Il grado di efficienza, efficacia e qualità dei servizi erogati a favore del Comune, viene determinato principalmente a fronte dei Livelli di Servizio minimi, di seguito indicati:

| ATTIVITA' | TEMPISTICHE DI EROGAZIONE SERVIZIO |
|---|--|
| <p>a) Acquisizione e verifica delle liste di carico fornite dall'Ente.</p> <p>b) Verifica anagrafiche/deceduti/ditta cessata.</p> <p>c) Elaborazione dei flussi per applicazione sanzioni e/o, interessi, se dovuti, recupero spese ed ogni altro onere accessorio secondo le modalità stabilite e concordate con l'Ente per le varie tipologie di entrata.</p> <p>d) Inserimento sul sistema informatico, per ciascuna lista di carico degli atti emessi e per ciascun debitore, le relative informazioni complete.</p> <p>e) Produzione del prospetto di sintesi e l'elenco di dettaglio su cui il responsabile dell'entrata porrà il proprio visto di autorizzazione/esecutività.</p> <p>f) Predisposizione stampa, imbustamento, invio per notifica delle ingiunzioni fiscali secondo le modalità di legge.</p> | <p>Entro 45 giorni dalla trasmissione delle liste di carico o, in casi particolari e motivati, nel termine inferiore indicato dal Comune e fatto salvo un maggior termine da concordare con l'Ente</p> |
| <p>g) Acquisizione in maniera informatizzata delle date di notifica, delle relate di notifica, delle ricevute di ritorno ed ogni altra informazione rilevante ai fini della gestione della posizione (tributaria e non) che consentirà l'aggiornamento della banca dati e la consultazione puntuale di tali informazioni.</p> | <p>5 giorni dalla disponibilità del dato e/o del documento</p> |
| <p>h) In relazione all'esito negativo del recapito è prevista la predisposizione della rinotifica nel rispetto delle modalità e dei termini di legge.</p> | <p>5 giorni dalla disponibilità del dato e/o del documento</p> |
| <p>i) Fornitura al Comune delle informazioni richieste riferite a singole pratiche trattate.</p> | <p>5 giorni dalla richiesta</p> |
| <p>j) Acquisizione dei flussi di versamento provenienti dai vari canali di pagamento.</p> | <p>5 giorni (tempi intercorrenti tra acquisizione flussi di versamento e aggiornamento delle posizioni debitorie)</p> |

| | |
|--|---|
| | |
| k) Riconciliazione bonifici e bollettini di conto corrente postale premarcati, compresi quelli bianchi o scartati, ed altri tipi di pagamento. | 5 giorni (tempi intercorrenti tra acquisizione flussi di versamento e aggiornamento delle posizioni debitorie) |
| l) Riconciliazione di eventuali versamenti eseguiti su conto della Tesoreria comunale. | 5 giorni (tempi intercorrenti tra acquisizione flussi di versamento e aggiornamento delle posizioni debitorie) |
| m) Gestione rateizzazione m.1) Acquisire le istanze presentate dai contribuenti e registrarle sul sistema informativo della riscossione. | 3 giorni dalla presentazione dell'istanza |
| m.2) Istruire la corrispondente pratica per determinare l'accettazione o il diniego della rateazione in base a quanto definito dall'Ente e dai relativi regolamenti, nonché per definire la scadenza delle rate, l'importo delle stesse comprensivo degli interessi di dilazione e degli oneri accessori, la cui distribuzione dovrà essere modulabile. | 5 giorni per procedura standard - 15 giorni per procedura con fideiussione |
| m.3) Comunicare al debitore il risultato dell'istruttoria e entro 5 giorni dall'evento trasmettergli il piano di rateazione. m.4) Sospendere tutti gli atti cautelativi e/o esecutivi previsti dall'iter di riscossione in capo al soggetto a cui è stata accolta la rateizzazione, fino a quando rispetta il piano di rateazione. m.5) Monitorare l'andamento degli incassi delle rate. m.6) Attivare, in caso di mancato pagamento e di decadenza automatica dal beneficio, in base a quanto definito dalle norme regolamentari dell'Ente, il procedimento di revoca del piano di rateazione. m.7) Revocare nel sistema informativo la sospensione dell'iter di riscossione. m.8) Comunicare al debitore la revoca del piano di rateazione ed il residuo importo a suo debito. m.9) Avviare nuovamente la fase propria dell'ingiunzione fiscale per il credito rimanente. m.10) Rendere disponibile al Comune su piattaforma Web, per ogni importo per il quale viene concesso il beneficio, il piano di rateazione che consenta il monitoraggio dei pagamenti. | Entro 5 giorni dall'evento |
| n) Valutazione e gestione delle attività cautelari ed esecutive, nonché dei relativi preavvisi. | Entro 90 (novanta) giorni dalla scadenza dell'atto o entro 150 (centocinquanta) giorni per le partite inferiori ad € 1.000,00 (mille/00), evitando la scadenza per prescrizione nel 100% dei casi (fatto salvo un maggior termine da concordare con l'Ente, in relazione alla durata delle eventuali attività stragiudiziali) |
| o) Raccolta, istruttoria e risposta in merito alle segnalazioni prodotte dal debitore, per sgravi, sospensioni e rimborsi. | Entro 30 giorni dal ricevimento della richiesta |
| p) Tempistica, in caso di segnalazione del debitore relativa a sgravi, sospensioni, ecc., per inoltro all'Ufficio competente, successiva informazione all'interessato, sospensione riscossione coattiva su indicazione dell'Ente, cancellazione procedure cautelari | Entro 5 giorni dall'evento |

| | |
|--|--|
| esecutive in caso di sgravio. | |
| q) Tempo medio di attesa allo sportello del Front-Office. | Non superiore a trenta minuti |
| r) Tempo di risposta a richieste pervenute via e-mail alla casella di posta elettronica. | Non oltre cinque giorni dalla richiesta |
| s) Numero massimo di contatti in coda per il Call-Center. | Non superiore a cinque |
| t) Tempo massimo di attesa al Call-Center. | Non superiore a dieci minuti nel 90% delle giornate di servizio |
| u) Chiamate in uscita da parte del servizio di Contact-Center per contatto dei contribuenti. | Almeno 5% dei contribuenti presenti in ogni lista di carico |
| v) Numero di reclami e/o segnalazioni pervenuti presso un indirizzo di posta dedicato e/o, se verbalmente espressi ad un operatore, opportunamente registrati, indicativi del grado di soddisfazione dell'utenza. | Non superiore allo 2% dei contatti di front office |
| z) L'affidabilità del sistema informativo viene misurata in termini di disponibilità dello stesso: per misurare la disponibilità si farà uso di un sistema di raggiungibilità del servizio e dei tempi di risposta del sistema, effettuato con opportuno software di monitoraggio. | Il numero di minuti del funzionamento del sistema dovrà essere superiore al 95% rispetto ai minuti totali del servizio |

4. Il Concessionario deve garantire un sistema di misurazione di tali Livelli di Servizio da parte del Comune.

5. Il periodo di osservazione assunto a riferimento per l'esame dei risultati del monitoraggio sarà il semestre. Il Concessionario si impegna, dunque, a rendicontare semestralmente l'andamento dei valori sopra indicati.

Art. 9 – DISCARICO PER INESIGIBILITA'

1. Ai fini del discarico delle quote affidate in riscossione, relativamente ad ogni lista di carico consegnata entro il primo semestre di ogni anno, il Concessionario è tenuto a predisporre e a trasmettere al Comune, anche in via telematica, purché in formato elaborabile/editabile, la comunicazione d'inesigibilità entro il 30/06 del terzo anno successivo all'anno di consegna della lista, mentre, per ogni lista di carico consegnata nel secondo semestre di ogni anno, il Concessionario è tenuto a predisporre e a trasmettere al Comune, anche in via telematica, purché in formato elaborabile/editabile, la comunicazione d'inesigibilità entro il 31/12 del terzo anno successivo all'anno di consegna della lista; entro gli stessi termini e con le stesse modalità, il Concessionario è tenuto a predisporre e trasmettere al Comune le richieste di rimborso degli importi degli oneri maturati per procedure infruttuose da rimborsare, debitamente dettagliate con riferimento ai soggetti, alle procedure attivate, alla date ed ai tempi di attivazione delle stesse.

2. Equivalente, ma distinta, comunicazione d'inesigibilità è trasmessa se, alla scadenza del suddetto termine, le quote sono interessate da procedure cautelari e/o esecutive avviate, da contenzioso pendente, da insinuazioni in procedure concorsuali ancora aperte, ovvero da rateizzazioni in corso o accordi di ristrutturazione non conclusi; in tale caso, la comunicazione assume valore informativo e deve essere integrata, con successiva specifica comunicazione d'inesigibilità, entro il 31 dicembre dell'anno di chiusura delle attività in corso, ove il credito non sia stato integralmente riscosso.

3. Per ogni quota ritenuta inesigibile, il Concessionario deve produrre adeguata documentazione comprovante l'inesigibilità del credito e volta ad esplicitare tutte le procedure di riscossione intraprese, le indagini svolte ed a motivare le ragioni dell'inesigibilità del credito, oltre a mettere a disposizione dell'Ente richiedente tutta la documentazione relativa alle spese sostenute per le svolgimento delle suddette procedure.

4. Una volta verificata l'inesigibilità e, comunque, entro 6 mesi dalla presentazione della relativa comunicazione, il Comune, con formale provvedimento, discarica le somme inesigibili e riconosce il rimborso delle spese sostenute dal Concessionario per lo svolgimento delle procedure, ex D.M. 21.11.2000 e s.m.i., al netto della percentuale di ribasso offerta, riferita alla Tabella A, ai sensi dell'art. 4, comma 8, del presente Capitolato o per l'importo documentato, nel caso i cui sia stato concordato con l'Ente di

far ricorso, anziché alle procedure privilegiate di cui al D.P.R. 602/73, alle procedure giudiziali ordinarie disciplinate dal c.p.c. per il recupero del credito.

5. Costituiscono causa di perdita del diritto al discarico e al rimborso delle spese procedurali e di notifica (oltre a quelli previsti per legge):

a) mancato rispetto imputabile all'affidatario dei termini per l'invio per la notifica degli atti e per l'avvio delle procedure cautelari ed esecutive;

b) mancato svolgimento ed attivazione delle procedure cautelari ed esecutive su tutti i beni aggredibili del debitore, e/o eredi o aventi causa, salvo dimostrazione da parte del Concessionario dell'effettiva impossibilità all'attivazione ed allo svolgimento di tali procedure;

c) mancata riscossione del credito, nel rispetto dei termini di legge e di regolamento, per vizi ed irregolarità compiuti dall'affidatario nell'attività di notificazione degli atti e, comunque, nell'ambito delle procedure cautelari ed esecutive da intraprendere.

d) la mancata comunicazione di inesigibilità entro il termine di cui al precedente comma 1, fatta eccezione per le procedure di particolare complessità che siano ancora in corso alla scadenza del predetto termine e che siano state tempestivamente segnalate dal Concessionario al Comune.

6. Resta fermo che il Concessionario, in caso di inesigibilità comprovata per causa a lui imputabile, dovrà versare al Comune, entro trenta giorni dalla relativa richiesta, l'intera quota, onnicomprensiva degli interessi, calcolati al tasso legale dalla data della presa in carico. Qualora il Concessionario non proceda al pagamento, il Comune è autorizzato alle compensazioni contabili in sede di liquidazione dei corrispettivi o, a sua insindacabile scelta, con escussione della cauzione.

7. Le spese, anche processuali, in caso di soccombenza del Concessionario, restano a carico dello stesso.

8. Il Concessionario si obbliga, al termine della scadenza della concessione, di consegnare al nuovo affidatario della concessione tutta la documentazione e gli atti inerenti le pratiche di riscossione inesigibili non ancora completate.

Art. 10 – TRACCIABILITA' DEI FLUSSI FINANZIARI

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

a) a utilizzare per la presente concessione uno o più conti correnti bancari o postali ad essa dedicati, in via esclusiva, accesi presso banche o presso la società "Poste Italiane S.p.A.", fermo restando quanto previsto dall'art. 3, comma 5, della legge citata;

b) a registrare su tali conti correnti dedicati tutti i movimenti finanziari relativi alla presente commessa;

c) ad effettuare tutti i movimenti finanziari relativi alla presente commessa tramite lo strumento del bonifico bancario o postale, o altri strumenti di incasso o di pagamento idonei a consentire la piena tracciabilità delle operazioni, salvo quanto previsto dall'art. 3, comma 3, della legge citata;

d) a riportare negli strumenti di pagamento, in relazione a ciascuna transazione posta in essere dall'Ente Concedente, il codice identificativo di gara (CIG), pena l'irricevibilità della fattura medesima;

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

f) a consentire, al Responsabile dell'Esecuzione, l'accesso informatico ai conti correnti bancari o postali dedicati, nei quali confluiranno tutti i versamenti effettuati dai debitori nel corso dell'espletamento dell'attività di recupero dei crediti, per la sola visualizzazione delle operazioni che vengono compiute sui conti; a tal fine, il Concessionario s'impegna anche a comunicare nei termini di cui alla precedente lettera e), le relative chiavi di accesso;

g) a non variare i conti correnti bancari o postali senza la preventiva autorizzazione del Comune;

2. Con riferimento agli obblighi di cui all'art. 3, commi 8 e 9, della Legge 13 agosto 2010 n. 136, le Parti danno atto che, ai sensi dell'art. 19 del presente Capitolato è vietata al Concessionario qualsiasi forma di cessione del contratto o di subconcessione, anche parziale, del servizio.

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

Art. 11 - VIGILANZA E CONTROLLI

1. Il Comune controllerà le attività del Concessionario attraverso il proprio Responsabile dell'Esecuzione con funzione di supervisione e controllo sul puntuale adempimento da parte del Concessionario degli obblighi contrattuali. Il Responsabile, sulla base delle risultanze dell'attività di coordinamento, direzione e controllo tecnico, segnalerà gli esiti dei controlli al Dirigente competente e di concerto con quest'ultimo, potrà dare al Concessionario direttive e istruzioni, ferma restando la piena autonomia di quest'ultimo di organizzare l'intero servizio secondo i propri programmi imprenditoriali e i propri criteri gestionali.

2. I servizi di cui al presente Capitolato saranno, quindi, eseguiti sotto la vigilanza del Comune che accerterà la regolarità dell'operato dell'aggiudicatario, l'efficienza e l'efficacia della riscossione, nonché il rispetto dei tempi e delle modalità di effettuazione dei servizi, oltre che delle disposizioni normative vigenti e degli obblighi contrattuali.

3. Il Comune si riserva di eseguire, in qualsiasi momento, ispezioni, verifiche e controlli sull'andamento del servizio (dei quali verrà redatto apposito verbale), in modo da accertare che le attività svolte siano conformi alle disposizioni normative ed alle condizioni contrattuali.

4. Il Concessionario è tenuto a sottoporsi a tutti i controlli amministrativi, statistici e tecnici, nonché all'esame degli atti d'ufficio, che il Comune riterrà opportuno eseguire, oltre che a fornire al Comune tutte le notizie e la documentazione che gli saranno richiesti, nel termine di 5 giorni dalla richiesta, fatto salvo un maggior termine, concordato con l'Ente, per situazioni particolari o definite dalla normativa.

5. Il Concessionario, durante lo svolgimento delle attività previste, dovrà tener conto di osservazioni, chiarimenti, suggerimenti e richieste, formulate dall'Amministrazione e, all'occorrenza, apportare le necessarie integrazioni, senza che ciò possa comportare alcun aumento dei compensi stabiliti per l'espletamento dell'incarico conferito.

6. Eventuali contestazioni dovranno essere notificate al Concessionario, mediante lettera raccomandata A.R. o PEC, nella quale dovranno essere elencate analiticamente le motivazioni degli eventuali rilievi mossi. Il riscontro delle contestazioni deve avvenire in forma scritta, sempre tramite lettera raccomandata A.R. o PEC, entro e non oltre dieci (10) giorni dalla data di ricevimento della suddetta lettera di contestazione.

7. Il Concessionario dovrà, altresì, istituire la tenuta contabile dei registri, bollettari e stampati previsti dalla normativa vigente.

Art. 12 – PERSONALE

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

2. L'affidatario si obbliga, altresì, ad applicare, nei confronti dei propri dipendenti occupati nelle attività contrattuali, le condizioni normative e retributive non inferiori a quelle risultanti dai contratti collettivi ed integrativi di lavoro applicabili alla data di stipula del Contratto alla categoria e nelle località di svolgimento delle attività, nonché le condizioni risultanti da successive modifiche ed integrazioni.

3. Il personale del Concessionario impiegato per lo svolgimento delle attività oggetto del presente Capitolato agirà sotto la diretta ed esclusiva responsabilità del medesimo. Il Concessionario dovrà disporre di personale e mezzi adeguati a garantire il regolare e corretto funzionamento delle attività, attraverso l'impiego delle necessarie figure professionali, adeguatamente formate e qualificate e, comunque, qualitativamente idonee allo svolgimento dell'incarico.

4. Entro quindici giorni dall'avvio del servizio, il Concessionario provvederà alla presentazione all'Ente del proprio Piano di Sicurezza, anche ai fini delle verifiche dei dati ed adempimenti previsti dal D.Lgs. n. 81/2008 e successive modificazioni ed integrazioni.

5. Ai sensi dell'art. 2, comma 3, del D.P.R. 16 aprile 2013 n. 62 (*Regolamento recante codice di comportamento dei dipendenti pubblici*), gli obblighi di condotta previsti da tale decreto e dal Codice di comportamento dei dipendenti del Comune, sono estesi, per quanto compatibili, nei confronti dei collaboratori a qualsiasi titolo di imprese fornitrici di beni o servizi in favore dell'Amministrazione.

6. Il Comune rimane completamente estraneo ai rapporti giuridici ed economici che intervengono tra la società affidataria ed il personale. Nessun diritto potrà essere fatto valere verso l'Amministrazione concedente, se non previsto da disposizioni di legge. Nessuna somma aggiuntiva è riconosciuta per maggiori oneri che dovessero intervenire nel periodo di vigenza del contratto.

7. Il Concessionario è interamente responsabile dell'operato dei propri dipendenti che sono tenuti ad un comportamento improntato alla massima correttezza e riservatezza; devono agire con la diligenza professionale dovuta, mantenendo contegno rigoroso e corretto e devono esporre apposito tesserino di riconoscimento, prodotto dal Concessionario, corredato di foto e generalità del lavoratore, con l'indicazione del datore di lavoro.

Art. 13 – PENALI

1 Il Responsabile dell'Esecuzione del contratto, coadiuvato dagli altri soggetti individuati dal Comune, procederà all'accertamento della conformità del servizio reso rispetto alle prestazioni contrattuali, nonché alle attività previste nell'offerta tecnica. Qualora si riscontrassero violazioni delle prescrizioni contrattuali o ritardi nell'esecuzione per quanto attiene alla puntualità, alla qualità, alla regolare e corretta esecuzione del servizio, con riferimento ai Livelli di Servizio, sopra indicati all'art. 8, punto K, si procederà all'immediata contestazione delle circostanze rilevate, a mezzo raccomandata a/r o posta elettronica certificata, intimando al Concessionario di adempiere a quanto necessario per il rispetto delle specifiche contrattuali, entro il termine di volta in volta indicato.

2. Il Concessionario potrà inviare le proprie controdeduzioni, sempre via PEC o a mezzo raccomandata A.R, entro il termine di 10 (dieci) giorni dalla ricezione della contestazione.

3. Decorso il suddetto termine, qualora non pervengano le giustificazioni o le stesse non siano ritenute accettabili, si procederà con provvedimento motivato all'applicazione di una penalità nella misura di seguito indicata:

a) per ciascuna giornata di ritardo, rispetto ai tempi di erogazione del servizio, di cui al precedente art. 8, punto K, riferito ai Livelli di Servizio: € 100,00 (cento/00);

b) per ciascuna giornata in cui si supera il tempo medio di attesa allo sportello previsto al richiamato punto K, lett. q): € 100,00 (cento/00);

c) per ciascuna telefonata che supera il numero previsto di contatti in coda o che supera il tempo massimo di attesa di cui al richiamato punto K, lett. s) e lett. t): € 50,00 (cinquanta/00);

d) per ciascun reclamo e/o segnalazione superiore al 2% dei contatti di front office, di cui al richiamato punto K, lett. v): € 300,00 (trecento/00);

e) in caso di disponibilità del sistema informativo inferiore rispetto ai Livelli di Servizio (95% del funzionamento del sistema rispetto ai minuti totali del servizio), di cui al richiamato punto K, lett. z): € 1.000,00 (mille/00);

f) per ciascuna posizione debitoria prescritta per cause imputabili al Concessionario: 100% della pretesa creditoria e disconoscimento delle spese di procedura e notifica;

g) per il mancato rispetto dei termini di riversamento, di cui al precedente art. 8, punto J, comma 1, lett. c) riferito alle modalità di riversamento: 6% dell'importo da riversare, oltre all'indennità di mora pari al saggio degli interessi legali in vigore, maggiorato di tre punti;

h) in caso di errore nella determinazione del compenso e/o nella definizione delle somme da riversare, rispetto agli importi incassati, tenuto conto di quanto stabilito ai precedenti artt. 4 e 8, punto J: € 150,00 (centocinquanta/00) per ogni errore commesso;

i) per ogni giorno di ritardo nella produzione di documentazione e giustificativi richiesti, rispetto ai termini assegnati dal Responsabile per l'Esecuzione del contratto, anche nell'ambito dell'attività ispettiva, di cui al precedente art. 11, comma 4: € 250,00;

j) per ogni giorno di ritardo nell'attivazione di ognuno dei servizi di Front-Office, Call-Center e Contact-Center, di cui al precedente art. 6: € 500,00 (cinquecento/00);

k) per inidonea o incompleta attivazione del sistema informativo, di cui al precedente artt. 6 e 8, lett. H) riferita al sistema informativo: da Euro 100,00 (cento/00) per ogni giorno di ritardo nel corretto adempimento;

l) per ogni giorni di ritardo nella presentazione o incompletezza del report tecnico-contabile, di cui al precedente art. 6 o delle rendicontazioni, di cui al precedente art. 8, punto G) riferito alle rendicontazioni contabili degli atti emessi e degli incassi: € 100,00 (cento/00);

m) per aver disatteso le controdeduzioni dei debitori risultate poi fondate e determinanti: tutte le spese e gli oneri di procedura rimarranno a carico del Concessionario;

n) in caso di mancato trasferimento, di cui al successivo art. 25, al Comune o - su richiesta dell'Amministrazione – al soggetto subentrante, in un formato compatibile e standard di mercato, delle banche dati aggiornate e degli archivi informatici e cartacei dei contribuenti detenuti in conseguenza dell'affidamento della concessione: € 20.000,00 (ventimila/00);

o) per ogni giorno di ritardo in caso di inottemperanze delle tempistiche e delle modalità operative stabilite nel presente Capitolato e non già indicate nei punti precedenti: € 100,00 (cento/00);

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

5. È comunque fatto salvo il risarcimento, ai sensi dell'art. 1218 del cod. civile, degli eventuali maggiori danni patiti dal Comune.

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

7. Le penali comminate nel corso dell'intera durata contrattuale non possono superare complessivamente il 10% del valore del contratto; al verificarsi di tale ipotesi, il Comune avrà la facoltà di risolvere il contratto ex art. 1456 c.c., a seguito di diffida da comunicare con raccomandata a/r o posta elettronica certificata, così come in caso di reiterate violazioni delle norme contrattuali e delle attività previste nell'offerta tecnica.

8. In caso di applicazione di penali, il Comune non corrisponderà il compenso stabilito per le prestazioni non eseguite o non correttamente eseguite, salvo il risarcimento del maggiore danno subito.

9. Il Comune ha facoltà di sospendere, in tutto o in parte, i pagamenti al Concessionario cui siano state contestate inadempienze, fino a quando lo stesso non si sarà adeguato agli obblighi assunti, ferma restando l'applicazione di eventuali penalità e delle più gravi sanzioni previste.

10. L'inesatto adempimento o i ritardi, determinati da cause di forza maggiore, dovranno essere tempestivamente comunicati dal Concessionario al Responsabile dell'Esecuzione del contratto mediante lettera raccomandata a/r o posta elettronica certificata.

11. Le contestazioni, se rilevanti, verranno comunicate alla Commissione per la gestione dell'Albo dei soggetti abilitati ad effettuare attività di liquidazione, di accertamento e di riscossione dei tributi, di cui all'art. 53 del D. Lgs. 446/97 ed al D.M. 9.3.2000, n. 289.

Art. 14 – GARANZIA DEFINITIVA

1. Il Concessionario, ai fini della sottoscrizione del contratto di concessione, è tenuto a costituire una garanzia definitiva ai sensi dell'art. 103, comma 1, del Codice pari al 10% dell'importo contrattuale come risultante dall'offerta del Concessionario, a pena di revoca dell'aggiudicazione della concessione.

2. La cauzione definitiva s'intende estesa a tutti gli accessori del debito principale ed è prestata a garanzia dell'esatto e corretto adempimento di tutte le obbligazioni del Concessionario, anche future, ai sensi e per gli effetti dell'art. 1938 cod. civ., nascenti dall'esecuzione del contratto, nonché del risarcimento dei danni derivanti dall'eventuale inadempimento delle obbligazioni stesse, salva comunque la risarcibilità del maggior danno. Pertanto il Comune ha diritto di valersi direttamente della garanzia anche in caso di applicazione delle penali, di cui al precedente art. 13.

3. La garanzia definitiva è costituita secondo le modalità di cui agli artt. 103 e 93 del Codice.

In ogni caso, la garanzia deve contenere la clausola espressa in cui viene attribuita al Comune creditore la facoltà di procedere direttamente all'escussione del garante, ovvero prevedere espressamente la rinuncia al beneficio della preventiva escussione del debitore principale, la rinuncia all'eccezione di cui all'art. 1957, 2° comma, del Codice Civile, nonché l'operatività della garanzia stessa entro 15 (quindici) giorni a semplice richiesta scritta del Comune.

4. Qualora il Comune si avvalga in tutto o in parte della cauzione, il Concessionario ha l'obbligo di reintegrarla entro il termine di 10 (dieci) giorni lavorativi decorrenti dal verificarsi della riduzione, anche a prescindere dalla specifica richiesta dell'Ente, a pena di decadenza della concessione, ai sensi dell'art. 13, comma 1, lettera d), del D.M. 11 settembre 2000 n. 289 e del precedente art. 13 del Capitolato.

5. La cauzione verrà svincolata, con provvedimento dirigenziale, previa verifica dell'esatto adempimento delle obbligazioni contrattuali e, comunque, sino alla data di emissione dell'attestazione di regolare esecuzione del servizio.

Art. 15 – ESECUZIONE D'UFFICIO

1. In caso di interruzione in tutto o in parte del servizio, qualunque sia la causa, anche di forza maggiore, il Comune avrà la facoltà di provvedere direttamente alla gestione del servizio, avvalendosi eventualmente anche dell'organizzazione del Concessionario, o ordinare ad altra impresa, previa comunicazione al Concessionario mediante raccomandata a/r o posta elettronica certificata, l'esecuzione totale o parziale del servizio, sino a quando siano cessate le cause che lo hanno determinato, ferme restando tutte le responsabilità a suo carico derivanti dall'interruzione del servizio stesso.

2. Tutte le spese e i rischi, derivanti dall'esecuzione di cui al comma precedente, rimarranno a completo carico del Concessionario.

3. Per i costi sostenuti e per la rifusione dei danni, il Comune potrà rivalersi, mediante trattenuta, sugli eventuali crediti del Concessionario ovvero, in mancanza, sulla garanzia definitiva che dovrà, in tal caso, essere immediatamente reintegrata, anche senza specifica richiesta dell'Ente.

Art. 16 – DECADENZA

1. Il Concessionario incorre nella decadenza della concessione in tutti i casi previsti dall'art. 13 del D.M. 289/2000 e precisamente:

a) decadenza dalla gestione, nei casi previsti dall'art. 13 del D.M. Finanze n. 289/2000, ossia la cancellazione dall'Albo, ai sensi dell'art. 11 del D.M. Finanze n. 289/2000;

b) non aver iniziato il servizio alla data fissata;

c) inosservanza degli obblighi previsti dall'atto di affidamento e dal presente Capitolato;

d) non aver prestato o adeguato la cauzione definitiva stabilita per l'effettuazione del servizio;

e) aver commesso gravi abusi o irregolarità nella gestione;

f) mancata presentazione del conto giudiziale, quale agente contabile, così come indicato nel precedente art. 8, lett. G) riferita alle rendicontazioni contabili degli atti emessi e degli incassi.

2. In caso di decadenza, il Concessionario decaduto cessa, con effetto immediato dalla data di notifica del relativo provvedimento, dalla conduzione del servizio ed è privo di ogni potere in ordine alle procedure di riscossione. A tal fine, il Responsabile dell'Esecuzione diffida il Concessionario decaduto a non effettuare alcuna ulteriore attività inerente il servizio e procede all'immediata acquisizione della documentazione riguardante la gestione, redigendo apposito verbale in contraddittorio con il Concessionario.

3. La cancellazione e la sospensione dall'Albo e la decadenza dalle gestioni non attribuiscono al Concessionario alcun diritto di indennizzo. In caso di decadenza nel corso del servizio, il Comune avrà il diritto di stabilire tutte le disposizioni occorrenti per la regolare continuazione del servizio.

4. In caso di decadenza, pur rimanendo ferma la scelta di continuare la gestione del servizio, il Comune si riserva la facoltà di affidare la gestione del servizio al successivo miglior offerente, con possibilità di richiedere un miglioramento delle condizioni, addebitandone l'eventuale maggiore spesa al Concessionario inadempiente.

5. In ogni caso di decadenza, il Comune procederà all'escussione della garanzia definitiva, fermo restando il diritto al risarcimento di ogni ulteriore danno patito in aggiunta all'ammontare della cauzione ed a quello delle penalità previste all'art. 13 del Capitolato.

Art. 17 – REVOCA CONCESSIONE E CLAUSOLE DI RISOLUZIONE

1. E' facoltà del Comune revocare la concessione per motivi di pubblico interesse, ai sensi dell'art. 176, comma 4, del Codice, previo il pagamento delle prestazioni eseguite e di un indennizzo, a titolo di risarcimento del mancato guadagno, pari al 10% (dieci per cento) del valore attuale della parte del servizio pari ai costi monetari della gestione operativa previsti nel piano economico finanziario allegato alla concessione. In tal caso, il Concessionario rinuncia espressamente, ora per allora, a qualsiasi ulteriore pretesa, anche di natura risarcitoria, anche in deroga a quanto previsto dall'art. 1671 c.c.

2. Tale facoltà deve essere esercitata per iscritto, mediante invio al Concessionario, da parte del Responsabile dell'Esecuzione, di una formale comunicazione, a mezzo raccomandata a/r o posta elettronica certificata, da darsi con un preavviso non inferiore a 20 (venti) giorni, decorsi i quali l'Ente prende in consegna i servizi e ne verifica la regolarità.

3. Ai sensi del successivo art. 26, si procederà alla revoca della concessione e allo scioglimento del contratto, nel caso che le "Informazioni Antimafia", di cui all'art. 91 del D. Lgs. 6 settembre 2011, n. 159 diano esito positivo.

4. Il contratto, oltre che nell'ipotesi di cui all'art. 108 del Codice, potrà essere risolto anticipatamente, con motivata determinazione dirigenziale, nel caso di continue irregolarità o abusi verificatisi nell'espletamento del servizio, previa contestazione, a mezzo raccomandata a/r o posta elettronica certificata, delle inadempienze al Concessionario ed assegnazione allo stesso di un termine di 10 (dieci) giorni per le eventuali controdeduzioni. Il Comune si riserva di agire per la richiesta del risarcimento dei danni imputabili a colpe del Concessionario.

5. Tutte le clausole del presente Capitolato, nonché gli impegni assunti dal Concessionario nell'offerta tecnica, sono comunque essenziali e, pertanto, ogni eventuale inadempienza può determinare la risoluzione del contratto stesso, previa diffida scritta.

6. Qualora si verifichi una delle situazioni di seguito elencate, ancorché non esaustive, è facoltà del Comune, previa contestazione nei tempi e modi già indicati, risolvere il contratto per inadempimento, ai sensi dell'art. 1456 del c.c., con incameramento del deposito cauzionale ed il risarcimento di ogni ulteriore danno e spesa:

- mancato reintegro della garanzia definitiva, a seguito di escussione per una qualunque delle ragioni previste dal presente Capitolato e dalle norme di legge;
- applicazioni di penali nel corso dell'intera durata contrattuale in misura superiore al 10% del valore complessivo del contratto, come previsto dal precedente art. 13;
- in caso di ripetute violazioni dei Livelli di Servizio, come previsti dall'art. 8, lett. K);
- danno all'immagine del Comune;
- violazione degli obblighi in ordine alla tracciabilità dei flussi finanziari, di cui alla L. 136/2010 e delle previsioni di cui all'art. 10;
- cessazione, in tutto o in parte, dell'attività, per motivi non dipendenti da cause di forza maggiore;
- apertura di una procedura concorsuale e/o procedimento penale a carico del Concessionario;
- stato di moratoria e di conseguenti atti di sequestro o di pignoramento a carico del Concessionario;
- se il Concessionario, nell'esecuzione della riscossione coattiva, dimostri grave imperizia o negligenza tale da compromettere le regolarità del servizio o il perseguimento dei risultati prefissi;
- se si verifica la persistente inadempienza agli obblighi assicurativi del personale dipendente;
- interruzione del riversamento delle somme incassate;
- nel caso in cui il ritardato riversamento delle somme incassate si verifichi due volte in un anno solare, ai sensi del precedente art. 8, lett. J;
- mancata attivazione di anche uno dei servizi di Front-Office, Call-Center e Contact-Center, di cui al precedente art. 6;

- violazione del divieto di subconcessione e cessione del contratto, di cui al successivo art. 19;
- per la scoperta preesistenza o il verificarsi durante la gestione di una causa di incompatibilità prevista dalla normativa vigente;
- in caso di violazione degli obblighi derivanti dal "*Regolamento recante codice di comportamento dei dipendenti pubblici*", ai sensi dell'art. 2, comma 3, del D.P.R. 16 aprile 2013 n. 62, nonché dal Codice di comportamento dei dipendenti del Comune concedente, estesi, per quanto compatibili, nei confronti dei collaboratori a qualsiasi titolo del Concessionario.

7. Il Comune si riserva sempre la facoltà di segnalare all'ANAC eventuali inadempimenti che abbiano portato alla risoluzione del contratto, nonché di valutare gli stessi come grave negligenza o malafede nell'esecuzione delle prestazioni affidate al Concessionario e come grave illecito professionale, ai sensi dell'art. 80, comma 5, lettera c) del Codice, tale da rendere dubbia l'integrità o affidabilità del Concessionario.

8. L'Ente si riserva di pervenire alla risoluzione parziale o integrale dell'affidamento per venire meno dell'oggetto specifico, a seguito dell'entrata in vigore ed efficacia di una nuova disciplina legislativa o regolamentare, senza che lo stesso Concessionario possa vantare diritto ad alcun titolo e/o ragione a risarcimenti, indennizzi o altre e diverse forme di compensazione o ristoro. Pertanto, il Concessionario non potrà eccepire in alcun modo e per alcuna ragione diritti, interessi e pretese con riferimento all'aumento, ovvero, alla diminuzione dei volumi delle attività relative alle entrate oggetto del presente Capitolato, nonché per l'eventuale risoluzione dovuta alle fattispecie di cui sopra.

Art. 18 – RESPONSABILITA' CIVILE E POLIZZA ASSICURATIVA

1. Il Concessionario è responsabile di qualsiasi danno causato nella gestione del servizio sia a terzi che al Comune e solleva quest'ultimo da ogni responsabilità diretta o indiretta, di qualsiasi natura, per infortuni e danni sia alle persone, sia alle cose, nonché per danni di natura esclusivamente patrimoniale, cagionati dall'esecuzione delle prestazioni contrattuali riferibili al Concessionario stesso, anche se eseguite da parte di terzi.

2. Il Concessionario si obbliga a manlevare e tenere indenne il Comune dalle pretese che terzi dovessero avanzare in relazione ad infortuni e danni derivanti dall'esecuzione delle prestazioni contrattuali.

3. Anche a tal fine, il Concessionario dichiara espressamente di essere in possesso di una adeguata copertura assicurativa a garanzia di responsabilità civile per danni a terzi nell'esecuzione delle prestazioni per tutta la durata del Contratto.

4. Fermo restando le assicurazioni obbligatorie per legge, il Concessionario è obbligato a dimostrare, prima dell'inizio del servizio, di avere stipulato, con una primaria Compagnia di Assicurazione operante sul mercato assicurativo di riferimento, un'apposita polizza RCT/RCO a copertura di tutti i rischi derivanti dall'esecuzione della concessione, ivi compresi gli eventuali danni di qualsiasi natura cagionati a terzi, compreso il Comune a garanzia dei rischi connessi con la concessione, con un massimale non inferiore a € 500.000,00 (cinquecentomila/00) per ogni sinistro e per anno assicurativo, esclusa la franchigia.

5. Il Concessionario si obbliga a mantenere la predetta copertura assicurativa attiva per tutta la durata dell'affidamento.

6. Copia della polizza dovrà essere consegnata al Comune prima della data stabilita per l'inizio di esecuzione del servizio e, qualora essa preveda rate scadenti durante il periodo di affidamento della concessione, dovrà altresì essere consegnata, entro i quindici giorni successivi a tali scadenze di rate, copia dell'avvenuta quietanza di pagamento del premio.

7. Tutta la documentazione sopra citata dovrà essere obbligatoriamente fornita in lingua italiana.

8. Resta ferma la responsabilità del Concessionario riguardo il risarcimento di eventuali maggiori danni eccedenti i massimali di garanzia, ovvero esclusi dalle condizioni contrattuali di polizza. Eventuali scoperti e franchigie dovranno essere integralmente risarciti agli aventi causa.

Art. 19 – DIVIETO DI SUBCONCESSIONE E DI CESSIONE DEL CONTRATTO. SUBAPPALTO

1. Fatto salvo quanto previsto al successivo punto 3 del presente articolo, considerata la particolare natura dell'attività, è vietata al Concessionario ogni forma di subconcessione del servizio, nonché la cessione del contratto, a qualsiasi titolo e sotto qualsiasi forma, anche temporanea o parziale, a pena di decadenza dalla concessione e con conseguente obbligo di risarcimento dei

relativi danni subiti dal Comune. Sussiste, infatti, l'interesse del Comune all'immutabilità del Concessionario, anche al fine di garantire il diretto controllo dei requisiti prestazionali, stante la complessità, il livello tecnico e specialistico delle prestazioni.

La cessione fatta in violazione del presente divieto è inefficace nei confronti del Comune.

2. La successione nel contratto conseguente a fusione, scissione, trasformazione o cessione di azienda o di ramo di azienda è efficace nei confronti del Comune solo qualora sia notificata all'Ente concedente e venga da esso accettata, previa verifica del possesso dei necessari requisiti in capo al soggetto risultante dalle suddette operazioni.

3. Possono essere affidate in subappalto dal Concessionario, con le modalità stabilite dall'art. 174 comma 2 del Codice, le attività di stampa, inoltro e notifica degli atti, nonché i servizi informatici, purché la volontà di fare ricorso a prestazioni di terzi sia espressamente manifestata nella documentazione di gara, con la specifica indicazione delle attività che si intendono affidare a terzi.

Il Concessionario, prima dell'affidamento in subappalto delle citate prestazioni è tenuto a comunicare al Comune le generalità dell'affidatario con dichiarazione di insussistenza dei motivi di esclusione previsti dall'art. 7 del Disciplinare.

Art. 20 – PROTEZIONE DATI PERSONALI, RISERVATEZZA E SEGRETO D'UFFICIO. ACCESSO AGLI ATTI

1. Ai sensi del Regolamento UE 679/2016 Il Titolare del Trattamento è: Comune di Alessandria, Piazza della Libertà n. 1 – 15121 Alessandria (AI), tel 0131/515111, PEC: comunedialessandria@legalmail.it C.F. e P.IVA: 00429440068:

2. Responsabili interni del trattamento dei dati sono i direttori dei rispettivi servizi come da regolamento comunale con deliberazione C.C. n. 52/226 del 17/05/2018.

3. Con l'aggiudicazione del Servizio, il Concessionario assume il compito di Responsabile esterno di trattamento dei dati. A tale proposito, è obbligo comunicare all'Amministrazione Comunale, il nominativo del responsabile per il trattamento dei dati.

4. Il Concessionario deve garantire l'integrale osservanza di tutte le disposizioni vigenti in materia di protezione dei dati personali; in particolare, si obbliga affinché i dati forniti siano trattati, mediante strumenti, anche informatici, idonei a garantire la sicurezza e la riservatezza, per finalità connesse esclusivamente alle obbligazioni derivanti dalla presente concessione, in modo lecito e con correttezza, nel rispetto delle norme previste dal D.Lgs. 196/2003.

5. Il Concessionario e i suoi dipendenti e collaboratori sono vincolati al segreto d'ufficio; essi sono tenuti a non comunicare o divulgare a terzi o utilizzare per fini diversi da quelli propri dello svolgimento del servizio le notizie e le informazioni conosciute in dipendenza dell'attività svolta.

6. Il Concessionario si obbliga a tenere indenne il Comune da qualsiasi danno diretto o indiretto che possa derivare allo stesso in conseguenza dell'inosservanza degli obblighi del presente articolo, nonché solleva nel più ampio dei modi l'Amministrazione Comunale da qualsiasi responsabilità e danno derivante dall'attività svolta e comunque in connessione con la medesima.

7. Il Concessionario, ai sensi della Legge 241/90 e s.m.i., dovrà garantire il diritto di accesso ai contribuenti destinatari degli atti di riscossione dello stesso.

Art. 21 – PRESTAZIONI AGGIUNTIVE E MODIFICHE DEL CONTRATTO

1. Ai sensi e nei limiti fissati dall'art. 175 commi 4 e 7 del Codice, il Comune si riserva la facoltà, nel periodo contrattuale di richiedere al Concessionario eventuali servizi non previsti dal presente Capitolato e comunque attinenti alla riscossione delle entrate comunali, alle stesse condizioni contrattuali.

2. Le modifiche del contratto in corso sono consentite esclusivamente nei casi e nei modi previsti dall'art. 175 del Codice.

Art. 22 – PROTOCOLLO D'INTESA

1. Il Comune potrà prevedere un apposito protocollo d'intesa con il Concessionario allo scopo di chiarire ed approfondire al meglio gli aspetti tecnico-organizzativi e gestionali dei servizi affidati.

Art. 23 – SPESE CONTRATTUALI

1. Tutte le imposte e relative alla stipulazione del contratto di concessione ed alle conseguenti formalità (tra cui, imposta di registro, imposta di bollo, diritti di segreteria) sono a carico del Concessionario.
2. Tutte le spese di pubblicazione della procedura di gara saranno rimborsate dall'aggiudicatario al Comune entro il termine di 60 (sessanta) giorni dall'aggiudicazione.
3. Ai fini fiscali si dichiara che il servizio di cui al presente contratto è soggetto all'imposta sul valore aggiunto, per cui si provvederà alla registrazione in misura fissa, ai sensi dell'articolo 40 del D.P.R. 26 aprile 1986, n. 131.

Art. 24 – OBBLIGHI ED ATTI SUCCESSIVI ALLA SCADENZA CONTRATTUALE

1. Il Concessionario non può emettere atti od effettuare riscossioni dopo la scadenza della concessione; deve comunque consegnare al Comune o, su richiesta di quest'ultimo, al Concessionario subentrato, senza oneri per l'Amministrazione, gli atti insoluti o in corso di formalizzazione nei confronti dei contribuenti, per il proseguimento degli atti medesimi, delegandolo, se del caso, al recupero dei crediti afferenti il contratto scaduto.
2. Il Concessionario è tenuto a trasferire al Comune o direttamente al Concessionario subentrato, all'atto della scadenza della concessione l'archivio informatico dei contribuenti e, comunque, ogni dato, notizia e documento che non sia tenuto egli stesso a custodire per espressa previsione di legge.

Art. 25 – PROTOCOLLI DI LEGALITA'

1. Il Concessionario si impegna a conformare i propri comportamenti ai principi di lealtà, trasparenza, imparzialità e correttezza, nonché a non compiere nessun atto od omissione finalizzato, direttamente o indirettamente, a turbare e/o compromettere il buon andamento dell'azione amministrativa attraverso irregolarità, comportamenti illeciti e violazioni di leggi e regolamenti.
2. Il Concessionario si impegna, altresì, a rispettare tutte le clausole contenute nel patto di integrità sottoscritto, con la consapevolezza che la loro mancata osservanza costituisce causa di risoluzione del contratto.
3. L'affidatario si impegna a dichiarare, inoltre, di essere a conoscenza di tutte le norme le norme pattizie, di cui al Patto di Integrità del Comune di Alessandria in materia di contratti pubblici, allegato al Disciplinare, e di impegnarsi in caso di aggiudicazione a rispettarle e a farle rispettare che, con la consapevolezza che la loro mancata osservanza costituisce causa di risoluzione del contratto.
4. Il Concessionario si obbliga, infine, a dichiarare di essere in regola con le disposizioni di cui all'art. 53 comma 16ter del D.Lgs. n. 165/2001, secondo cui *"i dipendenti che, negli ultimi tre anni di servizio, hanno esercitato poteri autoritativi o negoziali per conto delle pubbliche amministrazioni, non possono svolgere, nei tre anni successivi alla cessazione del rapporto di pubblico impiego, attività lavorativa o professionale presso i soggetti privati destinatari dell'attività della pubblica amministrazione svolta attraverso i medesimi poteri"*.

Art. 27 – DISPOSIZIONE DI RINVIO

1. Il servizio dovrà essere eseguito con osservanza di quanto previsto dal presente Capitolato e dal Disciplinare di Gara, nonché dall'offerta tecnica e dall'offerta economica, e da ogni altra disposizione legislativa e regolamentare vigente in materia.
2. In caso di entrata in vigore di nuove disposizioni normative in materia di riscossione delle entrate locali, le disposizioni del presente Capitolato sono automaticamente adeguate; in caso di palesi incompatibilità, si procede alla revisione contrattuale delle disposizioni contrastanti con la normativa.

Art. 28 – CONTROVERSIE E FORO COMPETENTE

1. Per tutte le controversie che eventualmente dovessero insorgere tra il Comune ed il Concessionario sulla validità, efficacia, interpretazione, corretta esecuzione del presente Capitolato e del relativo contratto di concessione, le parti dovranno adoperarsi per una composizione in via amichevole entro i successivi trenta giorni dall'insorgenza delle stesse.

Qualora le stesse non trovino soluzione in via bonaria, saranno deferite al Tribunale di Alessandria ovvero, laddove competente, al Tribunale Amministrativo Regionale per il Piemonte.

2. Ai sensi dell'art. 209, comma 2, del Codice, si prevede espressamente che è esclusa la facoltà delle parti di avvalersi dell'arbitrato.