



Comune di Cinisello Balsamo

Procedura aperta per l'affidamento in concessione del servizio di recupero, sia stragiudiziale che coattivo, delle entrate tributarie ed extra-tributarie, a favore del Comune di Cinisello Balsamo, per la durata QUINQUENNALE 2025-2030, espletata attraverso la piattaforma Sintel di Arca Lombardia

CAPITOLATO SPECIALE DI CONCESSIONE

Indice generale

Indice generale.....	2
1. OGGETTO DELLA CONCESSIONE.....	3
2. DURATA DELLA CONCESSIONE E MODIFICHE IN FASE DI ESECUZIONE.....	3
3. CORRISPETTIVO DEL SERVIZIO.....	4
4. GESTIONE DEL SERVIZIO.....	5
5. OBBLIGHI DEL CONCESSIONARIO.....	8
6. ATTIVITÀ PRODROMICA E FASE TRANSITORIA DI CONCLUSIONE.....	16
7. OBBLIGHI SUCCESSIVI ALLA SCADENZA DELLA CONCESSIONE.....	17
8. SERVIZI AGGIUNTIVI.....	18
9. PERSONALE DIPENDENTE - 9. BIS- CLAUSOLA SOCIALE.....	19
10. OBBLIGHI DELLA STAZIONE APPALTANTE.....	20
11. SUPERVISIONE E CONTROLLO.....	20
12. RISERVATEZZA E SEGRETO D'UFFICIO.....	21
13. PENALITÀ.....	21
14. DIVIETO DI SUBCONCESSIONE E DI CESSIONE DEL CONTRATTO.....	22
15. ESECUZIONE D'UFFICIO.....	23
16. MODALITA' DI INCASSO.....	23
17. RENDICONTAZIONE DELLE SOMME RISCOSE.....	23
18. LIQUIDAZIONE DEL CORRISPETTIVO.....	24
19. GARANZIA DEFINITIVA.....	24
20. RESPONSABILITA' CIVILE E POLIZZA ASSICURATIVA.....	25
21. FORO COMPETENTE.....	26
22. ONERI DI SICUREZZA.....	26
23. FORMA CONTRATTO.....	26
24. SPESE DI PROCEDURA E DI CONTRATTO.....	26
25. DOMICILIO DELL'APPALTATORE.....	26
26. ACCETTAZIONE NORME DA CAPITOLATO.....	26
27. AFFIDAMENTO SERVIZI COMPLEMENTARI.....	26
28. TRACCIABILITA' DEI FLUSSI FINANZIARI.....	27
29. DECADENZA E RISOLUZIONE.....	27
30. RECESSO.....	28
31. TUTELA DELLA RISERVATEZZA.....	28
32. TRATTAMENTO DEI DATI.....	29
33. NORME DI RINVIO.....	29

1. OGGETTO DELLA CONCESSIONE

1. La concessione ha per oggetto la disciplina del contratto relativo all'affidamento della concessione dei servizi di riscossione coattiva, in base alle vigenti normative, di tutte le entrate dell'Ente tributarie, extratributarie, patrimoniali e di altro di competenza del Comune, compresi eventuali accessori, sulla base degli accertamenti effettuati dal comune o di elenchi (liste di carico o ruoli) trasmessi dal Comune di CINISELLO BALSAMO stesso riferiti ad annualità non prescritte e relativi agli anni per i quali l'Amministrazione Comunale non abbia ancora provveduto all'emissione dei ruoli coattivi, anche se riferiti ad anni precedenti alla concessione. La procedura di gara s'intende in ogni caso riferita a tutte le entrate comunali che dovessero succedersi nel corso della durata contrattuale per effetto di provvedimenti normativi.
2. La riscossione coattiva e le relative procedure dovranno interessare le sole partite avute in carico dal Comune di Cinisello Balsamo, senza limiti territoriali, atteso che la Stazione Appaltante si avvale - per una quota parte dei carichi a ruolo - dell'Agenzia delle Entrate – Servizio Riscossione, come stabilito con Deliberazione di C.C. n. 15 del 03/03/2019 e che ad essa potrà ricorrere per eventualmente contemperare il perseguimento degli interessi economico-finanziari dell'Ente.
3. Considerata l'aleatorietà della determinazione dell'importo delle riscossioni delle diverse entrate, l'Ente determinerà le partite da affidare ed i termini per provvedere in base alle esigenze che si manifesteranno nel corso del tempo, senza che il Concessionario possa richiedere alcunché.
4. Con la presente concessione vengono trasferite all'aggiudicatario tutte le potestà, le pubbliche funzioni, diritti, obblighi ed oneri del Comune inerenti alla riscossione coattiva delle entrate sopra descritte, con riferimento alla titolarità, direzione e controllo del procedimento; l'aggiudicatario sarà il soggetto legittimato ad emettere gli atti ed attivare le relative procedure cautelari ed esecutive, avvalendosi dei poteri che le normative vigenti riconoscono al Comune, i cui poteri sono da intendersi trasferiti e/o delegati all'aggiudicatario per effetto della concessione stessa.
5. Tutte le prestazioni oggetto del presente capitolato sono da considerarsi ad ogni effetto servizio pubblico e per nessuna ragione potranno essere sospese o abbandonate.

2. DURATA DELLA CONCESSIONE E MODIFICHE IN FASE DI ESECUZIONE

L'affidamento ha durata di anni 5 (CINQUE), decorrenti dall'effettivo avvio del servizio, che dovrà avvenire non oltre sessanta giorni dalla data di stipula del contratto, pena la risoluzione dello stesso.

L'esecuzione del contratto può essere iniziata, anche in pendenza della stipula dello stesso.

L'Amministrazione, per ragioni di economicità ed efficienza, si riserva la facoltà di ricorrere, alla procedura negoziata senza bando, ai sensi e nei limiti di quanto previsto dall'art. 76, comma 6, del D.Lgs. n. 36/2023, per attività consistenti nella ripetizione di servizi analoghi già affidati al soggetto aggiudicatario. Qualora nel corso dell'affidamento siano emanate nuove disposizioni normative volte alla trasformazione delle entrate in altro/i tipo/i di entrata/e o innovazioni regolamentari in ordine alla riscossione dei tributi e delle altre entrate comunali, l'affidatario potrà continuare il contratto per le attività necessarie alla gestione delle nuove entrate salvo eventuale pattuizione, in accordo tra le parti, delle condizioni contrattuali.

Il contratto in corso di esecuzione può essere prorogato per il tempo strettamente necessario alla conclusione della procedura di individuazione del nuovo contraente. In tal caso il contraente è tenuto all'esecuzione delle prestazioni oggetto del contratto agli stessi prezzi, patti e condizioni previsti nel contratto.

Dopo la scadenza del contratto e dell'eventuale "prorogatio" di cui al comma precedente, il Concessionario non potrà procedere alla notificazione di nuovi atti ingiuntivi, mentre sarà abilitato a portare a compimento le procedure relative a tutte le partite che gli sono già state affidate fino alla riscossione degli importi di competenza o alla dichiarazione di inesigibilità.

Il contratto s'intenderà risolto di diritto, oltre che nelle ipotesi indicate nel successivo articolo 29, qualora nel corso della gestione fossero emanate norme legislative dalle quali derivasse l'abolizione dell'oggetto del contratto; se dovessero variane i presupposti si procederà alla rinegoziazione delle condizioni.

L'ente provvederà alla consegna delle liste di carico nel periodo di durata della concessione. Il concessionario dovrà portare a termine il servizio di riscossione coattiva effettuando l'incasso e/o le relative attività cautelari / esecutive affidate al medesimo nonché definendo ogni attività connessa e conseguente fino alla comunicazioni d'inesigibilità.

Entro i successivi 24 mesi dalla consegna di ciascuna lista di carico il concessionario, a conclusione di ogni attività, presenterà le relative comunicazioni di inesigibilità ed entro i successivi 6 mesi dalla presentazione delle stesse, l'Ente effettuerà i controlli sull'operato del concessionario.

La stazione appaltante potrà comunque avvalersi della facoltà di recesso ai sensi dell'art. 123 del D.lgs 36/2023.

3. CORRISPETTIVO DEL SERVIZIO

La controprestazione a favore del Concessionario consiste nel diritto di gestire funzionalmente e sfruttare economicamente il servizio, nel complesso delle attività di cui si compone, riscuotendo l'aggio- indicato nell'offerta di aggiudicazione- da applicare ai crediti recuperati. In caso di mancata riscossione (disarcio per inesigibilità) è previsto unicamente il rimborso delle spese di notifica degli atti e delle spese correlate all'attivazione di procedure esecutive e cautelari effettivamente sostenute, così come di seguito previsto.

La concessione si remunera interamente con le entrate di gestione, pertanto non è prevista la corresponsione di un prezzo, da parte della stazione appaltante, per il raggiungimento dell'equilibrio economico di gestione.

I valori dei crediti da riscuotere e della concessione, stante l'atipicità della stessa attività e la mancanza di riferimenti certi, non possono essere esattamente quantificati e, pertanto, vengono stimati. Il corrispettivo del servizio è costituito dall'aggio offerto a base d'asta diminuito del ribasso unico percentuale offerto in sede di gara. La risultante dell'aggio a base d'asta meno la percentuale offerta sarà applicata sulle relative somme effettivamente incassate, a seguito delle attività poste in essere dal Concessionario.

1. Per lo svolgimento del servizio affidato, il Comune di Cinisello Balsamo riconoscerà alla società Concessionaria un aggio corrispondente non superiore alla percentuale risultante dagli esiti di gara, sulle somme effettivamente riscosse a titolo di tributo, sanzioni, interessi (al netto

delle spese di notifica e di procedura esecutive), IVA esclusa.

2. Il Comune autorizza il Concessionario a prevedere esclusivamente a carico del contribuente il rimborso delle spese postali e di notifica o ri-notifica degli atti ingiuntivi, tali spese dovranno corrispondere al costo effettivamente sostenuto dal Concessionario. Verranno rimborsati al Concessionario gli importi addebitati al debitore e da quest'ultimo pagati a titolo di spese di notifica e di spese postali.

3. Le spese postali e di notificazione degli atti della riscossione così come le spese inerenti alle procedure esecutive, nella misura di cui alla tabella agli Allegati A e B del decreto ministeriale 14 aprile 2023, in osservanza dell'articolo 17 del D.Lgs 112/1999, rimangono a carico dei contribuenti morosi in caso di avvenuta riscossione; tali spese verranno anticipate dal Concessionario e richieste al Comune a titolo di rimborso spese, previa documentata rendicontazione.

4. Nel caso di mancata riscossione a seguito di inesigibilità degli atti, i diritti di procedura esecutiva, le spese delle procedure esecutive attivate, come da Allegato A e B del decreto ministeriale 14 aprile 2023, nonché i diritti di notifica rimarranno a carico del Concessionario nella misura minima fissata al 25% ed a carico del Comune nella percentuale massima residuale del 75%.

5. La percentuale a carico del Concessionario potrà arrivare ad una misura massima del 35%, in funzione della percentuale indicata nella proposta tecnica formulata in sede di presentazione dell'offerta per la partecipazione alla gara, conseguentemente rimarrà a carico del Comune la percentuale residuale.

6. Al contribuente, così come stabilito dal comma 803 dell'art.1 della legge 160 del 27 dicembre 2019, verranno addebitati gli oneri di riscossione pari al 3% ovvero al 6% (a seconda che si paghi entro o oltre 60 giorni dalla notifica), con un tetto massimo rispettivamente di 300,00 o 600,00 euro. Tali oneri sono totalmente a favore del Comune.

7. Resta a carico del Concessionario il costo della gestione del contenzioso per le attività espletate e per ogni altra attività ad esso riconducibile.

8. Nessuna altra spesa oltre a quelle sopra indicate può essere richiesta ai contribuenti.

9. Si esclude ogni altro corrispettivo o rimborso spese non previste dal presente capitolato.

10. Trattandosi di concessione di servizio, il corrispettivo determinato dall'esito di gara è definitivo, immodificabile e vincolante tra le parti per tutta la durata del contratto e non è soggetto ad alcuna variazione se non in forza di specifica disposizione legislativa.

11. **REVISIONE PREZZI** . L'aggio e le spese di spettanza per tutta la durata del contratto non sono soggette ad alcuna variazione se non in forza di una specifica disposizione legislativa.

4. GESTIONE DEL SERVIZIO

1. Le attività di riscossione coattiva dovranno essere realizzate a regola d'arte 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, 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. È 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 reclutamento 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 all'Ente la titolarità del potere di imposizione ed il controllo sul soggetto esterno.

4. La ditta aggiudicataria subentrerà, in qualità di concessionaria della riscossione coattiva, al Comune ed al precedente Concessionario in tutti i diritti e gli obblighi previsti dalle disposizioni legislative e regolamentari vigenti in materia e sarà tenuta a provvedere, in modo diligente e costante, al migliore funzionamento del servizio.

5. 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.

6. Il Concessionario dovrà assicurare, sulla base delle liste di carico approvate dal Responsabile dell'entrata, la predisposizione, l'invio e la notifica delle ingiunzioni fiscali, delle comunicazioni di presa in carico e/o degli atti previsti dalla vigente normativa in tema di riscossione coattiva delle entrate (ex R.D. n. 639 del 1910, art. 1, commi 792 e ss. della Legge n.160/2019 e D.P.R. n. 602/1973 e s.m.i., in quanto compatibili), come meglio dettagliato al successivo art. 5.

7. Il Concessionario si impegna a prendere in carico le partite non oltre 30 (trenta) giorni dalla data di ricevimento del flusso informatico/cartaceo, salvo periodi più brevi nel caso in cui si incorra nel pericolo di prescrizione; in tal caso la notifica dovrà essere eseguita entro il termine prescrizionale.

8. Il Concessionario è tenuto ad emettere con priorità assoluta gli atti relativi alle annualità prossime alla prescrizione, in considerazione dei tempi occorrenti per la notifica degli stessi.

9. Il Concessionario dovrà fornire comunque tutte le prestazioni connesse all'oggetto del rapporto che non comportino ulteriori aggravii degli adempimenti, dietro semplice richiesta dell'Amministrazione qualora se ne ravvisi la necessità, per assicurare economicità, efficienza e funzionalità dei servizi.

10. Il Concessionario risponderà di eventuali danni od inconvenienti arrecati ai soggetti terzi, relativamente a persone o cose, durante l'esecuzione del servizio.

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

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

In caso di eventi che causino l'indisponibilità del sito principale del Concessionario, di

erogazione dei servizi IT ed Assistenza agli Utenti, saranno messi a disposizione dal Concessionario uno o più siti secondari attrezzati con risorse equivalenti a quelle dei siti principali (disaster recovery).

La riscossione coattiva avverrà nelle forme e secondo le modalità previste dalla legge in materia. La riscossione coattiva delle entrate comunali, come definita, dovrà essere effettuata mediante ingiunzione fiscale, ai sensi del R.D. 639/1910, per gli atti emessi prima del 1° gennaio 2020. Per gli atti emessi a partire dal 1° gennaio 2020, anche se riferiti ai rapporti pendenti alla stessa data in base alle norme che regolano ciascuna entrata, le attività di riscossione sono regolate dalle disposizioni di cui all'articolo 1, commi 792 e seguenti, della Legge 160/2019, fermo restando che, per espressa indicazione del comma 804 della citata Legge, le disposizioni di cui ai commi da 794 a 803 si applicano anche in caso di emissione delle ingiunzioni previste dal testo unico di cui al R.D. 639/1910 fino all'applicazione delle disposizioni di cui al comma 792.

Le spese di procedura esecutiva anche di natura cautelare saranno a carico del contribuente così come le spese di notifica, di esecuzione e tutte le somme eventualmente dovute secondo le norme vigenti in materia. Per le procedure che al termine dell'attività di riscossione coattiva, risulteranno inesigibili ovvero discaricate, sarà riconosciuto al concessionario il rimborso delle spese, comprese le spese di notifica così come risultanti all'esito della gara.

Ulteriori modalità di gestione

Ogni atto inviato dovrà essere corredato di modulo di versamento intestato all'Ente che provvederà a riscuotere sul proprio conto corrente i proventi derivanti dalla riscossione stragiudiziale e coattiva. L'invio ai contribuenti potrà essere eseguito per il tramite degli atti giudiziari od altro sistema di notifica, per ciò che riguarda i solleciti/intimazioni di pagamento, al fine di dare data certa al credito per poter proseguire nell'attività di recupero in caso di mancato pagamento del dovuto ed interrompere i termini prescrizionali.

Il concessionario è tenuto a massimizzare, in tutti i casi in cui risulti possibile, la notifica degli atti a mezzo PEC o piattaforma SEND di PagoPA, addebitando la tariffa fissata dal citato D.M. 14 aprile 2023 per le spedizioni a mezzo PEC.

Il Concessionario dovrà acquisire ed informatizzare tutti i dati riportati sui moduli di versamento e dovrà provvedere alla trasmissione alla Stazione Appaltante del rendiconto e di tutte le informazioni relative alle riscossioni.

Il Concessionario deve farsi carico di predisporre, a proprie spese, tutti gli stampati, modelli e quanto altro necessario all'espletamento del servizio e comunque, in conformità alle modalità di organizzazione e gestione del servizio proposte in sede di partecipazione alla gara.

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 di Cinisello Balsamo" - sono estesi nei confronti del personale e dei collaboratori a qualsiasi titolo del Concessionario; la violazione degli obblighi derivanti dai predetti codici costituisce causa di decadenza dal rapporto contrattuale.

Il Concessionario dovrà porre a disposizione del Comune tutti i documenti della gestione, sottoporsi a tutti i controlli amministrativi, contabili e tecnici che il Comune riterrà di eseguire per accertare che le attività di riscossione coattiva vengano svolte in conformità al progetto tecnico e nel rispetto della normativa vigente.

Il Concessionario sarà direttamente responsabile degli atti emessi e risponderà di eventuali danni od inconvenienti arrecati ai soggetti terzi, relativamente a persone o cose, durante l'esecuzione del servizio. A tal fine, l'elaborazione, la stampa, la sottoscrizione e la notifica

degli atti emessi e delle procedure intraprese, a proprie spese, dovranno essere curati direttamente dallo stesso Concessionario o suo delegato, in conformità alle modalità di organizzazione e gestione del servizio proposte in sede di partecipazione alla gara.

Il Concessionario sarà tenuto ad obblighi di informazione periodica nei confronti della Stazione Appaltante, da assolversi mediante la rendicontazione on-line e/o la trasmissione mensile, all'indirizzo e-mail indicato nei punti di contatto, di una relazione illustrativa che esponga l'andamento delle attività di recupero.

Il Comune nominerà l'aggiudicatario Responsabile del trattamento dei dati personali, nel rispetto di quanto disposto dall'art. 28 del Regolamento UE 2016/679.

Contestualmente alla nomina verranno impartite le istruzioni per la messa in sicurezza dei dati che l'aggiudicatario dovrà gestire per conto del Comune, e l'adeguamento delle proprie procedure di trattamento dei dati sulla base dei principi e delle disposizioni del Regolamento UE 2016/679.

L'aggiudicatario si impegnerà ad attenersi scrupolosamente alle istruzioni sul trattamento dei dati personali sulla base di quanto descritto al punto precedente.

L'aggiudicatario dovrà, in ogni caso, comunicare al Comune i nominativi dei suoi collaboratori incaricati del trattamento dei dati.

Il Concessionario, inoltre, provvede a nominare il Responsabile della sicurezza di cui al D.Lgs. 81/2008.

5. OBBLIGHI DEL CONCESSIONARIO

Il Concessionario procederà nell'espletamento del servizio con organizzazione dei mezzi necessari e con gestione a proprio rischio.

Le attività oggetto del servizio dovranno essere svolte nel rispetto dei principi contrattuali di etica e correttezza professionale oltre che delle norme vigenti di Legge, delle disposizioni contenute nei Regolamenti Comunali nonché delle disposizioni di cui al presente capitolato.

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

Per l'espletamento dell'incarico il concessionario dovrà impiegare unità di personale in possesso dei requisiti di idoneità professionale alle mansioni da svolgere, adeguatamente formato, e in numero adeguato a garantire il servizio oggetto del presente affidamento.

In particolare, il Concessionario dovrà:

- 1) nominare un proprio rappresentante, responsabile della direzione del servizio, oltre ad un suo sostituto, per i casi di impedimento o assenza, in possesso di adeguata esperienza nelle attività oggetto del presente affidamento, con anche il compito di controllare l'andamento del servizio, promuovendo l'adattamento dello stesso alle esigenze sopravvenute in corso di esecuzione, nonché di coordinare l'attività degli operatori e di comunicarne i nominativi al Comune al momento dell'affidamento.
- 2) garantire all'Ente la reperibilità e la disponibilità del rappresentante di cui al punto 1, durante tutto il periodo di erogazione del servizio e, comunque, almeno negli orari di lavoro degli uffici comunali interessati dal servizio di riscossione. Ogni segnalazione o contestazione che venga rivolta a tale responsabile si considera effettuata al Concessionario.
- 3) 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:

- garantire, per tutta la durata del contratto e anche successivamente per le pratiche che rimangono in carico, assistenza e supporto ai cittadini nella verifica delle loro posizioni debitorie e dei pagamenti effettuati in relazione ad ogni fase del recupero del credito, rilasciando, ove questi lo richiedano, relativa documentazione, utilizzando un apposito sito web e una casella di posta elettronica dedicata al Comune, alla quale cittadini e utenti potranno inoltrare eventuali richieste, nonché mantenendo tutti i servizi necessari per facilitare la comunicazione (telefono, mail, pec), oltre ai collegamenti telematici per l'eventuale accesso alle banche dati del Comune;
- 4) attivarsi, al fine di ottenere l'accesso a tutte le informazioni ad esso utili e necessarie al fine dell'esecuzione dell'incarico. A titolo esemplificativo: banche dati nazionali relative all'anagrafe tributaria, Camera di Commercio, A.C.I./P.R.A., ecc.;
- 5) sostenere le spese necessarie relative all'attivazione dei collegamenti telematici occorrenti per la gestione delle attività affidate e di tutte le spese per il mantenimento degli stessi per tutta la durata contrattuale e fino alla chiusura di tutte le pratiche affidate;
- 6) privilegiare l'esecuzione di procedure che permettano la sensibilizzazione dei contribuenti al pagamento nei termini. Tale modo di operare è correlato alla necessità di recuperare i crediti dell'Ente nel più breve tempo possibile e nel rispetto dello Statuto del Contribuente;
- 7) provvedere in modo diligente e costante al miglior funzionamento del servizio;
- 8) impiegare esclusivamente personale qualificato in possesso dei necessari requisiti e autorizzazioni per lo svolgimento delle attività;
- 9) rispettare la tempistica prevista;
- 10) assicurare la correttezza e completezza delle informazioni di ritorno alla Stazione Appaltante;
- 11) mantenere opportuni contatti con gli uffici competenti della Stazione Appaltante al fine di verificare il buon andamento dei servizi;
- 12) mantenere riservata qualunque informazione relativa all'attività svolta e ai soggetti morosi;
- 13) predisporre l'attività di recupero in autonomia sulla base delle informazioni trasmesse dalla Stazione Appaltante all'avvio dei lavori;
- 14) verificare la possibilità di ricorrere alle procedure esecutive e cautelari previste dalla legge e metterle in essere;
- 15) valutare l'economicità di ogni procedura rispetto al valore del titolo trattato e contestualmente effettuare una valutazione di anti economicità della prosecuzione di procedure esecutive rispetto al valore del credito da recuperare ed alla probabilità di successo. Se, nonostante i tentativi effettuati, non si ottengano risultati, le pratiche insolute verranno trasmesse agli uffici comunali complete di tutta la documentazione, sia cartacea sia su supporto informatico, allo scadere del 24° mese dalla trasmissione della lista di carico. Tale comunicazione si configura quale richiesta di **DISCARICO PER INESIGIBILITÀ** ai fini dell'accertamento da parte dell'Ente e deve essere accompagnata per ciascuna pratica, da una relazione redatta dal Concessionario in cui si motivano in maniera esaustiva le ragioni per il riconoscimento d'inesigibilità, con il resoconto dell'attività svolta producendo adeguata documentazione comprovante l'inesigibilità del credito 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 del Comune tutta la documentazione relativa alla notifica dei relativi atti. Tutte le richieste di discarico successive contenenti i casi di inesigibilità dovranno essere trasmesse trimestralmente in concomitanza con la rendicontazione di cui all'art. 4 e 17. Entro i successivi 180 giorni dalla richiesta di discarico per inesigibilità di cui al comma

precedente, nel caso in cui ne sia a conoscenza, l'Ente comunicherà per determinate pratiche l'esistenza di nuovi beni da sottoporre ad esecuzione e segnalerà eventuali azioni cautelari ed esecutive o conservative nonché ogni altra azione prevista dalle norme ordinarie a tutela del credito.

A seguito delle comunicazioni il concessionario attiverà con effetto immediato le nuove procedure richieste. Le pratiche interessate dalla richiesta dell'Ente di proseguire la riscossione coattiva vengono escluse dalla richiesta di scarico per inesigibilità di cui al comma precedente.

Verificata l'inesigibilità e comunque entro 180 giorni dalla presentazione della richiesta di scarico per inesigibilità, il Comune con formale provvedimento scarica le somme inesigibili. Il provvedimento di scarico delle somme inesigibili dell'Ente è trasmesso al Concessionario, il quale provvede successivamente alla richiesta di rimborso delle spese postali e di notifica nonché delle spese sostenute per lo svolgimento delle procedure cautelari/esecutive delle entrate risultanti infruttuose.

(Il rimborso spese delle partite inesigibili a carico del Comune sarà residuale al netto della quota parte a carico del Concessionario così come stabilito dall'art. 3 comma 4 e 5 del presente capitolato);

- 16) non chiedere agli utenti il pagamento di somme ulteriori rispetto a quelle previste e/o concordate;
- 17) curare l'attività di sospensione, rimborsi e rateazioni;
- 18) gestire in autonomia i piani di rateazioni in favore dei contribuenti che ne faranno richiesta sulla base delle norme stabilite dalle disposizioni legislative vigenti in materia e dal Regolamento generale delle Entrate dell'Ente: monitorare l'andamento degli incassi delle rate ed inviare il sollecito previsto dal comma 800, dell'art. 1, Legge 160/2019; attivare, in caso di mancato pagamento e di decadenza dal beneficio, in base a quanto definito dalle norme regolamentari del Comune, il procedimento di revoca del piano di rateazione; revocare nel sistema informativo la sospensione dell'iter di riscossione; comunicare al debitore la revoca del piano di rateazione, il residuo importo a suo debito e le relative modalità di pagamento; avviare nuovamente la riscossione coattiva per il credito rimanente;
- 19) individuare, tramite l'utilizzo del Gestionale della riscossione, i soggetti deceduti e trattarli in base alla tipologia di entrata di cui risultano debitori;
- 20) individuare, tramite l'utilizzo del Gestionale della riscossione, le società cessate al fine del recupero del credito in base alla forma societaria delle stesse;
- 21) eseguire tutte le operazioni necessarie alla riscossione del credito in caso di decesso dell'obbligato o del coobbligato con ricerca degli eredi pro-quota, senza necessità di invio di ulteriori liste di carico, e/o secondo quanto concordato con l'Amministrazione; lo stesso dicasi per la gestione dei fenomeni societari che caratterizzano le imprese (cessazioni, fallimenti, cessioni rami d'azienda, fusioni, etc.);
- 22) verificare se vi sono, fra i soggetti per i quali viene svolta l'attività, fallimenti o altre procedure concorsuali in atto;
- 23) dovrà inoltre essere in grado di attivare direttamente tutte le fasi necessarie alla migliore tutela del credito nel caso in cui il debitore sia sottoposto a procedura di fallimento con insinuazione al passivo anche tardiva;
- 24) quando abbia avuto notizia, attraverso la consultazione di pubblici archivi o su segnalazione del Comune, dell'esistenza di una procedura concorsuale o di liquidazione, attivare tutte le attività necessarie alla tutela del credito del Comune, procedendo con l'insinuazione del credito al passivo di tali procedure e dandone tempestiva informazione al Comune;
- 25) tracciare nel sistema informativo l'intera fase del recupero crediti, di rappresentanza e difesa in giudizio, nell'ambito delle procedure concorsuali, allo scopo di consentire al

- Comune il monitoraggio delle procedure;
- 26)rispondere in tempi congrui agli uffici preposti dell'Ente che possono richiedere al Concessionario in ogni momento notizie circa lo stato delle singole pratiche, facendo sempre riferimento al numero identificativo del credito;
- 27)garantire, per un numero complessivo di almeno venti ore settimanali, dal lunedì al venerdì, un servizio di consulenza sia telefonica che on-line (**CALL-CENTER**) ai contribuenti per fornire ogni più ampia informazione relativamente agli atti inviati;
- 28)stabilire a sue spese nell'ambito del territorio comunale una sede operativa di facile accesso, funzionale al ricevimento dell'utenza e munita di idonee attrezzature telefoniche ed informatiche (**FRONT-OFFICE**), che dovrà essere tenuta aperta al pubblico almeno tre volte a settimana per almeno 6 ore/giorno e in cui siano presenti almeno 2 (due) unità di personale regolarmente assunta, per tutta la durata della concessione, in possesso di almeno un diploma di scuola secondaria di secondo grado che abbia svolto e superato un corso in materia di riscossione dei tributi locali. Il ricevimento del pubblico dovrà essere garantito per almeno 18 ore settimanali, di cui almeno 12 in orario antimeridiano ed almeno 6 in orario pomeridiano. L'orario di apertura al pubblico dovrà essere comunque concordato con l'Ente.
- Il servizio di Front-Office e di Call-center dovranno essere garantiti e disponibili per tutta la durata del contratto e almeno per un periodo di 24 mesi dalla consegna dell'ultima lista di carico da parte dell'Ente;
- 29)rendicontare al termine della concessione con apposita comunicazione lo stato di riscossione per ogni singola partita, consentire gratuitamente al Comune l'accesso alla banca dati del Concessionario fino al termine delle attività di riscossione coattiva (compreso il periodo successivo alla scadenza del contratto che è stato stimato pari a circa due anni) e gestire gli atti successivi alla scadenza dell'affidamento di cui all'art. 7 del presente capitolato.
- 30)**SOFTWARE** L'applicativo che la Concessionaria dovrà mettere a disposizione è ospitato in cloud e gestirà i dati di cui è Titolare il Comune, in nome e per conto di quest'ultimo. Dovrà rispettare tutti i requisiti indicati da AGID per le piattaforme fornite di modalità SAAS. Qualsiasi servizio cloud di cui una Pubblica Amministrazione può avvalersi deve essere fornito da un partner riconosciuto da AgID, ovvero deve far parte del catalogo dei servizi cloud qualificati o cloud marketplace AgID. Richiesta, quindi, è l'evidenza di far parte di tale catalogo, che è possibile consultare pubblicamente all'indirizzo web: <https://catalogocloud.agid.gov.it/>.
- Il sistema informativo dovrà essere compatibile con la normativa riguardante il trattamento e la libera circolazione dei dati personali (Regolamento UE 2016/679 noto come GDPR - General Data Protection Regulation), che consenta di gestire le attività oggetto del servizio, garantendo la massima affidabilità e completezza del sistema.
- 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.
- Il Concessionario deve mettere a disposizione del Comune ed a proprie spese, un'apposita procedura informatica consultabile via web che consenta la visualizzazione e l'estrazione di dati relativi alle attività svolte e alle riscossioni eseguite per tipologia di entrata (storicità di tutte le fasi della procedura). Oltremodo dovranno poter essere visualizzati tutti gli importi richiesti, i versamenti, nonché gli sgravi e/o rettifiche e annullamenti.
- L'applicativo dovrà prevedere almeno le seguenti funzionalità:
- elaborazione, controllo anagrafico e meccanizzazione delle liste di carico trasmesse dal Comune;

- generazione del flusso di stampa;
- stampa e recapito degli atti nelle forme di legge;
- monitoraggio dell'avvenuta postalizzazione degli atti ingiuntivi/cartelle di pagamento;
- accesso ai dati relativi ai pagamenti effettuati in relazione agli atti inviati, con possibilità di estrazione di un tracciato record degli stessi;
- inserire per ciascuna lista di carico degli atti emessi le corrette indicazioni fornite dall'Ente circa i dati di bilancio (a titolo indicativo ma non esaustivo: annualità del bilancio, capitolo di PEG e numero dell'accertamento contabile), nel rispetto di quanto stabilito al successivo art. 17;
- reiterazione delle ingiunzioni non notificate per irreperibilità o trasferimento;
- 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;
- monitoraggio dei pignoramenti mobiliari e immobiliari;
- monitoraggio dei fermi amministrativi;
- monitoraggio della vendita dei beni pignorati;
- conoscenza dell'esito per ogni atto stampato (ad esempio: scaricato, pagato, impugnato, irreperibile).

Tecnicamente l'Applicativo dovrà garantire almeno questi requisiti base:

- piena integrazione con l'applicativo di Advanced e con uno dei partner tecnologici già presenti nell'Ente per PagoPa
- la personalizzazione della ricevuta telematica per la riconciliazione in finanziaria
- l'integrazione del nuovo operatore con il web service di Advanced

Attivare lo **SPORTELLLO WEB DEL CITTADINO**, comprensivo di moduli per istanza e verifica posizione debitoria on-line e pagamento con sistema PagoPa.

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

Il sistema gestisce l'acquisizione, la digitalizzazione e la conservazione della documentazione inviata dal debitore.

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 37 del presente Capitolato.

- 31) procedere all'acquisizione e informatizzazione di tutti i pagamenti e renderli disponibili alla Stazione Appaltante senza alcun costo a carico dell'Ente, come meglio dettagliato al successivo art. 17;
- 32) fornire tutte le elaborazioni, informazioni, statistiche e dati, sia analitici che sintetici relative alle riscossioni, per ogni tipologia di entrata, richieste dall'Amministrazione Comunale sia a fini statistici che previsionali;
- 33) dovrà garantire almeno 2 giornate di formazione specifica sull'utilizzo del software al

- personale referente dell'Ente;
- 34) designare e comunicare al Comune, alla data di attribuzione del servizio, il responsabile del trattamento dei dati personali ai sensi del G.D.P.R. 2016/679 e del D.lgs. n. 196/2003 ed il responsabile del servizio di prevenzione e protezione dei rischi così come previsto dal D.lgs. 81/2008; in caso di eventuale sostituzione delle predette figure, le relative comunicazioni dovranno essere trasmesse nel termine di otto giorni. L'affidatario sarà inoltre tenuto ad adottare 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;
- 35) gestire eventuali situazioni conflittuali tutelando il diritto all'immagine della Stazione Appaltante;

36) GESTIONE DEL CONTENZIOSO

1. Il concessionario tutelerà davanti alla Giustizia Tributaria o al G.O. i crediti dell'Ente e, per le contestazioni relative ai requisiti e/o vizi formali dell'atto dallo stesso emesso, il contenzioso è da esso gestito in modo autonomo in tutti i gradi di giudizio e fino alla loro definizione, a prescindere dall'eventuale intervenuta scadenza dell'affidamento, provvedendo, anche con conferimento di incarico a professionisti abilitati al patrocinio legale, dei cui oneri si farà integralmente carico, ovvero avendo esonerato l'Ente da ogni spesa diretta e conseguente:
 - i) allo studio dell'atto introduttivo dell'opposizione;
 - ii) alla verifica dell'iscrizione a ruolo del contenzioso;
 - iii) alla predisposizione ed al deposito dell'atto di costituzione in giudizio contenente le difese relative alle contestazioni ad essa riconducibili nonché alla partecipazione alle udienze.
2. Il Concessionario si impegna a gestire ogni attività contenziosa giudiziale connessa all'oggetto dell'affidamento e a mantenere indenne l'Ente da ogni spesa diretta o conseguente.
3. Le contestazioni riferibili agli atti o ai regolamenti emessi dall'Ente, saranno gestiti con autonoma costituzione in giudizio, anche a seguito della richiesta di integrazione del contraddittorio.
4. Le parti devono scambiarsi informazioni e documenti rilevanti per la difesa, al fine di evitare conflitti di interesse e garantire una difesa coerente
5. In presenza di ricorsi che siano stati proposti nei confronti di atti della riscossione contestando anche gli atti prodromici adottati dal Comune, ovvero notificando il ricorso anche nei confronti del Comune, il concessionario deve altresì garantire la collaborazione nella gestione della procedura, con la condivisione di tutti gli atti necessari per instaurare il contraddittorio con il contribuente e, in particolare, la condivisione con gli uffici del Comune delle controdeduzioni, per replicare alle contestazioni formulate dal contribuente, per la parte relativa alle attività contestate svolte dal concessionario.
6. Su richiesta dell'Ente il concessionario, per un massimo di 5 partite/anno, deve garantire la difesa a proprie spese anche del Comune coordinandosi per questo con la stazione appaltante.
7. Qualora il concessionario fosse obbligato a corrispondere, anche solidalmente, somme di qualsiasi natura derivanti e/o riferibili a contestazioni in merito ad atti o regolamenti emessi dall'Ente, quest'ultimo garantirà la pronta ripetizione di tali somme.
8. Spese di giudizio. Il concessionario sta in giudizio per gli atti di propria competenza, con oneri a suo carico in caso di soccombenza, senza nulla pretendere dal Comune.
9. Il concessionario deve farsi carico delle spese di lite che il Comune dovesse essere condannato a pagare ad esito di qualsiasi contenzioso avanti alla Giustizia Tributaria e/o

al Giudice Ordinario e Amministrativo, in tutti i gradi di giudizio, a seguito di atti dallo stesso predisposti; al concessionario verranno liquidate da parte del Comune le eventuali spese di lite che dovessero essere riconosciute a favore dell'Ente ad esito dei giudizi promossi avanti alla Giustizia Tributaria e/o al Giudice Ordinario e Amministrativo, in tutti i gradi di giudizio in cui il concessionario si sia costituito per tutelare la posizione anche del Comune, a seguito di atti predisposti dal soggetto affidatario, nel momento in cui la sentenza dovesse diventare definitiva e a fronte dell'intervenuto pagamento da parte del ricorrente, in ogni caso in un importo che non potrà mai essere superiore alle spese effettivamente sostenute dal concessionario.

10. L'esito del giudizio deve essere comunicato tempestivamente al Comune.

Il Concessionario, ad ogni modo, si obbliga a realizzare il progetto organizzativo e di gestione del servizio oggetto del presente capitolato d'oneri, con le caratteristiche e con le modalità ed i tempi indicati nell'offerta di gara, concordandone le specificità con il Comune.

Il Concessionario si obbliga inoltre a portare a termine le procedure iniziate, per gli atti emessi e notificati entro i termini di scadenza della concessione, anche dopo la conclusione del contratto fino alla comunicazione di inesigibilità al Comune e si impegna affinché il passaggio avvenga con la massima efficienza e senza arrecare pregiudizio allo svolgimento del servizio (nel rispetto di quanto previsto anche al successivo art. 7).

37) 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:

Attività	Tempistiche di erogazione servizio
a) acquisizione e verifica delle liste di carico fornite dall'Ente; b) verifica anagrafiche/deceduti/ditta cessata; 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; d) inserimento sul sistema informatico, per ciascuna lista di carico degli atti emessi e per ciascun debitore, le relative informazioni complete; e) produzione del prospetto di sintesi e l'elenco di dettaglio su cui il responsabile dell'entrata porrà il proprio visto di autorizzazione/esecutività; f) predisposizione stampa, imbustamento (se necessario), invio per notifica delle comunicazioni di presa in carico e delle ingiunzioni fiscali secondo le modalità di legge.	<u>Entro 30 (trenta) giorni</u> 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
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	<u>Entro 5 (cinque) giorni</u> dalla disponibilità del dato e/o del documento

consultazione puntuale di tali informazioni.	
h) in relazione all'esito negativo del recapito è prevista la predisposizione della rinotifica nel rispetto delle modalità e dei termini di legge.	<u>Entro 5 (cinque) giorni</u> dalla disponibilità del dato e/o del documento
i) fornitura al Comune delle informazioni richieste riferite a singole pratiche trattate.	<u>Entro 5 (cinque) giorni</u> dalla richiesta
j) acquisizione dei flussi di versamento provenienti dalle modalità di pagamento.	<u>Entro 5 (cinque) giorni</u> (tempi intercorrenti tra acquisizione flussi di versamento e aggiornamento delle posizioni debitorie)
k) riconciliazione altri tipi di pagamento.	<u>Entro 5 (cinque) giorni</u> (tempi intercorrenti tra acquisizione flussi di versamento e aggiornamento delle posizioni debitorie)
l) raccolta, istruttoria e risposta in merito alle segnalazioni prodotte dal debitore, per sgravi, sospensioni e rimborsi	<u>Entro 30 (trenta) giorni</u> dal ricevimento della richiesta
m) tempistica, in caso di segnalazione del debitore relativa a sgravi, sospensioni, ecc., per inoltrare all'Ufficio competente, successiva informazione all'interessato, sospensione riscossione coattiva su indicazione dell'Ente, cancellazione procedure cautelari esecutive in caso di sgravio	<u>Entro 5 (cinque) giorni</u> dall'evento
n) Gestione rateizzazione 1. acquisire le istanze presentate dai contribuenti e registrarle sul sistema informativo della riscossione	<u>Entro 3 (tre) giorni</u> dalla presentazione dell'istanza
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.	<u>Entro 5 (cinque) giorni</u> per procedura standard - <u>Entro 15 (quindici) giorni</u> per procedura con fideiussione
3. comunicare al debitore il risultato dell'istruttoria e trasmettergli il piano di rateazione; 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; 6. monitorare l'andamento degli incassi delle rate; 5. attivare, in caso di mancato pagamento, dopo espresso sollecito, di due rate, anche non consecutive, nell'arco di sei mesi nel corso del periodo della rateazione e, quindi, di decadenza dal beneficio, in base a quanto definito dalle norme regolamentari dell'Ente, il procedimento di revoca del piano di rateazione; 6. revocare nel sistema informativo la sospensione dell'iter di riscossione; 7. comunicare al debitore la revoca del piano di	<u>Entro 5 (cinque) giorni</u> dall'evento

rateazione ed il residuo importo a suo debito; 8. avviare nuovamente la fase propria dell'ingiunzione fiscale per il credito rimanente. 9. 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.	
o) valutazione e gestione delle attività cautelari ed esecutive, nonché dei relativi preavvisi.	<u>Entro 90 (novanta) giorni</u> dalla scadenza dell'atto <u>o entro 150 (centocinquanta) giorni</u> 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)
p) tempo medio di attesa allo sportello del Front-Office	<u>non superiore a 30 (trenta) minuti</u>
q) tempo di risposta a richieste pervenute via email alla casella di posta elettronica	<u>non oltre 5 (cinque) giorni</u> dalla richiesta
r) numero massimo di contatti in coda per il Call-Center	<u>non superiore a 5 (cinque)</u>
s) tempo massimo di attesa al Call-Center	<u>non superiore a 10 (dieci) minuti</u> nel 90% delle giornate di servizio
t) 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	<u>non superiore allo 2% (due) dei contatti</u> di front office
u) 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 <u>al 95%</u> rispetto ai minuti totali del servizio

N.B.

2. I giorni indicati nel presente comma si intendono lavorativi.

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

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.

6. ATTIVITÀ PRODROMICA E FASE TRANSITORIA DI CONCLUSIONE

1. Successivamente alla comunicazione di aggiudicazione, il Concessionario si impegna, sotto la propria responsabilità ed in accordo con l'ufficio dell'Ente, ad una attività finalizzata al

consolidamento delle condizioni tecniche ed operative necessarie per l'esecuzione del servizio. In particolare:

- il Concessionario dovrà immediatamente predisporre per l'attuazione della fase di import di tutte le banche dati sopracitate all'interno del sistema informativo offerto, coordinandosi, se necessario, anche con il concessionario uscente.
- con riferimento ai servizi di formazione dovrà svolgere almeno un primo incontro introduttivo di presentazione con i dipendenti comunali interessati al servizio.

Tali attività sono da considerarsi prodromiche all'avvio di esecuzione dei servizi e sono da intendersi ricomprese all'interno dell'importo contrattuale posto a base di gara.

2. Con la "fase transitoria di conclusione" si intende invece la fase contrattuale che precede il termine di scadenza del contratto. In questa fase (della durata di sei mesi) dovranno essere assicurate, oltre alle attività previste nel presente capitolato speciale, le attività volte a rendere possibile il subentro del nuovo concessionario; in particolare dovranno essere trasferiti tutti i dati elaborati dal Concessionario nel corso del contratto.

Il Concessionario dovrà sottoporre al Comune almeno 6 mesi prima della scadenza del contratto un piano per la gestione della fase transitoria di conclusione contenente il dettaglio delle attività necessarie per il passaggio della gestione e le relative tempistiche.

3. Nella fase transitoria di conclusione, l'aggiudicatario dovrà garantire oltre alla gestione ordinaria e agli adempimenti previsti nel contratto, le attività di seguito specificate:

- a) consegna di tutta la documentazione, debitamente aggiornata, al concessionario subentrante; in particolare dovranno essere trasmessi al Comune, tutti i tracciati record delle tabelle dei database utilizzate dal sistema informativo;
- b) dovranno inoltre essere scaricate tutte le partite aperte e trasmessa completa documentazione che descriva l'attività di riscossione svolta in modo da consentire al concessionario subentrante o al Comune di prenderle in carico e continuare l'attività;
- c) studio e pianificazione dettagliata del progetto di trasferimento di tutti i dati verso il software della nuova impresa;
- d) preparazione di un primo scarico di prova;
- e) rilevazione e correzione delle (eventuali) anomalie riscontrate;
- f) preparazione ed esecuzione dello scarico definitivo.

4. La conclusione positiva della fase transitoria finale sarà attestata da apposito verbale sottoscritto, in contraddittorio con l'impresa, dal responsabile dell'Ente.

7. OBBLIGHI SUCCESSIVI ALLA SCADENZA DELLA CONCESSIONE

Alla scadenza contrattuale, l'aggiudicatario, con salvaguardia dei termini prescrizionali, dovrà continuare la gestione di tutte le attività residuali oggetto del contratto, riferita agli anni di propria competenza, fino alla conclusione di ogni attività connessa e conseguente. Si stima che il periodo necessario a portare a completamento le procedure avviate, dopo la scadenza del contratto, sia pari a 2 anni.

Alla scadenza del contratto, entro 30 giorni, il concessionario dovrà, senza oneri per l'Amministrazione, consegnare al Comune la situazione degli atti in corso di formalizzazione nei confronti dei contribuenti, per il proseguimento degli atti medesimi; il Concessionario è tenuto a concludere tutte le procedure in essere originate dalle partite consegnate dall'Ente.

L'aggio sugli incassi ricevuti successivamente alla scadenza o alla risoluzione dell'affidamento, relativi alle rateizzazioni in corso non ancora incassate, alle ingiunzioni emesse e alle procedure esecutive/cautelari in corso, viene riconosciuto al concessionario, a condizione che venga garantita l'operatività della garanzia offerta dalla cauzione, anche dopo la scadenza del

contratto. Si stima che il periodo necessario a portare a completamento le procedure avviate, dopo la scadenza del presente contratto, sia pari a 2 anni, pertanto la garanzia di cui all'articolo 19 dovrà, sin dall'inizio, avere una durata tale da coprire anche le attività svolte nel corso di quest'ultimo periodo.

Relativamente alle attività in corso e fino alla conclusione di ogni procedimento, il Concessionario si obbliga a fornire al Comune un rendiconto con periodicità annuale, dettagliato di tutta l'attività svolta, evidenziando le attività concluse e quelle ancora da completare.

Il Concessionario dovrà garantire al Comune, fino alla chiusura di tutte le posizioni debitorie ad esso affidate, l'accesso al sistema informatico, per la visualizzazione e l'estrazione di dati relativi alle attività svolte e alle riscossioni.

Il Concessionario deve conservare tutta la documentazione prodotta e ricevuta per almeno 10 (dieci) anni decorrenti dall'anno successivo a quello in cui sono state inviate le comunicazioni. Tale documentazione deve essere resa disponibile a richiesta del Comune e dei contribuenti interessati.

Le modalità di conservazione, archiviazione, etc. devono essere espletate in ottemperanza alle previsioni del codice dell'amministrazione digitale, di cui al D. Lgs. 7 marzo 2005, n. 82 e s.m.i..

Al termine del quinquennio il Concessionario si impegna affinché il passaggio della gestione avvenga con la massima efficienza e senza arrecare pregiudizio allo svolgimento del servizio.

Al termine della concessione e/o a conclusione delle procedure di recupero coattivo dei crediti il Concessionario si obbliga, altresì, a restituire, su supporto informatico compatibile con il sistema informativo del Comune, le banche dati utilizzate nell'esecuzione del presente capitolato, senza oneri a carico del Comune; in particolare, nei 60 giorni lavorativi precedenti, il Concessionario provvederà ad instaurare i necessari rapporti con il soggetto subentrante e/o con il Comune, al fine di consentire l'espletamento delle attività senza interruzione e la migrazione dei dati nel sistema informativo del subentrante e/o del Comune, garantendo tutte le attività di supporto.

Il Concessionario dovrà garantire per i 5 (cinque) anni successivi alla scadenza del contratto l'accesso alla banca dati in modalità di consultazione.

8. 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 per inosservanza degli obblighi contrattuali.
3. Tutto quanto offerto nell'offerta tecnica deve intendersi ricompreso nell'offerta economica formulata per lo svolgimento del servizio in oggetto senza che debba essere previsto alcun corrispettivo aggiuntivo.

9. PERSONALE DIPENDENTE

Il costo del personale o dei collaboratori sarà a completo ed esclusivo carico del Concessionario, senza alcun onere di qualsiasi tipo per la Stazione Appaltante.

1. Il Concessionario dovrà organizzare il servizio con i mezzi e il personale necessari a un esatto e tempestivo adempimento degli obblighi previsti dal presente capitolato e assunti in sede di offerta di gara. Dovrà avere a disposizione personale in numero sufficiente a garantire il servizio oggetto del presente affidamento.
2. Per l'espletamento del servizio il Concessionario dovrà impiegare unità di personale in possesso dei requisiti di idoneità professionale alle mansioni da svolgere, adeguatamente formato. Il personale, assunto in base alle vigenti norme in materia ed inquadrato nel rispetto del contratto collettivo nazionale di lavoro (nel seguito, "CCNL") del settore di appartenenza del Concessionario sarà a completo ed esclusivo carico di quest'ultimo, senza oneri di qualsiasi tipo a carico del Comune.
3. Il Comune rimarrà estraneo ai rapporti giuridici ed economici che intercorrono tra il Concessionario ed il proprio personale, ivi compresi eventuali oneri o costi aggiuntivi dipendenti dai rinnovi del CCNL. Eventuali maggiori oneri per il personale derivanti da CCNL o da aumenti di organico o variazioni salariali o da cause similari restano a esclusivo carico del Concessionario.
4. Il Concessionario deve provvedere a proprie cure e spese alle assicurazioni di legge ed all'osservanza di tutte le forme di previdenza stabilite a favore dei prestatori d'opera, escludendo da qualsiasi onere il Comune. Il personale dell'Affidatario agirà sotto la diretta ed esclusiva responsabilità di quest'ultimo, il quale è sempre responsabile civilmente delle operazioni eseguite dai suoi impiegati od agenti. È altresì responsabile civilmente e penalmente degli infortuni e danni occorsi al personale durante lo svolgimento del servizio o subiti da terzi per causa dello stesso, e solleva fin d'ora il Comune da ogni e qualsiasi responsabilità relativa agli infortuni e danni predetti.
5. Il Concessionario deve garantire sempre la presenza di personale professionalmente adeguato al servizio, di sicura riservatezza e affidabilità, che dimostri modi cortesi e che evada le richieste degli utenti, fornendo tutte le informazioni in possesso in merito al credito per cui si procede, e le richieste del Comune con la maggiore sollecitudine possibile, data anche la peculiarità dell'attività di riscossione e le implicazioni di immagine che ne derivano per il Comune interessato.
6. Il Concessionario dovrà richiamare, sanzionare e, se necessario o richiesto, per comprovati motivi, sostituire i dipendenti che non osservassero una condotta responsabile ed adeguata alla tipologia del servizio prestato. Il Concessionario dovrà provvedere alle richieste del Comune entro e non oltre venti giorni, salvo comprovati ed eccezionali motivi che il Concessionario ha l'onere di dimostrare e/o documentare a giustificazione della condotta temporaneamente assunta dal proprio personale nei confronti dell'utenza e/o del personale del Comune.
7. Tutto il personale addetto al servizio deve attenersi, nello svolgimento delle proprie mansioni, per quanto applicabile, a quanto stabilito nel codice di comportamento dei dipendenti della pubblica amministrazione adottato con decreto del Presidente della Repubblica 16 aprile 2013, n. 62.

9. BIS- CLAUSOLA SOCIALE

Al fine di promuovere la stabilità occupazionale nel rispetto dei principi dell'Unione Europea, e ferma restando la necessaria armonizzazione con l'organizzazione dell'operatore economico subentrante e con le esigenze tecnico-organizzative e di manodopera previste nel nuovo contratto, il Concessionario è tenuto ad assorbire, qualora disponibile, prioritariamente nel

proprio organico il personale già operante alle dipendenze del Concessionario uscente, garantendo l'applicazione dei CCNL di settore, di cui all'art. 51 del D. Lgs. 15 giugno 2015, n. 81.

L'ente concedente sarà estraneo alla concreta applicazione della clausola in oggetto e non provvederà al rilascio di valutazioni e certificazioni preordinate all'applicazione della presente clausola.

Le valutazioni necessarie alla concreta applicazione sono di esclusiva competenza del concessionario subentrante.

La presente clausola sociale viene specificamente sottoscritta in sede di produzione di offerta nella procedura di gara per l'affidamento del servizio, in applicazione dell'art. 113, comma 2, del d.lgs. n. 36/2023.

10. OBBLIGHI DELLA STAZIONE APPALTANTE

La Stazione Appaltante si impegna a mettere a disposizione del Concessionario, prima dell'inizio del servizio, tutti i dati, informazioni e collegamenti telematici utili al perfezionamento e completamento dell'indagine utile all'espletamento dell'incarico. La Stazione Appaltante collaborerà fattivamente per il recupero dei crediti con l'obiettivo primario di estensione della base recuperabile.

Informerà tempestivamente il Concessionario in ordine alle eventuali modifiche dei regolamenti comunali che possano incidere sull'esecuzione del servizio.

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

La stazione appaltante potrà comunque avvalersi della facoltà di recesso ai sensi dell'art. 123 del D.lgs 36/2023.

11. SUPERVISIONE E CONTROLLO

Nella gestione del servizio il Concessionario opera in modo coordinato con gli uffici della Stazione Appaltante, fornendo agli stessi la collaborazione richiesta in base alle proprie competenze. Il referente della Stazione Appaltante cura i rapporti con il Concessionario, svolge una funzione di indirizzo e ne sovrintende la gestione, vigilando sulla corretta gestione del servizio, in applicazione delle norme vigenti, del presente capitolato e delle disposizioni impartite dalla Stazione Appaltante.

La Stazione Appaltante si riserva la facoltà di procedere in qualsiasi momento, direttamente od a mezzo di propri delegati, ad ogni forma di controllo ritenuta necessaria od opportuna in ordine al rispetto degli obblighi derivanti dal presente capitolato.

Al fine di cui sopra il Concessionario è tenuto a fornire all'Amministrazione tutta la propria collaborazione consentendo, in ogni momento, il libero accesso agli atti ed a fornire i chiarimenti e le notizie utili per il controllo.

Qualora in sede di verifica vengano riscontrate omissioni anche parziali, ovvero irregolarità, insufficienza o comunque difformità nell'esecuzione delle attività regolate dal presente capitolato, e quindi violazione delle sue disposizioni, l'Ente procederà notificando per iscritto al Concessionario, mezzo Posta Elettronica Certificata, lettera di contestazione nella quale dovranno essere elencate analiticamente le motivazioni degli eventuali rilievi mossi, ai fini dell'applicazione delle sanzioni previste nel presente capitolato, intimando al Concessionario di eliminare il comportamento omissivo o irregolare entro un termine stabilito ad insindacabile

giudizio del Comune.

Il rifiuto del Concessionario o la messa in opera da parte dello stesso di comportamenti elusivi o che impediscano al Comune l'effettuazione dei controlli costituisce grave inadempienza contrattuale.

In caso di gravi carenze, inadempienze o negligenza, il Comune potrà dichiarare la risoluzione del contratto.

L'espletamento del servizio secondo modalità irregolari, insufficienti o comunque difformi rispetto alle disposizioni previste dal presente capitolato, e quindi la violazione degli obblighi contenuti nello stesso, comportano l'applicazione di penalità.

La Stazione Appaltante, sulla base delle risultanze dell'attività di supervisione e controllo, potrà dare alla società concessionaria direttive ed istruzioni, ferma restando la piena autonomia di quest'ultima di organizzare l'intera concessione secondo i propri programmi imprenditoriali e i propri criteri gestionali.

Il Concessionario dovrà attuare il programma di recupero dei crediti anche con eventuali integrazioni e/o modifiche richieste dalla Stazione Appaltante concordandone, con la stessa, modalità, tempi di realizzazione ed eventuali relativi corrispettivi.

12. RISERVATEZZA E SEGRETO D'UFFICIO

Le notizie relative all'attività oggetto del presente capitolato, comunque venute a conoscenza del personale del Concessionario in relazione all'esecuzione degli impegni contrattuali, non debbono, in alcun modo ed in qualsiasi forma, essere comunicate o divulgate a terzi, né possono essere utilizzate, da parte dell'azienda o da parte di chiunque collabori alla sua attività per fini diversi da quelli contemplati nel presente atto.

Per l'inadempienza degli obblighi di cui al comma precedente, la Stazione Appaltante, previa contestazione dell'addebito e valutazione delle osservazioni al Concessionario, può applicare una penale a seconda della gravità della stessa ad insindacabile giudizio del Comune.

In caso di acclarata responsabilità personale, il Concessionario dovrà allontanare l'operatore che è venuto meno all'obbligo della riservatezza, fatti salvi l'esercizio di eventuali atti amministrativi, civili o penali.

13. PENALITÀ

Il Concessionario è responsabile del buon andamento della gestione del servizio affidato. Saranno applicate penali qualora non si ottemperi agli obblighi assunti con il presente capitolato.

L'applicazione delle penali non esclude il diritto dell'Amministrazione a pretendere il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno, nel caso siano accertate inadempienze e violazioni alle disposizioni concordate.

In caso di ritardo nel termine ultimo delle scadenze contrattuali è stabilita la penale di euro 100,00 (cento) per ogni giorno di ritardo, oltre l'applicazione delle sanzioni e degli interessi.

In particolare, verranno applicate le seguenti penalità:

- per disagi creati ai contribuenti/utenti a causa della mancata copertura della postazione di front-office messa a disposizione del Comune, che non dipende da causa di forza maggiore, è applicata una penale di euro 300,00 (trecento/00) pro die;
- per inadempienze derivanti dal mancato riserbo in ordine a dati e notizie, è applicabile

una penale da euro 100,00 (cento/00) ad euro 1.500,00 (millecinquecento/00), per ogni violazione contestata, a seconda della gravità della violazione ad insindacabile giudizio del Comune;

- per il mancato aggiornamento del software messo a disposizione del Comune, è applicabile una penale da euro 100,00 (cento/00) ad euro 1.500,00 (millecinquecento/00), a seconda della gravità dell'inadempienza ad insindacabile giudizio del Comune. E' considerata grave inadempienza la totale omissione della registrazione delle informazioni sul singolo debitore.

Gli eventuali inadempimenti che danno luogo all'applicazione delle penali di cui sopra, verranno contestati per iscritto, tramite Posta Elettronica Certificata (PEC). Le eventuali controdeduzioni potranno essere presentate tramite Posta Elettronica Certificata (PEC) entro i successivi 15 (quindici) giorni consecutivi dalla notifica della contestazione. Decorso infruttuosamente tale termine il Comune adotterà le determinazioni di propria competenza.

Laddove, durante l'esecuzione delle attività affidate, si verificano infrazioni quali l'omissione o il rifiuto di adempiere agli obblighi contrattuali, la Stazione Appaltante si riserva di applicare una penale a seconda della gravità dell'inadempienza ad insindacabile giudizio del Comune da un minimo euro 100,00 (cento/00) ad un massimo di euro 1.500,00 (millecinquecento/00) previa contestazione dell'addebito e conseguente valutazione delle controdeduzioni dell'impresa. Il pagamento delle penali deve avvenire entro dieci giorni dalla conclusione della procedura di contestazione. Qualora il Concessionario non proceda al pagamento l'Amministrazione si rivarrà sulla cauzione.

Salva la facoltà della Stazione appaltante, per i casi più gravi o in caso di recidiva, di risolvere di diritto il contratto, trattenendo la cauzione a titolo di risarcimento e fatto salvo ogni diritto di risarcimento di eventuali danni maggiori.

14. DIVIETO DI SUBCONCESSIONE E DI CESSIONE DEL CONTRATTO

1. Fatto salvo quanto previsto dall'art. 119 del D.Lgs 36/2023, considerata la particolare natura dell'attività, è vietata al Concessionario ogni forma di subconcessione del servizio di riscossione nonché la cessione del contratto a qualsiasi titolo e sotto qualsiasi forma, anche temporanea e parziale, a pena di decadenza dalla concessione e con conseguente obbligo di risarcimento danni.
2. Le attività secondarie connesse a quelle di riscossione coattiva: di stampa, di postalizzazione e di notifica, possono essere svolte da soggetti terzi. Il ricorso a tali soggetti dovrà avvenire nel rispetto delle norme che disciplinano il subappalto ai sensi degli artt. 119 e 188 del D.Lgs. n.36/2023.
3. Resta inteso che, qualora il Concessionario non si sia avvalso in sede di offerta della facoltà di ricorrere al subappalto, è fatto divieto di subappaltare le prestazioni oggetto della procedura. Il subappalto non comporta alcuna modificazione agli obblighi e agli oneri dell'aggiudicatario che rimane unico e solo responsabile nei confronti della stazione appaltante e delle Amministrazioni di quanto subappaltato.
4. La successione del contratto conseguente a fusione, scissione, trasformazione o cessione di ramo di azienda è efficace nei confronti del Comune solo qualora sia notificata al Comune concedente stesso e venga da esso accettata, previa verifica del possesso dei necessari requisiti in capo al soggetto risultante dalle suddette operazioni.

15. ESECUZIONE D'UFFICIO

In caso di interruzione in tutto o in parte del servizio, qualunque sia la causa, anche di forza maggiore, l'Amministrazione Comunale avrà la facoltà di provvedere direttamente alla gestione del servizio sino a quando saranno cessate le cause che hanno determinato tale circostanza, avvalendosi eventualmente anche dell'organizzazione del Concessionario, ferme restando tutte le responsabilità a suo carico derivanti dall'interruzione del servizio stesso.

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

16. MODALITA' DI INCASSO

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

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

17. RENDICONTAZIONE DELLE SOMME RISCOSSE

Ai sensi dell'articolo 1, comma 790, della Legge 160/2019, il Concessionario dovrà trasmettere al Comune, entro il giorno 10 del mese, la rendicontazione dettagliata e la fattura delle proprie competenze e spese riferite alle somme contabilizzate nel mese precedente e affluite sui conti correnti del Comune. L'attività di rendicontazione contemplerà ogni fase della procedura di riscossione coattiva: ingiunzione fiscale, pignoramento nelle sue varie forme, vendita di beni pignorati e, comunque ogni attività prevista.

Il Concessionario dovrà inserire sul sistema informatico in uso e per ciascuna lista di carico degli atti emessi le corrette indicazioni fornite dall'Ente circa i dati di bilancio per le opportune riconciliazioni ed imputazioni (a titolo indicativo ma non esaustivo: annualità del bilancio, capitolo di PEG, tipologia di tributo/entrata, sanzioni, interessi, oneri di riscossione e recupero spese) finalizzate alla corretta imputazione contabile delle somme incassate.

Il Comune di Cinisello Balsamo utilizza un metodo di riconciliazione dei pagamenti in PagoPa basato sull'arricchimento dell'RT, ovvero sull'inserimento, in fase di creazione dell'avviso Pagopa, di anno, capitolo/i, accertamento/i e corrispondente/i importo/i nel tag dell'RT stessa secondo una sintassi prestabilita.

Il sistema usato dal Concessionario dovrà essere integrato con i sistemi impiegati presso l'Ente (applicativo di contabilità e sistema dei pagamenti fornito dall'Intermediario Tecnologico dell'Ente) con possibilità di estrarre direttamente da gestionale via web le rendicontazioni.
L'affidatario dovrà ottemperare senza pretendere ulteriori oneri.

A cadenza mensile, entro il giorno 10 del mese successivo a quello cui fanno riferimento le riscossioni, deve essere prodotta una rendicontazione analitica indicante distintamente le riscossioni effettuate con l'indicazione almeno delle seguenti voci:

- identificativo della consegna del carico;
- anagrafica del debitore (nome, cognome, codice fiscale);
- somma riscossa con separata indicazione dell'anno di riferimento e della tipologia di imposta/corrispettivo, sanzioni, interessi e dell'aggio dovuto con separata indicazione dell'I.V.A., l'importo netto di competenza del Comune e l'ammontare degli eventuali rimborsi effettuati spettante al Concessionario;
- spese postali e/o di notifica corrisposte dal debitore e che spettano al Concessionario;
- spese relative alle procedure cautelari ed esecutive corrisposte dal debitore e che spettano al Concessionario;
- spese postali e/o di notifica corrisposte dal debitore che spettano al Comune;
- spese relative alle procedure cautelari ed esecutive corrisposte dal debitore.

18. LIQUIDAZIONE DEL CORRISPETTIVO

Il pagamento del corrispettivo sarà determinato sulle somme effettivamente incassate mensilmente, man mano che esse vengono accreditate all'Ente.

Alle fatture da liquidare, la Concessionaria dovrà sempre accompagnare una rendicontazione con indicazione dell'importo lordo riscosso dall'Ente sulla base dei documenti che lo stesso è obbligato a trasmettere mensilmente all'aggiudicataria eventualmente anche tramite flussi informatici, al fine di poter fornire una rendicontazione dettagliata delle riscossioni, sulle quali viene calcolato il compenso a percentuale da liquidare a cura dell'ufficio.

Il Concessionario emetterà regolari fatture mensili, entro la prima decade del mese successivo a quello di riferimento, a fronte dei corrispettivi e rimborsi maturati, oltre IVA, se dovuta.

I corrispettivi e rimborsi di competenza dell'Appaltatore, derivanti dall'attività affidata, saranno corrisposti al Concessionario entro 30 giorni dal ricevimento delle fatture.

19. GARANZIA DEFINITIVA

Il Concessionario è responsabile di qualsiasi danno causato a terzi nella gestione del servizio e solleva la Stazione Appaltante da ogni responsabilità diretta e indiretta, sia civile che penale, sia per danni alle persone o alle cose, sia per mancato servizio verso i committenti, sia in genere per qualunque altra causa che dipenda dal servizio assunto.

A garanzia del puntuale adempimento di tutte le attività, degli obblighi e degli oneri derivanti dal presente capitolato e dalla sua esecuzione, l'appaltatore è tenuto a costituire apposita garanzia definitiva, a norma dell'art. 53 del D.Lgs. n. 36/2023. La garanzia può essere costituita mediante:

- cauzione, come precisato nell'art. 106 del codice dei contratti, al quale si formula espresso rinvio;
- garanzia fideiussoria, anche in questo caso con le modalità specificate dal citato articolo 106, che prevede la rinuncia all'eccezione di cui all'art. 1957, comma 2 del codice civile, la rinuncia al beneficio della preventiva escussione del debitore principale e l'operatività entro 15 giorni, a semplice richiesta della stazione appaltante.

Non verrà accettata altra forma di costituzione della garanzia definitiva.

La garanzia definitiva deve corrispondere al 10% dell'importo contrattuale di aggiudicazione senza applicazione di riduzioni.

Tale garanzia verrà svincolata, come per legge, a seguito della verifica della piena osservanza di tutti gli obblighi contrattuali ivi compresi quelli successivi alla scadenza dell'appalto. Suddetta garanzia costituisce contratto di garanzia autonoma rispetto alle sorti del contratto a cui accede.

La garanzia copre gli oneri per il mancato o inesatto adempimento e cessa di avere effetto solo a seguito del riscontro di regolare esecuzione.

La garanzia copre gli oneri per il mancato od inesatto adempimento e cessa di avere effetto solo al momento della sottoscrizione del verbale di chiusura dei servizi.

In ogni caso la cauzione verrà svincolata, con provvedimento dirigenziale, previa verifica dell'esatto adempimento delle obbligazioni contrattuali e, in genere, della regolare esecuzione del servizio, e dopo che sia stato regolato in modo definitivo ogni conto o partita in sospeso derivante dall'esecuzione del contratto.

La mancata costituzione della garanzia determina la revoca dell'affidamento e l'acquisizione della cauzione provvisoria presentata in sede di gara.

20. RESPONSABILITA' CIVILE E POLIZZA ASSICURATIVA

1. Il Concessionario è responsabile di qualsiasi danno causato nella gestione del servizio sia a terzi, sia al Comune di Cinisello Balsamo, e solleva il Comune 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, per quanto di rispettiva competenza, 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 euro 3.000.000,00 (tremilioni/00) per ogni sinistro, esclusa la franchigia.

5. La durata della copertura assicurativa dovrà essere superiore alla durata del contratto, sino alla completa ed esatta esecuzione delle obbligazioni nascenti dallo stesso, coincidente con il termine ultimo di chiusura delle procedure di riscossione, ai sensi del precedente art. 2.

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.

21. FORO COMPETENTE

Per tutte le controversie eventualmente insorgenti in rapporto al contratto competente a decidere sulla controversia stessa sarà il Foro di Monza.

22. ONERI DI SICUREZZA

L'affidamento del servizio oggetto del presente capitolato sarà esente da oneri di sicurezza non rientrando l'affidamento nelle ipotesi di servizio di redazione del DUVRI.

23. FORMA CONTRATTO

Ai sensi dell'art. 18 del D.Lgs. n. 36/2023 il contratto verrà stipulato in modalità elettronica, in forma pubblica amministrativa a cura dell'Ufficiale Rogante.

24. SPESE DI PROCEDURA E DI CONTRATTO

Tutte le spese relative e conseguenti al contratto saranno a carico del Concessionario senza alcuna possibilità di rivalsa nei riguardi del Comune.

25. DOMICILIO DELL'APPALTATORE

Il Concessionario dichiara di eleggere e mantenere presso la sede del Comune di Cinisello Balsamo, per l'intera durata del contratto, il proprio domicilio, presso il quale l'Amministrazione può in ogni tempo indirizzare avvisi, ordini, richieste, atti giudiziari ed ogni altra comunicazione.

È, in ogni caso, facoltà del Comune dare comunicazione alla sede legale del Concessionario.

26. ACCETTAZIONE NORME DA CAPITOLATO

La semplice presentazione dell'offerta implica l'accettazione di tutte le condizioni e norme contenute nel presente capitolato descrittivo e prestazionale.

Mentre l'offerente resta impegnato per effetto della presentazione dell'offerta stessa, il Comune di Cinisello Balsamo non assumerà verso di questi alcun obbligo se non risulteranno perfezionati, a norma di legge, tutti gli atti inerenti alla procedura in questione e ad essa necessari e dipendenti.

27. AFFIDAMENTO SERVIZI COMPLEMENTARI

Il contratto, nel corso della gestione, può essere oggetto di integrazioni funzionali o

migliorative del servizio prestato. La Stazione Appaltante potrà inoltre richiedere al Concessionario prestazioni complementari e/o aggiuntive concordando con il Concessionario le pattuizioni del caso con apposito atto. Qualora nel corso dell'affidamento siano emanate nuove disposizioni normative volte alla trasformazione del servizio, il Concessionario potrà continuare il contratto per le attività necessarie alla nuova gestione, salvo eventuale ripattuizione, in accordo tra le parti, delle condizioni contrattuali.

28. TRACCIABILITA' DEI FLUSSI FINANZIARI

Il Concessionario è tenuto:

- ad assolvere a tutti gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'art. 3 della L. n. 136 del 13.08.2010, così come specificato dall'art. 6 della L. n. 217 del 17.12.2010;
- a prendere atto che il mancato rispetto degli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari, oltre alle sanzioni specifiche, comporta la nullità assoluta del contratto, nonché determina la risoluzione di diritto del contratto nel caso di mancato utilizzo del bonifico bancario o postale ovvero degli strumenti idonei a consentire la piena tracciabilità delle operazioni;
- a riportare sugli strumenti di pagamento, in relazione a ciascuna transazione posta in essere dal Comune e degli altri soggetti, ai fini della tracciabilità dei flussi finanziari, il codice identificativo della gara.

29. DECADENZA E RISOLUZIONE

Il contratto potrà essere risolto anticipatamente, con motivata deliberazione, nel caso di continue e comprovate irregolarità o abusi verificatisi nell'espletamento del servizio, previa contestazione delle inadempienze alla società affidataria ed assegnazione alla stessa di un termine di 30 giorni per le eventuali controdeduzioni. La Stazione Appaltante può risolvere il contratto, ai sensi dell'art.122 del Codice, senza formalità alcuna quando si contravvenga ad una delle clausole contrattuali e nei seguenti casi per:

- decadenza dalla gestione nei casi previsti dall'art. 16 del D.M. Finanze n. 101/2022, ossia la cancellazione dall'Albo ai sensi dell'art. 14 del D.M. Finanze n. 101/2022;
- non aver iniziato il servizio alla data fissata;
- non aver prestato o adeguato la cauzione stabilita per l'effettuazione del servizio;
- inosservanza degli obblighi previsti dall'atto di affidamento e dal relativo capitolato d'onori;
- frode, aver commesso gravi abusi o irregolarità nella gestione;
- cessazione dell'attività, concordato preventivo, fallimento, stato di moratoria e conseguenti atti di sequestro, pignoramento ecc., a carico del Concessionario;
- sospensione o abbandono del servizio;
- violazione della disciplina e del divieto di subappalto e di cessione del contratto;
- inosservanza delle leggi vigenti in materia e successive modifiche, nel corso del contratto;
- per il mancato allestimento dello Sportello di front-office, vedi sede operativa di cui agli obblighi del presente capitolato;
- per continue irregolarità o reiterati abusi commessi nella conduzione del servizio nel corso di un esercizio solare;
- danno all'immagine del Comune;
- inadempienza alle norme di legge sulla prevenzione degli infortuni, la sicurezza sul lavoro e le assicurazioni obbligatorie del personale, nonché alle norme previdenziali.

- ogni altra inadempienza o fatto, qui non contemplati, che renda impossibile la prosecuzione del contratto, ai sensi dell'art. 1453 del Codice Civile.

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.

Il Comune può risolvere di diritto la concessione nei casi disciplinati dall'art. 190 del D.Lgs.36/2023, che qui si richiama interamente.

30. RECESSO

1. E' facoltà del Comune recedere dal contratto per motivi di pubblico interesse ai sensi dell'art. 123, comma 1, del D. Lgs. 31 marzo 2023 n. 36, 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 ancora da eseguire.
2. Tale facoltà deve essere esercitata per iscritto mediante invio al Concessionario, da parte del Responsabile dell'Esecuzione del contratto, di una formale comunicazione a mezzo PEC da darsi con un preavviso non inferiore a 20 (venti) giorni, decorsi i quali l'Ente concedente prende in consegna i servizi e ne verifica la regolarità.
3. Il Comune 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 all'oggetto del presente Capitolato, nonché per l'eventuale risoluzione dovuta alle fattispecie di cui sopra.

31. TUTELA DELLA RISERVATEZZA

1. Il Concessionario è obbligato a garantire assoluta riservatezza nel trattamento dei dati personali dei quali viene in possesso nell'esecuzione del servizio oggetto del presente capitolato, anche in considerazione del rilevante grado di sensibilità degli stessi.
2. Il Concessionario è obbligato a trattare i dati forniti esclusivamente per finalità connesse alle obbligazioni derivanti dal presente capitolato, in modo lecito e secondo correttezza, mediante strumenti idonei a garantire la sicurezza e la riservatezza, ai sensi del combinato disposto del D.P.R 2016/679 e del D.Lgs. 2003/196 così come modificato dal D.Lgs. 2018/101.
3. Il Titolare del trattamento dei dati è il Comune di CINISELLO BALSAMO.
4. Il Concessionario assume l'incarico di Responsabile esterno del trattamento dei dati ai sensi dell'art. 28 del D.Lgs. n. 196/2003 e ss.mm.ii. e sarà tenuto al rispetto di tutte le disposizioni del medesimo decreto. Lo stesso provvede alla nomina degli incaricati del trattamento dei dati.
5. Per tutta la durata del servizio e dopo la scadenza, il Concessionario si obbliga a far sì che il proprio personale e tutti coloro che, comunque, collaborino all'esecuzione del servizio, osservino rigorosamente il segreto d'ufficio, relativamente ai dati sottoposti a trattamento; pertanto, le notizie e le informazioni conosciute in dipendenza dell'esecuzione delle attività affidate non potranno, in alcun modo ed in qualsiasi forma, essere comunicate o divulgate a terzi, né utilizzate per fini diversi da quelli propri dello svolgimento dell'incarico conferito con la presente concessione.

6. Al termine dell'incarico è fatto divieto al Concessionario di utilizzare i dati raccolti, che una volta passati al Comune, dovranno essere cancellati e/o distrutti.

32. TRATTAMENTO DEI DATI

I dati raccolti saranno trattati, anche con strumenti informatici, ai sensi del Regolamento UE 2016/679 del 27 aprile 2016 e del D.Lgs. 196/2003 e ss.mm.ii, esclusivamente nell'ambito della procedura in oggetto, ai fini della stipula del Contratto e per l'adempimento degli obblighi legali ad esso connessi.

33. NORME DI RINVIO

1. Per tutto quanto non espressamente previsto e considerato dal presente capitolato trovano applicazione le norme vigenti in materia, nonché le disposizioni del Codice Civile.
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.