

CAPITOLATO TECNICO PER L’AFFIDAMENTO IN CONCESSIONE PER ANNI CINQUE DEL SERVIZIO DI GESTIONE E RISCOSSIONE “VOLONTARIA” E “COATTIVA” DELLE ENTRATE TRIBUTARIE COMUNALI: IMU, TASI, TARI, COSAP, IPC, DIRITTI SULLE PUBBLICHE AFFISSIONI, NONCHE’ DELLE ATTIVITA’ DI ACCERTAMENTO E RECUPERO DELLE FASCE DI EVASIONE RIFERIBILI ALLE PREDETTE ENTRATE TRIBUTARIE.

DURATA DEL SERVIZIO: 5 ANNI CON DECORRENZA DALLA DATA DI STIPULA DEL CONTRATTO.

INDICE:

Art. 1 - Oggetto della Concessione

Art. 2 - Durata e decorrenza dei servizi in Concessione

Art. 3 – Esecuzione anticipata della prestazione in pendenza di stipulazione del contratto

Art. 4 - Modalità di svolgimento del servizio

Art. 5 - Esecuzione dell'attività di riscossione volontaria e coattiva

Art. 6 - Pagamenti dei Contribuenti e riversamento delle somme riscosse

Art. 7 - Pagamento del corrispettivo dovuto dal Comune al Concessionario

Art. 8 - Prestazioni aggiuntive o varianti

Art. 9 - Obblighi del Comune

Art. 10 - Decadenza del Concessionario

Art. 11 - Obblighi del Concessionario

Art. 12 – Spese ed oneri fiscali – Registrazione contratto

Art. 13 - Cauzione Definitiva

Art. 14- Assicurazione

Art. 15 - Controversie

Art. 16 - Sanzioni e risoluzione del contratto

Art. 17 - Subappalto e Cessione

Art. 18 - Attività di controllo

Art. 19 - Accettazione norme da Capitolato

Art 20 - Fonte di finanziamento

Art. 21 - Nomina agente contabile e presentazione rendiconti contabili.

Art. 22 - Norme finali

Art. 1 - Oggetto della Concessione.

Il presente capitolato ha per oggetto l'affidamento in concessione per anni cinque del servizio di gestione e riscossione "volontaria" e "coattiva" delle entrate tributarie comunali: IMU, TASI, TARI, COSAP, IPC, DIRITTI SULLE PUBBLICHE AFFISSIONI e materiale affissione nonché delle attività di accertamento e recupero delle fasce di evasione riferibili alle predette entrate tributarie.

In caso di introduzione di nuovi tributi che sostituiscono e/o integrano l'attuale IUC o le altre entrate di cui sopra, il servizio si intenderà esteso ad esse alle medesime condizioni di gara, ai sensi dell'art. 106 del D. Lgs. 50/2016 e ss.mm.ii.

Nello specifico si elencano le attività che saranno gestite dal Concessionario, funzionario responsabile dei predetti tributi:

1. ATTIVITA' DI GESTIONE ORDINARIA:

- gestione, redazione, stampa e postalizzazione o recapito a mezzo proprio messo notificatore degli avvisi di pagamento per tipologia di tributo da inviare agli utenti/contribuenti in forma di acconto e successivamente saldo;
- emissione e spedizione solleciti di pagamento;
- acquisizione e registrazione dei pagamenti effettuati tramite il canale postale e i canali di pagamento messi a disposizione dei contribuenti;
- acquisizione dei provvedimenti di rettifica del carico iniziale (sospensioni, discarichi, maggior rateazione).
- acquisizione dei resi di postalizzazione con aggiornamenti anagrafici e normalizzazione degli indirizzi;
- predisposizione della lista dei morosi per la successiva riscossione coattiva;
- rendiconto, con cadenza mensile, al Comune di tutte le informazioni relative alle riscossioni (dati analitici e sintetici);
- rapporto con i contribuenti tramite strumenti di comunicazione quali web, telefono, email, PEC;
- realizzazione, manutenzione e gestione di un unico sistema informatico integrato, detto Anagrafe Comunale delle Entrate, che preveda la gestione anagrafica delle persone fisiche (residenti, non residenti, ditte individuali, professionisti, ecc.); la gestione anagrafica delle imprese; la gestione delle unità immobiliari e la gestione integrata della banca dati catastale e tributaria.
- realizzazione di un sito web, cosiddetto Portale delle Entrate, quale strumento per erogare al Cittadino informazioni e servizi di alta qualità basati sulle nuove tecnologie (Web e Multicanalità) e per consentire i pagamenti on line.
- realizzazione e gestione dello Sportello Unico delle Entrate, nel quale, in un'unica sede, si sviluppa l'attività di front-office per tutte le entrate oggetto dell'incarico. In particolare questo aspetto della fornitura riguarda sia l'attività svolta dal personale (ALMENO 1) che opera agli sportelli, che gli strumenti informatici di supporto a tale attività. Il sistema informatico di front-office deve prevedere l'acquisizione allo sportello di nuove dichiarazioni o dichiarazioni di variazione, il calcolo di quanto dovuto dal cittadino, la rettifica immediata delle singole posizioni, il calcolo, la generazione e la stampa dell'eventuale accertamento in rettifica o d'ufficio, corredato dal relativo bollettino postale o modello F24 precompilato da consegnare/notificare al cittadino presente allo sportello nonché l'attività necessaria a soddisfare e chiarire ogni dubbio, circa il tributo, al contribuente;
- realizzazione di un sistema di informazione ai cittadini attraverso l'attivazione e gestione di call-center di primo livello per le informazioni di base, e di un contact-center, per l'erogazione di servizi di consulenza ed assistenza tecnico-giuridica.
- monitoraggio del processo di riscossione spontanea e rendicontazione.

- realizzazione ed utilizzo di strumenti informatici "direzionali" che, attraverso l'analisi dei dati presenti in banca dati ed aggiornati, producano statistiche mirate e report di sintesi a supporto delle scelte politiche ed amministrative dell'Ente.
- realizzazione e gestione della interoperabilità del sistema con altri Servizi interni al Comune e con eventuali sistemi esterni allo stesso, per l'interscambio strutturato di informazioni.
- fornitura del software di gestione;

2. ATTIVITA' DI GESTIONE ORDINARIA PARTICOLAREGGIATA E DIFFERENZIATA PER TIPOLOGIA DI ENTRATA:IMU/TASI E SIMILARI:

- Formazione archivio utenti con caricamento delle banche dati già presenti presso l'Ente almeno dei tre anni precedenti all'affidamento;
- Acquisizione, esame ed inserimento delle dichiarazioni presentate dai contribuenti e dei relativi versamenti, con liquidazione dell'imposta o della maggiore imposta dovuta e delle stesse nella procedura informatica;
- Individuazione delle posizioni soggette ad accertamento in rettifica;
- Individuazione delle posizioni soggette ad accertamento d'ufficio;
- Reperimento dei dati anagrafici del contribuente;
- Acquisizione della denuncia di variazione;
- Formazione e spedizione dei mod. F24 precompilati;
- Predisposizione della documentazione necessaria per il recupero d'imposta nei confronti dei contribuenti morosi;
- Istruttoria delle pratiche di richiesta di rimborso;
- Monitoraggio e rendicontazione dei flussi delle entrate;
- Fornitura del software di gestione;
- Bonifica banca dati per singola posizione del contribuente.
- Relazione su eventuali istanze presentate dal contribuente;
- Caricamento F24 nella banca dati informatica: a seguito di tale forma di pagamento (F24), fermo restando l'obbligo di rendicontazione da parte del concessionario, non è previsto alcun riversamento in quanto le entrate affluiscono direttamente alla Tesoreria dell'Ente.

3. TARI - Tassa Rifiuti e/o tributi simili e sostituiti con nuovi acronimi:

Formazione archivio utenti con caricamento delle banche dati già presenti presso l'Ente almeno dei tre anni precedenti all'affidamento;

Verifica della corretta applicazione del presupposto impositivo (detenzione o possesso a qualsiasi titolo di locali o di aree scoperte, a qualsiasi uso adibiti, suscettibili di produrre rifiuti urbani).

Verifica del possesso o detenzione a qualsiasi titolo di locali o aree scoperte, a qualsiasi uso adibiti, suscettibili di produrre rifiuti urbani.

Individuazione delle superfici dei fabbricati soggetti alla tassa in argomento;

Reperimento dei dati anagrafici del contribuente;

Acquisizione della denuncia di variazione;

Acquisizione della denuncia di cessazione;

Verifiche in loco se ed in quanto conforme a norme di legge;

Bonifica ed integrazione dell' archivio utenti;

Elaborazione del calcolo del tributo, predisposizione e stampa dei bollettini di versamento/F24 prevalorizzati con scadenze ed importi secondo il numero delle rate e le scadenze stabilite dall'Amministrazione Comunale, oltre un bollettino relativo al versamento in una unica soluzione e comunque almeno in acconto e in saldo nello stesso esercizio finanziario;

Predisposizione della documentazione necessaria per il recupero di imposta nei confronti dei contribuenti morosi, con ogni successivo adempimento a carico della società concessionaria;

Predisposizione ruoli;

Emissione solleciti di pagamento;

Recapito bollettazione a mezzo posta e/o messo notificatore;
Rilascio dei modelli di dichiarazione per cessazioni o inizio attività
Acquisizione delle dichiarazioni e caricamento delle stesse nella procedura informatica;
Istruttoria delle pratiche di richiesta di rimborso
Rendicontazione sulle eventuali controversie, rimborsi, rateizzazioni, ecc.
Caricamento F24 nella banca dati informatica;
Riscontro versamenti e monitoraggio dei flussi delle entrate unitamente al personale dell'Ufficio Tributi del Comune;
Emissione dei versamenti al Comune: a seguito di tale forma di pagamento (F24), fermo restando l'obbligo di rendicontazione del concessionario, non è previsto alcun riversamento in quanto le entrate affluiscono direttamente alla Tesoreria dell'Ente;
Fornitura del software di gestione;
Attività di sportello e supporto al cittadino/utente.

4. TRIBUTI MINORI- COSAP, ICP E DIRITTI PUBBLICHE AFFISSIONI

- Formazione archivio utenti con caricamento delle banche dati già presenti presso l'Ente almeno dei tre anni precedenti all'affidamento;
- Verifica della corretta applicazione del presupposto impositivo;
- Reperimento dei dati anagrafici del contribuente;
- Acquisizione della denuncia di variazione;
- Acquisizione della denuncia di cessazione;
- Verifiche in loco se ed in quanto conforme a norme di legge;
- Bonifica ed integrazione dell' archivio utenti;
- Elaborazione del calcolo del tributo, predisposizione e stampa dei bollettini di versamento
- Monitoraggio e rendicontazione dei flussi delle entrate;
- Predisposizione della documentazione necessaria per il recupero d'imposta nei confronti dei contribuenti morosi;
- Istruttoria delle pratiche di richiesta di rimborso;
- Materiale affissione dei manifesti sia dell'Ente che di terzi

5. ATTIVITÀ DI GESTIONE STRAORDINARIA:

Attività di accertamento e di recupero coattivo IMU-TASI-TARI, TRIBUTI MINORI- COSAP, ICP E DIRITTI PUBBLICHE AFFISSIONI:

produzione delle liste dei potenziali evasori e/o degli intestatari /proprietari degli immobili in cui mancano gli elementi necessari al calcolo delle quote dovute;

predisposizione degli avvisi per i diversi tributi, di questionari, comunicazioni, inviti alla regolarizzazione su layout concordati ed acquisizione delle informazioni/aggiornamenti comunicate dai contribuenti ed aggiornamento delle banche dati;

elaborazione ed emissione degli avvisi di accertamento per le diverse casistiche (omesso o parziale o tardivo pagamento, omessa o infedele denuncia) predisposti secondo modello condiviso con l'Ente Locale;

gestione delle attività di back office inerenti le attività di accertamento dei tributi;

gestione del contenzioso per ricorsi inerenti l'accertamento dei tributi, tramite propri legali che predisporranno gli atti necessari e si costituiranno in giudizio ed in sede di dibattimento presso la Commissione Tributaria;

predisposizione dei provvedimenti di annullamento, di sospensione o di rimborso ove dovuti. In tal caso dovrà darsi immediata comunicazione al Comune del provvedimento adottato, motivando le ragioni poste a base del provvedimento medesimo;

predisposizione delle liste dei contribuenti che non hanno assolto in via spontanea al pagamento degli avvisi di accertamento divenuti definitivi, ai fini dell'avvio del processo di recupero coattivo;

gestione dei rapporti con i contribuenti tramite strumenti di comunicazione quali web, telefono, email, PEC.

attività di accertamento e verifiche da effettuare anche sul territorio attraverso misurazioni delle superfici e/o censimento delle varie posizioni;
fornitura del software di gestione;

predisposizione, stampa, postalizzazione o notifica a mezzo messo notificatore e notifica degli avvisi di accertamento;

riversamento degli incassi all'Ente: gli incassi effettuati presso lo sportello del Concessionario dovranno essere riversati all'Ente con le modalità e termini di cui al successivo art. 5 del presente capitolato. Gli utenti che intendono effettuare i versamenti con bollettino postale o con altre modalità dovranno effettuare i pagamenti su conti intestati al Comune.

rendicontazione degli incassi e tenuta della contabilità dell'attività accertativa.

Non potrà darsi avvio alla fase di accertamento laddove la ditta appaltante non dimostri all'Ente di aver avviato almeno un sollecito di pagamento laddove previsto per legge con sistemi tracciabili al contribuente.

6. SERVIZI SPECIALIZZATI DI SUPPORTO ALL'UFFICIO TRIBUTI.

Il Concessionario fornirà servizi specializzati di supporto all'ufficio tributi, con l'obiettivo di ottimizzazione della gestione delle entrate tributarie, e che dovranno garantire le seguenti attività:

1. analisi organizzativa volta ad individuare le effettive esigenze dell'Amministrazione Comunale, le possibili opportunità/soluzioni e la successiva reingegnerizzazione dei processi relativi alla gestione delle entrate tributarie;
2. servizio di newsletter periodica e tempestiva inerente le novità normative introdotte dal legislatore in materia tributaria e di riscossione, con orientamenti interpretativi ed applicativi elaborati dalla dottrina e dalla giurisprudenza;
3. valutazione dell'andamento della riscossione dei tributi rispetto alle previsioni di gettito ed al conseguente importo sugli impegni di spesa assunti dall'Ente e su quelli da assumere;
4. formazione, assistenza e supporto al personale del Comune impiegato presso gli uffici coinvolti nella gestione delle entrate tributarie, su tematiche amministrative e contabili, giuridiche, tributarie e fiscali.

Tali attività dovranno essere svolte dal concessionario secondo le seguenti modalità:

1. incontri giornalieri nella fase di avvio del servizio al fine di elaborare le analisi relative all'attuale sistema organizzativo e di gestione, le possibili soluzioni/opportunità in relazione alle esigenze dell'Amministrazione nonché di coordinare le diverse azioni ed attività con le strutture ed il personale dipendente del Comune;
2. successivamente alla fase di avvio, gli incontri dovranno avvenire con cadenza settimanale e prevedere il supporto e assistenza in materia tributaria nonché la soluzione di problematiche risolvibili con interventi on site;
3. per tutta la durata del servizio, dovrà essere garantita l'assistenza ed il supporto tecnico-scientifico in materia di tributi locali, mediante il ricorso a strumenti informatici e telematici. Tale attività prevede, altresì, l'elaborazione di pareri scritti riguardanti questioni specifiche, con l'informazione di novità dottrinarie ed orientamenti dottrinali e/o giurisprudenziali;
4. aggiornamento del sistema di gestione delle entrate comunali alle novità legislative;
5. aggiornamento del sistema di gestione delle entrate comunali attraverso l'introduzione di un supporto informatico e di procedure telematiche adeguate;
6. lo sviluppo di nuovi sistemi di pagamento dovrà contemplare tutte le fasi preliminari al perfezionamento dei nuovi strumenti digitali e tecnologici, compresi gli aspetti contrattuali, le simulazioni sul funzionamento dei flussi di pagamento, la rendicontazione dei pagamenti.

Art. 2- Durata e decorrenza dei servizi in Concessione.

Il periodo di validità della concessione è fissato in cinque anni, con decorrenza dalla data di stipula del contratto.

Tuttavia potrà essere richiesta l'esecuzione anticipata della prestazione ai sensi dell'art. 32, comma 8, del D. Lgs. 50/2016. In tal caso l'avvio delle prestazioni oggetto di gara, devono risultare da apposito verbale.

Nel caso in cui, alla scadenza del contratto, il Comune non abbia ancora provveduto ad aggiudicare i servizi per il periodo successivo, l'appaltatore sarà obbligato a continuarli per un periodo massimo di sei mesi alle stesse condizioni contrattuali vigenti alla data di scadenza, art. 106, comma 11, del D.Lgs. 50/2016.

Il rapporto contrattuale si intenderà risolto alla sua naturale scadenza, senza obbligo di preventiva disdetta, diffida o altra forma di comunicazione espressa da parte dell'Ente concedente. Il Concessionario sarà tenuto a tutti gli adempimenti comunque necessari all'acquisizione delle somme concernenti tasse e tributi relativi a periodi di imposta durante i quali era in vigore la convenzione di cui al presente disciplinare.

Entro sei mesi dalla scadenza del contratto, il Concessionario dovrà predisporre una copia cartacea e due copie su un supporto elettronico che verrà indicato dall'Ente, contenente tutta la documentazione relativa alla partite aperte.

Si intendono per partite aperte quelle relative ai rapporti:

che non sono stati definitivamente saldati dal contribuente/soggetto tenuto al pagamento;

che sono state oggetto di contestazione.

Art. 3 – Esecuzione anticipata della prestazione in pendenza di stipulazione del contratto

Nei casi previsti dall'art. 32, comma 8, del D. Lgs. 50/2016 il Responsabile del Procedimento può autorizzare l'esecuzione anticipata della prestazione dando avvio all'esecuzione della prestazione oggetto della Concessione anche in pendenza della stipulazione del contratto, previa costituzione del deposito cauzionale definitivo, e dopo che l'aggiudicazione sia divenuta esecutiva. Il Responsabile del Procedimento autorizza con proprio atto l'esecuzione anticipata nel quale vengono indicati in concreto i motivi che la giustificano.

Art. 4 - Modalità di svolgimento del servizio.

Il servizio dovrà essere svolto con assoluta regolarità e puntualità nel rispetto della vigente normativa legislativa e regolamentare e delle altre fonti di ogni ordine e grado che disciplinano le attività oggetto del presente affidamento. Il Concessionario risponderà direttamente di tutti i danni nei confronti dell'Amministrazione e degli utenti, sia per fatto proprio relativo all'esecuzione di procedure sia per fatto dei propri dipendenti e collaboratori, che intrattengono rapporti o comunque operano per conto o comunque nell'interesse del Concessionario.

In particolare, il Concessionario si impegna a tenere indenne e sollevare il Comune di Palma Campania da ogni responsabilità ed onere verso terzi in dipendenza del servizio stesso.

Il concessionario è obbligato ad osservare, oltre alle norme del presente capitolato speciale d'appalto, anche le disposizioni di legge vigenti che regolano il servizio di gestione ordinaria, di accertamento e di riscossione delle entrate comunali, nonché le disposizioni contenute nei relativi regolamenti approvati dal Comune, avendo particolare riguardo alle forme degli atti ed ai termini di prescrizione dell'attività accertativa.

La gestione dell'incarico dovrà, inoltre, essere improntata secondo criteri di correttezza e trasparenza nei confronti dei contribuenti, con il costante intento di minimizzare il disagio derivante dall'impatto creato dall'attività accertativa sulla cittadinanza.

Il Concessionario deve gestire il servizio con sistemi informatici idonei a costruire una banca dati completa, dettagliata, flessibile e rispettosa delle previsioni contenute in tutti i Regolamenti comunali, al fine di consentire una rapida rendicontazione sia per quanto attiene alla gestione contabile, sia per quanto riguarda le posizioni dei singoli trasgressori e/o obbligati solidali.

Al fine di mettere in condizione l'ufficio tributi comunale di visionare le posizioni dei contribuenti, il concessionario sarà tenuto a mettere a disposizione il software di gestione dei servizi installato in locale su un server nella sede comunale. Tale software dovrà rimanere usufruibile dall'Ente, per lo storico tributario, anche successivamente alla scadenza della convenzione.

Tutte le spese informatiche eventualmente necessarie a consentire agli uffici comunali l'accesso al sistema saranno completamente a carico del concessionario. L'affidatario è inoltre obbligato a provvedere, a propria cura e spese, al rilascio degli archivi in formato standard e leggibile dai più comuni sistemi in commercio secondo tracciati record che saranno concordati con l'Ente, una volta terminato il periodo di affidamento, consulenza e supporto operativo per le attività propedeutiche e/o consequenziali alla funzione di pertinenza del Comune, per la gestione amministrativa, ordinaria e coattiva.

Il concessionario dovrà utilizzare un software che consenta quanto meno:

- a) Tutte le attività di gestione ordinaria delle entrate oggetto dell'incarico.
- b) Tutte le attività di gestione straordinaria (accertamenti e successivo recupero coattivo).
- c) Realizzazione, manutenzione e gestione di un unico sistema informatico integrato, detto Anagrafe Comunale delle Entrate, che preveda la gestione anagrafica delle persone fisiche (residenti, non residenti, ditte individuali, professionisti, ecc.); la gestione anagrafica delle imprese; la gestione delle unità immobiliari e la gestione integrata della banca dati catastale e tributaria.

Il Concessionario deve adeguare il suo comportamento al rispetto di quanto stabilito dalla vigente normativa a tutela della privacy, della Legge n. 241/90 e ss.mm.ii sul procedimento amministrativo e diritto di accesso, del D.P.R. n. 445/00 e ss.mm.ii sulla documentazione amministrativa e delle loro successive modificazioni. In particolare, deve rispettare rigorosamente il segreto d'ufficio sui dati trattati e vigilare che anche il personale dipendente si comporti in ossequio alla predetta normativa e non riveli a terzi il contenuto degli atti trattati. Resta inteso che il Concessionario deve improntare lo svolgimento della propria attività anche alla restante normativa, non esplicitamente richiamata ma comunque applicabile all'attività espletata.

Art. 5 - Esecuzione dell'attività di riscossione volontaria e coattiva.

- Il Concessionario si dovrà impegnare ad attivare entro quaranta giorni dalla sottoscrizione del contratto, un ufficio per i servizi di front office aperto per l'accesso al pubblico per almeno 30 ore settimanali, dal lunedì al venerdì mattina oltre ad un'apertura pomeridiana in uno dei giorni di rientro dell'Ente.

Gli uffici della Società dovranno essere allocati nel territorio di Palma Campania a totale carico del Concessionario.

La Società dovrà farsi carico dell'allaccio e dei consumi delle utenze telefoniche, elettriche e di riscaldamento dei predetti uffici;

Gli arredi e le attrezzature informatiche necessarie (stampante - fax - PC etc.) saranno a carico del concessionario.

L'ufficio dovrà essere identificato con l'apposizione all'esterno dell'edificio di idonee indicazioni. Ai lavoratori assunti dal Concessionario sarà assicurato il trattamento economico e normativo previsto dal CCNL di riferimento. Il personale addetto al servizio è tenuto ad essere a conoscenza delle modalità di esecuzione del servizio in generale, con particolare riguardo alle mansioni e alle operazioni da espletare e dovrà sempre tenere una condotta irreprensibile e consona all'ambiente nel quale è chiamato ad operare, dimostrando consapevolezza delle particolari circostanze cui dovrà fare fronte. L'Affidatario deve assicurare l'applicazione delle norme relative all'igiene e alla prevenzione degli infortuni dotando il personale dei mezzi di protezione personale idonei a soddisfare le esigenze di sicurezza e di salute in relazione alle attività ed ai materiali di utilizzo.

Sarà obbligo dell'Affidatario adottare nell'esecuzione di tutti i servizi e nella gestione di cui al presente disciplinare, i procedimenti e le cautele necessarie per garantire l'incolumità delle persone addette ai lavori e dei terzi;

Ogni più ampia responsabilità in caso di infortuni ricadrà, pertanto, sull'Affidatario restandone sollevata l'Amministrazione Comunale ed i propri funzionari.

La riscossione dei tributi del Comune di Palma Campania dovrà essere svolta secondo le seguenti modalità:

a) Controllo delle liste di carico elaborate:

Il Concessionario procede, sulla base delle informazioni trasmesse dai competenti Uffici Comunali, alla formazione delle liste di riscossione delle entrate comunali entro trenta giorni dal ricevimento, ovvero nel minor termine richiesto comunque non inferiore a 20 giorni. Entro il termine prescritto, il Concessionario trasmette apposito tabulato riepilogativo contenente le indicazioni di cognome, nome, codice fiscale, indirizzo, importo dovuto distinto per anno, sopratasse, interessi e spese al competente Ufficio comunale il quale, dopo la verifica dell'attività svolta, le approva.

b) Predisposizione ed inoltro degli avvisi di pagamento:

In relazione alle liste di carico elaborate dal Concessionario ed approvate dall'Ufficio comunale competente, il Concessionario procede alla predisposizione di avvisi di pagamento da inviare a ciascun contribuente, secondo il modello concordato con l'ufficio comunale stesso.

Dopo che gli Uffici comunali hanno autorizzato la bozza di stampa, il Concessionario provvede alla stampa ed all'inoltro dell'avviso di pagamento a mezzo posta ordinaria all'indirizzo del contribuente indicato dall'ente, non oltre venti giorni antecedenti la scadenza prestabilita per il pagamento della prima rata. Gli avvisi non recapitati per anagrafica incompleta ovvero relativi a contribuenti sconosciuti all'indirizzo indicato dall'Ente, sono restituiti agli Uffici comunali, dopo aver effettuato una verifica preliminare, per ulteriori verifiche e per i controlli di competenza.

c) Emissione avvisi di pagamento con notifica:

Decorsi i termini per il pagamento dell'ultima rata degli avvisi di pagamento emessi, il Concessionario provvede a predisporre, previa specifica richiesta del Comune, una lista dei contribuenti inadempienti che verrà inoltrata agli uffici competenti per la validazione, entro i termini stabiliti dal comune e comunque di regola non inferiori a venti giorni liberi. Il Concessionario, ricevuta la validazione del Comune, procede ad elaborare e ad inviare ai contribuenti inadempienti un avviso di pagamento o sollecito di pagamento, con notifica, comprensivo del relativo bollettino di pagamento o modello F24, a mezzo posta raccomandata A.R. all'indirizzo del debitore indicato dal Comune, almeno venti giorni antecedenti la scadenza prestabilita per il pagamento.

Gli atti non recapitati per anagrafica incompleta ovvero relativi a contribuenti sconosciuti all'indirizzo indicato dall'Ente, sono restituiti, dopo una verifica preliminare, all'Ufficio comunale competente che dovrà accertare l'esatto indirizzo e provvedere alla restituzione al concessionario.

d) Comunicazione morosità e notifica ingiunzione fiscale e/o cartella di pagamento:

Entro i termini di scadenza degli avvisi con notifica, il Concessionario provvede ad inviare al Comune la lista dei contribuenti che risultano inadempienti ai precedenti avvisi.

L'Ufficio comunale competente valida la lista ricevuta ed autorizza il Concessionario alla notifica del titolo esecutivo, finalizzato sia alla costituzione in mora del contribuente che all'intimazione del pagamento.

e) Riscossione coattiva:

Trascorso inutilmente il termine di 60 giorni dalla notifica dei titoli esecutivi il Concessionario dovrà procedere alla riscossione coattiva con le modalità e forme previste dalle norme in materia dandone avviso all'Amministrazione Comunale. L'Ufficio comunale competente si impegna a mettere a disposizione tutte le informazioni utili a tale scopo riferite al contribuente moroso e che sono da ritenersi necessarie per potere espletare la riscossione.

Art. 6 - Pagamenti dei Contribuenti.

Ferma restando la natura concessoria del presente atto, tutti i pagamenti che devono effettuare i contribuenti (a mezzo F24, bollettino di c/c postale dedicato e/o POS), per qualunque delle causali oggetto della concessione, devono essere eseguiti direttamente in favore dell'Amministrazione Comunale.

Art. 7 - Pagamento del corrispettivo dovuto dal Comune al Concessionario.

Gli aggi costituiscono gli unici corrispettivi dovuti dal Comune al Concessionario e dovranno soddisfare tutte le spese e gli oneri sostenuti nell'esecuzione del servizio.

Tali aggi, che non sono cumulabili fra loro, saranno contabilizzati e corrisposti nelle misure stabilite a seguito dell'espletamento della procedura per l'affidamento del servizio e sulle somme effettivamente riscosse dall'Amministrazione Comunale e di sua spettanza.

I compensi del concessionario verranno pagati dall'Ente a seguito di presentazione della regolare rendicontazione e dell'emissione della relativa fattura.

Per poter procedere alla determinazione dell'aggio, il Concessionario dovrà trasmettere al Comune, entro il ventesimo giorno successivo alla scadenza del mese entro il quale è avvenuto il pagamento, idonea rendicontazione in cui siano indicati: dati identificativi del debitore, l'anno di competenza, l'importo riscosso, gli interessi o indennità di mora, il compenso spettante all'aggiudicatario e l'importo lordo introitato dal Comune stesso, anche al fine di procedere alla quantificazione dell'aggio ed alla liquidazione della fattura emessa.

La fattura sarà liquidata e pagata dall'Amministrazione Comunale al Concessionario entro il 30° giorno dalla presentazione ed il relativo importo sarà accreditato sul c/c dedicato, indicato dal medesimo concessionario.

Art. 8 - Prestazioni aggiuntive o varianti .

Salvo quanto previsto all'art. 1, qualora nel corso del servizio, il Comune richiedesse al Concessionario prestazioni aggiuntive, comunque inerenti l'oggetto del presente affidamento, saranno concordate ulteriori condizioni economiche a mezzo di apposito atto separato.

Art. 9 - Obblighi del Comune.

L'Ente dovrà fornire all'aggiudicatario, entro 30 giorni dalla stipula dell'atto contrattuale, unitamente a copia dei regolamenti comunali, tutte le banche dati in suo possesso relative ai servizi oggetto dell'affidamento e di quant'altro necessario per la costituzione della base della banca dati.

Le banche dati di cui sopra dovranno essere trasmesse sia su supporto cartaceo che su supporto magnetico secondo tracciati record che saranno concordati con l'Ente.

Art. 10 - Decadenza del Concessionario

Il Concessionario incorre nella decadenza della concessione nei seguenti casi:

- per la cancellazione dall'Albo (art. 11 del D.M. 289/2000);
- per non aver iniziato il servizio alla data fissata;
- per inosservanza degli obblighi previsti all'atto di affidamento e del relativo capitolato d'oneri;
- per l'inosservanza delle norme di legge relative al personale dipendente e mancata applicazione dei contratti collettivi;
- per continuate irregolarità o reiterati abusi commessi nella conduzione del servizio;
- per aver conferito il servizio in appalto a terzi.

La decadenza e la sospensione dell'iscrizione all'Albo può essere richiesta dall'Ente Locale alla Direzione Centrale per la Fiscalità Locale. Resta stabilito che la concessione si intende risolta "ipso iure", senza l'obbligo di pagamento da parte dell'Ente di alcuna indennità o compartecipazione, qualora, nel frattempo, nuovi provvedimenti legislativi dovessero abolire l'oggetto della concessione o sottrarre ai Comuni la relativa gestione.

Il gestore decaduto cessa dalla conduzione del servizio con effetto immediato dalla data di notifica del relativo provvedimento.

Allo scopo il Responsabile del competente ufficio comunale diffida il gestore decaduto a non effettuare alcuna ulteriore attività inerente il servizio e procede alla immediata acquisizione della documentazione riguardante la gestione, redigendo apposito verbale in contraddittorio con il gestore stesso.

La cancellazione e la sospensione dall'Albo e la decadenza dalla gestione non attribuisce al gestore alcun diritto ed indennizzo.

Art. 11 - Obblighi del Concessionario.

Il concessionario, assumendo la gestione dei servizi come individuati nel presente capitolato, subentra in tutti i diritti, obblighi ed oneri spettanti al Comune in conformità alle leggi ed ai regolamenti in materia ed è tenuto a provvedere a tutte le spese occorrenti, ivi comprese quelle per il personale impiegato. La gestione dei servizi medesimi avviene da parte del concessionario in modo autonomo e nel rispetto degli indirizzi fissati dal presente capitolato.

Il concessionario, assumendo la gestione dei servizi, subentra in tutti gli obblighi del Comune e/o opera affinché l'Ente sia sempre adempiente anche nei confronti di altri organi amministrativi (es. trasmissione dati e flussi ad Organi Sovracomunali, se richiesto).

Le attività oggetto del servizio dovranno essere realizzate a norma di legge, in base al principio di buona fede e correttezza in fase di esecuzione della concessione, osservando scrupolosamente tutte le disposizioni contenute nelle previsioni legislative che regolano il bando di gara ed il presente capitolato, nella normativa di settore e nei relativi regolamenti comunali, avendo particolare riguardo alle forme degli atti ed ai termini di prescrizione dei crediti, nell'interesse del Comune e dei contribuenti/utenti, in maniera da non determinare, in alcun modo, atti o comportamenti lesivi dell'immagine e degli interessi del Comune.

Il concessionario si impegna altresì ad uniformare l'erogazione dei servizi ai seguenti principi generali:

Uguaglianza: l'erogazione dei servizi deve essere ispirata al principio di uguaglianza dei diritti dei cittadini. L'uguaglianza ed il trattamento vanno intesi come divieto di ogni ingiustificata discriminazione.

Imparzialità: il concessionario si comporta, nei confronti dei cittadini e degli utenti secondo criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

Continuità: il concessionario garantisce di svolgere le proprie attività in modo regolare e senza interruzioni.

Tutela della privacy: il concessionario adotta ogni misura utile e necessaria alla tutela della privacy del contribuente/debitore così come definite per legge, dai regolamenti e codici deontologici.

Informazione: l'utente ha diritto di accesso alle informazioni in possesso del concessionario che lo riguardano. Il diritto di accesso è esercitato secondo le modalità disciplinate dalle legge 241/90 e successive modificazioni e integrazioni.

Efficienza ed efficacia: il servizio deve essere erogato in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia anche tramite il massimo utilizzo degli strumenti informatici a disposizione della moderna tecnologia. Il concessionario adotta tutte le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi anche utilizzando un principio di proporzionalità nelle procedure esecutive evitando di gravare il debitore ed il Comune con misure e costi non giustificati.

Chiarezza e trasparenza: in base a quanto stabilito dalla legge 27 Luglio 2000 n. 212, il concessionario deve predisporre quanto necessario per assicurare l'effettiva conoscenza da parte del contribuente degli atti a lui destinati assumendo iniziative volte a garantire che le istruzioni ed in generale ogni altra comunicazione siano messi a disposizione del contribuente in tempi utili. Il concessionario dovrà adoperarsi, altresì, affinché i documenti e le istruzioni siano comprensibili e che i contribuenti possano adempiere con semplicità alle obbligazioni previste. Gli atti prodotti dal concessionario dovranno essere motivati con indicazione dei presupposti di fatto che hanno determinato la decisione della stessa.

Il concessionario si impegna altresì a fornire anche i seguenti servizi:

- a) fornitura, su richiesta dell'Ufficio, delle notizie e di dati statistici inerenti il servizio;
- b) rilascio all'Ufficio, relativamente alle morosità non recuperate, di un documento attestante la non possibilità di recupero del credito, arricchito dalle informazioni acquisite durante lo svolgimento delle procedure e di tutti gli interventi effettuati;

c) segnalazione di tutti gli elementi nuovi rilevati, che richiedono un aggiornamento delle banche dati in possesso degli Uffici competenti.

Il concessionario dovrà altresì garantire che il personale addetto al servizio osservi l'obbligo di riservatezza sui dati personali e/o sensibili relativi all'utenza. Il concessionario sarà inoltre tenuto ad adottare, in conformità della vigente normativa in materia di protezione dei dati personali, 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, garantendo che tutto il personale addetto al servizio conservi il più assoluto riserbo su dati e/o notizie raccolti nell'espletamento dell'incarico.

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 e la notifica degli atti emessi e delle procedure intraprese, dovranno essere curati direttamente dallo stesso concessionario.

Le banche dati, in formato elettronico, dovranno essere consegnate all'Ente, alla scadenza della concessione. Gli archivi consegnati, dovranno essere in formato standard e leggibile dai più comuni sistemi in commercio secondo tracciati record che saranno concordati con l'Ente, compatibili con i sistemi informatico - gestionali usati dall'Ente, una volta terminato il periodo di affidamento. In caso contrario, il Comune potrà rivalersi sulla cauzione prestata a titolo di anticipo del maggior danno eventualmente derivante a carico dell'Ente. Il concessionario dovrà comunque effettuare, anche dopo la scadenza della concessione, la riscossione coattiva e le relative attività esecutive delle entrate ad essa affidate dal competente ufficio comunale entro i termini di scadenza del contratto. Oltre alle norme contenute nel presente capitolato, nel bando e negli atti di gara, il concessionario si impegna espressamente, assumendosene anche i relativi oneri e responsabilità, all'osservanza delle disposizioni generali e loro successive modificazioni ed integrazioni, in materia di statuto dei diritti del contribuente, di protezione dei dati personali, di C.C.N.L. della categoria di appartenenza del personale dipendente impiegato nelle attività e relativi adempimenti in merito agli oneri previdenziali ed assicurativi, oltrechè in materia di sicurezza dei lavoratori, di diritto al lavoro dei disabili.

Art. 12 - Spese ed oneri fiscali – Registrazione contratto

Dopo l'aggiudicazione l'impresa sarà invitata a presentarsi per la stipulazione del contratto nella forma dell'atto pubblico amministrativo. Tutte le spese, compresi gli oneri fiscali inerenti e conseguenti alla stipulazione del contratto di Concessione nessuna eccettuata od esclusa, saranno a carico del Concessionario.

Il Concessionario dovrà provvedere al deposito delle spese di contratto, di bollo, diritti di rogito e di registrazione.

Il Concessionario, previa autorizzazione scritta del Responsabile Comunale, è tenuto comunque ad iniziare il servizio anche se, a causa di ritardi, non sarà ancora sottoscritto il contratto in specie.

Art. 13 - Cauzione Definitiva.

A garanzia del puntuale adempimento di tutte le attività, degli obblighi e degli oneri derivanti dal presente contratto e dalla sua esecuzione, l'Affidatario stipulerà con istituto bancario o assicurativo, polizza fideiussoria pari alla percentuale prevista dal D.Lgs. 50/2016 e ss.mm.ii.sull'importo contrattuale, della stessa durata dell'affidamento, polizza da svincolarsi con atto formale dell'Amministrazione Comunale a seguito della verifica della piena osservanza di tutti gli obblighi contrattuali ivi compresi quelli successivi alla scadenza della presente convenzione.

La polizza dovrà prevedere espressamente la rinuncia al beneficio della preventiva escussione del debitore principale - articolo 1957, comma 2, del CC.

Tale polizza fideiussoria costituisce contratto di garanzia autonoma rispetto alle sorti del contratto cui accede.

Art. 14- Assicurazione

La società aggiudicataria assume in proprio ogni responsabilità in caso di infortuni e di danni, anche erariali, arrecati all'Amministrazione Comunale e a terzi, in dipendenza di manchevolezze o di trascuratezze nell'esecuzione delle prestazioni di cui al presente capitolato.

La ditta stessa è tenuta a stipulare per tutta la durata del contratto, con Compagnia di Assicurazioni apposita polizza contro i relativi rischi, per un massimale non inferiore a € 1.500.000,00, contenente l'espressa rinuncia da parte della Compagnia ad ogni azione di rivalsa nei confronti del Comune di Palma Campania.

Copia della polizza dovrà essere prodotta al Comune prima della sottoscrizione del contratto e prima dell'attivazione del servizio.

La polizza dovrà coprire l'intero periodo del servizio.

L'appaltatore s'impegna a presentare alla stazione appaltante, ad ogni scadenza annuale della polizza, la dichiarazione da parte della compagnia assicurativa di regolarità amministrativa di pagamento del premio.

Qualora l'aggiudicatario disponga di polizze, stipulate in precedenza, conformi a quanto sopra indicato, potrà ottemperare agli obblighi contrattuali corredando le medesime di appendice dalla quale risulti che i massimali e le garanzie richieste s'intendono vincolati a favore della Stazione Appaltante.

Art. 15- Controversie.

Ogni e qualsiasi controversia che dovesse insorgere nel corso dell'espletamento del presente contratto, derivante dall'interpretazione e/o applicazione dello stesso o altrimenti connessa o consequenziale, sarà devoluta al Tribunale competente per territorio.

Art. 16 - Sanzioni e risoluzione del contratto.

1. In caso di mancata osservanza, da parte del Concessionario incaricato, delle prescrizioni previste nel presente capitolato, si applicherà la sanzione pecuniaria di € 1.000,00 (mille/00) per ogni singola violazione.
2. In riferimento a quanto previsto dal presente capitolato, per ogni giorno di ritardo rispetto all'obbligo di avvio delle attività sarà applicata una penale di € 250,00 (duecentocinquanta/00) pro-die.
3. Fatta salva l'applicazione delle sanzioni di cui ai commi precedenti, l'Amministrazione Comunale si riserva di agire per la richiesta del risarcimento dei danni imputabili a colpa del Concessionario.
4. Tutte le clausole del presente capitolato sono comunque essenziali e pertanto ogni eventuale inadempienza può produrre la risoluzione del contratto stesso, previa diffida scritta.
5. L'Amministrazione in particolare può risolvere il contratto senza formalità alcuna nei seguenti casi:
 1. recidiva (almeno tre volte) nel compimento di irregolarità o reiterati abusi nella conduzione del servizio, accertati nelle forme e nei modi previsti nel presente capitolato;
 2. cessione dell'impresa, cessazione dell'attività, concordato preventivo di fallimento, di stato di moratoria e di conseguenti atti di sequestro, pignoramento, etc. a carico del Concessionario aggiudicatario;
 3. decadenza dalla gestione nei casi previsti dall'art. 13 del D.M. Finanze 289/2000, ossia la cancellazione dall'albo ai sensi dell'art. 11 del D.M. Finanze 289/2000;
 4. inosservanza degli obblighi previsti dall'atto di affidamento e dal relativo capitolato d'onere;
 5. non aver prestato o adeguato la cauzione stabilita per l'effettuazione del servizio;
 6. aver commesso gravi abusi o irregolarità nella gestione;
 7. sospensione senza preavviso o giustificata per almeno due giorni consecutivi del servizio;
 8. violazione del divieto di cessione del contratto;
 9. inosservanza delle leggi vigenti in materia e successive modifiche, nel corso del contratto;
 10. il mancato rispetto dei tempi e delle modalità di gestione previste dal presente capitolato per almeno tre volte, comporterà l'incameramento dell'intera cauzione definitiva, a titolo di anticipo del maggior danno eventualmente derivante all'Ente, restando impregiudicata la facoltà per l'Ente stesso di adire le vie legali per il risarcimento dei danni derivanti dalla mancata consegna delle banche dati.

Art.17- Subappalto e Cessione.

Non è previsto il subappalto. E' fatto espressamente divieto al concessionario di cedere a terzi, in tutto o in parte, il contratto e/o i diritti dallo stesso derivanti.

Art. 18- Attività di controllo.

1. Il Concessionario incaricato agevolerà qualunque ispezione, controllo e verifica, da parte degli incaricati del Comune, rendendosi disponibile a fornire tempestivamente dati ed informazioni richiesti e/o ritenuti utili ai fini della verifica in corso.
2. L'Amministrazione Comunale, tramite il Responsabile del competente ufficio comunale, al fine di verificare la correttezza di tutte le fasi di attività, ha facoltà di svolgere controlli, sia sui dati bonificati e/o modificati a seguito del servizio affidato e che dovranno essere trasmessi dal Concessionario secondo quanto disposto dal presente capitolato, sia sugli atti prodotti dal Concessionario, sia sugli annullamenti dalla stessa effettuati a seguito dell'emissione di atti errati.
3. Gli eventuali nuovi conti correnti sui quali verranno accreditati i versamenti dei contribuenti dovranno essere visualizzabili da parte del Concessionario aggiudicatario sia dal Comune, tramite un sistema di password assegnate.

Art. 19 - 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 non assumerà verso di questi alcun obbligo se non quando risulteranno perfezionati, a norma di legge, tutti gli atti inerenti alla procedura in questione e ad essa necessari e dipendenti.

Art. 20- Fonte di finanziamento.

La concessione è finanziata con gli incassi derivanti dalle riscossioni oggetto del presente capitolato.

Art. 21- Nomina agente contabile e presentazione rendiconti contabili.

Il Concessionario è considerato Agente Contabile esterno al Comune ed entro il 31 Gennaio successivo ad ogni anno solare e comunque alla chiusura del contratto, dovrà rendere il conto delle somme gestite all'Amministrazione, secondo le modalità previste dalla Legge.

Art. 22 - Norme finali.

1. La gestione delle pratiche che risultino ancora non definite alla scadenza dell'incarico relativamente a:

- procedure e atti di annullamento degli accertamenti emessi rivelatisi errati a seguito delle dovute verifiche d'ufficio e/o su impulso di parte;
- contenzioso in sede giudiziale conseguente all'emissione degli atti accertativi;
- procedure di sgravio e atti connessi e consequenziali (compreso eventuale contenzioso) - relative alle cartelle esattoriali successive all'iscrizione a ruolo coattivo che si siano rivelate totalmente o parzialmente errate, a seguito delle dovute verifiche d'ufficio c/o su impulso di parte;

sarà oggetto di separata lavorazione a stralcio, fino ad esaurimento delle stesse, da parte del Concessionario incaricato.

2. L'Amministrazione Comunale si riserva, in caso di inadempienza da parte del concessionario scaduto delle attività di lavorazione a stralcio di cui al precedente punto, di subentrare in qualsiasi momento al Concessionario incaricato nella gestione a stralcio delle attività descritte al comma precedente.

3. Gli eventuali aumenti o riduzioni delle tariffe o dei diritti inerenti i servizi oggetto della concessione dovranno essere stabiliti con deliberazione dal Comune e trasmessi al Concessionario incaricato.

4. Per tutto quanto non previsto dal presente capitolato si fa riferimento alle disposizioni di legge vigenti in materia.