



COMUNE DI GENOVA

DIREZIONE POLITICHE DELLE ENTRATE E TRIBUTI

CAPITOLATO SPECIALE

**PER L’AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI SUPPORTO ALL’ATTIVITA’ DI
GESTIONE ORDINARIA, DI RECUPERO EVASIONE, DI RISCOSSIONE
VOLONTARIA E DA VIOLAZIONI DELLE ENTRATE TRIBUTARIE
COMUNALI**

INDICE

Articolo 1. Oggetto dell'appalto	3
Articolo 2. Durata dell'appalto	3
Articolo 3. Importo contrattuale	3
Articolo 4. Varianti.....	4
Articolo 5. Articolazione delle prestazioni e caratteristiche dei servizi	4
a) Gestione ordinaria e a stralcio dei tributi locali	4
a.1) Servizi di supporto alla gestione ordinaria della tassa sui rifiuti e stralcio TIA e TARES	4
a.2) Servizi di supporto alla gestione ordinaria dei tributi "immobiliari" (ora IMU/TASI e stralcio ICI).....	5
a.3) Gestione delle rateizzazioni dei tributi locali.....	6
b) Servizi di supporto all'attività di recupero evasione dei tributi locali e controllo catastale.....	6
b.1) Recupero evasione dei tributi locali	7
b.2) Controllo catastale	7
b.3) Servizi di supporto alla gestione degli avvisi di accertamento dei tributi locali.....	7
c) Gestione servizi di supporto alla riscossione ordinaria e da violazioni dei tributi locali	9
c.1) supporto nella riscossione attraverso ingiunzione fiscale	10
d) Gestione servizi di front-office	10
e) Call center di primo contatto	10
f) Servizi di supporto alla partecipazione dei comuni all'attività di accertamento erariale e contributivo.....	11
Articolo 6. Sistema Informativo	11
A. Caratteristiche tecniche e funzionali del sistema informativo tributario.....	11
B. Caratteristiche tecniche del sistema informativo per la gestione della riscossione ordinaria e da violazione	13
Articolo 7. Conduzione delle attività/servizi	14
Articolo 8. Livelli di servizio	15
Articolo 9. Organizzazione e gestione del rapporto contrattuale.....	16
A. Referenti	16
B. Compiti dell'Ente e vigilanza	17
Articolo 10. Pagamenti.....	17
Articolo 11. Clausola sociale.....	18
Articolo 12. Verifiche, controlli e penali.....	19
A. Servizi.....	19
B. Qualità	20
Articolo 13. Risoluzione del contratto.....	21
Articolo 14. Cauzione definitiva	22
Articolo 15. Tutela della privacy	22
Articolo 16. Tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro.....	23
Articolo 17. Assicurazioni.....	23
Articolo 18. Revisione del corrispettivo contrattuale.....	23

Articolo 1. Oggetto dell'appalto

Costituisce oggetto del presente appalto, da affidarsi attraverso procedura aperta, l'acquisizione dei servizi di supporto alle attività di seguito elencate:

- gestione ordinaria e a stralcio dei tributi locali;
- recupero evasione tributi locali;
- bonifica delle banche dati relative ai tributi locali;
- riscossione ordinaria e da violazioni;
- partecipazione dei comuni all'attività di accertamento erariale e contributivo;
- servizi di front-office e di back-office;
- servizi per i cittadini (call center di primo contatto, agenda on line, ecc.);

Il Comune di Genova (di seguito denominato Comune) mantiene la titolarità, la direzione e il controllo di tutti i processi per cui sono richiesti i servizi di supporto di cui al presente appalto, è altresì titolare del processo di programmazione di ogni attività ed in particolare dell'attività di accertamento e di recupero dell'evasione dei tributi oggetto dell'appalto. Tutte le potestà pubblicistiche inerenti la gestione e la riscossione delle entrate di propria competenza restano in capo al Comune.

Le attività oggetto del presente appalto si basano sul quadro dei tributi locali in vigore al 31.12.2015. Nel caso di variazioni normative, intervenute nelle more dell'aggiudicazione e/o nel corso dell'appalto, l'Aggiudicatario dovrà adeguare la propria attività alle nuove esigenze gestionali della fiscalità locale. Anche qualora l'evoluzione normativa comporti una riduzione dell'attività, e quindi del corrispettivo, l'Aggiudicatario dovrà adeguarsi senza che da ciò derivi il diritto a qualsivoglia indennizzo.

Articolo 2. Durata dell'appalto

L'appalto ha durata di anni due (2) a partire dalla data del verbale di avvio dell'esecuzione del contratto redatto dal Direttore dell'esecuzione, ai sensi dell'art. 304 del D.P.R. 5.10.2010 n. 207 (di seguito Regolamento).

Il Comune si riserva la facoltà, in seguito all'aggiudicazione definitiva, di dare l'avvio al servizio nelle more della stipulazione del contratto, decorso comunque il termine dilatorio di cui all'art. 11, comma 10, del D.Lgs. 163/2006 (di seguito Codice), qualora ricorrano le circostanze di cui all'art. 11, comma 9.

Sarà inoltre in facoltà del Comune proseguire il servizio per ulteriori mesi 12, alle medesime condizioni di cui al presente affidamento.

Il Comune, anche a causa della perdurante incertezza sui tempi e sulle modalità di revisione dell'assetto tributario degli enti locali, si riserva la facoltà di affidare all'Aggiudicatario prestazioni analoghe a quelle di cui alla presente procedura, conformi al progetto ed all'offerta presentata, sulla base di oggettive e motivate esigenze di servizio, in virtù dell'art. 57, comma 5, lett. b) del Codice.

Il Comune, sulla base di oggettive e motivate esigenze di servizio, si riserva la facoltà di richiedere all'Aggiudicatario lo svolgimento delle prestazioni di cui al contratto, alle medesime condizioni dallo stesso disciplinate, per il tempo necessario all'individuazione del nuovo affidatario e comunque non oltre sei mesi dalla scadenza contrattuale; in tal caso l'Aggiudicatario è tenuto ad eseguire le prestazioni richieste alle stesse condizioni contrattuali, senza che da ciò derivi il diritto a qualsivoglia indennizzo.

Articolo 3. Importo contrattuale

L'importo complessivo per la durata dell'appalto comprensivo dell'opzione di prosecuzione di 12 mesi, è pari ad euro 5.570.530,00 oltre I.V.A., oneri della sicurezza da interferenza pari a zero. L'importo contrattuale sarà quello offerto dall'aggiudicatario.

L'importo posto a base di gara, per i due anni, è quantificato in euro 3.767.020,00 di cui euro 2.903.020,00 a corpo ed euro 864.000,00 a misura, così articolati:

- i costi derivanti dalla postalizzazione delle comunicazioni che il Comune invierà ai contribuenti, detti costi verranno corrisposti in base al numero effettivo di invii, secondo quanto indicato nell'offerta di gara del soggetto risultante aggiudicatario. Tale componente è stimata in euro

804.000,00 oltre IVA, tale valore unitario costituisce il massimo che il Comune riconoscerà all'Aggiudicatario per il rimborso delle spese postali (invii massivi e raccomandate A/R).

- i costi relativi all'ufficiale della riscossione, che verranno corrisposti sulla base del numero di giorni dedicati all'effettuazione degli interventi richiesti dal Comune ed in base a quanto indicato nell'offerta di gara del soggetto aggiudicatario. Tale componente è stimata in euro 60.000,00 oltre IVA, tale valore unitario costituisce il massimo che il Comune riconoscerà all'Aggiudicatario.

Articolo 4. Varianti

L'Aggiudicatario è tenuto ad eseguire tutte le variazioni al servizio di carattere non sostanziale ritenute opportune dalla stazione appaltante ai sensi dell'art. 311, comma 6, del Regolamento, e comunque le parti sono tenute all'osservanza di quanto prescritto dall'intero articolo 311 suddetto.

Le prestazioni oggetto dell'appalto e il conseguente importo contrattuale potranno variare fino ad un massimo di un quinto, in aumento o in diminuzione senza che l'Aggiudicatario, in quest'ultimo caso, possa pretendere qualsivoglia indennizzo.

Articolo 5. Articolazione delle prestazioni e caratteristiche dei servizi

a) Gestione ordinaria e a stralcio dei tributi locali

Tale attività dovrà prevedere lo svolgimento di un insieme coordinato di prestazioni finalizzato a fornire supporto alla gestione ordinaria e a stralcio dei tributi locali, alle attività di front e back office e di aggiornamento, manutenzione e bonifica delle banche dati.

Tali prestazioni dovranno tenere conto di tutte le operazioni già svolte o in corso di svolgimento alla data di affidamento del servizio ed acquisire, comunque, tutte le informazioni e i dati necessari alla effettuazione di una efficiente, efficace e corretta attività di gestione ordinaria, nel rispetto delle modalità e dei termini previsti dalle disposizioni normative e regolamentari vigenti.

Le attività di che trattasi dovranno essere svolte avvalendosi dei sistemi informativi in uso presso il Comune.

a.1) Servizi di supporto alla gestione ordinaria della tassa sui rifiuti e stralcio TIA e TARES

Tali servizi comprendono le seguenti attività:

- 1) supporto all'elaborazione e alle proiezioni delle tariffe sulla base delle norme e dei regolamenti vigenti in materia;
- 2) applicazione delle tariffe, come deliberate dal Comune, nonché del quadro delle riduzioni ed eventuali agevolazioni tariffarie previste dai regolamenti vigenti e conseguente elaborazione del flusso per l'emissione degli avvisi di pagamento ordinari annuali e dei conguagli;
- 3) verifica preventiva della correttezza degli avvisi di pagamento attraverso controlli specifici e/o a campione, secondo le procedure gestionali in uso nel Comune;
- 4) svolgimento di tutte le attività relative alla puntuale bonifica delle singole posizioni, all'aggiornamento e alla manutenzione della banca dati al fine di determinare correttamente il dovuto per ogni soggetto passivo e per ogni annualità, documentando in banca dati le attività svolte, anche con l'inserimento di note esplicative relative alle istruttorie eseguite;
- 5) produzione del prospetto di sintesi e dell'elenco di dettaglio di quanto emesso con gli avvisi di pagamento. Tali prospetti dovranno contenere, ai fini del corretto accertamento nel bilancio del Comune, l'indicazione analitica di ciascuna voce che determina il dovuto complessivo (es: tassa, eventuali addizionali e/o maggiorazioni ecc.);
- 6) predisposizione degli avvisi di pagamento ordinari corredati dei relativi modelli di pagamento precompilati (F24, bollettini di c/c postale, ecc.). Ogni avviso di pagamento dovrà essere predisposto secondo i layout predisposti dall'Aggiudicatario e concordati con il Comune. Il contenuto e il layout dell'avviso dovranno essere personalizzabili e tali da consentire al Comune di veicolare qualsiasi informazione possa essere ritenuta utile per il contribuente. Tale documentazione dovrà essere predisposta al fine di consentirne il recapito al contribuente almeno 25/35 giorni prima della scadenza della prima rata;
- 7) ai fini della riduzione dei costi e dei tempi di consegna nonché per rendere più affidabili e sicuri gli invii degli avvisi di pagamento e di ogni altra comunicazione al contribuente l'Affidatario dovrà fornire massivamente gli indirizzi PEC delle imprese e prevedere modalità di aggiornamento periodico. Ogni

comunicazione che verrà inviata tramite questa modalità dovrà essere regolarmente archiviata e resa disponibile.

- 8) stampa, imbustamento ed invio degli avvisi di pagamento tramite postalizzazione e/o via PEC in modo che sia sempre possibile la tracciabilità delle consegne;
- 9) esecuzione dei controlli e delle rettifiche degli avvisi di pagamento non recapitati e reinvio degli stessi dopo l'eventuale bonifica;
- 10) svolgimento di tutte le attività di back office (inserimento in banca dati delle dichiarazioni relative a iscrizioni, variazioni e cessazioni, gestione degli eventuali rimborsi, conguagli, ecc.). Tale attività è inoltre propedeutica all'elaborazione dei provvedimenti di sgravio, rimborso, compensazione, nonché emissione di lettere di richiesta di informazioni, chiarimenti e/o documenti integrativi, questionari, solleciti, ecc.;
- 11) supporto, se necessario, agli uffici comunali per la ricezione e la gestione delle pratiche di sgravio, rimborso e/o compensazione entro i termini previsti dalla normativa vigente e relative comunicazioni ai contribuenti;
- 12) predisposizione e invio dei conguagli conseguenti alle attività di cui sopra, allegando, ove necessario, il modello di pagamento precompilato. Ogni avviso di conguaglio dovrà contenere le informazioni specifiche circa le modalità di determinazione dell'importo eventualmente dovuto/ricalcolato. Ogni conguaglio dovrà essere predisposto secondo i layout predisposti dall'Aggiudicatario e concordati con il Comune. Il contenuto e il layout dell'avviso dovranno essere personalizzabili e tali da consentire al Comune di veicolare qualsiasi informazione possa essere ritenuta utile per il contribuente;
- 13) supporto alla formazione, successivamente alla scadenza dell'ultima rata di pagamento, degli elenchi delle partite per cui non sia stato effettuato il versamento totale in via ordinaria degli importi dovuti da parte del contribuente e relativi prospetti di sintesi;
- 14) predisposizione ed invio dei solleciti di pagamento. Ogni sollecito dovrà essere predisposto secondo i layout predisposti dall'Aggiudicatario e concordati con il Comune. Il contenuto e il layout dell'avviso dovranno essere personalizzabili e tali da consentire al Comune di veicolare qualsiasi informazione possa essere ritenuta utile per il contribuente;
- 15) predisposizione di informazioni e/o flussi di dati sul tributo eventualmente previsti da norme di legge o da specifici provvedimenti (es: Provvedimento dell'Agenzia delle Entrate del 14 dicembre 2007 al fine del successivo invio all'Agenzia delle Entrate, ecc.).

a.2) Servizi di supporto alla gestione ordinaria dei tributi “immobiliari” (ora IMU/TASI e stralcio ICI)

Tali servizi comprendono le seguenti attività:

- 1) elaborazione e proiezioni del gettito sulla base delle aliquote dell'imposta determinate dal Comune e dalle disposizioni regolamentari e normative eventualmente suddiviso per tipologia di immobile e/o tipologia di contribuente;
- 2) tutte le operazioni relative alla bonifica, all'aggiornamento e alla manutenzione della banca dati degli oggetti (immobili), dei soggetti e loro relazioni, al fine di determinare correttamente il dovuto per ogni soggetto passivo e per ogni annualità, documentando, in banca dati, le attività svolte, anche con l'inserimento di note esplicative relativamente alle istruttorie eseguite;
- 3) tutte le operazioni di back office consistenti principalmente nell'inserimento in banca dati e nella verifica:
 - delle dichiarazioni, delle comunicazioni delle successioni, del Modello Unico Informativo (MUI) e delle variazioni catastali (flusso informatico), valide ai fini dell'applicazione dei tributi sugli immobili e gestione manuale dei documenti non abbinati in modo automatico;
 - delle dichiarazioni sostitutive di atto di notorietà previste dalla normativa generale o dai regolamenti applicativi vigenti, con un eventuale supporto alla verifica di quelle che necessitano controlli sull'ISEE;
 - dei contratti di locazione connessi all'applicazione di agevolazioni tributarie e cessazione degli stessi;
 - di eventuali altre istanze e/o autocertificazioni previste per l'applicazione di aliquote agevolate;
 - delle variazioni catastali per le quali non è stato possibile procedere in modo automatico all'abbinamento con il relativo oggetto presente in banca dati;
- 4) operazioni di back office relative a variazioni e correzioni dei versamenti effettuati e di tutti gli atti che riguardano la gestione ordinaria del tributo, nonché l'emissione di lettere di richiesta di informazioni, di chiarimenti e/o di documenti integrativi, questionari, ecc.;
- 5) supporto agli uffici comunali nell'istruzione delle pratiche di sgravio;

- 6) supporto, se necessario, agli uffici comunali per la ricezione e la gestione delle pratiche di rimborso e/o compensazione entro i termini previsti dalla normativa vigente;
- 7) gestione manuale delle dichiarazioni di successione trasmesse, ai sensi della L. 383/2011, dai competenti uffici dell'Agenzia delle Entrate, nonché delle variazioni presentate ai sensi dell'art. 1, comma 174, della L. 296/2006 non abbinata in modo automatico;
- 8) predisposizione di eventuali modelli precompilati per favorire il contribuente nel pagamento dell'imposta o di qualsiasi comunicazione che il Comune ritenga opportuno inviare ai contribuenti. La stampa, l'imbustamento, la postalizzazione e il recapito dovranno essere predisposti almeno 25/35 giorni prima della scadenza del pagamento, in modo che sia sempre possibile la tracciabilità delle consegne;
- 9) consentire al Comune di visualizzare ed esportare gli elenchi dei soggetti aventi diritto al rimborso, nel formato concordato, per l'emissione del provvedimento amministrativo di pagamento del rimborso ed entro i termini concordati con il Comune stesso.

a.3) Gestione delle rateizzazioni dei tributi locali

L'Aggiudicatario dovrà gestire, sulla base della vigente normativa e dei regolamentari del Comune, le istanze di rateazione. A tal fine dovrà:

- 1) acquisire le istanze presentate dai contribuenti e registrarle sul sistema informatico;
- 2) fornire al Comune le informazioni necessarie all'accettazione o al diniego della rateazione;
- 3) predisporre, su indicazione del Comune, la necessaria comunicazione e, nel caso di accoglimento, trasmettere al contribuente, insieme all'esito, i dati relativi ai piani di rateazione;
- 4) monitorare l'andamento degli incassi delle rate e segnalare al Comune i casi di mancato pagamento;
- 5) predisporre ed inviare al contribuente la comunicazione di revoca del piano di rateazione e del residuo importo a suo debito;
- 6) gestire il sistema di informazioni necessarie alla corretta regolarizzazione dei pagamenti rateali.

b) Servizi di supporto all'attività di recupero evasione dei tributi locali e controllo catastale

Il servizio di recupero evasione dei tributi locali richiede lo svolgimento, nel rispetto dei modi e termini previsti dalla legge, di un insieme coordinato di attività di aggiornamento, manutenzione e bonifica delle banche dati tributarie utilizzate dal Comune e di controllo catastale degli immobili siti nel territorio del Comune di Genova, al fine di identificare ed accertare correttamente fattispecie di evasione ed elusione, nonché altre irregolarità rispetto agli adempimenti che le norme e i regolamenti vigenti in materia pongono a carico dei contribuenti.

Nell'ambito della programmazione delle attività di accertamento dovranno essere esaminate prioritariamente le annualità più prossime alla prescrizione.

Nello svolgimento di tali attività dovranno essere acquisite ed elaborate tutte le informazioni e i dati necessari per una efficiente, efficace e corretta attività di accertamento, tenendo conto di tutti processi già avviati alla data di affidamento del servizio.

L'Aggiudicatario dovrà tenere allineate ed aggiornate tutte le banche dati, attivare un capillare controllo delle fattispecie di evasione ed eseguire tutte le elaborazioni che il Comune richiederà, anche di tipo contabile e statistico.

Il servizio di cui al presente capitolato comprende pertanto qualsiasi attività di analisi e bonifica delle banche dati, anche se non menzionata, collegata alle operazioni di recupero evasione e di miglioramento della qualità delle banche dati stesse.

L'attività nel complesso dovrà essere improntata a criteri di correttezza e trasparenza nei confronti del contribuente, con il costante intento di minimizzare il disagio derivante dall'impatto creato dall'attività accertativa sulla cittadinanza.

Per le notifiche ai cittadini l'Aggiudicatario procederà tramite raccomandata, PEC o messo notificatore, per le altre comunicazioni tramite posta ordinaria, posta elettronica (email, PEC) o fax.

Per ogni singolo tributo il servizio comprenderà tutte le attività necessarie al raggiungimento dell'obiettivo di recupero determinato dall'Amministrazione con la decisione di bilancio. In quest'ottica si elencano, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, le seguenti attività:

b.1) Recupero evasione dei tributi locali

- 1) verifica della congruenza tra i versamenti ricevuti per singola annualità esaminata e quanto risulta dovuto sulla base delle informazioni presenti nelle banche dati tributarie del Comune;
- 2) analisi delle posizioni tributarie per le quali risultano incongruenze nei tributi pagati e/o nei dati dichiarati;
- 3) incrocio tra banche dati comunali e/o altre fonti disponibili al fine di individuare ulteriori posizioni per le quali non risultano versati i tributi dovuti e/o effettuati altri adempimenti (dichiarazioni, iscrizioni, cessazioni ecc.) richiesti dalle normative vigenti in materia di tributi locali e dai relativi regolamenti attuativi;
- 4) attività di back office volta alla bonifica/aggiornamento delle banche dati del Comune relativamente alle posizioni individuate ed analizzate;
- 5) supporto all'attività di controllo svolta dal Comune per tutte le casistiche per le quali sono stati stabiliti trattamenti agevolati;
- 6) acquisizione delle informazioni e dei dati necessari alla notifica degli atti di accertamento relativi alle posizioni da porre in riscossione;
- 7) l'invio di questionari, concordati con il Comune, nonché l'eventuale convocazione del contribuente e quant'altro necessario per la certezza del dato al fine di adottare un'azione di recupero trasparente e corretta.

b.2) Controllo catastale

- 1) bonifica delle banche dati con l'obiettivo di reperire gli identificativi catastali a fronte di quegli oggetti che ne siano privi;
- 2) aggiornamento delle banche dati per l'acquisizione della superficie catastale;
- 3) riscontro con gli archivi catastali ai fini dell'individuazione di possibili casi di evasione e verifica sulla correttezza delle dichiarazioni riguardanti, sia gli immobili con valore catastale già assegnato, sia gli immobili ancora privi di rappresentazione o di valore catastale;
- 4) supporto ai fini dell'identificazione dei fabbricati non dichiarati in catasto o la cui situazione catastale non risulti corrispondente allo stato di fatto, per l'attivazione della procedura prevista dal comma 336 dell'art. 1 della Legge Finanziaria 2005;
- 5) supporto alla ricerca e controllo delle aree fabbricabili presso la banca dati dell'edilizia privata e supporto nell'emissione dell'atto di convocazione e nello svolgimento dell'attività di definizione della pratica.

b.3) Servizi di supporto alla gestione degli avvisi di accertamento dei tributi locali

In particolare, con riferimento ai servizi di supporto alla gestione degli avvisi di accertamento l'Aggiudicatario dovrà:

- 1) elaborare gli elenchi di posizioni oggetto di avvisi di accertamento per omesso o parziale pagamento e per omessa o infedele denuncia/dichiarazione con applicazione delle sanzioni, degli interessi e di ogni altro onere accessorio come determinato dal Comune;
- 2) predisporre gli avvisi di accertamento secondo le modalità di legge ed il layout predisposto dall'Aggiudicatario e concordato con il Comune. Tale avviso dovrà contenere:
 - il dettaglio delle somme dovute in termini di imposta non corrisposta;
 - gli interessi;
 - le sanzioni ed eventuali ulteriori spese;
 - la data di scadenza per il pagamento;
 - la motivazione;
 - l'indicazione dell'autorità presso la quale è possibile proporre impugnazione;
 - il termine entro il quale è possibile proporre impugnazione;
 - il responsabile del procedimento;
 - la firma del Responsabile dell'entrata del Comune;
 - nonché ogni altro elemento ritenuto opportuno e/o previsto dalle disposizioni normative e regolamentari vigenti.

Il contenuto e il layout dell'avviso dovranno essere personalizzabili e tali da consentire al Comune di veicolare qualsiasi informazione possa essere ritenuta utile per il contribuente.

All'atto di accertamento dovranno essere allegati uno o più modelli di pagamento precompilati concordati con l'Ente (F24, bollettini di c/c postale, altro);

- 3) notificare gli atti di accertamento, nel rispetto delle modalità e dei termini di legge, anche tramite PEC;
 - 4) acquisire in maniera informatizzata le date di notifica, le relate di notifica, le ricevute di ritorno ed ogni altra informazione rilevante ai fini della gestione della posizione tributaria che consentirà l'aggiornamento della banca dati del Comune e la consultazione puntuale di tali informazioni. In relazione all'esito negativo del recapito è prevista la rinotifica nel rispetto delle modalità e dei termini di legge;
 - 5) acquisire i flussi di versamento provenienti dai diversi canali, provvedere alla riconciliazione dei pagamenti e rendicontare gli incassi;
 - 6) predisporre l'elenco dei provvedimenti di annullamento totale o parziale degli atti di accertamento emessi e rivelatisi errati a seguito delle dovute verifiche d'ufficio e/o su impulso di parte, da sottoporre al Comune per consentire una valutazione dell'attività svolta;
 - 7) gestire le eventuali rettifiche e/o annullamenti, rinotificare l'atto rettificato o comunicare tempestivamente l'eventuale annullamento e inserire nel sistema informatico eventuali sgravi;
 - 8) svolgere la fase istruttoria relativa alle istanze di accertamento con adesione al fine di consentire all'Ente di valutarne preventivamente la motivazione e procedere alla relativa validazione;
 - 9) elaborare i flussi degli accertamenti regolarmente notificati non pagati o pagati parzialmente, al fine dell'applicazione di sanzioni e/o interessi, recupero spese ed ogni altro onere accessorio, secondo le modalità stabilite dal Comune e/o previste per legge;
 - 10) creare conseguentemente, nei tempi richiesti dal Comune e comunque entro i termini di legge, le liste di carico per la formazione dei provvedimenti di riscossione coattiva;
 - 11) qualora, a seguito dell'attività di accertamento, il contribuente presenti ricorso/reclamo, ai sensi dell'art. 17bis Dlgs. 546/1992 come modificato da Dlgs. 156/2015, l'Aggiudicatario dovrà fornire agli uffici del Comune una relazione dettagliata, entro e non oltre 15 giorni dalla richiesta da parte del Comune, in cui siano riscontrati gli elementi di fatto posti dal ricorrente a base delle sue contestazioni;
 - 12) fornire all'Ufficio contenzioso del Comune tutti gli elementi utili per la costituzione in giudizio e in sede di dibattimento presso la Commissione Tributaria consegnando al Comune copia degli atti, ogni documentazione inerente e dettagliata relazione;
 - 13) verificare tutte le posizioni tributarie a rischio di insolvenza o per le quali risultino già attivate procedure concorsuali o di liquidazione, emettere eventuali atti di recupero dell'imposta (es: accertamenti per periodi precedenti il fallimento), predisporre gli atti necessari nel corso delle procedure (es: domanda di insinuazione al passivo, osservazioni progetto stato passivo, ecc.) da sottoporre all'Ente per il controllo e la firma e successivo deposito presso la Cancelleria del Tribunale competente, entro i termini e secondo le modalità previste dalla normativa vigente. L'Aggiudicatario deve tracciare tali informazioni nel sistema informatico del Comune (di seguito descritto), gestirne l'andamento e l'esito successivo;
 - 14) gestire le seguenti attività di back-office:
 - bonifica delle dichiarazioni nelle quali risultino presenti oggetti non abbinati alla toponomastica;
 - verifica e bonifica delle sedi legali delle società e degli indirizzi delle persone fisiche non residenti e dei soggetti passivi che risultano residenti all'estero;
 - bonifica delle variazioni di residenza non recepite dal collegamento con l'Anagrafe;
 - controllo e bonifica dei dati provenienti dall'Agenzia delle entrate Ufficio del Territorio (volture e variazioni catastali);
 - verifica di eventuali posizioni scaturite da incroci informatici tra le banche dati in uso presso il Comune, effettuati nello svolgimento dell'attività di recupero evasione;
 - verifica e inserimento delle date di notifica per atti spediti manualmente e/o pervenuti come compiuta giacenza;
- In particolare ai fini ICI/IMU/TASI l'Aggiudicatario dovrà effettuare le seguenti attività:
- bonifica delle posizioni derivanti da successione e note di trascrizione scartate dal sistema informatico;
 - ricerca e controllo delle concessioni demaniali con particolare riguardo alle concessioni inerenti il demanio marittimo ed aeroportuale;
 - compilazione di eventuali certificazioni da presentare ai Ministeri competenti previa verifica delle necessarie posizioni tributarie/catastali;

c) Gestione servizi di supporto alla riscossione ordinaria e da violazioni dei tributi locali

La gestione dell'attività di riscossione ordinaria e da violazioni dei tributi oggetto dell'appalto dovrà essere eseguita con l'utilizzo di sistemi informatici forniti dall'Ente e/o forniti dall'Aggiudicatario.

I sistemi informatici dedicati alla riscossione devono essere gestiti in modo da garantire prestazioni affidabili ed essere idonei a costituire una banca dati completa, dettagliata e flessibile che permetta una rapida rendicontazione delle somme incassate, l'estrapolazione di dati statistici, anche ai fini della redazione del bilancio e di apportare eventuali modifiche conseguenti ad esempio a variazioni della normativa di riferimento.

In particolare, con riferimento al D.L. 179/2012 art. 15, l'Aggiudicatario dovrà porre in essere qualunque azione volta a garantire la connessione dei sistemi informativi con il cosiddetto "Nodo dei pagamenti".

L'Aggiudicatario dovrà gestire, senza alcun onere a carico del Comune, anche nuove modalità di incasso, non previste nel presente affidamento, se richieste dal Comune o derivanti da modifiche normativa ed effettuare le attività di seguito indicate:

- 1) consentire in qualsiasi momento la visualizzazione dei dati relativi alla:
 - situazione generale e dettagliata per singolo contribuente e per singolo avviso di pagamento relativamente ai pagamenti ordinari ;
 - situazione generale e dettagliata dei pagamenti relativi agli avvisi di accertamento emessi;
 - situazione generale e dettagliata delle rateizzazioni e dei pagamenti rateali;
 - situazione generale e dettagliata delle compensazioni;
- 2) acquisire con periodicità almeno settimanale e comunque concordata con il Comune, i flussi informativi e contabili, provenienti dall'Agenzia delle Entrate, dei versamenti eseguiti con modello unificato di pagamento F24, i flussi di versamento provenienti da Poste o da altro canale o da eventuale preelaborazione ottenuta da infrastruttura applicativa in uso al Comune (*NOTA: QUADRATORE - vedi successivo art. 6, lettera A*);
- 3) supportare, con la periodicità concordata con l'Ente, il caricamento dei versamenti nelle banche dati, previa riconciliazione dei pagamenti eseguiti con le posizioni presenti negli archivi (compresi i bollettini bianchi, i bonifici ed eventuali versamenti eseguiti sul conto di tesoreria). Al fine di consentire la corretta rendicontazione e di ridurre al minimo i pagamenti non riconciliati l'Aggiudicatario dovrà mettere in atto tutte le attività a ciò necessarie, informatiche e all'occorrenza manuali che si rendano necessarie per la riconciliazione del pagamento e della bonifica della banca dati, salvaguardando in ogni caso la storicità e la tracciatura;
- 4) provvedere all'acquisizione e informatizzazione di tutti i dati riportati sui documenti di pagamento, nonché, ove possibile, le relative immagini, mediante file PDF, indicizzate con le modalità e i termini tassativi comunicati dal Comune;
- 5) provvedere alla quadratura tra i versamenti rendicontati e gli importi incassati sia per il tributo ordinario, sia per le somme dovute a seguito di violazioni, nonché, in caso di eventuali discordanze tra i documenti di versamento ed i dati di rendicontazione degli incassi, alla conseguente verifica e bonifica, anche manuale;
- 6) rendere disponibile la rendicontazione periodica, con le modalità richieste dal Comune, dei versamenti, sia ordinari, sia relativi a violazioni, sulla base dei flussi informatici acquisiti dalle varie fonti (Agenzia delle Entrate, Poste o altri canali). Tali informazioni dovranno essere disponibili su un sistema informatizzato che consenta un costante monitoraggio dell'andamento della riscossione;
- 7) provvedere alla gestione della dinamicità dei carichi determinata da eventuali sgravi, rateazioni e/o revoca delle stesse, rimborsi ecc.;
- 8) consentire al Comune di visualizzare, in qualsiasi momento, una situazione aggiornata e puntuale dell'andamento delle riscossioni di propria competenza, distinta per annualità;
- 9) consentire la possibilità di elaborazione e stampa dell'attestazione dell'avvenuto pagamento;
- 10) predisporre la fornitura di dati relativi alle riscossioni ICI/IMU/TASI eventualmente previsti dalla normativa (es: art. 10, comma 5, del D.Lgs. 30 dicembre 1992, n. 504 e dei relativi decreti attuativi);
- 11) gestire le rateizzazioni concesse attraverso un sistema che consenta di ricondurre gli incassi in modo massivo;
- 12) consentire al Comune di gestire in tempo reale il mancato rispetto del pagamento delle rate;
- 13) supportare il Comune nell'analisi di solvibilità delle posizioni insolute per verificare la possibilità di effettivo recupero del credito, la relativa convenienza economica e quindi identificare le modalità di recupero più efficaci. Nello svolgimento dell'attività si dovrà analizzare lo stato del debito, per importo,

anzianità ed esigibilità e la posizione del debitore. Tali valutazioni devono consentire di delineare le capacità contributive e, quindi, permettere risparmi sui costi a fronte di quote certamente inesigibili;

c.1) supporto nella riscossione attraverso ingiunzione fiscale

A seguito dell'analisi di solvibilità di cui al punto precedente, per quelle posizioni per cui risulti più efficace utilizzare lo strumento dell'ingiunzione fiscale rispetto al ruolo, che sarà comunque lo strumento prevalente di utilizzo dell'Ente fino a quando sarà possibile avvalersi degli agenti della riscossione del gruppo Equitalia, l'Aggiudicatario, dovrà supportare il Comune nelle attività necessarie per la predisposizione e l'invio di un numero di ingiunzioni fiscali non superiore a 1.000 per anno.

L'Aggiudicatario dovrà mettere a disposizione dell'ente la figura dell'ufficiale della riscossione per quelle posizioni che risultano inadempienti al pagamento dell'ingiunzione fiscale e consentire al Comune di monitorare e controllare gli incassi, i piani di rateizzazione, la dinamicità del carico (sgravi, rimborsi, ecc.) e rendere disponibili per il Comune statistiche e rilevazioni sull'andamento della riscossione.

d) Gestione servizi di front-office

Con riferimento ai servizi oggetto del presente capitolato, l'Aggiudicatario dovrà attivare un servizio di front-office presso le strutture fornite dal Comune.

Il servizio dovrà essere svolto con risorse dedicate ed adeguatamente formate nell'ambito delle specifiche normative tributarie, nonché nell'ambito di tutti i processi collegati all'attività di gestione ordinaria, di recupero evasione, di riscossione volontaria e da violazioni e nella gestione delle banche dati tributarie, in modo da garantire un'efficace, corretta e tempestiva informazione all'utenza.

Il servizio di front-office dovrà garantire:

- informazioni sull'applicazione dei tributi locali e sui versamenti effettuati;
- chiarimenti sugli atti emessi e sulla gestione di eventuali sgravi totali o parziali degli stessi;
- gestione operativa delle rateizzazioni e supporto in tal senso ai contribuenti;
- supporto ai contribuenti nella verifica della propria posizione (pagamenti effettuati, iscrizioni, cancellazioni ecc.).

Dovrà essere prevista anche la gestione di caselle di posta elettronica (certificata e/o non certificata), eventualmente anche per singolo tributo, funzionali alla gestione del rapporto con i contribuenti.

L'Aggiudicatario dovrà prevedere la possibilità per i contribuenti di prenotare on line (agenda elettronica) degli appuntamenti.

Nel caso di attivazione di un servizio di consulenza on line attraverso sportelli virtuali, l'Aggiudicatario dovrà prevedere una o più postazioni a ciò dedicate.

Tale servizio dovrà essere presente sul sito internet del Comune, reso disponibile con e/o senza autenticazione e dovrà consentire di fissare un appuntamento presso gli sportelli dedicati e con cadenza di 20 minuti ciascuno, in base ai giorni ed agli orari concordati.

In occasione delle scadenze delle rate dei tributi gestiti, il Comune potrà chiedere all'Aggiudicatario di predisporre a favore dei contribuenti uno specifico servizio di calcolo dell'imposta dovuta da effettuarsi su appuntamento o direttamente allo sportello.

L'Aggiudicatario dovrà prevedere la possibilità di gestire un servizio per l'invio personalizzato di comunicazioni e di documenti ai contribuenti che si registreranno sul sito del Comune, garantendo il rispetto della riservatezza dei dati.

e) Call center di primo contatto

L'Aggiudicatario dovrà effettuare un servizio di call center attraverso l'attivazione di un numero verde accessibile da telefono fisso o da mobile. Il servizio dovrà essere svolto con personale dedicato ed adeguatamente formato sulla normativa relativa ai tributi locali, sui processi collegati all'attività di gestione ordinaria e di recupero evasione dei tributi e dovrà garantire:

- informazioni generali sui tributi locali (es: scadenze, aliquote o tariffe applicate, agevolazioni, ecc.) così come stabilite dalla normativa nazionale e dai regolamenti adottati dal Comune;
- supporto di primo contatto relativamente ai processi collegati all'attività di gestione ordinaria dei tributi (es: come pagare, come chiedere un rimborso, ecc.) di gestione della riscossione volontaria e di recupero evasione;
- smistamento agli uffici competenti delle richieste di informazioni di secondo livello (es.: gestione avvisi di accertamento, richieste di annullamento in autotutela, stato istruttoria rimborsi, quesiti particolari o

complessi su applicazione norme o regolamenti, ecc.). Tale attività dovrà essere svolta fornendo, se necessario, all'ufficio competente:

- nome e cognome o ragione sociale del richiedente;
 - recapito telefonico e di posta elettronica;
 - data e ora della chiamata;
 - sintesi della richiesta, con indicazione di eventuali orari in cui il contribuente è reperibile telefonicamente;
- gestione agenda degli appuntamenti. L'operatore fisserà un appuntamento sull'agenda digitale dedicata al servizio di sportello. La lista degli appuntamenti verrà comunicata giornalmente.

f) Servizi di supporto alla partecipazione dei comuni all'attività di accertamento erariale e contributivo

L'Aggiudicatario dovrà effettuare servizi di supporto all'attività di segnalazione all'Agenzia delle Entrate, alla Guardia di Finanza e all'INPS, prevista dall'art. 1 del D.L. 203/2005 e s.m.i., di soggetti per cui l'Ente rilevi atti o negozi indicativi di evasione o elusione fiscale e contributiva.

A tal fine l'Aggiudicatario dovrà collaborare nell'individuazione degli ambiti per i quali sussistono fondati elementi di evasione/elusione fiscale/contributiva mediante l'analisi e l'incrocio dei flussi informativi messi a disposizione dal Comune (quali, ad esempio, le banche dati dell'ente relative ai tributi locali gestiti, l'Anagrafe dei residenti e AIRE, Dichiarazione dei Redditi, Utenze elettriche e gas, locazioni, Catasto Terreni e Fabbricati, Anagrafe Imprese, ecc.).

L'Aggiudicatario dovrà controllare, attraverso le banche dati comunali o esterne a sua disposizione, tutte le fattispecie di evasione con particolare attenzione a quelle che verranno eventualmente segnalate dal Comune e dovrà eseguire tutte le elaborazioni/incroci dati che verranno richiesti.

L'affidamento dei servizi di supporto, oggetto del presente appalto, deve comprendere oltre alle attività sopra descritte, da a) ad f), qualsiasi altra attività, anche se non menzionata, collegata alla gestione ordinaria dei tributi e dei servizi di supporto alla riscossione ordinaria e da violazione del tributo, nonché alle operazioni di recupero evasione, compresa la predisposizione di qualsiasi atto / provvedimento / comunicazione / informativa, ecc. Per le modalità di comunicazione non definite dalla normativa, l'Aggiudicatario dovrà considerare quelle meno costose e più semplici, tipo posta elettronica (certificata e non) per i contribuenti che hanno manifestato interesse a tali servizi.

Articolo 6. Sistema Informativo

A. Caratteristiche tecniche e funzionali del sistema informativo tributario

L'Ente è dotato di un Sistema Informativo per la gestione dei Tributi in grado di supportare efficacemente l'erogazione della maggior parte dei servizi oggetto del presente Capitolato speciale.

Escludendo il back-office TARI/TARES, che prevede una architettura Client-Server su DB Progress ed è installato sui Server di AMIU, il Sistema è WEB, si basa su DB Oracle, ed è installato presso la Server Farm dell'Ente.

Il Sistema è in continua evoluzione e si basa sui moduli:

- **ACSOR** (Anagrafe Comunale Soggetti Oggetti e loro Relazioni) è il sistema che gestisce la banca dati di tutti gli "oggetti" (unità immobiliari, terreni, etc..) ed i "soggetti" (persone fisiche, persone giuridiche) che intervengono a qualsiasi titolo nei processi tributari di competenza dell'Ente e ne mantiene le corrette relazioni. Il DB è costantemente aggiornato tramite l'integrazione e la parifica con molte banche dati del Comune ovvero di Enti esterni (denominati "satelliti ACSOR"), delle quali ne mantiene una copia fruibile dal Sistema e dagli operatori di sportello autorizzati:
 - Anagrafe della popolazione;
 - Toponomastica;
 - Atti Unici Notai;
 - Successioni;
 - Catasto Urbano;
 - Tributi sui rifiuti (TIA, TARES, TARI)
 - Contratti di locazione;
 - Licenze commerciali;

- Procedimenti edilizi;
 - Utenze elettriche;
 - Utenze gas;
 - Dichiarazioni dei redditi (SIATEL).
- **NETTUNO** è l'applicativo che gestisce tutti i processi tributari, ad eccezione di quelli relativi alla TARES e TARI. Si avvale delle anagrafiche di ACSOR per supportare le attività di calcolo, emissione provvedimenti, accertamenti, rimborsi, versamenti, ruoli e sgravi relativi a:
 - ICI (Imposta Comunale sugli Immobili);
 - IMU (Imposta Municipale propria);
 - TASI (Tassa sui Servizi indivisibili);
 - COSAP (Canone Occupazione Suolo Aree Pubbliche);
 - CIMP (Canone Imposta Pubblicità).
 - **ESPERTA** è l'applicativo che gestisce le attività di calcolo, emissione provvedimenti, accertamenti, rimborsi, versamenti, ruoli e sgravi relativi alla TARES e TARI. Non è integrato direttamente ai precedenti sistemi e dispone di una propria anagrafica dei soggetti e degli oggetti parificata parzialmente con ACSOR e NETTUNO, e con l'Anagrafe Comunale dei Residenti.
 - **DWH** recupero evasione è il Data Ware House orientato alla ricerca evasione fiscale e tributaria basato su ACSOR ed i DataBase ad esso collegati. E' completo di un cruscotto specifico per l'analisi e l'incrocio dei dati significativi per la lotta all'evasione tributaria.
 - **SISTEMA DI MONITORAGGIO E BONIFICA DATI** è un "prototipo" per il monitoraggio della qualità delle banche dati che prevede specifiche funzioni di query, script su banca dati e report per la parifica e la bonifica dei dati presenti nei diversi sistemi informativi coinvolti: ACSOR, Nettuno e relativi satelliti fra i quali catasto, anagrafe, etc. ed ESPERTA.
 - **GERI** è il sistema di gestione integrata della riscossione ordinaria e da violazioni delle entrate tributarie dell'Ente.
 - **MIP: MODULO PAGAMENTI E INCASSI** è l'infrastruttura applicativa che supporta la piattaforma di pagamenti multicanale del comune
 - **PUNTO UNICO DI EMISSIONE** degli "Avvisi di pagamento", è l'infrastruttura applicativa in grado di gestire in modalità unificata tutte le emissioni di avvisi di pagamento, (attualmente prevalentemente MAV trasmessi alla Tesoreria ed al mondo bancario) e riceverne i flussi di pagamento.
 - **QUADRATORE e RIPARTITORE** è l'infrastruttura applicativa in grado di effettuare, in modalità unificata, la rendicontazione e la quadratura dei flussi gestiti dal punto unico o da MIP rispetto alle entrate di cassa e ripartirli correttamente sui sottoconti della Contabilità e trasmetterli al SI del Bilancio (SIB). La ricezione dei flussi di pagamenti, quadratura e ripartizione può essere inoltre utilizzata anche indipendentemente dal servizio di gestione unificata degli avvisi di pagamento, per qualsiasi flusso di pagamento opportunamente strutturato (es: F24 scaricati da SIATEL).
- Gli ultimi tre moduli sono oggetto di importante evoluzione per adeguarli alla normativa ed alle infrastrutture relative al servizio nazionale "PagoPA" denominato anche "Nodo dei pagamenti".

L'Aggiudicatario, attraverso il possesso delle necessarie competenze ICT sulla gestione delle banche dati, dei Sistemi Informatici propri e dell'Ente e lo sviluppo di opportune estrazioni ed elaborazioni dati, reportistiche ovvero di nuovi moduli software, dovrà:

- utilizzare il Sistema Informativo dell'Ente nelle modalità corrette volte a garantire la massima efficacia e qualità dei servizi assegnati, indipendentemente dalla sua verosimile evoluzione e dalla possibile sostituzione anche completa di alcuni moduli attualmente in esercizio;
- partecipare proattivamente all'evoluzione del sistema, segnalando i punti di miglioramento e nuove funzionalità atte alla razionalizzazione dei processi ed alla bonifica dei dati;
- fornire un adeguato sistema informatico per la gestione delle esigenze di riscossione dell'Ente nelle varie fasi;
- integrare, se necessario, le funzionalità del Sistema Informativo dell'Ente con moduli creati "ad hoc" ed utilizzati "una tantum" o sistematicamente, che rimarranno di proprietà dell'Ente;
- fornire adeguata documentazione di progetto (specifiche di architettura, specifiche di test, specifiche tecniche di dettaglio) per tutti i nuovi componenti applicativi sviluppati;
- utilizzare, quando necessario, i propri sistemi in modalità integrata con le infrastrutture applicative trasversali dell'Ente (Protocollo della corrispondenza e Gestione Documentale, Punto Unico di emissione avvisi di pagamento, Quadratore e Ripartitore, piattaforma servizi online PEOPLE, sistemi di identità

digitale, etc.) e con la loro evoluzione; i propri sistemi devono mantenere nel tempo la coerenza con l'evoluzione normativa ed in particolare con il servizio nazionale "PagoPA".

- valorizzare ed ampliare funzionalmente il Sistema di Monitoraggio e bonifica dati per le principali aree di incongruenza dei dati fra le quali a titolo di esempio:
 - soggetti o oggetti tributari (immobili, utenze, atti, etc.) con dati essenziali mancanti o incongruenti;
 - oggetti sottoposti a proposte di fusione (oggetti simili probabilmente duplicati);
 - soggetti sottoposti a proposte di fusione (oggetti simili probabilmente duplicati);
 - dati duplicati ulteriori non intercettati dalla attuale funzione "proposte di fusione";
 - immobili divisi (quota parte degli oggetti sottoposti a proposte di fusione);
 - oggetti in banca dati ACSOR, oggetti creati da operatore, non in toponomastica, presenti su catasto (oggetti con base codice 5 milioni);
 - oggetti ICI/IMU non parificati TARISU (oggetti con base codice 8 milioni);
 - oggetti con soli dati catastali (oggetti con base codice 10 milioni);
 - oggetti originati da "mutazioni 1 a 1";
 - oggetti con dati disallineati rispetto al catasto;
 - soggetti e oggetti con dati disallineati rispetto ad anagrafica e toponomastica.
- provvedere con frequenza minima mensile, sotto il coordinamento dell'Ente e attraverso opportune funzioni automatiche rese disponibili dall'Ente stesso, ovvero attraverso lo sviluppo di nuove funzioni di allineamento dati, alla completa gestione operativa relativa alla catena di aggiornamento di tutte le banche dati coinvolte ed in particolare:
 - allineamento ACSOR-satelliti;
 - allineamento fra i sistemi ACSOR e il sistema di Data Ware House DWH;
 - allineamento fra le componenti di front-office e di back-office del sistema informativo TARI/TARES (ESPERTA);
 - allineamento fra le banche dati TARI/TARES (front-office e back-office), l'anagrafe e la toponomastica dell'Ente;
 - allineamento dei dati relativi a soggetti ed oggetti fra i sistemi ACSOR/NETTUNO e ESPERTA;
- supportare attraverso interrogazioni, incroci tra le banche dati, report e sviluppo di eventuali moduli software ad hoc l'attività di recupero evasione del Comune in base alle indicazioni ed alle esigenze dell'Ente stesso;
- fornire adeguata documentazione utente sia per i componenti messi a disposizione (es: il sistema informativo di gestione della riscossione), sia per i componenti sviluppati "ad hoc" per il monitoraggio, la bonifica, l'allineamento delle banche dati coinvolte e relativi satelliti;
- fornire adeguata documentazione tecnica di dettaglio delle modifiche o estensioni eventualmente apportate alla struttura delle banche dati;
- fornire adeguata formazione utente, tecnica e/o sistemistica ovvero giornate di affiancamento, per un ammontare complessivo comunque non inferiore a giornate 20 per ogni anno di contratto.

L'Ente si impegna a garantire la manutenzione e l'assistenza del Sistema Informativo in esercizio tramite adeguati contratti con i fornitori delle soluzioni informatiche.

La documentazione relativa alle dotazioni informatiche è disponibile presso la Direzione Sistemi Informativi e potrà essere visionata, previa richiesta.

B. Caratteristiche tecniche del sistema informativo per la gestione della riscossione ordinaria e da violazione

Il Sistema Informativo Tributario dell'Ente ad oggi, per la gestione della riscossione ordinaria e da violazioni, ha in uso il programma GERI sopra citato.

L'Aggiudicatario potrà peraltro, in accordo con l'Ente, proporre un proprio sistema informativo di gestione della riscossione, in modalità integrata con le infrastrutture applicative trasversali dell'Ente (soprattutto NETTUNO, ESPERTA e "Quadratore ripartitore"), attraverso lo sviluppo e l'utilizzo di opportuni moduli di gestione flussi dati ovvero attraverso altre modalità di integrazione informatica.

Articolo 7. Conduzione delle attività/servizi

1. Le attività saranno esercitate dall'Aggiudicatario a rischio di impresa, quindi con i propri capitali, mezzi e personale, in regola con la normativa vigente in materia.
2. La conduzione del servizio dovrà essere svolta assicurando la puntuale osservanza delle disposizioni contenute nel presente capitolato speciale e lo svolgimento delle attività dovrà tempestivamente adeguarsi alle eventuali modifiche normative.
3. L'attività dell'Aggiudicatario, nello svolgimento dei vari servizi, dovrà essere improntata al principio della buona fede e della correttezza, osservando scrupolosamente tutte le disposizioni contenute nella normativa di settore e nei relativi regolamenti comunali, 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.
4. Tutte le figure coinvolte nel processo dovranno garantire un adeguato livello di conoscenza in materia tributaria, nonché delle problematiche organizzative e dei processi di innovazione nella Pubblica Amministrazione. La formazione specifica sui Regolamenti comunali in materia tributaria sarà svolta direttamente dagli Uffici del Comune nelle modalità e con la frequenza più opportune per garantire agli operatori livelli di conoscenza e di aggiornamento adeguati.
5. L'Aggiudicatario dovrà disporre di personale e mezzi adeguati a garantire il regolare e corretto funzionamento del servizio, attraverso l'impiego delle necessarie figure professionali, così come indicato all'art. 8 del D.M. 289/2000, obbligandosi ad attuare, nei confronti dei lavoratori dipendenti, le condizioni previste dai contratti collettivi di lavoro di categoria e dagli eventuali accordi integrativi vigenti nel luogo dove si svolge il servizio. Inoltre dovrà provvedere, a propria cura e spese, agli accantonamenti contemplati dagli stessi accordi collettivi, alle assicurazioni di legge ed alla osservanza di tutte le forme previdenziali stabilite a favore dei prestatori d'opera, tenendone il Comune del tutto indenne e sollevato.
6. L'Aggiudicatario, nella gestione del servizio dovrà adottare, inoltre, tutti gli accorgimenti e i dispositivi di protezione per la tutela della salute e sicurezza dei lavoratori, nel rispetto della normativa dettata dal D.Lgs. 81/2008 e s.m.i. e dar prova di ciò al Comune.
7. L'Aggiudicatario è integralmente responsabile dell'operato dei propri dipendenti e/o addetti.
8. L'Aggiudicatario è tenuto alla riservatezza ed al segreto d'ufficio. Le notizie comunque venute a conoscenza del personale dell'Aggiudicatario, non dovranno essere comunicate o divulgate a terzi, né potranno essere utilizzate da parte del medesimo, o da parte di chiunque collabori alla sua attività, per fini diversi da quelli contemplati nel presente atto.
9. Il personale dell'Aggiudicatario dovrà essere formato, qualificato e comunque professionalmente idoneo allo svolgimento dei servizi affidati, dovrà inoltre essere quantitativamente sufficiente a garantire la gestione dell'insieme delle attività di front office, back office e comunque in numero non inferiore a 23 addetti a tempo pieno. In tale computo non sono comprese le figure del referente della società e dei soggetti a supporto dell'espletamento dell'attività prevista all'art. 6 del presente capitolato.
10. L'Aggiudicatario dovrà prevedere un numero di postazioni dedicate agli sportelli di front office adeguato alle caratteristiche dimensionali del Comune e comunque non inferiore a 14. L'Aggiudicatario dovrà altresì prevedere un adeguato dimensionamento dell'attività di front office per un periodo di almeno 15 giorni lavorativi precedenti la scadenza ordinaria di pagamento di ciascuna rata dei tributi gestiti dal Comune.
11. Gli sportelli dovranno essere aperti al pubblico dal lunedì al venerdì per un totale di almeno 24 ore settimanali. Il Comune potrà richiedere all'Aggiudicatario una modifica degli orari proposti al fine di renderli maggiormente omogenei con quelli adottati per altri servizi al pubblico o per esigenze contingenti. L'Aggiudicatario dovrà, inoltre, prevedere un servizio specifico anche su appuntamento. Eventuali chiusure al pubblico, per motivate e particolari esigenze dovranno essere sempre preventivamente concordate con il Comune.
12. Nell'ambito dell'assistenza al cittadino, l'Aggiudicatario dovrà anche prevedere un servizio specifico di agenda elettronica di appuntamenti con le caratteristiche indicate nel precedente articolo 5, paragrafo d) Gestione servizi di front office.
13. L'Aggiudicatario dovrà porre in atto un'organizzazione del servizio il più possibile coerente ed omogenea rispetto all'organizzazione dei corrispondenti Uffici comunali al fine di facilitare l'interscambio di dati e informazioni.
14. L'Aggiudicatario dovrà infine prevedere l'attivazione di un call center di primo contatto con le caratteristiche indicate nel precedente articolo 5, paragrafo e);

Il personale del call center dovrà essere formato, qualificato e comunque qualitativamente idoneo allo svolgimento del servizio affidato, dovrà inoltre essere quantitativamente sufficiente a garantire la gestione del servizio.

Il numero di postazioni del call center dovrà essere adeguato alle caratteristiche dimensionali del Comune e garantire un'ottimale svolgimento del servizio.

L'Aggiudicatario dovrà altresì prevedere un adeguato dimensionamento del call center per un periodo di almeno 15 giorni lavorativi precedenti la scadenza ordinaria di pagamento di ciascuna rata dei tributi gestiti dall'Ente.

Il servizio di call center dovrà essere attivo almeno dal lunedì al venerdì dalle ore 9,00 alle ore 18,00 ed essere contattabile sia da numero fisso sia da cellulare. 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 del Comune.

L'Aggiudicatario si impegna a individuare un proprio referente specifico, sempre contattabile, al quale gli Uffici tributari del Comune possano rivolgersi direttamente in caso di necessità (es.: aggiornamento o correzione delle informazioni fornite dal call center)

15. L'elenco nominativo, con l'indicazione del numero operatore corrispondente, del personale impiegato per back-office, front-office e call center dovrà essere trasmesso al Comune e tempestivamente aggiornato, in caso di variazioni.

Il personale dell'Aggiudicatario, durante il servizio, deve mantenere un contegno riguardoso e corretto.

L'Aggiudicatario dovrà richiamare, sanzionare e, se necessario o richiesto dal Comune per comprovati motivi, sostituire i dipendenti che non osservassero una condotta responsabile. Tali richieste saranno impegnative e vincolanti per l'Aggiudicatario. Tutti gli addetti alle operazioni dovranno essere muniti di tesserino di riconoscimento con fotografia. Gli addetti del call center dovranno farsi identificare dai contribuenti attraverso il proprio numero operatore associato, eventualmente, al nome di battesimo.

16. La documentazione amministrativa, nonché quella fornita dai contribuenti, dovrà essere debitamente archiviata e catalogata da parte dell'Aggiudicatario, secondo le modalità concordate con il Comune e nel rispetto delle disposizioni del D. Lgs. 196/2003 e s.m.i. , è conservata negli archivi messi a disposizione dall'Amministrazione. A tal proposito l'Aggiudicatario potrà proporre strumenti di archiviazione ottica.
17. L'Aggiudicatario dovrà consentire la produzione di un ampio ventaglio di statistiche riferite a tutte le informazioni delle posizioni di un contribuente, delle singole liste di posizioni ed agli atti trattati, complessivamente o per annualità. Tali informazioni dovranno anche essere esportabili in formati che consentano al Comune l'elaborazione autonoma.
18. Al termine dell'attività tutta la documentazione cartacea oggetto di archiviazione e tutti i dati relativi alle attività svolte dovranno essere consegnati al Comune entro 90 giorni.
19. L'Aggiudicatario provvederà ad attrezzare, a proprio carico e nel rispetto delle normative vigenti, i locali che verranno messi a disposizione dal Comune per lo svolgimento del servizio.
20. L'Aggiudicatario fornirà, nel corso dell'appalto le attrezzature hardware e d'ufficio che si dovessero rendere necessarie ad integrazione o sostituzione di quelle inizialmente fornite dal Comune; tali attrezzature resteranno di proprietà del Comune al termine dell'appalto.
21. L'Aggiudicatario dovrà redigere apposito elenco da consegnare al Comune delle tipologie e caratteristiche delle attrezzature utilizzate ai fini dell'attività oggetto di affidamento. L'elenco dovrà essere aggiornato qualora le attrezzature utilizzate vengano implementate e/o sostituite.
22. La piena operatività della sede locale deve essere garantita entro 45 giorni lavorativi dall'aggiudicazione definitiva.

Tutte le spese inerenti o conseguenti lo svolgimento del servizio, ivi compresi i collegamenti telematici, saranno a carico dell'Aggiudicatario.

Articolo 8. Livelli di servizio

Il grado di efficienza, efficacia e qualità dei servizi erogati a favore del Comune, viene determinato principalmente a fronte dei livelli di servizio di seguito indicati:

1. tempo di fornitura all'Ente delle informazioni richieste e riferite a singole pratiche trattate: non oltre due giorni lavorativi dalla richiesta;
2. consegna all'Ufficio contenzioso dell'Ente della documentazione richiesta: non oltre cinque giorni lavorativi dalla richiesta;

3. tempo di attesa allo sportello per contribuente nel 90% delle giornate di apertura al pubblico: inferiore a 30 minuti;
4. tempo di risposta a richieste pervenute via mail alle caselle di posta elettronica dedicate: non oltre cinque giorni lavorativi dalla richiesta;
5. numero massimo di contatti in attesa per il call center: non superiore a 5;
6. tempo massimo di attesa al call center: non superiore a 5 minuti nel 90% delle giornate di servizio;
7. attività di caricamento massivo in banca dati della documentazione presentata dai contribuenti: continua con aggiornamento mensile sulle giacenze;
8. entro il primo semestre di ogni anno dovrà essere effettuato il conguaglio relativo alla tassa rifiuti dell'anno precedente;
9. entro il secondo anno, successivo all'anno di imposta dovranno essere ultimate le verifiche dei versamenti e incrocio con il dovuto relativamente agli altri tributi gestiti;
10. attività di accertamento e di recupero evasione di tutti i tributi gestiti: per ogni anno d'attività dovranno essere lavorati 1,5 anni pregressi. Entro il 31.12 di ogni anno dovrà essere conclusa la lavorazione dell'annualità soggetta a prescrizione che riveste carattere prioritario;
11. entro il primo semestre di ogni anno dovrà essere effettuato il controllo della qualità dei dati, relativamente ad ogni tributo gestito e a tutte le posizioni (100%), per l'annualità soggetta a prescrizione;
12. predisposizione della totalità (100%) degli avvisi di accertamento relativamente all'annualità-posizioni per le quali è stato programmato l'invio da parte dell'Ente, nel rispetto dei termini di prescrizione/decadenza;
13. percentuale di annullamento, per cause non direttamente imputabili a errori o omissioni del contribuente, degli avvisi di accertamento sul totale degli atti notificati nell'anno: non superiore al 10%;
14. elaborazione e consegna dei flussi degli accertamenti regolarmente notificati e non pagati o pagati parzialmente, necessari alla creazione della lista di carico per la formazione dei provvedimenti di riscossione coattiva: rispetto nel 100% dei casi dei termini di elaborazione dei flussi, evitando la scadenza per prescrizione;
15. numero di reclami e/o segnalazioni pervenuti presso un indirizzo di posta dedicato e/o se, verbalmente espressi ad un operatore, opportunamente registrati, indicativi del grado di soddisfazione dell'utenza: non superiore allo 0,5% dei contatti di front-office;
16. riconciliazione dei pagamenti ricevuti attraverso i canali previsti dalla normativa e conseguente aggiornamento delle posizioni contributive: non oltre venti giorni dall'acquisizione dei flussi di versamento.

L'Aggiudicatario dovrà fornire un sistema per consentire la misurazione dei livelli di servizio da parte del Comune, nonché dell'insieme delle attività svolte.

Con frequenza mensile dovrà essere inviato al Direttore dell'esecuzione (o reso disponibile via WEB) un report di rendicontazione del rispetto dei livelli di servizio di cui sopra, delle attività svolte e dei principali indicatori della qualità delle banche dati che verranno concordati con l'Ente.

L'Amministrazione Comunale è esonerata e dovrà essere ritenuta indenne da ogni responsabilità relativa ad eventuali incidenti e responsabilità civili verso terzi, derivanti dall'espletamento dell'incarico stesso ed in genere per tutti i danni per i quali potrebbe essere chiamata a rispondere, restando a totale ed esclusivo carico dell'Aggiudicatario ogni e qualsiasi responsabilità al riguardo.

Articolo 9. Organizzazione e gestione del rapporto contrattuale

Al fine di esercitare il controllo sulla gestione dei servizi di supporto oggetto dell'appalto si opererà con le modalità di seguito elencate:

A. Referenti

- a. Per la gestione operativa del contratto il Comune nominerà un Direttore dell'esecuzione, diverso dal Responsabile Unico del Procedimento, cui competono in particolare i seguenti adempimenti:
 - dare avvio, dietro autorizzazione del Responsabile del Procedimento, all'esecuzione delle prestazioni contrattuali;
 - coordinare, dirigere e controllare sotto il profilo tecnico contabile l'esecuzione del contratto;
 - assicurare la regolare esecuzione del contratto, verificando, attraverso opportuni controlli, che le attività e le prestazioni siano eseguite in conformità alle prescrizioni del Capitolato Speciale d'Appalto e a quanto previsto nell'ambito dell'offerta tecnica di gara;

- rilasciare il certificato di ultimazione delle prestazioni, previa effettuazione dei necessari accertamenti, redigendo e firmando un verbale in duplice copia. Il verbale è firmato anche dal referente della società a cui è consegnata una copia;
 - svolgere ogni mansione prevista per la figura del direttore dell'esecuzione del contratto dal Codice e dal Regolamento ed effettuare ogni altra attività che si renda opportuna per assicurare il perseguimento dei compiti sopra indicati.
- b. L'Aggiudicatario nominerà un referente della società, scelto tra persone di pluriennale e comprovata esperienza in materia, con il compito di coordinare le attività e gestire il rapporto con il Comune, che dovrà mantenere il proprio incarico per tutta la durata del contratto. L'eventuale ed eccezionale cambiamento di tale figura da parte dell'Aggiudicatario dovrà essere adeguatamente motivato.

B. Compiti dell'Ente e vigilanza

- a. Il Comune si impegna a:
- fornire le linee guida e le interpretazioni normative e regolamentari da adottare per lo svolgimento delle attività indicate nel presente capitolato;
 - mettere a disposizione dell'Aggiudicatario i Sistemi Informativi per la gestione ordinaria dei tributi oggetto del presente capitolato, attualmente in uso presso l'Ente;
 - garantire la manutenzione e l'assistenza del Sistema Informativo in esercizio tramite adeguati contratti con i relativi fornitori;
 - rendere disponibile tutta la documentazione relativa alle dotazioni informatiche afferenti le attività di cui al presente appalto;
 - mettere a disposizione qualsiasi dato reperibile presso gli uffici comunali e necessario alle attività di cui al presente capitolato;
 - attivarsi, nel limite del possibile, presso le altre amministrazioni dello stato e/o enti per facilitare l'acquisizione di dati o di informazioni utili all'attività di bonifica delle banche dati tributarie;
 - informare la cittadinanza, in collaborazione con l'Aggiudicatario circa il contenuto e le modalità di svolgimento delle attività di supporto descritte nel presente capitolato;
 - fornire, in fase di avvio, le attrezzature hardware e d'ufficio adeguate al numero di persone richieste e alle attività previste, nel corso dell'appalto le attrezzature hardware e d'ufficio saranno gestite mantenute ed eventualmente sostituite dall'Aggiudicatario e tali attrezzature resteranno di proprietà del Comune al termine dell'appalto;
 - mettere a disposizione i locali per lo svolgimento del servizio;
- b. Spetta al Comune l'attività di controllo sui servizi erogati e la sottoscrizione di tutti gli atti e di tutte le eventuali comunicazioni ai contribuenti.
- c. Spetta al Comune la gestione dei rimborsi con l'eventuale supporto dell'Aggiudicatario.
- d. L'Aggiudicatario si obbliga a comunicare preventivamente qualsiasi modifica che possa intervenire nel sistema di gestione organizzativa del servizio ed attendere il relativo assenso da parte del Comune.
- e. Il Comune può, in qualunque momento e senza preavviso, disporre ispezioni e controlli dei quali verrà redatto apposito verbale, nonché richiedere documenti e informazioni.
- f. Le eventuali contestazioni saranno comunicate all'Aggiudicatario, che dovrà rispondere entro dieci giorni naturali e consecutivi, o nel termine inferiore che sia ritenuto essenziale in relazione all'inadempimento contestato e qualora indicato nella comunicazione di addebito, dopo di che, se il Comune riterrà che ne ricorrano i presupposti, procederà all'applicazione delle penali e/o attiverà le azioni ed i provvedimenti che riterrà adeguati.

Articolo 10. Pagamenti

Non è dovuta alcuna anticipazione. La Società dovrà inviare con cadenza bimestrale fatture posticipate corredate da un dettaglio analitico dell'attività svolta e con l'indicazione dell'oggetto di fatturazione.

In particolare, con riferimento alla liquidazione degli importi a misura, dovrà essere indicato l'importo dovuto a fronte del numero di atti effettivamente inviati specificandone il numero per ogni tipologia di invio (entro o fuori territorio comunale, raccomandate A/R, PEC, etc.) e l'importo dovuto per l'intervento dell'ufficiale della riscossione in base al numero di giornate effettivamente lavorate.

Le fatture dovranno essere intestate al Comune di Genova - Direzione Politiche delle Entrate e Tributi, Via Cantore, 3 - CAP 16149 Genova.

Il pagamento delle fatture, previa verifica della correttezza contributiva (DURC regolare) avverrà entro 30 giorni dalla data di ricevimento della fattura con le modalità vigenti.

Il Comune, in caso di irregolarità del DURC, sospenderà in via cautelativa i pagamenti delle fatture. All'acquisizione del/i documento/i di regolarità dei versamenti i pagamenti riprenderanno regolarmente con la liquidazione delle fatture sospese.

In applicazione di quanto previsto dall'art. 4 del Regolamento, dall'importo delle fatture sarà operata una ritenuta dello 0,50% (zerovirgolacinquantapercento) al fine di attuare l'eventuale intervento sostitutivo della stazione appaltante in caso di inadempienza contributiva da parte dell'esecutore.

Le ritenute verranno svincolate soltanto in sede di liquidazione finale, dopo l'approvazione da parte della stazione appaltante del certificato di verifica di conformità e previo rilascio del documento unico di regolarità contributiva.

I pagamenti saranno effettuati mediante l'emissione di bonifico bancario o postale dedicato in via esclusiva o non esclusiva alle commesse pubbliche ai sensi dell'art. 3, comma 1 del Codice.

La Società s'impegna a comunicare, ai sensi del comma 7 dell'art. 3 della L.136/2010 e s.m.i., entro sette giorni, al Comune eventuali modifiche degli estremi indicati.

La stessa si assume gli obblighi di tracciabilità previsti dalla vigente normativa in materia.

Ai sensi dell'art. 3 della L.136/2010 e s.m.i. tutti i movimenti finanziari relativi al presente appalto devono essere registrati sui conti correnti dedicati anche in via non esclusiva e, salvo quanto previsto al comma 3 dell'art. 3 della L.136/2010 e s.m.i., devono essere effettuati esclusivamente tramite lo strumento del bonifico bancario o postale o con altri strumenti d'incasso o di pagamento idonei a garantire la piena tracciabilità delle operazioni.

In particolare i pagamenti destinati ai dipendenti, consulenti e fornitori di beni e servizi rientranti tra le spese generali, nonché quelli destinati all'acquisto di immobilizzazioni tecniche devono essere eseguiti tramite conto corrente dedicato anche in via non esclusiva alle commesse pubbliche, per il totale dovuto, anche se non riferibile in via esclusiva alla realizzazione degli interventi.

In particolare, ai fini della tracciabilità dei flussi finanziari, gli strumenti di pagamento devono riportare per ciascuna transazione posta in essere in relazione al presente contratto il codice identificativo gara (CIG) di cui al presente articolo.

Ai sensi e per gli effetti del comma 5 dell'art. 3 della L.136/2010 e s.m.i. il C.I.G. attribuito alla gara é 6534302497.

Nel caso di pagamenti di importo superiore a diecimila euro, qualora il Comune non lo accerti direttamente, la Società dovrà presentare apposita dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà attestante l'assenza di qualsiasi inadempimento derivante dalla notifica di una o più cartelle di pagamento per imposte e tasse, ovvero lo stato e la misura delle somme eventualmente dovute, fino alla concorrenza del medesimo importo.

Il Comune, prima di effettuare il pagamento a favore del beneficiario, provvederà a una specifica verifica, ai sensi di quanto disposto dall'art. 4 del D.M.E. e F. n. 40 del 18 gennaio 2008, presso "Equitalia S.p.A."

L'eventuale presenza di debiti in misura pari almeno all'importo di diecimila euro produrrà la sospensione del pagamento delle somme dovute al beneficiario fino alla concorrenza dell'ammontare del debito rilevato nonché la segnalazione della circostanza all'agente della riscossione competente per territorio, ai fini dell'esercizio dell'attività di riscossione delle somme iscritte a ruolo ai sensi e agli effetti dell'art. 3 del D.M.E. e F. n.40 del 18 gennaio 2008.

Articolo 11. Clausola sociale

L'aggiudicatario s'impegna a eseguire il servizio assumendo prioritariamente il personale già impiegato dal gestore uscente, qualora compatibile con la propria organizzazione di impresa.

Al fine dell'applicazione della presente clausola sociale si comunica che gli attuali gestori risultano impiegare le unità di personale dipendente come di seguito dettagliate:

n. dipendenti	Tipologia di contratto	Mansione	h/settimanali	livello
2	metalmeccanici	team leader	40	6°
2	metalmeccanici	supporto informatico	40	6°

2	metalmeccanici	reception	40	6°/5°S
2	metalmeccanici	operatore	40	6°
1	metalmeccanici	operatore	40	5°S
2	metalmeccanici	operatore	40	5°
1	commercio	responsabile contenzioso	40	5°
10	commercio	operatore	40	5°
1	commercio	operatore	40	3°

Il gestore potrà utilizzare anche altra forma contrattuale, garantendo il rispetto delle norme contenute nel contratto nazionale di lavoro per il settore di attività.

Articolo 12. Verifiche, controlli e penali

Il Comune si riserva, con ampia e insindacabile facoltà e senza che la Società nulla possa eccepire, di effettuare, per il tramite del direttore dell'esecuzione, verifiche e controlli circa la perfetta osservanza, da parte della stessa, di tutte le disposizioni contenute nel Capitolato Speciale d'Appalto, circa le caratteristiche e modalità di esecuzione contenute nell'offerta, nonché sul rispetto di quanto previsto dal presente contratto. Qualora dovessero risultare dei disservizi, la Società dovrà provvedere ad eliminare le disfunzioni rilevate nei termini indicati nella formale contestazione effettuata, pena l'applicazione delle penalità più oltre indicate.

La Società non sarà peraltro ritenuta responsabile per il mancato o tardivo adempimento delle obbligazioni derivanti dal contratto qualora detto inadempimento o tardivo adempimento sia dovuto a causa di forza maggiore. Tutti i termini, in questo caso, risultano prolungati di un periodo equivalente alla durata della causa di forza maggiore che ha provocato l'inadempimento o il tardivo adempimento. In ogni caso, la Società, durante lo svolgimento delle attività previste, dovrà tener conto di osservazioni, chiarimenti, suggerimenti e richieste formulate dal Comune e, all'occorrenza, apportare le necessarie integrazioni, senza che ciò possa comportare alcun aumento dei diritti stabiliti per l'espletamento dell'incarico conferito.

Il Comune, a tutela delle norme contenute nel Capitolato Speciale d'Appalto, con particolare riferimento ai contenuti di cui all'articolo 8, applicherà le seguenti penali in caso di inadempienze:

A. Servizi

- 1) qualora la Società non fornisca al Comune entro due giorni lavorativi dalla richiesta le informazioni riferite a singole pratiche trattate è stabilita una penale pari a € 250,00 per ogni giorno di ritardo;
- 2) qualora la Società non fornisca all'Ufficio contenzioso dell'Ente la documentazione entro cinque giorni lavorativi dalla richiesta è stabilita una penale pari a € 250,00 per ogni giorno di ritardo;
- 3) qualora la Società non fornisca all'utenza risposte alle istanze ricevute via mail alle caselle di posta elettronica entro i tempi definiti in sede di gara da parte dell'Aggiudicatario è stabilita una penale pari a € 250,00 per ogni giorno di ritardo;
- 4) per il mancato rispetto dei volumi minimi previsti dall'art. 8, punto 10 del Capitolato Speciale d'Appalto e relativi al numero di annualità lavorate è stabilita una penale pari a € 90.000,00 per il mancato raggiungimento dell'obiettivo;
- 5) qualora la percentuale di annullamento, per cause non direttamente imputabili a errori o omissioni del contribuente, degli avvisi di accertamento sul totale degli atti notificati nell'anno superi il 20% è stabilita una penale pari a € 10.000,00 per punto percentuale di superamento;
- 6) qualora la società non provveda entro i termini concordati con l'Ente, all'elaborazione e consegna dei dati necessari per la creazione delle liste di carico per la formazione dei provvedimenti di riscossione coattiva è stabilita una penale pari a € 2.000,00 per ogni giorno di ritardo;

- 7) per il mancato rispetto delle modalità di svolgimento delle attività previste nel capitolato, nell'offerta tecnica presentata o formalmente concordate con l'Ente, è stabilita una penale da un minimo di € 250,00 ad un massimo di € 3.000,00 in funzione della gravità, recidiva o contestuale ricorrenza di più inadempienze;
- 8) per il mancato rispetto dei tempi di svolgimento delle attività previsti nel capitolato, nell'offerta tecnica presentata o formalmente concordati con l'Ente, è stabilita una penale pari a di € 300,00 per ogni giorno di ritardo;
- 9) qualora le notifiche non andate a buon fine superino il 10% degli atti inviati per ogni singolo lotto è stabilita una penale pari a € 3.000,00 per lotto di atti inviati;
- 10) qualora non sia possibile riscuotere il credito per vizi o irregolarità compiute dalla Società nell'attività di predisposizione dei dati necessari ad eseguire correttamente l'attività di notificazione degli atti è stabilita una penale pari al 100% del credito non riscosso;
- 11) qualora la Società non provveda almeno ogni quindici giorni (15 gg) ad aggiornare il sistema di rendicontazione analitica dei dati relativi ai versamenti o qualora non la renda disponibile sul sistema informatizzato o qualora non provveda a rendere disponibili, nei tempi richiesti, report e statistiche sull'andamento della riscossione è prevista una penale pari a € 1.000,00;
- 12) per la mancata o incompleta progettazione del sistema di monitoraggio e bonifica banche dati è stabilita una penale pari a € 20.000,00;
- 13) per la ritardata progettazione del sistema di monitoraggio e bonifica banche dati è stabilita una penale pari a € 300,00 per ogni giorno di ritardo;
- 15) per il mancato o ritardato allineamento mensile dei satelliti ACSOR NETTUNO è stabilita una penale pari a € 300,00 per ogni giorno di ritardo di allineamento per ognuno dei satelliti;
- 16) per il mancato o ritardato allineamento mensile ACSOR NETTUNO – Datawarehouse è stabilita una penale pari a € 150,00 per ogni giorno di ritardo;
- 17) per il mancato o ritardato allineamento mensile ACSOR NETTUNO e TARI è stabilita una penale pari a € 150,00 per ogni giorno di ritardo;
- 18) per la mancata o incompleta fornitura della documentazione richiesta all'articolo 6 del Capitolato Speciale d'Appalto è stabilita una penale pari a € 1.000,00 per ogni documento mancante.

B. Qualità

- 1) qualora lo svolgimento delle attività di front-office e call center determinino segnalazioni ufficiali di disservizio da parte dell'utenza è prevista una penale da € 500,00 a € 3.000,00 in funzione della gravità e della ricorrenza del disservizio;
- 2) qualora la società non faccia pervenire all'Ente la rendicontazione mensile ed i report previsti dal capitolato o concordati con l'Ente è stabilita una penale pari a € 500,00.

Non è comunque precluso al Comune il diritto di sanzionare eventuali casi non espressamente contemplati, ma comunque rilevanti rispetto alla corretta erogazione del servizio. In tal caso l'importo della penale verrà determinato desumendola e ragguagliandola alla violazione più assimilabile, o, in mancanza, verrà graduata tra un minimo di € 250,00 ed un massimo di € 3.000,00 in base ad indicatori di gravità che verranno fissati dal Responsabile Unico del Procedimento in relazione al caso specifico e comunicati in sede di contestazione alla Società.

Infine, il mancato rispetto, anche parziale, di quanto offerto in sede di gara determinerà una penale graduata da un minimo di € 500,00 a un massimo di € 5.000,00 in funzione della gravità dell'inadempienza e dell'impatto che la stessa determina sulla qualità del servizio.

Costituisce causa di risoluzione del contratto, di cui al successivo art. 13, il mancato ripristino delle condizioni contrattuali a seguito di contestazione.

L'applicazione delle penali sarà preceduta da formale contestazione effettuata per iscritto dal Responsabile Unico del Procedimento, rispetto alla quale la Società avrà la facoltà di presentare le proprie controdeduzioni entro e non oltre dieci giorni dalla data del ricevimento della contestazione stessa.

Se entro i dieci giorni dalla data di ricevimento della contestazione, la Società non fornisce alcuna motivata giustificazione scritta, ovvero qualora la stessa non fosse ritenuta accoglibile, il Comune applicherà le penali previste.

L'importo complessivo delle penali irrogate ai sensi dei commi precedenti non può superare il 10% dell'importo contrattuale. Qualora le inadempienze siano tali da comportare il superamento di tale importo trova applicazione quanto previsto in materia di risoluzione del contratto.

Il provvedimento applicativo della penale sarà assunto dal Comune e verrà comunicato alla Società.

L'importo relativo all'applicazione della penale, esattamente quantificato nel provvedimento applicativo della stessa penalità, verrà introitato mediante ritenuta da operarsi in sede di pagamento della fatturazione.

Articolo 13. Risoluzione del contratto

Il Comune ha facoltà di risolvere il contratto ai sensi degli artt. 1453-1454 del Codice Civile, previa diffida ad adempiere ed eventuale conseguente esecuzione d'ufficio, a spese della Società, qualora la stessa non adempia agli obblighi assunti con la stipula del contratto con la perizia e la diligenza richiesta nella fattispecie, ovvero per gravi e/o reiterate violazioni degli obblighi contrattuali o per gravi e/o reiterate violazioni e/o inosservanze delle disposizioni legislative e regolamentari, ovvero ancora qualora siano state riscontrate irregolarità non tempestivamente sanate che abbiamo causato disservizio per il Comune, ovvero vi sia stato grave inadempimento della Società stessa nell'espletamento del servizio in parola mediante subappalto non autorizzato - associazione in partecipazione, cessione anche parziale del contratto.

Costituiscono motivo di risoluzione di diritto del contratto, ai sensi dell'art. 1456 C.C. (Clausola risolutiva espressa), le seguenti fattispecie:

- a) sopravvenuta causa di esclusione di cui all'art. 38, comma 1, del Codice;
- b) grave negligenza o malafede nell'esecuzione delle prestazioni, errore grave nell'esercizio delle attività, nonché violazioni alle norme in materia di sicurezza o ad ogni altro obbligo previsto dal contratto di lavoro e violazioni alle norme in materia di contributi previdenziali ed assistenziali;
- c) falsa dichiarazione o contraffazione di documenti nel corso dell'esecuzione delle prestazioni;
- d) transazioni di cui al presente appalto non eseguite avvalendosi di Istituti Bancari o della società Poste italiane Spa, o degli altri strumenti idonei a consentire la piena tracciabilità dell'operazione, ai sensi del comma 9 bis dell'art. 3 della L. 136/2010. L'appaltatore, il subappaltatore o il subcontraente che abbia notizia dell'inadempimento della propria controparte agli obblighi di tracciabilità finanziaria, previsti dalla vigente normativa in materia, procede all'immediata risoluzione del rapporto contrattuale, informandone contestualmente la stazione appaltante e la prefettura-ufficio territoriale del Governo territorialmente competente;
- e) mancato ripristino delle condizioni contrattuali a seguito di contestazione ai sensi dell'art. 12 del presente capitolato;
- f) in caso di esito interdittivo delle informative antimafia emesse dalla Prefettura per l'aggiudicatario provvisorio o il contraente, qualora emerga l'impiego di manodopera con modalità irregolari o il ricorso a forme di intermediazione abusiva per il reclutamento della stessa;
- g) in caso di inosservanza degli impegni di comunicazione alla Prefettura di ogni illecita richiesta di danaro, prestazione o altra utilità nonché offerta di protezione o ogni illecita interferenza avanzata prima della gara e/o dell'affidamento ovvero nel corso dell'esecuzione dei lavori nei confronti di un proprio rappresentante, agente o dipendente, delle imprese subappaltatrici e di ogni altro soggetto che intervenga a qualsiasi titolo nella realizzazione dell'intervento e di cui lo stesso venga a conoscenza;

Nelle ipotesi di cui sopra il contratto sarà risolto di diritto con effetto immediato a seguito della dichiarazione del Comune, in forma di lettera raccomandata, di volersi avvalere della clausola risolutiva.

La risoluzione del contratto non pregiudica in ogni caso il diritto del Comune al risarcimento dei danni subiti a causa dell'inadempimento.

Costituiranno inoltre ipotesi di risoluzione di diritto ai sensi degli artt. 1453-1454 C.C. le seguenti:

- applicazioni delle penali previste all'art. 12 per un importo complessivo superiore al 10% dell'importo contrattuale, nonché dopo tre contestazioni e in assenza di giustificazioni ritenute valide dal Comune, ferma restando l'applicazione delle penali previste dall'art. 12;
- inadempienze gravi degli obblighi contrattuali che si protraggano oltre il termine perentorio assegnato dal Comune alla Società per porre fine all'inadempimento.

In tali casi il Comune procederà alla contestazione degli addebiti e fisserà un termine perentorio, non inferiore a giorni 15, entro il quale la Società dovrà uniformarsi agli standards richiesti ovvero agli obblighi normativi e/o contrattuali. La contestazione verrà effettuata con lettera raccomandata con avviso di ricevimento o tramite PEC.

Il contratto si intenderà risolto di diritto alla scadenza del termine prefissato, in mancanza di tempestivo integrale adempimento.

Alla Società verrà corrisposto il prezzo contrattuale del servizio regolarmente effettuato prima della risoluzione, detratte le penalità, le spese e i danni.

Al fine di recuperare penalità, spese e danni il Comune potrà rivalersi su eventuali crediti della Società nonché sulla cauzione, senza necessità di diffide o di autorizzazione della stessa.

In tutti i casi di risoluzione anticipata del contratto il Comune effettuerà, tramite propri periti, una stima dei beni e servizi forniti e dei beni e servizi da fornire e valuterà l'entità del danno subito.

Tale accertamento potrà essere, se richiesto, eseguito in contraddittorio con rappresentanti dell'impresa esecutrice e le risultanze dello stesso verranno verbalizzate e sottoscritte dai presenti.

Le spese occorrenti per l'eventuale risoluzione del contratto e consequenziali alla stessa saranno a totale ed esclusivo carico della Società.

In caso di risoluzione contrattuale, il Comune procederà all'incameramento della cauzione definitiva, salvo il diritto al risarcimento di tutti i danni eventualmente patiti, ivi compresa l'eventuale esecuzione in danno.

La risoluzione del contratto non pregiudica in ogni caso il diritto del Comune al risarcimento dei danni subiti a causa dell'inadempimento.

Articolo 14. Cauzione definitiva

Ai sensi dell'art. 113 del Codice, l'Aggiudicatario dovrà versare una cauzione definitiva a garanzia di tutti gli obblighi ad esso derivanti dal presente capitolato.

La cauzione definitiva dovrà essere pari al 10% dell'importo contrattuale. Nel caso di ribasso di gara superiore al 10%, la garanzia richiesta sarà aumentata secondo quanto previsto dall'art.113 del Codice.

Qualora, in possesso della certificazione del sistema di qualità conforme alle norme della serie UNI CEI ISO 9001, rilasciata da Organismi Accreditati ai sensi delle norme UNI CEI EN 45000, potrà essere presentata una garanzia d'importo ridotto del 50%, producendo contestualmente, copia della certificazione suddetta.

La cauzione definitiva avrà durata pari a quella del relativo contratto, potrà essere svincolata ai sensi dell'art.113, comma 3, del predetto decreto e potrà essere effettuata mediante fideiussione bancaria o polizza assicurativa rilasciata, rispettivamente, da Imprese esercenti l'attività bancaria prevista dal DPR 635/1956 o da Imprese di assicurazione autorizzate al ramo cauzioni ai sensi del DPR 449/1959, o anche da Società di intermediazione finanziaria iscritti nell'elenco speciale di cui all'art. 107 del D.Lgs. 385/1993 che svolgono in via esclusiva o prevalente attività di rilascio di garanzie, a ciò autorizzati dal Ministero dell'Economia e delle Finanze.

La garanzia dovrà prevedere espressamente la rinuncia al beneficio della preventiva escussione del debitore principale, la rinuncia all'eccezione di cui all'art. 1957, comma 2 del codice civile nonché la sua operatività entro quindici giorni a semplice richiesta scritta della Stazione appaltante.

La cauzione definitiva, comunque, deve permanere nella misura prevista dall'art.113, comma 3, del Codice sopra richiamato fino alla data di emissione del certificato di verifica di conformità di buon esito o di regolare esecuzione. La cauzione viene prestata a garanzia dell'adempimento di tutte le obbligazioni del contratto e del risarcimento dei danni derivanti dall'eventuale inadempimento delle obbligazioni stesse, nonché a garanzia del rimborso delle somme pagate in più all'appaltatore rispetto alle risultanze della liquidazione finale, salvo comunque il risarcimento del maggior danno.

La Stazione appaltante ha il diritto di valersi della cauzione per l'eventuale maggiore spesa sostenuta per l'esecuzione delle prestazioni, nel caso di risoluzione del contratto disposta in danno dell'appaltatore. Ha, inoltre, il diritto di valersi della cauzione per provvedere al pagamento di quanto dovuto dall'appaltatore per le inadempienze derivanti dall' inosservanza di norme e prescrizioni dei contratti collettivi, delle leggi e dei regolamenti sulla tutela, protezione, assicurazione, assistenza e sicurezza fisica dei lavoratori.

La Stazione appaltante può richiedere all'appaltatore la reintegrazione della cauzione ove questa sia venuta meno in tutto o in parte; in caso di inottemperanza, la reintegrazione si effettua a valere sui ratei di prezzo da corrispondere all'appaltatore.

Articolo 15. Tutela della privacy

Le Parti si impegnano, per quanto di competenza, alla puntuale applicazione di quanto previsto dal D.Lgs. 196/2003 e s.m.i..

Il Comune, nella qualifica di "Titolare" dei trattamenti di dati personali nominerà, con atto formale, la Società aggiudicataria quale "Responsabile esterno del trattamento dei dati" in relazione all'oggetto del contratto.

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

Il Responsabile, nell'ambito della propria struttura aziendale, provvederà a individuare per iscritto le persone fisiche da nominare "Incaricati" del trattamento dei dati prescrivendo, tra l'altro, che abbiano accesso ai soli dati personali la cui conoscenza sia strettamente necessaria ad adempiere ai compiti loro assegnati, nel rispetto del limite del minimo privilegio di accesso.

Il Responsabile ha l'obbligo di non comunicare e/o non diffondere a terzi i dati personali di cui viene a conoscenza, salvo il caso in cui lo svolgimento di alcune attività sia affidato ad altre società; di tale caso il Responsabile dovrà preventivamente informare il Comune che provvederà alla relativa nuova nomina di "Responsabile esterno del trattamento dei dati".

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

Durata della nomina a responsabile del trattamento dei dati:

- la nomina a responsabile esterno del trattamento dei dati avrà durata fino alla scadenza contrattuale dopodiché dovrà essere esplicitamente rinnovata;
- la nomina decadrà comunque automaticamente in caso di revoca o interruzione anticipata dell'incarico, oppure in qualsiasi momento ad insindacabile giudizio del Comune.

Articolo 16. Tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro

Come previsto dalla determinazione n. 3/5.3.2008 dell'Autorità di Vigilanza sui contratti pubblici, per tutelare la sicurezza nell'esecuzione degli appalti di servizi o forniture, l'analisi svolta al fine di individuare possibili "interferenze", cioè eventuali contatti rischiosi tra soggetti diversi sul luogo di lavoro, propedeutica alla eventuale predisposizione del Documento Unico di Valutazione dei Rischi da Interferenze (D.U.V.R.I.), ha evidenziato come le prestazioni oggetto dell'appalto di cui trattasi, alla data odierna, non causino sostanzialmente interferenze ai fini e ai sensi dell'art. 26 del D.Lgs. 81/2008 e s.m.i. da cui discende che il costo della sicurezza interferenze è pari a zero.

Considerata tuttavia la tipicità dinamica del suindicato documento di Cooperazione e Coordinamento dell'attuazione delle misure di prevenzione e protezione dai rischi dovuti alle interferenze, sarà cura del Responsabile del Procedimento analizzare la presenza possibile di interferenze durante lo svolgimento del contratto e procedere di conseguenza alla redazione del Documento Unico di Valutazione dei Rischi da Interferenze (D.U.V.R.I.).

Articolo 17. Assicurazioni

L'Aggiudicatario, prima di dare corso all'esecuzione del contratto dovrà dare dimostrazione di essere provvisto di un'adeguata polizza assicurativa, totalmente esente da franchigia e di durata corrispondente a quella dell'affidamento, per la responsabilità civile per danni e per i rischi che possano derivare dall'esecuzione dello stesso.

La polizza suddetta dovrà essere esibita in copia alla Direzione Politiche delle Entrate e Tributi.

Articolo 18. Revisione del corrispettivo contrattuale

Ai sensi del disposto dell'art. 115 del Codice, a partire dalla seconda annualità contrattuale, per ogni anno di vigenza del contratto, si dovrà procedere alla revisione del prezzo, a seguito di apposita istruttoria condotta dal Responsabile del Procedimento.

In assenza dei parametri previsti dalla citata normativa, la revisione del prezzo sarà calcolata sulla base degli indici ISTAT.