



Comune  
di Brisighella



Comune  
di Casola Valsenio



Comune  
di Castel Bolognese  
Medaglia d'argento al merito civile



Comune  
di Faenza  
Premio Europa 1968



Comune  
di Riolo Terme



Comune  
di Solarolo  
Medaglia d'argento al merito civile

## CAPITOLATO SPECIALE

### **AFFIDAMENTO IN CONCESSIONE DEL SERVIZIO DI RISCOSSIONE COATTIVA DI TUTTE LE ENTRATE DELL'UNIONE E DEI COMUNI DI BRISIGHELLA, CASOLA VALSENI CASTEL BOLOGNESE, FAENZA, RIOLO TERME E SOLAROLO**

- Art. 1 – OGGETTO DELL'AFFIDAMENTO**
- Art. 2 – DURATA E VALORE DELLA CONCESSIONE**
- Art. 3 - MODALITÀ DI GESTIONE DEL SERVIZIO IN CONCESSIONE**
- Art. 4 – CORRISPETTIVO**
- Art. 5 – ATTIVITÀ ED OBBLIGHI DEGLI ENTI TITOLARI DELL'ENTRATA**
- Art. 6 – ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO**
- Art. 7 – SERVIZI AGGIUNTIVI**
- Art. 8 – ATTIVITÀ ED OBBLIGHI DEL CONCESSIONARIO**
- Art. 9 – DISCARICO PER INESIGIBILITÀ**
- Art. 10 – TRACCIABILITÀ DEI FLUSSI FINANZIARI**
- Art. 11 – DIRETTORE DELL'ESECUZIONE DEL CONTRATTO DI CONCESSIONE**
- Art. 12 – TERMINE PER LA STIPULAZIONE DEL CONTRATTO DI CONCESSIONE**
- Art. 13 – CONSEGNA DEL SERVIZIO E AVVIO DELL'ESECUZIONE**
- Art. 14 – VIGILANZA E CONTROLLI**
- Art. 15 – PERSONALE E CODICE DI COMPORTAMENTO**
- Art. 16 – RESPONSABILITÀ CIVILE E POLIZZA ASSICURATIVA**
- Art. 17 – PROTEZIONE DATI PERSONALI, RISERVATEZZA E SEGRETO D'UFFICIO**
- Art. 18 – MODIFICHE DEL CONTRATTO IN CORSO**
- Art. 19 – OBBLIGHI ED ATTI SUCCESSIVI ALLA SCADENZA CONTRATTUALE**
- Art. 20 – GARANZIA DEFINITIVA**
- Art. 21 – PENALI**
- Art. 22 – ESECUZIONE D'UFFICIO**
- Art. 23 – RISOLUZIONE, REVOCA D'UFFICIO**
- Art. 24 – DECADENZA E CLAUSOLA RISOLUTIVA ESPRESSA**
- Art. 25 – DIVIETO DI CESSIONE DEL CONTRATTO - SUBAPPALTO**
- Art. 26 – CERTIFICATO DI REGOLARE ESECUZIONE**
- Art. 27 – SVINCOLO DELLA CAUZIONE**
- Art. 28 - CONTROVERSIE**
- Art. 29 – STIPULA DEL CONTRATTO E SPESE CONTRATTUALI**
- Art. 30 - RINVIO NORMATIVO**

## **Art. 1- OGGETTO DELL'AFFIDAMENTO**

1. Il presente capitolato speciale regola i rapporti contrattuali e lo svolgimento del servizio, in regime di concessione, della riscossione coattiva delle entrate tributarie, extra-tributarie e patrimoniali dell'Unione e dei Comuni di Brisighella, Casola Valsenio, Castel Bolognese, Faenza, Riolo Terme e Solarolo (di seguito denominati "Unione e Comuni" o "Enti") non riscosse a seguito delle attività di riscossione attuate dai competenti uffici degli Enti.

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

- a) le entrate tributarie;
- b) le entrate da violazioni al Codice della Strada;
- c) le entrate patrimoniali (servizi a domanda individuale, canoni, affitti, contributi, oneri, sanzioni per violazioni a leggi, regolamenti e ordinanze, etc...);
- d) altre entrate di competenza dell'Unione e dei Comuni, compresi eventuali accessori.

Il presente affidamento s'intende in ogni caso riferito a tutte le entrate comunali che dovessero succedersi nel corso della durata contrattuale per effetto di provvedimenti normativi.

È esclusa dal presente capitolato la riscossione coattiva dell'imposta di pubblicità e dei diritti delle pubbliche affissioni per tutti gli Enti, nonché la riscossione coattiva della Tosap per i Comuni di Faenza e Solarolo, oggetto di contratto Rep. N 519 del 09/07/2018 già in essere con l'Unione della Romagna Faentina. Qualora i Comuni di Brisighella, Casola Valsenio, Castel Bolognese e Riolo Terme dovessero aderire al suddetto contratto la riscossione coattiva della Tosap e della Cosap sarà esclusa dal presente capitolato speciale.

2. Le attività dovranno essere svolte mediante gli strumenti previsti dalla normativa vigente al momento dell'avvio della riscossione coattiva e con le modalità previste nel presente capitolato speciale, nonché nell'offerta tecnica presentata in sede di gara.

## **Art. 2 – DURATA E VALORE DELLA CONCESSIONE**

1. La concessione, con riferimento alla consegna delle liste di carico da parte degli Enti, avrà durata di anni 4 (quattro) e decorrerà dalla data di stipula del contratto o, in caso di necessità o urgenza, dall'adozione di apposito provvedimento dirigenziale, previa costituzione del deposito cauzionale, anche in pendenza della stipulazione del contratto.

2. Relativamente alle liste di carico trasmesse entro il termine di cui al precedente comma o entro il termine dell'eventuale proroga, di cui al successivo punto 4, il Concessionario dovrà, comunque, portare a termine il servizio di riscossione coattiva, effettuando l'incasso e/o le relative attività cautelari/esecutive affidate al medesimo, nonché definendo ogni attività connessa e conseguente, fino alla presentazione delle comunicazioni d'inesigibilità, di cui al successivo art. 9, procedendo:

- per ogni lista consegnata entro il primo semestre di ogni anno, alla conclusione di ogni procedimento entro il 30/06 del terzo anno successivo alla consegna;
- per ogni lista di carico consegnata nel secondo semestre di ogni anno, entro il 31/12 del terzo anno successivo.

Inoltre, come meglio indicato al successivo art. 9, gli Enti, entro 24 mesi dalla presentazione della relativa comunicazione, riconoscono il rimborso delle spese sostenute dal Concessionario per lo svolgimento delle procedure.

3. Pertanto, la durata complessiva è di 108 mesi, rispetto ai quali, solo nei primi 48 gli Enti consegneranno le liste di carico, entro i successivi 36 mesi il Concessionario, a conclusione di ogni attività, presenterà le relative comunicazioni d'inesigibilità e, entro 24 mesi dalla presentazione delle stesse, gli Enti rimborseranno le spese.

4. Al termine del primo quadriennio di concessione la concessione potrà essere rinnovata per un periodo pari al massimo ad ulteriori anni 4 (quattro) alle medesime condizioni.

Nel caso in cui, allo scadere del termine finale di efficacia del contratto, la procedura di affidamento della concessione per il periodo successivo non fosse ancora ultimata, l'Unione o gli Enti hanno la facoltà, per garantire la continuità del servizio, di prorogare la durata, nelle more dell'espletamento della procedura di gara per l'individuazione nel nuovo Concessionario e, comunque, presumibilmente, per un periodo non superiore a sei mesi, alle stesse condizioni contrattuali ed economiche e modalità di espletamento del servizio in corso per il contratto scaduto. Il Concessionario si obbliga fin d'ora ad accettare la proroga.

5. Al termine del periodo di concessione, di cui al precedente punto 1, o del rinnovo, di cui al precedente punto 4, o dell'eventuale proroga, di cui al suddetto punto 4, il concessionario si impegna affinché il passaggio della gestione avvenga con la massima efficienza e senza arrecare pregiudizio allo svolgimento del servizio.
6. I valori dei crediti da riscuotere e della concessione, stante l'atipicità della stessa e la mancanza di riferimenti certi, non possono essere esattamente quantificati e, pertanto, vengono stimati. Sarà discrezione degli Enti determinare l'*an*, il *quantum* e con quale frequenza trasmettere alla società concessionaria le liste dei contribuenti/utenti morosi, senza che il Concessionario possa richiedere alcunché.
7. L'affidamento in concessione del servizio di riscossione coattiva di tutte le entrate degli Enti come indicati nell'art. 1, costituisce un unico lotto e pertanto costituisce obbligo per il Concessionario espletare il servizio per tutti gli Enti.
8. Committente è l'Unione della Romagna Faentina che contratta per sé e per conto dei Comuni aderenti all'Unione.
9. Il valore della concessione con riferimento agli Enti interessati e tenendo conto delle somme complessivamente da erogarsi a favore del Concessionario, è quello stimato nel piano economico finanziario allegato alla Relazione tecnica di fattibilità.
10. Rientrano nel valore dell'affidamento il rimborso delle spese di notifica e di quelle relative alle procedure cautelari ed esecutive di cui al D.M. 21 novembre 2000. Dette spese dovranno essere rimborsate al concessionario secondo le modalità previste dal successivo art. 4 del presente capitolato e sono a carico dei soggetti ivi indicati.

### **Art. 3 - MODALITÀ DI GESTIONE DEL SERVIZIO IN CONCESSIONE**

1. Le attività di riscossione coattiva dovranno essere realizzate con efficacia ed efficienza, in base al principio di buona fede e correttezza in fase di esecuzione, osservando scrupolosamente tutte le disposizioni contenute nelle previsioni legislative, vigenti e future, che regolano il presente Capitolato, nella normativa di settore e nei relativi regolamenti comunali, oltre a quanto specificatamente previsto nell'offerta tecnica, nonché da deliberazioni e determinazioni assunte dagli organi degli Enti, avendo particolare riguardo alle forme degli atti ed ai termini di prescrizione dei crediti, nell'interesse degli Enti stessi e dei contribuenti/utenti, in maniera da non determinare, in alcun modo, atti o comportamenti lesivi dell'immagine e degli interessi dei soggetti citati.
2. I servizi sono svolti dal Concessionario nel rispetto della propria autonomia organizzativa, fermo restando in capo a ciascun Ente la titolarità del potere di imposizione e il controllo sul soggetto esterno.
3. Il servizio oggetto della presente concessione è da considerarsi, ad ogni effetto, servizio pubblico e per nessuna ragione, pertanto, può essere sospeso od abbandonato.
4. La ditta aggiudicataria subentrerà, in qualità di concessionaria della riscossione coattiva, agli Enti ed ai precedenti Concessionari in tutti i diritti e gli obblighi previsti dalle disposizioni legislative e regolamentari vigenti in materia e sarà tenuta a provvedere, in modo diligente e costante, al migliore funzionamento del servizio.
5. Il Concessionario sarà il soggetto legittimato ad emettere gli atti di riscossione coattiva e ad attivare le conseguenti procedure cautelari/esecutive, avvalendosi delle potestà pubblicistiche che le normative vigenti riconoscono in capo agli Enti Locali, potestà che si intendono trasferite e/o delegate al Concessionario per effetto della concessione stessa.
6. Il Concessionario dovrà assicurare, sulla base della lista di carico resa esecutiva dal Dirigente competente per la relativa entrata, la predisposizione e l'invio delle ingiunzioni fiscali (ai sensi del R.D. n. 639 del 1910 e in alternativa, ai sensi del D.P.R. n. 602/1973 e s.m.i., in quanto compatibili) e degli atti previsti dalla vigente normativa in tema di riscossione coattiva delle entrate. I suddetti atti emessi dal concessionario, dovranno essere notificati ai contribuenti/utenti secondo quanto previsto dalle norme vigenti.

### **Art. 4 – CORRISPETTIVO**

1. Il corrispettivo è determinato a proprio rischio dal Concessionario, in base ai propri calcoli, alle proprie indagini, alle proprie stime, indipendentemente da qualsiasi imprevisto o eventualità, facendosi carico il Concessionario di ogni relativo rischio e/o alea, ivi incluso quello relativo

all'adempimento e/o all'ottemperanza di obblighi ed oneri derivanti al medesimo dall'osservanza di leggi e regolamenti, nonché dalle disposizioni emanate o che venissero emanate dalle competenti autorità.

2. Ai sensi dell'art. 3, comma 1, lett. vv) del D.Lgs. n. 50/2016, il corrispettivo per il concessionario è costituito dal diritto di gestire i servizi oggetto di affidamento, con assunzione in capo allo stesso, del rischio operativo legato alla gestione dei servizi medesimi. A tal fine, per l'attività di riscossione coattiva oggetto della presente concessione, gli Enti riconosceranno al Concessionario un compenso in termini percentuali (aggio), al netto di IVA, nella misura risultante dall'offerta presentata in sede di gara, calcolato sulle somme effettivamente riscosse (al netto degli interessi di mora, delle spese di notifica e di procedura) a qualsiasi titolo conseguite.

3. Tale compenso potrà essere anche suddiviso fra Ente e debitore secondo modalità che saranno definite in seguito e rispetto alle quali il Concessionario sarà tenuto ad uniformarsi.

4. Le spese postali e le spese di notifica degli atti ai contribuenti, finalizzati alla riscossione coattiva, sono anticipati dal Concessionario, con diritto per quest'ultimo di recuperare le spese effettivamente sostenute dai soggetti destinatari, senza ulteriori aggravii, mentre saranno addebitate agli Enti in caso di provvedimento che annulla integralmente il debito iscritto nella lista di carico o di discarico per inesigibilità, fatta salva la previa verifica della documentazione inerente l'effettiva inesigibilità della partita, come di seguito precisato.

5. Tutte le spese relative alle procedure esecutive, anche di natura cautelare, addebitate al debitore non dovranno superare le misure previste dalle tabelle A e B del D.M. 21.11.2000 pubblicato in G.U. 06.02.2001.

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

7. In caso di emanazione di un provvedimento che annulla integralmente il debito iscritto nella lista di carico, gli Enti riconosceranno al Concessionario il rimborso delle spese per le procedure cautelari/esecutive eventualmente già poste in essere da quest'ultimo, che non dovranno superare le misure previste dalla tabella A, del D.M. 21.11.2000 pubblicato in G.U. 06.02.2001, al netto del ribasso offerto in sede di gara, e dalla tabella B del medesimo D.M. 21.11.2000, oltre alle spese di notifica dell'ingiunzione di pagamento, o per l'importo documentato, nel caso in cui sia stato concordato con l'Ente di far ricorso, anziché alle procedure privilegiate di cui al D.P.R. 602/73, alle procedure giudiziali ordinarie disciplinate dal c.p.c. per il recupero del credito.

8. In caso di presentazione di comunicazione di inesigibilità, spetta al Concessionario il rimborso delle spese per le procedure cautelari/esecutive, così come al punto precedente, fatta salva la previa verifica della documentazione inerente l'effettiva inesigibilità della partita, o per l'importo documentato, nel caso in cui sia stato concordato con l'Ente di far ricorso, anziché alle procedure privilegiate di cui al D.P.R. 602/73, alle procedure giudiziali ordinarie disciplinate dal c.p.c. per il recupero del credito. Tali rimborsi sono esenti da IVA ai sensi del DPR 633/1972.

9. Il compenso di spettanza per tutta la durata del contratto resta fisso ed invariabile e non è soggetto ad alcuna variazione.

10. Il Concessionario dovrà fatturare, distintamente per ogni Comune e l'Unione, applicando ed esponendo l'importo relativo all'IVA, se dovuta. La fattura elettronica mensile dovrà essere emessa entro il giorno 20 del mese successivo cui fanno riferimento le riscossioni. Alla fattura dovrà essere allegato il rendiconto, di cui al successivo art. 8, lett. G).

11. Il pagamento, per il rimborso delle spese, avverrà tramite mandato da emettersi entro 30 giorni dal ricevimento della fattura, dopo l'espletamento dei necessari riscontri contabili e gli adempimenti previsti per legge.

12. Dal pagamento sarà detratto l'importo di eventuali penalità a carico del concessionario e quant'altro dallo stesso dovuto.

13. In caso di aggiudicazione ad un raggruppamento temporaneo di Imprese, il pagamento sarà effettuato all'Impresa Mandataria.

14. Ai sensi dell'art. 17-ter del DPR n. 633/1972, introdotto dall'art. 1, c. 629 lett. b), della L. n. 190/2014, l'IVA sarà versata da ogni Comune secondo modalità e termini fissati con decreto del Ministero dell'economia e delle finanze del 23.1.2015 e successive ed eventuali modificazioni. Di conseguenza le fatture che verranno emesse dovranno contenere la seguente dicitura: "Scissione dei

pagamenti - art. 17-ter del DPR n. 633/1972”.

15. Il pagamento, per il rimborso delle spese, avverrà sulla base di regolari fatture elettroniche secondo le specifiche tecniche indicate nel D.M. n. 55 del 3 aprile 2013 e sarà disposto previo accertamento da parte del Direttore dell'esecuzione della prestazione effettuata, in termini di quantità e qualità, rispetto alle prescrizioni previste nei documenti contrattuali. L'assenza della fattura elettronica impedirà di effettuare qualsiasi pagamento al concessionario.

16. In ottemperanza alle disposizioni del D.M. n. 55/2013, le fatture elettroniche dovranno obbligatoriamente indicare, affinché il Sistema di Interscambio (Sdl) dell'Agenzia delle Entrate sia in grado di recapitare la fattura elettronica all'ufficio destinatario corretto, i codici I.P.A. indicati di seguito e le fatture dovranno essere intestate ai singoli Comuni titolari delle rispettive entrate:

- Unione “Codice Ufficio I.P.A.” .....
- Faenza “Codice Ufficio I.P.A.”: .....
- Solarolo “Codice Ufficio I.P.A.”: .....
- Castel Bolognese “Codice Ufficio I.P.A.”: .....
- Brisighella “Codice Ufficio I.P.A.”: .....
- Riolo Terme “Codice Ufficio I.P.A.”: .....
- Casola Valsenio “Codice Ufficio I.P.A.”: .....

17. Nel caso in cui la fattura venga inviata ad un Codice Ufficio I.P.A. non corretto, la stessa verrà rifiutata. Nella fattura, ai sensi del D.L. n. 66/2014 convertito in Legge n. 89/2014, dev'essere altresì riportato il codice identificativo di gara (CIG), in ipotesi di assenza o indicazione errata del CIG, la fattura stessa sarà rifiutata.

18. Le “Specifiche operative per l'identificazione degli uffici destinatari di fattura elettronica” pubblicate sul sito [www.indicepa.gov.it](http://www.indicepa.gov.it) e la documentazione sulla predisposizione e trasmissione della fattura elettronica al Sistema di interscambio sono disponibili sul sito [www.fatturapa.gov.it](http://www.fatturapa.gov.it).

19. Le fatture elettroniche inoltre devono riportare le informazioni di cui ai paragrafi 3 e 4 dell'allegato A del D.M. n. 55 del 3.4.2013 nonché, come previsto dall'art. 191 del D.Lgs. n. 267/2000, i riferimenti contabili degli Enti; pertanto, nelle fatture viene richiesto di indicare i dati relativi all'impegno su cui imputare la spesa. Tali dati verranno messi a disposizione del concessionario e dovranno essere da questo riportati in corrispondenza del campo 2.2.1.16 TipoDato – la parola IMPEGNO, e nel campo 2.2.1.16.2. Riferimento Testo - l'anno/numero impegno.

20. Prima di procedere a qualsiasi pagamento, il Direttore dell'esecuzione provvederà ad acquisire d'ufficio il DURC (documento unico di regolarità contributiva) on-line in corso di validità relativo all'affidatario, con modalità esclusivamente telematiche, presso gli istituti o gli enti previdenziali abilitati al rilascio secondo quanto stabilito dal D.M. 30/01/2015.

21. Detto documento ha validità di 120 giorni dalla data di effettuazione della verifica dalla quale è stato generato e vale per ogni fase della concessione. Il DURC verrà acquisito ogni 120 giorni.

#### **Art. 5 – ATTIVITÀ ED OBBLIGHI DEGLI ENTI TITOLARI DELL'ENTRATA**

1. Gli Enti, oltre a favorire l'esecuzione del contratto con ogni modalità, si impegnano a:

- a) consegnare al Concessionario le liste di carico per lo svolgimento delle attività oggetto dell'affidamento, nelle forme e nei modi che risultano disponibili nei diversi Enti;
- b) fornire, a richiesta del Concessionario, qualsiasi elemento, notizia e dato in loro possesso o disponibilità, necessario, o anche solo utile, all'espletamento del servizio;
- c) designare e comunicare al Concessionario il nominativo del Responsabile dell'Esecuzione del contratto che ne assicura la regolare esecuzione e assume compiti di coordinamento, direzione e controllo tecnico contabile, verificando che le attività e le prestazioni contrattuali siano eseguite in conformità dei documenti contrattuali. Il RUP, su indicazione del Responsabile dell'Esecuzione, può nominare suoi assistenti con funzione di Direttore Operativo. Qualora nominati i Direttori Operativi avranno il compito di:

1. sottoscrivere le liste di carico;
2. segnalare tempestivamente al Responsabile dell'Esecuzione eventuali inadempienze del Concessionario;
3. riscontrare la rispondenza degli esiti delle procedure con le informazioni e gli atti forniti dal Concessionario;
4. predisporre i disarcichi;

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

## **Art. 6 – ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO**

1. Il Concessionario è tenuto a nominare un proprio rappresentante, responsabile della direzione del servizio, oltre ad un suo sostituto, per i casi di impedimento o assenza, in possesso di adeguata esperienza nelle attività oggetto del presente affidamento, con anche il compito di controllare l'andamento del servizio promuovendo

l'adattamento dello stesso alle esigenze sopravvenute in corso di esecuzione, nonché di coordinare l'attività degli operatori.

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

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

In merito al Front-Office, gli orari di apertura devono garantire il servizio per un minimo di 12 ore settimanali secondo una articolazione oraria, da concordarsi con il Responsabile dell'Esecuzione, che assicuri, almeno una volta la settimana, un'apertura dalle 13,30 alle 15,30.

La sede operativa dovrà essere funzionale al ricevimento dell'utenza e tale da consentirne un facile accesso, nonché dotata di attrezzature informatiche, dei servizi necessari alla facilitazione della comunicazione (telefono, fax, posta elettronica, posta certificata, scanner) ed, in particolare, dei collegamenti telematici, sia per l'accesso a banche dati utili all'attività in affidamento, sia per consentire lo scambio dei flussi d'informazione con gli Enti. Il servizio di Front-Office dovrà essere garantito almeno per un periodo di 24 mesi dalla consegna dell'ultima lista di carico da parte degli Enti.

In merito al Call-Center, operativo secondo quanto previsto dal successivo art. 8, lett. H), punto 7, gli orari devono garantire il servizio per un minimo di 30 ore settimanali secondo un'articolazione oraria, da concordarsi con il Responsabile dell'Esecuzione, che assicuri comunque la disponibilità dal lunedì al venerdì. Il servizio di Call-Center dovrà essere disponibile per tutta la durata del contratto.

4. Entro 90 giorni dall'affidamento del servizio, il Concessionario deve attivare il servizio di Contact-Center con risorse dedicate ed adeguatamente formate nell'ambito della specifica normativa. Il Contact-Center ha una funzione pro-attiva di sollecito e pressione sui contribuenti affinché adempiano ai pagamenti.

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

Il Contact-Center opera negli orari più utili al reperimento dei soggetti contribuenti, quindi, nelle fasce lavorative per le attività produttive e nelle fasce anche non lavorative per i contribuenti residenziali, nei giorni da lunedì a venerdì.

Le attività del Contact-Center, secondo il dettaglio operativo e funzionale che sarà descritto

nell'offerta tecnica presentata in sede di gara, devono essere almeno le seguenti:

- selezione e contatto con i contribuenti per il pagamento dei dovuti importi nei termini;
- selezione e contatto dei contribuenti morosi che superano determinati importi di dovuto, indicati anche dagli Enti;
- avvisi per autorizzazioni/atti da ritirare;
- richiamo in caso di pagamento rateazione interrotto;
- possibilità di sollecito personalizzato per il pagamento del credito.

5. Attivare un servizio di monitoraggio e customer satisfaction attraverso verifiche a campione sulla soddisfazione del servizio svolto, sulla base di campagne concordate con l'Unione e secondo i dettagli operativi illustrati nell'offerta tecnica presentata in sede di gara.

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

- garantire, per tutta la durata del contratto e anche successivamente per le pratiche che rimangono in carico, assistenza e supporto ai cittadini nella verifica delle loro posizioni debitorie e dei pagamenti effettuati in relazione ad ogni fase del recupero del credito, rilasciando, ove questi lo richiedano, relativa documentazione, utilizzando un apposito sito web e una casella di posta elettronica dedicata al singolo Ente, alla quale cittadini e utenti potranno inoltrare eventuali richieste, nonché mantenendo tutti i servizi necessari per facilitare la comunicazione (telefono, fax, mail, pec), oltre ai collegamenti telematici per l'eventuale accesso alle banche dati del Comune;
- gestire il servizio di riscossione con sistemi informativi idonei a costituire una banca dati completa, dettagliata e flessibile, attraverso un'apposita procedura informatica, consultabile dagli Enti via Web, come meglio dettagliato al successivo art. 8, lett. H);
- attivarsi, presso le sedi istituzionali preposte, al fine di ottenere l'accesso a tutte le informazioni ad esso utili e necessarie al fine dell'esecuzione dell'incarico. A titolo esemplificativo: sistema informativo del Ministero dell'economia e delle finanze (Arco), banche dati nazionali relative all'anagrafe tributaria, Camera di Commercio, A.C.I./P.R.A., ecc.;
- sostenere le spese necessarie relative all'attivazione dei collegamenti telematici occorrenti per la gestione delle attività affidate e di tutte le spese per il mantenimento degli stessi per tutta la durata contrattuale e fino alla chiusura di tutte le pratiche affidate;
- designare tra il proprio personale dipendente il numero di Ufficiali della Riscossione come proposti nell'offerta tecnica (pari o superiore a due), regolarmente abilitati secondo le previsioni di legge, con un'anzianità di servizio quali Ufficiali della Riscossione di almeno due anni, cui sono attribuiti la funzione ed i poteri per l'esercizio della riscossione coattiva in concessione;
- designare almeno 10 (dieci) Messi Notificatori, tra i propri dipendenti che siano già stati nominati ai sensi dell'art. 1, comma 159, della Legge 296/2006, dallo stesso o altri enti locali, perlomeno dal biennio antecedente la data di pubblicazione del bando di gara, che forniscono idonea garanzia del corretto svolgimento delle funzioni assegnate, secondo le previsioni di cui all'art. 1, comma 158, della richiamata Legge 296/2006;
- adottare, nell'esecuzione delle attività, un approccio metodologico di tipo non invasivo, privilegiando l'esecuzione di procedure che permettano la sensibilizzazione dei contribuenti al pagamento nei termini. Tale modo di operare è correlato alla situazione economica del Paese e alla necessità di recuperare i crediti degli Enti nel più breve tempo possibile e nel rispetto dello Statuto del Contribuente;
- utilizzare misure atte al trattamento dei dati personali ai sensi del Regolamento UE n. 679/2016 (GDPR) e del D.Lgs. n. 196/2003 e successive modificazioni ed integrazioni. Il Concessionario sarà, inoltre, tenuto ad adottare, in conformità al D.Lgs. n. 196/2003 e s.m.i., le procedure e gli strumenti più idonei per proteggere e mantenere riservati i dati acquisiti, comunicati e/o trattati nell'ambito dello svolgimento del servizio, come meglio dettagliato al successivo art. 17;

- raccogliere, conservare e tenere a disposizione degli uffici degli Enti la documentazione debitamente archiviata e catalogata secondo l'ordine derivante dall'attività di produzione degli atti. L'archiviazione di tutta l'attività amministrativa svolta dal Concessionario, incluse le comunicazioni e i rapporti documentabili con l'utenza, deve avvenire tramite archiviazione digitale, in ottemperanza alle previsioni del Codice dell'Amministrazione Digitale, di cui al D.Lgs. 7 marzo 2005, n. 82 e s.m.i.. In particolare, il Concessionario deve provvedere alla scansione ed all'archiviazione di tutti i documenti digitali delle comunicazioni generate ed alla conservazione a norma di queste. Tra la documentazione oggetto di archiviazione vi sarà tutta la documentazione cartacea originata nel contesto dei servizi oggetto di concessione. Tutta la suddetta documentazione deve essere archiviata a cura e spese del Concessionario che deve assicurarne la reperibilità. Il Concessionario si obbliga a conservare e a mettere a disposizione degli Enti la suddetta documentazione – a richiesta dei singoli Enti – per un periodo pari ad anni 10 dal termine della concessione;
  - rendere conto, attraverso la redazione di un report tecnico-contabile periodico, delle proprie attività fornendo semestralmente ai vari uffici comunali competenti, anche su supporto informatico, le risultanze dell'attività di gestione, riscossione, riversamento, distinte per tipologia di entrata, nonché degli eventuali rimborsi con l'indicazione della causale;
  - trasmettere all'Unione ed ai Comuni – anche a seguito di separata richiesta –, tempestivamente e comunque entro 5 giorni dalla richiesta, tutti i dati e le informazioni, in formato digitale, inerenti allo svolgimento del servizio, nonché i dati analitici/aggregati e ordinati secondo richiesta, riferiti alle riscossioni gestite nell'ambito del servizio medesimo.
7. Tutti gli adempimenti del Concessionario nei confronti degli Enti che abbiano come scadenza le giornate di sabato o festive, si considerano eseguiti nel primo giorno utile successivo.

#### **Art. 7 – SERVIZI AGGIUNTIVI**

1. Il Concessionario è tenuto ad effettuare i servizi o proposte aggiuntivi eventualmente indicati nell'offerta tecnica presentata in sede di gara.
2. L'eventuale mancata realizzazione, in sede di esecuzione della concessione, di quanto dichiarato nell'offerta tecnica, per motivi imputabili esclusivamente al Concessionario, potrà comportare le penali e l'eventuale risoluzione della concessione per inosservanza degli obblighi contrattuali.

#### **Art. 8 – ATTIVITÀ ED OBBLIGHI DEL CONCESSIONARIO**

1. Il concessionario dovrà assicurare la riscossione coattiva delle entrate dei Comuni e dell'Unione e l'espletamento di tutte le connesse procedure esecutive nei confronti dei contribuenti/utenti che non hanno adempiuto al pagamento volontario delle entrate, secondo la disciplina prevista dal regio decreto 14 aprile 1910, n. 639, nonché secondo le disposizioni del titolo II, del D.P.R. 29 settembre 1973, n. 602, in quanto compatibili, o anche facendo ricorso, in determinate situazioni e previo accordo con l'Unione, alle procedure giudiziali ordinarie previste dal codice di procedura civile per il recupero del credito e, comunque, nel rispetto delle disposizioni vigenti in materia.
2. In particolare, il Concessionario, oltre a quanto stabilito all'art. 6 del presente Capitolato, dovrà provvedere all'esecuzione di tutte le attività necessarie alla riscossione dei crediti non riscossi. Tali attività, unitamente ai tempi e alle modalità di esecuzione, come meglio specificato di seguito, comprendono:

- A. Presa in carico, notifica ingiunzione fiscale e riscossione;
- B. Procedure cautelari ed esecutive (D.P.R. 602/73 —Titolo II) – procedure ordinarie;
- C. Sgravi, sospensioni e rimborsi;
- D. Gestione delle rateizzazioni;
- E. Procedure concorsuali;
- F. Attività di contenzioso in capo al Concessionario;
- G. Rendicontazioni contabili degli atti emessi e degli incassi;
- H. Sistema informativo, gestione banche dati, analisi e statistiche - specifiche tecniche;
- I. Canali di pagamento;
- J. Modalità di riversamento e fatturazione;



## K. Livelli di Servizio;

### A. Presa in carico, notifica ingiunzione fiscale e riscossione

a) Predisporre, stampare ed inviare per la notifica le ingiunzioni di pagamento o altro strumento di riscossione coattiva normativamente consentito, previo calcolo degli interessi dalla data di decorrenza indicata nelle liste di carico e addebito degli stessi al debitore.

La suddetta attività dovrà avvenire nel rispetto della normativa vigente e sulla base di liste di carico fornite dagli Enti costituite da flussi contenenti i dati e le informazioni relative alle entrate comunali non riscosse.

Il Concessionario è tenuto ad un controllo preventivo dei contenuti delle liste di carico sotto il profilo della completezza e regolarità formale dei dati in esse contenuti, e all'invio delle ingiunzioni entro il termine massimo di 45 giorni dalla trasmissione delle liste di carico o prima, come da risultanze di gara, o, ancora, in casi particolari e motivati, nel termine inferiore indicato dagli Enti e fatto salvo un maggior termine da concordare con il medesimo.

b) Verificare le anagrafiche dei debitori, con particolare riguardo ai soggetti che risultano deceduti, (ricercando gli eredi), alla cessazione delle Partite IVA (in caso di società di capitali, dovranno essere individuati i soci presso cui riscuotere il credito, mentre se trattasi di società di persone fisiche, dovranno essere individuati il/i socio/i accomandatario/i o, in caso di s.n.c., almeno uno dei soci in solido) ed alle notifiche non andate a buon fine, nonché registrare i relativi aggiornamenti nella procedura informatica.

c) Le ingiunzioni di pagamento, di cui alla lettera a), devono riportare tutte le informazioni previste dalla normativa vigente in materia, tra le quali quelle utili per l'identificazione:

- del Responsabile del procedimento,
- della fattispecie imponibile,
- dell'importo dovuto con distinta indicazione, per ciascun anno d'imposta, dell'entrata dovuta, con separata indicazione delle eventuali quote di competenza di altri enti – compresa quota stato e addizionale provinciale per TARES-TARI, delle sanzioni e degli interessi,
- degli uffici a cui rivolgersi per ottenere informazioni complete sull'atto,
- delle modalità e termini per proporre ricorso,
- dei termini per il pagamento,
- delle eventuali azioni cautelari o esecutive di cui si deve fornire preavviso,
- del dettaglio del compenso e delle spese postali

Inoltre, le ingiunzioni devono riportare, a corredo, i modelli precompilati per il versamento di quanto dovuto, aggiornato degli oneri accessori, oltre alle indicazioni per le diverse modalità di pagamento.

d) Acquisire in materia informatizzata gli estremi dell'invio delle ingiunzioni, di cui alla precedente lettera c), le date di notifica, le relate di notifica, le ricevute di ritorno ed ogni altra informazione rilevante ai fini della gestione della posizione che consentirà l'aggiornamento della banca dati e la consultazione puntuale di tali informazioni.

e) Provvedere alla riscossione coattiva delle entrate.

### B. Procedure cautelari ed esecutive (D.P.R. 602/73 —Titolo II) – procedure ordinarie

a) Decorsi 60 giorni dalla notifica, senza che sia pervenuto il relativo pagamento, il Concessionario, per rendere efficaci gli interventi nei confronti dei soggetti morosi, deve valutare, avvalendosi di tutti gli strumenti e delle banche dati a disposizione, tanto il debito, inteso come importo ed anzianità, quanto il debitore, inteso come persona fisica e/o giuridica. La valutazione del debitore deve consentire di delinearne il profilo in termini di capacità contributiva, provvedendo ad accertare la solvibilità anche dei soggetti coobbligati, svolgendo tutte le attività di ricerca dei cespiti e delle informazioni, in ordine alla situazione reddituale e patrimoniale mobiliare e immobiliare. Sulla base della suddetta verifica, porre in essere, senza limiti territoriali, entro e non oltre i termini di legge e del presente Capitolo, tutti gli atti e le operazioni inerenti alle procedure cautelari ed esecutive, in relazione all'ammontare del debito, ivi compreso ogni altro provvedimento connesso e consequenziale all'adozione delle procedure coattive, idoneo a garantire un'efficace e tempestiva

riscossione delle entrate affidate, nonché, al tempo stesso, di risparmiare sui costi a fronte di quote certamente inesigibili.

b) Con riferimento a talune situazioni particolari, il Concessionario potrà concordare con l'Unione di far ricorso, anziché alle procedure privilegiate di cui al D.P.R. 602/73, alle procedure giudiziali ordinarie previste dal codice di procedura civile per il recupero del credito, con relativi oneri a carico dell'Ente interessato solo in caso di inesigibilità del credito o di sgravio totale.

c) In ogni caso, entro 90 (novanta) giorni dalla scadenza dell'atto, o entro 150 (centocinquanta) giorni per le partite inferiori ad € 1.000,00 (mille/00), il Concessionario è tenuto ad esperire le procedure cautelari o esecutive, fatto salvo un maggior termine da concordare con l'Unione, in relazione alla durata delle eventuali attività stragiudiziali. In caso contrario, è tenuto a comunicare le ragioni del mancato avvio di dette procedure.

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

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

### **C. Sgravi, sospensioni e rimborsi**

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

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

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

d) Su indicazione dell'Ufficio dell'Ente che ha emesso la lista di carico, che disciplina anche i termini temporali della sospensione, deve sospendere, entro 5 giorni, il procedimento di riscossione coattiva. La sospensione ha effetto immediato e deve essere tracciata nella piattaforma *web* messa a disposizione dell'Unione e dei Comuni.

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

f) Di tutte le attività svolte, fornire puntuali riscontri all'Unione e ai Comuni, tramite elenchi e flussi informatici.

### **D. Gestione delle rateizzazioni**

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

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

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

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

4. ciascuna comunicazione deve contenere l'indicazione delle modalità di pagamento e deve riportare in allegato i bollettini di conto corrente postale precompilati in tutte le loro parti per consentire al debitore il pagamento di ciascuna rata, avvertendo che in caso di mancato pagamento

della prima rata o di due rate consecutive, il debitore decade automaticamente dal beneficio e che l'intero importo sarà riscuotibile in un'unica soluzione, senza poter essere oggetto di ulteriore rateizzazione. Devono essere, altresì, previste tutte le modalità di pagamento annoverate;

5. sospendere tutti gli atti cautelativi e/o esecutivi previsti dall'iter di riscossione in capo al soggetto a cui è stata accolta la rateizzazione fino a quando rispetta il piano di rateizzazione;
6. monitorare l'andamento degli incassi delle rate;
7. attivare, in caso di mancato pagamento e di decadenza dal beneficio, in base a quanto definito dalle norme regolamentari di ciascun Comune e/o dell'Unione, il procedimento di revoca del piano di rateizzazione;
8. revocare nel sistema informativo la sospensione dell'iter di riscossione;
9. comunicare al debitore la revoca del piano di rateizzazione ed il residuo importo a suo debito;
10. avviare nuovamente la fase propria dell'ingiunzione fiscale per il credito rimanente;
11. darne comunicazione a ciascun Comune e all'Unione attraverso l'invio di un riepilogo periodico, con cadenza mensile, distinto per Ufficio che ha emesso la lista di carico e per tipologia di entrata, che deve contenere l'indicazione dei singoli provvedimenti di rateizzazione accordati ai debitori, i dati identificativi degli stessi e lo stato della riscossione;
12. rendere disponibile agli Enti su piattaforma web, per ogni importo per il quale viene concesso il beneficio, il piano di rateizzazione che consenta il monitoraggio dei pagamenti.

#### **E. Procedure concorsuali**

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

#### **F. Attività di contenzioso in capo al Concessionario**

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

#### **G. Rendicontazioni contabili degli atti emessi e degli incassi**

1. L'attività di rendicontazione riguarda ogni fase della procedura di riscossione coattiva che dovrà essere aggiornata in tempo reale o, comunque, con aggiornamenti settimanali.
2. Per tale attività, gli Enti devono sempre essere in grado di visualizzare in qualsiasi momento, mediante collegamento web, (il cui accesso dovrà avvenire con i più aggiornati criteri di sicurezza), per ciascuna tipologia di entrata e/o per lista di carico, i dati relativi a:
  - situazione generale e dettagliata degli atti emessi (solleciti, ingiunzioni, atti relativi a procedure cautelari ed esecutive);
  - situazione procedurale e debitoria per ciascun debitore;

- elementi della notifica e atti successivi, oltre agli incassi, i discarichi, i rimborsi, le procedure concorsuali, le inesigibilità, con l'indicazione delle motivazioni.

3. Le rendicontazioni sopradescritte devono essere analitiche circa lo stato degli atti notificati, con l'indicazione di tutti i dati relativi alla notifica e delle cause di mancata notifica, delle conseguenti attività cautelari ed esecutive svolte, degli atti discaricati ed annullati, dei rimborsi, dello stato di eventuali procedure concorsuali intervenute, dei crediti riscossi e di quelli da dichiarare inesigibili, con indicazione delle cause di inesigibilità e di ogni altra informazione utile agli Enti.

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

a) acquisire i flussi di incasso, con periodicità almeno settimanale e comunque concordata con l'Unione, e riconciliare le somme incassate con le posizioni presenti in banca dati, motivando gli scostamenti;

b) mettere in atto tutte le attività informatiche, e all'occorrenza anche manuali, necessarie al fine di garantire la corretta e completa riconciliazione di tutti incassi (compresi i bollettini bianchi), di consentirne la rendicontazione e di ridurre al minimo i pagamenti non agganciati;

c) rendicontare e riversare le somme incassate;

d) trasmettere agli Enti, e consentire al medesimo di visualizzare a sistema, una rendicontazione periodica sintetica dettagliata, per ciascun flusso di versamento, finalizzata alla corretta imputazione contabile delle somme incassate, a cadenza mensile, entro il giorno 20 del mese successivo a quello cui fanno riferimento le riscossioni, o secondo la migliore tempistica indicata nell'offerta tecnica, distinta per Ufficio che ha emesso la lista di carico, per ente titolare e per tipologia di entrata;

e) tale rendicontazione deve contenere almeno l'indicazione delle seguenti voci:

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

5. Con l'assunzione del servizio, il Concessionario assume la qualifica di agente contabile nei confronti di ciascun Ente per le entrate di competenza, e, come tale, è soggetto alla responsabilità patrimoniale e al giudizio della Corte dei Conti, come previsto dall'art. 93 del D.Lgs. n. 267/2000 e dall'art. 25 del D.Lgs. n. 112/1999.

6. Il concessionario, oltre al rendiconto della gestione, è tenuto a rendere il conto giudiziale della gestione secondo le previsioni del citato art. 93, comma 2, del D.Lgs. n. 267/2000, entro i termini ivi fissati. Si applicano, a tal fine, le disposizioni contenute nell'art. 233 del D.Lgs. n. 267/2000 e nell'articolo 74 del R.D. n. 2440/1923.

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

8. In riferimento alla tassa rifiuti deve essere data separata indicazione dell'importo incassato a titolo del tributo dovuto alla Provincia (all'art. 19 del D.Lgs. n. 504/1992) per le funzioni di tutela, protezione e igiene dell'ambiente, che il Concessionario è tenuto a versare ai Comuni.
9. Su richiesta degli Enti o dell'Unione, il Concessionario è tenuto a fornire dati sulla situazione aggiornata dello stato della riscossione, delle procedure cautelari ed esecutive in corso, nonché delle eventuali richieste di rateizzazione, con il dettaglio delle rispettive percentuali di riscossione con profondità storica.

#### **H. Sistema informativo, gestione banche dati, analisi e statistiche - specifiche tecniche**

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

Sarà onere del Concessionario garantire agli Enti, per tutto il periodo contrattuale, l'accesso a tutte le funzionalità fornite mediante piattaforma web-based e senza alcuna installazione hw e sw presso gli Enti.

### **7.a) Applicativo Gestionale**

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

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

Durante ognuna delle fasi descritte dovrà essere possibile per gli Enti monitorare lo stato delle riscossioni di propria competenza per ogni posizione debitoria. Gli operatori comunali dovranno essere dotati di una serie di funzionalità che permettano l'effettuazione di ricerche sui dati contenuti all'interno dell'applicativo.

Il sistema di ricerche dovrà garantire le seguenti operazioni:

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

Tutte le informazioni visionate attraverso i sistemi di ricerca dovranno essere esportabili nei formati standard più diffusi (a titolo esemplificativo e non esaustivo XML, CSV, XLS, ODT, PDF).

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

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

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

#### **7.b) Canale di comunicazione**

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

Tale comunicazione permetterà l'utilizzo di servizi informatici fra i sistemi del Concessionario e dell'Unione e/o degli Enti e lo scambio di flussi informatici.

#### **7.c) Sistema applicativo per la gestione della relazione con il debitore**

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

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

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

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

Tali informazioni possono essere tratte dalle banche dati degli Enti, se presenti, e aggiornate periodicamente a carico del Concessionario. Inoltre, deve essere possibile seguire la storia dei rapporti intrattenuti con i contribuenti nelle diverse fasi di lavorazione della pratica.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## **I. Canali di pagamento**

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



- bollettino di conto corrente postale;
- strumenti di pagamento elettronico attraverso Internet, senza oneri a carico degli Enti;
- bonifico bancario;
- modello F24, se previsto;
- presso il proprio sportello, come sopra individuato, tramite bancomat o carta di credito;
- presso istituti bancari, convenzionati con il Concessionario, con almeno n. 3 sportelli sul territorio dell'Unione, senza applicazione di commissioni a carico del debitore;
- altri canali che gli Enti ritenessero opportuno attivare;
- altre forme di pagamento eventualmente previste nell'offerta presentata in sede di gara.

## **J. Modalità di riversamento**

1. Il Concessionario deve provvedere:

- a) all'apertura di un conto corrente postale o bancario allo stesso intestato e dedicato alla riscossione coattiva delle entrate di tutti gli enti aderenti all'Unione e dell'Unione stessa, sui quali devono affluire tutte le somme riscosse;
- b) all'incasso diretto – con i canali di pagamento individuati al precedente punto I) del presente Capitolato - degli importi dovuti dai contribuenti/utenti e conseguenti alle attività ad esso affidate;
- c) al riversamento a favore delle diverse Tesorerie degli Enti, per ogni singola entrata, con cadenza mensile, dell'ammontare delle somme riscosse al netto dell'aggio;
- d) alla produzione di un riepilogo riportante l'importo riscosso per ciascuna entrata, oltre al dettaglio delle singole voci;
- e) ai fini della decorrenza dei termini di versamento, le somme si intendono riscosse come di seguito specificato:

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

- f) a emettere, entro il giorno 20 del mese successivo cui fanno riferimento le riscossioni, fattura mensile nei confronti del singolo Ente per l'importo spettante a titolo di compenso, ai sensi dell'art. 4 del presente Capitolato. La fattura dovrà riportare, in allegato, il rendiconto, di cui alla precedente lett. G);
  - g) nell'eventualità che il compenso debba essere suddiviso fra Ente e debitore, il Concessionario sarà tenuto ad emettere fatture distinte;
  - h) a versare il tributo ambientale, di cui all'art. 19 del D.Lgs. n. 504/1992 ai Comuni, come previsto alla precedente lett. G, punto 8;
  - i) all'aggiornamento della situazione debitoria di ogni singolo soggetto, oltre che alla conservazione ordinata e cronologica dei versamenti effettuati e delle relative quietanze, nonché dei riversamenti effettuati agli Enti;
  - j) il Concessionario è, altresì, tenuto, se richiesto, ad inviare copia delle quietanze di riscossione, delle scritture contabili e degli estratti conto a giustificazione dei riversamenti.
2. Nel caso di pagamento con rateizzazioni, il compenso da riconoscere al Concessionario, oltre all'IVA, se dovuta, viene applicato ad ogni singola rata incassata.
3. Per il ritardato riversamento delle somme dovute dal Concessionario, si applica un'indennità di mora pari al saggio degli interessi legali in vigore, maggiorato di tre punti, oltre alla penalità di cui al successivo art. 13 del presente Capitolato. Nel caso in cui il ritardato riversamento di tali somme si verifichi due volte in un anno solare, l'Unione si riserva la facoltà di risolvere il contratto di concessione senza dover nulla riconoscere al concessionario, salvo i compensi già maturati sulle somme riscosse. Perdurando il ritardo nel riversamento, oltre i cinque giorni, si farà luogo

all'escussione della cauzione prestata, con obbligo di immediato reintegro.

### K. Livelli di Servizio

Il grado di efficienza, efficacia e qualità dei servizi erogati a favore dell'Unione e dei Comuni, viene determinato principalmente a fronte dei livelli di servizio minimi, di seguito indicati:

| Attività  | Tempistiche di erogazione servizio (livelli di servizio minimi)   |
|---|---|
| a) acquisizione e verifica delle liste di carico fornite dall'Ente<br>b) verifica anagrafiche/deceduti/ditta cessata<br>c) elaborazione dei flussi per applicazione sanzioni e/o, interessi, se dovuti, recupero spese ed ogni altro onere accessorio secondo le modalità stabilite e concordate con l'Ente per le varie tipologie di entrata<br>d) inserimento sul sistema informatico, per ciascuna lista di carico degli atti emessi e per ciascun debitore, le relative informazioni complete<br>e) produzione del prospetto di sintesi e dell'elenco di dettaglio su cui il responsabile dell'entrata porrà il proprio visto di autorizzazione/esecutività<br>f) predisposizione stampa, imbustamento, invio per notifica delle ingiunzioni fiscali secondo le modalità di legge | entro 45 giorni dalla trasmissione delle liste di carico o, in casi particolari e motivati, nel termine inferiore indicato dagli Enti e fatto salvo un maggior termine da concordare con i medesimi |
| g) acquisizione in maniera informatizzata delle date di notifica, delle relate di notifica, delle ricevute di ritorno ed ogni altra informazione rilevante ai fini della gestione della posizione (tributaria e non) che consentirà l'aggiornamento della banca dati e la consultazione puntuale di tali informazioni   | 5 giorni lavorativi dalla disponibilità del dato e/o del documento  |
| h) in relazione all'esito negativo del recapito è prevista la predisposizione della rinotifica nel rispetto delle modalità e dei termini di legge   | 5 giorni lavorativi dalla disponibilità del dato e/o del documento  |
| i) fornitura agli Enti delle informazioni richieste riferite a singole pratiche trattate  | 5 giorni lavorativi dalla richiesta   |
| j) acquisizione dei flussi di versamento provenienti ai vari canali di pagamento  | 5 giorni lavorativi (tempi intercorrenti tra acquisizione flussi di versamento e aggiornamento delle posizioni debitorie)   |
| k) riconciliazione bonifici e bollettini di conto corrente postale premarcati, compresi quelli bianchi o scartati, ed altri tipi di pagamento   |   |
| l) riconciliazione di eventuali versamenti eseguiti su conto della Tesoreria comunale   |   |
| m) gestione rateizzazione<br>1. acquisire le istanze presentate dai contribuenti e registrarle sul sistema informativo della riscossione e avvio dell'istruttoria   | 3 giorni lavorativi dalla presentazione dell'istanza  |

|   |   |
|---|---|
| 2. istruire la corrispondente pratica per determinare l'accettazione o il diniego della rateizzazione in base a quanto definito dall'Ente e dai relativi regolamenti, nonché per definire la scadenza delle rate, l'importo delle stesse comprensivo degli interessi di dilazione e degli oneri accessori, la cui distribuzione dovrà essere modulabile   | 5 giorni lavorativi per procedura standard<br>15 giorni lavorativi per procedura con fideiussione<br>(i giorni decorrono dalla fine della fase 1)   |
| 3. comunicare al debitore il risultato dell'istruttoria e trasmettergli il piano di rateazione;   | entro 30 giorni dalla presentazione dell'istanza  |
| 4. sospendere tutti gli atti cautelativi e/o esecutivi previsti dall'iter di riscossione in capo al soggetto a cui è stata accolta la rateizzazione, fino a quando rispetta il piano di rateazione;<br>5. monitorare l'andamento degli incassi delle rate;<br>6. attivare, in caso di mancato pagamento e di decadenza automatica dal beneficio, in base a quanto definito dalle norme regolamentari degli Enti, il procedimento di revoca del piano di rateazione;<br>7. revocare nel sistema informativo la sospensione dell'iter di riscossione;<br>8. comunicare al debitore la revoca del piano di rateazione ed il residuo importo a suo debito;<br>9. avviare nuovamente la fase propria dell'ingiunzione fiscale per il credito rimanente;<br>10. rendere disponibile agli Enti, su piattaforma Web, per ogni importo per il quale viene concesso il beneficio, il piano di rateazione che consenta il monitoraggio dei pagamenti | entro 5 giorni dalla data in cui si verifica l'evento   |
| n) valutazione e gestione delle attività cautelari ed esecutive, nonché dei relativi preavvisi  | entro 90 (novanta) giorni dalla scadenza dell'atto o entro 150 (centocinquanta) giorni per le partite inferiori ad € 1.000,00 (mille/00), evitando la scadenza per prescrizione nel 100% dei casi (fatto salvo un maggior termine da concordare con gli Enti, in relazione alla durata delle eventuali attività stragiudiziali) |
| o) raccolta, istruttoria e risposta in merito alle segnalazioni prodotte dal debitore, per sgravi, sospensioni e rimborsi   | entro 30 giorni dalla presentazione dell'istanza o della richiesta  |
| p) tempistica, in caso di segnalazione del debitore relativa a sgravi, sospensioni, ecc., per inoltrare all'Ufficio competente, successiva informazione all'interessato, sospensione riscossione coattiva su indicazione degli Enti, cancellazione procedure cautelari esecutive in caso di sgravio   | entro 5 giorni lavorativi dall'evento   |
| q) tempo medio di attesa allo sportello del Front-Office  | non superiore a trenta minuti   |
| r) tempo di risposta a richieste pervenute via e-mail alla casella di posta elettronica   | non oltre 3 giorni lavorativi dalla richiesta   |
| s) numero massimo di contatti in coda per il Call-Center  | non superiore a cinque  |
| t) tempo massimo di attesa al Call-Center   | non superiore a dieci minuti nel 90% delle giornate di servizio   |

|   |  |
|---|--|
| u) chiamate in uscita da parte del servizio di Contact-Center per contatto dei contribuenti   | almeno 5% dei contribuenti presenti in ogni lista di carico  |
| v) numero di reclami e/o segnalazioni pervenuti presso un indirizzo di posta dedicato e/o, se verbalmente espressi ad un operatore, opportunamente registrati, indicativi del grado di soddisfazione dell'utenza  | non superiore allo 2% dei contatti di front office   |
| z) l'affidabilità del sistema informativo viene misurata in termini di disponibilità dello stesso: per misurare la disponibilità si farà uso di un sistema di raggiungibilità del servizio e dei tempi di risposta del sistema, effettuato con opportuno software di monitoraggio | il numero di minuti del funzionamento del sistema dovrà essere superiore al 95% rispetto ai minuti totali del servizio |

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

3. Il Concessionario deve garantire la messa a disposizione degli Enti di un sistema di misurazione dei livelli di servizio di cui sopra. Tale sistema deve essere progettato al fine di garantire una misurazione oggettiva dei dati e non manipolabile da parte del Concessionario.

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

#### **Art. 9 – DISCARICO PER INESIGIBILITÀ**

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

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

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

4. Una volta verificata l'inesigibilità e, comunque, entro 18 mesi dalla presentazione della relativa comunicazione, gli Enti, con formale provvedimento, discaricano le somme inesigibili e riconoscono il rimborso delle spese sostenute dal Concessionario per lo svolgimento delle procedure, ai sensi del D.M. 21.11.2000 e s.m.i., al netto della percentuale di ribasso offerta, riferita alla Tabella A, ai sensi dell'art. 4, comma 8, del presente Capitolato o per l'importo documentato, nel caso i cui sia stato concordato con gli Enti di fare ricorso, anziché alle procedure privilegiate di cui al D.P.R. 602/73, alle procedure giudiziali ordinarie disciplinate dal c.p.c. per il recupero del credito.

5. Costituiscono causa di perdita del diritto al discarico e al rimborso delle spese procedurali e di

notifica (oltre a quelle previste per legge) le seguenti fattispecie:

- a) mancato rispetto imputabile al Concessionario dei termini per l'invio per la notifica degli atti e per l'avvio delle procedure cautelari ed esecutive;
  - b) mancato svolgimento ed attivazione delle procedure cautelari ed esecutive su tutti i beni aggredibili del debitore, e/o eredi o aventi causa, salvo dimostrazione da parte del Concessionario dell'effettiva impossibilità all'attivazione ed allo svolgimento di tali procedure;
  - c) mancata riscossione del credito, nel rispetto dei termini di legge e di regolamento, per vizi ed irregolarità compiuti dall'affidatario nell'attività di notificazione degli atti e, comunque, nell'ambito delle procedure cautelari ed esecutive da intraprendere.
  - d) mancata comunicazione di inesigibilità entro il termine di cui al precedente comma 1, fatta eccezione per le procedure di particolare complessità che siano ancora in corso alla scadenza del già menzionato termine e che siano state tempestivamente segnalate dal Concessionario agli Enti.
6. Resta fermo che il Concessionario, in caso di inesigibilità comprovata per causa a lui imputabile, dovrà versare agli Enti, entro trenta giorni dalla relativa richiesta, l'intera quota, onnicomprensiva degli interessi, calcolati al tasso legale dalla data della presa in carico. Qualora il Concessionario non proceda al pagamento, gli Enti sono autorizzati alle compensazioni contabili in sede di liquidazione dei corrispettivi o, a loro insindacabile scelta, all'escussione della cauzione.
7. Le spese, anche processuali, in caso di soccombenza del Concessionario, restano a carico dello stesso.

#### **Art. 10 – TRACCIABILITÀ DEI FLUSSI FINANZIARI**

1. Il Concessionario assume tutti gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari, specificamente sanciti dalla Legge 13 agosto 2010 n. 136 e successive disposizioni interpretative e modificative di cui al D.L. 12 novembre 2010 n. 187, convertito dalla L. 17 dicembre 2010 n. 217, adottando tutte le misure applicative ed attuative conseguenti.

2. È fatto, perciò, obbligo al Concessionario di utilizzare per tutti i movimenti finanziari riferibili al contratto di concessione, conformemente a quanto previsto dall'art. 3, co. 1, Legge n. 136/2010, uno o più conti correnti bancari o postali, diversi da quello previsto al precedente articolo 8 lettera J, accesi presso banche o presso la società Poste italiane Spa, dedicati, anche non in via esclusiva, alle commesse pubbliche ovvero sia utilizzati anche promiscuamente per più commesse pubbliche. Sui medesimi conti possono essere effettuati movimenti finanziari anche estranei alle commesse pubbliche comunicate.

I pagamenti e le transazioni afferenti il contratto dovranno essere registrati su tali conti correnti dedicati ed essere effettuati esclusivamente tramite lo strumento del bonifico bancario o postale, ovvero con altri strumenti di pagamento idonei a consentire la piena tracciabilità delle operazioni.

3. Parimenti, i pagamenti destinati a dipendenti, consulenti e fornitori di beni e servizi rientranti tra le spese generali nonché quelli destinati alla provvista di immobilizzazioni tecniche dovranno essere eseguiti tramite il conto corrente dedicato, anche con strumenti diversi dal bonifico bancario o postale purché idonei a garantire la piena tracciabilità delle operazioni per l'intero importo dovuto, anche se non riferibile in via esclusiva alla realizzazione degli interventi affidati.

4. Ai fini della tracciabilità dei flussi finanziari, il Concessionario dovrà riportare negli strumenti di pagamento, in relazione a ciascuna transazione riferibile al contratto, il codice identificativo di gara (CIG).

5. In caso di raggruppamento temporaneo di operatori economici, ciascun componente del raggruppamento è tenuto ad osservare, in proprio e nei rapporti con eventuali subcontraenti, gli obblighi derivanti dalla L. n. 136/2010. La mandataria dovrà rispettare nei pagamenti effettuati verso le mandanti le clausole di tracciabilità che andranno, altresì, inserite nel contratto di mandato. Quanto detto per il raggruppamento temporaneo trova applicazione anche per il consorzio ordinario di concorrenti di cui all'art. 45, co. 2, lett. e), del D.Lgs. n. 50/2016.

6. In ottemperanza agli obblighi di cui all'art. 3, co. 1, della Legge n. 136/2010, il concessionario comunica il conto corrente dedicato sul quale dovranno essere effettuati tutti i pagamenti relativi al contratto, nonché le persone delegate ad operare sul medesimo (nome e cognome, luogo e data di nascita, indirizzo di residenza, codice fiscale). In caso di variazione del conto corrente precedentemente comunicato, così come previsto dall'art. 3, co. 7, della Legge n. 136/2010, il concessionario dovrà trasmettere apposita comunicazione circa il nuovo conto corrente e le persone delegate ad operare su di esso, entro sette giorni. La variazione delle persone delegate ad operare sul conto corrente dedicato

dovrà essere tempestivamente notificata all'Unione.

7. I pagamenti verranno effettuati con mandati di pagamento emessi dagli Enti, secondo le norme che regolano la contabilità degli Enti stessi, mediante bonifico bancario o postale ovvero con altri strumenti di pagamento idonei a consentire la piena tracciabilità delle operazioni.

8. Le parti convengono di escludere, in sede di esecuzione della concessione, ogni cessione di credito diversa da quelle effettuate con banche o intermediari finanziari disciplinati dalle leggi in materia bancaria e creditizia, il cui oggetto sociale preveda l'esercizio dell'attività di acquisto di crediti d'impresa.

9. L'eventuale cessione notificata in violazione al committente è in ogni caso priva di effetti nei confronti del debitore ceduto, con piena ed esclusiva responsabilità del concessionario nei confronti del cessionario. Ai fini dell'opponibilità all'amministrazione committente si applica il comma 13 dell'art. 106 del D.Lgs. 50/2016.

10. La normativa sulla tracciabilità si applica anche ai movimenti finanziari relativi ai crediti ceduti: conseguentemente il cessionario deve comunicare all'Unione gli estremi identificativi del conto corrente dedicato, le generalità e il codice fiscale delle persone delegate ad operare su di esso, nonché, al fine di garantire la piena tracciabilità di tutte le operazioni finanziarie, è tenuto ad indicare il codice identificativo di gara (CIG). Il concessionario dichiara di conoscere la norma che prevede la risoluzione del contratto ovvero la revoca dell'autorizzazione al subappalto o al subcontratto nonché l'applicazione delle sanzioni amministrative pecuniarie di cui alla legge 136/2010 e successive modificazioni, qualora venga effettuata una movimentazione finanziaria (in entrata o in uscita) senza avvalersi degli intermediari e dei conti dedicati di cui all'art. 3 della legge citata.

11. Per quanto non disciplinato espressamente dal presente articolo si rinvia alla Legge n. 136/2010 e alle successive disposizioni interpretative e modificative di cui al D.L. 12 novembre 2010 n. 187, convertito dalla L. 17 dicembre 2010, n. 217.

#### **Art. 11 - DIRETTORE DELL'ESECUZIONE DEL CONTRATTO DI CONCESSIONE**

1. L'Unione della Romagna Faentina, prima dell'esecuzione del contratto, provvederà alla nomina di un Direttore dell'esecuzione del contratto.

2. Il direttore dell'esecuzione svolge il coordinamento, la direzione e il controllo tecnico-contabile dell'esecuzione del contratto, in modo da assicurarne la regolare esecuzione nei tempi stabiliti e in conformità alle prescrizioni contenute nei documenti contrattuali e nelle condizioni offerte in sede di aggiudicazione o affidamento.

3. Il direttore dell'esecuzione impartisce all'esecutore tutte le disposizioni e le istruzioni operative necessarie tramite ordini di servizio, che devono riportare, nella loro forma scritta, sinteticamente, le ragioni tecniche e le finalità perseguite alla base dell'ordine e devono essere comunicati al responsabile del procedimento. Se gli ordini sono cartacei, devono essere sottoscritti dal Concessionario per avvenuta conoscenza. Il Concessionario è tenuto ad uniformarsi alle disposizioni contenute negli ordini di servizio.

4. Il direttore dell'esecuzione redige i processi verbali di accertamento di fatti e le relazioni, che devono essere inviati al responsabile del procedimento.

5. Si osservano le disposizioni del Regolamento approvato con D.M. 7 marzo 2018, n. 49.

6. Il RUP su indicazione del direttore dell'esecuzione, potrà nominare assistenti con funzione di direttore operativo, che svolgeranno le funzioni di cui al superiore art. 5.

#### **Art. 12 - TERMINE PER LA STIPULAZIONE DEL CONTRATTO DI CONCESSIONE**

1. Divenuta efficace l'aggiudicazione e fatto salvo l'esercizio di poteri di autotutela nei casi consentiti dalle norme vigenti, la stipulazione del contratto ha luogo entro i successivi sessanta giorni ovvero in ipotesi di differimento concordata con l'aggiudicatario. Si richiama l'art. 32, comma 8, del D.Lgs. n. 50/2016.

2. Il Responsabile del procedimento, per le esigenze di urgenza dovute alla tipologia del servizio oggetto della concessione, può richiedere, nei modi e alle condizioni previste all'art. 32, comma 8, del D.Lgs. n. 50/2016, l'esecuzione in via d'urgenza del servizio dopo che l'aggiudicazione è divenuta efficace, durante il termine dilatorio previsto per la sottoscrizione del contratto. A tal fine, il Responsabile del procedimento adotta apposito provvedimento che indica in concreto i motivi giustificativi dell'esecuzione anticipata.

L'aggiudicatario, in tal caso, avrà diritto al rimborso delle spese sostenute per le prestazioni espletate su ordine del direttore dell'esecuzione.

3. Nel caso di cui al comma 2, il contratto deve riportare la data dell'avvio dell'esecuzione del servizio e dare atto dell'avvenuta esecuzione anticipata.

#### **Art. 13 - CONSEGNA DEL SERVIZIO E AVVIO DELL'ESECUZIONE**

1. Il direttore dell'esecuzione, sulla base delle disposizioni del responsabile del procedimento (RUP), dà avvio all'esecuzione della prestazione, fornendo al Concessionario tutte le istruzioni e direttive necessarie. Qualora il concessionario non ottemperi, l'Unione ha la facoltà di procedere alla risoluzione del contratto.

2. L'avvio dell'esecuzione del contratto deve avvenire non oltre quarantacinque giorni dalla data di stipula del contratto. In tale occasione il direttore dell'esecuzione redige apposito verbale di avvio dell'esecuzione in contraddittorio con il Concessionario, fornendo le indicazioni necessarie per l'avvio dell'esecuzione medesima.

Il verbale viene redatto in doppio esemplare firmato dal direttore dell'esecuzione del contratto e dal Concessionario, e una copia conforme può essere rilasciata al medesimo, ove questo lo richieda.

3. Quando, nei casi consentiti dall'articolo 32 del D.Lgs. n. 50/2016, è disposta l'esecuzione anticipata, il direttore dell'esecuzione indica nel verbale di avvio quanto predisposto o somministrato dal Concessionario per il rimborso delle relative spese. Il direttore dell'esecuzione indica nel verbale di consegna le prestazioni che il Concessionario deve immediatamente eseguire.

#### **Art. 14 - VIGILANZA E CONTROLLI**

1. L'Unione controllerà le attività del Concessionario attraverso il direttore dell'esecuzione con funzione di supervisione e controllo sul puntuale adempimento da parte del Concessionario degli obblighi contrattuali, come precisato al precedente articolo 11. Il direttore dell'esecuzione, sulla base delle risultanze dell'attività di coordinamento, direzione e controllo tecnico, segnalerà gli esiti dei controlli al RUP e di concerto con quest'ultimo, potrà dare al Concessionario direttive e istruzioni, ferma restando la piena autonomia di quest'ultimo di organizzare l'intero servizio secondo i propri programmi imprenditoriali e i propri criteri gestionali.

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

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

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

5. Il Concessionario in occasione dei diversi controlli che dovessero essere attuati ai sensi del precedente comma, dovrà mettere a disposizione il personale necessario ad assistere al controllo per il tempo necessario.

6. Il Concessionario metterà a disposizione tutta la documentazione richiesta o comunque necessaria ai controlli presso l'ufficio di cui all'art. 6.

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

8. Il direttore dell'esecuzione segnala tempestivamente al responsabile del procedimento eventuali ritardi, disfunzioni o inadempimenti rispetto alle prescrizioni contrattuali, anche al fine dell'applicazione da parte del responsabile del procedimento delle penali inserite nel contratto ovvero della risoluzione dello stesso per inadempimento nei casi consentiti.

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

10. Durante l'esecuzione del contratto il direttore dell'esecuzione provvede al controllo della spesa legata all'esecuzione della concessione.

11. Il direttore dell'esecuzione accerta la prestazione effettuata, in termini di quantità e qualità, rispetto alle prescrizioni previste nei documenti contrattuali. Tale accertamento è comunicato al responsabile del procedimento.

12. In caso di contestazioni circa aspetti tecnici che possono influire sull'esecuzione delle prestazioni, il responsabile del procedimento convoca le parti entro quindici giorni dalla comunicazione e promuove, in contraddittorio, l'esame della questione al fine di risolvere la controversia. La decisione del responsabile del procedimento è comunicata al concessionario, il quale ha l'obbligo di uniformarvisi.

#### **Art. 15 – PERSONALE E CODICE DI COMPORTAMENTO**

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

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

3. Il personale del Concessionario impiegato per lo svolgimento delle attività oggetto del presente capitolato agirà sotto la diretta ed esclusiva responsabilità del medesimo. Il Concessionario dovrà disporre di personale e mezzi adeguati a garantire il regolare e corretto funzionamento delle attività, attraverso l'impiego delle necessarie figure professionali, adeguatamente formate e qualificate e, comunque, qualitativamente idonee allo svolgimento dell'incarico. In ogni caso, il Concessionario dovrà avere alle proprie dipendenze almeno il numero di Ufficiali della Riscossione proposti nell'Offerta Tecnica (pari o superiori a due), nonché almeno dieci (10) Messi Notificatori, così come specificato al precedente art. 6, punto 6.

4. La concessione non è soggetta alla predisposizione del Documento Unico di Valutazione dei Rischi da Interferenze, ai sensi dell'art. 26 del D. Lgs. 9 aprile 2008 n. 81, in quanto il servizio in concessione viene svolto al di fuori delle sedi degli Enti.

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

6. Gli obblighi di condotta previsti dal D.P.R. 16 aprile 2013 n. 62 "Regolamento recante il Codice di comportamento dei dipendenti pubblici, a norma dell'art. 54 del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165", e dal Codice di comportamento dell'Unione e dei Comuni della Romagna Faentina adottato con delibera di Giunta n. 245/2018, si estendono, per quanto compatibili, al Concessionario ed ai suoi collaboratori, conformemente a quanto previsto dall'art. 2, comma 3, del medesimo Decreto.

7. In ipotesi di violazione degli obblighi derivanti dai Codici di comportamento di cui al precedente comma, in cui venga in esistenza un malfunzionamento degli Enti di cui al presente capitolato a causa dell'uso a fini di vantaggio privato, estraneo all'esercizio professionale o del concessionario, delle attività svolte ovvero l'inquinamento dell'azione amministrativa ab externo, l'Unione ha la facoltà di procedere alla risoluzione del contratto e di incamerare la cauzione definitiva, fatto salvo il diritto al risarcimento degli eventuali maggiori danni.

8. Si applicano per quanto compatibili con la presente concessione, i commi 5 e 6 dell'art. 30 del D.Lgs. n. 50/2016.

#### **Art. 16 – RESPONSABILITÀ CIVILE E POLIZZA ASSICURATIVA**

1. Il Concessionario è responsabile di qualsiasi danno causato nella gestione del servizio sia a terzi,



sia agli Enti e solleva quest'ultimo da ogni responsabilità diretta o indiretta, di qualsiasi natura, per infortuni e danni sia alle persone, sia alle cose, nonché per danni di natura esclusivamente patrimoniale, cagionati dall'esecuzione delle prestazioni contrattuali riferibili al Concessionario stesso, anche se eseguite da parte di terzi.

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

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

4. Fermo restando le assicurazioni obbligatorie per legge, il Concessionario è obbligato a dimostrare, prima dell'inizio del servizio, di avere stipulato, con una primaria Compagnia di Assicurazione operante sul mercato assicurativo di riferimento, un'apposita polizza RCT/RCO a copertura di tutti i rischi derivanti dall'esecuzione della concessione, ivi compresi gli eventuali danni di qualsiasi natura cagionati a terzi, compresi gli Enti, a garanzia dei rischi connessi con la concessione, con un massimale non inferiore a € 3.000.000,00 per ogni sinistro, esclusa la franchigia.

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

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

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

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

9. Nel caso in cui nel corso dell'esecuzione si verificano sinistri alle persone o danni alle proprietà, il direttore dell'esecuzione compila una relazione nella quale descrive il fatto e le presumibili cause e adotta gli opportuni provvedimenti finalizzati a ridurre le conseguenze dannose. Tale relazione è trasmessa senza indugio al responsabile del procedimento. Restano a carico del Concessionario:

- tutte le misure e tutti gli adempimenti per evitare il verificarsi di danni all'ambiente, alle persone e alle cose nell'esecuzione del servizio;
- l'onere per il ripristino della situazione preesistente o il risarcimento di danni ai luoghi, a cose o a terzi determinati da mancata, tardiva o inadeguata assunzione dei necessari provvedimenti.

#### **Art. 17 – PROTEZIONE DATI PERSONALI, RISERVATEZZA E SEGRETO D'UFFICIO**

1. Gli Enti e il Concessionario si impegnano a garantire che lo svolgimento del servizio avvenga nel rispetto delle disposizioni previste dalla normativa sulla privacy – D.Lgs. n. 196/2013, Regolamento UE sulla protezione dei dati 2016/679 e successiva normativa italiana di recepimento ed attuazione dello stesso, nonché successive modifiche ed integrazioni

2. Il concessionario, per i dati personali che verranno forniti dagli Enti al fine di essere trattati per suo conto, nel rispetto delle finalità specificate nel presente capitolato speciale, verrà formalmente individuato come “Responsabile del trattamento” ai sensi dell'art. 28 del Regolamento UE 2016/679.

3. Il Concessionario deve garantire l'integrale osservanza di tutte le disposizioni vigenti in materia di protezione dei dati personali; in particolare, si obbliga affinché i dati forniti siano trattati, mediante strumenti, anche informatici, idonei a garantire la sicurezza e la riservatezza, per finalità connesse esclusivamente alle obbligazioni derivanti dalla presente concessione, in modo lecito e con correttezza, nel rispetto delle norme previste dal D. Lgs. 30 giugno 2003 n. 196 e dal Regolamento UE sulla protezione dei dati 2016/679 e successiva normativa italiana di recepimento ed attuazione dello stesso, nonché successive modifiche ed integrazioni

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

5. In caso di acclarata responsabilità del personale dipendente del Concessionario per violazione

degli obblighi imposti dal presente articolo, il medesimo è tenuto ad adottare i provvedimenti consequenziali, compreso l'allontanamento dell'operatore che è venuto meno all'obbligo della riservatezza e messa in atti delle relative azioni giudiziali in tutte le competenti sedi, preavvertendo gli Enti, fatta salva la possibilità degli stessi di tutelare i propri interessi nelle competenti sedi giudiziarie.

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

#### **Art. 18 – MODIFICHE DEL CONTRATTO IN CORSO**

1. Le modifiche del contratto in corso sono consentite nei casi e nei modi previsti dall'art. 175 del D.Lgs. n. 50/2016.

2. La concessione può essere modificata senza necessità di una nuova procedura di aggiudicazione, né di verificare se la modifica è da considerarsi sostanziale, se la modifica è al di sotto di entrambi i valori seguenti:

- a) la soglia di rilevanza comunitaria fissata all'art. 35, comma 1, lettera a) del D. Lgs. n. 50/2016;
- b) il 10% del valore della concessione iniziale.

In ogni caso la modifica non può alterare la natura generale della concessione.

3. Ai sensi dell'articolo 1, comma 13, del D.L. 95/2012, convertito con modificazioni dalla Legge 135/2012, qualora nel corso della durata del contratto sopravvenisse una Convenzione Consip (o Intercent-ER) avente parametri prezzo – qualità più convenienti per gli Enti rispetto a quelle del contratto di cui alla presente procedura, gli Enti si riservano la facoltà di rinegoziare il contratto medesimo o di recedere dallo stesso alle condizioni stabilite nel sopra richiamato articolo.

#### **Art. 19 – OBBLIGHI ED ATTI SUCCESSIVI ALLA SCADENZA CONTRATTUALE**

1. Nel rispetto di quanto stabilito al precedente art. 2, il Concessionario, con salvaguardia dei termini prescrizionali, dovrà portare a termine il servizio di riscossione coattiva, effettuando l'incasso e/o le relative attività cautelari/esecutive affidate al medesimo, nonché definendo ogni attività connessa e conseguente, tenendo conto dei termini relativi alla consegna delle diverse liste di carico.

2. Comunque, al termine del quadriennio o dell'eventuale proroga, di cui ai punti 1 e 3 del richiamato art. 2, il Concessionario si impegna affinché il passaggio della gestione avvenga con la massima efficienza e senza arrecare pregiudizio allo svolgimento del servizio. In particolare, il Concessionario provvederà ad instaurare i necessari rapporti con il soggetto subentrante e/o con gli Enti, al fine di consentire l'espletamento delle attività senza interruzione e la migrazione dei dati nel sistema informativo del subentrante e/o degli Enti stessi, garantendo tutte le attività di supporto.

3. Inoltre, il Concessionario, entro e non oltre 30 gg. dal suddetto termine del quadriennio o dell'eventuale proroga, è tenuto a trasferire agli Enti o - su richiesta dei medesimi - al soggetto subentrante, in un formato compatibile e standard di mercato, le banche dati e gli archivi informatici dei contribuenti, detenuti in conseguenza dell'affidamento della concessione ed ogni atto o documento che non sia tenuto a trattenere a norma di legge, il tutto senza oneri per gli Enti.

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

5. Con riferimento ai versamenti ed alle riscossioni delle suddette attività, il Concessionario è obbligato a riversare agli Enti tali importi nei modi e nei tempi previsti dal presente Capitolato.

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

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

8. Il Concessionario dovrà garantire agli Enti, fino alla chiusura di tutte le posizioni debitorie ad esso affidate, l'accesso al sistema informatico di cui all'art. 8, lett. H), per la visualizzazione e l'estrazione di dati relativi alle attività svolte e alle riscossioni.

## **Art. 20 – GARANZIA DEFINITIVA**

1. Il Concessionario è obbligato a costituire una garanzia definitiva, intestata all'Unione della Romagna Faentina da prestare con le modalità e gli importi previsti dall'art. 103 del D.Lgs. n. 50/2016. Alla garanzia si applicano le riduzioni previste dall'art. 93, comma 7, del D.Lgs. n. 50/2016. La garanzia dovrà essere prestata sotto forma di cauzione o fideiussione rilasciata da imprese bancarie o assicurative che rispondano ai requisiti di solvibilità previsti dalle leggi che ne disciplinano le rispettive attività o rilasciata dagli intermediari finanziari iscritti nell'albo di cui all'art. 106 del D.Lgs. n. 385/1993, che svolgono in via esclusiva o prevalente attività di rilascio di garanzie e che sono sottoposti a revisione contabile da parte di una società di revisione iscritta nell'albo previsto dall'art. 161 del D.Lgs. 24 febbraio 1998, n. 58 e che abbiano i requisiti minimi di solvibilità richiesti dalla vigente normativa bancaria assicurativa.

2. La garanzia fideiussoria deve prevedere espressamente la rinuncia al beneficio della preventiva escussione del debitore principale, la rinuncia all'eccezione di cui all'art. 1957, comma 2 c.c., e la sua operatività entro quindici giorni a semplice richiesta scritta dell'Unione ed è progressivamente svincolata nei termini, per le entità e con le modalità di cui all'art. 103, comma 5, del D.Lgs. n. 50/2016. Le fideiussioni devono essere conformi ai contenuti dello schema tipo approvato con decreto dal Ministero dello Sviluppo Economico, approvate dal D.M. n. 31 del 19 gennaio 2018.

3. La mancata costituzione della garanzia di cui al comma 1 determina la decadenza dell'affidamento e l'acquisizione della cauzione provvisoria presentata in sede di offerta.

4. Come previsto dall'art. 103, comma 10, del D.Lgs. n. 50/2016, in caso di raggruppamenti temporanei, la garanzia fideiussoria è presentata, su mandato irrevocabile, dalla mandataria in nome e per conto di tutti i concorrenti, fermo restando la responsabilità solidale tra le imprese.

5. Qualora il Responsabile del procedimento autorizzi, ai sensi dell'art. 32, comma 8, del D.Lgs. n. 50/2016, l'esecuzione in via d'urgenza del contratto sulla base dell'aggiudicazione divenuta efficace, prima della stipulazione del contratto, il concessionario è tenuto a dimostrare l'avvenuta costituzione della garanzia prescritta dal presente articolo prima dell'avvio dell'esecuzione.

6. La garanzia, nella misura progressivamente ridotta, ai sensi dell'art. 103, comma 5, del D.Lgs. n. 50/2016, deve permanere fino alla data di emissione del certificato di regolare esecuzione.

7. La cauzione è prestata a garanzia dell'adempimento di tutte le obbligazioni del contratto, del pagamento delle penali e del risarcimento dei danni derivanti dall'eventuale inadempimento delle obbligazioni stesse.

8. L'Unione della Romagna Faentina ha il diritto di valersi della garanzia per l'eventuale maggiore spesa sostenuta per l'esecuzione del contratto nel caso di risoluzione del contratto disposta in danno del concessionario. L'Unione della Romagna Faentina ha inoltre il diritto di valersi della garanzia per provvedere al pagamento di quanto dovuto dal concessionario per le inadempienze derivanti dalla inosservanza di norme e prescrizioni dei contratti collettivi, delle leggi e dei regolamenti sulla tutela, protezione, assicurazione, assistenza e sicurezza fisica dei lavoratori, e per il rispetto delle disposizioni dell'art. 30 del D.Lgs. n. 50/2016.

9. Potrà essere richiesto al concessionario la reintegrazione della garanzia ove questa sia venuta meno in tutto o in parte; in caso di inottemperanza, la reintegrazione si effettua a valere sull'importo degli aggi da corrispondere al concessionario ai sensi dell'art. 103, comma 1, del D.Lgs. n. 50/2016.

## **Art. 21 - PENALI**

1 Il Direttore dell'Esecuzione, coadiuvato dagli eventuali direttori operativi, procederà all'accertamento della conformità del servizio reso rispetto alle prestazioni contrattuali, nonché alle attività previste nell'offerta tecnica. Qualora si riscontrassero violazioni delle prescrizioni contrattuali o ritardi nell'esecuzione per quanto attiene alla puntualità, alla qualità, alla regolare e corretta esecuzione del servizio, con riferimento ai livelli di servizio, sopra indicati all'art. 8, punto K, si procederà all'immediata contestazione da parte del RUP, sulla base delle indicazioni fornite dal direttore dell'esecuzione, delle circostanze rilevate, tramite PEC o a mezzo raccomandata A.R., intimando al Concessionario di adempiere a quanto necessario per il rispetto delle specifiche contrattuali, entro il termine di volta in volta indicato.

2. Il Concessionario potrà inviare le proprie controdeduzioni, sempre via PEC o a mezzo raccomandata A.R., entro il termine di 15 (quindici) giorni dalla ricezione della contestazione.

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

- a) per ciascuna giornata di ritardo, rispetto ai tempi di erogazione del servizio, di cui al precedente art. 8, punto K, riferito ai Livelli di Servizio: € 100,00 (cento/00);
- b) per ciascuna giornata in cui si supera il tempo medio di attesa allo sportello previsto al richiamato punto K, lett. q): € 100,00 (cento/00);
- c) per ciascuna telefonata che supera il numero previsto di contatti in coda o che supera il tempo massimo di attesa di cui al richiamato punto K, lett. s) e t): € 50,00 (cinquanta/00);
- d) per ciascun reclamo e/o segnalazione superiore al 2% dei contatti di front office, di cui al richiamato punto K, lett. v): € 300,00 (trecento/00);
- e) in caso di disponibilità del sistema informativo inferiore rispetto ai Livelli di Servizio (95% del funzionamento del sistema rispetto ai minuti totali del servizio), di cui al richiamato punto K, lett. z): € 1.000,00 (mille/00);
- f) per ciascuna posizione debitoria prescritta per cause imputabili al Concessionario: 100% della pretesa creditoria e disconoscimento delle spese di procedura e notifica;
- g) per il mancato rispetto dei termini di riversamento, di cui al precedente art. 8, punto J, comma 1, lett. c): 6% dell'importo da riversare, oltre all'indennità di mora pari al saggio degli interessi legali in vigore, maggiorato di tre punti;
- h) in caso di errore nella determinazione del compenso e/o nella definizione delle somme da riversare, rispetto agli importi incassati, tenuto conto di quanto stabilito ai precedenti artt. 4 e 8, punto J: € 150,00 (centocinquanta/00) per ogni errore commesso;
- i) per ogni giorno di ritardo nella produzione di documentazione e giustificativi richiesti, rispetto ai termini assegnati dal Responsabile per l'Esecuzione del contratto, anche nell'ambito dell'attività ispettiva: € 250,00;
- j) per ogni giorno di ritardo nell'attivazione di ognuno dei servizi di Front-Office, Call-Center e Contact-Center, di cui al precedente art. 6: € 500,00;
- k) per inidonea o incompleta attivazione del sistema informativo, di cui ai precedenti articoli 6 e 8, lett. H) riferita al sistema informativo: da Euro 100,00 per ogni giorno di ritardo nel corretto adempimento;
- l) per ogni giorno di ritardo nella presentazione o incompletezza del report tecnico-contabile, di cui al precedente art. 6 o delle rendicontazioni, di cui al precedente art. 8, punto G) riferito alle rendicontazioni contabili degli atti emessi e degli incassi, o, ancora, del rendiconto di cui al successivo art. 19: € 100,00;
- m) per aver disatteso le controdeduzioni dei cittadini risultate poi fondate e determinanti: tutte le spese e gli oneri di procedura rimarranno a carico del Concessionario;
- n) in caso di mancato trasferimento, di cui al successivo art. 19, agli Enti o - su richiesta dell'Unione o della singola Amministrazione – al soggetto subentrante, in un formato compatibile e standard di mercato, delle banche dati aggiornate e degli archivi informatici e cartacei dei contribuenti detenuti in conseguenza dell'affidamento della concessione: € 20.000,00 (ventimila/00);
- o) per ogni giorno di ritardo in caso di inottemperanze delle tempistiche e delle modalità operative stabilite nel presente Capitolato e/o nel Disciplinare d'Oneri e non già indicate nei punti precedenti: € 100,00 (cento/00);

4. È comunque fatto salvo il risarcimento, ai sensi dell'art. 1218 del Codice Civile, del maggior danno patito dall'Unione e/o dai Comuni.

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

6. In caso di applicazione di penali, non verrà corrisposto il rimborso spese ovvero si procederà all'escussione della garanzia definitiva di cui al precedente art. 20, salvo il risarcimento del maggiore danno.

7. L'Unione per sé e per conto dei Comuni ha facoltà di sospendere, in tutto o in parte, i pagamenti

al Concessionario cui siano state contestate inadempienze, fino a quando lo stesso non si sarà adeguato agli obblighi assunti, ferma restando l'applicazione di eventuali penalità e delle più gravi sanzioni previste.

8. L'inesatto adempimento o i ritardi, determinati da cause di forza maggiore, dovranno essere tempestivamente comunicati dal Concessionario al Responsabile dell'Esecuzione del contratto via PEC o con lettera raccomandata A/R.

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

#### **Art. 22 - ESECUZIONE D'UFFICIO**

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

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

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

#### **Art. 23 - RISOLUZIONE, REVOCA D'UFFICIO**

1. Qualora il Direttore dell'esecuzione accerti che comportamenti del Concessionario concretano un grave inadempimento alle obbligazioni di contratto tale da compromettere la buona riuscita del servizio, invia al Responsabile del procedimento, una relazione particolareggiata, corredata dei documenti necessari, indicando la stima delle prestazioni eseguite regolarmente e che devono essere accreditate al Concessionario. Il direttore dell'esecuzione, su indicazione del Responsabile del procedimento, formula la contestazione degli addebiti al Concessionario, assegnando un termine non inferiore a quindici giorni per la presentazione delle proprie controdeduzioni al Responsabile del procedimento. Acquisite e valutate negativamente le controdeduzioni espresse dal Concessionario, ovvero scaduto il termine senza che il Concessionario abbia risposto, l'Unione della Romagna Faentina, con apposito provvedimento del Dirigente competente, dispone la risoluzione del contratto.

2. Fermo restando quanto stabilito dai commi 1 e 2 dell'art. 176 del D.Lgs. n. 50/2016, qualora l'esecuzione delle prestazioni ritardi per negligenza del Concessionario rispetto alle previsioni del contratto, il direttore dell'esecuzione gli assegna un termine, che, salvo i casi di urgenza, non può essere inferiore a dieci giorni entro i quali il Concessionario deve eseguire le prestazioni. Scaduto il termine assegnato è redatto processo verbale in contraddittorio con il Concessionario; qualora l'inadempimento permanga, l'Unione della Romagna Faentina, con apposito provvedimento del Dirigente competente, risolve il contratto fatto salvo il pagamento delle penali. Nel caso di risoluzione del contratto, il Concessionario ha diritto soltanto al pagamento delle prestazioni regolarmente eseguite, decurtato degli oneri aggiuntivi derivanti dallo scioglimento del contratto. Si provvederà all'immediato incameramento della cauzione definitiva, fatto salvo il diritto al risarcimento degli eventuali maggiori danni.

3. Il mancato utilizzo del bonifico bancario o postale, ovvero degli altri strumenti di pagamento idonei a consentire la piena tracciabilità delle operazioni, come previsto dall'art. 3, comma 9-bis della Legge n. 136/2010, costituisce causa di risoluzione del contratto.

4. La risoluzione del contratto viene disposta con determinazione del Dirigente competente. Il Responsabile del procedimento comunica al Concessionario la determinazione di risoluzione a mezzo di lettera raccomandata con avviso di ricevimento e dispone, con preavviso di venti giorni, che il direttore dell'esecuzione curi la redazione dello stato di consistenza delle prestazioni già eseguite, l'inventario di materiali ed attrezzature e la relativa presa in consegna.

5. Con la risoluzione del contratto sorge nella committenza il diritto di concedere a terzi il servizio, o la parte rimanente di questo, in danno del Concessionario inadempiente. La concessione a terzi viene notificata al Concessionario inadempiente, al quale sono addebitate le maggiori spese sostenute rispetto a quelle previste dal contratto risolto. Ai sensi dell'art. 176, comma 9, del D.Lgs. n. 50/2016, l'operatore economico subentrante deve assicurare la ripresa dell'esecuzione della concessione e l'esatto adempimento originariamente richiesto al Concessionario sostituito entro il termine indicato dall'Unione della Romagna Faentina. L'esecuzione in danno non esime il Concessionario dalle responsabilità civili e penali in cui lo stesso possa incorrere a norma di legge per i fatti che hanno motivato la risoluzione.

6. È fatto salvo il diritto di revoca della concessione da parte degli Enti per sopravvenuti motivi di pubblico interesse. La volontà di revoca dovrà essere comunicata dal Responsabile del procedimento al concessionario, previa adozione di apposito provvedimento. In caso di revoca, si applicano i commi 4 e 6 dell'art. 176, del D.Lgs. n. 50/2016.

#### **Art. 24 – DECADENZA E CLAUSOLA RISOLUTIVA ESPRESSA**

1. Alla presente concessione si applicano i casi di decadenza previsti dal D.M. 11/09/2000 n. 289 "Regolamento relativo all'albo dei soggetti abilitati ad effettuare attività di liquidazione e di accertamento dei tributi e di altre entrate delle provincie e dei comuni, da emanarsi ai sensi dell'art. 53, comma 1, del D.Lgs. 15 dicembre 1997, n. 446".

2. In ogni caso costituisce clausola risolutiva espressa ai sensi dell'art. 1456 del Codice Civile il mancato allestimento della sede, anche provvisoria, di cui al precedente art. 6 e il mancato integrale versamento delle somme dovute dal Concessionario alle prescritte scadenze per due rate anche non consecutive come previsto dall'articolo 4.

3. In caso di decadenza, il concessionario cessa, con effetto immediato, dalla data di notifica del relativo provvedimento, dalla conduzione del servizio ed è privato di ogni potere in ordine alle procedure di riscossione, fermo restando l'eventuale risarcimento del danno subito dall'Unione e/o dai Comuni.

#### **Art. 25 - DIVIETO DI CESSIONE DEL CONTRATTO - SUBAPPALTO**

1. Fatto salvo quanto previsto al comma 3 del presente articolo, considerata la particolare natura dell'attività, è vietata al Concessionario ogni forma di subconcessione del servizio, nonché la cessione del contratto, a qualsiasi titolo e sotto qualsiasi forma, anche temporanea o parziale, a pena di decadenza dalla concessione e con conseguente obbligo di risarcimento dei danni. Sussiste, infatti, l'interesse dell'Unione e dei Comuni all'immutabilità del Concessionario, anche al fine di garantire il diretto controllo dei requisiti prestazionali, stante la complessità, il livello tecnico e specialistico delle prestazioni.

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

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

3. Possono essere affidate in subappalto le attività di stampa, inoltre e notifica degli atti, nonché dei servizi informatici, purché la volontà di fare ricorso a prestazioni di terzi sia espressamente manifestata nella documentazione di gara, con la specifica indicazione delle attività che si intendono affidare a terzi.

4. Per tutto quanto non disciplinato in materia dal presente capitolato, si fa riferimento al D. Lgs. n. 50/2016.

#### **Art. 26 - CERTIFICATO DI REGOLARE ESECUZIONE**

1. Al termine della durata complessiva della concessione come indicato al precedente art. 2, si darà luogo da parte dell'Unione alla verifica diretta a certificare che tutte le prestazioni previste dal contratto siano state esperite in conformità del contratto di concessione e delle condizioni offerte in sede di gara, a mezzo di Certificato di regolare esecuzione rilasciato dal Responsabile del procedimento.

2. Il Certificato di regolare esecuzione è emesso non oltre 3 mesi dalla ultimazione di tutte le

prestazioni della concessione.

3. Il certificato di regolare esecuzione viene rilasciato previa verifica finale in contraddittorio con il Concessionario della quale è redatto apposito verbale, sottoscritto da tutti i soggetti intervenuti.

4. Il certificato di regolare esecuzione contiene gli estremi del contratto, l'indicazione del Concessionario, il nominativo del direttore dell'esecuzione, il tempo prescritto per l'esecuzione delle prestazioni e le date delle attività di effettiva esecuzione delle prestazioni, l'importo totale, la certificazione di regolare esecuzione.

5. È fatta salva la responsabilità del Concessionario per eventuali vizi o difetti anche in relazione a parti, componenti o funzionalità non verificabili in sede di emissione del certificato di regolare esecuzione.

#### **Art. 27 - SVINCOLO DELLA CAUZIONE**

1. Il Responsabile del procedimento, dopo l'emissione del Certificato di regolare esecuzione, procederà, previa deduzione delle eventuali penali, e verifica del DURC, allo svincolo della cauzione prestata dal concessionario.

#### **Art. 28 - CONTROVERSIE**

1. Qualora nel corso della concessione sorgano divergenze sull'interpretazione degli obblighi e sull'esecuzione degli stessi, le medesime dovranno essere oggetto di confronto fra l'Unione ed il Concessionario al fine di ricercarne la composizione bonaria. Si applica l'art. 206 del D.Lgs. n. 50/2016. Qualora la controversia non venga composta in via bonaria, potrà essere rimessa al foro di Ravenna. Per la risoluzione di eventuali controversie tra Appaltante ed appaltatore in sede di esecuzione si esclude espressamente la competenza arbitrale

In ogni caso il concessionario non potrà sospendere né rifiutare l'esecuzione del servizio per effetto di contestazioni che dovessero sorgere fra le parti.

#### **Art. 29 - STIPULA DEL CONTRATTO E SPESE CONTRATTUALI**

1. Il concessionario stipulerà il contratto con l'Unione della Romagna Faentina per sé stessa e per conto dei Comuni di Brisighella, Casola Valsenio, Castel Bolognese, Faenza, Riolo Terme e Solarolo nei termini di cui alla presente capitolato.

2. Il contratto verrà stipulato in modalità elettronica mediante scrittura privata ai sensi dell'art. 32, comma 14, del CAD.

3. Tutte le spese di contratto, ivi comprese quelle bancarie e quelle ad esso successive o conseguenti per l'esecuzione della presente concessione, saranno ad esclusivo carico del Concessionario.

#### **Art. 30 - RINVIO NORMATIVO**

1. Per tutto quanto non previsto dal presente atto valgono le norme di legge relative alla riscossione coattiva delle entrate, quanto previsto dagli Enti con i propri regolamenti, nonché quanto previsto dalle norme contabili relative agli enti locali, le disposizioni del Codice dei Contratti D.Lgs. n. 50/2016, del D.M. 49/2018, del Codice Civile e del Codice di Procedura Civile e le altre disposizioni vigenti in materia, in quanto compatibili.