



COMUNE DI SORSO
Provincia di Sassari

PROCEDURA APERTA PER L’AFFIDAMENTO DELLA GESTIONE DEL SERVIZIO DI LIQUIDAZIONE E ACCERTAMENTO E RISCOSSIONE DELLE ENTRATE TRIBUTARIE ED EXTRA TRIBUTARIE DELL’ENTE E SUPPORTO ALL’ACCERTAMENTO E CONTRASTO ALL’EVASIONE DEI TRIBUTI MAGGIORI. CIG 9916117E9A

CAPITOLATO D’ONERI

Art. 1 – ENTE APPALTANTE

Comune di Sorso, Piazza Garibaldi 1, 07037

C.F.: 80001140906

Tel.: Centralino: +39 079 3391200

Sito internet: <https://www.comune.sorso.ss.it>

PEC: protocollo@pec.comune.sorso.ss.it

Codice NUTS: ITG25

Art. 2 – OGGETTO DELL’APPALTO

Il presente capitolato disciplina lo svolgimento integrato dei servizi di seguito indicati e descritti:

- a) attività di back office/front office alla gestione ordinaria dell’IMU/TASI/TARI/Canone Unico Patrimoniale/Imposta di Soggiorno e attività di supporto, propedeutiche e collaterali, all’accertamento ed al contrasto all’evasione dei tributi (TARSU/TIA/TARES/TARI, IMU, TASI, ICP, TOSAP, CANONE UNICO PATRIMONIALE, IMPOSTA DI SOGGIORNO).
- b) Riscossione coattiva in regime di concessione di tutte le entrate oggetto della presente gara, nonché di tutte le altre entrate tributarie e patrimoniali del Comune.

Tutti i servizi oggetto dell’appalto dovranno essere svolti conformemente alle leggi vigenti ed ai regolamenti comunali disciplinanti i singoli tributi ed esecutivi a tutti gli effetti ed applicando le tariffe regolarmente deliberate dal Comune.

I servizi di supporto sono svolti dall’affidatario nel rispetto della propria autonomia organizzativa, fermo restando in capo all’Ente la riscossione diretta su conti intestati all’Ente, la titolarità del potere di imposizione, il controllo sul soggetto esterno.

Sono escluse dal presente affidamento le lavorazioni degli atti emessi e delle procedure cautelari ed esecutive attivate dal precedente affidatario, il quale, per motivi di economia procedimentale e di efficacia delle attività in corso, il cui arresto può pregiudicare gli interessi dell’Ente e danni erariali, rimane obbligato a portare a compimento le medesime lavorazioni, fino al recupero dei crediti rivenienti dagli atti in corso di lavorazione e/o fino alla eventuale inesigibilità, ferme restando le condizioni di cui al contratto Rep. n. 2908 del 29 dicembre 2021.

Di seguito vengono elencati, per ciascun servizio oggetto di affidamento, i servizi minimi richiesti:

SERVIZIO GESTIONE ORDINARIA, ACCERTAMENTO DELL'EVASIONE E RISCOSSIONE COATTIVA IMU:

Alla società aggiudicataria sarà affidato servizio di gestione ordinaria, accertamento dell'evasione, elusione IMU.

Nello svolgimento del servizio l'aggiudicatario dovrà effettuare le attività riportate nel seguito:

• **Gestione ordinaria**

1. Acquisizione nel proprio gestionale delle banche dati in formato aperto consegnate dall'Amministrazione; la gestione documentale del software deve rispettare le linee guida AGID;
2. acquisizione e verifica delle denunce di variazione della titolarità e delle caratteristiche degli immobili;
3. acquisizione e data entry delle denunce di successione per la generazione delle variazioni IMU;
4. contabilizzazione della riscossione spontanea e rendicontazione dei versamenti entro trenta giorni dalla disponibilità del dato;
5. archiviazione delle pratiche cartacee;
6. aggiornamento della banca dati IMU come di seguito indicato:
 - per le aree fabbricabili entro e non oltre sei mesi dall'aggiudicazione, e aggiornamento a cadenza semestrale delle nuove aree individuate;
 - per gli immobili di categoria D entro sei mesi dall'aggiudicazione, aggiornamento semestrale dei nuovi immobili;
 - per tutti gli altri immobili entro il periodo di prescrizione individuato per ogni anno d'imposta;
7. anche su istanza del contribuente, predisposizione degli atti di riesame e, se del caso, di revoca e annullamento di precedenti atti ritenuti infondati con contestuale creazione e identificazione del fascicolo di pertinenza;
8. invio del predetto fascicolo, corredato da relativa istruttoria, al responsabile del servizio competente;
9. invio al contribuente del provvedimento adottato e esecuzione dei conseguenti adempimenti (rimborso, rettifica, annullamento etc.) secondo le prescrizioni contenute nel regolamento IMU e contestuale modifica della banca dati nel sistema informatico;
10. predisposizione controdeduzioni in caso di ricorso del contribuente;
11. gestione di tutte le attività di front office e di back office che riguardano il servizio ordinario di recupero dell'imposta, nella misura richiesta dalla dimensione dell'attività;
12. Rendicontazione sintetica con cadenza mensile dei pagamenti ordinari per voce di costruzione

finalizzata alle imputazioni nella contabilità del Comune ed analitica (in formato digitale) per contribuente e voce di contribuzione finalizzata ad un controllo puntuale da parte del Comune, secondo schemi concordati dall'Ufficio tributi con banche dati in formato aperto che devono rispettare le linee guida AGID;

Gestione straordinaria

1. integrazione delle banche dati informatiche in formato aperto con i dati contenuti negli eventuali archivi disponibili esclusivamente in formato cartaceo;
2. normalizzazione e migrazione delle banche dati consegnate dall'Amministrazione;
3. esecuzione di procedure di incrocio informatico:
 - incrocio tra versamenti IMU e dichiarazioni da effettuarsi annualmente entro e non oltre il periodo di prescrizione dell'imposta;
 - tra banca dati IMU, rendite catastali e immobili presenti nel catasto, nella Conservatoria dei beni Immobiliari e immobili dichiarati, a cadenza annuale e comunque entro e non oltre il periodo di prescrizione dell'imposta;
4. predisposizione di elenchi dei soggetti da sottoporre a verifica per la definizione delle relative posizioni contributive, con cadenza semestrale;
5. convocazione dei contribuenti le cui posizioni richiedano chiarimenti e/o ulteriori integrazioni documentali per l'emissione degli eventuali avvisi di liquidazione o accertamento;
6. emissione e invio degli avvisi di accertamento, per tutti gli anni perseguibili per legge e comunque fino all'ultimo periodo utile perseguibile durante il periodo di affidamento del servizio, per i casi di violazione accertati, e notifica degli atti per il recupero degli importi evasi o elusi, con applicazione delle relative sanzioni e degli interessi (spese di notifica a carico dell'Ente);
7. analisi del PRG e individuazione di tutte le aree edificabili con conseguente creazione della banca dati delle Aree Edificabili;
8. esecuzione di incroci informatici al fine di individuare posizioni irregolari relative alle aree edificabili;
9. assistenza legale per la gestione del contenzioso amministrativo;
10. gestione di tutte le fasi delle procedure di recupero coattivo previste per legge a fronte degli atti di accertamento esecutivo che risultino correttamente notificati, che non siano stati contestati e che non risultino pagati (le spese relative alle procedure coattive saranno recuperate direttamente sull'utenza);
11. costituzione della banca dati definitiva in formato aperto degli oggetti e dei soggetti passivi per tutti gli anni perseguibili per legge e comunque fino all'ultimo periodo utile perseguibile durante il periodo di affidamento del servizio;

L'affidamento deve comprendere oltre alle attività descritte nel presente documento qualsiasi altra attività, anche se non menzionata, collegata alle operazioni di recupero evasione dell'imposta, compresa la predisposizione di qualsiasi atto/provvedimento comunicazione/informativa;

In ogni caso qualora l'attività svolta richieda invio di atti e/o comunicazioni all'utenza, sarà cura dell'aggiudicatario provvedere, senza oneri a suo carico, alle procedure di postalizzazione e/o notifica.

L'Aggiudicatario deve anche provvedere alla notifica degli atti all'estero secondo le modalità e termini di legge.

Tutta l'attività svolta dall'aggiudicatario dovrà essere improntata a criteri di trasparenza e correttezza nei confronti del contribuente, con il costante intento di minimizzare il disagio derivante dall'impatto creato dall'attività accertativa alla cittadinanza.

SERVIZIO DI ACCERTAMENTO DELL'EVASIONE TASI LIMITATAMENTE AGLI ANNI D'IMPOSTA DAL 2018 AL 2019.

1. Incrocio con i dati catastali e delle conservatorie immobiliari, dell'anagrafe comunale ed anagrafe tributaria per acquisire informazioni relative ai possessori ed occupanti/ detentori degli immobili;
2. Attività di implementazione banca dati in formato aperto; la gestione documentale del software deve rispettare le linee guida Agid;
3. Acquisizione in banca dati in formato aperto dei file dell'Agenzia delle Entrate riportati tutti i pagamenti effettuati con F24 ovvero bollettini postali, con cadenza mensile;
4. Accoppiamento dei pagamenti con i differenti contribuenti;
5. Rendicontazione sintetica con cadenza mensile dei pagamenti per voce di contribuzione finalizzata alle imputazioni nella Contabilità del Comune ed analitica (in formato digitale) per contribuente e voce di contribuzione finalizzata ad un controllo puntuale da parte del Comune, secondo schemi concordati con l'ufficio tributi;
6. Effettuazione di tutti gli eventuali adempimenti preparatori degli atti di accertamento, convocazioni, richieste di dati su soggetti passivi presso gli uffici competenti, sopralluoghi ecc.);
7. Accertamento delle evasioni ed elusioni TASI;
8. Emissione degli atti di accertamento con i relativi modelli di pagamento (spese di notifica a carico dell'Ente);
9. Front Office per il ricevimento dei contribuenti e connesse attività di back office;
10. Evasione istanze contribuenti con predisposizione dei relativi provvedimenti in autotutela;
11. Predisposizione dei provvedimenti di annullamento, di riduzione, di sospensione o di rimborso ecc;
12. Predisposizioni controdeduzioni in caso di ricorso del contribuente;

13. Acquisizione e gestione delle adesioni agli accertamenti; acquisizione in banca dati degli estremi delle notifiche;
14. acquisizione in banca dati aperte dei versamenti relativi agli accertamenti dei contribuenti;
15. Rendicontazione con cadenza mensile delle somme riscosse per gli accertamenti sui conti correnti dell'Ente ed F24 per voce di contribuzione, finalizzata alle imputazioni nella Contabilità del Comune ed analitica (in formato digitale) per contribuente e voce di contribuzione, finalizzata ad un controllo puntuale da parte del Comune, secondo schemi concordati con l'ufficio tributi;
16. Predisposizione delle liste di carico degli atti regolarmente notificati e non pagati divenuti definitivi e propeutici alla riscossione coattiva;

La riscossione degli importi da accertamenti avverrà sui conti correnti del Comune di Sorso.

SERVIZIO GESTIONE ORDINARIA, ACCERTAMENTO DELL'EVASIONE TARI:

La gestione del servizio relativo alla TARI sarà affidata in esclusiva alla società aggiudicataria con le modalità e gli obblighi disciplinati dalla normativa vigente e dal presente documento.

La società aggiudicataria dovrà migrare sul proprio gestionale la Banca Dati attualmente in uso presso l'Ente e creare un'unica banca dati, in formato aperto e nel rispetto delle linee guida Agid, con la gestione dell'IMU-TASI.

Nello specifico dovranno essere acquisite, importate e bonificate le banche dati T.A.R.I. consegnate dall'Amministrazione al fine di creare un database completo degli oggetti imponibili e dei soggetti passivi.

Gestione ordinaria

Il servizio di gestione ordinaria della T.A.R.I. dovrà prevedere, secondo le modalità concordate con l'Amministrazione, le seguenti attività:

1. acquisizione e data entry denunce e formazione ruolo ordinario T.A.R.I.;
2. emissione degli avvisi di pagamento (spese di notifica a carico dell'Ente);
3. contabilizzazione della riscossione spontanea e rendicontazione dei versamenti;
4. predisposizione dei solleciti di pagamento (spese di notifica a carico dell'Ente);
5. aggiornamento costante di tutte le variazioni dei parametri riguardanti i singoli utenti.

Gestione straordinaria

Il servizio di ricerca evasione del tributo comunale sui rifiuti richiede lo svolgimento, nel rispetto dei modi e termini previsti dalla legge disciplinante la specifica entrata, di un insieme coordinato di attività finalizzato all'aggiornamento e manutenzione della banca dati, all'accertamento di fattispecie di evasione parziale e/o totale, di altre irregolarità, con riguardo alle annualità non ancora scadute in

riferimento alle unità immobiliari presenti nel territorio dell'Ente.

L'obiettivo del servizio è quello di individuare le posizioni contributive a fronte delle quali sia stata omessa la presentazione di regolare denuncia, di nuova iscrizione o di identificare le posizioni per le quali la denuncia sia stata presentata in modo infedele negli elementi che determinano il "quantum" dovuto.

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

L'Aggiudicatario deve effettuare sotto la direzione, il controllo e la collaborazione dell'Ente le attività di seguito indicate:

1. bonifica della banca dati con l'obiettivo di reperire gli identificativi catastali a fronte di quelli che ne siano ancora privi;
2. modifica, negli immobili già denunciati, delle superfici che risultano inferiori all'80% della superficie catastale;
3. formazione degli elenchi degli intestatari/proprietari degli immobili in cui, dal punto di vista catastale, manchino gli elementi necessari a determinare la superficie catastale e conseguente inoltro delle relative richieste ai medesimi, concordando con l'Ente le modalità ed i termini di invio;
4. individuazione delle posizioni da accertare mediante incroci di dati e di verifiche degli elementi dichiarati, anche mediante invio/notifica di questionari/comunicazioni, nonché, ove ritenuto necessario, accertamenti in loco, con preavviso di almeno 10 (dieci) giorni, da effettuarsi con personale debitamente autorizzato, al fine di verificare la regolarità degli elementi dichiarati e/o misurare la superficie calpestabile dei locali e/o delle aree occupati/detenuti relativa sia alle utenze domestiche che non, ed eventuale convocazione dei contribuenti;
5. acquisizione della documentazione presso l'Ente relativamente alla numerazione civica e toponomastica ai fini dell'aggiornamento della banca dati dei numeri civici e degli interni già costituita, attraverso l'attività di censimento e di rilevazione diretta degli accessi per verificare ed eventualmente integrare i dati acquisiti mediante compilazione di una scheda di rilevazione in cui saranno indicati i seguenti campi:
 - ubicazione dell'accesso
 - conduttore/proprietario
 - indicazione tipologia di accesso (unità abitativa/commerciale)
 - numero civico esterno assegnato
 - numero civico esterno preesistente o assente (S.n.c.)
6. gestione di tutte le attività di front office e di back office che riguardano il servizio di recupero evasione del tributo nella misura richiesta dalla dimensione dell'attività;
7. acquisizione delle informazioni e dei dati inerenti alle posizioni da porre in riscossione a seguito

attività di accertamento e recupero evasione;

8. elaborazione dei flussi e predisposizione degli avvisi di accertamento con applicazione delle sanzioni, degli interessi e di ogni altro onere accessorio come determinato dall'Ente (spese di notifica a carico dell'Ente);
9. Effettuazione di tutti gli eventuali adempimenti preparatori degli atti di accertamento, (convocazioni, richieste di dati su soggetti passivi presso gli uffici competenti, sopralluoghi ecc);
10. produzione, stampa e notifica degli avvisi di accertamento per omessa o infedele denuncia con i relativi modelli di pagamento (spese di notifica a carico dell'Ente);
11. creazione delle liste di carico per la formazione, entro i termini regolamentari o di legge, dei provvedimenti di riscossione coattiva, avendo riguardo dei tempi di notifica degli accertamenti esecutivi;
12. predisposizione elenco dei provvedimenti di riduzione, di sospensione o di rimborso ecc. per consentire all'Ente di valutarne preventivamente la motivazione;
13. predisposizione elenco atti di annullamento totale o parziale degli atti di accertamento emessi rivelatisi errati a seguito delle dovute verifiche d'ufficio e/o su impulso di parte per consentire all'Ente di valutarne preventivamente la motivazione;
14. gestione degli atti di annullamento totale o parziale degli atti di accertamento emessi di cui al precedente punto 13) con predisposizione delle relative comunicazioni da inviare al contribuente e conseguente inserimento nel sistema informatico del relativo sgravio;
15. Predisposizione ed invio degli atti di autotutela (rettifiche e annullamenti) mediante risposta da fornire al contribuente richiedente entro e non oltre 30 giorni dal ricevimento dell'istanza.
16. Predisposizioni controdeduzioni in caso di ricorso del contribuente;
17. Rendicontazione sintetica con cadenza mensile dei pagamenti ordinari per voce di contribuzione finalizzata alle imputazioni nella Contabilità del Comune ed analitica (in formato digitale) per contribuente e voce di contribuzione finalizzata ad un controllo puntuale da parte del Comune, secondo schemi concordati con l'ufficio tributi;
18. Rendicontazione con cadenza mensile delle somme riscosse per gli accertamenti sui conti correnti dell'Ente finalizzata alle imputazioni nella Contabilità del Comune ed analitica (in formato digitale) per contribuente e voce di contribuzione finalizzata ad un controllo puntuale da parte del Comune, secondo schemi concordati con l'ufficio tributi;
19. supporto all'Ufficio Tributi per la predisposizione piano economico-finanziario per le tariffe TARI e altri atti amministrativi previsti dalla legge.

In generale l'Aggiudicatario deve tenere allineate ed aggiornate tutte le banche dati, che devono rispettare le linee guida Agid ed essere in formato aperto, deve controllare tutte le fattispecie di evasione con particolare attenzione a quelle che verranno eventualmente segnalate dall'Ente e deve eseguire tutte le elaborazioni che l'Ente richiederà, anche di tipo contabile e statistico.

L'Aggiudicatario deve provvedere anche alla notifica degli atti all'estero secondo le modalità e termini di legge.

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

SERVIZIO GESTIONE ORDINARIA, CANONE UNICO PATRIMONIALE.

Per le attività di gestione del CUP (Canone Unico Patrimoniale), la società dovrà:

1. acquisire le banche dati in possesso del Comune o da questa acquisibili e creare un'unica banca dati integrata con i Tributi Maggiori;
2. emettere e spedire gli avvisi di scadenza di pagamento annuale almeno venti giorni prima della data di scadenza del versamento (spese di notifica a carico dell'Ente)
3. Servizio di front-office per i contribuenti, da attivarsi presso la Sede Municipale;
4. individuare le posizioni contributive irregolari attraverso procedure di incrocio informatico ed eventuali rilevazioni dirette, con emissione degli avvisi di accertamento in tempo reale;
5. predisporre e notificare gli avvisi di accertamento, per tutti gli anni perseguibili per legge, e comunque fino all'ultimo periodo utile perseguibile durante il periodo di affidamento del servizio, nel rispetto delle modalità previste dalla normativa vigente e dal Regolamento Comunale (spese di notifica a carico dell'Ente);

SERVIZIO DI GESTIONE DELLA IMPOSTA DI SOGGIORNO

1. Acquisire e integrare la banca dati, nel rispetto delle linee guida Agid, delle strutture ricettive e dare supporto nella gestione delle denunce, dei pagamenti;
2. Gestire l'emissione dei solleciti di pagamento e relativi Accertamenti per omesso/parziale pagamento;
3. Verificare tramite sistemi di crawling potenziali strutture parzialmente/completamente abusive;

RISCOSSIONE COATTIVA DELLE ENTRATE COMUNALI.

Per riscossione coattiva, si intende l'insieme delle attività finalizzate al recupero del credito, attività che si rendono necessarie a seguito delle operazioni di gestione bonaria dell'accertamento e della riscossione, qualora queste ultime non si concludano con la corretta chiusura della posizione del contribuente. La riscossione coattiva da parte del concessionario proseguirà fino alla sua definizione, anche dopo la scadenza contrattuale per atti emessi e notificati entro la data di scadenza del contratto medesimo, così conservando i poteri e le funzioni proprie dell'Ente concedente.

Tutte le attività del servizio, affidate in regime di concessione, come appresso indicate in linea sintetica, devono intendersi pienamente remunerate e soddisfatte dall'aggio offerto.

Il servizio di riscossione coattiva dovrà essere espletato, garantendo le seguenti attività minime:

1. acquisire le diverse tipologie di carico, rilevazione delle pratiche presso il Comune e formazione lista di carico dei contribuenti morosi ed aggiornamento dei relativi indirizzi;

2. produrre le diverse tipologie di documenti per linea di servizio/tributo;
3. produrre liste/ flussi da utilizzare per la stampa e la notifica;
4. gestire in maniera automatizzata l'intera attività di riscossione coattiva con tracciatura delle singole operazioni su ogni singolo contribuente;
5. gestire la dinamicità dei carichi attraverso eventuali sgravi, sospensioni e revoca sospensioni, rateazioni e revoca rateazioni etc;
6. gestire tutte le attività di front e back office che riguardano l'attività di riscossione coattiva;
7. Istruzione e trattamento delle pratiche (denunce, istanze, rateizzazioni etc.);
8. A seguito della predisposizione, produzione, emissione e notifica degli accertamenti esecutivi (nelle modalità previste dalla legge vigente in materia), con relativi bollettini di pagamento (F24/PagoPa) e concluse le fasi di notifica, decorsi i termini di legge previsti, senza che sia avvenuto il pagamento o la richiesta di rateizzazione, ovvero l'eventuale ricorso con richiesta e concessione della sospensione dell' accertamento esecutivo, l'aggiudicatario dovrà predisporre ed avviare, per conto della stazione appaltante, tutte le procedure esecutive e cautelari previste per legge; a tal proposito l'aggiudicatario effettua, congiuntamente con gli uffici della stazione appaltante, una analisi preliminare sulla solvibilità del debitore al fine di valutare l'utilità, la convenienza e l'opportunità di un procedimento di esecuzione, nonché la natura dello stesso e del rito da seguire.
9. Predisposizione ed invio degli atti di autotutela (rettifiche e annullamenti) mediante risposta da fornire al contribuente richiedente entro e non oltre 30 giorni dal ricevimento dell'istanza.
10. Cura delle procedure coattive successive all'accertamento esecutivo: predisposizione procedure esecutive (fermo amministrativo dei beni mobili registrati, pignoramento presso terzi, pignoramento dei beni mobili, espropriazione presso terzi, iscrizione di ipoteca) con proprio funzionario della riscossione D.L. 112/ 1999 art. 42 e successive modificazioni e integrazioni e/o art. 1, comma 793, della Legge 27 dicembre 2019, n. 160;
11. Gestire le attività cautelari e attività esecutive
12. Notifica dei provvedimenti connessi e consequenziali all' adozione delle procedure coattive
13. Rendicontazione con cadenza mensile delle somme riscosse sui conti correnti dell'Ente per voce di contribuzione finalizzata alle imputazioni nella Contabilità del Comune ed analitica (in formato digitale) per contribuente e voce di contribuzione finalizzata ad un controllo puntuale da parte del Comune, secondo schemi concordati con l'ufficio tributi;
14. Predisposizione dei provvedimenti di annullamento, di riduzione, sospensione o di rimborso ecc;
15. Predisposizione dei provvedimenti di revoca fermo amministrativo ecc;
16. Predisposizioni controdeduzioni in caso di ricorso del contribuente, legali, amministrative e tecnico- contabili in ogni livello e grado di giudizio.

Ulteriori servizi dovranno essere espletati, garantendo le seguenti attività minime:

1. Attivare, esclusivamente presso la sede dell'Ente sita in P.zza Garibaldi- lo sportello dedicato al front-office, (giornate lavorative dal Lunedì al Venerdì) per le attività oggetto del servizio e a supporto informativo dei contribuenti nei differenti adempimenti di natura tributaria con personale full time (36 ore settimanali) adeguatamente formata e personale. La gestione del servizio e del personale saranno a cura dell'aggiudicatario;
2. Acquisizione ed esame delle pratiche presentate dai contribuenti allo sportello con riferimento alle differenti tipologie di entrata;
3. Acquisizione, inserimento e bonifica dichiarazioni presentate dai contribuenti, ed acquisibili tramite le procedure telematiche attraverso il modello unico informatico (MUI) e presentate dai contribuenti in maniera cartacea o tramite PEC;
4. Gestione delle istanze di annullamento/rettifica di atti (richieste di sgravio, istanze di agevolazione, istanze di rateizzazione, richieste di rimborso, ricorsi ecc.);
5. Predisposizione e gestione delle procedure per l'insinuazione in eventuali fallimenti, liquidazioni e concordati preventivi di soggetti debitori;
6. Supporto stesura regolamenti;
7. Supporto adozione delibere tariffarie e adempimenti connessi;
8. Supporto alle attività di previsione gettiti.

La Ditta aggiudicataria potrà richiedere al Comune il discarico di partite da riscuotere a fronte delle quali emergano circostanze che rendano impossibile finalizzare l'esecuzione delle attività di recupero e riscossione dei crediti, quali, a titolo esemplificativo:

1. per tutti gli avvisi di pagamento pregressi emessi dal Comune e trasmessi alla Ditta aggiudicataria per il recupero delle evasioni:
 - se è assente o errato il codice fiscale/partita iva identificativo/a del soggetto debitore, previa effettuazione delle necessarie verifiche e riscontri;
2. per tutti gli avvisi di pagamento ordinari, di accertamento e coattivi:
 - se la persona giuridica debitrice è cessata, fallita e non è possibile effettuare insinuazioni nel fallimento o rivalersi sul titolare o amministratore della stessa oppure se la persona giuridica risulta irreperibile o sconosciuta all'indirizzo riportato sugli archivi SIATEL;
 - se la persona fisica debitrice (contribuente, erede, amministratore ecc) risulta residente nel Comune ed è sconosciuta all'indirizzo di residenza risultante in Anagrafe Comunale;
 - se la persona fisica debitrice (contribuente, erede, amministratore ecc) non è residente nel Comune ed è sconosciuta all'indirizzo di residenza risultante negli archivi SIATEL;
 - se non sono rintracciabili beni mobili e/o immobili del debitore sugli archivi Aci o SIATEL o se su essi sono rilevate precedenti esecuzioni o se esistono soltanto beni gravati da vincolo di impignorabilità ai sensi degli articoli 514 e seguenti C.P.C;
 - negli altri casi in cui il credito non può essere riscosso nonostante l'aggiudicatario abbia posto in essere le iniziative necessarie per la esazione dello stesso, dimostrando e dettagliando le procedure finalizzate a dette iniziative.

Al fine del discarico delle somme la Ditta aggiudicataria dovrà informare l'Ente, anche se in un tempo successivo alla scadenza contrattuale, comunque nel rispetto della tempistica prevista dalla legislazione e normativa vigente, circa le richieste di discarico riportanti in allegato l'elenco delle partite a fronte delle quali sia stata riscontrata la sussistenza di una o più delle circostanze impeditive suddette, producendo, a richiesta, idonea documentazione utile a comprovare gli esiti delle ricerche e degli atti compiuti.

In ogni caso dovrà essere prodotto verbale di motivata infruttuosa esecuzione.

Il Comune entro 30 giorni dalla richiesta di discarico darà comunicazione alla Ditta aggiudicataria delle autorizzazioni e la conferma di discarico o eventuali osservazioni ed indicazioni opportunamente motivate.

In difetto di documentazione giustificativa dell'effettiva inesigibilità l'aggiudicataria risponderà in proprio.

Costituiscono causa di perdita al discarico:

1. vizi e irregolarità compiute nella notifica delle ingiunzioni di pagamento e/o accertamenti esecutivi;
2. vizi di irregolarità compiute nell'ambito della procedura esecutiva;
3. mancata comunicazione di inesigibilità entro i termini per norma previsti dalla notifica delle ingiunzioni.

Le attività descritte sono solo a titolo esemplificativo e l'affidamento deve comprendere qualsiasi attività relativa ai servizi affidati, compreso la predisposizione di tutti gli atti/comunicazioni/ risposta in bozza per la firma del responsabile dell'Ente.

In ogni caso, qualora l'attività svolta richieda invio di atti e/o di comunicazioni all'utenza, sarà cura dell'Aggiudicatario provvedere alle procedure di postalizzazione e/o di notifica, con spese a carico dell'ente, che saranno addebitate agli utenti.

L'Aggiudicatario deve provvedere anche alla notifica degli atti all'estero secondo le modalità e termini di legge.

La procedura di gara si intende in ogni caso riferita a tutte le entrate tributarie che dovessero succedersi nel corso della durata contrattuale per effetto del processo di riorganizzazione dei Tributi Locali in corso.

Le attività di riscossione sia ordinaria che da accertamento rimangono, in capo al Comune di Sorso, mentre la riscossione coattiva sarà effettuata in regime di concessione e dovranno essere realizzate con efficacia ed efficienza, in base al principio di buona fede e correttezza in fase di esecuzione del servizio, osservando scrupolosamente tutte le disposizioni contenute nelle previsioni legislative che regolano il presente documento, nella normativa di settore e nei relativi regolamenti comunali, avendo particolare riguardo alle forme degli atti ed ai termini di prescrizione dei crediti, nell'interesse del Comune e dei contribuenti/utenti, in maniera da non determinare, in alcun modo, atti o comportamenti lesivi dell'immagine e degli interessi del Comune.

La Società si impegna altresì ad uniformare l'erogazione dei servizi ai seguenti principi generali:

- uguaglianza: l'erogazione dei servizi deve essere ispirata al principio di uguaglianza dei diritti

dei cittadini. L'uguaglianza ed il trattamento vanno intesi come divieto di ogni ingiustificata discriminazione;

- imparzialità: la società si comporta, nei confronti dei cittadini e degli utenti secondo criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità;
- continuità: la società garantisce di svolgere le proprie attività in modo regolare e senza interruzioni;
- tutela della privacy: la società adotta ogni misura utile e necessaria alla tutela della privacy del contribuente/debitore così come definite per legge, dai regolamenti e codici deontologici;
- informazione: l'utente ha diritto di accesso alle informazioni in possesso della società che lo riguardano. Il diritto di accesso è esercitato secondo le modalità disciplinate dalla legge 241/90 e successive modificazioni e integrazioni;
- efficienza ed efficacia: il servizio deve essere erogato in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia anche tramite il massimo utilizzo degli strumenti informatici a disposizione della moderna tecnologia. La società adotta tutte le misure idonee e al raggiungimento di tali obiettivi anche utilizzando un principio di proporzionalità nelle procedure esecutive evitando di gravare il debitore ed il Comune con misure e costi non giustificati;
- chiarezza e trasparenza: in base a quanto stabilito dalla Legge 27 luglio 2000 n. 212 la società deve predisporre quanto necessario per assicurare l'effettiva conoscenza da parte dello stesso contribuente/utente degli atti a lui destinati, assumendo iniziative volte a garantire che le istruzioni ed in generale ogni altra comunicazione siano messi a disposizione del contribuente in tempi utili. La società dovrà adoperarsi altresì affinché i documenti e le istruzioni siano comprensibili e i contribuenti possano adempiere alle obbligazioni nelle forme e nei modi meno costosi e più agevoli. Gli atti prodotti dalla società dovranno essere motivati con indicazione dei presupposti di fatto che ne hanno determinato l'emissione.

SUPPORTO ALLA GESTIONE DEL CONTENZIOSO TRIBUTARIO.

La Ditta affidataria del servizio dovrà assicurare a proprie spese l'attività di consulenza legale con proprio legale di fiducia, ovvero l'assistenza tempestiva nella fase del contenzioso che dovesse eventualmente instaurarsi con i contribuenti a seguito dell'emissione degli avvisi di accertamento oggetto del presente affidamento, ai fini di una corretta impostazione dell'istruttoria procedimentale propedeutica e alla costituzione in giudizio ed alla relativa elaborazione della memoria di costituzione.

Art. 3 - DECORRENZA E DURATA

La durata dell'affidamento è di cinque (5) anni, a decorrere dalla data della stipula del contratto, prorogabile per ulteriori anni due.

La durata del contratto in corso di esecuzione potrà essere modificata per il tempo strettamente necessario alla conclusione delle procedure necessarie per l'individuazione del nuovo contraente ai sensi dell'art.106, comma 11 del Codice e comunque per un periodo non superiore a sei (6) mesi per un importo complessivo di €125.000,00. In tal caso il contraente è tenuto all'esecuzione delle prestazioni oggetto del contratto agli stessi, o più favorevoli, prezzi, patti e condizioni.

L'importo degli oneri per la sicurezza da interferenze è pari a €400 Iva e/o altre imposte e contributi di

legge esclusi e non è soggetto a ribasso.

Ai fini dell'art.35, comma 4 del Codice, il valore massimo stimato dell'appalto, è pertanto pari ad € 1.375.400,00 al netto di Iva e/o di altre imposte e contributi di legge.

L'appalto si intenderà risolto di diritto e senza alcuna pretesa a titolo risarcimento qualora nel corso della gestione fossero emanate norme legislative che dovessero prevedere l'abolizione, in tutto o in parte prevalente, dell'oggetto del presente affidamento.

L'affidatario si impegna a garantire l'inizio del servizio entro sessanta (60) giorni dalla comunicazione di aggiudicazione.

Al termine dell'appalto la Ditta aggiudicataria si impegna a consegnare all'Amministrazione tutte le banche dati in formato aperto e tenute in conformità alle linee guida Agid.

Art. 4 – NORME GENERALI

Il servizio, oltre che dalle norme previste dal presente capitolato, è disciplinato dalle disposizioni del Codice Civile e dalla normativa generale in materia di esternalizzazione di servizi pubblici.

La presentazione dell'offerta da parte delle imprese concorrenti equivale a dichiarazione di perfetta conoscenza della vigente normativa ed alla sua incondizionata accettazione, nonché alla completa accettazione del presente capitolato. In particolare, l'aggiudicataria, con la firma del contratto accetta, espressamente, a norma degli artt. 1341 e 1342 del codice civile, tutte le clausole contenute nel presente capitolato.

Art. 5 – CORRISPETTIVO DELL'APPALTO

Il corrispettivo è stabilito ad aggio sull'ammontare complessivamente riscosso.

Gli aggi a base di gara, soggetti a ribasso e al netto di IVA, sono stabiliti nelle seguenti misure:

- 1,50% per la riscossione ordinaria di IMU-TASI-TARI-Canone Unico Patrimoniale-Imposta di Soggiorno
- 25,00% (venticinque) sulle riscossioni derivanti dal servizio di accertamento e riscossione degli omessi e ritardati versamenti, di accertamento delle evasioni e riscossione dei pagamenti effettuati dai contribuenti a fronte degli avvisi di accertamento emessi dalla Ditta aggiudicataria, con riferimento ai tributi TARSU/TIA/TARES/TARI, IMU, TASI, ICP, TOSAP, CUP, IMPOSTA DI SOGGIORNO;
- 9,00% (nove) sulle riscossioni derivanti da procedure coattive.

L'importo complessivo per la durata certa quinquennale dell'appalto viene predeterminato in € 1.250.000,00 oltre Iva

In caso di esercizio dell'opzione di cui all'art. 106, comma 11 del D.lgs. n. 50/2016 viene stimata la spesa di ulteriori €125.000,00, oltre Iva;

L'importo a base di gara è al netto di Iva, nonché degli oneri per la sicurezza dovuti a rischi da interferenze.

L'importo degli oneri per la sicurezza da interferenze è pari a €400 Iva e/o altre imposte e contributi di

legge esclusi e non è soggetto a ribasso.

L'importo complessivo stimato dell'affidamento ai sensi dell'art. 35 co.4 del D.lgs. 18 aprile 2016, n. 50, è pertanto quantificato in €1.375.400,00, oltre Iva

L'importo complessivo per la durata certa quinquennale dell'appalto è stato calcolato moltiplicando gli aggi posti a base di gara pari al 25% (sull'ammontare complessivo degli importi che si stima possano essere riscossi dall'Ente a seguito delle attività di accertamento), al 1,5% (per i servizi di riscossione ordinaria, oggetto del presente affidamento) e al 9% (per le riscossioni derivanti da procedure coattive), da sommarsi all'aggio di accertamento solo se questo è emesso e notificato dall'aggiudicatario nella vigenza del contratto. Ai fini della stima si è tenuto conto del dato medio delle riscossioni ordinarie e da recupero coattivo realizzate dalla scrivente amministrazione negli ultimi tre anni per i tributi interessati e dalle previsioni in stanziamento di bilancio nelle rispettive annualità.

Il corrispettivo della gestione straordinaria del servizio che il Comune riconosce alla società deve essere rapportato all'ammontare complessivamente riscosso in via definitiva sui conti correnti dell'Ente in esecuzione delle attività straordinaria oggetto di affidamento. Si definisce importo effettivamente riscosso quello riferito ai pagamenti effettuati spontaneamente dai cittadini a seguito di avvisi di accertamento.

Il corrispettivo determinato dall'esito della gara non è soggetto ad alcuna variazione per tutta la durata contrattuale. La riscossione degli importi avverrà sui conti correnti del Comune di Sorso.

Ai sensi di quanto disposto dalla legge n. 136/2010 e successive modifiche/integrazioni, tutti i pagamenti effettuati all'appaltatore, per effetto della stipula del contratto di cui all'oggetto, saranno sottoposti alle misure in materia di tracciabilità dei flussi finanziari.

Saranno poste a carico dei contribuenti morosi le spese postali e/o di notifica, gli oneri di riscossione di cui all'art. 1, comma 803, Legge n. 160/2019, nonché le spese proprie della procedura coattiva nella misura prevista dalla Tabella a) e b) del DM 14 aprile 2023 e ss.mm.ii., a beneficio dell'affidatario dei servizi.

Non potranno essere effettuate sospensioni o variazioni peggiorative del servizio per alcuna ragione. Lo stesso deve essere erogato con carattere di regolarità, continuità, efficienza, efficacia e completezza senza possibilità di interruzione alcuna. Casi di funzionamento irregolari o di interruzioni del servizio potranno verificarsi soltanto per scioperi, cause di forza maggiore o esigenze tecniche non prevedibili comunicate per iscritto al Dirigente competente, il quale potrà contestare la fondatezza delle predette esigenze e, contestualmente, ordinare la prosecuzione del lavoro.

L'aggiudicataria, altresì, rinuncia alla revisione del corrispettivo in aumento, rispetto a quello fissato in sede di gara, per tutto il periodo di validità del contratto.

Art. 6 – MODALITA' DI RISCOSSIONE

Tutti i pagamenti, relativamente alle somme poste in riscossione per mezzo dell'attività di supporto svolta dall'Affidatario, eseguiti dai soggetti debitori e/o contribuenti, dovranno affluire su uno o più conti correnti, anche postali, intestati al Comune di Sorso, e dedicati alla sola riscossione delle entrate attinenti al presente appalto di servizio. Competono al Comune sia le spese del conto sia gli interessi.

All'Affidatario sarà garantito l'accesso telematico ai conti correnti di cui sopra per la sola

visualizzazione del saldo e di tutti i movimenti effettuati per consentire allo stesso una dettagliata rendicontazione.

N.B. - Non possono essere accettati pagamenti in contanti. Tutti i pagamenti dovranno essere effettuati attraverso gli strumenti ritenuti idonei (anche MAV, Bollettini telematici, Pago PA) che consentano il versamento sui conti correnti del Comune e garantiscano, allo stesso tempo, la puntuale identificazione, ai fini della rendicontazione, del debitore pagante, del tributo dovuto e della relativa causale di versamento. Le modalità di versamento dovranno essere compatibili con il “Nodo dei Pagamenti-SPC”, di cui al D. Lgs. n. 82/2005 (Codice dell’Amministrazione Digitale) e ss.mm.ii..

Art. 7 – LIQUIDAZIONE DEL CORRISPETTIVO

L’Ente si impegna a liquidare i compensi spettanti all’Aggiudicatario, unitamente all’eventuale rimborso delle spese di notifica, delle spese relative alle procedure cautelari/esecutive, nonché degli oneri di riscossione, entro 60 (sessanta) giorni dalla ricezione della fattura.

Le fatture dovranno contenere l’indicazione dell’aggio, del rimborso spese postali/di notifica (eventualmente anticipate dall’ Aggiudicatario), degli oneri di riscossione e delle spese relative a procedure cautelari/esecutive per tipologia di entrata in caso di sgravio o accertata inesigibilità o di pagamento di quanto dovuto dall’interessato.

Ai fini della liquidazione delle fatture, l’ Aggiudicatario dovrà trasmettere un rendiconto analitico, accompagnato da supporto informatico (ad es. foglio excel), dove per ogni somma riscossa dovrà essere individuata la tipologia di entrata e ogni altra informazione che consenta in modo chiaro e dettagliato il controllo delle singole partite rimosse (esempio: dati debitore, importo somme versate e relativa annualità e distinzione per interessi, sanzioni, spese di notifica, e spese relative alle diverse procedure). Il rendiconto dovrà riportare gli estremi della relativa fattura.

Art. 8 – CONCESSIONE DI POTERI

Il Comune mantiene tutti i diritti, gli obblighi e i poteri inerenti il servizio previsto dal D. Lgs. n. 507/93, D. Lgs. n. 504/92 e Legge 147/2013 e le potestà e pubbliche funzioni per l’esercizio di ogni attività organizzativa e gestionale inerente alle attività oggetto dell’appalto.

L’aggiudicatario opererà in regime di concessione limitatamente agli atti e alle procedure di riscossione coattiva, così trasferendo allo stesso le potestà e le pubbliche funzioni dell’Ente concedente.

Art. 9 – RISOLUZIONE DEL CONTRATTO

Prima del termine naturale dell’affidamento il Comune può procedere alla risoluzione del contratto per colpa dell’aggiudicatario nel caso in cui il medesimo:

- non inizi i servizi in oggetto alla data stabilita dal Comune (salvo impedimenti gravi debitamente comprovati ed accettati dal Comune);
- non allestisca l’ufficio dedicato al servizio secondo le condizioni date;
- interrompa il servizio senza giusta causa;
- commetta gravi inadempimenti rispetto agli oneri ed obblighi contrattuali e, previa diffida da parte del Comune, non provveda a sanarli;

- non provveda ad individuare il personale appositamente dedicato al servizio affidato ed a garantirne la presenza presso la sede dell'ente;
- mancata prestazione, adeguamento e reintegro della cauzione prevista per l'esecuzione del servizio;
- commetta dolo o colpa grave ai danni del Comune o dei contribuenti/utenti nella gestione dei servizi in oggetto;
- venga dichiarato fallito o sottoposto a procedure concorsuali che non assicurino la continuità gestionale.

In tutti i casi previsti dal precedente comma, la risoluzione del contratto costituisce motivo di attivazione della garanzia fideiussoria cauzionale, salvo il recupero del maggior danno.

In caso di decadenza, ma rimanendo ferma la scelta del Comune di continuare la gestione del servizio, il Comune si riserva la possibilità di affidare la gestione del servizio al successivo migliore offerente.

Art. 10 – PERSONALE DIPENDENTE DELL’AFFIDATARIO E ISTITUZIONE DELL’UFFICIO

La ditta aggiudicataria adempie ai servizi di cui in oggetto, con propri capitali, mezzi, personale e con gestione a proprio rischio. L'affidatario, entro trenta giorni dalla sottoscrizione del contratto, dovrà allestire presso la sede del Comune sita in P.zza Garibaldi, l'ufficio con relative postazioni, attrezzature informatiche e personale per lo svolgimento degli adempimenti di propria competenza e per i rapporti con l'utenza. L'ufficio dovrà essere provvisto di recapito telefonico e indirizzo di posta elettronica.

In ogni caso, dovrà essere assicurata una erogazione dei servizi all'utenza presso la sede del Comune di Sorso, P.zza Garibaldi ai contribuenti che non generi disagi ingiustificati e minimizzi i tempi di attesa per l'erogazione del servizio o richiesta informazioni. Deve essere garantito l'accesso al pubblico tutti i giorni lavorativi (dal lunedì al venerdì) dalle ore 09:00 alle ore 12:00 con accesso pomeridiano per un minimo di due giorni a settimana dalle ore 15:00 alle ore 17:00.

Tutto il personale adibito al servizio che agirà sotto la diretta responsabilità della ditta, dovrà essere munito di tesserino di riconoscimento rilasciato dalla ditta medesima. Nei rapporti con il pubblico dovrà usare modi cortesi e mantenere il più stretto riserbo sulle notizie e le informazioni che entreranno nella sua sfera di conoscibilità.

Per lo svolgimento dei servizi affidati l'aggiudicataria dovrà garantire la presenza presso l'Ente di un numero di dipendenti pari ad almeno 4 figure da impiegare full time (36 ore settimanali) e 2 figure da impiegare part time (18 ore settimanali) per garantire l'espletamento del servizio oggetto del presente affidamento. Deve essere garantito l'accesso al pubblico tutti i giorni lavorativi (dal lunedì al venerdì) dalle ore 09:00 alle ore 12:00 con accesso pomeridiano per un minimo di due giorni a settimana dalle ore 15:00 alle ore 17:00.

L'elenco nominativo del personale addetto, e delle corrispondenti mansioni/qualifiche, deve essere trasmesso all'Ente e periodicamente aggiornato, unitamente all'indicazione di un addetto responsabile ai rapporti con gli Uffici Comunali.

Il personale dell'aggiudicataria, durante il servizio, deve mantenere contegno riguardoso e corretto. L'aggiudicataria dovrà richiamare, sanzionare e, se necessario o richiesto per comprovati motivi, sostituire i dipendenti che non osservassero una condotta responsabile ed adeguata alla tipologia del servizio prestato. Le richieste dell'Ente, in questo senso, dovranno essere applicate da parte dell'aggiudicataria entro e non oltre venti giorni, salvo comprovati ed eccezionali motivi che l'aggiudicataria ha l'onere di dimostrare e/o documentare a giustificazione della condotta temporaneamente assunta dal proprio personale nei confronti dell'utenza e/o del personale dell'Ente concedente.

Per l'espletamento dell'incarico, l'affidatario dovrà impiegare unità di personale in possesso dei requisiti di idoneità professionale alle mansioni da svolgere, adeguatamente formato, in grado di garantire il servizio oggetto del presente affidamento. Il personale, assunto in base alle vigenti norme in materia e inquadrato nel rispetto del CCNL del settore di appartenenza dell'affidatario, sarà a completo ed esclusivo carico di quest'ultimo, senza onere di qualsiasi tipo a carico dell'Ente.

Il Comune di Sorso rimarrà estraneo ai rapporti giuridici ed economici che intercorrono tra l'affidatario e il proprio personale, ivi compresi eventuali oneri o costi aggiuntivi dipendenti da rinnovi del CCNL. Eventuali maggiori oneri per il personale derivanti da CCNL o aumenti di organico o variazioni salariali ecc. restano ad esclusivo carico dell'affidatario.

L'affidatario deve provvedere a propria cura e spese alle assicurazioni di legge e all'osservanza di tutte le forme di previdenza stabilite a favore dei prestatori d'opera, escludendo da qualsiasi onere il Comune di Sorso.

Art. 11 – COMPITI DEL'ENTE

Il responsabile del servizio Tributi, unitamente al DEC (Direttore dell'esecuzione del contratto) è tenuto a controllare tutta l'attività dell'aggiudicataria senza che ciò faccia venire meno le responsabilità della stessa sulla conduzione del servizio.

L'ente si impegna a:

- fornire all'aggiudicataria, entro 20 giorni dalla stipula del contratto tutte le banche dati in suo possesso relative ai servizi oggetto dell'affidamento e di quant'altro necessario per la costituzione della base della banca dati;
- comunicare il nominativo dei responsabili comunali referenti per le attività svolte dall'aggiudicataria in relazione al presente capitolato;
- trasmettere tempestivamente copia di regolamenti comunali, delibere tariffarie o qualsiasi altro atto adottato dal Comune utile per lo svolgimento dei servizi;
- mettere a disposizione dell'aggiudicataria ogni e qualsiasi dato reperibile presso gli uffici, interni ed esterni all'Ente, necessario o anche solo utile all'attività dello stesso;
- attivarsi nel limite del possibile, presso le altre Amministrazioni dello Stato ed enti e gestori di pubblici servizi per facilitare l'acquisizione dei dati, cartografie ed informazioni utili all'attività di cui è oggetto il presente affidamento.

Durante la vigenza contrattuale l'Ente, utilizzando il proprio personale, ha la piena facoltà di esercitare in ogni momento gli opportuni controlli, relativamente alla esecuzione del contratto in ogni sua fase.

Nell'occasione il personale dell'aggiudicataria dovrà prestare la propria collaborazione ai fini dell'ispezione.

Art. 12 – MEZZI, MACCHINARI E ATTREZZATURE

Le attività devono essere esercitate dall'aggiudicataria a rischio di impresa, con i propri capitali, mezzi e personale, in regola con la normativa vigente in materia.

L'aggiudicataria dovrà operare sul proprio software gestionale sia per la gestione a supporto che per la gestione della Coattiva e dovrà creare un'unica banca dati Tributi in formato aperto e garantire tramite scambio flussi o web services collegamenti con i gestionali di Contabilità, Protocollo e Demografico attualmente in uso dal Comune di Sorso.

L'Ente è titolare di tutte le banche dati in formato aperto che saranno prodotte durante l'attività oggetto del presente appalto.

Art. 13 – LUOGO DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO

L'aggiudicataria dovrà svolgere le attività in oggetto presso i locali dell'Ente, compresa l'attività di gestione del pubblico.

Art. 14 – MEMORIZZAZIONE DEI DOCUMENTI

L'Aggiudicataria deve raccogliere, conservare e tenere a disposizione la documentazione amministrativa, nonché quella fornita dai contribuenti debitamente archiviata e catalogata secondo l'ordine derivante dall'attività di produzione degli atti.

L'Archiviazione di tutta l'attività amministrativa svolta dall'Aggiudicataria incluse le comunicazioni e rapporti con l'utenza deve avvenire tramite archiviazione digitale. In particolare, l'Aggiudicataria deve provvedere alla scansione e 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 affidamento, quali al solo titolo esemplificativo, ma non esaustivo, dichiarazioni d'imposta, avvisi di pagamento, atti di accertamento, ricevute di recapito e pagamento, memorie difensive etc.

Art. 15 – PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI

L'Aggiudicataria garantisce all'Ente, con la sottoscrizione del contratto, che il trattamento dei dati gestiti per suo conto avviene in piena conformità a quanto previsto dal Regolamento UE 2016 /679 e dal T.U. per la protezione dei dati personali, D. Lgs. 196 del 30/06/2003, ed eventuali integrazioni o successive modificazioni. In particolare, certifica che ai dati trattati sono applicate tutte le misure minime di sicurezza di cui all'Allegato B del citato T.U. e/o quant'altro previsto dalla normativa vigente in materia.

Sarà possibile ogni operazione di auditing da parte dell'Ente attinente alle procedure adottate dall'Aggiudicataria in materia di riservatezza, di protezione di dati e di programmi nonché gli altri

obblighi assunti.

L'Aggiudicataria non potrà conservare copia di dati, di documenti e di programmi dell'Ente, né alcuna documentazione inerente ad essi dopo la conclusione del contratto.

Pertanto, a seguito dell'aggiudicazione viene prevista in sede contrattuale la designazione dell'aggiudicataria quale responsabile esterno del trattamento dei dati personali e verrà definito l'elenco dei trattamenti ricompresi nelle attività affidate all'Aggiudicataria.

Art. 16 – VERIFICHE E CONTROLLI SULLO SVOLGIMENTO DELL’AFFIDAMENTO

L'Ente si riserva, con ampia e insindacabile facoltà e senza che l'aggiudicataria nulla possa eccepire, di effettuare verifiche e controlli circa la perfetta osservanza da parte dell'aggiudicataria di tutte le disposizioni contenute nel capitolato, nel contratto successivo e nell'Offerta presentata in sede di gara.

Nella gestione del servizio l'aggiudicataria opera in modo coordinato con gli uffici comunali, fornendo agli stessi la collaborazione richiesta in base alle proprie competenze.

Il Responsabile competente in materia di tributi, o suo delegato, cura i rapporti con l'affidatario, svolge una funzione di indirizzo e ne sovrintende la gestione, vigilando sul corretto svolgimento del servizio, in applicazione del presente capitolato, e delle norme di riferimento.

Art. 17 – OBBLIGHI DELL’AGGIUDICATARIA

Le attività in capo all'aggiudicataria dovranno essere realizzate a regola d'arte, in base al principio di buona fede e correttezza in fase di esecuzione del contratto, osservando scrupolosamente le forme degli atti ed i termini di prescrizione dei crediti, nell'interesse del Comune e dei contribuenti/utenti, in maniera da non determinare, in alcun modo, atti o comportamenti lesivi dell'immagine e degli interessi del Comune.

L'aggiudicataria dovrà porre a disposizione del Comune tutti i documenti della gestione, sottoporsi a tutti i controlli amministrativi, contabili e tecnici che il Comune riterrà di eseguire per accertare che le attività di riscossione volontaria e/o coattiva vengano svolte in conformità al progetto tecnico presentato in sede di gara e nel rispetto della normativa vigente.

L'aggiudicataria ha l'obbligo di trasmettere al Responsabile comunale competente in materia di tributi, entro il mese di gennaio di ciascun anno, una dettagliata relazione sull'attività svolta nel corso dell'anno precedente, che tenga conto delle attività svolte nel rispetto dei tempi contrattualmente previsti, dei risultati conseguiti in esecuzione del programma di recupero dell'evasione e degli esiti delle azioni di riscossione coattiva. Tale relazione deve altresì consentire il monitoraggio del progetto di gestione che è stato oggetto di valutazione in sede di gara.

Art. 18 – OBBLIGHI AL TERMINE DELL’APPALTO

L'aggiudicataria ha l'obbligo di consegnare al Responsabile comunale competente o suo delegato, alla scadenza contrattuale o entro e non oltre trenta giorni dalla comunicazione di recesso, in caso di

risoluzione anticipata del contratto, ogni dato e documento (avvisi di accertamento emessi e non definiti, ricorsi pendenti, atti insoluti o in corso di formalizzazione, ecc..) che l'aggiudicataria non sia tenuta a custodire presso la propria sede per espressa previsione di legge, con aggiornamento all'ultimo mese di gestione. La riscossione coattiva da parte del concessionario proseguirà fino alla sua definizione, anche dopo la scadenza contrattuale per atti emessi e notificati entro la data di scadenza del contratto medesimo, così conservando i poteri e le funzioni proprie dell'Ente concedente.

Al termine dell'appalto la Ditta aggiudicataria si impegna inoltre a consegnare all'Amministrazione tutte le banche dati in formato aperto e tenute in conformità alle linee guida Agid.

Art. 19 – OBBLIGO DI TRACCIABILITA' FINANZIARIA

In attuazione degli obblighi previsti dalla Legge n.136/2010 l'aggiudicataria dichiara di assumere tutti gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla legge in oggetto.

L'aggiudicataria si obbliga a comunicare alla stazione appaltante gli estremi identificativi del conto corrente dedicato al presente affidamento nei termini di cui all'Art. 3, comma 7, della Legge 13 agosto 2010, n. 136 e ss.mm.ii. e assume l'obbligo di tracciabilità dei flussi finanziari.

Le parti danno atto che le transazioni del presente contratto dovranno transitare solo ed esclusivamente per mezzo di banche ovvero della società Poste Italiane S.p.A. e che il presente contratto può essere risolto in attuazione dell'Art. 1456 c.c. laddove il Comune ritenga di avvalersi della clausola risolutiva espressa allorquando le transazioni oggetto del contratto vengano effettuate senza l'utilizzo di banche o della società Poste Italiane S.p.A.

Art. 20 – CAUZIONE DEFINITIVA

A garanzia del corretto adempimento degli oneri ed obblighi, derivanti dall'affidamento del servizio oggetto di gara e del capitolato d'oneri e dell'eventuale risarcimento danni, l'aggiudicataria è tenuta a costituire, prima della stipulazione del contratto, una cauzione definitiva secondo gli importi e modalità previsti dall'Art. 103 del D.Lgs. n.50/2016.

Pertanto, l'aggiudicataria dovrà costituire cauzione definitiva tramite polizza assicurativa o fideiussione bancaria o rilasciata da intermediari finanziari iscritti nell'elenco speciale di cui all'art. 106 del D.Lgs. 385/1993, prevedendo espressamente la rinuncia al beneficio della preventiva escussione del debitore principale di cui all'art.1944, secondo comma del Codice Civile, delle eccezioni di cui all'art.1945 del Codice Civile e della decadenza di cui all'art.1957 del Codice Civile. La polizza o fideiussione dovrà prevedere l'operatività della garanzia entro quindici giorni, a semplice richiesta scritta della stazione appaltante, senza richiedere prove o documentazioni dell'inadempimento che ha dato luogo all'escussione della cauzione.

Resta salva la facoltà del Comune di esperire ogni altra azione nel caso la cauzione risultasse insufficiente.

Qualora l'Amministrazione si avvalga in tutto o in parte della cauzione, la stessa deve essere ripristinata entro venti giorni dal ricevimento della richiesta da parte dell'Amministrazione stessa.

La cauzione verrà svincolata quando le parti avranno regolato, in modo definitivo, ogni conto o partita

in sospeso derivante dall'esecuzione del contratto e verrà restituita all'aggiudicataria in seguito a provvedimento di svincolo.

Art. 21 – ASSICURAZIONE A CARICO DELL'AGGIUDICATARIA

L'aggiudicataria è responsabile di qualsiasi danno causato nella gestione dell'affidamento, sia a terzi, sia al Comune, sollevando altresì il Comune da ogni responsabilità diretta e/o indiretta, sia civile che penale; sono compresi sia danni alle persone sia alle cose, nonché quelli di natura esclusivamente patrimoniale, per qualunque causa dipendente dal servizio assunto.

In relazione a quanto sopra la stessa aggiudicataria è obbligata a stipulare polizza assicurativa per rischi di responsabilità civile con idonea compagnia assicurativa.

TITOLO II – MODALITA' OPERATIVE DEL SERVIZIO

ART. 22 – GESTIONE E RENDICONTAZIONI CONTABILI DEGLI ATTI EMESSI E DEGLI INCASSI

Relativamente all'attività di rendicontazione degli atti emessi e delle procedure eseguite, l'aggiudicataria deve consentire all'Ente, di visualizzare in qualsiasi momento, per ciascuna tipologia di entrata o per ciascuna lista di carico o per ciascun accertamento di bilancio, i dati relativi a:

- situazione generale e dettagliata degli atti emessi (avvisi di pagamento, solleciti, accertamenti);
- situazione debitoria e procedurale di ogni singolo contribuente.

Le rendicontazioni sopradescritte devono essere analitiche circa lo stato degli atti inviati e/o notificati (con l'indicazione di tutti i dati relativi alla notificazione e delle cause della mancata notificazione), dei rimborsi, dello stato delle eventuali procedure concorsuali o di liquidazione intervenute, delle rateazioni concesse, degli atti scaricati ed annullati, degli atti pagati.

L'aggiudicataria deve consentire all'Ente di visualizzare in qualsiasi momento, per ciascuna tipologia di entrata ed annualità di bilancio (corrispondente al l'annualità di emissione delle ingiunzioni), l'importo aggiornato del totale dei suddetti atti. Tale importo dovrà essere sempre aggiornato sulla base degli atti annullati totalmente o parzialmente e degli sgravi emessi.

Relativamente all'attività di rendicontazione dei versamenti effettuati dai soggetti obbligati al pagamento.

A tal fine l'Aggiudicataria deve:

- acquisire i flussi di versamento provenienti da conti correnti con periodicità almeno settimanale e comunque concordata con l'Ente. Per i versamenti effettuati tramite modello unificato dovrà acquisire i flussi dei versamenti provenienti dall'Agenzia delle Entrate con periodicità almeno settimanale;
- provvedere alla registrazione dei pagamenti sul proprio sistema informatico entro i tre giorni lavorativi successivi e alla riconciliazione dei pagamenti (compresi i bollettini bianchi e i bonifici e gli eventuali versamenti eseguiti sul conto di tesoreria) presenti in banca dati. Al fine

di garantire la corretta e completa riconciliazione degli incassi, di consentirne la rendicontazione e di ridurre al minimo i pagamenti non riconciliati, l'aggiudicataria deve mettere in atto tutte le attività a ciò necessarie, informatiche e all'occorrenza manuali;

- consentire all'Ente di visualizzare a sistema una rendicontazione dettagliata, per ciascun flusso di versamento, che permetta la regolarizzazione contabile degli incassi in bilancio. Tale rendicontazione dovrà contenere almeno l'indicazione della tipologia di entrata (es. tassa/imposta/provento, quota tributo provinciale, quota maggiorazione servizi indivisibili, sanzioni, interessi recupero spese etc.), dell'annualità di riferimento, del capitolo di bilancio, del numero di accertamento di bilancio, di un'eventuale eccedenza nei pagamenti e di ogni altra informazione che possa essere ritenuta utile dall'Ente per la regolarizzazione degli incassi;
- consentire all'Ente di visualizzare a sistema una rendicontazione dettagliata degli incassi relativi agli accertamenti esecutivi per TARSU/TIA/TARES/TARI, IMU, TASI, ICP, TOSAP, ENTRATE EXTRATRIBUTARIE;
- consentire all'Ente di visualizzare, in qualsiasi momento, una situazione aggiornata e puntuale dell'andamento delle riscossioni di propria competenza, distinta per annualità.

ART. 23 – GESTIONE DEL RAPPORTO CON I CITTADINI ED UTENTI

L'Aggiudicataria deve attivare un servizio di front -office con risorse dedicate ed adeguatamente formate nell'ambito della specifica normativa disciplinante l'oggetto di affidamento e sul contesto dell'Ente, nonché nell'ambito di tutti i processi collegati all'attività di gestione del tributo e dei sistemi informativi di gestione delle banche dati tributarie, in modo da garantire un'efficace, corretta, e tempestiva informazione all'utenza.

Gli sportelli dell'Aggiudicataria dovranno essere aperti al pubblico secondo le modalità concordate con il Comune. Il servizio al pubblico dovrà essere garantito per tutta la durata dell'affidamento con un numero adeguato di personale, che possa interloquire anche con utenza straniera (almeno lingua inglese).

Eventuali chiusure al pubblico, per motivate e particolari esigenze devono sempre essere preventivamente concordate con l'Ente e conseguentemente ne deve essere data adeguata e diffusa informazione all'utenza anche attraverso il sito istituzionale dell'Ente.

L'Assistenza al cittadino deve prevedere anche la gestione di una apposita casella di posta elettronica alla quale il cittadino potrà inoltrare eventuali richieste.

ART. 24 – GESTIONE DEL CALL CENTER

L'Aggiudicataria deve attivare un servizio di call center con risorse dedicate ed adeguatamente formate nell'ambito della specifica normativa disciplinante l'oggetto di affidamento, nonché nell'ambito di tutti i processi collegati all'attività di gestione del tributo e dei sistemi informativi di gestione delle banche dati tributarie, in modo da garantire un'efficace, corretta, e tempestiva informazione ai contribuenti che contattano (con chiamate da numero fisso).

Il servizio deve essere attivo dal lunedì al venerdì. Gli orari devono essere concordati con l'Ente al fine di renderli maggiormente omogenei con quelli adottati per altri servizi al pubblico o per esigenze

contingenti.

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

ART. 25 – GESTIONE DEI RIMBORSI

Entro i termini previsti dall'art. 1, comma 164, L. 296/2006 e ss.mm.ii, il contribuente che avesse versato in eccesso somme non dovute, può presentare motivata istanza di rimborso.

L'Aggiudicataria a tal fine deve:

- acquisire, anche allo sportello, le istanze presentate dai contribuenti e registrarle sul sistema informatico; verificare la legittimità e la fondatezza dell'istanza di rimborso richiesto e della eventuale documentazione allegata;
- istruire la pratica in tempo utile per consentire all'Ente di effettuare il rimborso entro i termini previsti dalla normativa vigente e comunque non oltre centottanta giorni dalla data di presentazione dell'istanza;
- aggiornare la banca dati delle denunce e/o dei versamenti laddove i dati presenti non siano rispondenti a quelli proposti dal contribuente, corredati da eventuale ed adeguata documentazione, e, comunque accertati come corretti;
- inserire l'esito in banca dati (Accolto o Respinto) con l'aggiunta di note esplicative sull'istruttoria seguita; predisporre, secondo le modalità e termini concordati con l'Ente l'elenco dei rimborsi rigettati, e di quelli accolti con indicazione del relativo importo da rimborsare, compresi eventuali interessi, se dovuti; l'elenco dei rimborsi accolti, che deve essere consegnato all'Ente per la predisposizione del provvedimento amministrativo del mandato di rimborso, deve indicare distintamente la quota di tributo provinciale per l'esercizio delle funzioni di tutela, protezione ed igiene dell'ambiente di cui all'art. 19 del D. Lgs. 30 dicembre 1992, n. 504 e gli eventuali interessi;
- predisporre, stampare, imbustare i provvedimenti di accoglimento del rimborso da notificare ai contribuenti per i quali è stata accolta la richiesta totalmente o parzialmente. Tale comunicazione da inviare, con oneri a carico dell'Aggiudicataria, tramite raccomandata A/R o con altre modalità concordate con l'Ente prevista dalla normativa vigente (es. PEC), deve contenere dettagliata motivazione circa l'accoglimento del rimborso totale o parziale;
- predisporre, stampare, imbustare le comunicazioni di diniego da inviare ai contribuenti per i quali non è stata accolta la richiesta. Tale comunicazione da notificare tramite raccomandata A/R o con altra modalità concordata con l'Ente prevista dalla normativa vigente (es. PEC), deve contenere dettagliata motivazione circa il diniego;
- acquisire in maniera informatizzata le ricevute di ritorno ed ogni altra informazione rilevante ai fini di ogni singola posizione tributaria che consentirà il costante aggiornamento della banca dati dell'Ente;
- acquisire in maniera informatizzata il dato relativo all'avvenuto pagamento del rimborso che consentirà l'aggiornamento della banca dati dell'Ente.

ART. 26 – GESTIONE DELLE RATEIZZAZIONI

L'Aggiudicataria deve gestire, sulla base delle linee guida e delle norme regolamentari dell'Ente, le istanze di rateazione.

A tal fine deve:

- acquisire, anche allo sportello, le istanze presentate dai contribuenti e registrarle sul sistema informatico; istruire la corrispondente pratica per determinare l'accettazione o il diniego della rateazione, nel rispetto dei Regolamenti vigenti;
- comunicare al contribuente il risultato dell'istruttoria ed in caso di accettazione trasmettergli il piano di rateazione; a ciascuna comunicazione devono essere allegati modelli precompilati in tutte le loro parti per consentire al contribuente il pagamento di ciascuna rata;
- sospendere tutti gli atti previsti dall'iter di riscossione in capo al soggetto a cui è stata accolta la rateizzazione fino a quando rispetta il piano di rateazione;
- monitorare l'andamento degli incassi delle rate;
- attivare, in caso di mancato pagamento in base a quanto definito dalle linee guida e delle norme regolamentari dell'Ente, il procedimento di revoca del piano di rateazione;
- revocare nel sistema informatico la sospensione dell'iter di riscossione;
- comunicare al contribuente la revoca del piano di rateazione ed il residuo importo a suo debito.

Sarà cura dell'Aggiudicataria provvedere alle procedure di inoltro/notifica di tutte le comunicazioni/provvedimenti emessi.

ART. 27 – ANALISI E STATISTICHE

L'Aggiudicataria deve consentire la produzione di un ampio ventaglio di statistiche riferite a tutte le informazioni delle singole liste di carico. Tali informazioni devono essere esportabili in formato excel e/o open office (foglio elettronico) per consentire successive elaborazioni a cura dell'Ente.

L'Aggiudicataria deve consentire di mostrare tutte le posizioni debitorie di un contribuente (identificato per codice fiscale) indipendentemente dalla lista di carico e dal tipo di tributo/provento.

ART. 28 – PENALITÀ PER VIOLAZIONI DEGLI OBBLIGHI CONTRATTUALI

Se durante il periodo dell'affidamento del servizio fossero constatate e contestate inadempienze, rispetto alle disposizioni deducibili dal presente capitolato o comunque nelle disposizioni da esso richiamate, e fatto salvo il diritto dell'aggiudicataria a presentare proprie controdeduzioni, si procederà all'applicazione di penalità da determinare con provvedimento dirigenziale per inadempienze contrattuali, di cui si elenca la seguente casistica:

- penalità da euro 100,00 ad euro 500,00, determinata dal Dirigente competente in materia di tributi o suo delegato, per ciascuna violazione per infrazioni all'obbligo di riservatezza e segreto d'ufficio, fatto salvo il maggior danno;

- penalità pari ad euro 10.000,00 per mancata consegna della documentazione dovuta alla scadenza contrattuale o in caso di risoluzione anticipata dell'affidamento;
- penalità da un minimo di euro 500,00 ad un massimo di euro 1.000,00, determinata dal Dirigente competente in materia di tributi o suo delegato, per il mancato rispetto degli obblighi derivanti dalle prestazioni di cui al progetto tecnico attraverso il quale il contraente ha conseguito l'aggiudicazione;
- penalità di euro 1.000,00 per mancata trasmissione al dirigente comunale competente in materia di tributi, entro il mese di gennaio di ciascun anno, di una dettagliata relazione sull'attività svolta nel corso dell'anno precedente. Tale relazione deve altresì consentire il monitoraggio del progetto di gestione che è stato oggetto di valutazione in sede di gara.
- Per ogni violazione agli obblighi derivanti dal presente capitolato e/o per ogni giorno di ritardo rispetto alle scadenze nello stesso indicate verrà determinata e applicata dal Dirigente competente in materia di tributi o suo delegato una penalità nella misura variabile da un minimo di €100,00 ad un massimo di €500,00 per ogni violazione contestata e/o giorno di ritardo.
- Per ogni altra fattispecie non contemplata la penale verrà determinata dal Dirigente competente in materia di tributi o suo delegato nella misura variabile da un minimo di €100,00 fino ad un massimo dell'1% del deposito cauzionale.

Il credito dell'Ente si considererà divenuto comunque inesigibile per causa imputabile all'Aggiudicataria nei seguenti casi oltre a quelli previsti per legge tra le cause di perdita di diritto al scarico:

mancato rispetto imputabile all'Aggiudicataria dei termini di legge per la notificazione degli atti; L'applicazione della penale non preclude al Comune la possibilità di mettere in atto altre forme di tutela.

TITOLO III – DISPOSIZIONI FINALI ART. 29 – SPESE CONTRATTUALI

Sono a carico dell'Affidatario tutte le spese inerenti e conseguenti lo svolgimento del servizio di cui al presente capitolato d'oneri, comprese tutte le spese contrattuali;

Il contratto sarà sottoscritto in forma pubblica amministrativa.

Altresì, sono a carico dell'aggiudicatario le spese relative alla pubblicazione obbligatoria dell'Avviso e del bando, secondo quanto riportato nell'apposita determinazione a contrarre, le quali dovranno essere rimborsate alla stazione appaltante entro 60 giorni dall'aggiudicazione, a pena di esclusione.

ART. 30 – CONTROVERSIE

Per tutte le controversie che eventualmente dovessero insorgere tra il Comune e l'Affidatario sulla validità, efficacia, interpretazione, corretta esecuzione del presente capitolato e del relativo contratto e suo scioglimento, qualora le stesse non trovino soluzione in via bonaria, o con l'istituto della "mediazione" ai sensi dell'Art. 17-bis nel D.Lgs. n. 546/1992, saranno devolute alla competenza del giudice ordinario, presso il Foro di Sassari.

ART. 31 – NORME DI RINVIO

Per quanto non previsto nel presente capitolato e nel disciplinare di gara e a completamento delle disposizioni in esso contenute si fa espresso rinvio alle leggi e alle disposizioni vigenti in materia, nonché a quelle civilistiche, contrattuali e ai Regolamenti e agli atti di approvazione delle tariffe comunali.

ART. 32 – DOMICILIO

Le parti contraenti eleggono domicilio, agli effetti del presente contratto, presso la Sede Municipale di Sorso. Ogni variazione del domicilio dell'aggiudicataria deve essere preventivamente comunicata al Comune di Sorso.