



CAPITOLATO SPECIALE

AFFIDAMENTO IN REGIME DI CONCESSIONE DEL SERVIZIO DI RISCOSSIONE COATTIVA DELLE ENTRATE COMUNALI

Sezione I	3
NORME GENERALI	3
Art. 1 – OGGETTO DELL’AFFIDAMENTO	3
Art. 2 – DURATA DELLA CONCESSIONE	3
Art. 3 – VALORE DELLA CONCESSIONE	3
Art. 4 – MODALITA’ DI AFFIDAMENTO E CRITERI DI AGGIUDICAZIONE	4
Art. 5 – CORRISPETTIVO DEL SERVIZIO	5
Sezione II	7
DISCIPLINA SPECIFICA DELLE ATTIVITÀ DA AFFIDARE	7
Art. 6 – MODALITA’ DI GESTIONE DELLA RISCOSSIONE COATTIVA	7
Art. 7 – RISCOSSIONI	8
Art. 8 – ATTIVITA’ ED OBBLIGHI DEL COMUNE	8
Art. 9 – OBBLIGHI DEL CONCESSIONARIO	9
Art. 10 – ATTIVITA’ E ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO	11
Art. 11 – DISCARICO PER INESIGIBILITA’	21
Sezione III	23
Art. 12 – LIQUIDAZIONE CORRISPETTIVO DEL SERVIZIO	23
Art. 13 – SERVIZI AGGIUNTIVI	23
Art. 14 – PERSONALE DIPENDENTE	23
Art. 15 – CODICE DI COMPORTAMENTO DEI DIPENDENTI	24
Art. 16 – CLAUSOLA SOCIALE	24
Art. 17 – VERIFICHE E CONTROLLI SULLO SVOLGIMENTO DEL CONTRATTO	24
Art. 18– RESPONSABILITA’ VERSO TERZI	25
Art. 19 DIVIETO DI SUBCONCESSIONE E DI CESSIONE DEL CONTRATTO	25
Art. 20 – ESECUZIONE D’UFFICIO	26
Art. 21 – OBBLIGHI SUCCESSIVI ALLA SCADENZA DEL CONTRATTO	26

Art. 22 – DECADENZA	27
Art. 23 – FACOLTA' SI SCORRIMENTO DELLA GRADUATORIA IN CASO DI FALLIMENTO, RISOLUZIONE O DECADENZA.....	28
Art. 24 – REVOCA DELLA CONCESSIONE E CLAUSOLE DI RISOLUZIONE	28
Art. 25 – PRESTAZIONI AGGIUNTIVE E MODIFICHE CONTRATTO	29
Art. 26 - RIEQUILIBRIO DEL CONTRATTO E REVISIONE DEL PREZZO.....	29
Art. 27 – PENALI.....	29
Art. 28 – CAUZIONE DEFINITIVA.....	31
Art.29 – TRACCIABILITA' DEI FLUSSI FINANZIARI	32
Art. 30 – RISERVATEZZA.....	32
Art. 31 - TRATTAMENTO DEI DATI	32
Art. 32 – TUTELA DELLE PERSONE E DI ALTRI SOGGETTI RISPETTO AL TRATTAMENTO DI DATI PERSONALI (Reg. UE 2016/679)	32
Art. 33 – CONTROVERSIE.....	33
Art. 34 – SPESE CONTRATTUALI E FORMA CONTRATTO.....	33
Art. 35 – NORME DI RINVIO	33

Sezione I NORME GENERALI

Art. 1 – OGGETTO DELL’AFFIDAMENTO

1. Il presente capitolato ha per oggetto l’affidamento della riscossione coattiva di tutte le entrate comunali, sia tributarie che patrimoniali, del Comune di Soragna, in regime di concessione.
2. E’ compresa nel presente affidamento la riscossione coattiva delle entrate riferite anche ad anni precedenti al contratto di cui al presente capitolato, che non siano ancora riscosse state riscosse dal Comune.
3. Con il contratto di cui al presente capitolato vengono trasferite al soggetto aggiudicatario tutte le pubbliche funzioni inerenti alla riscossione coattiva delle entrate del Comune. L’aggiudicatario sarà il soggetto legittimato ad emettere gli atti di riscossione coattiva e ad attivare le conseguenti procedure cautelari/esecutive, avvalendosi delle potestà pubblicistiche che le normative vigenti riconoscono in capo al Comune, potestà da intendersi trasferite e/o delegate al concessionario per effetto del contratto stesso.

Art. 2 – DURATA DELLA CONCESSIONE

1. La concessione dell’attività di riscossione coattiva delle entrate comunali ha durata di 60 mesi e decorrerà dalla data di stipula del contratto, o in caso di necessità ed urgenza, dall’esecuzione del contratto in via d’urgenza ex art. 17 comma 9 del D. Lgs. n. 36/2023, previa costituzione del deposito cauzionale, anche in pendenza della stipulazione del contratto.
Il contraente è in ogni caso tenuto a garantire la continuità del servizio anche dopo la scadenza, alle stesse condizioni in essere a tale data e fino ad un nuovo affidamento agli stessi patti e condizioni fino al completamento della procedura ed in ogni caso fino al subentro del nuovo gestore.
2. L’ente provvederà alla consegna delle liste di carico nei 60 mesi oggetto di concessione. In particolare, relativamente alla riscossione coattiva, il concessionario dovrà portare a termine il servizio di riscossione coattiva effettuando l’incasso e/o le relative attività cautelari/esecutive affidate al medesimo nonché definendo ogni attività connessa e conseguente fino alla presentazione delle comunicazioni d’inesigibilità. Per ogni lista di carico consegnata ogni anno, il concessionario dovrà concludere ogni procedimento entro il 31 dicembre del terzo anno da determinare con le stesse modalità di cui all’art. 5 comma 6.
3. Entro i successivi 6 mesi il Concessionario, a conclusione di ogni attività, presenterà le relative comunicazioni di inesigibilità ed entro 12 mesi dalla presentazione delle stesse, l’Ente effettuerà i controlli sull’operato del concessionario e riconoscerà l’eventuale discarico.
4. Al termine dell’affidamento il soggetto aggiudicatario si impegna affinché il passaggio avvenga con la massima efficienza e senza arrecare pregiudizio allo svolgimento del servizio.
5. Il Concessionario garantisce alla cessazione del contratto, senza oneri a carico del Comune, la migrazione completa di dati, metadati e documenti memorizzati nel proprio sistema informatico gestionale all'interno di altro sistema informatico individuato dall'Amministrazione. L'aggiudicatario assicura la possibilità di estrarre in qualsiasi momento una copia completa in formato aperto e documentato di dati, metadati e documenti memorizzati nel sistema offerto.

Art. 3 – VALORE DELLA CONCESSIONE

1. Il valore dell’affidamento è di euro € 83.643,56 ed è stato determinato a norma dell’art. 179 del d.lgs. 36/2023 quale corrispettivo oggetto della convenzione comprensivo di tutti gli elementi indicati al comma 3 della disposizione sopra citata.
2. La determinazione della base di gara si basa sugli aggi e compensi presunti spettanti all’aggiudicatario, secondo il piano economico-finanziario (PEF) quinquennale con il seguente andamento presunto.

Periodo	Carico presunto	Incassi da riscossione coattiva	Aggio sull'incassato da riscossione (a) 9,5%	rimborso spese inesigibili 50% (b)	rimborso spese b.f. (c)	Totale Valore di concessione (a + b + c)
2026	€ 247.000,00	€ 51.344,68	€ 4.877,74	€ 0,00	€ 460,00	€ 5.337,74
2027	€ 247.000,00	€ 91.279,42	€ 8.671,55	€ 0,00	€ 2.620,00	€ 11.291,55
2028	€ 247.000,00	€ 114.099,28	€ 10.839,43	€ 1.434,00	€ 7.335,00	€ 19.608,43
2029	€ 164.000,00	€ 97.291,78	€ 9.242,72	€ 1.434,00	€ 7.145,00	€ 17.821,72
2030	€ 164.000,00	€ 84.218,83	€ 8.000,79	€ 1.434,00	€ 6.245,00	€ 15.679,79
2031	€ 0,00	€ 42.211,75	€ 4.010,12	€ 828,00	€ 4.020,00	€ 8.858,12
2032	€ 0,00	€ 15.349,66	€ 1.458,22	€ 828,00	€ 2.760,00	€ 5.046,22
	€ 1.069.000,00	€ 495.795,40	€ 47.100,56	€ 5.958,00	€ 30.585,00	€ 83.643,56

3. I valori posti a base di gara, su cui effettuare il ribasso, in termini percentuali, sono costituiti:
- dalla percentuale del 9,50%, a titolo di compenso, sull'importo effettivamente riscosso (al netto di spese di notifica e di procedure esecutive), IVA esclusa;
 - dal 50% delle misure previste dal DM 14 aprile 2023 e s.m.i. in materia di rimborso al Concessionario delle spese di notifica e delle spese relative alle procedure cautelari ed esecutive rilevatesi infruttuose; in tale ipotesi dovrà essere offerto un ribasso espresso in un unico valore percentuale rispetto alla base di gara fissata al 50%.
Non soggetti a ribasso sono anche i rimborsi spese di notifica e per procedure cautelari ed esecutive sulle pratiche andate a buon fine.
4. Nella costruzione del Piano economico finanziario (PEF) si è comunque tenuto a riferimento l'andamento della riscossione per il periodo 2019-2025:

TIPOLOGIA	NUMERO PRATICHE	TOTALE DEI CARICHI	TOTALE DEGLI SGRAVI	TOTALE PAGATO	SOMMA DI CARICO NETTA	%
CANONE LAMPADE VOTIVE	74	1.749,73 €	0,00 €	831,60 €	1.749,73 €	47,53%
IMPOSTA COMUNALE SUGLI IMMOBILI	704	729.420,68 €	6.466,73 €	364.523,06 €	722.953,95 €	50,42%
MENSA SCOLASTICA	270	54.300,56 €	0,00 €	14.437,58 €	54.300,56 €	26,59%
NIDO D'INFANZIA	1	403,54 €	0,00 €	403,54 €	403,54 €	100,00%
RECUPERO SPESE CIMITERIALI	8	6.310,17 €	0,00 €	1.255,24 €	6.310,17 €	19,89%
SANZIONI AMMINISTRATIVE	5	1.266,00 €	0,00 €	200,00 €	1.266,00 €	15,80%
TASSA RIFIUTI	1.164	498.245,09 €	5.016,93 €	157.146,34 €	493.228,16 €	31,86%
TASSA SUI SERVIZI INDIVISIBILI	677	75.028,33 €	15,30 €	41.944,69 €	75.013,03 €	55,92%
TAXI SOCIALE	3	115,39 €	0,00 €	50,00 €	115,39 €	43,33%
TRASPORTO SCOLASTICO	75	8.239,38 €	0,00 €	2.514,61 €	8.239,38 €	30,52%
VIOLAZIONI AL CODICE DELLA STRADA	265	290.537,79 €	0,00 €	17.676,42 €	290.537,79 €	6,08%
TOTALE COMPLESSIVO	3.246	1.665.616,66 €	11.498,96 €	600.983,08 €	1.654.117,70 €	36,33%

Art. 4– MODALITA' DI AFFIDAMENTO E CRITERI DI AGGIUDICAZIONE

- Le modalità di svolgimento del servizio sono analiticamente descritte nella Sezione II del presente capitolato, distintamente per ciascun gruppo di attività.
- La presente concessione non è soggetta alla predisposizione del Documento Unico di Valutazione dei Rischi di Interferenze, ai sensi dell'art. 26, c. 3 bis, del D. Lgs. 9 aprile 2008 n. 81 in quanto il servizio non viene svolto presso la sede comunale. Gli oneri per la sicurezza da interferenza di cui all'art. 108 comma 9 del D. Lgs. n. 36/2023 sono pari a zero.

3. Non è da escludersi, nel corso dell'esecuzione dell'appalto, l'interferenza tra appaltatore e subappaltatori e/o ditte esterne e/o fornitori che saranno opportunamente valutate al momento. Qualora nel corso dell'esecuzione del servizio dovessero emergere rischi interferenziali, questi dovranno essere immediatamente segnalati dall'aggiudicatario all'Amministrazione aggiudicatrice che, nei casi previsti, provvederà a predisporre il D.U.V.R.I. con le modalità previste dalla normativa vigente.
4. Nel caso in cui l'amministrazione comunale chieda di svolgere il servizio presso una propria sede metterà a disposizione il proprio Piano di evacuazione degli immobili.
5. L'equilibrio economico-finanziario del contratto di concessione è dimostrato dal piano economico finanziario (PEF) allegato all'offerta. E' prevista una revisione del Piano Economico Finanziario (PEF) al ricorrere delle condizioni di cui all'art. 192 D. Lgs 36/2023.
6. Si precisa che la concessione verrà esperita mediante procedura aperta, ai sensi dell'art. 71 del D.Lgs. 36/2023, e sarà aggiudicata con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa, ai sensi dell'art. 108, c. 2, del D.Lgs. 36/2023, individuata sulla base del miglior rapporto qualità/prezzo, secondo i criteri di valutazione dell'offerta tecnica riportati nel bando di gara.

Art. 5 – CORRISPETTIVO DEL SERVIZIO

1. Il corrispettivo spettante al soggetto aggiudicatario per lo svolgimento del servizio affidato, in termini di aggio sulle riscossioni effettuate è fissato sulla base di quanto indicato in sede di offerta economica.
2. L'aggio è calcolato:
 - a. esclusivamente sulle somme incassate a seguito di atti emessi dall'aggiudicatario e divenuti definitivi e non impugnabili (sono dunque escluse le somme incassate a seguito di atti emessi dall'amministrazione o dal precedente gestore del servizio) comprensive di sanzioni ed interessi di qualsiasi natura (legali, di mora ecc.) e degli oneri di riscossione di cui all'art. 1 comma 803, lettera a) della legge 160/2019.
 - b. Con esclusione dalla base di applicazione dell'aggio stesso delle spese di notifica e per procedure esecutive e cautelari.
3. L'aggio come determinato in sede di gara resta fisso e invariabile per tutta la durata della concessione, e si intende comprensivo di tutti i costi sopportati dal concessionario per il corretto svolgimento del servizio, come disciplinato dal presente capitolato, fatta eccezione per il rimborso delle spese anticipate e non recuperate per fatto imputabile all'ente.
4. L'aggio posto a base di gara è comprensivo di qualsiasi spesa di qualunque natura inerente alla gestione del servizio, con esclusione di qualsiasi altro compenso o rimborso spese. I compensi previsti a titolo di corrispettivo e posti a base di gara sono i seguenti:

a) Riscossione coattiva: Aggio sulle riscossioni effettive come sopra definite al punto 2	9,50 %
b) Rimborso spese previste dal DM 14/04/2023 su crediti inesigibili	50%
c) Rimborso spese di notifica e per procedure cautelari ed esecutive previste dal D.M. 14.04.2023 e smi su crediti andati a buon fine (non soggetto a ribasso)	
5. In caso di Istituzione di definizioni agevolate dei debiti (ad esempio per nuove rottamazioni, condoni, ecc...), a cui il Comune vorrà aderire, che vadano a determinare un incasso (e quindi una base di applicazione dell'aggio) inferiore a quella potenziale, l'amministrazione riconosce al Concessionario il 50% della differenza tra l'aggio calcolato sulla somma effettivamente incassata e quello che sarebbe spettato al Concessionario in caso di incasso dell'intero importo.
6. Qualora, con riferimento a ciascun anno solare di affidamento, l'ammontare delle riscossioni effettive superi il 40% del carico affidato nel medesimo periodo, al Concessionario sarà riconosciuta una maggiorazione dell'aggio nella misura di 10 punti percentuali, applicabile esclusivamente alla quota di riscosso eccedente la predetta soglia del 40% (ad esempio aggio da gara 8% + maggiorazione 10 punti = aggio del 18%).
I presupposti per l'applicazione dell'incentivo di cui al comma precedente sono determinati con cadenza annuale a consuntivo, a partire dal terzo anno, con le seguenti modalità:
 - l'incasso rilevante ai fini dell'applicazione del premio è determinato al 31 dicembre di ciascun esercizio finanziario con riferimento anche ai 2 esercizi precedenti (esempio riferito al primo anno di calcolo: al 31 dicembre 2028 si prendono a riferimento gli incassi degli anni 2026-2027-2028 riferiti al carico 2026, inteso come somma di tutte le liste di carico del predetto esercizio 2026);

- gli incassi eventualmente successivi a tale data non rilevano ai fini della maggiorazione;
 - l'operatore economico pertanto ai fini dell'applicazione del premio deve garantire il completamento della procedura di riscossione nell'arco del predetto triennio;
 - la percentuale di riscossione sarà determinata rapportando le riscossioni effettive, come sopra definite, al totale del carico affidato nell'anno n (nell'esempio: 2026), e la liquidazione verrà effettuata a partire dall'anno 2029 entro il 30 aprile.
7. Con le stesse modalità di cui sopra vengono determinati i presupposti per l'eventuale applicazione della penale di cui all'art. 27 punto n. 1 della tabella relativa alle penali.
 8. Le spese postali, le spese di notifica e le spese relative alle procedure cautelari ed esecutive degli atti ai fini della riscossione coattiva sono anticipate dal Concessionario, con diritto per quest'ultimo di recuperare le spese sostenute dai soggetti destinatari, nei limiti e secondo le modalità previste dalla normativa vigente, senza applicazione di ulteriori oneri a carico del debitore oltre a quelli espressamente previsti dalla legge.
 9. Le spese di notifica e quelle relative alle procedure cautelative ed esecutive previste dal DM 14/04/2023 e s.m.i. in caso di discarico per inesigibilità potranno essere rimborsate al concedente, nei limiti di cui al successivo comma, in misura non superiore al 50% delle spese effettivamente sostenute. Dovrà essere offerto un ribasso espresso in un unico valore percentuale rispetto alla base di gara fissata al 50%.
 10. Il rimborso è riconosciuto esclusivamente entro il numero massimo di pratiche di seguito riportato per ciascun anno di affidamento, come di seguito indicato:

ANNO DI CARICO PRATICHE DICHIARATE INESIGIBILI	2026	2027	2028	2029	2030
NUMERO MASSIMO DI PRATICHE NON ANDATE A BUON FINE PER RIMBORSO SPESE DI NOTIFICA	239	239	239	138	138
NUMERO MASSIMO DI PRATICHE INESIGIBILI PER RIMBORSO SPESE PROCEDURE CAUTELARI ED ESECUTIVE FASE COATTIVA SEMPLICE	24	24	24	14	14
NUMERO MASSIMO DI PRATICHE INESIGIBILI PER RIMBORSO SPESE PROCEDURE CAUTELARI ED ESECUTIVE FASE COATTIVA COMPLESSA	12	12	12	7	7

Eventuali pratiche eccedenti i predetti massimali annui non daranno luogo ad alcun ulteriore diritto di rimborso o compensazione a favore del Concessionario e resteranno integralmente a carico dello stesso.

Ai fini del presente articolo, per **pratiche inesigibili** si intendono esclusivamente le posizioni per le quali il Concessionario abbia completato tutte le attività di riscossione previste dalla normativa vigente e dal presente capitolato e per le quali sia stato formalmente disposto il discarico per inesigibilità da parte del Concedente.

11. Il valore complessivo della concessione e la base di gara, soggetto a ribasso d'asta, è determinato dal PEF, piano economico finanziario, allegato al presente capitolato, sulla base dei valori medi delle attività oggetto di affidamento, desunti dall'andamento storico degli ultimi anni, che sono tuttavia da ritenersi indicativi e non obbligano in alcun modo l'ente committente.
12. Con cadenza mensile, l'aggiudicatario del servizio provvederà alla fatturazione dei corrispettivi dovuti in capo all'ente committente, allegando apposito prospetto riepilogativo delle attività svolte.
13. Il pagamento da parte dell'ente committente avverrà entro trenta giorni dalla ricezione della fattura, previo riscontro della conformità alle prestazioni svolte ed esito positivo delle verifiche di legge in materia di tracciabilità e regolarità degli adempimenti in materia contributiva.
14. Il corrispettivo è determinato a proprio rischio dal soggetto aggiudicatario, in base ai propri calcoli, alle proprie indagini, alle proprie stime ed è, pertanto, fisso ed invariabile (fatto salvo quanto indicato al precedente comma 6), indipendentemente da qualsiasi imprevisto o eventualità, facendosi carico il concessionario di ogni 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.
15. Ai sensi dell'art. 176 del Dlgs 36/2023 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.
16. Per **l'attività di riscossione coattiva** oggetto della presente concessione, il Comune riconoscerà al soggetto affidatario, un compenso in termini percentuali nella misura risultante dall'offerta presentata in sede di gara dall'aggiudicatario, che non potrà essere superiore alla base di gara calcolata sulle somme effettivamente riscosse (al netto delle spese di notifica e di procedura) a qualsiasi titolo conseguite.
17. L'affidatario ha diritto ad addebitare ai soggetti ingiunti e/o eseguiti le seguenti somme a titolo di rimborso spese:

- **oneri di notificazione** in base alla normativa vigente e tenuto conto del D.M. 14/04/2023 e s.m.i., delle spese generali e amministrative accessorie, salvo eventuali adeguamenti da effettuarsi sulla base dell'introduzione di nuove norme in materia di ripetizione delle spese di notifica;
- importi nella misura massima stabilita dal D.M. 14 aprile 2023 e s.m.i. e delle tariffe stabilite dalla normativa speciale in materia, per gli **oneri relativi alle procedure cautelari e/o esecutive** messe in atto;
- **spese di lite** liquidate dal giudice a suo favore nei contenziosi nei quali sta in giudizio;

Le somme di cui al presente comma dovranno essere esplicitate separatamente negli atti inviati ai debitori e nelle rendicontazioni dell'attività prodotte all'ente committente.

18. In caso di **esito positivo** delle procedure di recupero, l'ente incassa le somme di cui al comma precedente e provvede al loro riversamento a favore dell'affidatario. In caso di **esito infruttuoso** delle procedure, per inesigibilità del dovuto non imputabile all'ente creditore, le spese anticipate restano a carico rispettivamente dell'amministrazione e dell'affidatario nell'ambito del rischio d'impresa nella misura indicata al precedente comma 8,9 e 10.
19. In deroga al precedente comma le spese di notifica e di contenzioso (cautelari o esecutive) rimangono interamente a carico del concedente e sono rimborsate dall'amministrazione nel caso in cui le posizioni affidate in riscossione vengano annullate per effetto di un provvedimento di sgravio, o comunque a causa di errori o irregolarità imputabili all'ente stesso.
20. Sono posti a carico del contribuente gli interessi di mora, di cui al comma 802, art. 1, legge 160/2019, applicati e conteggiati dal Concessionario al tasso previsto nel regolamento delle entrate comunali su tutte le somme di qualsiasi natura dovute (escluse sanzioni, interessi, spese di notifica e oneri della riscossione), decorsi 30 giorni dall'esecutività dell'atto, di cui al comma 792 e fino alla data di pagamento intimata.
21. Sono posti a carico del debitore, altresì, gli oneri della riscossione spettanti al Comune, di cui all'art. 1, comma 803, lettera a), della legge 160/2019, pari al 3% delle somme dovute, fino ad un massimo di € 300,00, nel caso di pagamento effettuato entro il sessantesimo giorno dalla data di esecutività dell'atto, e pari al 6%, fino ad un massimo di € 600,00, nel caso di pagamento effettuato oltre il predetto termine. Gli oneri di riscossione rimangono di totale spettanza del Comune.
22. È escluso ogni altro corrispettivo o rimborso a favore dell'aggiudicatario non previsto dal presente articolo.

Sezione II DISCIPLINA SPECIFICA DELLE ATTIVITÀ DA AFFIDARE

A) ATTIVITA' DI RISCOSSIONE COATTIVA DELLE ENTRATE

Art. 6 – MODALITA' DI GESTIONE DELLA RISCOSSIONE COATTIVA

1. La riscossione coattiva delle entrate del Comune dovrà avvenire:
 - per gli atti emessi prima del 1° gennaio 2020 e per le sanzioni amministrative per violazione Codice della Strada e sanzioni amministrative emesse ai sensi della Legge 689/81, mediante "ingiunzione di pagamento" con i poteri e secondo le disposizioni di cui al R.D. n. 639/1910 e dal Titolo II del DPR n. 602/73 in quanto compatibile, fermo restando che, per espressa indicazione del comma 804, dell'art. 1, della Legge 160/2019, le disposizioni di cui ai commi da 794 e 803 si applicano anche in caso di emissione delle ingiunzioni previste dal testo unico di cui al R.D. 639/1910 fino all'applicazione delle disposizioni di cui al comma 792;
 - per gli atti emessi a partire dal 1° gennaio 2020, anche se riferiti ai rapporti pendenti alla stessa data in base alle norme che regolano ciascuna entrata, secondo quanto disposto dall'art. 1, commi 792 e seguenti della Legge 160/2019.
 - e, comunque, le attività dovranno essere svolte mediante gli strumenti previsti dalla normativa vigente al momento dell'avvio della riscossione coattiva e con le modalità previste dal presente capitolato e dai rispettivi Regolamenti Comunali, in quanto compatibili per il positivo recupero delle entrate prese in carico.
2. Tra le attività di riscossione coattiva si intendono compresi anche gli adempimenti della fase cautelare/esecutiva finalizzati al recupero delle somme dovute al Comune.
3. Le attività di riscossione coattiva dovranno essere effettuate con efficacia ed efficienza, in base al principio di buona fede e correttezza in fase di esecuzione, osservando scrupolosamente tutte le disposizioni contenute nelle previsioni legislative, vigenti e future, che regolano il presente Capitolato, nella normativa di settore e nei relativi regolamenti comunali, oltre a quanto specificatamente previsto nell'offerta tecnica, nonché da deliberazioni e determinazioni assunte dagli organi del Comune, in maniera da non determinare, in alcun modo, atti o

comportamenti lesivi dell'immagine e degli interessi del Comune.

4. È trasferito in capo al soggetto aggiudicatario il rischio operativo derivante dalla possibilità che l'affidatario non riesca a recuperare neppure nel caso di gestione virtuosa del servizio, gli oneri necessari per l'approntamento e l'affidamento di strumenti e procedure che obbligano l'operatore economico ad investimenti significativi in strumenti informatici e reperimento o formazione di figure professionali di alto profilo.
5. Il servizio è svolto dal Concessionario nel rispetto della propria autonomia organizzativa, fermo restando in capo all'Ente la titolarità del potere di imposizione ed il controllo sul soggetto esterno.
6. Il servizio oggetto della presente concessione è da considerarsi, ad ogni effetto, servizio pubblico e per nessuna ragione può essere abbandonato o sospeso.
7. La ditta aggiudicataria subentrerà in qualità di concessionaria della riscossione coattiva al Comune in tutti i diritti e gli obblighi previsti dalle disposizioni legislative e regolamentari, vigenti in materia e sarà tenuto a provvedere, in modo diligente e costante, al miglior funzionamento del servizio.
8. Il Concessionario sarà il soggetto legittimato ad emettere e sottoscrivere gli atti di riscossione coattiva ed ad attivare le conseguenti procedure cautelari/esecutive, avvalendosi delle potestà pubblicistiche che le normative vigenti riconoscono in capo al Comune, potestà che si intendono trasferite e/o delegate al Concessionario per effetto della concessione stessa.

Art. 7 – RISCOSSIONI

1. Fermo restando la natura concessoria del servizio, tutti i pagamenti, relativamente alle somme poste in riscossione coattiva da parte del Concessionario, eseguiti dai soggetti debitori, dovranno affluire su specifico conto corrente postale intestato al Comune.
2. Il Concessionario avrà l'accesso telematico al conto corrente postale per la visualizzazione del saldo e di tutti i movimenti effettuati, per consentire allo stesso una dettagliata rendicontazione.
3. Il Concessionario potrà attivare, solo previa autorizzazione del Comune, ulteriori forme di pagamento, diverse da quelle di cui al presente capitolato e aggiuntive a quelle previste dalla legge o dai regolamenti comunali.

Art. 8 – ATTIVITA' ED OBBLIGHI DEL COMUNE

1. Il Comune si impegna a:
 - a) consegnare al Concessionario le liste di carico per lo svolgimento delle attività oggetto dell'affidamento, nelle forme e nei modi a disposizione e fornire qualsiasi elemento utile all'espletamento del servizio;
 - b) mettere a disposizione, se possibile tramite 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;
 - c) designare e comunicare al Concessionario il nominativo del Responsabile per l'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 ai documenti contrattuali; data la complessità del contratto, che comprende differenti tipi di entrate, il Comune può individuare uno o più incaricati da affiancare al Responsabile dell'Esecuzione. Tali soggetti avranno il compito di:
 - sottoscrivere le liste di carico;
 - segnalare tempestivamente al Responsabile dell'Esecuzione eventuali inadempienze del Concessionario;
 - riscontrare la rispondenza degli esiti delle procedure con le informazioni e gli atti forniti dal Concessionario, nonché monitorare la correttezza dell'operato dell'aggiudicatario;
 - predisporre i discarichi;
 - monitorare l'andamento delle riscossioni delle entrate di propria competenza;
 - verificare i rendiconti delle entrate di propria competenza;
 - liquidare i compensi per le entrate di propria competenza, previa verifica dei rendiconti e delle fatture emesse dal Concessionario;
 - controllare le quote discaricate e la documentazione comprovante l'inesigibilità;
 - d) informare tempestivamente il Concessionario in ordine alle eventuali modifiche ai regolamenti comunali che possano incidere sull'esecuzione del servizio.

Art. 9 – OBBLIGHI DEL CONCESSIONARIO

1. Il Concessionario:
 - a) diventa titolare della gestione del servizio di riscossione come definito all'art. 1 del presente capitolato, assumendone l'intera responsabilità e subentrando al Comune in tutti gli obblighi e diritti previsti dalle disposizioni di legge in vigore. Il Concessionario si impegna ad attivare tutte le procedure cautelari ed esecutive previste dalla legge a tutela del credito del Comune, secondo criteri di proporzionalità, economicità, efficienza, efficacia e celerità nel recupero, nel rispetto degli interessi giuridicamente rilevanti del debitore/contribuente;
 - b) è tenuto ad osservare ed applicare le norme generali e comunali relative ai servizi di cui alla presente concessione, nonché ad agire nel rispetto del Regolamento UE/2016/679 (GDPR attuato nel regolamento interno con D.Lgs. 1/05/2018 n. 51 - trattamento dei dati personali), della Legge n. 241/1990 (procedimento amministrativo e diritto di accesso), della Legge n. 212/2000 (Statuto Diritti del Contribuente), del DPR n. 445/2000 (documentazione amministrativa) e loro successive modificazioni;
 - c) è altresì tenuto a designare ed a comunicare al Comune, alla data di attribuzione del servizio ed entro otto giorni in caso di sostituzione, il responsabile del servizio di prevenzione e protezione dei rischi di cui all'art. 17 del D. Lgs. n. 81/2008;
 - d) agisce per mezzo di un rappresentante munito di apposita procura, il quale deve avere i requisiti previsti dall'art. 7 e dall'art. 10 del DM n. 289/2000. A tale rappresentante è affidata la direzione del servizio e lo stesso può essere designato funzionario responsabile del servizio;
 - e) si obbliga a portare a termine le procedure iniziate, per gli atti emessi e notificati entro i termini di scadenza della concessione nonché a curare a proprie spese tutto il contenzioso eventualmente derivante dalla gestione delle entrate in concessione dinanzi ai competenti organi giurisdizionali;
 - f) garantisce alla cessazione del contratto, senza oneri a carico del Comune, la migrazione completa di dati, metadati e documenti memorizzati nel proprio sistema informatico gestionale all'interno di altro sistema informatico individuato dall'Amministrazione; l'aggiudicatario assicura la possibilità di estrarre in qualsiasi momento una copia completa in formato aperto e documentato di dati, metadati e documenti memorizzati nel sistema offerto.
2. Il concessionario garantisce l'organizzazione di percorsi di formazione per il personale dell'amministrazione le cui modalità sono definite in sede di gara attinenti in particolare:
 - a) all'aggiornamento normativo;
 - b) alla gestione degli applicativi in dotazione del concessionario;
3. Il Concessionario ad ogni modo si obbliga a realizzare il progetto organizzativo e di gestione del servizio oggetto del presente capitolato d'oneri, con le caratteristiche e con le modalità ed i tempi indicati nell'offerta di gara, concordandone la specificità con il Comune.
4. 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.
5. Il Concessionario deve garantire all'Ente la reperibilità e la disponibilità del rappresentante di cui al punto precedente, 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.
6. Il concessionario ha l'obbligo di organizzare, per tutta la durata della concessione, il servizio con il personale e i mezzi necessari a garantirne l'efficienza ed il buon andamento.
7. Il Concessionario dovrà eleggere domicilio a tutti gli effetti del contratto e per tutti gli effetti di legge presso la sede di cui al precedente comma 6 ed ogni comunicazione e notificazione fatta presso lo stesso ufficio s'intenderà fatta al Concessionario.
8. Il Concessionario deve prestare assistenza e supporto ai cittadini nella verifica delle loro posizioni debitorie e dei pagamenti effettuati in relazione a ogni fase del recupero del credito, rilasciando ove questi lo richiedano apposita documentazione, utilizzando un apposito sito web e una casella di posta elettronica dedicata al Comune di Soragna alla quale cittadini e utenti potranno inoltrare eventuali richieste.
9. Il Concessionario dovrà attivare, entro 30 giorni dalla data di affidamento, un servizio di assistenza accessibile tramite **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.
10. Il **servizio di Call-Center** dovrà essere garantito almeno per un periodo di 24 mesi dalla consegna dell'ultima lista di carico da parte dell'Ente, nonché dovrà essere disponibile per tutta la durata del contratto. Eventuali variazioni devono essere concordate con il Responsabile per l'Esecuzione del contratto.

11. E' facoltà del Concessionario, entro i 30 giorni successivi alla consegna delle liste di carico e fatti salvi i termini di decadenza per l'emissione dell'ingiunzione segnalati dal comune, effettuare azioni pro-attive di sollecito, affinché adempiano ai pagamenti prima dell'emissione dell'ingiunzione. In particolare il Concessionario è legittimato a svolgere un'azione di sollecito del pagamento contattando direttamente i contribuenti. A tal fine provvede a reperire in proprio i dati di contatto, accedendo ad ogni fonte dati utile per comunicare col debitore. Le funzioni specifiche di questa attività possono essere esemplificate nelle seguenti attività:
- selezione e contatto con i contribuenti, indicati dall'amministrazione, per il pagamento del dovuto nei termini;
 - selezione e contatto dei contribuenti morosi che superano determinati importi di dovuto, indicati dall'ente;
 - richiamo in caso di pagamento di rateazione interrotto;
12. 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, alla quale cittadini e utenti potranno inoltrare eventuali richieste, nonché mantenendo tutti i servizi necessari per facilitare la comunicazione (telefono, mail, pec), oltre ai collegamenti telematici per l'eventuale accesso alle banche dati del Comune;
 - gestire il servizio di riscossione coattiva con sistemi informativi idonei a costituire una banca dati completa, dettagliata e flessibile, attraverso un'apposita procedura informatica, consultabile dal Comune via Web;
 - garantire la possibilità di esportare l'intera banca dati (inclusi ogni tipo di indice o metadati) in formato standard, aperto e documentato;
 - attivarsi, presso le sedi istituzionali preposte, al fine di ottenere l'accesso a tutte le informazioni e le banche dati ad esso utili e necessarie al fine dell'esecuzione dell'incarico. A titolo esemplificativo: sistema informativo del Ministero dell'economia e delle finanze, banche dati nazionali relative all'anagrafe tributaria compresa la banca dati dei rapporti finanziari presso l'Agenzia delle Entrate per avere accesso alle informazioni sui conti correnti, Camera di Commercio, A.C.I./P.R.A., Agenzia del Territorio, ANPR, 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 il numero di Ufficiali della Riscossione come proposti nell'offerta tecnica, regolarmente abilitati secondo le previsioni di legge ed assunti a tempo indeterminato perlomeno dal biennio precedente alla data di pubblicazione del bando, cui sono attribuiti la funzione ed i poteri per l'esercizio della riscossione coattiva in concessione;
 - designare almeno 1 (uno) Messo Notificatore, tra i propri dipendenti assunti a tempo indeterminato perlomeno dal biennio precedente alla data di pubblicazione del bando e che, essendo già stato nominato in passato, ai sensi dell'art. 1, comma 159, della Legge 296 del 27.12.2006, da altri enti locali o, eventualmente dal comune committente, 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 dell'Ente 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/2016/679 (GDPR attuato nel regolamento interno con D.Lgs. 1/05/2018 n. 51) e s.m.i.. Il Concessionario sarà, inoltre, tenuto ad adottare, in conformità al Regolamento UE/2016/679, 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;
 - raccogliere, conservare e tenere a disposizione degli uffici comunali 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 rapporti 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;
 - rendere conto, attraverso la redazione di un report tecnico-contabile, delle proprie attività fornendo, su

richiesta ai vari uffici comunali competenti, in formato informatico aperto e documentato, le risultanze dell'attività di gestione, riscossione, riversamento, distinte per tipologia di entrata, per anno di carico, per contribuente, nonché degli eventuali rimborsi con l'indicazione della causale;

- trasmettere al Comune, tempestivamente e comunque entro 5 giorni lavorativi 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.

13. Tutti gli adempimenti del Concessionario nei confronti del Comune che abbiano come scadenza le giornate di sabato o festive, si considerano da eseguire nel primo giorno lavorativo successivo.

Art. 10 – ATTIVITA' E ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

1. Il concessionario dovrà assicurare la riscossione coattiva delle entrate comunali e l'espletamento di tutte le connesse procedure esecutive e cautelari 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 e dalla legge 160/2019, 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'Ente, 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 nei precedenti articoli 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, rimborsi e definizioni agevolate a norma di legge e dei regolamenti comunali;
 - D. Gestione delle rateizzazioni;
 - E. Procedure concorsuali;
 - F. Attività di contenzioso in capo all'affidatario;
 - 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 rendicontazione e fatturazione incassi;
 - K. Livelli di servizio.

A. Presa in carico, notifica ingiunzione fiscale e riscossione

- a) entro 45 giorni (o prima, come da risultanze di gara, o, ancora, in casi particolari e motivati, nel termine inferiore indicato dal Comune o fatto salvo un maggior termine da concordare con l'ente) dal ricevimento delle liste di carico (costituite da flussi contenenti i dati e le informazioni relative alle entrate comunali non riscosse, e previo calcolo degli interessi dalla data di decorrenza indicata nelle medesime liste e addebito degli stessi al debitore), predisporre, stampare (se necessario) ed inviare al debitore per la notifica, nel rispetto della normativa vigente, della comunicazione di presa in carico prevista dall'art. 1, comma 792, lettera c), della Legge 160/2019 o dell'ingiunzione, per gli atti emessi prima del 1/1/2020 o per il recupero di sanzioni amministrative per violazione del codice della strada e sanzioni amministrative emesse ai sensi della Legge 689/81, che dovrà contenere tutte le indicazioni prescritte in materia ed, in particolare, esporre i presupposti e le ragioni della riscossione, i responsabili dell'iscrizione a ruolo e della riscossione, le scadenze e le forme di pagamento a disposizione del debitore, i mezzi di tutela a disposizione con indicazione precisa dell'autorità presso la quale è possibile un riesame dell'atto, ovvero presso la quale è possibile contestare giudizialmente l'atto;
- b) a norma del comma 795 dell'articolo 1 della Legge 160/2019, inviare un sollecito di pagamento con cui contesta al debitore la scadenza del termine di pagamento e lo avvisa dell'inizio delle procedure esecutive e cautelari, nel caso in cui non si provveda al pagamento nei successivi trenta giorni;
- c) verificare le anagrafiche dei debitori, sotto il profilo della completezza e regolarità formale dei dati, con particolare riguardo ai soggetti che risultano deceduti, (ricercando gli eredi), irreperibili, trasferiti e alle cessazioni di Partita 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.
- d) redigere ogni atto inviato e notificato ai debitori nel rispetto del principio della massima trasparenza,

prevedendo le seguenti minime indicazioni: dettaglio delle voci e dei corrispondenti importi addebitati (importo del credito, comprese eventuali quote di competenza di altri enti – ad es. addizionale provinciale per TARI, con distinta indicazione, per ciascun anno d'imposta, della fattispecie imponibile, delle sanzioni/penalità e degli interessi, degli oneri di riscossione e/o compenso, delle spese di notifica, di diritti e spese di produzione dell'atto, delle spese postali ecc.), informazioni utili per l'identificazione del Responsabile del procedimento, uffici a cui rivolgersi per ottenere informazioni complete sull'atto, termini per il pagamento, preavviso di azioni cautelari o esecutive, modalità di pagamento, nonché, nel caso di ingiunzione, modalità e termini per proporre ricorso; inoltre, 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;

- e) predisporre i relativi modelli di pagamento Pago Pa e/o altri previsti dalla normativa. Il concessionario deve essere partner tecnologico Pago Pa oppure deve a proprie spese attivarsi per generare in modo corretto i bollettini Pago Pa da inviare ai contribuenti.
- f) produrre e sottoporre all'Ente il prospetto di sintesi e l'elenco di dettaglio delle posizioni a debito (riferite alle comunicazioni di presa in carico o alle ingiunzioni da emettere) per le liste trasmesse, con debito dettaglio degli importi riferiti alle singole entrate, su cui il Responsabile dell'entrata apporrà il proprio visto di esecutività/autorizzazione anche in forma digitale;
- g) acquisire in materia informatizzata gli estremi dell'invio delle comunicazioni e delle ingiunzioni, le date di notifica e le relative relate, le ricevute di ritorno ed ogni altra documentazione/informazione rilevante e inerente ai fini della gestione della posizione che consentirà l'aggiornamento della banca dati e la consultazione puntuale di tali informazioni, disponibili nella procedura informatica;
- h) inserire sul sistema informatico in uso e per ciascuna lista di carico degli atti emessi le corrette indicazioni fornite dall'Ente circa i dati di bilancio (a titolo indicativo ma non esaustivo: annualità del bilancio, capitolo di PEG e numero dell'accertamento contabile), nel rispetto di quanto stabilito al successivo art. 10, lett. H);
- i) acquisire i flussi di incasso e riconciliare le somme incassate con le posizioni presenti in banca dati; al fine di garantire la corretta e completa riconciliazione degli incassi, di consentire la rendicontazione e di ridurre al minimo i pagamenti non riconciliati, il Concessionario deve mettere in atto tutte le attività a ciò necessarie, informatiche e all'occorrenza manuali;

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

- a) decorso il termine previsto per il pagamento del dovuto (in seguito alla presa in carico delle liste di carico o alla notifica dei relativi atti, senza che sia pervenuto il relativo pagamento), il Concessionario, per rendere efficaci gli interventi nei confronti dei soggetti morosi, deve gestire tutte le fasi delle procedure cautelari ed esecutive, così come disposte dal R.D. 14 aprile 1910, n. 639 e dalla Legge n. 160/2019, nonché secondo le disposizioni del titolo II, del D.P.R. 29 settembre 1973, n. 602, in quanto compatibili. Preventivamente, il Concessionario 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. Tale valutazione di solvibilità 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.
- b) sulla base della suddetta verifica, porre in essere autonomamente, 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, idonei a garantire un'efficace e tempestiva riscossione delle entrate affidate, nonché, al tempo stesso, di risparmiare sui costi a fronte di quote certamente inesigibili; parimenti, a conclusione della suddetta verifica, il Concessionario potrà segnalare all'ente eventuali debitori per i quali vi siano fondati motivi, da specificare nella segnalazione, per ritenere la procedura infruttuosa. L'ente, a suo insindacabile giudizio, potrà richiedere, comunque, l'attivazione delle procedure esecutive e/o cautelari anche per questi ultimi debitori o fornire diverse indicazioni.
- c) in ogni caso, entro 90 (novanta) giorni dalla scadenza dell'atto, o entro 150 (centocinquanta) giorni per le partite inferiori a € 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'Ente, in relazione alla durata delle eventuali attività stragiudiziali. In caso contrario, è tenuto a comunicare, le ragioni del mancato avvio di dette procedure. A titolo esemplificativo dovrà svolgere ogni attività idonea al recupero del credito tramite procedure cautelari quali il fermo amministrativo di veicoli a motore e iscrizioni di ipoteca, e procedure esecutive quali il pignoramento presso terzi (dei conti correnti e/o stipendio), pignoramento di fitti e pigioni, pignoramento ed espropriazione mobiliare e immobiliare.

- d) la conclusione del procedimento deve essere comunque assicurata, per ogni lista consegnata ogni anno, entro il 31 dicembre del terzo anno determinato negli stessi modi e forme di cui all'art. 5, comma 6;
- 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 dal Comune, ed aggiornare la relativa lista di carico, dandone specifica comunicazione al debitore;
- b) in caso di somme a rimborso, il Concessionario fornisce, all'Ufficio del Comune che ha emesso la lista di carico, analitica documentazione, completa di idonei prospetti di riconciliazione con le somme versate sul c/c del Comune, finalizzata alla restituzione delle somme anticipate al debitore;
- c) in proposito, il Concessionario provvede alla raccolta di segnalazioni prodotte dal debitore, le esamina e fornisce risposta, entro 30 giorni dal ricevimento della richiesta;
- d) qualora, invece, non siano attinenti alla fase esecutiva di sua spettanza, il Concessionario inoltra, entro 5 giorni, le segnalazioni all'Ufficio del Comune che ha emesso la lista di carico e, ricevuta la decisione del Comune, ne informa, entro 5 giorni, l'interessato;
- e) su indicazione dell'Ente, che disciplina anche i termini temporali della sospensione, deve sospendere, entro 5 giorni, la riscossione coattiva nonché le relative procedure cautelari ed esecutive. La sospensione ha effetto immediato e deve essere tracciata nella piattaforma web messa a disposizione del Comune;
- f) in caso di sgravio emesso dal Comune, cancellare, entro 5 giorni, le procedure cautelari ed esecutive, ai sensi di legge, senza ulteriori oneri per il debitore;
- g) in caso di istituzione di nuove definizioni agevolate dei debiti (ad esempio per nuove rottamazioni, condoni, ecc..), a cui il comune vorrà aderire, dovrà gestire i singoli carichi seguendo le norme ed i regolamenti che saranno adottati dall'ente;
- h) di tutte le attività svolte, fornire puntuali riscontri al Comune, tramite elenchi e flussi informatici costanti.

D. Gestione delle rateizzazioni

- a) Gestire, nel contesto delle azioni descritte nei punti precedenti, le istanze di rateizzazione dell'importo dovuto, sulla base delle norme regolamentari comunali nonché delle disposizioni legislative in materia. 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 rateazione in base a quanto definito da ciascun 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;
 - 3. comunicare al debitore il risultato dell'istruttoria, in base a quanto definito dalle norme regolamentari di ciascun Ente ed, in caso di accettazione, trasmettergli il piano di rateazione;
 - 4. ciascuna comunicazione deve contenere l'indicazione delle modalità di pagamento e deve riportare in allegato i modelli 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 anche non 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;
 - 5. in caso di richiesta di proroga, per lo stesso periodo, della dilazione concessa inizialmente (a condizione che non sia intervenuta decadenza) valutare, comunicandone gli esiti all'ufficio del Comune che ha emesso la lista di carico, il comprovato peggioramento della situazione di temporanea e obiettiva difficoltà, ai fini dell'accoglimento e del motivato diniego della stessa;
 - 6. 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;
 - 7. monitorare l'andamento degli incassi delle rate ed inviare il sollecito previsto dal comma 800, dell'art. 1, legge 160/2019;
 - 8. attivare, in caso di mancato pagamento e di decadenza dal beneficio, in base a quanto definito dalle norme regolamentari di ciascun Ente, il procedimento di revoca del piano di rateazione;
 - 9. revocare nel sistema informativo la sospensione dell'iter di riscossione;
 - 10. comunicare al debitore la revoca del piano di rateazione ed il residuo importo a suo debito e le modalità di pagamento;
 - 11. avviare nuovamente la fase propria dell'ingiunzione fiscale per il credito rimanente;
 - 12. dare comunicazione al Comune attraverso l'invio di un riepilogo periodico, con cadenza mensile, distinto per Ufficio del Comune che ha emesso la lista di carico e per tipologia di entrata, che deve contenere

l'indicazione dei singoli provvedimenti di rateazione accordati ai debitori, i dati identificativi degli stessi e lo stato della riscossione;

13. rendere disponibile su piattaforma Web, per ogni importo per il quale viene concesso il beneficio, il piano di rateazione che consenta il monitoraggio dei pagamenti, con dettaglio delle rispettive scadenze e delle date dei versamenti effettuati;
14. gestire sul sistema informatico in uso, per ciascuna dilazione concessa e sulla base della scadenza delle rate, le corrette indicazioni fornite dall'ente circa i dati di bilancio, nel rispetto di quanto previsto al punto 3.5 dell'allegato 4/2 del D.Lgs. 118/2011 relativamente alla rateizzazione delle entrate proprie (a titolo indicativo ma non esaustivo: annualità del bilancio, capitolo PEG e numero dell'accertamento contabile) e comunque nel rispetto della normativa contabile vigente nel periodo contrattuale;
15. attivare e mantenere operativo un portale web dedicato, accessibile tramite autenticazione forte (es. SPID/CIE/CNS), che consenta al contribuente di presentare in modalità telematica l'istanza di rateizzazione relativa alle posizioni oggetto di riscossione coattiva. Il portale dovrà permettere almeno:
 - a) la compilazione guidata e l'invio automatico dell'istanza con acquisizione della relativa documentazione a supporto;
 - b) la protocollazione e registrazione automatica nel sistema informativo della riscossione;
 - c) la consultazione dello stato della pratica e degli esiti dell'istruttoria;
 - d) la visualizzazione e il download del piano di rateazione eventualmente concesso, nonché dei modelli di pagamento precompilati;
 - e) la possibilità di effettuare direttamente i pagamenti on-line;
 - f) l'integrazione con i sistemi informativi dell'Ente, nel rispetto della normativa vigente in materia di protezione dei dati personali, accessibilità e sicurezza informatica.

E. Procedure concorsuali

- a) Il Concessionario, quando abbia avuto notizia, attraverso la continua consultazione di pubblici archivi o su segnalazione del Comune, 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 del Comune e ne fornisce tempestiva informazione all'Ufficio comunale che ha emesso la lista di carico;
- b) salvo diversa indicazione del Comune, 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 al Comune 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 l'Ente, 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 del Comune. 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 del Comune nei giudizi in questione;
- c) l'esito del giudizio deve essere tempestivamente comunicato al Comune.

G. Rendicontazioni contabili degli atti emessi e degli incassi

- a) L'attività di rendicontazione riguarda ogni fase della procedura di riscossione coattiva che dovrà essere aggiornata in tempo reale o, comunque, con aggiornamenti almeno settimanali; per tale attività, il Comune deve 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, le procedure concorsuali;

- crediti inesigibili, con l'indicazione delle motivazioni.
 - b) Le rendicontazioni sopra descritte devono essere analitiche circa lo stato degli atti notificati, con l'indicazione di tutti i dati relativi alla notificazione e delle cause di mancata notificazione, 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 al Comune.
 - c) 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:
 - acquisire i flussi di incasso e riconciliare le somme incassate con le posizioni presenti in banca dati, motivando gli scostamenti; 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;
 - rendicontare le somme incassate sul conto corrente postale indicato dal Comune;
 - trasmettere al Comune, e consentire al medesimo di visualizzare a sistema, una rendicontazione periodica sintetica dettagliata, per ciascun flusso di incasso, finalizzata alla corretta imputazione contabile delle somme incassate, a cadenza mensile, entro il giorno 10 del mese successivo a quello cui fanno riferimento le riscossioni, o secondo la migliore tempistica indicata nell'offerta tecnica, distinta per Ufficio del Comune che ha emesso la lista di carico, nonché contenente l'indicazione almeno 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;
 - del numero di lista di carico, C.f.-P.Iva del debitore e numero provvedimento (se presente);
 - dell'anno di imposta;
 - delle modalità e della data di versamento;
 - del compenso spettante al concessionario, con distinzione di quanto a carico del Comune e quanto, eventualmente, a carico del debitore;
 - dell'importo lordo riscosso e del netto spettante al Comune;
 - del netto spettante alla Provincia (se trattasi di tassa smaltimento rifiuti) o ad altri enti, che il Concessionario è tenuto a versare al Comune;
 - dell'iva, se ed in quanto dovuta;
 - delle spese postali e/o di notifica corrisposte dal debitore e che spettano al Concessionario;
 - delle spese relative alle procedure cautelari, esecutive e/o giudiziali corrisposte dal debitore e che spettano al Concessionario;
 - degli oneri di riscossione corrisposti dal debitore e che spettano al Comune;
 - degli sgravi, delle sospensioni concesse, dei discarichi;
 - delle somme eventualmente rimborsate al debitore e della relativa tipologia/causale.
 - d) al fine di permettere una piena valutazione della performance del concessionario la rendicontazione di cui al punto precedente deve inoltre contenere:
 - a) il numero di atti non notificati con motivazione per ciascuno della mancata notifica;
 - b) del rapporto tra atti notificati e ricorsi formalizzati;
 - c) del rapporto tra gli importi delle riscossioni e gli importi degli atti emessi relativi ad ogni lista di carico
 - e) il Concessionario deve predisporre l'acquisizione automatica dei flussi di incassi di pagamento della riscossione coattiva sui software in uso all'ente per ciascuna categoria di entrata (tributi, polizia municipale, rette scolastiche, cimiteri, CUP, ecc.) con Web Server o API e deve garantire il relativo abbinamento automatico alle posizioni debitorie delle anagrafiche presenti nell'archivio comunale. L'ente potrebbe richiedere una maschera di import manuale del flusso dei dati bypassando il sistema automatico con le specifiche tecniche previste dai singoli software in uso presso gli uffici.
- Si precisa che tali adeguamenti ai software in uso presso i servizi dovranno essere predisposti a cura e spese del concessionario e nessun onere dovrà essere richiesto al Comune di Soragna;

- f) Con l'assunzione del servizio, il Concessionario assume la qualifica di agente contabile e, come tale, è soggetto alla responsabilità patrimoniale e al giudizio della Corte dei Conti, come previsto dall'art. 93 del D. Lgs. 18 agosto 2000, n. 267 e dall'art. 25 del D. Lgs. 13 aprile 1999, n. 112.
- g) 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. 18 agosto 2000, n. 267, entro 30 giorni dalla chiusura dell'esercizio. Si applicano, a tal fine, le disposizioni contenute nell'art. 233 del D. Lgs. n. 267/2000 e nell'art. 74 del R.D. n. 2440/1923.
- h) La mancata presentazione del conto giudiziale comporta la decadenza della concessione e la denuncia del fatto alla Corte dei conti.
- i) Su richiesta del Comune, 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, dalla data di affidamento del servizio, di un sistema informativo compatibile con la normativa riguardante il trattamento e la libera circolazione dei dati personali (Regolamento UE 2016/679 noto come GDPR- General Data Protection Regulation), che consenta di gestire le attività oggetto del servizio, garantendo la massima affidabilità e completezza del sistema ed una rapida rendicontazione, sia per quanto attiene la gestione contabile, che per quanto riguarda le posizioni dei singoli contribuenti e la storicità di tutte le fasi della procedura. Sarà onere del Gestore del Servizio garantire al Comune, per tutto il periodo contrattuale, l'accesso a tutte le funzionalità fornite mediante piattaforma web-based e senza alcuna installazione hardware e software presso il Comune. La soluzione proposta deve essere presente nel Registro Pubblico dei CSP qualificati presenti nel marketplace di cloud.italia.it e deve rispettare le linee guida AGID e il D. Lgs. 82/2005. La soluzione applicativa dovrà essere erogata nella modalità SaaS tramite un CSP certificato secondo quanto riportato nel Decreto direttoriale prot. N. 29 del 02/01/2023 ACN (<https://catalogocloud.acn.gov.it/>) e per tutta la durata del servizio.
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, nonché, almeno entro un mese dall'attivazione del servizio, una rapida rendicontazione delle somme incassate e a residuo (per tipo entrata, lista di carico e per c.f./p.iva) ai fini della contabilità di bilancio, secondo quanto previsto nell'allegato 4/2 del D. Lgs. 118/2011, e consenta, 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 di un debitore, identificato per codice fiscale, indipendentemente dalla lista di carico e dal tipo di tributo o altra entrata.
4. Le attività di consultazione, a favore degli addetti del Comune (a favore dei quali occorre una specifica formazione per l'utilizzo del software, da svolgersi presso gli uffici comunali o da remoto, 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 la banca dati del Comune. 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 anche ai debitori l'accesso gratuito al portale, a mezzo webservices, con il sistema pubblico di identità digitale (Spid) ed, eventualmente, con la carta d'identità elettronica (Cie) o la carta nazionale dei servizi (Cns) o, finché sarà una modalità consentita, previa registrazione; tale accesso dovrà consentire la verifica della propria posizione, la presentazione di richieste di rateizzazione e di effettuare pagamenti on-line del debito;
6. 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 del Comune. 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 dell'Ente 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.
- d) **Sistema applicativo per la gestione della fase di chiusura:** il sistema gestisce la fase di chiusura della concessione e il trasferimento dei flussi di dati.

a) Applicativo Gestionale

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

- acquisire le liste di carico;
- produrre le diverse tipologie di documenti per linea di servizio/tributo;
- produrre liste/flussi da utilizzare per la stampa e la notifica;
- monitoraggio dell'avvenuta postalizzazione degli atti della riscossione coattiva;
- reiterazione delle comunicazioni di presa in carico e delle ingiunzioni non notificate per irreperibilità o trasferimento o altra motivazione, previa verifica presso l'anagrafe dei residenti del Comune o in anagrafe nazionale ANPR (per le persone fisiche) e presso la CCIAA competente per le aziende;
- gestire in maniera automatizzata l'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;
- gestire e monitorare la dinamicità dei carichi attraverso eventuali sgravi, sospensioni e revoca sospensioni, rateazioni e revoca rateazioni ecc..;
- acquisire i flussi di incasso;
 - predisporre flussi di incasso informatici pronti per il caricamento in automatico sui software in uso presso i diversi servizi, con associazione al singolo contribuente e al singolo atto avviato a riscossione coattiva, garantendo la piena compatibilità tecnica con le piattaforme gestionali dell'Ente per l'allineamento automatico degli incassi di ciascun contribuente;
- riconciliare le 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, scaricati, rateizzati, quote inesigibili, esecuzioni, ecc.);
- conoscenza dell'esito per ogni atto (ad esempio: scaricato, pagato, impugnato, irreperibile);
- per ciascuna tipologia di entrata o per ciascuna lista di carico, i dati relativi a:
 - situazione generale e dettagliata degli atti emessi (ingiunzioni, comunicazioni di presa in carico, 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;
- gestire 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;
- acquisire flussi di output da procedure gestionali in uso al Comune;
- gestire tutte le comunicazioni per la tutela del credito e i relativi esiti di notifica;
- gestire tutte le procedure cautelari, esecutive e concorsuali;
- restituire al Comune i 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 il Comune 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 ed elaborazioni sui dati contenuti all'interno dell'applicativo. Il Concessionario dovrà fornire tutte le elaborazioni, informazioni, statistiche e dati, sia analitici che sintetici, relativi alle riscossioni, per ogni tipologia di entrata, richieste dall'Amministrazione comunale sia a fini statistici che previsionali.

Il sistema di ricerche dovrà garantire le seguenti operazioni:

- ricerca per codice fiscale o dati anagrafici di tutte le posizioni del debitore, con evidenza degli importi riscossi e da riscuotere;
- ricerca per lista di carico e tipologia di entrata, con evidenza degli importi riscossi e da riscuotere;
- 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 dell'ente degli incassi in bilancio.

Tutte le informazioni visionate dall'operatore comunale 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.

b) Canale di comunicazione

I flussi per l'interscambio di dati tra il Comune ed il Concessionario dovrà avvenire attraverso la fornitura di opportune interfacce/web services per l'integrazione con gli applicativi in uso presso l'Ente.

Tale comunicazione permetterà l'utilizzo di servizi informatici fra i sistemi del Concessionario e del Comune e lo scambio di flussi informatici.

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 tutti 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 call center e operatori del Comune 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 del Comune;
- collegare puntualmente le schede anagrafiche dei debitori alla documentazione presentata.

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

d) Sistema applicativo per la gestione della fase di chiusura

In sede di chiusura della concessione, il Concessionario si impegna a consegnare al Comune il database le banche dati e gli archivi informatici dei contribuenti, detenuti in conseguenza dell'affidamento della concessione e dei carichi affidati, oltre ad ogni atto o documento che non sia tenuto a trattenere a norma di legge; in particolare, nei 60 giorni lavorativi precedenti, il Concessionario provvederà ad instaurare i necessari rapporti con il soggetto subentrante e/o con il Comune, al fine di consentire l'espletamento delle attività senza interruzione e la migrazione dei dati nel sistema informativo del subentrante e/o del Comune, garantendo tutte le attività di supporto.

Il concessionario dovrà poi consegnare al Comune o - su richiesta dell'Amministrazione – al soggetto subentrante i suddetti dati, entro e non oltre 10 gg. dal termine del quinquennio, di cui ai punti 2 e 4 del precedente art. 2, in formato aperto, compatibile e conforme alle esigenze del Comune, accompagnato dalla documentazione tecnica descrittiva del suo contenuto, senza oneri per l'Ente.

Al termine della concessione, il Concessionario sarà comunque obbligato a fornire tutte le informazioni e i supporti necessari per garantire la continuità del servizio senza criticità.

7. 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.

7.1 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.

7.2 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 al Comune, 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 al Comune 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 del Comune;
- fornire un'utenza sul proprio sistema di TT al referente del Comune 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.

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

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

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

I. Canali di pagamento

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

Comune.

2. Il sistema utilizzato dal Concessionario dovrà essere integrato con i sistemi in utilizzo presso l'Ente (applicativo di contabilità e sistema dei pagamenti fornito dall'Intermediario Tecnologico dell'Ente) con possibilità di estrarre direttamente da gestionale via web le rendicontazioni. Tale integrazione non potrà comportare oneri aggiuntivi per il Comune. L'aggiudicatario dovrà essere nominato Partner Tecnologico dell'ente per l'interfacciamento al nodo Pago PA (o indicare un soggetto terzo).
3. Dovrà essere messo a disposizione del contribuente l'accesso via web alla propria posizione debitoria con la possibilità di rilascio di attestazioni di pagamento per accedere ad eventuali detrazioni in dichiarazione dei redditi (in particolare per le rette scolastiche).
4. 3. Il Comune potrà, inoltre, attivare ulteriori forme di pagamento, diverse da quelle di cui al presente capitolato in conformità alla normativa vigente.

J. Modalità di rendicontazione e fatturazione incassi

1. Entro il giorno 10 di ogni mese il Concessionario trasmette al Comune la rendicontazione di cui alla precedente lettera G), comprensiva delle proprie competenze e spese riferite alle somme contabilizzate nel mese precedente e affluite sui conti correnti del Comune, nonché le relative fatture, distinte per le diverse tipologie di entrata e liste di carico, applicando ed esponendo l'importo relativo all'IVA, se dovuta.
2. Il Comune, entro 30 giorni dalla presentazione della fattura elettronica e del suddetto rendiconto, qualora non vi siano rilievi e dopo aver verificato la presenza del CIG della procedura e la regolarità del DURC, provvederà al relativo pagamento su un conto dedicato indicato dal Concessionario, che assolverà anche all'obbligo di tracciabilità, di cui alla Legge 136/2010.
3. Nell'eventualità che il compenso debba essere suddiviso fra Comune e debitore, il Concessionario sarà tenuto a darne debita evidenza e ad emettere fatture distinte.
4. Nel caso di pagamento con rateizzazioni, il compenso da riconoscere al Concessionario, oltre all'IVA, se dovuta, viene applicato ad ogni singola rata incassata, facendo riferimento all'importo riscosso.

K. Livelli minimi di Servizio

1. Il grado di efficacia e qualità dei servizi erogati a favore del Comune, determinato principalmente a fronte dei Livelli di Servizio minimi, di seguito indicati:
 - a) Rapporto crediti da riscuotere crediti riscossi non inferiore al 36,33%
 - b) Assenza di mancate riscossioni determinate da prescrizione del credito;
2. Il mancato rispetto della percentuale di riscossione di cui al punto a) è verificato con i criteri determinati all'art. 5, comma 6. Il riscontro negativo comporta l'applicazione di una penale pari alla differenza tra l'incasso effettivo l'incasso minimo atteso.
3. Nel caso di crediti per i quali sia decorso il termine di prescrizione per l'esercizio dell'azione è prevista una penale di importo pari al 80% laddove sia decorso un anno dalla compiuta prescrizione, senza che sia avvenuta la relativa riscossione.
4. Per entrambe le fattispecie è ammessa prova di caso fortuito o forza maggiore al fine di evitare l'applicazione della penale;
5. Sono monitorati i seguenti indicatori di efficienza:

Attività	Standard
Fornitura al Comune delle informazioni richieste riferite a singole pratiche trattate	5 giorni dalla richiesta
Gravi incompletezze del prospetto di cui all'art. 10, lett. A, sub f) del CSA	(Comunicazioni di presa in carico + ingiunzioni) /importo complessivo standard= 100%
Esperimento delle procedure esecutive di cui all'art. 10, lett. B) del CSA	100%
Rispetto standard temporali di cui all'art. 10, lett. A) e C) del CSA	Standard temporali
Decisione sulle istanze di rateizzazione di cui all'art.	30 giorni lavorativi

10, lett. D) del CSA	
Aggiornamento della rendicontazione delle procedure di riscossione di cui all'art. 10, lett. G) del CSA completo e tempestivo	ogni 7 giorni naturali consecutivi
Tempo di risposta a richieste pervenute via email alla casella di posta elettronica	non oltre 5 giorni lavorativi dalla richiesta
Standard operativi del sistema gestionale di cui all'art. 10, lett. H), sub 4) e 5) come specificati al punto 6)	punto 4- consultazione dei dipendenti del comune punto 5- consultazione ed operabilità diretta da parte dei debitori o loro procuratori
Attivazione del call center di cui all'art. 9	entro 30 giorni naturali consecutivi
Rispetto degli standard prestazionali del call center	Art. 9 CSA come definiti nell'offerta tecnica
Rispetto della clausola sociale come declinata in sede di gara	articolo 16 del CSA
Disponibilità Piattaforme Web	Il sistema informativo e il portale per il contribuente (accessibili tramite SPID/CIE) devono garantire una continuità di servizio h24, 7 giorni su 7

6. 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.
7. Il Concessionario deve garantire un sistema di misurazione di tali Livelli di Servizio da parte del Comune.
8. 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. 11 – DISCARICO PER INESIGIBILITA'

1. Ai fini del discarico delle quote affidate in riscossione, il Concessionario è tenuto a predisporre e a trasmettere al Comune, anche in via telematica, formale richiesta di discarico per inesigibilità, delle partite di entrata per le quali la procedura di riscossione è risultata infruttuosa per cause non imputabili a errori, omissioni o negligenze del Concessionario, esplicitando tutte le attività e procedure poste in essere e mettendo a disposizione del Comune tutta la documentazione comprovante l'inesigibilità del credito, relativamente ad ogni lista di carico consegnata relativamente ad ogni lista di carico consegnata ogni anno, nei termini previsti dall'art. 2, comma 3.
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 una relazione accompagnata da 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 del Comune tutta la documentazione relativa alle spese sostenute per lo svolgimento delle suddette procedure.
4. Una volta verificata l'inesigibilità e, comunque, entro i termini previsti dall'art.2, comma 3, dalla presentazione della relativa comunicazione, il Comune, con formale provvedimento, discarica le somme inesigibili
5. Costituiscono causa di perdita del diritto al discarico ed al rimborso delle spese procedurali e di notifica:
 - a) mancato rispetto imputabile all'affidatario dei termini per l'invio degli atti per la notifica e per l'avvio delle procedure cautelari ed esecutive, come stabilito dalla normativa vigente e dai regolamenti comunali;
 - 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) la 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 predetto termine e che siano state tempestivamente segnalate dal Concessionario al Comune;
 - e) più in generale, per ogni causa imputabile al concessionario.
6. Resta fermo che il Concessionario, in caso di inesigibilità comprovata per causa a lui imputabile, dovrà versare al Comune, entro trenta giorni dalla relativa richiesta, una quota pari al 80% del credito avviato alla riscossione (tributo o entra patrimoniale) comprensiva di sanzioni ed interessi, comprensiva degli interessi, calcolati al tasso legale dalla data della presa in carico. Qualora il Concessionario non proceda al pagamento, il Comune è autorizzato alle compensazioni contabili in sede di liquidazione dei corrispettivi o, a sua insindacabile scelta, con escussione della cauzione.
7. Le spese, anche processuali, in caso di soccombenza del Concessionario, restano a carico dello stesso.
8. Per tutto quanto non disciplinato in questo capitolo relativamente ai predetti discarichi, si applicano le norme nazionali vigenti in tema di riscossione coattiva nonché i regolamenti adottati dal Comune.

Sezione III NORME FINALI

Art. 12 – LIQUIDAZIONE CORRISPETTIVO DEL SERVIZIO

- 1) Il Comune si impegna a liquidare:
 - l'aggio relativo alla riscossione coattiva spettante al soggetto aggiudicatario, unitamente al rimborso delle spese di notifica e delle eventuali spese relative alle procedure cautelari/esecutive pagate dai contribuenti ed incassate direttamente sul conto corrente intestato al Comune, come previsto dall'art. 5;
 - il rimborso spese per posizioni inesigibili, nelle modalità previste dall'art. 5, comma 9, e con le tempistiche definite nel presente CSA;
- entro 30 giorni dalla ricezione della fattura, previo riscontro della conformità alle prestazioni svolte ed esito positivo delle verifiche di legge in materia di tracciabilità e regolarità degli adempimenti in materia contributiva.
- 2) Il soggetto aggiudicatario dovrà fatturare con periodicità mensile applicando ed esponendo l'importo relativo all'iva, se dovuta. Le fatture mensili dovranno essere emesse entro il giorno 15 del mese successivo a cui fanno riferimento le riscossioni.
 - 3) Le fatture relative alla riscossione coattiva dovranno contenere l'indicazione dell'aggio/corrispettivo, del rimborso delle spese postali/di notifica e delle spese relative a procedure cautelari/esecutive pagate dai contribuenti.
 - 4) Ai fini della liquidazione il soggetto aggiudicatario dovrà trasmettere un rendiconto analitico, anche con modalità informatiche, dove per ogni somma riscossa dovrà essere individuata la tipologia di entrata ed ogni altra informazione che consenta, in modo chiaro e dettagliato, il controllo delle singole partite rimosse (a titolo esemplificativo e non esaustivo: i dati del debitore, l'importo delle somme versate e la relativa annualità e distinzione per interessi, sanzioni, spese di notifica e relative alla diverse procedure, ecc..). Il rendiconto deve riportare gli estremi della relativa fattura.

Art. 13 – SERVIZI AGGIUNTIVI

1. L'aggiudicatario è tenuto ad effettuare i servizi aggiuntivi eventualmente indicati nell'offerta tecnica presentata in sede di gara e ritenuti accettabili dalla Commissione Giudicatrice.
2. L'eventuale mancata realizzazione, in sede di esecuzione del servizio, di quanto dichiarato nell'offerta tecnica, per motivi imputabili esclusivamente al soggetto aggiudicatario, potrà comportare la decadenza per l'inosservanza degli obblighi contrattuali.

Art. 14 – PERSONALE DIPENDENTE

1. L'aggiudicatario dovrà organizzare il servizio con i mezzi ed il personale necessari ad un esatto e tempestivo adempimento degli obblighi previsti dal presente capitolato ed assunti in sede di offerta di gara. Dovrà avere a disposizione personale in numero sufficiente a garantire il servizio oggetto del presente affidamento.
2. Per l'espletamento del servizio il soggetto aggiudicatario dovrà impiegare unità di personale in possesso dei requisiti di idoneità professionale alle mansioni da svolgere, adeguatamente formato. Il personale, assunto in base alle vigenti norme in materia ed inquadrato nel rispetto del CCNL del settore di appartenenza dell'aggiudicatario sarà a completo ed esclusivo carico di quest'ultimo, senza oneri di qualsiasi tipo a carico del Comune.
3. Il Comune rimarrà estraneo ai rapporti giuridici ed economici che intercorrono tra il soggetto aggiudicatario ed il proprio personale, ivi compresi eventuali oneri o costi aggiuntivi dipendenti dai rinnovi del CCNL. Eventuali maggiori oneri per il personale derivanti da CCNL o aumenti di organico o variazioni salariali ecc. restano ad esclusivo carico dell'aggiudicatario.
4. Il soggetto aggiudicatario deve provvedere a proprie cura e spese alle assicurazioni di legge ed all'osservanza di tutte le forme di previdenza stabilite a favore dei prestatori d'opera, escludendo da qualsiasi onere il Comune.
5. L'aggiudicatario deve garantire sempre la presenza di personale professionalmente adeguato al servizio, di sicura riservatezza ed affidabilità, che dimostri modi cortesi e che evada le richieste degli utenti, fornendo tutte le informazioni in loro possesso in merito al credito per cui si procede e le richieste del Comune con la maggiore sollecitudine possibile, data anche la peculiarità dell'attività di riscossione e le implicazioni di immagine che ne derivano per il Comune interessato.

6. L'aggiudicatario dovrà richiamare, sanzionare, e, se necessario o richiesto, per comprovati motivi, sostituire i dipendenti che non osservassero una condotta responsabile ed adeguata alla tipologia del servizio prestato. Il soggetto aggiudicatario dovrà provvedere alle richieste del Comune entro e non oltre venti giorni, salvo comprovati ed eccezionali motivi che l'aggiudicatario ha l'onere di dimostrare e/o documentare a giustificazione della condotta temporaneamente assunta dal proprio personale nei confronti dell'utenza e/o del personale del Comune.

Art. 15 – CODICE DI COMPORTAMENTO DEI DIPENDENTI

1. L'Aggiudicatario prende atto dell'esistenza del "Codice di comportamento dei dipendenti pubblici", emanato con D.P.R. 16/04/2013 n. 62 e si impegna ad osservare ed a fare osservare dai propri collaboratori a qualsiasi titolo, per quanto compatibili con il ruolo e l'attività svolta, gli obblighi di condotta in essa previsti. A tal fine si dà atto che il Codice è reperibile sul sito web del Comune e che l'Aggiudicatario si impegna a portarlo a conoscenza dei propri collaboratori per le finalità sopra descritte. La violazione degli obblighi di cui al D.P.R. n. 62/2013 può costituire causa di risoluzione del contratto. Il Comune, verificata l'eventuale violazione, contesta per iscritto il fatto all'Aggiudicatario assegnandogli un termine non superiore a dieci giorni per la presentazione di eventuali controdeduzioni. Ove queste non fossero presentate o non risultassero accolte, il Comune, fatto salvo il risarcimento dei danni subiti, procederà alla risoluzione del contratto senza che all'Aggiudicatario spetti alcun indennizzo o compenso aggiuntivo.

Art. 16 CLAUSOLA SOCIALE

1. Al fine di promuovere la stabilità occupazionale nel rispetto dei principi dell'Unione Europea, e ferma restando la necessaria armonizzazione con l'organizzazione dell'operatore economico subentrante e con le esigenze tecnico-organizzative e di manodopera previste nel nuovo contratto, il Concessionario è tenuto ad assorbire, qualora disponibile, prioritariamente nel proprio organico il personale già operante alle dipendenze del Concessionario uscente, garantendo l'applicazione dei CCNL di settore, di cui all'art. 51 del D. Lgs. 15 giugno 2015, n. 81.
2. La presentazione del progetto di riassorbimento lavorativo all'interno della documentazione amministrativa così come previsto nel Disciplinare di gara, atto ad illustrare le concrete modalità della clausola sociale, costituisce accettazione della medesima, in applicazione dell'art. 57 comma 1 del Dlgs 36/2023.
3. Il rispetto delle previsioni del progetto di assorbimento sarà oggetto di monitoraggio da parte della stazione appaltante durante l'esecuzione del contratto e gli eventuali inadempimenti saranno oggetto di applicazione di penale ai sensi dell'art. 27 del presente Capitolato.

Art. 17 – VERIFICHE E CONTROLLI SULLO SVOLGIMENTO DEL CONTRATTO

1. L'aggiudicatario è tenuto a nominare un coordinatore di tutte le attività previste nel presente capitolato a cui il Comune potrà rivolgersi per ogni genere di rapporto. L'aggiudicatario dovrà attenersi alle disposizioni impartite dal Comune per l'esecuzione delle attività oggetto del presente capitolato.
2. Parimenti il Comune controllerà le attività dell'aggiudicatario attraverso il proprio Responsabile dell'Esecuzione con funzione di supervisione e controllo sul puntuale adempimento da parte dell'aggiudicatario degli obblighi contrattuali.
3. I servizi di cui al presente capitolato saranno quindi eseguiti sotto la vigilanza del Comune che si riserva di effettuare in qualsiasi momento ispezioni, verifiche e controlli sull'andamento del servizio, in modo da accertare che le attività svolte siano conformi alle condizioni normative e contrattuali.
4. L'aggiudicatario dovrà mettere a disposizione del Comune tutti i documenti della gestione ed è tenuto a sottoporli a tutti i controlli amministrativi, contabili e tecnici che il Comune riterrà di eseguire o far eseguire e fornire allo stesso tutte le notizie ed i dati richiesti.
5. L'aggiudicatario durante lo svolgimento delle attività previste, dovrà tener conto di osservazioni, chiarimenti, suggerimenti e richieste formulate dall'Amministrazione ed all'occorrenza, apportare le necessarie integrazioni, senza che ciò possa comportare alcun aumento dei compensi stabiliti per l'espletamento dell'incarico conferito.
6. L'aggiudicatario ha inoltre l'obbligo di rendere conto delle proprie attività fornendo una relazione dettagliata, su richiesta del comune.

Art. 18 – RESPONSABILITA' VERSO TERZI

1. Il Concessionario è responsabile di ogni danno (con la parola danno si intende: *danno materiale* = il pregiudizio economico conseguente a danneggiamento di cose od animali, lesioni personali, morte – *danno patrimoniale* = ogni danno immateriale intendendosi per tale danno il subito da terzi, che non sia conseguenza di danni materiali e corporali, inclusi i danni patrimoniali e non patrimoniali, cagionato a terzi o al Comune di Soragna, nell'espletamento del servizio assunto per tutte le prestazioni rese fissate dal capitolato speciale d'appalto e per ogni attività diretta ed indiretta espletata dal Concessionario nell'esecuzione del servizio, compreso il mancato servizio verso il committente). Il Comune di Soragna dovrà essere ricompreso nel novero dei "terzi", per danni, come definiti, cagionati dal Concessionario al Comune stesso. Nel suddetto contratto di polizza deve essere esplicitamente indicata la clausola di rinuncia alla rivalsa degli assicuratori nei confronti dell'Ente appaltante e dei propri dipendenti. A tale fine il Concessionario è tenuto a stipulare ed a mantenere efficace per tutta la durata dell'appalto (non potendo opporre al Comune di Soragna e/o al terzo danneggiato l'inefficacia del contratto per mancato e/o ritardato pagamento del premio) una polizza di responsabilità civile, con le seguenti caratteristiche minime:

SEZIONE RCT-RCO

A) Responsabilità Civile verso Terzi (RCT): per danni arrecati a terzi (tra i quali il Comune) in conseguenza di un fatto verificatosi in relazione all'attività oggetto del presente appalto, comprese tutte le operazioni ed attività necessarie, accessorie e complementari, nessuna esclusa né eccettuata. Tale copertura (RCT) dovrà avere un massimale "unico" di garanzia non inferiore a € 2.500.000,00 per sinistro

B) Responsabilità Civile verso Prestatori di Lavoro (RCO): per infortuni sofferti da Prestatori di lavoro addetti all'attività svolta ed oggetto dell'appalto, nonché dalle persone fisiche non dipendenti di cui - ai sensi della vigente legislazione in materia di rapporto di lavoro - questi si avvalga nell'esercizio dell'attività assicurata e per le quali abbia l'obbligo di corrispondere il premio assicurativo all'INAIL, dai lavoratori parasubordinati di cui all'articolo 5 del D.Lgs. n. 38/2000 e ss.mm.ii. e da ogni altra persona per la quale, ai sensi di legge, l'obbligo di corrispondere il premio assicurativo all'INAIL sia posto a carico dell'Assicurato. Tale copertura dovrà avere un massimale "unico" di garanzia non inferiore a € 2.500.000,00 per sinistro.

SEZIONE RC PATRIMONIALE

Per quanto il Concessionario sia tenuto a pagare, quale civilmente responsabile ai sensi di legge, a titolo di risarcimento (capitale, interessi, spese) di perdite patrimoniali involontariamente cagionate a terzi, compresi gli utenti del servizio ed il Comune di Soragna, nell'esercizio dell'attività oggetto di affidamento svolta nel rispetto delle norme che regolano la materia. L'assicurazione deve comprendere, inoltre, le sanzioni di natura fiscale, le multe, le ammende e le soprattasse inflitte agli utenti del servizio e al Comune di Soragna per errori imputabili al Concessionario stesso. Tale copertura dovrà avere un massimale di garanzia non inferiore a € 1.000.000,00 per sinistro. Qualora l'importo del risarcimento spettante a terzi ecceda i massimali della polizza sottoscritta la differenza resterà ad intero ed esclusivo carico del Concessionario. Eventuali scoperte o franchigie previste dalla polizza di responsabilità civile non potranno in alcun modo essere poste o considerate a carico del Comune di Soragna e del danneggiato. L'inefficacia del contratto assicurativo non potrà in alcun modo essere opposta al Comune di Soragna e non costituirà esimente del Concessionario per le responsabilità ad esso imputabili secondo le norme dell'ordinamento vigente. L'Affidatario è tenuto a documentare al Servizio competente, almeno 15 giorni lavorativi prima dell'avvio del servizio, l'adempimento di tali obblighi assicurativi.

Art. 19 – DIVIETO DI SUBCONCESSIONE E DI CESSIONE DEL CONTRATTO

1. Fatto salvo quanto previsto dall'art. 188 del D. Lgs. n. 36/2023, considerata la particolare natura dell'attività, è vietata all'aggiudicatario ogni forma di subconcessione del servizio nonché la cessione del contratto a qualsiasi titolo e sotto qualsiasi forma, anche temporanea e parziale, a pena di decadenza dalla concessione e con conseguente obbligo di risarcimento danni. Sussiste, infatti, l'interesse del Comune 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.
2. La successione del contratto conseguente a fusione, scissione, trasformazione o cessione di ramo di azienda è

efficace nei confronti del Comune solo qualora sia notificata all'Ente concedente e venga da esso accettata, previa verifica del possesso dei necessari requisiti in capo al soggetto risultante dalle suddette operazioni.

3. Non può essere affidata in appalto l'integrale esecuzione del contratto.
4. La prevalente esecuzione del contratto è riservata al Concessionario poiché trattasi di contratto ad alta intensità di manodopera. Possono essere date in subappalto le attività di stampa, inoltro e notifica degli atti, nonché dei servizi informatici, di call-center, 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. Il Concessionario è tenuto a comunicare al Comune le generalità del subappaltatore, il quale dovrà essere in possesso dei requisiti generali di cui all'art. 94 del D. Lgs 36/2023.
5. Il concorrente indica all'atto dell'offerta le parti del servizio che intende subappaltare o concedere in cottimo. In caso di mancata indicazione delle parti da subappaltare, il subappalto è vietato. Non sono considerate cessioni ai fini del presente appalto le modifiche di sola denominazione sociale o di ragione sociale o i cambiamenti di sede, purché il nuovo soggetto espressamente venga indicato subentrante nel contratto in essere con il Comune.
6. Nel caso di trasformazioni d'impresa, fusioni e scissioni societarie, il subentro nel contratto in essere deve essere prioritariamente autorizzato dal Comune, che può a sua discrezione, non autorizzarlo, restando così il contraente obbligato alla completa esecuzione delle prestazioni. Il Comune non assume responsabilità alcuna per il ritardo nei pagamenti dovuto a ritardo nella comunicazione circa la modifica di ragione sociale.

Art. 20 - ESECUZIONE D'UFFICIO

1. In caso di interruzione in tutto o in parte del servizio, qualunque sia la causa, anche di forza maggiore, il Comune 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 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, il Comune 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 del Comune.

Art. 21 – OBBLIGHI SUCCESSIVI ALLA SCADENZA DEL CONTRATTO

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 della concessione, di cui al 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, nel rispetto di quanto previsto dal precedente art. 2 comma 5 e art. 10, lett. H), punto D.
3. Relativamente alle attività in corso e fino alla conclusione di ogni procedimento, il Concessionario si obbliga a fornire al Comune un rendiconto con periodicità annuale, dettagliato di tutta l'attività svolta, evidenziando le attività concluse e quelle ancora da completare.
4. 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 del Comune e dei contribuenti interessati.
5. 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.
6. Il Concessionario dovrà garantire al Comune, fino alla chiusura di tutte le posizioni debitorie ad esso affidate, l'accesso al sistema informatico di cui all'art. 10, lett. H), per la visualizzazione e l'estrazione di dati relativi alle attività svolte e alle riscossioni.
7. In sede di chiusura della concessione, il Concessionario si impegna a consegnare al Comune un elenco analitico e di sintesi contenente:
 - Il nominativo dei contribuenti;

- L'importo ancora da incassare;
- La tipologia di entrata e i riferimenti dei documenti ancora da riscuotere;
- L'annualità di competenza.
- Le attività di riscossione già intraprese

Tutta la documentazione richiesta dal Comune dovrà essere fornita anche in formato aperto e documentato di dati, metadati e documenti memorizzati;

8. In particolare, nei 60 giorni lavorativi precedenti, il Concessionario provvederà ad instaurare i necessari rapporti con il soggetto subentrante e/o con il Comune, al fine di consentire l'espletamento delle attività senza interruzione e la migrazione dei dati nel sistema informativo del subentrante e/o del Comune, garantendo tutte le attività di supporto.
9. Il concessionario si impegna affinché il passaggio della gestione avvenga con la massima efficienza e senza arrecare pregiudizio nello svolgimento del servizio.

Art. 22 – DECADENZA

1. Il concessionario incorre nella decadenza dalla gestione in tutti i casi disciplinati dall'art. 13 del DM n. 289/2000 e precisamente:
 - a) per la cancellazione dall'albo;
 - b) per non aver iniziato il servizio alla data fissata;
 - c) per inosservanza degli obblighi previsti dall'atto di affidamento e dal relativo capitolato d'oneri;
 - d) per non aver prestato od adeguato la cauzione stabilita per l'effettuazione del servizio;
 - e) per aver commesso gravi abusi o irregolarità nella gestione.
2. In caso di decadenza, il Concessionario decaduto cessa, con effetto immediato dalla data di notifica del relativo provvedimento, dalla conduzione del servizio ed è privo di ogni potere in ordine alle procedure di riscossione. A tal fine, il Responsabile dell'Esecuzione diffida il Concessionario decaduto a non effettuare alcuna ulteriore attività inerente il servizio e procede all'immediata acquisizione della documentazione riguardante la gestione, redigendo apposito verbale in contraddittorio con il Concessionario.
3. La cancellazione e la sospensione dall'Albo e la decadenza dalle gestioni non attribuiscono al Concessionario alcun diritto di indennizzo. In caso di decadenza nel corso del servizio, il Comune avrà il diritto di stabilire tutte le disposizioni occorrenti per la regolare continuazione del servizio.
4. In caso di decadenza, pur rimanendo ferma la scelta di continuare la gestione del servizio, il Comune si riserva la facoltà di affidare la gestione del servizio al successivo miglior offerente, con possibilità di richiedere un miglioramento delle condizioni, addebitandone l'eventuale maggiore spesa al Concessionario inadempiente.
5. In ogni caso di decadenza, il Comune procederà all'escussione della garanzia definitiva, fermo restando il diritto al risarcimento di ogni ulteriore danno patito in aggiunta all'ammontare della cauzione ed a quello delle penalità previste.

Art. 23 – FACOLTA' DI SCORRIMENTO DELLA GRADUATORIA IN CASO DI FALLIMENTO, RISOLUZIONE O DECADENZA

1. Ai sensi dell'art. 124 del D. Lgs. 31 marzo 2023 n. 36, l'Ente concedente, in caso di liquidazione giudiziale, di liquidazione coatta e concordato preventivo, oppure di risoluzione del contratto ai sensi dell'articolo 122 o di recesso dal contratto ai sensi dell'articolo 88, comma 4-ter, del codice delle leggi antimafia e delle misure di prevenzione, di cui al decreto legislativo 6 settembre 2011, n. 159, oppure in caso di dichiarazione giudiziale di inefficacia del contratto, si riserva la possibilità di interpellare progressivamente i soggetti che hanno partecipato all'originaria procedura di gara, risultanti dalla relativa graduatoria, per stipulare un nuovo contratto per l'affidamento dell'esecuzione o del completamento del servizio, se tecnicamente ed economicamente possibile, alle medesime condizioni economiche già proposte in sede di offerta dall'originario aggiudicatario.

Art. 24 – REVOCA DELLA CONCESSIONE E CLAUSOLE DI RISOLUZIONE

1. È facoltà del Comune revocare la concessione per motivi di pubblico interesse, ai sensi dell'art. 190 comma 4 del D. Lgs. 36/2023, previo il pagamento delle prestazioni eseguite e di un indennizzo, a titolo di risarcimento del mancato guadagno, compreso tra il minimo del 2% ed il massimo del 5% del valore attuale della parte del servizio pari ai costi

monetari della gestione operativa previsti nel piano economico finanziario allegato alla concessione. In tal caso, il Concessionario rinuncia espressamente, ora per allora, a qualsiasi ulteriore pretesa, anche di natura risarcitoria, anche in deroga a quanto previsto dall'art. 1671 Cod. Civ.

2. Tale facoltà deve essere esercitata per iscritto, mediante invio al Concessionario, da parte del Responsabile dell'Esecuzione, di una formale comunicazione, a mezzo PEC o raccomandata A.R., da darsi con un preavviso non inferiore a 20 (venti) giorni, decorsi i quali l'Ente concedente prende in consegna i servizi e ne verifica la regolarità.
3. Il contratto, oltre che nell'ipotesi di cui all'art. 122 del Dlgs 36/2023, potrà essere risolto anticipatamente, con motivata determinazione dirigenziale, nel caso di continue irregolarità o abusi verificatisi nell'espletamento del servizio, previa contestazione, a mezzo PEC o raccomandata A.R., delle inadempienze al Concessionario ed assegnazione allo stesso di un termine di 10 giorni per le eventuali controdeduzioni. Il Comune si riserva di agire per la richiesta del risarcimento dei danni imputabili a colpe del Concessionario.
4. Costituisce in particolare causa di risoluzione del contratto (clausola risolutiva espressa) il mancato rispetto degli standard operativi del sistema informatico di cui all'art. 10, lett. H, punti 4 e 5 relativi alla consultazione da parte dei dipendenti del Comune ed all'operatività diretta dei debitori o loro procuratori ed aventi causa, come prescritto all'art. 10, lett.H, punto 6.
5. Tutte le clausole del presente Capitolato, nonché gli impegni assunti dal Concessionario nell'offerta tecnica, sono comunque essenziali e, pertanto, ogni eventuale inadempienza può produrre la risoluzione del contratto stesso, previa diffida scritta.
6. Qualora si verifichi una delle situazioni di seguito elencate, ancorché non esaustive, è facoltà del Comune, previa contestazione nei tempi e modi già indicati - risolvere il contratto per inadempimento, ai sensi dell'art. 1456 del c.c. con incameramento del deposito cauzionale ed il risarcimento di ogni ulteriore danno e spesa:
 - mancato reintegro della garanzia definitiva, a seguito di escussione per una qualunque delle ragioni previste dal presente capitolato e dalle norme di legge;
 - applicazione di penali, in un anno solare, in misura superiore al 10% del deposito cauzionale, come previsto dall'art. 27;
 - in caso di ripetute violazioni dei Livelli di Servizio, come previsti dall'art. 10 lett. K);
 - danno all'immagine del Comune;
 - violazione degli obblighi in ordine alla tracciabilità dei flussi finanziari, di cui alla L. 136/2010 e delle previsioni di cui all'art. 10;
 - mancata presentazione del conto della gestione;
 - rifiuto o ritardata produzione di documentazione richiesta;
 - cessazione, in tutto o in parte, dell'attività, per motivi non dipendenti da cause di forza maggiore;
 - apertura di una procedura concorsuale e/o procedimento penale a carico del Concessionario;
 - stato di moratoria e di conseguenti atti di sequestro o di pignoramento a carico del Concessionario;
 - se il Concessionario, nell'esecuzione della riscossione coattiva, dimostri grave imperizia o negligenza tale da compromettere le regolarità del servizio o il perseguimento dei risultati prefissi;
 - inadempienza alle norme di legge sulla prevenzione degli infortuni, la sicurezza sul lavoro e le assicurazioni obbligatorie del personale, nonché alle norme previdenziali;
 - se si verifica la persistente inadempienza agli obblighi assicurativi del personale dipendente;
 - mancata attivazione del Call-Center e della casella di posta elettronica dedicata dell'Ente;
 - violazione del divieto di subconcessione, subappalto e cessione del contratto, di cui al precedente art. 19;
 - per la scoperta preesistenza o il verificarsi durante la gestione di una causa di incompatibilità prevista dalla normativa vigente;
 - in caso di violazione degli obblighi derivanti dal *"Regolamento recante codice di comportamento dei dipendenti pubblici"*, ai sensi dell'art. 2, comma 3, del D.P.R. 16 aprile 2013 n. 62, nonché dal *"Codice di comportamento dei dipendenti del Comune di Soragna"*;
 - mancato pagamento dei premi assicurativi della polizza RCT/RCO di cui al precedente art. 18.
 - mancata attivazione della clausola sociale prevista dall'art. 16 CSA previa diffida ad adempiere di 30 giorni.
7. Il Comune si riserva sempre la facoltà di segnalare all'ANAC eventuali inadempimenti che abbiano portato alla risoluzione del contratto, nonché di valutare gli stessi come grave negligenza o malafede nell'esecuzione delle prestazioni affidate al Concessionario e come grave illecito professionale, ai sensi dell'art. 98 del Dlgs 36/2023, tale da rendere dubbia l'integrità o affidabilità del Concessionario.
8. L'Ente si riserva di pervenire alla risoluzione parziale o integrale dell'affidamento per venire meno dell'oggetto specifico, a seguito dell'entrata in vigore ed efficacia di una nuova disciplina legislativa o regolamentare, senza che lo stesso Concessionario possa vantare diritto ad alcun titolo e/o ragione a risarcimenti, indennizzi o altre e diverse

forme di compensazione o ristoro. Pertanto, l'aggiudicatario concessionario non potrà eccepire in alcun modo e per alcuna ragione diritti, interessi e pretese con riferimento all'aumento, ovvero, alla diminuzione dei volumi delle attività relative alle entrate oggetto del presente disciplinare, nonché per l'eventuale risoluzione dovuta alle fattispecie di cui sopra.

Art. 25 – PRESTAZIONI AGGIUNTIVE E MODIFICHE CONTRATTO

1. Ai sensi e nei limiti fissati dall'art. 120 del Dlgs 36/2023, il Comune si riserva la facoltà, nel periodo contrattuale di richiedere eventuali servizi non previsti dal presente capitolato e comunque attinenti alla riscossione delle entrate, alle stesse condizioni contrattuali.
2. Le modifiche del contratto in corso sono consentite nei casi e nei modi previsti dall'art. 120 del Dlgs 36/2023.
3. Tra l'Aggiudicatario ed il Comune potrà essere sottoscritto un apposito protocollo d'intesa con lo scopo di chiarire ed approfondire gli aspetti tecnico-organizzativi e gestionali dei servizi affidati.

ART. 26 – RIEQUILIBRIO DEL CONTRATTO E REVISIONE DEL PREZZO

1. Qualora si verificano eventi imprevisi o imprevedibili che incidano sull'equilibrio economico finanziario del contratto si potrà procedere alla revisione dello stesso ai sensi art. 192 del D. Lgs. 31 marzo 2023 n. 36.
2. La procedura di riequilibrio potrà in particolare essere attivata nel caso di intervenute modifiche normative o regolamentari che comportino alternazione delle condizioni di gestione del contratto tali da alterarne l'originario equilibrio.
3. Rimane in ogni caso a carico del concessionario il rischio inflattivo e da variazione del costo della manodopera determinate del rinnovo dei contratti di lavoro.
4. Il rischio derivante dall'attivazione di eventuali percorsi di rottamazione o sanatoria è ripartito tra le parti nei modi e forme di cui all'art. 5 c. 5 del presente capitolato.
5. Le clausole di revisione prezzi non sono previste fatti salvi i casi di alterazione degli indici di cui all'art. 60 comma e del decreto 31 marzo 2023 n. 36 determinate da circostanze straordinarie cui al comma 1 del presente articolo.

Art. 27 – PENALI

1. Il Responsabile dell'Esecuzione del contratto, coadiuvato dagli altri soggetti individuati dal Comune, 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. 10, punto K, si procederà all'immediata contestazione delle circostanze rilevate, tramite PEC, 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, entro il termine di 10 (dieci) 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:

	Attività	standard	PENALI
1	rapporto minimo tra crediti da riscuotere e crediti riscossi inferiore allo standard	pari o superiore 36,33%	differenza tra importo effettivamente riscosso ed importo minimo da riscuotere
2	mancate riscossioni per prescrizione del credito	Nessuna pratica prescritta	importo pari al 80% del credito prescritto
3	mancata fornitura al Comune delle informazioni richieste riferite a singole pratiche trattate nel termine standard	5 giorni lavorativi dalla richiesta	100,00 euro per ciascun giorno lavorativo ritardo
4	gravi incompletezze del prospetto di cui	(comunicazioni di	10% del valore differenziale

	all'art. 10 sub A) sub f) del CSA	presa in carico+ingiunzioni) /importo complessivo standard 100%	
5	mancato esperimento delle procedure esecutive di cui all'art. 10, lett. B) del CSA	nessuna	100% dell'importo delle pratiche per cui non sono state esperite le procedure
6	rispetto standard temporali di cui all'art. 10 lett. C) da a) ad f) del CSA	standard temporali in giorni lavorativi	100,00 euro per ogni giorno lavorativo di ritardo
7	decisione sulle istanze di rateizzazione di cui all'art. 10 lett. D) del CSA	30 giorni lavorativi	100,00 euro per ciascun giorno lavorativo ritardo
8	aggiornamento della rendicontazione di cui all'art. 10 lett. G) del CSA completo e tempestivo	ogni 7 giorni naturali consecutivi	100,00 euro per ciascun giorno lavorativo ritardo
9	tempo di risposta a richieste pervenute via email alla casella di posta elettronica	non oltre cinque giorni lavorativi dalla richiesta	100,00 euro per ciascun giorno lavorativo ritardo
10	standard operativi del sistema gestionale informatico di cui all'art. 10 lett. H) sub 4) e 5) come specificati al punto 6)	punto 4 – consultazione dei dipendenti del comune e attivazione delle funzionalità da CSA punto 5- consultazione ed operabilità diretta da parte dei debitori o loro procuratori	500,00 euro per ciascun giorno per inidonea, incompleta o tardiva attivazione di ognuno dei servizi di malfunzionamento oppure di ritardo nell'implementazione
11	ritardata attivazione del call center di cui all'art. 9	entro 30 giorni naturali consecutivi	1.000,00 euro per ciascun giorno lavorativi di ritardo
12	mancato rispetto degli standard prestazionali del call center	Art. 9 CSA come definiti nell'offerta tecnica	100,00 euro per ogni ora di mancato servizio.
13	mancato rispetto della clausola sociale come declinata in sede di gara	articolo 16 del CSA e progetto di riassorbimento presentato dal concessionario	500,00 euro per ogni giorno di ritardo nell'assunzione anche di una sola unità di personale

- La penale di cui al punto 5) sopra **non trova applicazione** qualora il Concessionario dimostri puntualmente, attraverso l'interrogazione delle banche dati a disposizione (Anagrafe Tributaria, rapporti finanziari, PRA, Catasto, ecc.), l'effettiva **impossibilità di attivazione** o l'inutilità della procedura per **accertata insolvibilità del debitore**.
- La reiterazione della violazione nell'arco di 12 mesi degli standard di cui ai punti 6), 7), 8) e 9) della tabella sopra riportata comporta una maggiorazione del 100% della sanzione
- Con la stessa procedura e termini di cui ai commi precedenti in caso di mancato trasferimento nei termini, di cui al precedente art. 10, lett. H) e al successivo art. 21, al Comune o- su richiesta dell'Amministrazione – al Comune, in un formato compatibile e standard di mercato, delle banche dati aggiornate, degli archivi informatici e di ogni altra documentazione detenuti in conseguenza dell'affidamento della concessione: € 8.000,00.
- Per ogni giorno di ritardo in caso di inottemperanze delle tempistiche e delle modalità operative stabilite nel presente Capitolato e non già indicate nei punti precedenti: € 150,00 (centocinquanta/00);
I giorni indicati nel presente articolo si intendono lavorativi. E' comunque fatto salvo il risarcimento ai sensi dell'art.1218 del Cod.Civile, del maggior danno patito a richiesta del Comune di Soragna.
- Per la rifusione dei danni e il pagamento di penalità, che deve avvenire entro 10 (dieci) giorni dalla conclusione della procedura di contestazione, il Comune 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 del Comune.

9. Le penali inflitte, in un anno solare, non possono superare complessivamente il 10% del deposito cauzionale; al verificarsi di tale ipotesi, il Comune avrà la facoltà di risolvere il contratto, a seguito di diffida da comunicare con PEC, così come in caso di reiterate violazioni delle norme contrattuali e delle attività previste nell'offerta tecnica.
10. In caso di applicazione di penali, il Comune non corrisponderà il compenso stabilito per le prestazioni non eseguite o non correttamente eseguite, salvo il risarcimento del maggiore danno.
11. Il Comune 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.
12. 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.
13. 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.

Art. 28 – CAUZIONE DEFINITIVA

1. A copertura degli oneri per il mancato o inesatto adempimento di quanto previsto nel presente capitolato, l'esecutore è obbligato a costituire una garanzia fidejussoria nella misura del 5% del valore complessivo della concessione in oggetto, secondo quanto previsto dall'art. 53 e nelle forme previste dall'117 del D. Lgs. n. 36/2023 e s.m.i. a favore del Comune di Soragna in proporzione al valore dei singoli contratti.
2. In caso di garanzia sottoforma di cauzione o fidejussione assicurativa, l'impresa di assicurazione dovrà essere tra quelle autorizzate all'esercizio del ramo cauzioni.,
3. La garanzia dovrà prevedere espressamente le seguenti condizioni:
 - a) pagamento a semplice richiesta e senza che il garante possa sollevare eccezione alcuna e con l'obbligo di versare la somma richiesta entro il limite dell'importo garantito, entro un termine massimo di 15 giorni consecutivi dalla richiesta scritta dell'Amministrazione, senza che sia necessaria la costituzione in mora da parte di quest'ultima;
 - b) rinuncia del fidejussore al beneficio della preventiva escussione del debitore principale di cui all'art. 1944 del Codice Civile;
 - c) che l'eventuale mancato pagamento dei premi non sia opponibile all'Amministrazione garantita;
 - d) rinuncia ad eccepire il decorso dei termini di cui all'art. 1957 del Codice Civile.
4. La garanzia fidejussoria garantirà per il mancato o inesatto adempimento di tutti gli obblighi assunti dalla ditta aggiudicataria, anche per quelli a fronte dei quali è prevista l'applicazione di penali: l'Amministrazione avrà diritto di rivalersi direttamente sulla garanzia fidejussoria per l'applicazione delle stesse.
5. Qualora la garanzia dovesse ridursi per effetto dell'applicazione delle penali o per qualsiasi altra causa, la ditta concessionaria dovrà provvedere al reintegro entro il termine di 10 giorni dal ricevimento della relativa richiesta effettuata dall'Amministrazione.
6. La mancata costituzione della garanzia, così come disposto dall'art. 117 comma 6 del D. Lgs. n. 36/2023 e s.m.i., determinerà la revoca dell'affidamento e l'incameramento da parte dell'Amministrazione comunale della cauzione provvisoria.

Art. 29 – TRACCIABILITA' DEI FLUSSI FINANZIARI

1. Ai sensi di quanto disposto dall'art. 3, comma 8 della Legge n. 136/2010 e s.m.i, l'Aggiudicatario assume l'obbligo di tracciabilità dei flussi finanziari relativi al contratto che verrà stipulato a seguito della conclusione delle procedure di gara, secondo la disciplina contenuta nella citata legge. L'inadempimento di tale obbligo comporta la risoluzione di pieno diritto del contratto ai sensi dell'art. 1456 del Codice Civile.
2. A tal fine il Concessionario dovrà utilizzare un conto corrente bancario o postale, acceso presso banche o presso la società Poste Italiane Spa, dedicato, anche non in via esclusiva, al presente appalto.
3. Tutti i movimenti finanziari relativi alla presente concessione dovranno essere registrati sul conto corrente dedicato e dovranno essere effettuati esclusivamente tramite lo strumento del bonifico bancario o postale.
4. Ai fini della tracciabilità dei flussi finanziari, il bonifico bancario o postale deve riportare, in relazione a ciascuna transazione, il codice CIG rilasciato dall'Ente.
5. Il Concessionario comunica alla stazione appaltante gli estremi identificativi del conto corrente dedicato entro sette giorni dalla sua accensione, nonché, nello stesso termine, le generalità e il codice fiscale delle persone delegate ad operare su di essi.

6. Nel contratto sottoscritto per la presente Concessione è inserita, a pena di nullità assoluta, un'apposita clausola con la quale il Concessionario assume tutti gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui sopra. Il contratto dovrà altresì essere munito della clausola risolutiva espressa da attivarsi in tutti i casi in cui le transazioni siano state eseguite senza avvalersi di banche o della società Poste italiane Spa.
7. Nei contratti sottoscritti con i subappaltatori e i subcontraenti della filiera delle imprese a qualsiasi titolo interessate alla presente concessione dev'essere inserita, a pena di nullità assoluta, un'apposita clausola con la quale ciascuno di essi assume gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla citata legge 136/2010.

Art. 30 – RISERVATEZZA

1. Tutti i documenti prodotti dall'Aggiudicatario saranno di proprietà del Comune committente.
2. L'Aggiudicatario dovrà mantenere riservata e non dovrà divulgare a terzi, ovvero impiegare in modo diverso da quello occorrente per realizzare l'oggetto del Contratto, qualsiasi informazione relativa al servizio che non fosse resa nota direttamente o indirettamente dal Comune o che derivasse dall'esecuzione dei Servizi per l'Amministrazione.
3. Quanto sopra avrà validità fino a quando tali informazioni non siano divenute di dominio pubblico, salvo la preventiva approvazione alla divulgazione da parte del Comune.
4. L'Aggiudicatario potrà citare nelle proprie referenze il lavoro svolto per l'Amministrazione, purché tale citazione non violi l'obbligo di riservatezza del presente articolo.
5. Nel caso particolare di comunicati stampa, annunci pubblicitari, partecipazione a simposi, seminari e conferenze con propri elaborati, l'Aggiudicatario, sino a che la documentazione dei lavori non sia divenuta di dominio pubblico, dovrà ottenere il previo benestare dell'Amministrazione sul materiale scritto e grafico inerente ai Servizi resi al Comune nell'ambito del Contratto, che intendesse esporre o produrre.

Art. 31 - TRATTAMENTO DEI DATI

1. I dati raccolti saranno trattati, anche con strumenti informatici, ai sensi del D. Lgs. 30.06.2003 n.196 e del Regolamento UE 2016/679 del 27 aprile 2016, esclusivamente nell'ambito della gara d'appalto e per l'eventuale successiva stipula del contratto.

Art. 32– TUTELA DELLE PERSONE E DI ALTRI SOGGETTI RISPETTO AL TRATTAMENTO DI DATI PERSONALI (Reg. UE 2016/679)

1. Il Comune, ai sensi del Regolamento UE 2016/679 (RGPD), è titolare del trattamento dei dati personali e dei dati sensibili e giudiziari relativi agli utenti dei servizi e ai contribuenti di i cui debiti sono posti in riscossione, e designa l'affidatario quale responsabile del trattamento dei dati che necessariamente acquisirà, in ragione dello svolgimento del servizio. La designazione è effettuata per iscritto con atto che specifica i compiti.
2. Con la sottoscrizione del contratto l'affidatario:
 - a) dichiara di essere consapevole che i dati che tratta nell'espletamento dell'incarico ricevuto sono dati personali (anche sensibili e giudiziari), e come tali soggetti all'applicazione per la protezione dei dati personali;
 - b) si obbliga a ottemperare alle norme previste per la protezione dei dati personali oltre che dalle vigenti disposizioni in materia di tutela della riservatezza;
 - c) si impegna ad adottare le istruzioni specifiche ricevute o a integrarle nelle procedure già in essere;
 - d) si impegna a relazionare annualmente sullo stato del trattamento dei dati personali e sulle misure di sicurezza adottate e si obbliga ad allertare immediatamente il proprio committente in caso di situazioni anomale o di emergenza;
 - e) consente l'accesso del committente o di suo fiduciario al fine di effettuare verifiche periodiche in ordine alle modalità dei trattamenti ed all'applicazione delle norme di sicurezza adottate.
3. L'affidatario procederà al trattamento dei dati attenendosi alle istruzioni impartite dal Comune, in particolare:
 - a) dovrà trattare i dati in suo possesso esclusivamente ai fini dell'espletamento del servizio oggetto del presente capitolato;
 - b) non potrà comunicare a terzi, salvo casi eccezionali e previa autorizzazione del titolare o in caso di urgenza con successiva informativa al titolare, e diffondere i dati in suo possesso, né conservarli successivamente alla scadenza del contratto. In quest'ultimo caso dovrà restituire tutti i dati in suo possesso al Comune entro il

- termine perentorio di 5 giorni;
- c) dovrà adottare opportune misure atte a garantire la sicurezza dei dati in suo possesso.

Art. 33 – CONTROVERSIE

1. Per tutte le controversie che eventualmente dovessero insorgere tra il Comune e l'Aggiudicatario 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, la competenza è del Foro di Parma per quanto di competenza.

Art. 34 – SPESE CONTRATTUALI E FORMA CONTRATTO

1. Tutte le spese relative e conseguenti al contratto saranno a carico del soggetto aggiudicatario senza alcuna possibilità di rivalsa nei riguardi del Comune.
2. Il contratto sarà sottoscritto nella forma della scrittura pubblica amministrativa in modalità elettronica, così come indicato all' art. 18 comma 1 del Dlgs 36/2023.

Art. 35 – NORME DI RINVIO

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