

CAPITOLATO SPECIALE DESCRITTIVO E PRESTAZIONALE

SEZIONE 1

Oggetto, descrizione dei servizi, fasi e modalità di gestione, contratto.

Art. 01 – Oggetto

1. Caratteristiche richieste

L'oggetto e le tipologie dei Servizi che il Fornitore sarà tenuto ad erogare, come meglio specificato in seguito, dovranno garantire la rispondenza alle esigenze espresse dal Comune di Monterotondo nel presente documento, sia in riferimento alla loro natura che alle classi di utenza che ne fruiranno partendo dalla situazione attuale e in prospettiva evolutiva.

I servizi dovranno soddisfare le esigenze di maggior interesse dell'Amministrazione Comunale, quali una comunicazione interna ed esterna efficace, un'interazione collaborativa con gli Uffici comunali, con gli Enti esterni e con i Cittadini, l'evoluzione delle applicazioni e il continuo sviluppo dei Servizi al Cittadino.

L'affidamento del servizio di che trattasi non si qualifica, in alcun modo, come esercizio di funzione pubblica e, in riferimento alla stessa, il Comune di Monterotondo mantiene la titolarità, la direzione e il controllo di tutti i processi per cui sono richiesti tali servizi.

Le attività richieste ai fini del presente affidamento dovranno essere svolte dal Fornitore a supporto delle strutture organizzative *ratione materiae*, secondo le direttive che i competenti dirigenti e funzionari impartiranno al soggetto che verrà individuato al termine di tale procedura e ai suoi operatori.

Il software messo a disposizione (sistema informativo) dal Fornitore dovrà avere le seguenti caratteristiche:

- apertura, compatibilità con le altre dotazioni informatiche dell'Ente, predisposizione e ottimizzazione al collegamento ad altre reti (interoperabilità), ad aggiornamenti e all'introduzione di nuove tecnologie (innovazione);
- scalabilità, intesa come crescita modulare delle funzionalità e delle utenze;
- sicurezza, in termini di riservatezza e integrità dell'informazione, di controllo degli accessi e di protezione da attacchi esterni.

Tutte le componenti del sistema informativo dovranno assicurare:

- il funzionamento affidabile per come rappresentato nel presente progetto;
- il controllo di accesso ai servizi e di utilizzo risorse;
- l'erogazione dei servizi dati.

Il concorrente dovrà indicare l'architettura completa, fisica e logica, di tutti i servizi proposti, riportando descrizione dell'architettura e dei protocolli, capacità del servizio, e tutte le altre informazioni complementari che riterrà più significative e utili per qualificare la propria Offerta Tecnica.

Sono riportate in appendice le specifiche tecniche richieste per la dotazione

informatica.

Art. 02 – Fasi del progetto e modalità di esecuzione

1. Acquisizione azienda e presa in carico attività

Formalizzazione degli atti relativi alle procedure di trasferimento del personale in attuazione dell'art. 2112 del Codice civile. Presa in carico della gestione e delle pratiche pendenti, in collaborazione con il gestore uscente.

2. Avvio della gestione

Messa a disposizione del sistema informativo e formazione degli operatori dell'Ente. Definizione di un piano di lavoro dettagliato (tempi, modi, attività, risorse, organizzazione del lavoro, responsabilità operative) per la realizzazione del servizio, redatto sulla base della relazione tecnica offerta in sede di gara e inclusivo della gestione del transitorio. Avvio della gestione del nuovo sistema, in grado di soddisfare le esigenze dell'Ente, così come espresse nel presente documento, conforme ai requisiti espressi specificamente nel seguito e in grado di garantire le prestazioni senza discontinuità di servizio rispetto all'attuale gestione.

3. Gestione ed esercizio

Completa gestione del nuovo Sistema comprensivo di tutti gli aspetti operativi, inclusi quelli relativi al mantenimento del livello di servizio definito a contratto, nonché di sicurezza, per tutta la durata contrattuale.

4. Assistenza, manutenzione ed eventuali aggiornamenti

Servizio di assistenza e manutenzione del sistema informativo, con connessa formazione degli operatori - anche comunali - e di attività informativa verso gli utenti, per tutta la durata contrattuale, inclusi gli aggiornamenti e sviluppi resi necessari da eventuali modifiche normative o esigenze sopravvenute.

5. Sviluppo

Realizzazione di eventuali attività integrative, evolutive o di sviluppo, complementari o migliorative rispetto alle prestazioni previste da capitolato, su richiesta dell'Ente anche sulla base dell'evoluzione normativa e di prassi operativa nella gestione dei servizi, nel rispetto delle condizioni previste dall'offerta del Fornitore e previa specifica valutazione di sostenibilità.

Art. 03 – Durata del contratto

Il contratto ha durata di anni 4 (leggasi anni quattro), con decorrenza dalla data

indicata in fase di aggiudicazione o mediante verbale di consegna d'urgenza delle prestazioni, con possibilità di rinnovo, in forma espressa, per ulteriori anni 2 (leggasi anni due). È altresì prevista la facoltà di proroga tecnica del Contratto, alle condizioni inizialmente pattuite o più favorevoli per il Comune di Monterotondo e per il tempo strettamente necessario al conseguimento del nuovo servizio, per un periodo massimo di ulteriori mesi 6 (leggasi mesi sei).

Art. 04 – Importo dell'appalto

Il valore presunto del presente appalto, comprensivo del periodo di rinnovo, eventuale proroga e servizi opzionali, è stimato in € 3.246.200,46 (euro tremilioniduecentoquarantaseimiladuecento/46) oltre IVA di legge.

Gli oneri di sicurezza da interferenza, stimati dalla Stazione Appaltante in aggiunta a quanto sopra, ammontano ad euro zero, con riferimento al valore quadriennale dell'appalto.

Il costo della manodopera, con riferimento alla durata del contratto (4 + 2), viene stimato in € 283.083,71/anno, considerato sulla base di n. 9 unità lavorative.

Il valore presunto dell'appalto è calcolato in base ai compensi unitari, agli aggi percentuali e agli altri corrispettivi previsti a base di gara e soggetti a ribasso, nonché ai rimborsi per spese documentate previste dalla disciplina dell'affidamento e non soggetti a ribasso.

Tale valore è stato calcolato applicando i compensi unitari e aggi percentuali di cui sopra ai volumi medi di attività e di risultato rilevati negli ultimi cinque anni di gestione, tenuto conto degli elementi noti sulle evoluzioni future.

Il corrispettivo di risultato (aggio) del servizio di supporto che il Comune riconosce al Fornitore deve essere rapportato all'ammontare complessivo delle somme effettivamente riscosse (e non semplicemente accertate), in via definitiva, sui conti correnti dell'Ente, in esecuzione delle attività oggetto di affidamento non connesse all'azione spontanea del cittadino/utente/contribuyente/trasgressore.

Al Fornitore spetta inoltre il riversamento degli oneri di riscossione richiesti ai debitori ed effettivamente introitati dall'Ente, ai sensi dell'art. 1, comma 803, della Legge 160/2019.

I corrispettivi qui descritti remunerano qualsiasi spesa e costo di gestione sostenuto da parte del Fornitore, che includono anche le spese di lite in caso di soccombenza.

Art. 05 – Descrizione dei servizi e forniture

Le richieste della Stazione appaltante relative alle varie componenti da fornire per integrare la soluzione indicata all'Art. 1 "Oggetto" sono qui vi dettagliate.

A conferma di quanto già indicato all'art. 1, il controllo e la responsabilità su tutte le attività rimane in capo alla Stazione Appaltante attraverso la titolarità delle funzioni e l'assunzione di responsabilità da parte dei dirigenti competenti in base al funzionigramma dell'Ente e delle figure specificamente incaricate secondo

l'ordinamento vigente (funzionari responsabili dei tributi e funzionari della riscossione). Si precisa, inoltre, che a carico del Fornitore non è richiesta alcuna attività di maneggio di denaro pubblico e, in tal senso, i versamenti operati dai contribuenti saranno effettuati esclusivamente sui conti correnti intestati al Comune di Monterotondo e/o mediante pagopa e F24, rispetto ai quali il Fornitore avrà accesso al solo scopo di estrarre i file per la contabilizzazione e la rendicontazione delle somme riscosse, anche al fine della successiva fatturazione. Trattasi di attività puramente strumentale, propedeutica, preordinata all'accertamento e alla riscossione dei tributi e delle altre entrate indicate nel presente capitolato. Dal giorno di assunzione del servizio, il Fornitore dovrà, in ogni caso, improntare l'attività nel rispetto delle disposizioni di legge e di regolamento vigenti in materia di tributi locali e degli appalti di servizio, nonché delle prescrizioni contenute nel presente capitolato d'oneri e nella documentazione tecnica del servizio da presentarsi in sede di gara.

Per meglio disciplinare e precisare le fasi dell'attività in cui il capitolato prestazionale che segue richiede l'interlocuzione e la condivisione di dettagli operativi, l'Ente e il Fornitore possono concordare, sottoscrivere uno specifico Protocollo Operativo, che potrà essere oggetto di integrazione o adeguamento lungo tutto il periodo di vigenza contrattuale.

SEZIONE 2

Prestazioni comuni per tutte le tipologie di entrata

Art. 06 – Sistemi informativi

1. Caratteristiche

L'affidamento include la messa a disposizione di:

- sistema informativo idoneo alla gestione di tutti i servizi oggetto dell'appalto;
- infrastruttura datawarehouse;
- integrazione con gli applicativi esistenti;
- migrazione delle banche dati esistenti ai nuovi applicativi, avviamento del software alla completa funzionalità;
- formazione del personale interno e del Comune;
- assistenza e manutenzione.

2. Sistema informativo richiesto: specifiche tecnologiche e infrastrutturali

L'affidamento prevede la messa a disposizione di un sistema informativo per la gestione delle entrate dell'ente (numero di licenze d'uso illimitato), al fine di coprire il numero di postazioni complessive del personale del Fornitore adibito allo svolgimento delle attività, sia presso la sede del Fornitore, sia presso i locali individuati per l'espletamento del servizio affidato, nonché del personale della Stazione Appaltante che, nell'ambito delle proprie funzioni, deve visualizzare e consultare dati e informazioni sulle posizioni affidate in gestione e/o sulle prestazioni rese dal Fornitore.

Il Fornitore deve prevedere l'adozione e il mantenimento nel tempo degli applicativi idonei allo svolgimento del servizio, garantendo altresì gli eventuali adeguamenti di tipo tecnico e normativo che si rendessero necessari, in accordo con gli uffici comunali preposti.

Il sistema di backoffice deve essere altamente personalizzabile e consentire l'assegnazione di autorizzazioni diversificate e dettagliate agli utenti in base alle mansioni, ai ruoli anche in riferimento alla dotazione organica dell'ente.

In particolare, dovranno essere presenti cruscotti per l'analisi formale e di merito dei dati, a titolo esemplificativo:

- cruscotti che evidenzino potenziali irregolarità, forniscano strumenti automatici e intelligenti per il recupero dell'evasione ed elusione fiscale;
- cruscotti finanziari che forniscano previsioni di entrata per la contabilizzazione degli accertamenti finanziari e la gestione dei flussi di incasso secondo le norme della contabilità armonizzata;
- cruscotti decisionali che forniscano strumenti di analisi per monitorare il territorio filtrando per parametri diversi;
- cruscotti di pianificazione e controllo che consentano di impostare i flussi dei

processi amministrativi, monitorare la tempistica di lavorazione rispetto alle regole di standard previste, con riferimento ai diversi operatori autorizzati all'utilizzo del SW.

Deve essere garantita la più ampia compatibilità tra il software in dotazione al soggetto affidatario e quelli in uso al Comune. Il soggetto affidatario si fa carico di tutte le azioni - ivi compresa l'adozione di software analoghi a quelli già in dotazione - e, in alternativa, la messa in opera di strumentazioni atte a garantire il corretto funzionamento bidirezionale dei software in uso al personale interno e al personale del Comune, anche in modo complementare con infrastrutture software in dotazione ad altri Servizi comunali.

Deve altresì essere garantita la predisposizione degli stessi all'emissione di avvisi di pagamento pagopa e la messa in funzione di uno sportello on line per la generazione di pagamenti pagopa spontanei con opzione per il pagamento on line e mediante il download/stampa del bollettino di pagamento pagopa per effettuare i pagamenti presso gli sportelli fisici (es. sportelli bancari, tabaccherie, etc.)

Tale servizio deve essere comunque garantito e, in alternativa, potrà essere possibile l'utilizzo di software di terze parti in dotazione agli uffici comunali o software compatibili con essi.

3. Attività di migrazione

Il Fornitore, in sede di offerta, propone la strategia di migrazione dati e di gestione del periodo di transizione in entrata considerando che saranno resi disponibili i database dei sistemi in uso e garantisce un supporto in termini di recupero dati e salvaguardia degli stessi in modo tale da poter procedere al caricamento sulle infrastrutture software in dotazione.

4. Attività di formazione

Il Fornitore sarà responsabile delle attività di formazione comprendente la predisposizione della documentazione, la formazione in aula (on site e/o da remoto, modalità da concordare con il Comune di Monterotondo) degli operatori - interni e dipendenti del Comune - e il training on the job da erogarsi all'avvio del nuovo sistema.

5. Formazione per soggetti esterni

Per i sistemi che saranno dati in uso a cittadini, utenti o altri soggetti esterni, il Fornitore deve prevedere la creazione di tutorial o manuali a supporto degli utilizzatori.

6. Formazione per amministratori di sistema

I corsi di formazione, espressamente rivolti al personale addetto alla gestione e conduzione dell'infrastruttura tecnologica, sono finalizzati al trasferimento delle

competenze in relazione all'amministrazione, alla gestione e alla conduzione operativa delle componenti infrastrutturali.

I corsi devono essere finalizzati, inoltre, al trasferimento delle competenze in relazione ad attività di storage management, di backup e ripristino delle configurazioni e delle banche dati di supporto, laddove possibile.

L'utenza target dei corsi è rappresentata dal personale all'uopo indicato dal Comune.

7. Assistenza tecnica (helpdesk)

Il Fornitore deve garantire un servizio di assistenza tecnica legato all'uso dei sistemi applicativi adottati, accessibile agli utenti del Comune di Monterotondo (inclusi gli amministratori di sistema) che copra almeno le seguenti fasce: lunedì-venerdì 08.00-18.00; sabato 08.00-13.30.

Le segnalazioni devono essere gestite secondo scale d'importanza e relativi tempi di risoluzione: critiche (risoluzione entro 4 ore lavorative); bloccanti (risoluzione entro 8 ore lavorative); medie (risoluzione entro 24 ore lavorative).

8. Richiamo all'appendice

Sono riportate in appendice le specifiche tecniche richieste per la dotazione informatica.

Art. 07 – Banche dati, aggiornamenti

Fermo restando che l'Ente rimane titolare e proprietario di tutti i dati relativi ai soggetti, agli oggetti ed alle loro relazioni, messi a disposizione all'avvio della gestione, nonché di quelli acquisiti da qualsiasi fonte nel corso della vigenza contrattuale, per effetto del presente affidamento è assegnato al Fornitore l'obiettivo prioritario di mantenere costantemente aggiornate le basi dati afferenti ai diversi ambiti di attività, in forma organizzata e funzionale alle finalità istituzionali delle strutture organizzative dell'Ente e dei servizi da esse erogati.

La finalità principale della conservazione, dell'aggiornamento costante e dell'organizzazione dei dati in gestione è quella di mettere a disposizione dell'Ente, in qualsiasi momento e, soprattutto, al termine del periodo contrattuale, il patrimonio informativo derivante dalle attività svolte.

Il progetto tecnico presentato in sede di gara deve essere pertanto informato agli obiettivi e finalità qui descritti, sia sotto il profilo degli strumenti operativi messi a disposizione, sia sotto l'aspetto delle modalità di organizzazione e svolgimento delle attività affidate.

Art. 08 – Rapporti con l'utenza

1. Relazioni con cittadini, utenti e contribuenti

Il Fornitore deve organizzare un'attività costante e puntuale di relazione con i

cittadini, gli utenti ed i contribuenti, in merito ai servizi oggetto dell'affidamento. Nel contesto del presente capitolato, l'attività in parola viene anche riportata, per semplicità, con la locuzione *front office*. Le relazioni con il pubblico devono avvenire con risorse dedicate e adeguatamente formate sia nella gestione dei rapporti personali e comunicativi con l'utenza, sia nell'ambito delle materie specifiche gestite dal Fornitore e dei processi a esse collegati, in modo da garantire un'efficace, corretta e tempestiva informazione agli interlocutori.

Il servizio di relazione con il pubblico deve essere organizzato prevedendo molteplici canali di comunicazione e interscambio di informazioni, dati e documenti. In particolare, è richiesto quanto segue:

a) l'attivazione di uno o più sportelli fisici, cui il pubblico può accedere di persona, in numero adeguato rispetto al bacino di utenza e al numero di provvedimenti e pratiche gestiti, con l'obiettivo di garantire livelli di servizio ottimali. Gli sportelli [almeno 2 (due) sportelli sul territorio comunale, uno presso il palazzo comunale e un secondo presso la torre civica o altri luoghi appositamente adibiti] devono essere aperti al pubblico dal lunedì al venerdì, per un numero minimo di venti ore settimanali cadauno, con giorni e orari di ricevimento del pubblico che prevedano orari pomeridiani in concomitanza con l'apertura degli uffici comunali. Eventuali chiusure al pubblico, per motivate e particolari esigenze devono essere sempre concordate preventivamente con l'Ente e comunicate all'utenza con congruo preavviso, con modalità che ne assicurino la massima conoscenza. L'attività di sportello deve prevedere anche un apposito servizio di agenda elettronica che consenta al cittadino/utente/contribuente di fissare e di gestire un appuntamento (anche autonomamente e online) in base alle disponibilità preventivamente impostate e alla materia o processo per il quale viene fatta la richiesta. Si considerano non congrui tempi di attesa superiori ai 30 (trenta) giorni solari [es. ogni richiesta di appuntamento che trovi soddisfazione oltre 30 (trenta) giorni, per carenza di slot a disposizione, risulta oggettivamente non congrua]. Ove si verifichi tale circostanza segnalata dall'utenza impone all'aggiudicatario di fornire tempestivamente proposte volte a evitare il ripetersi della situazione, aumentando gli slot e/o il personale dedicato agli sportelli fisici;

b) la creazione, attivazione, messa in esercizio e sviluppo di un servizio telematico (individuato, nel contesto del presente capitolato, come *portale del contribuente* o, semplicemente, *portale*). Il portale è un servizio per l'invio, la consultazione e la ricezione personalizzata di documenti, comunicazioni, dichiarazioni e informazioni, rivolto ai soggetti che si registreranno tramite le funzionalità SPID o CIE (o altri sistemi equivalenti), in modo da assicurare la sicurezza dei sistemi e la riservatezza dei dati personali. Il portale dev'essere raggiungibile dalle pagine web del sito istituzionale dell'Ente dedicate ai servizi all'utenza, ai tributi, alle sanzioni e, in generale, alle strutture organizzative che si avvalgono dell'attività del Fornitore;

I. Nello stesso portale dovrà essere possibile consultare la propria posizione tributaria e scaricare la documentazione emessa relativa alle entrate oggetto di appalto (es. bolletta TARI ordinaria, etc.)

II. Nello stesso portale il contribuente dovrà avere la possibilità di procedere con le richieste (es. rateizzazione) e poter scaricare i relativi documenti (istanze, documenti per pagamento, ecc.).

III. Il contribuente dovrà altresì poter procedere al caricamento sul *portale* on line di istanze, comunicazioni o dichiarazioni, in modo tale che le stesse possano confluire direttamente nei software in uso al personale interno e/o del Comune.

c) l'attivazione di uno o più *numeri telefonici dedicati*, attivi dal lunedì al venerdì, per un numero minimo di 20 (venti) ore settimanali, con l'obiettivo di garantire livelli di servizio ottimali. Gli orari di risposta, così come eventuali interruzioni programmate del recapito telefonico, devono essere concordati con l'Ente al fine di renderli maggiormente omogenei con quelli adottati per altri servizi al pubblico o per esigenze contingenti.

d) La predisposizione e la messa in funzione di un servizio di call center/ticketing/prenotazione degli appuntamenti che raccolga le istanze dei contribuenti pervenute mediante sportello, telefono ed e-mail o PEC e sia in grado di generare dei corrispondenti ticket contenenti tutti i dettagli della pratica e contenente i relativi allegati e lo stato di avanzamento dell'iter di lavorazione e che saranno lavorati in back office dal personale addetto, sia interno, sia, eventualmente, dal personale Comunale, mediante ausilio di un software accessibile alla cittadinanza e agli operatori e all'attivazione di un apposito canale telefonico (es. numero verde).

e) la gestione di una o più *caselle di posta elettronica* (sia ordinaria, sia certificata), indicata dall'ente, che il contribuente e l'Ente possono utilizzare per comunicare, richiedere informazioni, trasmettere o ricevere documenti. Le comunicazioni a mezzo posta elettronica devono essere gestite regolarmente e costantemente, con l'obiettivo di garantire livelli di servizio ottimali, ivi compreso l'inoltro alle strutture di competenza, ove la richiesta non rientri nelle attività gestite dal Fornitore, con contestuale informazione al mittente;

f) la creazione di pagine informative da pubblicare nelle apposite sezioni del *sito web* istituzionale dell'ente, con particolare ma non esclusivo riferimento alle modalità di accesso e alle procedure operative relative ai servizi gestiti dal Fornitore, nonché alla modulistica standardizzata messa a disposizione degli utenti/contribuenti/cittadini, da concordare con l'Ente.

Il Fornitore deve organizzare un sistema per il monitoraggio dei contatti da parte dell'utenza, che tenga traccia del canale di comunicazione fra quelli indicati in precedenza (o eventualmente ulteriori messi a disposizione), delle tempistiche di risposta e dell'esito. Il Fornitore produce all'Ente un report mensile sul monitoraggio dei contatti e dei tempi medi di risposta/risoluzione per ogni istanza.

Il personale adibito al front office, indipendentemente dal canale utilizzato, si relaziona con il pubblico con spirito di servizio, correttezza e disponibilità, opera nella maniera più completa e accurata possibile, avendo cura di mantenere, nello stile di comunicazione, proprietà e cortesia, e di salvaguardare l'immagine dell'Amministrazione. Il personale del Fornitore è tenuto a rispettare, per quanto compatibili, il Codice di comportamento dei dipendenti pubblici DPR 16 aprile

2013, n. 62, nonché il Codice di comportamento integrativo del Comune di Monterotondo, approvato con delibera di Giunta Comunale n. 720 del 18/12/2013, e successive modifiche ed integrazioni.

In ogni caso, qualora l'attività svolta richieda invio di atti e/o di comunicazioni all'utenza, sarà cura del Fornitore provvedere alle procedure di postalizzazione e/o di notifica, fatto salvo il diritto al rimborso mediante congrua documentazione delle spese sostenute. Per le modalità di comunicazione per cui la normativa vigente non prevede formalità, e comunque previo accordo con l'Amministrazione, il Fornitore deve considerare quelle meno costose e più semplici, quale, a titolo di esempio, la posta elettronica non certificata.

Il front office, qualora richiesto, dovrà essere in grado di ricevere i pagamenti delle somme dovute da utenti, contribuenti e pubblico in genere, attraverso apposite strumentazioni elettroniche (es. terminali POS), integrate nel circuito PagoPA, anche mediante il *portale del contribuente*.

Le modalità organizzative ed eventuali migliorie proposte in sede di gara alle prestazioni descritte nella presente sottosezione, che costituiscono il livello standard di servizio, saranno parte integrante del contratto di appalto ed impegneranno il Fornitore alla loro tempestiva attuazione e messa in opera.

Art. 09 – Gestione e rendicontazione contabile dell'attività

1. Descrizione e specifiche

Il Fornitore deve mettere in condizione l'Ente, attraverso la consultazione in tempo reale del/i gestionale/i in uso, di avere una puntuale ed esauriente rendicontazione dei carichi e dei flussi di entrata confluiti negli appositi conti correnti intestati al Comune di Monterotondo.

Il Fornitore dovrà effettuare una specifica attività di formazione, con oneri a proprio carico, agli addetti dell'Ente per l'utilizzo dei moduli applicativi del sistema informativo finalizzati alle attività sotto dettagliate, per garantirne l'agevole consultazione.

Tutte le attività di cui al presente paragrafo devono essere svolte anche sulle posizioni pregresse, derivanti dalla gestione delle entrate svolta dall'Ente o da soggetti incaricati precedentemente all'affidamento a favore del Fornitore.

2. Singola posizione debitoria

Il Fornitore deve consentire all'Ente di visualizzare in qualsiasi momento, per ciascuna posizione debitoria, lo stato di avanzamento della riscossione con il dettaglio, per ciascun atto emesso (avviso ordinario, bolletta, sollecito, avviso di accertamento, atti di riscossione forzata), dello stato del debito (incassato, discaricato, rateizzato, etc.), dello stato della notifica, delle eventuali azioni di ricerca di beni e/o rapporti aggredibili, delle procedure cautelari ed esecutive eseguite, delle risposte dei terzi, etc.

Al fine di una migliore relazione con i contribuenti, è necessario poter risalire agevolmente alla situazione complessiva (estratto conto) di un unico debitore, identificato puntualmente per codice fiscale e ricercabile attraverso i dati anagrafici, contenente tutte le sue posizioni relative alle attività gestite dal Fornitore, indipendentemente dalla lista di carico originaria e dal tipo di tributo o altra entrata.

3. Carichi e lotti di emissione

In particolare, il Fornitore deve consentire all'Ente di visualizzare in qualsiasi momento, attraverso l'accesso diretto al sistema informativo, per ciascun lotto omogeneo di emissione o per ciascuna voce di bilancio:

- a) situazione generale e dettagliata dei prospetti riepilogativi di pagamento ordinario emessi;
- b) situazione generale e dettagliata degli atti di accertamento emessi;
- c) situazione debitoria e procedurale di ogni singolo contribuente;
- d) situazione complessiva dell'andamento delle riscossioni e delle rateizzazioni ancora dariscuotere.

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

Tali rendicontazioni devono essere acquisibili automaticamente o fornite, anche in formato di foglio di calcolo, leggibile mediante le suite d'ufficio più diffuse, con una periodicità almeno mensile ed entro il decimo giorno successivo alla fine del periodo di riferimento.

Il Fornitore deve assicurare la presa in carico delle posizioni derivanti dalla gestione precedente, nonché la loro movimentazione ed aggiornamento in base al seguito dell'attività, anche con riferimento alle posizioni che non genereranno diritto a compensi o aggi.

4. Situazione riepilogativa annuale

Il Fornitore deve consentire all'Ente di visualizzare in qualsiasi momento, per ciascuna tipologia di entrata e per ciascuna annualità di emissione dell'avviso o di riferimento dell'entrata, l'importo aggiornato delle emissioni di avvisi ordinari, degli avvisi di accertamento emessi e di quelli regolarmente notificati, con il dettaglio degli importi pagati, suddivisi per anno di riscossione, e di quelli non riscossi, suddivisi per stato di avanzamento delle procedure. Tale importo dovrà essere sempre aggiornato sulla base degli atti annullati totalmente o parzialmente.

5. Riconciliazione dei flussi di entrata

Relativamente all'attività di rendicontazione dei versamenti effettuati dai soggetti obbligati al pagamento, il Fornitore deve consentire all'Ente di procedere in qualsiasi momento alla regolarizzazione contabile delle somme incassate.

A tal fine il Fornitore deve:

- a) acquisire i flussi di versamento provenienti dalle piattaforme PagoPA, da Poste, da Agenzia delle Entrate (modelli unici di pagamento F24), dalla tesoreria comunale, e da qualsiasi altro canale di pagamento, con periodicità almeno settimanale e comunque concordata con l'Ente;
- b) provvedere alla riconciliazione dei pagamenti (compresi i c.d. *bollettini "bianchi"*, i bonifici, i pagamenti SDD, eventuali versamenti eseguiti sul conto di tesoreria, o altre modalità di pagamento determinate dall'Ente) con le posizioni presenti in banca dati. Al fine di garantire la corretta e completa riconciliazione degli incassi, di consentirne la rendicontazione e di ridurre al minimo i pagamenti non riconciliati, il Fornitore deve mettere in atto tutte le attività a ciò necessarie, informatiche e all'occorrenza manuali;
- c) consentire all'Ente di visualizzare a sistema una rendicontazione dettagliata, per ciascun flusso di versamento, che permetta la regolarizzazione contabile degli incassi in bilancio nella forma più agevole e automatica possibile. Tale rendicontazione dovrà contenere almeno:
 - l'identificativo del lotto di emissione (ove presente),
 - l'indicazione della tipologia di entrata,
 - l'annualità o il periodo di riferimento,
 - l'eventuale scomposizione di entrata principale e oneri accessori (sanzioni, interessi, recupero spese, etc.),
 - l'indicazione delle voci di bilancio (ad esempio, capitolo di PEG, codice di accertamento di bilancio), di eventuale eccedenza nei pagamenti e di ogni altra informazione possa essere ritenuta utile dall'Ente per la regolarizzazione degli incassi;
- d) consentire all'Ente di visualizzare, in qualsiasi momento, una situazione aggiornata e puntuale dell'andamento delle riscossioni di propria competenza, distinta per annualità.

Tutte le attività di visualizzazione sopraindicate, a favore del personale addetto dell'Ente, delle posizioni affidate, nonché di tutti i dati delle proprie lavorazioni, vengono assicurate con modalità informatiche, con possibilità di estrazione dei diversi report anche in formato foglio di calcolo, leggibile mediante le suite d'ufficio più diffuse, per consentire successive elaborazioni a cura dell'Ente. La proposta presentata in sede di offerta per l'interscambio in forma digitale dei dati utili per la contabilizzazione e riconciliazione degli incassi costituisce strumento integrativo (ma non sostitutivo) degli obblighi di rendicontazione, che il Fornitore è tenuto a mettere in opera e a calibrare, anche nel corso della vigenza contrattuale, confrontandosi con il direttore dell'esecuzione e le strutture organizzative competenti.

In particolare, ai fini della riconciliazione contabile dei flussi di incasso, il Fornitore

produce, concadenza almeno mensile ed entro il quindicesimo giorno successivo alla fine del mese solare (ominor periodo), un report in formato foglio di calcolo, contenente tutte le informazioni sopra elencate, riepilogativo di tutte le riscossioni rilevate nel mese (e/o minor periodo) precedente. Il Fornitore si impegna ad adeguare la struttura del report e i dati in esso contenuti secondo le esigenze rappresentate dall'Ente anche nel corso della vigenza del contratto.

Ove l'Ente disponga di un autonomo sistema di gestione delle posizioni individuali e/o di interfaccia con l'utenza di un servizio, il Fornitore è tenuto a produrre all'Ente, mediante appositi flussi informatici e con oneri a suo carico, i dati relativi agli incassi al fine dell'aggiornamento delle posizioni anche nell'applicativo in uso presso le strutture organizzative interne.

Il Fornitore deve inoltre assicurare la rendicontazione e la riconciliazione delle entrate per posizioni e carichi relativi ai periodi precedenti alla data di presa in carico della gestione, anche con riferimento alle posizioni che non genereranno diritto a compensi o aggi.

Le modalità operative ed eventuali migliorie proposte in sede di gara alle prestazioni descritte nella presente sottosezione, che costituiscono il livello standard di servizio, saranno parte integrante del contratto di appalto ed impegneranno il Fornitore alla loro tempestiva attuazione e messa in opera.

Art. 10 – Gestione servizi di supporto alla riscossione coattiva delle entrate comunali

1. Descrizione e specifiche

Il Fornitore svolge le attività di supporto all'accertamento e alla riscossione coattiva dell'intero novero delle entrate comunali, di natura patrimoniale, tributaria e sanzionatoria, anche se in relazione a carichi già formati rinvenienti dalla precedente gestione, ove non di pertinenza del precedente gestore.

Per riscossione coattiva, nel contesto del presente capitolato, si intende l'insieme delle attività finalizzate al recupero coattivo del credito, che si rendono necessarie a seguito delle operazioni di gestione bonaria e dell'accertamento della riscossione, qualora queste ultime non si concludano con la corretta chiusura della posizione del contribuente. La riscossione coattiva delle entrate comunali dovrà essere effettuata con le modalità stabilite dal comma 792 dell'articolo 1 della legge 27 dicembre 2019, n. 160. Per gli avvisi di accertamento delle entrate tributarie emessi dal Comune fino al 31/12/2019, o nei casi in cui le disposizioni normative o regolamentari escludano l'utilizzo dell'accertamento esecutivo (a titolo esemplificativo, l'attività sanzionatoria), l'attività di riscossione deve essere preceduta dalla produzione e notifica di un'ingiunzione di pagamento ai sensi del R.D. 14 aprile 1910, n. 639.

Il supporto alla riscossione coattiva è svolto secondo le direttive impartite dall'ufficio competente e dovrà espletarsi attraverso le azioni che di volta in volta potranno essere richieste sulla base delle esigenze dell'ente, delle prassi

operative e delle norme vigenti, ivi comprese quelle di futura emanazione, cui il Fornitore dovrà adeguarsi.

Le principali fasi dell'attività del Fornitore - che si devono in ogni caso intendere a titolo non esaustivo - sono le seguenti:

- a) acquisizione, in forma automatizzata, delle diverse tipologie di flussi delle posizioni insolute e presa in carico mediante importazione nell'apposito modulo applicativo del sistema informativo;
- b) in via residuale, acquisizione delle posizioni creditorie non inseribili in flussi digitali, e caricom manuale nell'apposito modulo applicativo del sistema informativo;
- c) produzione e recapito, nelle forme di legge, di intimazione di pagamento o comunicazione informativa al debitore preliminarmente all'avvio delle procedure cautelari o esecutive, nel caso in cui il titolo esecutivo di precetto sia già stato notificato;
- d) produzione e notifica delle ingiunzioni di pagamento nei casi di assenza di autonomo titolo esecutivo di precetto;
- e) gestione in maniera automatizzata dell'intera attività di riscossione coattiva, mediante la predisposizione e notifica degli atti connessi alle procedure cautelari ed esecutive previste dall'ordinamento, in coordinamento con il funzionario della riscossione designato dall'Ente;
- f) tracciamento nel sistema informativo di ogni fase ed operazione, per ciascuna posizione gestita, con possibilità di consultazione in tempo reale dello stato di avanzamento della pratica;
- g) acquisizione e importazione automatizzata (o manuale in casi residuali) dei flussi relativi alle riscossioni e conseguente riconciliazione;
- h) gestione delle relazioni con i soggetti debitori;
- i) predisposizione e recapito o notifica, ove necessario, degli atti di annullamento, rettifica, sospensione, dilazione o rateazione relativi alle posizioni in carico;
- j) rendicontazione mensile dell'attività svolta, predisposta secondo le esigenze informative dell'Ente e comunque articolata secondo: struttura organizzativa di riferimento; tipologia di entrata; anno/periodo di riferimento; codifica di bilancio (capitolo, accertamento, etc.); stato della riscossione; azioni intraprese;
- k) predisposizione, con cadenza almeno annuale entro il 10 gennaio dell'anno successivo a quello di riferimento, di:
 - elenco dettagliato delle posizioni definitivamente inesigibili, con specifica delle verifiche effettuate, delle azioni cautelari ed esecutive avviate e del relativo esito e della motivazione dell'inesigibilità, con indicazione dei riferimenti contabili associati a ciascuna posizione inesigibile;
 - elenco dettagliato delle posizioni ritenute di dubbia esigibilità, con indicazione delle relative motivazioni e dei riferimenti contabili associati a ciascuna posizione dubbia.

L'affidamento comprende in ogni caso qualsiasi attività relativa ai servizi di supporto alla riscossione coattiva, gestita in forma diretta dall'Ente, anche se non definita a priori, compresa la predisposizione di tutti gli atti, dei documenti e delle comunicazioni rimessi alla firma del funzionario responsabile del tributo, del

responsabile dell'entrata e/o del funzionario della riscossione.

Il Fornitore è tenuto a recepire gli atti e le procedure per la riscossione coattiva già attivati dall'gestione precedente alla data di affidamento del servizio ed a promuovere, senza soluzione di continuità, le fasi successive, ove non più di pertinenza del precedente gestore.

Qualora l'attività svolta richieda l'invio di atti o comunque di comunicazioni all'utenza, ferma restando la sottoscrizione delle stesse da parte del competente funzionario incaricato dell'Ente, la postalizzazione e/o notifica (anche all'estero) è a cura del Fornitore secondo le modalità e i termini di legge. Il recapito e la notifica degli atti deve in ogni caso privilegiare l'utilizzo della posta elettronica certificata, in tutti i casi in cui l'ordinamento vigente ne riconosca la validità. Nei casi in cui non sia prescritta dall'ordinamento una specifica modalità di comunicazione o recapito, sulla base delle prassi condivise con l'Ente, il Fornitore deve utilizzare i mezzi e gli strumenti più immediati e meno costosi, ivi compresa la posta elettronica non certificata.

Il Fornitore si impegna, fin dall'avvio dell'affidamento e con oneri a proprio carico, ad adottare tutte le misure necessarie per utilizzare la piattaforma digitale per la notifica degli atti della pubblica amministrazione, di cui all'art. 26 del D.L. 16 luglio 2020, n. 76, convertito con modificazioni dalla legge 11 settembre 2020 n. 120, non appena operativa.

La gestione dell'intera attività di supporto alla riscossione coattiva deve essere eseguita con sistemi informatici affidabili ed idonei a costituire una banca dati completa, dettagliata, dinamica e flessibile che permetta una rapida consultazione delle posizioni (anche da parte del Comune), l'analisi della situazione contabile (puntuale per singola posizione e aggregata), l'estrapolazione di dati statistici anche ai fini della redazione del bilancio, nonché di apportare eventuali correzioni conseguenti a modifiche della normativa in corso di gestione.

L'Ente ed il Fornitore, prima dell'avvio della gestione, concorderanno specifiche modalità operative per lo scambio dei dati e delle informazioni, in particolare per le procedure di autorizzazione alla spedizione o notifica degli atti ai soggetti debitori da parte del Fornitore e l'attivazione di notifiche tramite la piattaforma SEND. Il contenuto degli atti dev'essere in ogni caso conforme alle norme legislative ed ai regolamenti comunali vigenti per tempo e riportare tutti gli elementi prescritti dall'ordinamento per assicurarne la regolarità e validità. Il formato ed i contenuti discrezionali degli atti devono essere preventivamente concordati fra il Fornitore e il direttore dell'esecuzione. Fatte salve eventuali diverse modalità operative preventivamente concordate o prescritte dalle norme, gli atti sono sottoscritti dal competente funzionario incaricato dall'Ente, mediante firma a mezzo stampa in sostituzione della firma autografa ai sensi dell'art. 3, comma 2, del D.lgs. 39/1993.

Ai fini della rendicontazione contabile, anche mediante consultazione del sistema

informativo, l'Ente, mediante il responsabile del tributo/entrata e/o del DEC se nominato, è tenuto a comunicare al Fornitore tutte le eventuali modifiche dell'imputazione contabile (capitolo e annualità di bilancio, accertamento, codifica, etc.) delle posizioni in riscossione, al fine dell'aggiornamento in banca dati.

2. Ingiunzioni di pagamento

Nei casi in cui sia necessaria la formazione del titolo esecutivo con intimazione ad adempiere al pagamento, il Fornitore deve produrre l'ingiunzione di pagamento (in formato digitale o cartaceo) anche mediante decreto ingiuntivo e provvedere alla notifica al debitore.

L'ingiunzione di pagamento, impostata ai sensi della normativa vigente e secondo il layout concordato con l'Ente, dovrà, previa valutazione delle eccezioni di prescrizione o decadenza, contenere quali elementi essenziali:

- a) la natura del credito;
- b) l'intimazione a pagare la somma indicata;
- c) il dettaglio delle somme dovute in termini di tributo, canone, tariffa, o altro corrispettivo non corrisposto;
- d) sanzioni, interessi, penali ed eventuali spese aggiuntive;
- e) la data di scadenza per l'adempimento;
- f) l'importo degli interessi di mora giornalieri per i pagamenti effettuati dopo la scadenza dell'ingiunzione;
- g) la motivazione, con riferimento o riproduzione del provvedimento o titolo che ne sta alla base;
- h) l'indicazione del termine e dell'autorità presso la quale è possibile proporre impugnazione;
- i) le modalità di pagamento, ivi compresa la modulistica per effettuarlo;
- j) la firma del competente soggetto designato dall'Ente.

Qualora il Fornitore svolga anche il supporto nella gestione ordinaria dell'entrata, la tempistica e le modalità per il passaggio alla fase ingiuntiva sono concordate con il funzionario responsabile dell'entrata.

Il modulo applicativo dedicato del sistema informativo tiene traccia di tutte le operazioni, fatti ed informazioni relative alle ingiunzioni emesse ed alla loro notifica. Il Fornitore dovrà acquisire pertanto, in maniera prevalentemente informatizzata, le date di notifica, le relate, le ricevute di ritorno ed ogni altra informazione rilevante ai fini della gestione della posizione creditoria ed aggiornare di conseguenza la banca dati. In seguito all'esito negativo del recapito è prevista la rinotifica tempestiva, previa verifica puntuale della residenza e/o domicilio del destinatario o dei suoi eredi, e comunque nel rispetto delle modalità e dei termini di legge. Degli atti definitivamente non notificati, dev'essere redatto apposito elenco con specificazione delle cause di mancata notificazione e delle relative attività di ricerca svolte.

3. Procedure esecutive e cautelari

Decorsi i termini di legge decorrenti dalla notifica dell'ingiunzione fiscale o decreto ingiuntivo ovvero, dell'atto di accertamento esecutivo, senza che sia avvenuto il pagamento ed in mancanza di sospensione accordata, il Fornitore è obbligato ad attivare tutte le attività strumentali all'espletamento delle procedure di espropriazione forzata, nel rispetto delle disposizioni dettate dalle vigenti norme ordinarie e speciali, nonché a svolgere ogni attività idonea al recupero del credito tramite attività cautelative e/o esecutive di fermo amministrativo, di pignoramento presso terzi, di pignoramento di fitti e pigioni e, fatte salve le limitazioni di legge, di iscrizione di ipoteca e pignoramento immobiliare.

Prima dell'avvio di azioni cautelari e/o esecutive, il Fornitore, per rendere efficaci gli interventi nei confronti dei soggetti morosi è tenuto ad effettuare una valutazione del debito e del debitore, sulla base di apposite linee guida condivise preliminarmente con l'Ente, con le quali per ogni evento attivabile, vengono definiti gli importi minimi per procedere, le priorità in relazione all'anzianità del debito e delle fasce di importo relative al tipo di procedura da adottare. La valutazione, da condurre anche sulla base delle banche dati e delle informazioni messe a disposizione dall'Ente, deve riguardare sia il debito, inteso come importo ed anzianità, sia il debitore, in termini di situazione reddituale e patrimoniale, capacità contributiva e solvibilità (anche dei soggetti coobbligati). La valutazione preliminare ha l'obiettivo di evitare l'avvio di procedure dispendiose, in termini economici e procedimentali, a carico di debitori che presentano grado di solvibilità estremamente basso, oppure su posizioni per le quali i costi delle azioni sono oggettivamente sproporzionati rispetto alle somme ragionevolmente recuperabili. Resta inteso che le procedure esecutive debbono essere attivate esclusivamente in presenza di beni o rapporti aggredibili. Tale attività è in capo al soggetto affidatario.

A seguito delle valutazioni sopraindicate, il Fornitore provvede a:

- a) aggiornare le posizioni in carico, con l'applicazione di eventuali penali, interessi di mora, addebiti di spese ed ogni altro onere accessorio previsto dalla legge, dai regolamenti e dagli atti dell'Ente;
- b) predisporre, stampare ove necessario, e notificare gli atti e le comunicazioni per l'avvio delle azioni cautelari o esecutive necessarie; tali atti devono obbligatoriamente contenere:
 - il riferimento al/ai titolo/i esecutivo/i presupposto/i, con specifica delle relative date di notifica;
 - la natura e l'oggetto del/i credito/i;
 - il dettaglio delle somme dovute in termini di tributo/provento non corrisposto, sanzioni, penali e interessi applicati, spese di procedura, spese di notifica ed ogni altro onere accessorio;
 - la data di scadenza per il pagamento;
 - l'importo degli interessi di mora giornalieri;

- gli estremi identificativi dei beni oggetto di procedura;
- le avvertenze circa le conseguenze delle procedure in atto;
- l'indicazione del termine e dell'autorità presso la quale è possibile proporre impugnazione;
- la firma del competente soggetto designato dall'Ente.

nonché ogni altro elemento utile previsto dalle disposizioni normative e regolamentari vigenti.

c) promuovere, entro e non oltre i termini di legge, in supporto ai competenti funzionari incaricati, tutti gli atti e le operazioni inerenti alle procedure cautelari ed esecutive fino all'ariscossione del credito ovvero procedere al riconoscimento della sua totale o parziale inesigibilità, essendo state espletate infruttuosamente tutte le procedure prescritte, in conformità alle linee guida condivise.

Le azioni vengono realizzate, ove possibile, in modalità massiva, tramite invio di flussi informatici agli uffici o autorità pubbliche competenti, ovvero mediante invio cumulativo di comunicazioni PEC a destinatari pubblici o privati. La gestione puntuale è da utilizzare in forma residuale nei casi che presentano specificità o impossibilità di comunicazione in modalità digitale. In conformità alle prescrizioni della normativa vigente, le attività di supporto alle strutture organizzative competenti si estendono anche all'azione giudiziale, in tutti i casi in cui non sia esperibile l'azione stragiudiziale (es. pignoramento dei crediti pensionistici), anche attraverso l'utilizzo delle piattaforme informatiche messe a disposizione dall'Ente nell'ambito del Processo Telematico.

L'affidatario conduce attività semestrale di rilevamento morosità con notifica ai contribuenti in una fase pre-accertamento.

Il sistema informativo tiene traccia di tutte le operazioni, fatti ed informazioni relative alle azioni esperite ed alla notifica dei relativi atti. Il Fornitore dovrà acquisire pertanto, in maniera prevalentemente informatizzata, le date di notifica, le relate, le ricevute di ritorno ed ogni altra informazione rilevante ai fini della gestione della posizione creditoria ed aggiornare di conseguenza la banca dati. In seguito all'esito negativo del recapito è prevista la rinotifica tempestiva, previa verifica puntuale della residenza e/o domicilio del destinatario o dei suoi eredi, e comunque nel rispetto delle modalità e dei termini di legge. Degli atti definitivamente non notificati, dev'essere redatto apposito elenco con specificazione delle cause di mancata notificazione e delle relative attività di ricerca svolte.

4. Attività integrative

Il Fornitore ha facoltà di adottare misure integrative per migliorare l'efficienza e l'efficacia nel recupero dei crediti, in termini di riduzione dell'insoluto e dei tempi di riscossione.

A tal fine, in tutte le fasi della gestione affidategli per il supporto alla riscossione coattiva, con oneri a suo carico, può organizzare attività di contatto e sollecito

dei debitori, anche informali, ulteriori rispetto a quelle previste dall'ordinamento e richieste dal presente affidamento.

Le attività integrative proposte in sede di progetto tecnico per la partecipazione alla gara impegneranno il Fornitore alla loro realizzazione, entro sei mesi dalla data di decorrenza dell'affidamento. Resta salva la facoltà per il fornitore di proporre misure integrative anche nel corso della vigenza del contratto.

In ogni caso, la messa in opera delle attività integrative dovrà preventivamente ottenere l'autorizzazione espressa del direttore dell'esecuzione del contratto. Per l'esecuzione di tali attività, il Fornitore nulla avrà a pretendere a titolo di specifico compenso o rimborso spese. Resta il diritto al riconoscimento dell'aggio sulle somme effettivamente riscosse dopo l'acquisizione di efficacia del titolo esecutivo di precetto (accertamento esecutivo non impugnato o ingiunzione di pagamento).

5. Gestione delle rateizzazioni

Il Comune di Monterotondo, nei casi espressamente previsti dal Regolamento generale delle entrate comunali, consente il pagamento dilazionato, anche in forma rateale, delle somme dovute da utenti, contribuenti, controparti contrattuali, trasgressori o, in generale, soggetti terzi.

Il Fornitore deve gestire le istanze di rateazione delle entrate in riscossione coattiva o comunque per le quali gli sono state affidate le attività di supporto, sulla base delle norme regolamentari dell'Ente e di eventuali linee guida impartite dalla struttura organizzativa di riferimento. A tal fine, deve:

- a) acquisire, prioritariamente mediante strumenti informatici, le istanze presentate dai contribuenti e registrarle sul sistema informatico, compreso quello della Protocollazione già in uso all'Ente, ove richiesto;
- b) istruire la corrispondente pratica, verificandone la regolarità ed i presupposti, al fine di determinare l'accoglimento o il diniego della rateazione, in base a quanto definito dall'Ente;
- c) calcolare il piano di rateazione, secondo le modalità condivise con l'Ente (ad es. conteggio interessi, determinazione importo rate, rate costanti o meno, arrotondamenti etc.);
- d) predisporre il provvedimento di accoglimento o diniego e sottoporlo alla firma del competente funzionario responsabile del tributo o dell'entrata; la sottoscrizione può avvenire a mezzo stampa in sostituzione della firma autografa ai sensi dell'art. 3, comma 2, del D.lgs. 39/1993, previa acquisizione di assenso, visto o nulla osta del soggetto firmatario, con modalità da definire;
- e) trasmettere al contribuente il provvedimento finale e, in caso di accettazione, il piano di rateazione, in tempo utile per consentirgli il pagamento della prima rata nei termini; a ciascuna comunicazione deve essere allegata la modulistica per consentire al contribuente il pagamento di ciascuna rata;
- f) sospendere tutti gli atti previsti dall'iter di riscossione in capo al soggetto a cui è stata accolta la rateizzazione, fino a quando questi rispetta il piano di rateazione;
- g) acquisire e riconciliare i flussi contabili relativi alla rateizzazione, monitorando l'andamento degli incassi delle rate;
- h) in caso di mancato rispetto del pagamento delle rate, sulla base delle norme

regolamentari dell'Ente, avviare il procedimento di diffida del debitore;

i) con cadenza almeno semestrale e, in ogni caso, con tempistica idonea ad evitare la prescrizione o decadenza dei crediti dell'Ente, verificare le posizioni irregolari e provvedere alla revoca dei piani di rateizzazione, inviando al debitore apposita comunicazione e attivando, contestualmente, le procedure per il recupero in forma coattiva.

Il sistema informativo traccia le attività svolte dal Fornitore, affinché l'Ente disponga della possibilità di consultare in tempo reale la situazione di un singolo debitore o, in forma aggregata, dei piani di rateizzazione in essere sulle diverse entrate.

I flussi di entrata delle singole rate devono consentire la contabilizzazione nel rispetto dei principi contabili in vigore. Al momento dell'emissione di provvedimenti di accoglimento delle istanze di rateizzazione, i riferimenti contabili delle posizioni creditorie devono pertanto essere opportunamente aggiornati sulla base delle indicazioni impartite dal funzionario responsabile dell'entrata.

6. Gestione delle istanze di rimborso o compensazione

Entro i termini previsti dall'art. 1, comma 164, della legge 296/2006 e in conformità alle disposizioni contenute nel Regolamento Generale delle Entrate, il soggetto che avesse versato in eccesso somme non dovute, può presentare motivata istanza di rimborso. Si considera istanza di rimborso anche la richiesta di riversamento ad altro Ente per errore di accredito e la proposta di compensazione con somme a debito del richiedente, qualora prevista dalle norme di legge o regolamentari vigenti.

Il Fornitore, relativamente alle entrate affidate in gestione, deve:

- a) acquisire, anche allo sportello, le istanze presentate dai contribuenti/utenti e registrarle sul sistema informatico, compreso quello della Protocollazione già in uso all'Ente, ove richiesto;
- b) istruire la pratica conseguente, accertando la legittimità e la fondatezza dell'istanza di rimborso, anche in base alla eventuale documentazione allegata, verificando la corrispondenza e la regolarità dei pagamenti effettuati, ed eventualmente interloquendo con il richiedente per acquisire ulteriori informazioni o documenti necessari per completare l'istruttoria;
- c) verificare la situazione complessiva del soggetto richiedente il rimborso, anche in relazione a periodi o entrate diverse da quelle oggetto dell'istanza, al fine di evidenziare eventuali possibilità di compensazione con posizioni creditorie dell'Ente o, in ogni caso, l'improcedibilità del rimborso per contestuale sussistenza di insoluti a carico dell'istante;
- d) completare l'istruttoria con la predisposizione dell'atto di accoglimento o diniego (totale o parziale) dell'istanza, da sottoporre al funzionario responsabile del tributo o dell'entrata, di norma entro trenta giorni dalla presentazione, e comunque in tempo utile per consentire all'Ente di effettuare il rimborso entro i termini previsti dalla normativa vigente;

- e) trasmettere o notificare, secondo le prassi condivise con l'Ente, il provvedimento finale, analiticamente motivato, al richiedente, previa acquisizione della sottoscrizione da parte del funzionario responsabile del tributo o dell'entrata; con particolare riferimento all'ipotesi del diniego (totale o parziale), l'atto dovrà essere notificato e contenere l'indicazione dei termini dell'autorità presso la quale è possibile proporre impugnazione, la firma del funzionario responsabile del tributo o dell'entrata (a stampa o digitale), nonché ogni altro elemento utile e/o previsto dalle disposizioni normative e regolamentari vigenti;
- f) aggiornare la posizione in banca dati, laddove i dati presenti non siano rispondenti a quelli proposti dal contribuente/utente, corredati da eventuale ed adeguata documentazione, e, comunque accertati come corretti;
- g) predisporre, secondo le modalità e termini concordati con l'Ente l'elenco delle istanze accolte (anche parzialmente), con indicazione dei seguenti elementi minimi:
- dati anagrafici e fiscali del richiedente;
 - estremi dell'istanza presentata;
 - importo da rimborsare;
 - importo da trattenere in compensazione;
 - interessi maturati (normativi e regolamentari), se dovuti;
 - modalità di esecuzione del rimborso, con espressa indicazione delle coordinate di appoggio bancario o postale (IBAN);
- l'elenco dev'essere prodotto in formato elettronico (foglio Excel o analogo), per la successiva adozione dei provvedimenti amministrativi di liquidazione e pagamento a cura dell'Ente, su tracciato standard concordato, utile per l'acquisizione automatica nei gestionali in uso presso il servizio finanziario;
- h) acquisire e archiviare in maniera informatizzata le relate, le ricevute di ritorno ed ogni altra informazione rilevante ai fini della gestione della posizione dell'utente/contribuente;
- i) istruire le procedure di riversamento, rimborso e regolazioni contabili sulla base di quanto previsto dall'art. 1, commi da 722 a 727, della legge 27 dicembre 2013, n. 147, dal Decreto Interministeriale del 24 febbraio 2016 e dalla Circolare del Ministero dell'Economia e delle Finanze prot. 9720 del 14 aprile 2016; gli esiti dell'istruttoria devono essere consegnati in maniera informatizzata all'Ente per la predisposizione del conseguente provvedimento amministrativo.

L'Ente si impegna, per il tramite delle strutture organizzative competenti a comunicare al Fornitore l'avvenuto rimborso delle somme di cui è stata accertata la debenza, ovvero i dettagli delle posizioni a credito su cui dispone o accoglie la compensazione, affinché le partite individuali nelle banche dati dei servizi gestiti siano opportunamente aggiornate.

Il sistema informativo traccia le attività svolte dal Fornitore, affinché l'Ente disponga della possibilità di consultare in tempo reale la situazione di un singolo richiedente e lo stato di avanzamento dell'istruttoria.

Il Fornitore deve provvedere a tutte le attività sopraindicate anche per la gestione delle eventuali istanze di rimborso già presentate all'Ente alla data di affidamento del presente servizio, e non ancora istruite, tenendo in opportuna considerazione

i termini di legge e, in ogni caso, completando l'istruttoria entro centocinquanta giorni dalla decorrenza dell'affidamento o eventuale termine superiore concordato con l'Ente.

7. Gestione delle procedure concorsuali o di liquidazione

Il Fornitore supporta le strutture organizzative dell'Ente nella gestione e salvaguardia dei crediti verso soggetti coinvolti in procedure concorsuali o paraconcorsuali (liquidazioni giudiziali, concordati, liquidazioni, crisi da sovraindebitamento, piani di ristrutturazione, etc.).

In qualsiasi fase della riscossione, il Fornitore deve monitorare le posizioni "a rischio" per effetto dell'attivazione delle procedure anzidette.

Non appena ricevuta notizia dell'attivazione di una di tali procedure, il Fornitore provvede a:

- a) verificare la posizione del soggetto ammesso a procedura con riferimento alle somme dovute all'Ente a qualsiasi titolo;
- b) rilevare eventuali inadempienze al pagamento di entrate affidate in gestione;
- c) emettere i conseguenti atti per il recupero dell'imposta, con irrogazione di sanzioni ed interessi ove consentito;
- d) predisporre una situazione aggiornata dei crediti dell'Ente per le successive comunicazioni agli organi di procedura;
- e) monitorare l'andamento delle procedure attraverso la consultazione delle banche dati dedicate (portale dei creditori) e l'acquisizione ed archiviazione degli atti inviati all'Ente in qualità di creditore;
- f) predisporre tutti gli atti che si rendono necessari nel corso della procedura, sia nei confronti degli organi della stessa, sia per il deposito presso le cancellerie dei Tribunali (aggiornamenti periodici della situazione creditoria, domande e ricorsi per l'insinuazione al passivo, osservazioni sugli stati passivi e sui progetti di riparto, etc.).

La predisposizione, la stampa, l'imbustamento e la spedizione o notifica degli atti derivanti da quanto sopra sono a cura del Fornitore. Questi deve inoltre farsi parte diligente nell'acquisizione della firma da parte dell'organo competente dell'Ente, in base alla natura e tipologia del credito ed alla fase della procedura.

Il sistema informativo traccia le attività svolte dal Fornitore, affinché l'Ente disponga della possibilità di consultare in tempo reale lo stato delle procedure, sia in maniera puntuale che aggregata.

Art. 11 – Gestione del contenzioso

La gestione del contenzioso comprende: rappresentanza in giudizio, patrocinio legale, assistenza e difesa in tutti i giudizi civili, amministrativi e di natura contabile e tributaria (compresi procedimenti speciali, monitori, di opposizione ecc.) in cui l'Ente è parte e che si instaureranno nel periodo di affidamento, tutti i ricorsi proponibili dall'Ente, ai sensi della legge n. 89 del 2001, consulenza in materia di condoni edilizi ed attivazione delle procedure per il recupero di crediti

vantati dall'Ente;

- il supporto giuridico/legale agli uffici comunali in merito alla correttezza degli atti e/o della procedura da adottare a tutela dell'Ente e ai fini della prevenzione del contenzioso.
- il servizio di consulenza legale a supporto dell'Ente.

La gestione del contenzioso comprende le prestazioni confacenti alla qualifica professionale maturata con l'iscrizione all'albo degli avvocati, quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- Prestazione di assistenza pre-giudiziale, che viene fornita mediante lo studio della pratica, l'esame delle richieste pervenute, la predisposizione di eventuale istruttoria e riscontro atto ad evitare il giudizio o comunque atto a predisporre, prima dell'inizio del giudizio stesso, la necessaria difesa tecnica. L'attività si potrà concretare altresì nella predisposizione di atti e/o comunicazioni di risposta alle richieste, nella espressione di pareri nonché nella elaborazione di eventuali atti di transazione.
- Prestazione di assistenza e difesa nell'attività giurisdizionale civile, amministrativa, giuslavoristica, fallimentare, tributaria e contabile da rendersi a favore del Comune in ogni grado di giudizio fino alle giurisdizioni superiori e l'attività di recupero dei crediti.
- Gestione dell'attività con rilievo giuridico da prestarsi in sede pre-giudiziale a favore del Comune (pareri, transazioni, rinunce, conciliazione).
- Cura dell'istruttoria dei ricorsi presentati contro il Comune ai fini della verifica delle ragioni del ricorrente e dell'opportunità di resistere o meno in giudizio.
- L'incarico di rappresentanza e di difesa contempla sia la costituzione in giudizio, che l'attivazione del giudizio a iniziativa del Comune. L'incarico comprende, oltre alla difesa tecnica, anche ogni assistenza di carattere legale in ordine alla questione dedotta o non dedotta in giudizio.

L'Amministrazione potrà chiedere al Professionista chiarimenti scritti in ordine all'opportunità di instaurare e/o proseguire in giudizio, di addivenire a transazione, di sollevare eccezioni su tutti gli atti, adempimenti o comportamenti in conseguenza dell'instaurazione del giudizio, che l'Amministrazione dovrà adottare a tutela e garanzia dei propri interessi e diritti. In ogni

caso, il professionista è tenuto a presentare per iscritto all'Amministrazione ogni soluzione tecnica

ritenuta idonea a tutelarne al meglio gli interessi ed a prevenire pregiudizi, ivi comprese istruzioni e

direttive necessarie per dare completa ottemperanza alle pronunce giurisdizionali.

L'amministrazione ha la facoltà di richiedere al legale incaricato pareri scritti da rendersi nelle materie indicate nella presente Convenzione supportati da riferimenti normativi e giurisprudenziali.

Per lo svolgimento delle attività sopra descritte devono essere assicurate per tutto il periodo di svolgimento del servizio:

- la disponibilità in termini di reperibilità telefonica;
- la propria personale presenza presso il Comune, almeno un giorno al mese, da dedicare alle attività relative alle sole pratiche concernenti il contenzioso.

È richiesta una riunione mensile per il coordinamento dell'attività di contenzioso con il Segretario Generale e gli organi politici;

- l'impegno del legale incaricato a relazionare periodicamente, a cadenza mensile, sullo stato degli affari giuridici pendenti e a tenere costantemente informato il Comune, direttamente l'Area competente, circa l'attività espletata di volta in volta, avendo cura di rimettere tempestivamente copia di ogni atto prodotto in giudizio e fornendo pareri, sia scritti che orali, supportati da riferimenti normativi e giurisprudenziali, circa la migliore condotta giudiziale e/o stragiudiziale da tenere da parte dell'Ente. Dovrà, inoltre, indicare il probabile esito dei giudizi ai fini di una valutazione di eventuali spese a carico dell'Ente da prevedersi nel bilancio comunale;
- segnalare gli atti più opportuni per evitare danni o lievitazione dei costi, anche processuali e ad adottare tutte le misure e le iniziative idonee alla rapida conclusione dei giudizi pendenti;
- fornire, alla conclusione dei singoli gradi di giudizio, all'ufficio competente un'immediata comunicazione unitamente ad una breve relazione.
- Il legale incaricato non dovrà assumere, per tutta la durata dell'affidamento, alcun incarico, né direttamente né per interposta persona, per la rappresentanza e difesa in azioni giudiziarie e stragiudiziali contro il Comune, al fine di evitare incompatibilità e violazione del codice deontologico; inoltre, il professionista incaricato non dovrà intrattenere altri rapporti professionali che possano risultare formalmente o sostanzialmente incompatibili con l'interesse dell'Ente.

In presenza di ricorsi che siano stati proposti nei confronti di atti della riscossione contestando anche gli atti prodromici adottati dal Comune, ovvero notificando il ricorso anche nei confronti del Comune, il soggetto affidatario deve altresì garantire la collaborazione nella gestione della procedura, con la condivisione di tutti gli atti necessari per instaurare il contraddittorio con il contribuente e, in particolare, la condivisione con gli uffici del Comune delle controdeduzioni, per replicare alle contestazioni formulate dal contribuente, per la parte relativa alle attività contestate svolte dall'affidatario.

Il concessionario deve farsi carico delle spese di lite che il Comune dovesse essere condannato a pagare a esito di qualsiasi contenzioso avanti alla Giustizia Tributaria e/o al Giudice Ordinario e Amministrativo, in tutti i gradi di giudizio, a seguito di atti dallo stesso predisposti; all'affidatario verranno liquidate da parte del Comune, ove non sia ravvisata un'inadempienza, le eventuali spese di lite che dovessero essere riconosciute a favore dell'Ente ad esito dei giudizi promossi avanti alla Giustizia Tributaria e/o al Giudice Ordinario e Amministrativo, in tutti i gradi di giudizio in cui il concessionario si sia costituito per tutelare la posizione anche del Comune, a seguito di atti predisposti dal soggetto affidatario, nel momento in cui la sentenza dovesse diventare definitiva e a fronte dell'intervenuto pagamento da parte del ricorrente, in ogni caso in un importo che non potrà mai essere superiore alle spese effettivamente sostenute dal concessionario.

Nei casi in cui si ravvisi un'inadempienza da parte del soggetto affidatario, si

procederà all'addebito a quest'ultimo delle spese di giudizio e di ogni ulteriore spesa derivante dalla soccombenza, in ogni grado di giudizio, senza nulla pretendere dal Comune, da liquidare da parte del soggetto affidatario direttamente alla controparte, con relativo riscontro documentato da inviare al Comune mediante nota protocollata.

Gli esiti dei giudizi pendenti e le scelte intraprese in merito alle costituzioni in giudizio, alla rinuncia alle costituzioni in giudizio o qualsivoglia altra decisione relativa al contenzioso presa dall'affidatario deve essere comunicata tempestivamente al Comune e, comunque, in tempo utile per resistere in giudizio, proporre ricorso presso le Corti competenti od ottemperare a disposizioni dei giudici in tutti i giudizi civili, amministrativi e di natura contabile e tributaria.

I report mensili relativi al contenzioso dovranno essere inviati al Servizio competente via PEC, mediante protocollo generale dell'Ente.

Art. 12 – Supporto nella fase di precontenzioso e gestione degli istituti deflattivi

Nello spirito dello Statuto dei diritti del contribuente e, in generale, del buon andamento dell'azione amministrativa, il Fornitore instaura un rapporto di proficua collaborazione con il contribuente, l'utente o il cittadino, anche nei casi di controversie relative alle attività affidate in gestione, con il fine di addivenire, ove possibile, ad una soluzione bonaria del contendere, con report mensili aggiornati contenenti almeno il numero delle pratiche e i riferimenti della singola pratica, indicazione dettagliata del contribuente, del tributo, dell'anno di competenza e dello stato di lavorazione della pratica e di ogni altro dato utile all'individuazione puntuale della pratica stessa, da inviare al Comune tramite PEC.

Nel caso in cui si ravvisi, d'ufficio o su istanza di controparte, la presenza di irregolarità o vizi che rendano illegittimo un atto emesso nell'ambito delle attività affidate al Fornitore, questipromuove senza indugio la rimozione di tali errori mediante l'istituto dell'autotutela, attraverso la redazione dei provvedimenti di annullamento dell'atto viziato, ovvero di rettifica (annullamento parziale) nell'ipotesi in cui l'irregolarità non determini la totale infondatezza della pretesa. L'atto di annullamento, totale o parziale, dev'essere notificato dal Fornitore al soggetto passivo, previa acquisizione della firma del funzionario responsabile del tributo, o in ogni caso dell'assenso di questo ove la firma sia sostituita dall'apposizione a mezzo stampa ai sensi dell'art. 3, comma 2, del D.lgs. 39/1993.

Il Fornitore:

- a) produce osservazioni, sulla base del proprio patrimonio di conoscenza specialistica e dei precedenti in materia, ai fini delle risposte che l'Ente è tenuto a fornire alle istanze di interpello presentate dai contribuenti;
- b) riceve, esamina e istruisce le istanze di accertamento con adesione nelle ipotesi per cui l'istituto è attivabile ai sensi delle norme regolamentari vigenti; l'istruttoria dev'essere svolta in stretta collaborazione con il funzionario responsabile del

tributo e comprende in particolare:

- la valutazione tecnica della fondatezza e del merito dei rilievi sollevati e degli elementi forniti da controparte;
- l'assistenza nel contraddittorio, anche con la presenza di un incaricato del Fornitore;
- l'eventuale rideterminazione della pretesa tributaria, corredata delle relative motivazioni di fatto e di diritto e degli elementi di calcolo utilizzati;
- la stesura della bozza di atto di adesione, comprensiva della riliquidazione di sanzioni e interessi;

c) in caso di presentazione di ricorso/reclamo, effettua le valutazioni preliminari sull'opportunità di attivare un percorso di mediazione tributaria e, eventualmente, lo istruisce; l'istruttoria dev'essere svolta in stretta collaborazione con il mediatore dell'Ente e comprende in particolare:

- la valutazione tecnica della fondatezza e del merito dei motivi di impugnazione esposti dal reclamante;
- l'assistenza nel contraddittorio, anche con la presenza di un incaricato del Fornitore;
- la stesura della proposta di mediazione, corredata delle relative motivazioni di fatto e di diritto e degli elementi di calcolo utilizzati;
- la stesura della bozza di accordo di mediazione, comprensiva della rideterminazione della pretesa tributaria e della riliquidazione di sanzioni ed interessi.

I report mensili relativi al precontenzioso e gestione degli istituti deflattivi dovranno essere inviati al Servizio competente via PEC, mediante protocollo generale dell'Ente.

SEZIONE 3

Supporto alla riscossione ordinaria delle entrate comunali

Art. 13 – Attività di riscossione ordinaria. Servizi e specifiche

Il Fornitore offre il servizio di supporto alla riscossione ordinaria delle entrate comunali.

A titolo esemplificativo e non esaustivo, tra le attività si richiede la realizzazione delle seguenti:

- elaborazione ruoli ordinari TARI: elaborazione, controllo, invio e postalizzazione bollette TARI anno corrente e ruoli suppletivi;
- elaborazione liste-ruoli ordinari CUP: elaborazione, controllo, invio e postalizzazione note di cortesia;
- elaborazione ruoli ordinari di altre entrate/tributi/canoni comunali tributari o extratributari;
- elaborazione e caricamento compensazioni/crediti/rimborsi;
- caricamento dei ruoli-liste all'interno dello sportello on line per la consultazione e il download da parte dei contribuenti della propria documentazione;
- servizio di prenotazione appuntamenti, call center e ticketing;
- caricamento dichiarazioni, istanze, comunicazioni dallo sportello on line con afflusso dei dati sul software gestionale.

I ruoli devono essere elaborati mediante l'utilizzo del software in dotazione all'Ente, dal quale dovranno essere esportati direttamente dal Fornitore che dovrà procedere con l'estrazione dei dati e la formazione delle liste di invio, con l'elaborazione dei frontespizi (completi di ogni elemento a livello normativo, informativo, sostanziale e grafico) e la creazione degli atti (es. bollette, note di cortesia, etc.) previa verifica e validazione dell'Ente.

Il software in uso deve consentire la possibilità per l'operatore di contattare direttamente il contribuente via mail, via PEC e/o tramite apposito sistema di messaggistica (tale servizio e i relativi invii non sono soggetti all'applicazione di costi a carico dell'Ente).

È richiesta la compatibilità e l'operatività del software con la piattaforma SEND. È da prediligere, ove possibile, l'invio dei documenti in formato digitale (es. mail, PEC).

Tutte le operazioni si svolgono di concerto con gli uffici comunali preposti, secondo le modalità da questi indicate.

Per le attività di stampa, postalizzazione avvisi di pagamento sulla base delle liste di carico elaborate dagli uffici comunali e relativa rendicontazione della riscossione è previsto un compenso per ciascun invio, comprensivo di spese postali.

SEZIONE 4

Prestazioni specifiche relative a proventi sanzionatori

Art. 14 – Prestazioni specifiche relative a proventi sanzionatori

Il Fornitore deve svolgere le attività e i relativi sviluppi procedurali rientranti nel processo sanzionatorio amministrativo conseguente alle violazioni del Codice della Strada (di seguito anche solo C.d.S.), delle leggi speciali, dei regolamenti e delle norme dei Comuni relative alle attività di Polizia Locale.

SEZIONE 5

Servizi opzionali e complementari

Art. 15 – Servizi opzionali e complementari

1. Descrizione e specifiche

Su specifica richiesta e senza ulteriori oneri a carico dell'Ente e nell'ambito di quanto previsto dall'art. 106, comma 1, lettera a), del Codice dei contratti, il Fornitore è tenuto a organizzare e svolgere, con propri mezzi e personale, attività complementari a quelle illustrate nel presente capitolato, finalizzate al miglioramento del servizio complessivo oggetto dell'affidamento.

2. Data Entry

Al Fornitore può essere richiesta attività di mero inserimento dati su gestionali, applicativi, fogli di lavoro o altri supporti informatici in uso all'ente, ove tale attività non sia riconducibile alle prestazioni standard richieste nelle precedenti sezioni. Il data entry può anche avvenire su uno degli applicativi che costituiscono il sistema informativo, nell'ipotesi in cui riguardi funzionalità non incluse nelle prestazioni richieste dell'affidamento.

L'attività può essere effettuata presso i locali utilizzati per lo svolgimento delle prestazioni affidate, oppure in remoto presso sedi proprie o centri servizi a disposizione del Fornitore. Il personale adibito a tale attività dev'essere opportunamente formato sulle modalità di esecuzione dell'inserimento dati e sulle relative finalità, in collaborazione con le competenti strutture organizzative dell'Ente, ma con oneri a carico del Fornitore. L'Ente è comunque tenuto ad istruire tale personale relativamente all'utilizzo del proprio sistema informatico ed alle informazioni gestite, nonché su quanto riterrà utile ed opportuno.

Il servizio di data entry potrà estendersi alla consultazione di banche dati o documentazione cartacea, con la finalità di risolvere eventuali dubbi o dati discordanti, senza tuttavia che sia richiesta alcuna elaborazione.

3. Supporto istruttorio

Al Fornitore può essere richiesta attività di supporto alle istruttorie dei procedimenti correlati ai prelievi oggetto dell'affidamento, ove tale attività non sia riconducibile alle prestazioni standard richieste nelle precedenti sezioni. Il supporto istruttorio può riguardare, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- l'esame di istanze, dichiarazioni, documentazione o modulistica in genere, per la verifica della regolarità e conformità alle norme, ai regolamenti ed alle discipline dell'Ente;
- l'esame puntuale di pratiche o di posizioni individuali, comprese elaborazioni di media complessità, anche attraverso la consultazione dei gestionali, delle banche dati o di altra documentazione in possesso dell'ente;
- elaborazioni di dati in formato massivo, a fini previsionali, statistici, informativi

e di analisi.

L'attività può essere effettuata presso i locali utilizzati per lo svolgimento delle prestazioni affidate, oppure in remoto (se possibile in relazione al caso specifico) presso sedi proprie o centriservizi a disposizione del Fornitore. Il personale adibito a tale attività dev'essere opportunamente formato sulle modalità di esecuzione delle istruttorie e sulle relative finalità, in collaborazione con le competenti strutture organizzative dell'Ente, ma con oneri a carico del Fornitore. L'Ente è comunque tenuto ad istruire tale personale relativamente all'utilizzo del proprio sistema informatico ed alle informazioni gestite, nonché su quanto riterrà utile ed opportuno.

Nel caso in cui i risultati del servizio di supporto istruttorio comportino anche l'aggiornamento delle banche dati in uso al Fornitore o l'inserimento di dati nei gestionali dell'Ente, tale attività si intende ricompresa e non comporta il riconoscimento di ulteriori compensi per il data entry.

4. Attività progettuale e sviluppo applicativo

Al Fornitore può essere richiesto lo sviluppo di procedure, sistemi o ausili, di norma informatici, per ottimizzare l'attività di gestione e riscossione delle entrate e i procedimenti dell'Ente ad essa correlati. Gli strumenti di cui è richiesto lo sviluppo non devono essere necessari per l'esecuzione delle prestazioni standard richieste nelle precedenti sezioni. Lo sviluppo progettuale o sistemistico può riguardare, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- lo studio e la realizzazione di connettori per l'interscambio di dati e informazioni fra il sistema informativo del Fornitore e i gestionali in uso alle varie strutture organizzative dell'Ente;
- lo studio e la realizzazione di moduli applicativi per la gestione di attività correlate alle materie del presente affidamento ma non già esplicitamente previste e disciplinate dal capitolato (sono escluse le attività rese necessarie da modifiche o novità legislative nel corso di vigenza del contratto);
- lo studio e la realizzazione di strumenti di *e-government* legati alle materie di cui al presente affidamento.

L'attività può essere effettuata presso i locali utilizzati per lo svolgimento delle prestazioni affidate, oppure in remoto presso sedi proprie o centri servizi a disposizione del Fornitore, a seconda delle specifiche richieste. L'Ente è tenuto a fornire al Fornitore ed ai suoi incaricati le informazioni necessarie sul proprio sistema informatico, sulle prassi operative in essere, sulle finalità del progetto, nonché su quanto riterrà utile ed opportuno.

Le soluzioni informatiche che origineranno dall'attivazione dei servizi opzionali di cui alla presente sottosezione, una volta messe a regime, confluiranno nel sistema informativo di cui alla sottosezione I.1 e ne seguiranno la relativa disciplina.

5. Attività di censimento e riconciliazioni posizioni debitorie.

È richiesto il controllo puntuale periodico dei dati ai fini della riconciliazione delle entrate oggetto del presente capitolato per il riscontro delle morosità attraverso una verifica sul territorio e l'interrogazione di tutte le banche dati disponibili.

Art. 16 – Modifiche contrattuali

Ai sensi dell'art. 106, comma 1, lett. a) del Codice, in corso di esecuzione del contratto, dell'eventuale rinnovo e del periodo di proroga, al Fornitore potranno essere affidati servizi aggiuntivi.

L'Amministrazione, entro i limiti e le condizioni stabilite dall'art. 106 del Codice e dall'art. 22 del Decreto MIT 7 marzo 2018, n. 49, può introdurre le variazioni contrattuali previa autorizzazione del RUP e su richiesta del DEC.

Con riferimento alle modifiche di cui all'art. 106, comma 1, lett. e) del Codice si precisa che le modifiche non sostanziali sono consentite fino ad un massimo del 5% con riferimento all'importo contrattuale netto.

Nessuna variazione o modifica al contratto potrà essere introdotta dal Fornitore se non sia stata approvata dal RUP.

Art. 17 - Modalità attuative del servizio

1. Referente fornitore del servizio

Ad aggiudicazione avvenuta e ai fini della stipula del contratto, il Fornitore dovrà nominare un proprio Referente con compito di interfaccia verso il Comune di Monterotondo. Il Referente del Fornitore risponde nei confronti del Committente relativamente a tutte le problematiche che il Comune di Monterotondo riterrà non risolte nell'ambito del normale rapporto con il Fornitore (responsabile commerciale, tecnici, Call Center, etc.).

Il Referente deve essere in possesso di diploma di laurea e di almeno 5 (cinque) anni di esperienza nella gestione di servizi analoghi a quello affidato.

2. Materiali e luoghi di esecuzione del servizio

Il servizio dovrà essere svolto presso i locali appositamente individuati dall'Ente. Tutto il materiale (ivi compresa idonea dotazione segnaletica), gli allestimenti e la dotazione informatica, la connessione alla rete internet sono a carico del fornitore.

È in capo al Fornitore anche l'obbligo di arredare i locali con arredi per interni rispettosi dei Criteri Ambientali minimi approvati con Decreto Ministeriale 11 gennaio 2017 successivamente modificato con Decreto Ministeriale 3 luglio 2019, denominato "Fornitura e servizio di noleggio di arredi per interni".

Art. 18 – Obblighi a carico dell'aggiudicatario

Il Fornitore si obbliga a:

- a) garantire il servizio secondo le modalità richieste dal presente capitolato e dall'offerta tecnica che costituirà parte integrante del contratto;
- b) dotarsi dell'organizzazione necessaria per l'espletamento di tutti i servizi che andranno a formare l'oggetto del presente appalto;
- c) essere responsabile del corretto funzionamento di tutti i componenti software forniti per l'espletamento del servizio e procedere tempestivamente al ripristino di eventuali malfunzionamenti.
- d) garantire la presenza adeguata, sia dal punto di vista numerico, sia dello svolgimento di un'idonea attività di formazione e la gestione del personale secondo le indicazioni del presente Capitolato;
- e) compiere tutti gli adempimenti, se ed in quanto obbligatori, relativi alla predisposizione e all'attuazione di tutto quanto previsto in materia di sicurezza sul lavoro, con particolare riferimento al D.lgs. 81/2008 ed eventuali modifiche ed integrazioni ed in particolare: informare il personale dei rischi propri del servizio in oggetto, nonché delle cautele da adottare e fornire ogni strumento e attrezzatura idonea alla prevenzione degli infortuni e delle malattie professionali.

Il Fornitore si impegna inoltre a:

- improntare la propria attività ai principi di efficacia, efficienza, economicità, semplificazione, buon andamento, nonché di correttezza e di trasparenza nei confronti dei contribuenti;
- realizzare e mettere a disposizione dell'utenza la modulistica necessaria;
- garantire il coordinamento e l'interscambio informativo con il Comune di Monterotondo, secondo quanto indicato nel presente Capitolato e nell'offerta tecnica.

Tutte le spese contrattuali inerenti e conseguenti il presente servizio sono a carico del Fornitore, senza alcuna possibilità di rivalsa nei confronti del Comune di Monterotondo. Il Fornitore provvederà a ogni spesa occorrente, ivi comprese quelle per il personale impiegato nonché obbligato all'esecuzione di attività collaterali a quella principale oggetto dell'appalto che dovessero risultare necessarie.

Il servizio sarà svolto dal Fornitore assumendosi il rischio di impresa, quindi con i propri capitali, mezzi e personale, in regola con la normativa vigente in materia.

Tutti gli obblighi e gli oneri assicurativi, assistenziali, previdenziali e antinfortunistici sono a totale carico del Fornitore, il quale ne è il solo responsabile, con esclusione di ogni diritto e rivalsa di indennizzo nei confronti del Comune medesimo.

Il Fornitore si impegna a fornire le attrezzature adeguate al numero di persone impiegate ed alle attività prestate, anche presso sedi proprie o centri servizi. Il Fornitore si impegna ad attrezzare, a proprio carico e nel rispetto delle normative vigenti, i locali che verranno messi a disposizione per le prestazioni di cui al presente capitolato, nel rispetto delle prescrizioni antinfortunistiche vigenti.

Il Fornitore svolge il servizio oggetto del presente capitolato, nell'ambito della propria autonomia gestionale ed organizzativa, obbligandosi a rispettare gli indirizzi forniti dagli Uffici comunali, in special modo quelli riguardanti le interpretazioni normative sull'applicazione dei tributi e relative sanzioni.

Il personale del Fornitore dovrà essere formato, qualificato e comunque qualitativamente idoneo allo svolgimento dell'incarico. Dovrà, inoltre, essere quantitativamente sufficiente a garantire la gestione di un numero adeguato di postazioni (sportello) per il ricevimento, nonché garantire un'efficiente attività di back-office.

Pertanto, il Fornitore dovrà mettere a disposizione, per le attività di front office un numero ed impiego orario sufficiente a garantire l'apertura al pubblico per i tempi minimi indicati nel presente Capitolato e per l'eventuale durata superiore indicata nell'offerta.

Il numero minimo di unità lavorative in servizio richiesto è pari a 9 (nove) presso lo sportello sito nel palazzo comunale e presso lo sportello sito presso sedi distaccate sul territorio comunale.

Presso ogni sportello al pubblico deve essere assegnato in presenza un numero minimo di 4 (quattro) unità lavorative più un responsabile/supervisore, per un totale di minimo 9 (nove) unità lavorative (8 operatori full-time e una part-time). L'elenco nominativo del personale addetto deve essere trasmesso al Comune entro trenta giorni dall'avvio della gestione e i suoi aggiornamenti devono essere comunicati entro trenta giorni da quando si verificano variazioni.

L'inosservanza delle Leggi in materia di lavoro e degli obblighi richiamati dal presente articolo, che potranno essere accertati dagli Enti competenti e/o dal Comune, determina la risoluzione del contratto, senza ulteriori formalità. In particolare, il rapporto di front-office con utenti e contribuenti oggetto di attività di accertamento, nonché con i trasgressori al Codice della Strada, sarà gestito dal personale del Fornitore su direttive e coordinamento dei competenti funzionari comunali.

Il Fornitore è integralmente responsabile dell'operato dei propri dipendenti, nonché di qualsiasi danno o inconveniente causati dal personale addetto al servizio, e solleva il Comune da ogni responsabilità, diretta o indiretta, sia civile che penale. Il Comune rimane completamente estraneo ai rapporti giuridici ed economici che intervengono tra il Fornitore ed il personale.

Il Fornitore è sempre responsabile, sia nei confronti dell'Amministrazione che verso terzi, del funzionamento dei sistemi informatici e dell'esecuzione dei servizi assunti.

Il Fornitore ha l'obbligo di rendere conto delle proprie attività agli Uffici comunali competenti, consentendo loro di monitorarla in tempo reale attraverso il sistema informativo.

In aggiunta, è tenuto a produrre un report riepilogativo semestrale, su supporto informatico (su richiesta, anche in formato cartaceo), dell'attività svolta, suddivisa per materia e per fase di gestione. Tutti gli archivi cartacei, informatizzati e digitalizzati dovranno essere custoditi a cura del Fornitore presso i locali utilizzati per lo svolgimento del servizio, con divieto di trasferirli in altre unità locali senza previa autorizzazione dell'Ente medesimo.

Le informazioni e i dati acquisiti ed utilizzati dal Fornitore nell'espletamento del servizio resteranno di piena ed esclusiva proprietà del Comune. Al termine della vigenza del contratto, il Fornitore dovrà assicurare la transizione in uscita.

Il Fornitore, oltre ad ottemperare agli oneri e agli obblighi espressamente previsti nelle disposizioni antecedenti e seguenti il presente articolo, con la sottoscrizione del contratto ed accettazione del presente capitolato, è tenuto a:

- agire in modo coordinato con le strutture organizzative dell'ente, fornendo alle stesse la collaborazione richiesta in relazione alle proprie competenze;
- supportare gli uffici comunali competenti *ratione materiae* nell'attività di informazione all'utente/contribuyente/cittadino/trasgressore su procedure, modalità operative, tariffe e quant'altro connesso all'oggetto dell'affidamento;
- dare esecuzione al progetto riguardante le modalità di gestione del servizio prodotto con l'offerta;
- porre in essere gli eventuali servizi aggiuntivi convenuti in sede d'offerta.

Il Fornitore si obbliga ad eseguire le prestazioni oggetto del presente contratto a perfetta regola d'arte e nel rispetto di tutte le norme e le prescrizioni tecniche e di sicurezza in vigore, e di quelle che dovessero essere emanate nel corso di durata del presente contratto, nonché secondo le condizioni, le modalità, i termini e le prescrizioni contenute nel presente contratto e nei suoi allegati. Resta espressamente convenuto che gli eventuali maggiori oneri, derivanti dall'osservanza delle predette norme e prescrizioni, resteranno ad esclusivo carico del Fornitore, intendendosi in ogni caso remunerati con il corrispettivo contrattuale. Il Fornitore non potrà, pertanto, avanzare pretesa di compensi, a tale titolo, nei confronti dell'Ente.

Il Fornitore si impegna espressamente a manlevare e tenere indenne l'Ente da tutte le conseguenze derivanti dalla eventuale inosservanza delle norme e prescrizioni tecniche, di sicurezza e sanitarie vigenti.

Il Fornitore si obbliga a rispettare tutte le indicazioni relative all'esecuzione contrattuale che dovessero essere impartite dall'Ente, nonché a dare immediata comunicazione all'Ente di ogni circostanza che abbia influenza sull'esecuzione del contratto.

Il Fornitore è tenuto a comunicare all'Ente ogni modificazione negli assetti proprietari, nella struttura di impresa e negli organismi tecnici e amministrativi. Tale comunicazione dovrà pervenire all'Ente entro dieci giorni dall'intervenuta modifica.

Art. 19 – Personale

Il Fornitore deve dichiarare la propria esclusiva responsabilità nei confronti dell'erogazione del servizio, riguardo all'organizzazione, al coordinamento delle Unità Operative cui saranno demandate le diverse attività per l'erogazione dei servizi ivi contenuti.

Il Fornitore dell'appalto è tenuto alla piena e rigorosa osservanza di tutte le leggi e le norme in vigore relative al trattamento retributivo e formativo del proprio personale dipendente, ad assolvere tutti i conseguenti oneri riguardanti norme previdenziali, assicurative e similari.

Il servizio dovrà essere espletato con personale qualificato ed idoneo per svolgere le relative funzioni; il Fornitore del servizio dovrà dotare il personale di elementi idonei al riconoscimento degli stessi (quali ad esempio tesserini di riconoscimento), previa approvazione da parte del Comune di Monterotondo. Viene richiesto un aspetto ed un comportamento decorosi e un contegno irreprensibile nei rapporti sia con i dipendenti del Comune sia con persone che sono presenti all'interno degli uffici dell'Amministrazione o terze parti.

Il Fornitore dovrà provvedere alla immediata sostituzione del personale assente o ritenuto non idoneo, su specifica segnalazione del Comune di Monterotondo, corredata di idonea documentazione a supporto della contestazione (ad esempio: produzione di atti palesemente errati, ripetuti reclami formali da parte dell'utenza, azioni non conformi al codice di comportamento).

Ai sensi di quanto previsto dall'art. 30 – comma 5 – del Codice, in caso di ottenimento del documento unico di regolarità contributiva (DURC) che segnali un'inadempienza contributiva relativa a uno o più soggetti impiegati nell'esecuzione del contratto (compreso il subappaltatore), l'Ente provvederà a trattenere l'importo corrispondente all'inadempienza. Il pagamento di quanto dovuto per le inadempienze accertate mediante il DURC verrà disposto dall'Ente direttamente agli enti previdenziali e assicurativi. In caso di ritardo nel pagamento delle retribuzioni dovute a uno o più soggetti impiegati nell'esecuzione del contratto (compresi eventuali subappaltatori), l'Ente invita per iscritto il soggetto inadempiente, ed in ogni caso il Fornitore, a provvedervi entro i successivi quindici giorni.

Ove non sia stata contestata formalmente e motivatamente la fondatezza della richiesta entro il termine sopra assegnato, l'Ente paga anche in corso d'opera direttamente ai lavoratori le retribuzioni arretrate, detraendo il relativo importo dalle somme dovute all'affidatario del contratto ovvero dalle somme dovute al subappaltatore inadempiente nel caso in cui sia previsto il pagamento diretto ai sensi dell'art. 105, comma 13, del Codice.

Art. 20 – Obblighi in capo all'Ente

L'Ente, per consentire al Fornitore di avviare e svolgere le attività dedotte in contratto con la massima efficienza ed efficacia, collabora nella fase di passaggio della disponibilità dei locali, delle strutture, degli strumenti, dei dati, archivi e documenti (su supporti informatici e cartacei), dall'attuale gestore all'Aggiudicatario affinché le operazioni avvengano nel tempo più breve e nella forma più idonea possibile.

Tutti gli uffici comunali devono comunicare tempestivamente i dati richiesti, in modo tale da consentire il rispetto dei tempi di lavorazione delle pratiche.

Tutti gli uffici comunali devono direttamente interfacciarsi con il soggetto affidatario, senza l'intermediazione di altri uffici. Analogamente, il soggetto affidatario deve interfacciarsi direttamente con tutti gli uffici comunali, senza l'intermediazione di altri uffici.

L'Ente, su richiesta dell'Aggiudicatario, e attraverso le proprie strutture organizzative, mette a disposizione tutte le informazioni e i dati necessari o utili per la puntuale

esecuzione dell'incarico, ivi compreso, nei limiti di Legge, i dati dell'anagrafe dei residenti. A tal fine, l'Aggiudicatario sarà tenuto a sottoscrivere apposita convenzione per la consultazione/fruizione dei dati anagrafici ed di stato civile.

L'Ente si impegna inoltre a consentire a un idoneo numero di operatori dell'Aggiudicatario, l'accesso alle banche dati rese disponibili da altre amministrazioni pubbliche, su base convenzionale, per la consultazione e l'acquisizione di dati e informazioni necessari al regolare

svolgimento delle attività affidate. Per abilitare gli operatori dell'Aggiudicatario, potrà essere richiesta la compilazione e sottoscrizione di appositi moduli contenenti le indicazioni operative per la consultazione, l'acquisizione ed il trattamento dei dati e le connesse responsabilità.

Il RUP e/o il DEC, sulla base delle risultanze dell'attività di supervisione e controllo, potranno impartire all'affidatario direttive e istruzioni, programmi imprenditoriali e i propri criteri gestionali. L'Amministrazione Comunale, di concerto con l'impresa incaricata, curerà la tempestiva ed adeguata informazione alla cittadinanza sullo svolgimento del servizio oggetto del presente capitolato.

Il Comune di Monterotondo pagherà all'Aggiudicatario il corrispettivo, determinato in sede contrattuale, in base all'offerta presentata, con riferimento al servizio effettivamente reso.

Art. 21 – Controllo del servizio

L'Amministrazione Comunale mantiene le proprie funzioni di indirizzo e coordinamento politico/istituzionale/programmatico e di vigilanza per assicurare l'unitarietà degli interventi.

Essa si impegna, inoltre, ad informare ed a consultare l'Impresa Aggiudicataria qualora ritenga opportuno modificare le proprie modalità organizzative nell'offerta del servizio e delle attività, nonché a valutare eventuali proposte migliorative che l'Aggiudicatario ritenesse di presentare. Il Comune di Monterotondo e l'Impresa Aggiudicataria fisseranno incontri periodici, per l'analisi e la valutazione del servizio.

L'Ente si riserva la facoltà di procedere, in qualsiasi momento e anche senza preavviso, alle verifiche sulla piena e corretta esecuzione del presente capitolato. Il Fornitore si impegna, altresì, a prestare la propria collaborazione per consentire lo svolgimento di tali verifiche.

Come stabilito nel presente capitolato, il Fornitore ha l'obbligo di rendere conto delle proprie attività fornendo semestralmente al DEC apposito report riepilogativo, su supporto digitale e/o cartaceo.

Art. 22 – Direttore dell'esecuzione del contratto

L'Ente ai sensi dell'art. 114 del D.lgs. 36/2023 nominerà il Direttore dell'Esecuzione del Contratto (DEC), preposto alla vigilanza sull'esecuzione del medesimo ed alla verifica del rispetto delle norme che regolano la materia.

Salvo diverse disposizioni, l'Ente, di norma, effettuerà e riceverà tutte le dichiarazioni e, in generale, le comunicazioni inerenti alle attività del contratto

attraverso il Direttore dell'Esecuzione del Contratto.

Detto soggetto avrà il compito di predisporre, in accordo con il Fornitore, il verbale di inizio delle attività, di controllare che l'appalto sia eseguito secondo i tempi, le modalità ed i programmi contenuti nel Contratto e nei documenti di riferimento, di controllare, in accordo con i competenti Uffici dell'Ente, che tutti gli atti amministrativi e contabili inerenti alle attività siano corretti e comunque conformi a norme e consuetudini dell'Ente, nonché di procedere a verifiche di conformità in corso di esecuzione.

Il DEC segnala tempestivamente al RUP eventuali ritardi, disfunzioni o inadempimenti rispetto alle prescrizioni contrattuali, anche al fine dell'applicazione delle penali di cui al presente Capitolato ovvero della risoluzione dello stesso per grave inadempimento nei casi previsti infra.

Il Fornitore indicherà il nominativo del referente che interagirà con la committenza, in nome e per conto del Fornitore medesimo, in ordine all'esecuzione dell'appalto di cui trattasi.

Art. 23 – Disciplina in caso di sciopero

Ai sensi dell'art. 2, comma 6, Legge n. 146/90, in caso di sciopero dei propri dipendenti l'impresa aggiudicataria sarà tenuta a darne comunicazione scritta in via preventiva e tempestiva almenodiecì giorni prima al Comune di Monterotondo.

Art. 24 – Divieto di cessione del contratto e disciplina della cessione del credito

Fatte salve le vicende soggettive dell'esecutore del contratto disciplinate nella parte VI del D.lgs. 36/2023, è fatto divieto al Fornitore di cedere il presente contratto, a pena di nullità della cessione stesso.

Il Fornitore può cedere i crediti derivanti dal contratto con le modalità previste dal codice dei contratti pubblici.

Le cessioni dei crediti devono essere stipulate mediante atto pubblico o scrittura privata autenticata e devono essere notificate all'Ente. Si applicano le disposizioni di cui alla Legge n. 52/1991.

È fatto, altresì, divieto al Fornitore di conferire, in qualsiasi forma, procure all'incasso.

Il Fornitore, in caso di cessione dei crediti, si impegna a comunicare il CIG al cessionario, eventualmente anche nell'atto di cessione, affinché lo stesso venga riportato sugli strumenti di pagamento utilizzati. Il cessionario è tenuto ad utilizzare conti correnti dedicati nonché ad anticipare i pagamenti al Fornitore, mediante bonifico bancario o postale, sui conti correnti dedicati del Fornitore medesimo, riportando il CIG.

In caso di inosservanza da parte del Fornitore agli obblighi di cui al presente articolo, fermo restando il diritto dell'Ente al risarcimento del danno, il presente contratto si intende risolto di diritto.

In caso di cessione dei crediti si applica quanto disposto al punto 4.9 della

Determinazione 7 luglio 2011, n. 4 della soppressa Autorità per la Vigilanza sui contratti pubblici (oggi ANAC) così come modificata dalla Determinazione n. 556 del 31 maggio 2017.

Art. 25 – Inadempienze e penalità

Il Fornitore è tenuto a garantire l'osservanza di quanto stabilito nel presente capitolato.

Per violazione di tutti gli obblighi del Fornitore derivanti dal presente capitolato e in caso di carente, tardiva o incompleta esecuzione del servizio, l'Amministrazione ha facoltà di procedere all'applicazione delle penalità sotto riportate.

Le penali potranno essere applicate in caso di mancato rispetto dei livelli di servizio determinate come segue:

- notifica delle ingiunzioni fiscali oltre i termini previsti dalla sottosezione I.5.1: euro 100,00 per ciascun lotto di ingiunzioni e per ciascun giorno di ritardo;
- postalizzazione degli avvisi/bollette ordinari di pagamento oltre i termini previsti alla sottosezione: euro 50,00 per ciascun lotto di bollette/avvisi e per ciascun giorno di ritardo;
- postalizzazione dei verbali per violazioni CdS oltre i termini previsti: euro 50,00 per ciascun lotto di bollette/avvisi e per ciascun giorno di ritardo;
- percentuale di annullamento degli avvisi di accertamento esecutivo, superiore al 20 per cento per ciascuna emissione, per causa imputabile all'impresa aggiudicataria: euro 30,00 per ciascun avviso annullato eccedente il 20 per cento;
- ritardo nella rendicontazione mensile degli incassi a seguito di formale sollecito da parte dell'ente: euro 250,00 per ogni giorno di ritardo rispetto al termine intimato dal sollecito;
- completamento istruttoria di istanza di autotutela oltre il sessantesimo giorno dopo la presentazione: euro 25,00 per ogni giorno di ritardo;
- completamento istruttoria di istanza di rimborso o compensazione oltre il centoventesimo giorno dopo la presentazione: euro 25,00 per ogni giorno di ritardo;
- tempo di attesa medio dell'utenza agli sportelli superiore a 45 minuti: 200,00 euro per ogni giornata in cui si verifica il tempo di attesa superiore;
- attesa per risposta a quesito via posta elettronica, call center o portale del contribuente: 50,00 euro per ogni giorno di attesa successivo al quindicesimo;
- violazione degli obblighi e delle disposizioni relative all'applicazione del Codice di Comportamento (art. 25): da euro 500,00 ad euro 5.000,00 in funzione della gravità della violazione;
- violazione degli obblighi e delle disposizioni relative al trattamento dei dati personali e particolari: da euro 500,00 ad euro 5.000,00 in funzione della gravità della violazione.

L'applicazione delle penalità deve essere preceduta da regolare contestazione di inadempienza a firma del RUP a mezzo PEC, anche su indicazione del DEC, che va trasmessa al Fornitore per le sue eventuali controdeduzioni, da rendersi in ogni

caso entro 10 giorni dal ricevimento della contestazione stessa.

Decorso inutilmente tale termine o ritenuto che le controdeduzioni non possano essere accolte, il RUP provvederà ad applicare le penalità.

Nel caso di applicazione delle penali, l'Ente provvederà a recuperare l'importo in sede di liquidazione delle relative fatture, ovvero in alternativa ad incamerare la cauzione anche per la quota parte relativa ai danni subiti.

Al di fuori dei casi sopra richiamati, in caso di eventuali ulteriori prestazioni non conformi a quanto indicato nelle modalità di espletamento descritte nel capitolato tecnico, verrà applicata una penale variabile tra lo 0,05‰ (zero virgola zero cinque per mille) ed il 5‰ (cinque per mille) dell'importo contrattuale, IVA ed oneri della sicurezza esclusi, per ogni inadempimento riscontrato e a seconda della gravità del medesimo.

L'applicazione della penale non solleva il Fornitore dalle responsabilità civili e penali, che lo stesso si è assunto con la stipulazione del contratto, e che dovessero derivare dall'incuria dello stesso Fornitore.

Il Fornitore prende atto che l'applicazione delle penali previste dal presente articolo non preclude il diritto dell'Amministrazione a richiedere il risarcimento degli eventuali maggiori danni.

Art. 26 - Subappalto

Ai sensi dell'art. 105, comma 1, del Codice, il Fornitore dovrà eseguire in proprio i servizi compresi nel contratto. A pena di nullità, fatto salvo quanto previsto dall'articolo 106, comma 1, lettera d) del Codice, il contratto non può essere ceduto.

È ammesso il subappalto secondo le disposizioni dell'art. 105 del Codice.

Per garantire la qualità e la professionalità nella resa delle prestazioni affidate a soggetto qualificato, per il quale è richiesta l'iscrizione all'albo di cui all'art. 53 del D.lgs. 446/1997, non possono essere in ogni caso subappaltate le attività di natura intellettuale finalizzate al supporto dell'Ente nei seguenti ambiti:

- gestione dei tributi e ricerca dell'evasione;
- redazione degli atti;
- istruttoria delle istanze presentate da contribuenti, utenti e trasgressori;
- riscossione coattiva, ivi compresa la promozione delle azioni cautelari ed esecutive nei confronti dei debitori.

Il Fornitore e il subappaltatore sono responsabili in solido nei confronti della stazione appaltante in relazione alle prestazioni oggetto del contratto di subappalto. Il Fornitore è responsabile in solido con il subappaltatore in relazione agli obblighi retributivi e contributivi, ai sensi dell'articolo 29 del decreto legislativo 10 settembre 2003, n. 276.

Il Fornitore deposita presso l'Ente il contratto di subappalto almeno venti giorni prima della data di effettivo inizio dell'esecuzione delle relative prestazioni. Il contratto di subappalto, corredato della documentazione tecnica e amministrativa direttamente derivata dagli atti del contratto affidato, indica puntualmente l'ambito operativo del subappalto sia in termini prestazionali che economici.

Al momento del deposito del contratto il Fornitore trasmette la dichiarazione del subappaltatore attestante l'assenza dei motivi di esclusione di cui al D.lgs. 36/2023.

Il Fornitore che si avvale del subappalto o del cottimo deve allegare alla copia autentica del contratto la dichiarazione circa la sussistenza o meno di eventuali forme di controllo o di collegamento a norma dell'articolo 2359 del codice civile con il titolare del subappalto o del cottimo. Analoga dichiarazione deve essere effettuata da ciascuno dei soggetti partecipanti nel caso di raggruppamento temporaneo, società o consorzio.

In caso di mancata presentazione dei documenti sopra richiesti nel termine previsto, l'Ente non autorizzerà il subappalto. In caso di non completezza dei documenti presentati, l'Ente procederà a richiedere all'Appaltatore l'integrazione della suddetta documentazione, assegnando all'uopo un termine essenziale. Resta inteso che la suddetta richiesta di integrazione sospende il termine per la definizione del procedimento di autorizzazione del subappalto.

Nel caso in cui l'Appaltatore, per l'esecuzione del presente appalto, stipuli sub-contratti che non configurano subappalto, deve comunicare all'Ente, prima dell'inizio della prestazione e per ciascuno dei sub-contratti, i seguenti dati:

- il nome del sub-contraente;
- l'importo del sub-contratto;
- l'oggetto del lavoro, servizio o fornitura affidati.

L'Appaltatore deve, inoltre, comunicare all'Ente le eventuali modifiche a tali informazioni avvenute nel corso del sub-contratto.

L'Appaltatore si obbliga a risolvere tempestivamente il contratto di subappalto qualora, durante l'esecuzione dello stesso, vengano accertati dall'Ente inadempimenti, da parte del subappaltatore, di rilevanza tale da giustificare la risoluzione, avuto riguardo all'interesse dell'Ente medesimo. In tal caso l'Appaltatore non avrà diritto ad alcun indennizzo da parte dell'Ente, né al differimento dei termini di esecuzione del contratto.

L'esecuzione delle attività subappaltate non può formare oggetto di ulteriore subappalto.

Art. 27 – Rapporti finanziari

1. Corrispettivi e rimborsi

Tutti i servizi e le forniture oggetto della presente gara saranno remunerati secondo le modalità di seguito specificate e non saranno previsti ulteriori corrispettivi e/o rimborsi oltre quelli indicati nella presente sezione. Le attività previste dal presente capitolato per le quali non è indicato uno specifico compenso devono ritenersi propedeutiche ed assorbite da quelle remunerate e pertanto compensate dal complesso dei corrispettivi riconosciuti al Fornitore.

<p>Aggio percentuale (compenso di risultato) secondo quanto offerto in sede di gara, applicato sugli importi riscossi, fino alla data di scadenza contrattuale, relativamente ad avvisi di accertamento per omessa o infedele dichiarazione o per rilevazione di fattispecie abusiva, notificata nel periodo contrattuale. Tale compenso sarà dovuto esclusivamente sulle somme spettanti all'Ente a titolo di tributo/canone/entrata, sanzioni ed interessi.</p>	<p>14,00% (quattordici per cento)</p>
<p>Aggio percentuale (compenso di risultato) secondo quanto offerto in sede di gara, applicato sugli importi riscossi fino alla data di scadenza contrattuale, relativamente alle attività di riscossione coattiva. Tale compenso sarà dovuto esclusivamente sulle somme spettanti all'Ente a titolo di tributo/canone/entrata, sanzioni ed interessi.</p>	<p>10,00% (dieci per cento)</p>

L'aggio applicato è quello relativo alla fase che ha portato alla riscossione delle somme. Gli aggi non si sommano tra di loro, in quanto l'aggio sulle fasi successive già remunera le fasi precedenti.

L'Ente potrà affidare al Concessionario, durante la vigenza del contratto, ulteriori entrate di competenza comunale

2. Pagamenti e fatturazione

Con cadenza mensile, l'Aggiudicatario provvede all'emissione della fattura per le prestazioni rese e i risultati conseguiti, in relazione alle condizioni definite in sede di gara e pattuite secondo il presente capitolato e dal contratto.

La comunicazione di avvenuto controllo e accertamento sulla verifica di conformità della prestazione resa, costituisce il certificato di pagamento ai fini dell'emissione della fattura da parte dell'appaltatore.

L'Amministrazione pagherà all'Aggiudicatario i corrispettivi, determinati in sede contrattuale, in base all'offerta presentata, con riferimento al servizio effettivamente reso.

L'Amministrazione si impegna a corrispondere l'importo dovuto nel termine di giorni trenta dal ricevimento della fattura purché quest'ultimo sia successivo alla verifica di conformità della prestazione.

In caso di presentazione di fattura irregolare da parte dell'Aggiudicatario, il pagamento verrà sospeso dalla data di contestazione della stessa da parte dell'Amministrazione.

Le fatture dovranno essere emesse in forma elettronica in ottemperanza al Decreto Ministeriale n. 55 del 3 aprile 2013 e del D.L. n.66/2014, dovranno essere intestate ed inviate a:

COMUNE DI MONTEROTONDO – Servizio Entrate e Provveditorato - Codice univoco HHTTNL.

Per gli aggi spettanti dopo il termine del periodo contrattuale, in base alle riscossioni rilevate neisessanta giorni successivi in corrispondenza di atti notificati o prodotti durante la vigenza dell'affidamento, il compenso maturato a favore del Fornitore sarà liquidato dietro presentazione di apposita fattura, emessa sulla base della rendicontazione degli incassi che l'Ente renderà disponibile entro 30 giorni dal ricevimento di specifica richiesta dell'impresa affidataria.

Le fatture devono essere redatte in lingua italiana e devono necessariamente contenere, tutti gli elementi indicati nella comunicazione che il Comune di Monterotondo provvede ad inviare anche ai fini della redazione della fattura in formato elettronico e comunque i seguenti elementi:

- estremi dell'atto di impegno di spesa e numero di impegno di spesa (tali dati sono indicati nella comunicazione dell'Amministrazione con la quale la stessa ha informato l'Aggiudicatario dell'impegno e della copertura finanziaria ai sensi dell'art. 191, comma 1 del D.lgs. n. 267/2000);
- tutti i riferimenti bancari per il pagamento, dettagliati secondo le codificazioni IBAN;
- il Codice Identificativo Gara (CIG).

Ai fini del pagamento del corrispettivo e comunque ove vi siano fatture in pagamento, l'Ente procederà ad acquisire, anche per il subappaltatore, il documento unico di regolarità contributiva (D.U.R.C.), attestante la regolarità in ordine al versamento dei contributi previdenziali e dei contributi assicurativi obbligatori per gli infortuni sul lavoro e le malattie professionali dei dipendenti.

L'Ente, in ottemperanza alle disposizioni previste dall'art. 48-bis del D.P.R. del 29 settembre 1973, con le modalità di cui al Decreto del Ministero dell'economia e delle finanze del 18 gennaio 2008 n. 40 t.v., per ogni pagamento di importo superiore a euro 5.000,00 (IVA esclusa), procederà a verificare se il beneficiario è inadempiente all'obbligo di versamento derivante dalla notifica di una o più cartelle di pagamento per un ammontare complessivo pari almeno a tale importo. Nel caso in cui l'Agenzia Entrate-Riscossioni (ex Equitalia S.p.A.) comunichi che risulta un inadempimento a carico del beneficiario l'Ente applicherà quanto disposto dall'art. 3 del decreto di attuazione di cui sopra.

Ogni somma che a causa della mancata produzione delle certificazioni di cui al presente articolo venga corrisposta dall'Ente, non produrrà alcun interesse.

Anche qualora l'appalto sia realizzato da più soggetti raggruppati temporaneamente (RTI o ATI), l'Amministrazione procederà al pagamento delle fatture emesse da ciascuna componente del raggruppamento, con indicazione in modo dettagliato delle attività realizzate da ognuna, in raccordo al complesso

delle attività riferite al periodo della fatturazione.

In relazione a quanto previsto dal precedente comma è comunque di competenza del mandatario la formalizzazione del rendiconto.

In sede di pagamento, l'Amministrazione riporta nello strumento di pagamento (bonifico bancario) il Codice Identificativo Gara - CIG, nel rispetto di quanto previsto dall'art. 3 della legge n. 136/2010.

Art. 28 – Obblighi in tema di tracciabilità dei flussi finanziari

Ai sensi e per gli effetti dell'art. 3, co. 8, della Legge 13 agosto 2010 n. 136, il Fornitore si impegna a rispettare puntualmente quanto previsto dalla predetta disposizione in ordine agli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari.

Fermo restando le ulteriori ipotesi di risoluzione previste dal presente capitolato, ai sensi di quanto disposto dall'art. 3, co. 9 bis della L. n. 136/2010, il mancato utilizzo, nella transazione finanziaria, del bonifico bancario o postale, ovvero di altri strumenti idonei a consentire la piena tracciabilità delle operazioni di pagamento costituisce causa di risoluzione del contratto.

Il Fornitore, si obbliga, ai sensi dell'art. 3, co. 8, secondo periodo della L. n. 136/2010, ad inserire nei contratti sottoscritti con i subappaltatori o i subcontraenti, 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.

L'Ente verificherà che nei contratti di subappalto sia inserita, a pena di nullità assoluta del contratto, un'apposita clausola con la quale il subappaltatore assume gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla Legge sopra citata.

In caso di variazione intervenuta in ordine agli estremi identificativi dei conti correnti dedicati o alle persone delegate ad operare sugli stessi, l'Appaltatore è tenuto a darne comunicazione tempestiva e comunque entro e non oltre sette giorni. In difetto di tale comunicazione, l'Appaltatore non potrà, tra l'altro, sollevare eccezioni in ordine ad eventuali ritardi dei pagamenti, né in ordine ai pagamenti già effettuati.

Art. 29 – Responsabilità e polizze assicurative

Tutti gli obblighi e gli oneri assicurativi verso terzi, assistenziali, previdenziali ed antinfortunistici sono a carico del Fornitore, la quale ne è la sola responsabile, con esclusione di ogni diritto e rivalsa di indennizzo nei confronti del Comune medesimo.

Il Fornitore si impegna a sottoscrivere, oltre alla copertura assicurativa obbligatoria stabilita dalle disposizioni di Legge in favore del proprio personale, una polizza di assicurazione per la responsabilità civile verso terzi (R.C.T.) per danni provocati a persone e cose, nello svolgimento delle attività oggetto del presente appalto, che dovrà essere espressamente richiamato.

Il massimale dell'assicurazione di responsabilità civile verso terzi non dovrà essere inferiore a €2.000.000,00 per sinistro/anno.

Dovrà inoltre essere prevista la copertura di Responsabilità civile verso prestatori di lavoro (R.C.O.).

Nella garanzia di R.C.O. si dovranno comprendere tutte le figure di prestatori di lavoro, previste dalle vigenti norme che regolano il mercato del lavoro, che svolgono la propria attività al servizio del concessionario. Il testo da adottare dovrà comprendere il «danno biologico». La garanzia dovrà comprendere anche l'estensione alle malattie professionali. Il massimale della R.C.T./R.C.O. non potrà essere inferiore a € 1.500.000,00 per ogni sinistro e per persona/anno.

La copertura assicurativa RCT/O dovrà avere validità per tutta la durata del contratto.

Resta inteso che l'esistenza, e, quindi, la validità ed efficacia della polizza assicurativa di cui al presente articolo è condizione essenziale di efficacia del contratto e, pertanto, qualora il Fornitore non sia in grado di provare in qualsiasi momento la copertura assicurativa di cui si tratta, il Contratto si risolverà di diritto con conseguente incameramento della cauzione prestata a titolo di penale e fatto salvo l'obbligo di risarcimento del maggior danno subito. Il Comune sarà tenuto indenne dei danni eventualmente non coperti in tutto o in parte dalle coperture assicurative e dall'eventuale mancanza di copertura assicurativa che dovesse verificarsi nel corso dell'esecuzione del contratto.

La polizza dovrà espressamente prevedere la rinuncia da parte della Compagnia di Assicurazioni al diritto di rivalsa, a qualsiasi titolo, verso l'Amministrazione comunale e/o suoi dipendenti o collaboratori ed incaricati.

Il Fornitore dovrà trasmettere al DEC, entro 10 giorni dall'avvenuto pagamento, copia della quietanza comprovante tale pagamento del premio relativo alla polizza assicurativa sopra indicata, debitamente sottoscritta dal rappresentante della Compagnia Assicuratrice.

L'Aggiudicatario dovrà inoltre produrre idonea polizza assicurativa, stipulata con primaria compagnia assicurativa, avente una durata almeno pari a quella del contratto di appalto, a copertura anche dei rischi per Danni da Conduzione dei beni immobili dati in gestione/concessione: la responsabilità civile derivante da conduzione, custodia, uso e manutenzione, ordinaria e straordinaria, degli stessi beni immobili che possono essere usati, oltre che dall'Assicurato per la sua attività, da Terzi. L'Assicurazione comprende, a titolo esemplificativo e non limitativo, gli edifici ad uso anche pubblico destinati ad ospitare servizi per la collettività. L'Appaltatore dovrà inoltre esibire una copertura "Rischio Locativo" in base a quanto previsto negli artt. 1588, 1589 e 1611 del c.c. per danni materiali e diretti cagionati ai locali tenuti in gestione per una somma assicurata pari al valore dei fabbricati in questione.

Art. 30 – Cauzione definitiva

A garanzia dell'esatto e tempestivo adempimento degli obblighi contrattuali derivanti dal presente contratto, l'aggiudicatario dovrà depositare idonea garanzia fideiussoria definitiva ai sensi del D.M. 19.01.2018 n. 31.

La stessa è resa in favore dell'Ente e comunicata al DEC nominato dal Comune. La garanzia ha validità temporale pari alla durata del contratto e dovrà, comunque,

avere efficacia fino ad apposita comunicazione liberatoria (costituita anche dalla semplice restituzione del documento di garanzia) da parte dell'Ente, con la quale verrà attestata l'assenza oppure la definizione di ogni eventuale eccezione e controversia, sorte in dipendenza dell'esecuzione del contratto.

La garanzia dovrà essere reintegrata entro il termine di dieci giorni lavorativi dal ricevimento della richiesta dell'Ente qualora, in fase di esecuzione del contratto, essa sia stata escussa parzialmente o totalmente a seguito di ritardi o altre inadempienze da parte del Fornitore. In caso di inadempimento a tale obbligo, l'Ente ha facoltà di dichiarare risolto di diritto il contratto.

La garanzia fideiussoria in questione è progressivamente svincolata a misura dell'avanzamento dell'esecuzione, nel limite massimo dell'ottanta per cento dell'iniziale importo garantito.

L'Ente ha diritto di valersi della cauzione per l'applicazione delle penali del presente Capitolato speciale, nonché dei maggiori danni subiti, nei casi di risoluzione del contratto e/o per la soddisfazione degli obblighi contrattuali.

Art. 31 – Liquidazione giudiziale dell'Aggiudicatario o morte del titolare

La liquidazione giudiziale del Fornitore comporta lo scioglimento *ope legis* del presente contratto di appalto. Qualora il Fornitore sia una ditta individuale, nel caso di morte, interdizione o inabilitazione del titolare, è facoltà dell'Ente proseguire il contratto con i suoi eredi o aventi causa ovvero recedere dal contratto.

Ai sensi dell'art. 124 del Codice, in caso di liquidazione giudiziale, di liquidazione coatta e concordato preventivo, ovvero procedura di insolvenza concorsuale o di liquidazione del Fornitore, o di risoluzione del contratto ovvero di recesso dal contratto ai sensi dell'art. 88, comma 4-ter, del decreto legislativo 6 settembre 2011, n. 159, ovvero in caso di dichiarazione giudiziale d'inefficacia del contratto, l'Ente potrà interpellare progressivamente i soggetti che hanno partecipato all'originaria procedura di gara, risultanti dalla relativa graduatoria, al fine di stipulare un nuovo contratto per l'affidamento del completamento del servizio oggetto dell'appalto.

L'affidamento avviene alle medesime condizioni già proposte dall'originario aggiudicatario in sede in offerta.

Art. 32 - Recesso

L'Ente ha diritto, a suo insindacabile giudizio e senza necessità di motivazione, di recedere dal presente contratto in qualunque momento, con preavviso di almeno trenta giorni, da comunicarsi al Fornitore con PEC.

Dalla data di efficacia del recesso, il Fornitore dovrà cessare tutte le prestazioni contrattuali, assicurando che tale cessazione non comporti danno alcuno all'Ente.

In caso di recesso dell'Ente, il Fornitore ha diritto al pagamento di quanto correttamente eseguito a regola d'arte, oltre al decimo dell'importo dei servizi non eseguiti. Tale decimo è calcolato sulla differenza tra l'importo dei quattro quinti del prezzo posto a base di gara, depurato del ribasso d'asta e l'ammontare netto delle

prestazioni eseguite.

Ai sensi e per gli effetti dell'art. 1 comma 13 del D.L. n. 95/2012 convertito con modificazioni nella Legge 7 agosto 2012, n. 135, l'Ente ha diritto di recedere in qualsiasi momento dal presente contratto nel caso in cui sopravvengano convenzioni CONSIP migliorative rispetto a quelle del presente contratto, secondo le modalità di cui al medesimo art. 1 comma 13 D.L. n. 95/2012 convertito con modificazioni nella Legge 7 agosto 2012, n. 135.

In caso di sopravvenienze normative interessanti l'Ente che abbiano incidenza sull'esecuzione del servizio, lo stesso Ente potrà recedere per giusta causa in tutto o in parte unilateralmente dal contratto, con un preavviso di almeno trenta giorni da comunicarsi al Fornitore con PEC.

Nelle ipotesi di recesso per giusta causa di cui al presente articolo, il Fornitore ha diritto al pagamento di quanto correttamente eseguito a regola d'arte secondo i corrispettivi e le condizioni di contratto e rinuncia, ora per allora, a qualsiasi pretesa risarcitoria, ad ogni ulteriore compenso o indennizzo e/o rimborso delle spese, anche in deroga a quanto stabilito all'art. 1671 Codice civile.

Art. 33 – Risoluzione per inadempimento

L'Ente si riserva il diritto di risolvere il contratto nel caso in cui l'ammontare complessivo delle penali superi il 10% del valore dello stesso, ovvero nel caso di gravi inadempienze agli obblighi contrattuali da parte dell'Aggiudicatario. In tal caso l'Ente ha la facoltà di incamerare la cauzione definitiva, nonché di procedere all'esecuzione in danno dell'Aggiudicatario. Resta salvo il diritto al risarcimento dell'eventuale maggior danno.

In ogni caso si conviene che l'Ente, senza bisogno di assegnare previamente alcun termine per l'adempimento, potrà risolvere di diritto il presente contratto ai sensi dell'art. 1456 c.c., previa dichiarazione da comunicarsi all'Appaltatore con PEC, nei seguenti casi:

- mancata reintegrazione della cauzione eventualmente escussa, entro il termine di dieci giorni lavorativi dal ricevimento della relativa richiesta da parte dell'Ente;
- nei casi previsti nella parte IV del Titolo primo del D.lgs. 36/2023

Costituisce altresì causa di risoluzione del contratto, ai sensi dell'art. 3, co. 9-bis, della L. 136/2010, il mancato utilizzo del bonifico bancario o postale ovvero degli altri strumenti idonei a consentire la piena tracciabilità delle operazioni di pagamento.

In caso di risoluzione del contratto, il Fornitore si impegnerà a fornire all'Ente tutta la documentazione tecnica ed i dati necessari al fine di provvedere direttamente o tramite terzi all'esecuzione dello stesso.

Il Fornitore ha diritto soltanto al pagamento delle prestazioni relative ai servizi regolarmente eseguiti, decurtato degli oneri aggiuntivi derivanti dallo scioglimento del contratto.

Art. 34 – Risoluzione per decadenza dei requisiti morali

L'Ente procederà alla risoluzione del presente contratto in qualsiasi momento e qualunque sia il suo stato di esecuzione, senza preavviso, qualora nei confronti dell'Aggiudicatario sia intervenuto un provvedimento definitivo che dispone l'applicazione di una o più misure di prevenzione di cui al codice delle Leggi antimafia e delle relative misure di prevenzione.

In ogni caso, l'Ente potrà risolvere il contratto qualora fosse accertato il venir meno di ogni altro requisito morale richiesto dal D.lgs. 36/2023.

L'Ente può, inoltre, risolvere il contratto, durante il periodo di efficacia dello stesso, qualora ricorrano una o più delle condizioni indicate all'art. 108 co.1 del Codice.

L'Aggiudicatario ha diritto soltanto al pagamento delle prestazioni relative ai servizi regolarmente eseguiti, decurtato degli oneri aggiuntivi derivanti dallo scioglimento del contratto.

Art. 35 - Designazione quale responsabile del trattamento dei dati personali ai sensi del regolamento UE 679/2016

Al momento della stipula del contratto, ai sensi dell'art. 28 del Regolamento (UE) 2016/679, il Fornitore verrà nominato Responsabile del trattamento dei dati personali dal Comune di Monterotondo.

Il Responsabile del trattamento, che deve presentare garanzie sufficienti per mettere in atto misure tecniche ed organizzative adeguate in modo tale che il trattamento soddisfi i requisiti previsti dalla normativa vigente in materia e garantisca la tutela dei diritti dell'interessato, ha il compito e la responsabilità di adempiere a tutto quanto necessario per il rispetto delle disposizioni della normativa vigente in materia e di osservare scrupolosamente quanto in essa previsto nonché le istruzioni impartite dal Titolare.

L'art. 28, comma 3, del Regolamento (UE) 2016/679 impone che i trattamenti da parte di un Responsabile del trattamento siano disciplinati da un contratto o da altro atto giuridico a norma del diritto dell'Unione o degli Stati membri che vincoli il responsabile del trattamento al Titolare del trattamento e che stipuli la materia disciplinata e la durata del trattamento, la natura e la finalità del trattamento, il tipo di dati personali e le categorie di interessati, gli obblighi e i diritti del Titolare del trattamento.

La nomina è da intendersi valida per tutta la durata del contratto principale relativo al servizio oggetto dell'affidamento che vincoli il Fornitore al Titolare del trattamento. Il Fornitore sarà nominato Responsabile del trattamento dei dati degli utenti che saranno raccolti e trasmessi dal Comune di Monterotondo in qualità di Titolare del trattamento.

L'Aggiudicatario sarà tenuto a sottoscrivere, in sede di stipula del contratto, apposito Accordo per il trattamento dei dati personali fra l'Ente ed il soggetto esterno designato Responsabile del trattamento.

Art. 36 – Codice di Comportamento

L'Aggiudicatario si obbliga ad informare puntualmente tutto il personale di cui si avvale del Codice di Comportamento, adottato ai sensi dell'art. 2, comma 3, D.P.R. n. 62/2013 "Regolamento recante Codice di Comportamento dei Dipendenti Pubblici, a norma dell'art. 54 del D.lgs. 30/03/01 n. 165" così come adottato dal Comune di Monterotondo, e degli obblighi in esso contenuti e a vigilare affinché gli impegni in esso indicati siano osservati da tutti i dipendenti e collaboratori, oltre che dai subappaltatori, nell'esercizio dei compiti loro assegnati. L'Aggiudicatario si impegna a rendere noti, su richiesta dell'Ente, tutti i pagamenti eseguiti e riguardanti il contratto, compresi quelli eseguiti a favore di intermediari e consulenti. La remunerazione di questi ultimi non deve superare il congruo ammontare dovuto per servizi

Art. 37 – Norma di chiusura

La Stazione appaltante si riserva la facoltà di richiedere l'avvio dell'appalto del servizio, in tutto o in parte, anche in pendenza di stipula del contratto, tenuto conto della necessità, urgente e improrogabile, di consentire all'Ente di ottenere quanto prima il regolare incasso dei tributi e delle altre entrate oggetto dello stesso appalto, previa efficacia della determinazione di aggiudicazione.

La gestione delle pratiche che risultino ancora non definite alla scadenza della concessione sarà oggetto di separata lavorazione a stralcio, fino a esaurimento delle stesse, da parte dell'affidatario.

L'Amministrazione Comunale si riserva, in ogni caso, la facoltà di subentrare in qualsiasi momento all'affidatario nella gestione a stralcio delle attività di cui al comma precedente.

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

Appendice

1. Specifiche tecniche dotazione informatica.

Il Comune utilizza per la gestione dei tributi i software forniti da Advanced Systems spa (di seguito: Advanced Systems o AS).

Per la gestione IMU è in utilizzo il software IMU++ (collegato/collegabile a Webcat, IUC++, TARI++, Caboto, Persone).

Per la gestione TARI è in utilizzo il software WTT - migrazione programmata sul software TARI++;

Per la gestione CUP (ordinario e accertamenti) è in utilizzo il software CUP++;

Per la gestione IDS è in utilizzo il software TouristTax++;

Per la gestione della riscossione coattiva è in uso il software Risco. È richiesto un software equivalente a Prunes++ di Advanced Systems. Tale software comunica direttamente con gli altri software Advanced Systems. È possibile esportare direttamente banche dati dagli altri software in dotazione per l'acquisizione nel programma per l'emissione degli avvisi per la riscossione coattiva.

Per la gestione pagopa è in utilizzo il software Core (Linkmate, Linkmate free, Linkmate Sportello telematico).

Il software richiesto deve garantire una gestione autonoma del servizio pagopa da parte dell'Ente. A titolo esemplificativo e non esaustivo: gestione servizi pagopa, gestione tariffe pagopa, inserimento, modifiche e correzioni da apportare dall'account messo a disposizione del Comune.

Il software deve essere compatibile con i software APKappa in dotazione all'Ente, a titolo esemplificativo e non esaustivo: hypersSIC (ArconetFIN, ProtocolloInformatico, etc.). Il software deve garantire la rendicontazione e la riconciliazione di tutti gli importi con il Servizio Ragioneria.

Il software di gestione del pagopa deve garantire la compatibilità con i software in dotazione al Servizio Entrate e Provveditorato e al Servizio Ragioneria.

Il software deve garantire al contribuente la possibilità di pagamento sia di avvisi con bollettino pagopa, sia di pagamenti spontanei. I pagamenti pagopa devono essere messi a disposizione in duplice modalità: online e mediante stampa di avviso pagopa. Per le istanze, dichiarazioni dei contribuenti, per consultazione dati da parte dei contribuenti nella propria area riservata è in uso il software Core (Linkmate, Linkmate free, Linkmate Sportello telematico), collegato con i software gestionali in dotazione. Per prenotazione appuntamenti, front-backoffice call center, prenotazione appuntamenti, inserimento e lavorazione ticket è richiesto un software che possa direttamente interfacciarsi e interoperare con le banche dati dei software in dotazione.

Sono richiesti eventuali tools della medesima software house o aventi le medesime funzionalità e compatibilità per il download, la consultazione di banche dati messi a disposizione da altri enti e l'upload sui software gestionali (a titolo esemplificativo e non esaustivo: Agenzia delle Entrate).

Per le notifiche digitali e l'interfaccia e l'interoperabilità con i software in dotazione e la piattaforma SEND è in dotazione al Servizio Entrate e Provveditorato il software NoDO.

La Polizia Locale utilizza il software Concilia di Maggioli spa.