

CAPITOLATO D’ONERI PER L’AFFIDAMENTO IN CONCESSIONE DEL SERVIZIO DI RISCOSSIONE COATTIVA DELLE ENTRATE TRIBUTARIE, PATRIMONIALI E SANZIONI AMMINISTRATIVE DEI COMUNI DI CESENA, MONTIANO E DELL’UNIONE DEI COMUNI VALLE SAVIO E COMUNE DI VERGHERETO (SOLO ENTRATE TRIBUTARIE)

INDICE

- ART. 1 - OGGETTO DELLA CONCESSIONE
- ART. 2 - DURATA DELLA CONCESSIONE
- ART. 3 - MODALITA’ DI GESTIONE DEL SERVIZIO IN CONCESSIONE
- ART. 4 - CORRISPETTIVO DEL SERVIZIO
- ART. 5 - VALORE DELLA CONCESSIONE E DEL CONTRATTO
- ART. 6 - RENDICONTI DELLA GESTIONE
- ART. 7 - ATTIVITA’ ED OBBLIGHI DELL’ENTE
- ART. 8 - OBBLIGHI E ATTIVITA’ DEL CONCESSIONARIO
- ART. 9 - ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO
- ART. 10 - ALTRI SERVIZI
- ART. 11 - DISCARICO PER INESIGIBILITA’
- ART. 12 - PERSONALE
- ART. 13 - VIGILANZA E CONTROLLI
- ART. 14 - PENALI
- ART. 15 - DIVIETO DI SUBAPPALTO E SUBAFFIDAMENTO E DI CESSIONE DEL CONTRATTO
- ART. 16 - RESPONSABILITA’ CIVILE E POLIZZA ASSICURATIVA
- ART. 17 - GARANZIA FIDEIUSSORIA
- ART. 18 - GARANZIA DEFINITIVA
- ART. 19 - ESECUZIONE D’ UFFICIO
- ART. 20 - DECADENZA
- ART. 21 - REVOCA CONCESSIONE E CLAUSOLE DI RISOLUZIONE
- ART. 22 - MODIFICHE DEL CONTRATTO IN CORSO
- ART. 23 - EQUILIBRIO ECONOMICO-FINANZIARIO
- ART. 24 - OBBLIGHI ED ATTI SUCCESSIVI ALLA SCADENZA CONTRATTUALE
- ART. 25 - TRACCIABILITA’ DEI FLUSSI FINANZIARI
- ART. 26 - DOCUMENTO DI VALUTAZIONE RISCHI
- ART. 27 - STIPULA DEL CONTRATTO E SPESE CONTRATTUALI
- ART. 28 - TUTELA DEI DATI E RISERVATEZZA
- ART. 29 - CLAUSOLA SOCIALE
- ART. 30 - CONTROVERSIE
- ART. 31 - CERTIFICATO DI REGOLARE ESECUZIONE/CERTIFICATO DI VERIFICA DI CONFORMITA’ - LIQUIDAZIONE SALDO
- ART. 32 - DISPOSIZIONI DI RINVIO

ART. 1
OGGETTO DELLA CONCESSIONE

1. Il presente capitolato regola i rapporti contrattuali e lo svolgimento del servizio, in regime di concessione, della riscossione coattiva delle entrate comunali, tributarie, patrimoniali e delle sanzioni amministrative (comprese quelle relative alle violazioni del codice della strada) dei Comuni di Cesena, Montiano e dell'Unione dei Comuni Valle Savio e Comune di Verghereto (solo entrate tributarie)– d'ora in poi Ente – non riscosse a seguito delle attività di recupero poste in essere dai competenti uffici.
2. Per somme non riscosse in seguito ad attività di recupero si intendono, a titolo esemplificativo e non esaustivo:
 - a) le entrate tributarie;
 - b) le entrate da Violazioni al Codice della Strada e sanzioni amministrative emesse ai sensi Legge 689/81, ed esclusione del Comune di Verghereto;
 - c) le entrate patrimoniali (servizi a domanda individuale, canoni, affitti, recupero di contributi, oneri,ecc.) e altro di competenza dell'Ente, compresi eventuali accessori, ad esclusione del Comune di Verghereto.
3. La riscossione coattiva delle entrate dell'Ente dovrà avvenire:
 - per gli atti emessi a partire dal 1° gennaio 2020, anche se riferiti ai rapporti pendenti alla stessa data in base alle norme che regolano ciascuna entrata, secondo quanto disposto dall'articolo 1, commi 792 e seguenti, della Legge 160/2019;
 - per gli atti emessi prima del 1° gennaio 2020 e per le sanzioni amministrative per violazione del codice della strada e sanzioni amministrative emesse ai sensi Legge 689/81 si deve procedere mediante ingiunzione fiscale potenziata, ai sensi del R.D. 639/1910 e D.P.R. 602/1973 in quanto compatibile, fermo restando che, per espressa indicazione del comma 804 della Legge 160/2019, le disposizioni di cui ai commi da 794 a 803 si applicano anche in caso di emissione delle ingiunzioni previste dal testo unico di cui al R.D. 639/1910 fino all'applicazione delle disposizioni di cui al comma 792.
4. Le attività dovranno essere svolte mediante gli strumenti previsti dalla normativa vigente nel tempo per la riscossione coattiva e con le modalità previste nel presente Capitolato, nonché nell'offerta tecnica presentata in sede di gara. Le procedure dovranno espletarsi su tutto il territorio nazionale.
5. Resta in capo all'Ente la facoltà, a suo insindacabile giudizio, per ragioni di economicità ed efficienza e funzionalità dell'azione amministrativa, di non affidare la riscossione coattiva di alcune entrate al Concessionario e di affidarsi a strumenti alternativi, quali, ad esempio, ruolo coattivo (D.Lgs. 112/99), procedure ordinarie di cui al Codice di Procedura Civile o ingiunzione fiscale diretta.
6. È compresa nel presente affidamento la riscossione coattiva di tutte le entrate dell'Ente che dovessero succedersi nel corso della durata contrattuale per effetto di provvedimenti normativi.

ART. 2

DURATA DELLA CONCESSIONE

1. La durata della concessione, con riferimento alla consegna delle liste di carico, è stabilita in anni 5 (cinque) decorrenti dalla data di stipula del contratto o, in caso di necessità od urgenza, dall'esecuzione del contratto in via d'urgenza ai sensi dell'articolo 32, comma 8, del D.lgs. 50/2016, anche in pendenza della stipulazione del contratto; in quest'ultimo caso farà fede la data della sottoscrizione del verbale di consegna del servizio.
2. Relativamente alle liste di carico trasmesse entro il quinquennio suddetto, il concessionario si obbliga a portare a termine il servizio di riscossione coattiva, effettuando l'incasso e/o le relative attività cautelari/esecutive affidate al medesimo, nonché definendo ogni attività connessa e conseguente, fino alla presentazione delle comunicazioni di inesigibilità, di cui al successivo art. 11, procedendo quindi, per ogni lista consegnata entro il primo semestre di ogni anno, alla conclusione di ogni procedimento entro il 30/6 del secondo anno successivo alla consegna, mentre, per ogni lista di carico consegnata nel secondo semestre di ogni anno, entro il 31/12 del secondo anno successivo.
3. Come meglio indicato al successivo articolo 11 (Discarico per inesigibilità), l'Ente entro 18 mesi dalla presentazione della relativa comunicazione, con formale provvedimento, discarica le somme inesigibili.
4. Pertanto la durata complessiva massima della concessione è di 8 anni e 6 mesi, rispetto ai quali, solo nei primi 60 mesi (5 anni) l'Ente consegnerà le liste di carico, entro i successivi 24 mesi (2 anni) il Concessionario, a conclusione di ogni attività, presenterà le relative comunicazioni di inesigibilità e, entro 18 mesi (1 anno e 6 mesi) dalla presentazione delle stesse, l'Ente procederà al discarico delle somme inesigibili.
5. La concessione si intenderà risolta di pieno diritto e senza alcun risarcimento qualora nel corso della gestione fossero emanate norme legislative portanti all'abolizione dell'istituto della concessione stessa.

ART. 3

MODALITA' DI GESTIONE DEL SERVIZIO IN CONCESSIONE

1. Il Concessionario diventa titolare della gestione del servizio di riscossione come definito dall'articolo 1 del presente Capitolato, assumendosene l'intera responsabilità e subentrando all'Ente in tutti gli obblighi e diritti previsti dalle vigenti disposizioni di legge, ed è tenuto a provvedere in modo diligente e costante al suo funzionamento.
2. Le attività di riscossione coattiva dovranno essere realizzate con efficacia ed efficienza, in base al principio di buona fede e correttezza in fase di esecuzione, osservando scrupolosamente tutte le disposizioni contenute nelle previsioni legislative, vigenti e future, che regolano il presente Capitolato, nella normativa di settore e nei relativi regolamenti comunali, oltre a quanto specificatamente previsto nell'offerta tecnica, nonché da deliberazioni e determinazioni assunte dagli organi dell'Ente, avendo particolare riguardo alle forme degli atti ed ai termini di prescrizione dei crediti, nell'interesse dell'Ente e dei contribuenti/utenti, in maniera da non

determinare, in alcun modo, atti o comportamenti lesivi dell'immagine e degli interessi dell'Ente.

3. E' trasferito in capo al Concessionario il rischio operativo derivante dalla possibilità che l'affidatario non riesca a recuperare, neppure nel caso di gestione virtuosa del servizio, gli oneri necessari per l'approntamento e affinamento di strumenti e procedure che obbligano l'operatore economico ad investimenti significativi in strumenti informatici e reperimento o formazione di figure professionali di alto profilo.
4. Con la presente concessione vengono trasferite all'aggiudicatario tutte le potestà e le pubbliche funzioni inerenti la riscossione coattiva delle entrate oggetto di affidamento, con riferimento alla titolarità, direzione e controllo del procedimento; l'aggiudicatario sarà il soggetto legittimato ad attivare le relative procedure cautelari ed esecutive, avvalendosi dei poteri e degli strumenti previsti dalle normative vigenti al momento dell'avvio della riscossione coattiva, previste nel presente Capitolato nonché nell'offerta tecnica presentata in sede di gara.
5. I servizi sono svolti dal Concessionario nel rispetto della propria autonomia organizzativa, fermo restando in capo all'Ente la titolarità del potere di controllo sul concessionario.
6. Il servizio oggetto della presente concessione è da considerarsi ad ogni effetto, servizio pubblico e per nessuna ragione, pertanto, può essere sospeso od abbandonato.
7. La riscossione coattiva delle entrate affidate dovrà essere effettuata con le modalità definite all'articolo 1 del presente Capitolato.
8. L'Ente invierà periodicamente al Concessionario le liste di carico contenenti l'accertamento contabile di riferimento, l'elenco dei debitori morosi, suddiviso per tipologia di credito, anno di riferimento, estremi fattura o documento equipollente o avviso di accertamento/accertamento esecutivo, importo del credito, degli eventuali interessi, sanzioni e spese da recuperare, e completo delle seguenti indicazioni:
 - qualora trattasi di persona fisica: cognome, nome, data (giorno, mese e anno) e luogo (comune e provincia) di nascita, ultima residenza nota e codice fiscale;
 - qualora si tratti di impresa commerciale: nome della ditta o ragione/denominazione sociale, sede legale della ditta o della società, codice fiscale.
9. Entro 60 giorni dal ricevimento delle liste di carico, il concessionario dovrà inviare al debitore l'informativa prevista dall'articolo 1, comma 792, lettera c), della Legge 160/2019 mentre per gli atti emessi prima del 1° gennaio 2020 o per il recupero di sanzioni amministrative per violazione del codice della strada e sanzioni amministrative emesse ai sensi Legge 689/81, notificata l'ingiunzione fiscale. Nei casi in cui debba essere notificata l'ingiunzione, la stessa dovrà contenere tutte le indicazioni prescritte dalla normativa vigente in materia ed, in particolare, esporre i presupposti e le ragioni della riscossione, i responsabili dell'iscrizione a ruolo e della riscossione, le scadenze e le forme di pagamento a disposizione del debitore, i mezzi di tutela a disposizione con indicazione precisa dell'autorità presso la quale è possibile un riesame dell'atto, ovvero presso la quale è possibile contestare giudizialmente l'atto.
10. I versamenti di ogni tipologia di entrata affidata verranno incassati su distinti e separati conti correnti intestati al singolo Ente e dedicati alla riscossione delle entrate oggetto dell'affidamento; al Concessionario sarà garantito l'accesso a detti conti correnti, al solo fine di consentire allo stesso la

verifica e la rendicontazione dei versamenti dei debitori.

11. I versamenti devono essere effettuati in modalità “pagoPA”; il sistema utilizzato dal Concessionario dovrà essere integrato con i sistemi in utilizzo presso l’Ente (applicativo di contabilità e sistema dei pagamenti fornito dall’Intermediario Tecnologico dell’Ente) con possibilità di estrarre direttamente da gestionale via web le rendicontazioni. Tale integrazione non potrà comportare oneri aggiuntivi per l’Ente.
12. L’Ente potrà inoltre attivare ulteriori forme di pagamento, diverse da quelle di cui al presente capitolato in conformità alla normativa vigente.

ART. 4

CORRISPETTIVO DEL SERVIZIO

1. Il corrispettivo è determinato a proprio rischio dal Concessionario in sede di offerta, ed è pertanto fisso ed invariabile, indipendentemente da qualsiasi imprevisto o eventualità, facendosi carico il Concessionario di ogni relativo rischio e/o alea, ivi incluso quello relativo all’adempimento e/o all’ottemperanza di obblighi ed oneri derivanti al medesimo dall’osservanza di leggi e regolamenti, nonché dalle disposizioni emanate o che venissero emanate dalle competenti autorità.
2. Ai sensi dell’art. 3, comma 1, lett. vv) del D. Lgs. n. 50/2016, il corrispettivo per il Concessionario è costituito dal diritto di gestire i servizi oggetto di affidamento, con assunzione in capo allo stesso, del rischio operativo legato alla gestione dei servizi medesimi. A tal fine, per l’attività di riscossione coattiva oggetto della presente concessione, l’Ente riconoscerà al Concessionario:
 - a) un compenso in termini percentuali (+ IVA se e in quanto dovuta) nella misura risultante dall’offerta presentata in sede di gara dall’aggiudicatario, calcolato sulle somme effettivamente riscosse e relative alle liste di carico affidate fino alla scadenza contrattuale. Tale compenso sarà dovuto esclusivamente sulle somme riscosse a titolo di provento/tributo, sanzioni/penalità, interessi (compresi gli interessi di mora di cui all’art.1 comma 802 della L. 160/2019) e oneri per la riscossione di cui all’art. 1 comma 803 lett. a) della L. 160/2019;
 - b) un compenso fisso (compenso per attività) pari a quanto offerto in sede di gara + IVA per pratica con la quale il Concessionario informa ai sensi dell’art.1, comma 792, lett. c) della Legge 160/2019, con raccomandata semplice o posta elettronica certificata, il debitore di aver preso in carico le somme per la riscossione forzata; tale compenso si considera unico per debitore presente in ciascuna lista di carico inviata fino alla scadenza contrattuale ed indipendentemente dalle annualità accertate;
 - c) un compenso fisso (compenso per attività) pari a quanto offerto in sede di gara + IVA per ingiunzione di pagamento notificata nel periodo contrattuale ed indipendentemente dalle annualità accertate; tale compenso si considera unico per debitore presente in ciascuna lista di carico inviata fino alla scadenza contrattuale ed indipendentemente dalle annualità accertate;
 - d) il rimborso delle eventuali spese sostenute per le attività cautelari ed esecutive sulle partite riscosse denominate “**spese di notifica ed esecutive**”. Tali spese sono poste a carico del debitore e nelle more dell’adozione del decreto previsto dall’articolo 1, comma 803, lettera b), della Legge 160/2019 si applicano le misure massime e le tipologie di spesa di cui ai decreti del Ministero delle Finanze 21 novembre 2000, pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 30 del 6 febbraio 2001, e del Ministro dell’Economia e delle Finanze 12 settembre 2012, pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 254 del 30

ottobre 2012, nonché ai regolamenti di cui ai decreti del Ministro dell'Economia e delle Finanze 18 dicembre 2001, n. 455, del Ministro di Grazia e Giustizia 11 febbraio 1997 n. 109 e del Ministro della Giustizia 15 maggio 2009, n. 80, per quanto riguarda gli oneri connessi agli istituti di vendite giudiziarie nella misura massima prevista attualmente dal Dm dell'Economia e Finanze di cui all'articolo 17, comma 6, del D.lgs n. 112/1999 e dal richiamato art. 1, comma 803 lettera b) della L. 160/2019;

3. Le spese di infruttuosa esecuzione di cui al punto d) sono invece interamente a carico del Concessionario laddove il debitore ometta il pagamento degli importi intimati. In caso di pagamento parziale le spese di notifica ed esecutive saranno rimborsate solo per la parte eccedente il credito vantato dall'Ente.
4. I compensi fissi per attività di cui alle precedenti lettere b) e c) sono alternativi e sono riconosciuti per posizioni validate e non scartate al momento dell'invio delle liste di carico.
5. Restano a carico dell'Ente e pertanto saranno rimborsate al Concessionario le spese di notifica ed esecutive già sostenute, di cui alla precedente lettera d), nel caso in cui il carico delle entrate affidate venga annullato per effetto di provvedimento di sgravio dovuto ad errore dell'Ente. In caso di emanazione di un provvedimento che annulla parzialmente il debito iscritto nella lista di carico, al Concessionario spetta il compenso, di cui alla precedente lettera a), calcolato sulla sola parte incassata, oltre al rimborso delle spese di notifica ed esecutive già sostenute. E' fatta salva la facoltà dell'Ente di richiedere che il versamento di tali spese spetti al debitore nel caso in cui lo sgravio sia imputabile a ritardi ovvero omissioni di quest'ultimo che in mancanza avrebbero evitato l'emissione dell'atto di riscossione. In tal caso l'Ente dovrà darne tempestiva comunicazione al Concessionario.
6. Resta a carico del Concessionario il costo della gestione del contenzioso per le attività espletate e per ogni altra attività ad esso riconducibile.
 7. Il Concessionario dovrà emettere fattura mensile:
 - entro il giorno 1 del secondo mese successivo cui fanno riferimento le riscossioni per l'importo spettante a titolo di compenso in termini percentuali di cui alla lettera a) (oltre a IVA se dovuta); nel caso di pagamento con rateizzazioni, il compenso da riconoscere al Concessionario (oltre a IVA se dovuta) viene applicato ad ogni singola rata incassata;
 - entro il giorno 1 del secondo mese successivo alla notifica al debitore della presa in carico e/o ingiunzione per l'importo spettante a titolo di compenso fisso di cui alle lettere b) o c) (oltre a IVA se dovuta);
 - entro il giorno 1 del secondo mese successivo cui fanno riferimento le riscossioni per l'importo spettante per il rimborso delle spese di notifica ed esecutive di cui alla lettera d) del presente articolo e eventuali rimborsi anticipati ai debitori da parte del Concessionario per somme pagate in eccesso e qualora siano riferite ad attività affidate allo stesso.

Le fatture per i servizi svolti, compilate secondo le leggi vigenti, dovranno essere intestate al Comune di Cesena, avendo cura di distinguere le competenze riferite ai singoli enti: COMUNE DI CESENA C.F. e P.IVA 00143280402 - codice univoco di fatturazione: UF6Y2X

8. La rendicontazione delle somme da fatturare di cui al precedente comma 7, dettagliata come previsto dall'art.6, dovrà essere inviata entro il 10 del mese successivo a quello di riferimento.

9. Il pagamento delle fatture è previsto nei termini ordinari di 30 giorni dal loro ricevimento previa verifica da parte del Direttore per l'Esecuzione o dal Responsabile Unico del Procedimento, della prestazione effettuata e rispetto delle prescrizioni contrattuali. In caso di discordanza rilevata questa sarà tempestivamente comunicata al Concessionario; il suddetto termine rimane sospeso fino al momento in cui detta discordanza sarà eliminata .
10. Ai sensi delle disposizioni di cui all'articolo 30, comma 5-bis, del D.Lgs. n. 50/2016 sull'importo netto progressivo delle prestazioni è operata una ritenuta dello 0,50 per cento. La ritenuta viene fatta di norma cumulativamente una volta all'anno, sull'ultima fattura dell'anno. Le ritenute potranno essere svincolate soltanto in sede di liquidazione finale, dopo l'approvazione da parte dell'Ente del certificato di regolare esecuzione.

ART. 5

VALORE DELLA CONCESSIONE E DEL CONTRATTO

1. I valori dei crediti da riscuotere e della concessione, stante l'atipicità della stessa e la mancanza di riferimenti certi, non possono essere esattamente quantificati e, pertanto, vengono stimati.
2. Ai sensi delle disposizioni di cui all'articolo 167 del D.Lgs. n. 50/2016, il valore stimato complessivo della presente concessione per la durata di anni 5 (cinque) con riferimento alla consegna delle liste di carico di cui all'art. 2 del presente capitolato, così come previsto dall'apposito piano economico finanziario determinato sui valori stimati di cui alla successiva tabella 2, è pari ad Euro 1.174.363,00.
3. La ditta aggiudicataria stipulerà un unico contratto con il Comune di Cesena per i comuni di Cesena, Montiano , Verghereto e Unione dei Comuni Valle del Savio: il valore stimato del contratto è pari ad Euro 1.174.363,00.
4. In merito, di seguito, si riportano, in tabella 1 a mero titolo informativo i dati relativi alle liste di carico degli ultimi 3 anni e in tabella 2 e le stime per gli anni futuri.

Tabella 1 – importi liste anni pregressi (dato riscossione aggiornato al 31/03/2021)

LISTE INVIATE ANNO 2018	IMPORTO	RISCOSSO	NUM. PRATICHE
IMU	€ 325.357,00	€ 52.365,00	226
TARI	€ 1.449.582,00	€ 242.993,00	6983
CONTRAVVENZIONI CdS	€ 3.170.299,00	€ 464.589,00	5.765
ENTRATE PATRIMONIALI	€ 365.938,00	€ 33.971,00	180
TOTALE	€ 5.311.176,00	€ 793.918,00	13.154

LISTE INVIATE ANNO 2019	IMPORTO	RISCOSSO	NUM. PRATICHE
IMU	€ 498.984,00	€ 12.842,00	290
TARI	€ 3.757.197,00	€ 87.147,00	2.766
CONTRAVVENZIONI CdS	€ 2.247.868,00	€ 124.231,00	4.172
ENTRATE PATRIMONIALI	€ 426.874,00	€ 3.274,00	1.579
TOTALE	€ 6.930.923,00	€ 227.494,00	8.807
LISTE INVIATE ANNO 2020	IMPORTO	RISCOSSO	NUM. PRATICHE
IMU	€ 1.111.237,00	€ 182,00	400
TARI	€ 1.656.003,00	€ 24,00	3.856
CONTRAVVENZIONI CdS	€ 1.885.905,00	€ 362,00	6.025
ENTRATE PATRIMONIALI	€ 552.561,00	€ 2,00	873
TOTALE	€ 5.205.706,00	€ 570,00	11.154

Tabella 2 – stima liste di carico da trasmettere nel periodo 2022-2026

LISTE STIMATE ANNO 2022	IMPORTO	NUM. PRATICHE
IMU TASI	€ 2.048.174,00	1.074
TARI	€ 1.323.133,00	3.336
CONTRAVVENZIONI CdS	€ 1.809.152,00	4.500
ENTRATE PATRIMONIALI	€ 700.900,00	1.691
TOTALE	€ 5.881.359,00	10.601

LISTE STIMATE ANNO 2023	IMPORTO	NUM. PRATICHE
IMU TASI	€ 1.600.000,00	910
TARI	€ 1.350.000,00	3.510
CONTRAVVENZIONI CdS	€ 1.400.000,00	3.920

ENTRATE PATRIMONIALI	€ 553.500,00	1.300
TOTALE	€ 4.903.500,00	9.640

LISTE STIMATE ANNO 2024	IMPORTO	NUM. PRATICHE
IMU TASI	€ 1.600.000,00	910
TARI	€ 1.350.000,00	3.510
CONTRAVVENZIONI CdS	€ 700.000,00	1.960
ENTRATE PATRIMONIALI	€ 553.500,00	1.300
TOTALE	€ 4.203.500,00	7.680

LISTE STIMATE ANNUE 2025	IMPORTO	NUM. PRATICHE
IMU TASI	€ 1.600.000,00	910
TARI	€ 1.150.000,00	3.022
CONTRAVVENZIONI CdS	€ 700.000,00	1.960
ENTRATE PATRIMONIALI	€ 553.500,00	1.300
TOTALE	€ 4.003.500,00	7.193

LISTE STIMATE ANNUE 2026	IMPORTO	NUM. PRATICHE
IMU TASI	€ 1.600.000,00	910
TARI	€ 1.150.000,00	3.022
CONTRAVVENZIONI CdS	€ 700.000,00	1.960
ENTRATE PATRIMONIALI	€ 553.500,00	1.300
TOTALE	€ 4.003.500,00	7.193

ART. 6
RENDICONTI DELLA GESTIONE

1. L'attività di rendicontazione riguarda ogni fase della procedura di riscossione coattiva e dovrà essere aggiornata in tempo reale o, comunque, con aggiornamenti entro 5 giorni lavorativi, per permettere all'Ente in qualsiasi momento, mediante collegamento web ad un numero illimitato di postazioni in contemporanea (il cui accesso dovrà avvenire con i più aggiornati criteri di sicurezza), la visualizzazione e consultazione in tempo reale della banca dati informatica, per ciascuna tipologia di entrata e/o per lista di carico e/o per codice fiscale debitore, dei dati relativi a:
 - situazione generale e dettagliata degli atti emessi (comunicazioni di presa in carico, ingiunzioni, solleciti, dilazioni di pagamento concesse, atti relativi a procedure cautelari ed esecutive, ecc.)
 - situazione procedurale e debitoria per ciascun debitore;
 - elementi della notifica e atti successivi, oltre agli incassi, i discarichi, i rimborsi, le procedure concorsuali, gli inesigibili, con l'indicazione delle motivazioni.
2. Le rendicontazioni sopra descritte devono essere analitiche circa lo stato degli atti notificati, con l'indicazione di tutti i dati relativi alla notificazione e delle cause di mancata notificazione, delle conseguenti attività cautelari ed esecutive svolte, degli atti discaricati ed annullati, dei rimborsi, dello stato di eventuali procedure concorsuali intervenute, dei crediti riscossi e di quelli da dichiarare inesigibili, con indicazione delle cause di inesigibilità e di ogni altra informazione utile all'Ente.
3. Su richiesta dell'Ente, il Concessionario è tenuto a fornire dati sulla situazione aggiornata dello stato della riscossione, delle procedure cautelari ed esecutive in corso, nonché delle eventuali richieste di rateizzazione, con il dettaglio delle rispettive percentuali di riscossione con profondità storica.
4. Rendicontazione contabile degli atti emessi e degli incassi:

Il Concessionario cura la gestione dei flussi di riscossione accreditati sui conti correnti dedicati provvedendo ad elaborare i dati ai fini della corretta rendicontazione contabile dei medesimi; a tal fine, deve consultare nei conti correnti dedicati intestati a ciascun ente gli incassi, riconciliare le somme incassate con le posizioni presenti in banca dati, mettere in atto tutte le attività informatiche, e all'occorrenza anche manuali, necessarie al fine di garantire la corretta e completa riconciliazione di tutti incassi, di consentirne la rendicontazione contabile quindicinale, riducendo al minimo i pagamenti non agganciati.

Tale rendicontazione quindicinale, finalizzata alla corretta imputazione contabile delle somme incassate, dovrà essere visualizzabile a sistema e scaricabile entro 5 giorni lavorativi dal termine del periodo di riferimento, distinta per lista di carico e per accertamento contabile di entrata, qualora indicati nella lista, contenente almeno le seguenti voci:

- somme incassate a titolo di credito, distinte per lista di carico ed accertamento contabile, tipologia di entrata, sanzioni, interessi legali e di mora, recupero spese;
- spese "di notifica ed esecutive" di cui al precedente art. 4 lettera d) corrisposte dal debitore che spettano al Concessionario;
- numero di lista di carico, Codice Fiscale e P.Iva del debitore e numero provvedimento (se presente);

- anno di imposta/riferimento;
- modalità e data di versamento;
- netto spettante all'Ente;
- netto spettante alla Provincia se trattasi di tassa smaltimento rifiuti;
- IVA, se ed in quanto dovuta.

Le rendicontazioni dovranno essere esportabili nei formati standard più diffusi con tracciato, concordato con l'Ente, compatibile con il programma di contabilità al fine delle generazione automatica degli ordinativi di incasso. Il programma contabile attualmente in uso è Libra della società Maggioli s.p.a.; dal secondo semestre 2022 l'Ente adotterà Sicraweb/J-Serfin di Maggioli s.p.a.

5. Rendicontazione importo fattura:

Prima dell'emissione delle fatture di cui all'art.4 del presente Capitolato il Concessionario dovrà inviare, entro il giorno 10 del mese successivo a quello di riferimento, relativa rendicontazione, con il seguente dettaglio:

- totale importo riscosso nel periodo di riferimento per applicazione compenso percentuale di cui all'art. 4 lettera a);
- numero delle pratiche per applicazione compenso fisso di cui all'art. 4 lettera b) o c);
- importo "spese di notifica ed esecutive" di cui all'art.4 lettera d) incassate nel periodo di riferimento;
- importo delle somme debitamente documentate rimborsate al debitore.

ART. 7

ATTIVITA' ED OBBLIGHI DELL'ENTE

1. L'Ente, oltre a favorire l'esecuzione del contratto in ogni forma, si impegna a:

- a) consegnare al Concessionario le liste di carico per lo svolgimento delle attività oggetto dell'affidamento, nelle forme e nei modi a disposizione previamente concordati con il Concessionario (su tracciato concordato con il Concessionario e/o su file excel) e a fornire qualsiasi elemento, notizia e dato in suo possesso o sua disponibilità, necessario, o anche solo utile, all'espletamento del servizio;
- b) comunicare al Concessionario le linee di condotta da seguire in relazione alla concessione di eventuali rateizzazioni o rimborsi, nonché concordare con lo stesso tutte le attività da espletare;
- c) designare e comunicare al Concessionario il nominativo del Responsabile dell'Esecuzione del contratto che ne assicura la regolare esecuzione e assume compiti di coordinamento, direzione e controllo tecnico contabile, verificando che le attività e le prestazioni contrattuali siano eseguite in conformità ai documenti contrattuali;
- d) data la complessità del contratto, che comprende differenti tipi di entrate affidate a Responsabili di entrate di Settori/Uffici diversi, agli stessi compete attività di supporto al Responsabile dell'Esecuzione. Tali soggetti avranno il compito di:

- sottoscrivere le liste di carico;
 - segnalare tempestivamente al Responsabile dell'Esecuzione eventuali inadempienze del Concessionario;
 - riscontrare la rispondenza degli esiti delle procedure con le informazioni e gli atti forniti dal Concessionario;
 - predisporre i discarichi;
 - monitorare l'andamento delle riscossioni delle entrate di propria competenza;
 - controllare le quote discaricate e la documentazione comprovante l'inesigibilità;
- e) fornire al Concessionario la visibilità dei conti correnti intestati ai singoli Enti e dedicati alla riscossione coattiva delle entrate oggetto del presente affidamento, ai fini della relativa rendicontazione;
- f) mettere a disposizione, se possibile, mediante apposita procedura e modulistica, tutti gli accessi disponibili ai vari siti istituzionali, interni ed esterni, che possono favorire l'azione di recupero dei crediti dei singoli Enti;
- g) informare, tempestivamente, il Concessionario in ordine alle eventuali modifiche ai regolamenti dei singoli Enti che possano incidere sull'esecuzione del servizio.

ART. 8

OBBLIGHI E ATTIVITA' DEL CONCESSIONARIO

1 Obblighi del Concessionario

1.1 Il Concessionario:

- a) diventa titolare della gestione del servizio di riscossione coattiva come definito all'Articolo 1 del presente capitolato, assumendone l'intera responsabilità e subentrando all'Ente in tutti gli obblighi e diritti previsti dalle disposizioni di legge in vigore. Il Concessionario si impegna ad attivare tutte le procedure esecutive previste dalla legge a tutela del credito dell'Ente, secondo i criteri di proporzionalità, economicità, efficienza, efficacia e celerità nel recupero, nel rispetto degli interessi giuridicamente rilevanti del debitore;
- b) è tenuto ad osservare ed applicare le norme generali e dell'Ente vigenti nelle materie oggetto della concessione, le disposizioni di legge relative ai servizi di cui alla presente concessione, nonché ad agire nel rispetto del G.D.P.R. 2016/679 (regolamento sulla protezione dei dati personali), della Legge 241/1990 (procedimento amministrativo e diritto di accesso), della Legge 212/2000 (Statuto dei diritti del contribuente), del D.P.R. 445/2000 (documentazione amministrativa) e loro successive modificazioni. Il Concessionario, in particolare, è tenuto a designare e a comunicare all'Ente, alla data di attribuzione del servizio, il responsabile del trattamento dei dati personali ai sensi del G.D.P.R. 2016/679 ed il responsabile del servizio di prevenzione e protezione dei rischi così come previsto dal D.lgs. 81/2008; in caso di eventuale sostituzione delle predette figure, la comunicazione di che trattasi dovrà essere trasmessa nel termine di otto giorni. È tenuto inoltre a designare un responsabile, cui sono attribuiti la funzione ed i poteri per l'esercizio di ogni attività organizzativa e

gestionale della riscossione coattiva delle entrate in concessione, così come previsto dalla normativa vigente in materia. Tale responsabile dovrà essere in possesso dei requisiti previsti dagli artt. 7 e 10 del DM 289/2000. È tenuto altresì a nominare almeno un funzionario responsabile della riscossione, a norma dell'articolo 1 comma 793 della Legge 160/2019, che eserciti le funzioni demandate agli ufficiali della riscossione, nonché quelle già attribuite al segretario comunale dall'articolo 11 del Testo Unico di cui al R.D. 639/1910, in tutto il territorio nazionale in relazione al credito da escutere. Le designazioni dei responsabili di cui ai periodi precedenti devono essere comunicate all'Ente alla data di attribuzione/consegna del servizio ed entro 15 giorni dalla loro eventuale sostituzione.

- c) elegge e mantiene in Cesena, per tutta la durata della concessione, il proprio domicilio, presso il quale l'Ente può in ogni tempo indirizzare avvisi, ordini, richieste, atti giudiziari ed ogni altra comunicazione. È, in ogni caso, facoltà dell'Ente dare comunicazione alla sede legale del Concessionario;
- d) si obbliga a portare a termine le procedure già iniziate, per gli atti emessi e notificati in relazione alle liste di carico consegnate entro il termine di cui all'art. 2 del presente Capitolato fino all'eventuale scarico per inesigibilità e alla relativa dichiarazione dell'Ente, nonché a curare a proprie spese tutto il contenzioso eventualmente derivante dalla gestione delle entrate in concessione dinanzi ai competenti organi giurisdizionali;
- e) deve gestire il servizio con sistemi informativi idonei a costituire una banca dati completa, dettagliata e flessibile, al fine di consentire una rapida rendicontazione sia per quanto attiene la gestione contabile, sia per quanto riguarda le posizioni dei singoli debitori sia per soddisfare la necessità di estrapolazione di dati statistici e per apportare modifiche dovute a variazioni nella normativa. I programmi informatici dovranno, quindi, essere idonei a soddisfare le esigenze dell'Ente come specificato nell'art 8 punto 2.7;
- f) deve consentire all'Ente, da un numero illimitato di postazioni in contemporanea, l'accessibilità in consultazione al proprio sistema informativo al fine di poter visualizzare la situazione complessiva e aggiornata del carico e del riscosso di ciascun debitore, le attività svolte su ciascuna quota affidata in riscossione;
- g) si obbliga, al termine della concessione, a restituire le banche dati utilizzate, su supporto informatico compatibile con le indicazioni dell'Ente, senza al riguardo pretendere alcun rimborso;
- h) deve garantire la corretta esecuzione degli obblighi derivanti dal presente Capitolato d'oneri, senza ritardi; nell'ipotesi di versamento da parte del debitore di somme eccedenti rispetto a quelle complessivamente richieste, ovvero di quote riconosciute successivamente indebite dall'Ente, dovrà curare l'istruttoria delle richieste di rimborso entro 60 giorni dalla presentazione dell'istanza e liquidare il rimborso;
- i) deve ai fini di rendicontazione dell'attività:
 - rendere all'Ente la contabilità delle riscossioni coattive e conservare le posizioni dei singoli debitori anche con sistemi informatici, in conformità dei tracciati record indicati dall'Ente ai quali il

Concessionario è tenuto ad adeguare le proprie procedure;

- conservare i carichi delle entrate affidate, gli elenchi dei debitori morosi e gli atti della gestione per i dieci anni successivi all'avvenuta riscossione e trasmettere, entro 20 giorni dalla richiesta, detti atti all'Ente medesimo al fine di consentire il controllo di merito sull'attività di riscossione;
 - su richiesta dell'Ente fornire, per ogni singola entrata affidata, la situazione aggiornata, con specifica indicazione del carico originario, delle somme riscosse, delle somme discaricate e/o sgravate, di quelle ancora da riscuotere, delle sospensioni e delle dilazioni, degli interessi e competenze maturate in relazione allo stato della riscossione. Resta, ad ogni modo, l'obbligo per il Concessionario di garantire l'accesso esterno da parte dell'Ente ai dati della contabilità delle riscossioni per la visualizzazione e la stampa delle posizioni debitorie e dello stato delle procedure cautelari intraprese, con specifica indicazione dei relativi oneri;
 - fornire all'Ente tutti gli eventuali dati ed elementi statistici che saranno richiesti;
 - trasmettere all'Ente, tempestivamente e comunque entro 5 giorni dalla richiesta, tutti i dati e le informazioni, in formato digitale, inerenti allo svolgimento del servizio, nonché i dati analitici/aggregati e ordinati secondo richiesta, riferiti ai carichi attuali ed alle riscossioni gestite nell'ambito del servizio medesimo;
- j) deve attivarsi, presso le sedi istituzionali preposte, al fine di ottenere l'accesso a tutte le informazioni ad esso utili e necessarie al fine dell'esecuzione dell'incarico. A titolo esemplificativo: sistema informativo del Ministero dell'economia e delle finanze (Arco), banche dati nazionali relative all'anagrafe tributaria, Camera di Commercio, A.C.I./P.R.A., ecc.;
- k) deve sostenere le spese necessarie relative all'attivazione dei collegamenti telematici occorrenti per la gestione delle attività affidate e tutte le spese per il mantenimento degli stessi per tutta la durata contrattuale e fino alla chiusura di tutte le pratiche affidate;
- l) deve adottare, nell'esecuzione delle attività, un approccio metodologico di tipo non invasivo, privilegiando l'esecuzione di procedure che permettano la sensibilizzazione dei debitori al pagamento nei termini. Tale modo di operare è correlato alla situazione economica del Paese e alla necessità di recuperare i crediti dell'Ente nel più breve tempo possibile e nel rispetto anche dello Statuto del Contribuente;
- m) deve raccogliere, conservare e tenere a disposizione degli uffici dell'Ente la documentazione debitamente archiviata e catalogata secondo l'ordine derivante dall'attività di produzione degli atti. L'archiviazione di tutta l'attività amministrativa svolta dal Concessionario, incluse le comunicazioni e i rapporti con l'utenza, deve avvenire tramite archiviazione digitale, in ottemperanza alle previsioni del Codice dell'Amministrazione Digitale, di cui al D. Lgs. 7 marzo 2005, n. 82 e s.m.i.. In particolare, il Concessionario deve provvedere alla scansione ed all'archiviazione di tutti i documenti digitali, delle comunicazioni generate ed alla conservazione a norma di queste. Tra la documentazione oggetto di archiviazione vi sarà tutta la documentazione cartacea originata nel contesto dei servizi oggetto di concessione;
- n) tutti gli adempimenti del Concessionario nei confronti dell'Ente che abbiano come scadenza le giornate di sabato o festive, si considerano eseguiti nel primo giorno utile successivo.

2 Attività del Concessionario

Il Concessionario, ad ogni modo, si obbliga a realizzare il progetto organizzativo e di gestione del servizio oggetto del presente Capitolato d'oneri, con le caratteristiche e con le modalità e i tempi indicati nell'offerta di gara, concordandone le specificità con l'Ente e provvedendo all'esecuzione di tutte le attività necessarie alla riscossione dei crediti non riscossi.

Tali attività, unitamente ai tempi e alle modalità di esecuzione, come meglio specificato di seguito, comprendono:

2.1 Comunicazioni di presa in carico, notifica ingiunzioni fiscali e riscossione

Il Concessionario deve:

a) predisporre, stampare ed inviare per la notifica le comunicazioni di presa in carico e/o le ingiunzioni di pagamento nel rispetto della normativa vigente e sulla base delle liste di carico fornite dall'Ente e debitamente controllate dal Concessionario sotto il profilo della completezza e regolarità formale dei dati in esse contenuti, accorpendo le posizioni presenti in ciascuna lista di carico per codice fiscale del debitore. Ogni comunicazione di presa in carico o ingiunzione di pagamento, predisposta ai sensi della normativa vigente e secondo i layout proposti dall'Aggiudicatario e concordati con l'Ente, dovrà contenere la natura del credito, l'indicazione dell'atto di accertamento esecutivo emesso dall'Ente con intimazione ad adempiere e data di notifica del medesimo, l'eventuale ingiunzione di pagamento, il dettaglio delle somme dovute in termini di imposta, sanzioni/proventi, interessi non corrisposti, gli interessi di mora giornalieri per pagamenti effettuati dopo la scadenza dell'atto esecutivo/ingiunzione di pagamento, eventuali spese, la data di scadenza del pagamento, la motivazione con riferimento all'eventuale atto di accertamento esecutivo/verbale/atto di accertamento/messa in mora che ne sta alla base, l'indicazione dell'autorità presso la quale è possibile proporre impugnazione, le modalità di pagamento, la firma del Responsabile dell'Entrata individuato dal Concessionario, a stampa o digitale. La notifica delle comunicazioni di presa in carico o delle ingiunzioni dovrà avvenire entro e non oltre gg 60 dalla trasmissione delle liste di carico o, ancora, in casi particolari e motivati, nel termine inferiore indicato dall'Ente e fatto salvo un maggior termine da concordare con lo stesso;

b) verificare le anagrafiche dei debitori, con particolare riguardo ai soggetti che risultano deceduti, (ricercando gli eredi se ed in quanto previsto dalla normativa), alla cessazione di imprese, ed alle notifiche non andate a buon fine, nonché registrare i relativi aggiornamenti nella procedura informatica;

c) produrre e sottoporre all'Ente il prospetto di sintesi e l'elenco di dettaglio delle posizioni prese in carico ai sensi dell'art. 1 comma 792 lett. c) della L. 160/2019 e delle ingiunzioni da emettere per le liste di cui alla sotto indicata lettera d), con debito dettaglio degli importi riferiti alle singole entrate (compreso eventuale tributo provinciale ambientale), sanzioni/penalità, interessi, spese di notifica, e ogni altro onere accessorio come determinato dall'Ente o dal Concessionario, su cui il Responsabile dell'entrata apporrà il proprio visto di esecutività/autorizzazione anche in forma digitale;

d) le comunicazioni di presa in carico e le ingiunzioni di pagamento di cui alla lettera a), predisposte ai sensi della normativa vigente e secondo i layout proposti dall'Aggiudicatario e concordati con l'Ente, devono riportare tutte le informazioni previste dalla normativa vigente in materia, tra le quali quelle utili per l'identificazione del Responsabile del procedimento, dell'importo dovuto con

distinta indicazione, per ciascun anno cui si riferisce l'entrata, tipologia dell'entrata dovuta, con separata indicazione delle eventuali quote di competenza di altri enti, compresa eventuale quota Stato e addizionale provinciale per TARI, delle sanzioni e degli interessi, gli uffici a cui rivolgersi per ottenere informazioni complete sull'atto, nonché le modalità e termini per proporre ricorso, i termini per il pagamento, il preavviso di azioni cautelari o esecutive, il dettaglio del compenso e delle spese postali. Il contenuto ed il layout delle comunicazioni di presa in carico e delle ingiunzioni dovranno essere personalizzabili in termini di descrizioni testuali per consentire all'Ente di veicolare qualsiasi informazione possa essere ritenuta utile al debitore. Alle comunicazioni/ingiunzioni dovranno essere allegati modelli di pagamento (tanti quante sono le indicazioni dell'Ente) intestati all'Ente medesimo, premarcati e precompilati in ogni loro parte per consentire al debitore il pagamento entro la data di scadenza;

e) inserire sul sistema informatico in uso e per ciascuna lista di carico degli atti emessi le corrette indicazioni fornite dall'Ente circa i dati di bilancio (a titolo indicativo ma non esaustivo: annualità del bilancio, capitolo di PEG e numero dell'accertamento contabile);

f) acquisire in modalità informatizzata gli estremi dell'invio delle comunicazioni/ingiunzioni, di cui alla precedente lettera d), le date di notifica, le relate di notifica, le ricevute di ritorno ed ogni altra informazione rilevante ai fini della gestione della posizione che consentirà l'aggiornamento della banca dati e la consultazione puntuale di tali informazioni, disponibili nella procedura informatica;

g) acquisire i flussi di incasso e riconciliare le somme incassate con le posizioni presenti in banca dati; al fine di garantire la corretta e completa riconciliazione degli incassi, di consentire la rendicontazione e di ridurre al minimo i pagamenti non riconciliati, l'Aggiudicatario deve mettere in atto tutte le attività a ciò necessarie, informatiche e all'occorrenza manuali;

h) gestire le rateizzazioni qualora non già concesse o revocate dall'Ente.

2.2 Sgravi, sospensioni, rimborsi

Il Concessionario deve gestire gli eventuali sgravi, sospensioni e rimborsi, intesi come abbattimento del carico disposto dall'Ente, ed aggiornare la relativa lista di carico.

In proposito, il Concessionario provvede alla raccolta di segnalazioni prodotte dal debitore, le esamina, in contraddittorio con l'Ente qualora necessario, e fornisce risposta, entro 60 giorni dal ricevimento della richiesta, gestendo direttamente gli eventuali rimborsi. Il Concessionario per i rimborsi eseguiti fornisce all'Ente, analitica documentazione, completa di idonei prospetti di riconciliazione con le somme versate sul c/c dell'Ente, finalizzata alla restituzione delle somme da lui anticipate al debitore.

Qualora le istanze di rimborso, segnalazioni, sgravi, sospensioni, ecc. non siano attinenti alla fase esecutiva di sua spettanza, il Concessionario inoltra, entro 5 giorni lavorativi la documentazione all'Ente e per conoscenza all'interessato. L'Ente provvede alle verifiche del caso e ne dà riscontro al Concessionario e all'interessato.

Su indicazione dell'Ente, che disciplina anche i termini temporali della eventuale sospensione, qualora lo stesso lo ritenga necessario, il Concessionario deve sospendere, entro 5 giorni lavorativi, la riscossione coattiva. La sospensione ha effetto immediato e deve essere tracciata nella piattaforma *web* messa a disposizione dell'Ente.

In caso di sgravio il Concessionario deve cancellare, entro 5 giorni lavorativi, le procedure cautelari ed esecutive, ai sensi di legge, senza ulteriori oneri per il debitore; qualora lo sgravio sia imputabile a ritardi ovvero omissioni di quest'ultimo che in mancanza avrebbero evitato l'emissione dell'atto di riscossione l'Ente potrà decidere di addebitare al debitore gli oneri e spese eventualmente sostenuti per le azioni cautelari ed esecutive dandone tempestiva comunicazione al Concessionario.

Di tutte le attività svolte il Concessionario deve fornire puntuali riscontri all'Ente tramite elenchi e flussi informatici.

2.3 Gestione delle rateizzazioni

Il Concessionario deve gestire, nel contesto delle azioni descritte nei punti precedenti, le istanze di rateizzazione dell'importo dovuto, sulla base delle norme regolamentari dell'Ente e soltanto qualora non siano già state concesse e/o revocate dall'Ente. A tal fine, dovrà:

- a) acquisire le istanze presentate dai debitori e registrarle sul sistema informativo della riscossione;
- b) dopo aver escluso un eventuale diniego e revoca da parte dell'Ente in seguito all'emissione di avvisi di accertamento esecutivo ex art. 1 comma 792 della L. 160/2019, istruire la corrispondente pratica per determinare l'accettazione o il diniego della rateazione in base a quanto definito dall'Ente e dai relativi regolamenti, nonché per definire la scadenza delle rate, l'importo delle stesse comprensivo degli interessi di dilazione e degli oneri accessori;
- c) comunicare al debitore il risultato dell'istruttoria, in base a quanto definito dalle norme regolamentari dell'Ente ed, in caso di accettazione, trasmettergli il piano di rateazione;
- d) riportare su ciascuna comunicazione l'indicazione delle modalità di pagamento e allegare i bollettini di conto corrente precompilati in tutte le loro parti per consentire al debitore il pagamento di ciascuna rata, avvertendo che in caso di mancato pagamento entro i termini previsti dalle disposizioni regolamentari dell'Ente o dalle norme vigenti, il debitore decade automaticamente dal beneficio e che l'intero importo sarà riscuotibile in un'unica soluzione, senza poter essere oggetto di ulteriore rateizzazione; devono essere, altresì, riportate tutte le modalità di pagamento previste;
- e) ricevuta la richiesta di rateizzazione il Concessionario può iscrivere l'ipoteca o il fermo amministrativo solo in caso di mancato accoglimento della richiesta, ovvero di decadenza dai benefici della rateizzazione. Sono fatte salve comunque le procedure esecutive già avviate alla data di concessione della rateizzazione (art. 1 comma 799 L. 160/2019);
- f) monitorare l'andamento degli incassi delle rate;
- g) attivare, in caso di mancato pagamento e di decadenza dal beneficio, in base a quanto definito dalle norme regolamentari dell'Ente o dalle norme di legge vigenti, il procedimento di revoca del piano di rateazione;
- h) revocare nel sistema informativo la sospensione dell'iter di riscossione;
- i) comunicare al debitore la revoca del piano di rateazione ed il residuo importo a suo debito;

l) avviare nuovamente la fase esecutiva e cautelare rimanente;

m) dare comunicazione all'Ente attraverso l'invio di un riepilogo periodico, con cadenza trimestrale, per lista di carico, che deve contenere l'indicazione dei singoli provvedimenti di rateazione accordati ai debitori, i dati identificativi degli stessi e lo stato della riscossione;

n) rendere disponibile all'Ente su piattaforma Web, per ogni importo per il quale viene concesso il beneficio, il piano di rateazione che consenta il monitoraggio dei pagamenti.

2.4 Procedure cautelari ed esecutive

Decorso il termine previsto per il pagamento del dovuto (in seguito alla presa in carico delle liste di carico o alla notifica delle ingiunzioni) senza che sia pervenuto il relativo pagamento, il Concessionario, per rendere efficaci gli interventi nei confronti dei soggetti morosi, deve gestire tutte le fasi delle procedure cautelari ed esecutive così come disposte dall'art. 1 commi 792 e ss della L. 160/2019.

Preventivamente il Concessionario deve valutare, avvalendosi di tutti gli strumenti e delle banche dati a disposizione, tanto il debito, inteso come importo ed anzianità, quanto il debitore, inteso come persona fisica e/o giuridica. La valutazione del debitore deve consentire di delinearne il profilo in termini di capacità contributiva, provvedendo ad accertare la solvibilità anche dei soggetti coobbligati, svolgendo tutte le attività di ricerca dei cespiti e delle informazioni, in ordine alla situazione reddituale e patrimoniale mobiliare e immobiliare.

La valutazione del debito deve essere effettuata sulla base delle "linee guida" proposte in sede di gara e concordate con l'Ente in fase di esecuzione del contratto. Infatti per ogni evento attivabile devono essere predefiniti e concordati 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 invece del debitore consentirà di delinearne il profilo in termini di capacità contributiva e quindi di poter risparmiare sui costi a fronte di quote certamente inesigibili. Resta inteso che le procedure esecutive devono essere attivate obbligatoriamente solo in presenza di beni aggredibili.

Sulla base della suddetta verifica il Concessionario dovrà porre in essere, senza limiti territoriali, entro e non oltre i termini di legge e del presente Capitolato, tutti gli atti e le operazioni inerenti alle procedure cautelari ed esecutive, così come previsto dalla normativa vigente, in relazione all'ammontare del debito, ivi compreso ogni altro provvedimento connesso e consequenziale all'adozione delle procedure coattive, idonei a garantire un'efficace e tempestiva riscossione delle entrate affidate, nonché, al tempo stesso, di risparmiare sui costi a fronte di quote certamente inesigibili. Una volta espletate infruttuosamente tutte le procedure cautelari ed esecutive per il recupero delle somme non corrisposte dovrà procedere con il riconoscimento della sua totale o parziale inesigibilità.

Un eventuale maggior termine per esperire le azioni cautelari ed esecutive differente da quello di legge deve essere concordato con l'Ente, in relazione alla durata delle eventuali azioni stragiudiziali. In caso contrario il Concessionario è tenuto a comunicare le ragioni del mancato avvio di dette procedure.

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

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

2.5 Procedure concorsuali

Il Concessionario, quando abbia avuto notizia, attraverso la continua consultazione di pubblici archivi o su segnalazione dell'Ente, dell'esistenza di una procedura concorsuale o di liquidazione a carico di un debitore, adotta tutte le attività necessarie per la migliore tutela del credito dell'Ente e ne fornisce tempestiva informazione all'Ufficio che ha emesso la lista di carico.

Salvo diversa indicazione, il Concessionario è tenuto al compimento delle attività di competenza previste in caso di procedure concorsuali a carico dei debitori e consistenti nella predisposizione, deposito e notifica degli atti necessari nel corso delle procedure, presso gli organi competenti (curatela fallimentare, Tribunale, ecc.), nel rispetto dei relativi termini di legge.

L'intera fase del recupero crediti, di rappresentanza e difesa in giudizio, nell'ambito delle procedure concorsuali, deve essere tracciata nel sistema informativo, allo scopo di consentire all'Ente il monitoraggio riferito all'andamento ed all'esito successivo.

In qualsiasi fase della riscossione, il Concessionario deve monitorare le posizioni debitorie "a rischio", anche secondo i parametri concordati con l'Ente, per l'attivazione di procedure concorsuali o di liquidazione.

2.6 Attività di contenzioso in capo al affidatario

Il Concessionario sta in giudizio per gli atti di competenza, con oneri a suo carico in caso di soccombenza, senza nulla avere a pretendere nei confronti dell'Ente. Per la gestione del contenzioso il Concessionario si avvarrà di professionisti qualificati dei cui oneri si farà integralmente carico, anche per tutte le attività che andranno ad esaurirsi successivamente alla scadenza della concessione.

Il Concessionario è tenuto, inoltre, a fornire un supporto tecnico e/o professionale per consentire l'eventuale costituzione in giudizio da parte dell'Ente nei giudizi di competenza o in caso di litisconsorzio.

L'esito del giudizio deve essere tempestivamente comunicato all'Ente.

2.7 Sistema informativo, gestione banche dati, analisi e statistiche - specifiche tecniche

Il Concessionario deve disporre dalla data di affidamento del servizio in concessione di un sistema informativo che consenta di gestire le attività oggetto del servizio, garantendo la massima affidabilità e completezza del sistema ed una rapida rendicontazione, sia per quanto attiene la gestione contabile del servizio, che per quanto riguarda le posizioni dei singoli debitori e la storicità di tutte le fasi della procedura.

L'applicativo dovrà essere affidabile ed idoneo a costituire una banca dati completa, dettagliata e flessibile, che permetta l'interrogazione puntuale delle posizioni debitorie con più chiavi di ricerca (anche multi-entrata, cioè per codice fiscale del debitore indipendentemente dalla tipologia del debito e delle liste di carico in cui è inserito), una rapida rendicontazione delle somme incassate e affluite sui c/c dell'Ente,

l'estrapolazione di dati statistici, anche ai fini della redazione del bilancio dell'Ente, e permetta, altresì, eventuali modifiche tecniche conseguenti ad evoluzioni della normativa.

L'applicativo deve essere compatibile con la normativa GDPR.

Il Concessionario deve definire un sistema informativo che consenta la produzione di un ampio ventaglio di statistiche riferite a tutte le informazioni delle singole liste di carico.

Per la migliore relazione con i debitori, è necessario poter estrarre tutte le posizioni debitorie di un determinato soggetto, identificato per codice fiscale, indipendentemente dalla lista di carico e dal tipo di tributo o altra entrata.

Le attività di consultazione da parte dell'Ente, di tutte le posizioni affidate, nonché di tutti i dati delle proprie lavorazioni, vengono assicurate con modalità informatiche, con possibilità di estrazione e comunicazione massiva dei dati, idonea e compatibile per aggiornare la banca dati dell'Ente. Il sistema informativo deve, inoltre, consentire l'elaborazione di report relativi alle attività svolte, alle riscossioni avvenute e allo stato dei crediti non ancora riscossi. La formazione dell'utilizzo del software da parte dell'Ente dovrà svolgersi presso gli uffici dell'Ente stesso con costi a carico del Concessionario.

L'applicativo dovrà permettere l'accesso gratuito al portale, previa registrazione, anche ai debitori mediante utenza opportunamente profilata, per consentire la verifica della propria posizione e di effettuare pagamenti on-line del debito.

In particolare, a titolo indicativo, ma non esaustivo, il sistema informativo si dovrà comporre dei seguenti tre moduli:

a) Applicativo Gestionale: il sistema deve gestire i flussi informativi e permettere il corretto aggiornamento della banca dati attraverso funzionalità di sportello e processi automatizzati. La banca dati potrà essere interrogata puntualmente dagli operatori del Concessionario e dell'Ente. Dovrà fornire la rendicontazione delle somme incassate e un sistema di reportistica che copra le analisi e le statistiche di cui ai punti precedenti. Inoltre, il sistema dovrà includere le funzionalità per il calcolo degli importi dovuti, comprensivi degli interessi legali e oneri accessori, produrre e gestire i piani rate .

Ai fini della verifica della situazione economica, patrimoniale e reddituale dei debitori, il sistema dovrà essere in grado di interfacciarsi con i sistemi informativi dei pubblici registri e di eventuali altri soggetti terzi.

L'applicativo dovrà essere in grado di gestire compiutamente le seguenti fasi funzionali del servizio:

- acquisire le liste di carico (sia per invio comunicazioni di presa in carico che per ingiunzioni di pagamento);
- produrre le diverse tipologie di documenti, a seconda che le liste di carico contengano entrate accertate esecutivamente ai sensi dell'art. 1 comma 792 della L. 160/2019 o violazioni del codice della strada o altre entrate per le quali è necessario emettere atto ingiuntivo;
- produrre liste/flussi da utilizzare per la stampa e la notifica e per il visto di esecutività e/o visto di presa in carico da parte dell'Ente;
- monitoraggio dell'avvenuta postalizzazione degli atti;

- reiterazione delle ingiunzioni, delle prese in carico ed eventuali altri atti non notificati per irreperibilità o trasferimento o altra motivazione, previa verifica presso l'anagrafe dei residenti dell'Ente o in anagrafe tributaria (per le persone fisiche) e presso la CCIAA competente per le aziende;
- gestire in maniera automatizzata l'intera attività di riscossione coattiva con tracciatura delle singole operazioni su ogni singolo debitore;
- accesso ai dati relativi ai pagamenti effettuati in relazione agli atti inviati, con possibilità di estrazione di un tracciato *record* degli stessi, compatibile con i sistemi gestionali dell'Ente;
- gestire e monitorare la dinamicità dei carichi attraverso eventuali sgravi, sospensioni e revoca sospensioni, rateazioni e revoca rateazioni, ecc..;
- acquisire i flussi di incasso;
- riconciliare le somme incassate con i carichi;
- rendicontazione degli incassi;
- rendicontazione dello stato degli atti;
- identificazione della lista dei debitori morosi, con indicazioni sul grado di solvibilità degli stessi;
- monitoraggio dei pignoramenti presso terzi, ivi compresi quelli a valere sul quinto dello stipendio, dei pignoramenti mobiliari e immobiliari, dei fermi amministrativi e della vendita dei beni pignorati;
- rendicontazione finale (debiti pagati, discaricati, rateizzati, quote inesigibili, esecuzioni, ecc.);
- conoscenza dell'esito per ogni atto stampato (ad esempio: discaricato, pagato, impugnato, irreperibile);
- per ciascuna lista di carico e per ciascun debitore (codice fiscale), i dati relativi a:
 - situazione generale e dettagliata degli atti emessi (ingiunzioni e presa in carico, preavvisi, atti relativi alle procedure cautelari ed esecutive);
 - situazione debitoria e procedurale aggiornata, con il dettaglio delle singole voci del debito;
- gestire tutte le attività di front e back office, nonché di assistenza al debitore che riguardano l'attività oggetto del servizio nella misura richiesta dalla dimensione dell'attività;
- acquisire flussi di output da procedure gestionali in uso all'Ente;
- gestire tutte le comunicazioni per la tutela del credito e i relativi esiti di notifica;
- gestire tutte le procedure cautelari, esecutive e concorsuali;
- restituire all'Ente i flussi riepilogativi delle attività di riscossione effettuate, per consentire l'aggiornamento dei sistemi informativi gestionali interni o esterni.

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

Il sistema di ricerche dovrà garantire le seguenti operazioni:

- ricerca per codice fiscale o dati anagrafici di tutte le posizioni debitorie di un determinato soggetto;
- ricerca per lista di carico e tipologia di entrata;
- visura aggregata della situazione generale e dettagliata delle comunicazioni emesse dal Concessionario;
- visura delle rendicontazioni dettagliate degli incassi affluiti sui c/c intestati all'Ente, ai fini della regolarizzazione contabile da parte dell'Ente degli incassi in bilancio.

Tutte le informazioni visionate dall'operatore dell'Ente dovranno essere esportabili nei formati standard più diffusi (a titolo esemplificativo e non esaustivo XML, CSV, XLS, ODT, PDF).

Il sistema informativo deve, inoltre, rispettare il principio generale di garanzia di continuità di servizio in tutte le sue componenti secondo i Livelli di Servizio, di cui allo specifico punto del presente Capitolato.

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

- utilizzo di tecniche che consentano di mantenere sempre la consistenza dei dati;
- possibilità di parametrizzazione dei dati variabili di configurazione da interfaccia ovvero senza agire direttamente sul codice;
- completa storicizzazione delle informazioni presenti nella base dati;
- funzionalità di reporting, interrogazione ed esportazione selettiva della base dati con modalità non predefinite, ovvero implementabili a seconda delle specifiche necessità, per effettuare elaborazioni o estrazioni di tipo puntuale o statistico e con possibilità di produzione output in forma grafica e tabellare nei formati standard più diffusi (ad es. PDF, XML, ODT, CSV, XLS);
- schedulazione differita delle elaborazioni massive con possibilità di monitoraggio sull'andamento dell'elaborazione stessa;
- possibilità di esportare i dati sintetici e riassuntivi ed altre informazioni opportunamente elaborate nei formati standard più diffusi;
- rispondenza alla normativa vigente;
- garantire la performance complessiva del sistema in termini di tempi di risposta alle interrogazioni.

b) Canale di comunicazione tra i sistemi del Concessionario ed i sistemi dell'Ente per consentire l'utilizzo reciproco di servizi informatici e lo scambio di flussi informatici tramite protocolli condivisi.

In particolare con la contabilità dell'Ente dovrà essere concordato un tracciato record che permetta la rendicontazione degli incassi per accertamento contabile di entrata e il caricamento di tali informazioni massivamente nel gestionale di contabilità in uso al fine della generazione automatica degli ordinativi di incasso.

L'interscambio dei flussi dati tra il Comune ed il Concessionario dovrà avvenire su rete Internet, attraverso canali sicuri, come ad esempio protocollo IPsec, VPN, SSL, preferibilmente con strumenti di cooperazione applicativa.

c) Sistema applicativo per la gestione della relazione con il debitore: il sistema deve gestire l'acquisizione, la digitalizzazione e la conservazione a norma della documentazione inviata dal debitore. Inoltre, fornisce ai debitori le informazioni sullo stato delle posizioni debitorie.

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

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

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

- gestire e mantenere le schede anagrafiche dei debitori;
- costruire una piattaforma di comunicazione multicanale con i cittadini;

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

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

La fonte dei dati deve partire dalle informazioni presenti anche nelle banche dati dell'Ente e deve essere periodicamente aggiornata. Inoltre, deve essere possibile seguire la storia dei rapporti intrattenuti con i debitori nelle diverse fasi di lavorazione della pratica.

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

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

La piattaforma dovrà essere in grado di gestire in maniera automatica le comunicazioni multicanale con l'utente.

La piattaforma dovrà permettere agli operatori di gestire le singole comunicazioni con l'utente e di tenerne traccia a livello informatico.

2.8 Call Center e assistenza del Concessionario

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

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

Si riportano di seguito le attività che dovranno essere garantite dall'Assistenza del Concessionario:

- tracciatura della chiamata nel proprio sistema di Trouble Ticketing (TT) con assegnazione della classe di urgenza e di un numero di riferimento;
- tracciatura dell'iter del problema e sorveglianza del rispetto dei tempi d'esecuzione dell'intervento, in base ai Livelli di Servizio contrattuali;
- analisi del problema e risoluzione ovvero trasferimento della segnalazione all'Ente, se non di competenza;
- descrizione della soluzione adottata;
- coordinamento di tutte le attività (anche effettuate da terzi) necessarie per la completa soluzione del problema con conseguente chiusura della chiamata;

- funzionalità interattive per report e statistiche, tali da consentire all'Ente la verifica dei Livelli di Servizio contrattuali. Rispetto a tale reportistica riepilogativa e di dettaglio, i contenuti, in linea con quanto previsto dal presente Capitolato, saranno condivisi successivamente, in tempo utile per l'avvio del servizio.

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

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

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

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

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

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

2.9 Livelli di Servizio

Il grado di efficienza, efficacia e qualità dei servizi erogati a favore dell'Ente, viene determinato principalmente a fronte dei Livelli di Servizio minimi, di seguito indicati:

ATTIVITÀ	TEMPISTICHE DI EROGAZIONE SERVIZIO
-----------------	---

<p>Lavorazione liste carico/prese in carico:</p> <ul style="list-style-type: none"> • acquisizione e verifica delle liste di carico fornite dall'Ente; • verifica anagrafiche/deceduti/ditta cessata; • elaborazione dei flussi per applicazione sanzioni e/o interessi, se dovuti, recupero spese ed ogni altro onere accessorio secondo le modalità stabilite e concordate con l'Ente per le varie tipologie di entrata; • inserimento sul sistema informatico, per ciascuna lista di carico degli atti emessi e per ciascun debitore, delle relative informazioni complete; • produzione del prospetto di sintesi e dell'elenco di dettaglio su cui il responsabile dell'entrata porrà il proprio visto di autorizzazione e/o esecutività (sia per prese in carico della fase cautelare ed esecutiva che per ingiunzioni); • predisposizione stampa, imbustamento, invio per notifica delle comunicazioni di presa in carico ex art. 1 comma 792 della L. 160/2019 e delle ingiunzioni fiscali. 	<p>entro sessanta giorni dalla trasmissione delle liste di carico o, in casi particolari e motivati, nel termine inferiore indicato dall'Ente e fatto salvo un maggior termine da concordare con l'Ente</p>
<p>Acquisizione in maniera informatizzata delle date di notifica, delle relate di notifica, delle ricevute di ritorno ed ogni altra informazione rilevante ai fini della gestione della posizione debitoria (tributaria e non) che consentirà l'aggiornamento della banca dati e la consultazione puntuale di tali informazioni.</p>	<p>entro cinque giorni lavorativi dalla disponibilità del dato e/o del documento</p>
<p>In caso di esito negativo del recapito la predisposizione della rinotifica nel rispetto delle modalità e dei termini di legge.</p>	<p>entro dieci giorni lavorativi dalla disponibilità del dato e/o del documento</p>
<p>Gestione versamenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> • acquisizione nel gestionale dei flussi di versamento provenienti dai vari canali di pagamento; • riconciliazione bonifici e bollettini di conto corrente premarcati, compresi quelli bianchi o scartati, ed altri tipi di pagamento; • riconciliazione di eventuali versamenti eseguiti su conto della Tesoreria dell'Ente o altro canale. 	<p>entro cinque giorni lavorativi intercorrenti tra acquisizione flussi di versamento e aggiornamento delle posizioni debitorie</p>
<p>Gestione rateizzazione:</p> <ul style="list-style-type: none"> • acquisizione delle istanze presentate dai 	<p>entro quindici giorni dalla presentazione dell'istanza oppure trenta giorni dall'istanza</p>

<p>debitori e registrazione sul sistema informativo della riscossione;</p> <ul style="list-style-type: none"> • evasione della corrispondente pratica, previa istruttoria della medesima in base a quanto definito dall'Ente e dai relativi regolamenti e conseguente comunicazione dell'esito al richiedente con allegato piano di dilazione di pagamento; • sospensione di eventuali attività cautelari e/o esecutive previste dall'iter di riscossione; • aggiornamento dei dati resi disponibili all'Ente su piattaforma web per ogni importo per il quale viene concesso/negato il beneficio della dilazione. 	<p>per procedure con fideiussione</p>
<p>Monitorare l'andamento degli incassi delle dilazioni di pagamento concesse:</p> <ul style="list-style-type: none"> • attivare, in caso di mancato pagamento e di decadenza automatica dal beneficio, in base a quanto definito dalle norme regolamentari dell'Ente, il procedimento di revoca del piano di rateazione; • revocare nel sistema informativo la sospensione dell'iter di riscossione; • comunicare al debitore la revoca del piano di rateazione ed il residuo importo a suo debito; • avviare nuovamente la fase cautelare ed esecutiva secondo quanto disposto dalla normativa vigente. 	<p>entro sessanta giorni dallo scadere di ogni semestre solare di riferimento se non diversamente disciplinato dall'Ente nel proprio regolamento</p>
<p>In caso di sgravi, rimborsi e sospensioni di propria competenza, istruttoria e risposta in merito alle segnalazioni prodotte dal debitore.</p>	<p>entro sessanta giorni dal ricevimento della richiesta</p>
<p>In caso di sgravi, rimborsi e sospensioni di competenza dell'Ente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • inoltrare all'Ufficio dell'Ente competente; • informazione all'interessato dell'esito dell'istruttoria comunicata dall'ufficio dell'Ente competente; • sospensione riscossione coattiva su indicazione dell'Ente; • cancellazione procedure cautelari esecutive in caso di sgravio su indicazione dell'Ente. 	<p>entro cinque giorni lavorativi dall'evento</p>
<p>Tempo di risposta a richieste pervenute via e-mail alla casella di posta elettronica.</p>	<p>non oltre tre giorni lavorativi dalla richiesta</p>

Nel caso di attivazione di servizio specifico di agenda elettronica.	appuntamento non oltre dieci giorni lavorativi dalla richiesta
Rendicontazione all'ufficio competente dell'Ente degli esiti delle udienze di sospensione e di merito di primo grado o di appello per la corretta gestione della riscossione in pendenza di giudizio.	periodicità semestrale
Tempo di risposta ad istanze in autotutela.	non oltre venti giorni lavorativi dal ricevimento dell'istanza dando priorità agli atti il cui termine per la presentazione dell'eventuale ricorso è inferiore
Tempo di risposta al debitore per aggiornamento dell'importo dovuto a seguito di eventuali rettifiche, anche parziali, intese come abbattimento del carico di somme riconosciute non dovute.	<ul style="list-style-type: none"> - entro venti giorni lavorativi dal ricevimento della richiesta qualora di competenza del Concessionario - entro cinque giorni lavorativi dalla comunicazione da parte dell'Ente dello sgravio, anche parziale, qualora di competenza dell'Ente medesimo
Redazione di report (in formato excel e/o libre office) delle richieste di rimborso/compensazione ricevute in ordine di data di ricevimento e distinti per tipologie di debitori, con indicazione delle somme richieste a rimborso/compensazione e, se già liquidato, dell'importo rimborsato/compensato o da rimborsare/compensare, comprensivo di interessi e della data di evasione del rimborso/compensazione.	periodicità mensile

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

Il Concessionario deve garantire un sistema di misurazione di tali Livelli di Servizio da parte dell'Ente, tramite controlli a campione consultando l'applicativo gestionale del Concessionario.

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

Premesso che l'applicazione delle penali non esclude il diritto dell'Ente a pretendere il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno, al verificarsi di inadempienze e violazioni delle norme contrattuali,

qualora il Concessionario non ottemperasse agli obblighi assunti, sia per quanto attiene alla puntualità che alla qualità, che alla regolare e corretta esecuzione del servizio di riferimento ai livelli di servizio sopra indicati, agli obblighi tutti che dovranno essere conformi all'offerta tecnica presentata in sede di gara, saranno applicate le penali nella misura riportata all'art. 14.

ART. 9 ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

1. Il Concessionario è tenuto a nominare un proprio responsabile operativo presso l'ufficio di Cesena, oltre ad un suo sostituto, per i casi di impedimento o assenza, in possesso di esperienza almeno biennale nelle attività oggetto del presente affidamento, con anche il compito di controllare l'andamento del servizio promuovendo l'adattamento dello stesso alle esigenze sopravvenute in corso di esecuzione, nonché di coordinare l'attività degli operatori.
2. Il Concessionario deve garantire all'Ente e all'utenza la reperibilità degli operatori e la disponibilità del referente di cui al comma 1 del presente articolo, durante tutto il periodo di erogazione del servizio e, comunque, almeno dalle ore 8-13 dal lunedì al venerdì e dalle 14,30-17,00 nei giorni di martedì e giovedì. Ogni segnalazione o contestazione che venga rivolta al responsabile si considera effettuata al Concessionario.
3. Entro 30 giorni dalla stipula del contratto o dalla consegna di urgenza il Concessionario dovrà provvedere all'attivazione, per le attività oggetto della concessione, di almeno uno sportello, eventualmente anche provvisorio, nel territorio comunale di Cesena, accessibile ai debitori e facilmente raggiungibile, dedicato al **Front-Office**, oltre che di un servizio di **Call-Center**, con risorse umane adeguate numericamente e dotate di apposita formazione, in relazione ai processi legati all'attività di riscossione coattiva e dei sistemi informativi di gestione delle banche dati, tributarie e non, e in grado di fornire informazioni e supporto ai cittadini. Lo sportello di Cesena dovrà essere collocato in posizione che consenta un'accesso agevole da parte dell'utenza, o perché collocato in zona centrale, e quindi vicino ad altri servizi pubblici, compresi gli uffici comunali, o perché collocato in zona servita da mezzi pubblici e nelle vicinanze di parcheggi. L'accesso all'ufficio deve essere consentito anche ai soggetti con ridotta capacità motoria. La sede operativa definitiva dovrà essere comunque allestita entro 90 giorni dalla stipula del contratto o dalla consegna d'urgenza con il rispetto dei requisiti di cui sopra.
4. Gli orari di apertura dello sportello Front-Office devono garantire il servizio per almeno 30 ore settimanali in giorni ed orari da concordare con l'Ente anche sulla base dell'offerta presentata e, comunque, eventuali variazioni devono essere concordate con il Responsabile per l'Esecuzione del contratto. La sede operativa dovrà essere dotata di attrezzature informatiche, dei servizi necessari alla facilitazione della comunicazione (telefono, fax, posta elettronica, posta certificata, scanner) ed, in particolare, dei collegamenti telematici, sia per l'accesso a banche dati utili all'attività in affidamento, sia per consentire lo scambio dei flussi d'informazione con l'Ente.
5. In merito al Call-Center gli orari devono garantire il servizio per almeno 30 ore settimanali in giorni ed orari da concordare con l'Ente anche sulla base dell'offerta presentata e, comunque, eventuali variazioni devono essere concordate con il Responsabile per l'Esecuzione del contratto.

6. Fermo restando quanto prevista al comma 4, il servizio di Front-Office dovrà altresì essere garantito almeno per un periodo di 24 mesi, con orari e modalità concordate con l'Ente, dalla consegna dell'ultima lista di carico da parte dell'Ente, mentre il servizio di Call-Center dovrà essere disponibile per tutta la durata del contratto di cui all'art 2 comma 4.
7. Entro 90 giorni dal contratto o dalla consegna d'urgenza il Concessionario deve attivare il servizio di **Contact-Center** con risorse dedicate ed adeguatamente formate nell'ambito della specifica normativa riguardante le attività oggetto della concessione. Il Contact-Center ha una funzione pro-attiva di sollecito e pressione sui i debitori affinché adempiano ai pagamenti.
8. La formazione specifica al personale, sulle procedure amministrative proprie della riscossione e sulle modalità operative per gestire il rapporto con il debitore, deve essere svolta dal Concessionario.
9. Il Contact-Center opera negli orari più utili al reperimento dei soggetti debitori, quindi, nelle fasce lavorative per le attività produttive e nelle fasce anche non lavorative per le persone fisiche, nelle modalità, termini e tempistiche concordate con l'Ente.
10. Il Contact-Center provvede a reperire in proprio i dati di contatto, accedendo ad ogni fonte dati utile per comunicare col debitore.
11. Il Concessionario anche su richiesta dell'Ente, opera con funzioni di sollecito personalizzato per il pagamento del credito, utilizzando solleciti epistolari, digitali e telefonate di sollecito.
12. Il Concessionario, inoltre, sulla base dell'offerta tecnica presentata in sede di gara e tenendo conto delle condizioni minime previste dalla normativa vigente in materia, che non potranno comunque essere peggiorate, deve garantire, per tutta la durata del contratto, assistenza e supporto agli utenti nella verifica delle loro posizioni debitorie e dei pagamenti effettuati in relazione ad ogni fase del recupero del credito, rilasciando, ove questi lo richiedano, relativa documentazione, utilizzando un apposito sito web e una casella di posta elettronica dedicata all'Ente, alla quale cittadini e utenti potranno inoltrare eventuali richieste, nonché mantenendo tutti i servizi necessari per facilitare la comunicazione (telefono, fax, mail, pec), oltre ai collegamenti telematici per l'eventuale accesso alle banche dati dell'Ente.

ART. 10 ALTRI SERVIZI

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

ART. 11
DISCARICO PER INESIGIBILITA'

1. Ai fini del discarico delle quote affidate in riscossione, relativamente ad ogni lista di carico consegnata entro il primo semestre di ogni anno, il Concessionario è tenuto a predisporre e a trasmettere all'Ente, anche in via telematica, purché in formato elaborabile/editabile, la comunicazione d'inesigibilità entro il 30/06 del secondo anno successivo all'anno di consegna della lista, mentre, per ogni lista di carico consegnata nel secondo semestre di ogni anno, il Concessionario è tenuto a predisporre e a trasmettere all'Ente, anche in via telematica, purché in formato elaborabile/editabile, la comunicazione d'inesigibilità entro il 31/12 del secondo anno successivo all'anno di consegna della lista.
2. Equivalente, ma distinta, comunicazione d'inesigibilità è trasmessa se, alla scadenza del suddetto termine, le quote sono interessate da procedure cautelari e/o esecutive avviate, da contenzioso pendente, da insinuazioni in procedure concorsuali ancora aperte, ovvero da rateizzazioni in corso o accordi di ristrutturazione non conclusi; in tale caso, la comunicazione assume valore informativo e deve essere integrata, con successiva specifica comunicazione d'inesigibilità, entro il 31 dicembre dell'anno di chiusura delle attività in corso, ove il credito non sia stato integralmente riscosso.
3. Per ogni quota ritenuta inesigibile, il Concessionario deve produrre adeguata documentazione comprovante l'inesigibilità del credito e volta ad esplicitare tutte le procedure di riscossione intraprese, le indagini svolte ed a motivare le ragioni dell'inesigibilità del credito, oltre a mettere a disposizione dell'Ente tutta la documentazione relativa alle spese sostenute per lo svolgimento delle suddette procedure.
4. Una volta verificata l'inesigibilità e, comunque, entro 18 mesi dalla presentazione della relativa comunicazione, l'Ente, con formale provvedimento, discarica le somme inesigibili.
5. Costituiscono causa di perdita del diritto al discarico:
 - vizi o irregolarità nelle attività di notifica;
 - il mancato rispetto imputabile al Concessionario dei termini per l'invio per la notifica degli atti e per l'avvio delle procedure cautelari ed esecutive;
 - il mancato svolgimento ed attivazione delle procedure cautelari ed esecutive su tutti i beni aggredibili del debitore, e/o eredi o aventi causa, salvo dimostrazione da parte del Concessionario dell'effettiva impossibilità all'attivazione ed allo svolgimento di tali procedure;
 - la mancata riscossione del credito, nel rispetto dei termini di legge e di regolamento, per vizi ed irregolarità compiuti dal Concessionario nell'attività di notificazione degli atti e, comunque, nell'ambito delle procedure cautelari ed esecutive da intraprendere;
 - la manca comunicazione di inesigibilità entro il termine di cui al precedente comma 1, fatta eccezione per le procedure di particolare complessità che siano ancora in corso alla scadenza del predetto termine e che siano state tempestivamente segnalate dal Concessionario all'Ente.
6. Resta fermo che il Concessionario, in caso di inesigibilità comprovata per causa a lui imputabile, dovrà versare al Comune, entro trenta giorni dalla relativa richiesta, l'intera quota, onnicomprensiva degli interessi, calcolati al tasso legale dalla data della presa in carico. Qualora il

Concessionario non proceda al pagamento, l'Ente è autorizzato alle compensazioni contabili in sede di liquidazione dei corrispettivi o, a sua insindacabile scelta all'escussione della cauzione.

7. Le spese, anche processuali, in caso di soccombenza del Concessionario, restano a carico dello stesso.

ART. 12 PERSONALE

1. Il Concessionario ha l'obbligo di organizzare il servizio con il personale ed i mezzi che si rendessero necessari in modo che il servizio stesso si svolga con prontezza, efficienza e senza inconvenienti, nel rispetto delle norme vigenti in materia.
2. La nomina del personale da adibire alla gestione spetta al Concessionario con rispetto di tutte le norme di legge in vigore ed in conformità ai contratti collettivi di lavoro del ramo.
3. L'Ente rimane completamente estraneo ai rapporti giuridici ed economici che intercorrono tra il Concessionario ed il personale assunto, né alcun diritto potrà essere fatto valere verso l'Ente se non previsto da disposizioni di legge.
4. Il Concessionario deve disporre di personale e mezzi adeguati a garantire il regolare e corretto funzionamento del servizio, attraverso l'impiego delle necessarie figure professionali, obbligandosi ad attuare, nei confronti dei lavoratori dipendenti, le condizioni previste dai contratti collettivi di lavoro di categoria e dagli eventuali accordi integrativi vigenti nel luogo dove si svolge il servizio. Inoltre provvede, a propria cura e spese, agli accantonamenti contemplati dagli stessi accordi collettivi, alle assicurazioni di legge ed all'osservanza di tutte le forme previdenziali stabilite a favore dei prestatori d'opera, tenendone del tutto indenne e sollevato l'Ente.
5. Il Concessionario nella gestione del servizio adotta tutti gli accorgimenti ed i dispositivi di protezione per la tutela della sicurezza dei lavoratori, nel rispetto della normativa vigente in materia.
6. Tutto il personale addetto al servizio deve attenersi nello svolgimento delle proprie mansioni, per quanto applicabile, a quanto stabilito nel codice di comportamento dei dipendenti della pubblica amministrazione.
7. Qualora l'Ente ritenga che un dipendente sia inadeguato al ruolo assegnato, può richiedere, con motivazione, che tale mansione sia ricoperta da altro personale.
8. Il Concessionario è integralmente responsabile dell'operato dei propri dipendenti.
9. Relativamente al personale impiegato presso lo sportello di Cesena, di cui all'art. 9 del presente Capitolato addetto in via permanente al servizio, non deve in alcun caso scendere al di sotto delle **2 unità**, di cui uno con mansioni impiegate di concetto e un responsabile di cui all'art. 9 comma 1, in copresenza almeno negli orari di apertura al pubblico di cui all'art.9 comma 4.

ART. 13

VIGILANZA E CONTROLLI

1. Il Concessionario è tenuto a nominare un coordinatore di tutte le attività, che può essere individuato tra i soggetti di cui all'art.8, previste nel presente capitolato a cui l'Ente potrà rivolgersi per ogni genere di rapporto. Il Concessionario dovrà attenersi alle disposizioni impartite dall'Ente per l'esecuzione delle attività oggetto del presente Capitolato.
2. L'Ente controllerà le attività del Concessionario attraverso il proprio Responsabile dell'Esecuzione con funzione di supervisione e controllo sul puntuale adempimento da parte del Concessionario degli obblighi contrattuali. Il Responsabile dell'Esecuzione sulla base della predetta attività segnalerà gli esiti dei controlli ai responsabili delle specifiche entrate e di concerto con loro impartirà al Concessionario direttive ed istruzioni.
3. I servizi di cui al presente capitolato saranno eseguiti sotto la vigilanza dell'Ente che si riserva di effettuare in qualsiasi momento ispezioni, verifiche e controlli sull'andamento del servizio.
4. Il Concessionario dovrà porre a disposizione dell'Ente tutti i documenti della gestione, è tenuto a sottoporsi a tutti i controlli amministrativi, contabili e tecnici che l'Ente riterrà di eseguire o far eseguire e a fornire allo stesso tutte le notizie ed i dati richiesti.
5. Il Concessionario durante lo svolgimento delle attività previste, dovrà tener conto di osservazioni, chiarimenti, suggerimenti e richieste formulate dall'Ente ed all'occorrenza, apportare le necessarie integrazioni, senza che ciò possa comportare alcun aumento dei compensi stabiliti per l'espletamento dell'incarico conferito.

ART. 14 PENALI

1. Il Concessionario si impegna a rendicontare semestralmente al Responsabile dell'Esecuzione del contratto l'andamento dei livelli di servizio di cui all'art. 8, paragrafo 2.9, del presente Capitolato d'oneri. Deve inoltre garantire un sistema di misurazione di tutti i livelli di servizio da parte dell'Ente anche attraverso l'accesso al sistema informatico.
2. L'Ente si riserva la facoltà di verificare la veridicità della rendicontazione presentata e pertanto su richiesta il Concessionario dovrà fornire gli opportuni dati integrativi.
3. I report relativi alla misurazione dei livelli di servizio devono essere anche in formato excel e/o libre office – foglio elettronico.
4. Premesso che l'applicazione delle penali non esclude il diritto dell'Ente a pretendere il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno, al verificarsi di inadempienze e violazioni delle norme contrattuali, qualora il Concessionario non ottemperasse agli obblighi assunti, il Responsabile dell'Esecuzione del contratto, coadiuvato dagli altri soggetti individuati dall'Ente, procederà all'accertamento della conformità del servizio reso rispetto alle prestazioni contrattuali, nonché alle attività previste nell'offerta tecnica. Qualora si riscontrassero violazioni delle prescrizioni

contrattuali o ritardi nell'esecuzione per quanto attiene alla puntualità, alla qualità, alla regolare e corretta esecuzione del servizio, con riferimento ai livelli di servizio, indicati all'art. 8, paragrafo 2.9, si procederà all'immediata contestazione delle circostanze rilevate, tramite PEC o a mezzo raccomandata A.R., intimando al Concessionario di adempiere a quanto necessario per il rispetto delle specifiche contrattuali, entro il termine di volta in volta indicato.

5. Il Concessionario potrà inviare le proprie controdeduzioni, sempre via PEC o a mezzo raccomandata A.R., entro il termine di 10 (dieci) giorni dalla ricezione della contestazione.
6. Decorso il suddetto termine, qualora non pervengano le giustificazioni o le stesse non siano ritenute accettabili, si procederà con provvedimento motivato all'applicazione di una o più penalità nella misura di seguito indicata:
 - a) per ciascuna giornata di ritardo, rispetto ai tempi di erogazione del servizio, di cui al precedente art. 8, paragrafo 2.9, riferito ai Livelli di Servizio: € 100,00 (cento/00);
 - b) per ciascuna posizione debitoria prescritta per cause imputabili al Concessionario: 100% della pretesa creditoria;
 - c) per ogni giorno di ritardo nella produzione di documentazione e giustificativi richiesti, rispetto ai termini di cui al presente Capitolato e/o assegnati dal Responsabile per l'Esecuzione del contratto, anche nell'ambito dell'attività ispettiva: € 100,00 (cento/00);
 - d) per ogni giorno di ritardo nell'attivazione di ognuno dei servizi di Front-Office, Call-Center e Contact-Center : € 250,00 (duecentocinquanta/00);
 - e) per inidonea o incompleta attivazione del sistema informativo di cui all'art. 8, paragrafo 2.7: € 250,00 (duecentocinquanta/00) per ogni giorno di ritardo nel corretto adempimento;
 - f) per aver disatteso le controdeduzioni dei debitori (o utenti) risultate poi fondate e determinanti: tutte le spese e gli oneri di procedura rimarranno a carico del Concessionario;
 - g) in caso di mancato trasferimento all'Ente, di cui al successivo art. 23 (passaggio di consegne al termine del contratto), delle banche dati aggiornate e degli archivi informatici e cartacei dei debitori detenuti in conseguenza dell'affidamento della concessione o in un formato compatibile e standard di mercato: € 20.000,00 (ventimila/00);
 - h) per ogni giorno di ritardo in caso di inottemperanze delle tempistiche e delle modalità operative stabilite nel presente Capitolato e/o nell'offerta tecnica non già indicate nei punti precedenti: € 100,00 (cento/00).
7. I giorni indicati nel presente articolo si intendono lavorativi.
8. È comunque fatto salvo il risarcimento, ai sensi dell'art. 1218 del Cod. Civile, del maggior danno patito a richiesta dell'Ente.
9. Per la rifusione dei danni e il pagamento di penalità, che deve avvenire entro 10 (dieci) giorni dalla conclusione della procedura di contestazione, l'Ente potrà rivalersi, mediante trattenute e/o

compensazione, sugli eventuali crediti del Concessionario ovvero, in mancanza, sul deposito cauzionale che dovrà, in tal caso, essere immediatamente reintegrato, a prescindere da specifica richiesta dell'Ente.

10. Le penali inflitte, in un anno solare, non possono superare complessivamente il 20% del deposito cauzionale; al verificarsi di tale ipotesi, l'Ente avrà la facoltà di risolvere il contratto, a seguito di diffida da comunicare con raccomandata A/R o PEC, così come in caso di reiterate violazioni delle norme contrattuali e delle attività previste nell'offerta tecnica.
11. In caso di applicazione di penali, l'Ente non corrisponderà il compenso stabilito per le prestazioni non eseguite o non correttamente eseguite, salvo il risarcimento del maggiore danno.
12. L'Ente ha facoltà di sospendere, in tutto o in parte, i pagamenti al Concessionario cui siano state contestate inadempienze, fino a quando lo stesso non si sarà adeguato agli obblighi assunti, ferma restando l'applicazione di eventuali penalità e delle più gravi sanzioni previste.
13. L'inesatto adempimento o i ritardi, determinati da cause di forza maggiore, dovranno essere tempestivamente comunicati dal Concessionario al Responsabile dell'Esecuzione del contratto via PEC o con lettera raccomandata A/R.
14. Le contestazioni se rilevanti, vengono comunicate alla Commissione per la gestione dell'albo dei soggetti abilitati ad effettuare attività di liquidazione, di accertamento e di riscossione dei tributi, di cui all'art. 53 del D. Lgs. 446/97 ed al D.M. 9.3.2000, n. 289.

ART. 15

DIVIETO DI SUBAPPALTO E SUBAFFIDAMENTO E DI CESSIONE DEL CONTRATTO

1. E' vietata la cessione del contratto a qualsiasi titolo e sotto qualunque forma, anche temporanea a pena di nullità. A norma dell'articolo 174 del D.Lgs. 50/2016, vista la specificità del servizio oggetto di concessione, il subappalto è consentito per le seguenti le prestazioni accessorie:
 - stampa, imbustamento e postalizzazione di qualsiasi tipo, compresa la notifica degli atti
 - servizi informatici
 - attività di call-center e contact-center.
2. Il ricorso a terzi, limitatamente alle categorie di attività di cui al precedente comma, può avvenire nel rispetto delle norme che disciplinano il subappalto, stabilite dall'art.174 del D.Lgs. n. 50/2016 e s.m.i. .
3. Per potersi avvalere del subappalto, all'atto della gara l'impresa dovrà avere espresso la volontà di fare ricorso alle prestazioni di terzi, con l'indicazione delle prestazioni di cui al precedente comma 1, che intende subappaltare.
4. Il subappaltatore dovrà essere in possesso dei requisiti generali di cui all'articolo 80 del D.Lgs. n. 50/2016, e che non sussista nei suoi confronti alcuno dei divieti previsti dall'articolo 67 del D.Lgs. n. 159/2011.

5. Le prestazioni oggetto di subappalto non potranno essere oggetto di ulteriore subappalto.
6. Il Concessionario resta in ogni caso responsabile nei confronti dell'Ente per l'esecuzione delle prestazioni oggetto di subappalto, sollevando l'Ente concedente da ogni pretesa dei subappaltatori o da richieste di risarcimento danni avanzate da terzi in conseguenza dei lavori subappaltati.
7. Per tutto quanto non disciplinato dal presente articolo si fa riferimento al D.Lgs. 50/2016.

Art. 16

RESPONSABILITA' CIVILE E POLIZZA ASSICURATIVA

1. Il Concessionario è responsabile di qualsiasi danno causato nella gestione del servizio sia a terzi, sia all'Ente e solleva il medesimo Ente da ogni responsabilità diretta o indiretta, di qualsiasi natura, per infortuni e danni sia alle persone, sia alle cose, nonché per danni di natura esclusivamente patrimoniale, cagionati dall'esecuzione delle prestazioni contrattuali riferibili al Concessionario stesso, anche se eseguite da parte di terzi.
2. Il Concessionario si obbliga a manlevare e tenere indenne l'Ente, per quanto di rispettiva competenza, dalle pretese che terzi dovessero avanzare in relazione ad infortuni e danni derivanti dall'esecuzione delle prestazioni contrattuali.
3. Anche a tal fine, il Concessionario dichiara espressamente di essere in possesso di una adeguata copertura assicurativa a garanzia di responsabilità civile per danni a terzi nell'esecuzione delle prestazioni per tutta la durata del Contratto.
4. Fermo restando le assicurazioni obbligatorie per legge, il Concessionario è obbligato a dimostrare, prima dell'inizio del servizio, di avere stipulato, con una primaria Compagnia di Assicurazione operante sul mercato assicurativo di riferimento, un'apposita polizza di Responsabilità Civile verso Terzi a copertura di tutti i rischi derivanti dall'esecuzione della concessione, ivi compresi gli eventuali danni di qualsiasi natura cagionati a terzi, compreso l'Ente, con un massimale unico non inferiore a € 1.500.000,00 per sinistro e per anno. L'operatività o meno della copertura assicurativa predetta, non esonerano il medesimo dalle responsabilità di qualunque genere su di esso incombenti né dal rispondere di quanto non coperto – in tutto o in parte, anche a seguito dell'applicazione di eventi scoperti e/o franchigie – dalle suddette coperture assicurative, avendo esse solo lo scopo di ulteriore garanzia.
5. La copertura assicurativa dovrà essere mantenuta attiva per tutta la durata del contratto, sino alla completa ed esatta esecuzione delle obbligazioni nascenti dallo stesso, coincidente con il termine ultimo di chiusura delle procedure di riscossione come previsto dal precedente art. 2, comma 4, e per ulteriori 180 giorni.
6. Copia della polizza dovrà essere consegnata all'Ente prima della data stabilita per l'inizio dell'esecuzione del servizio e, qualora essa preveda rate scadenti durante il periodo di affidamento della concessione, dovrà altresì essere consegnata, entro i quindici giorni alla scadenza di ogni rata, copia dell'avvenuta quietanza di pagamento del premio.

7. Tutta la documentazione sopra citata dovrà essere obbligatoriamente fornita in lingua italiana.
8. Resta ferma la responsabilità del Concessionario riguardo il risarcimento di eventuali maggiori danni eccedenti i massimali di garanzia, ovvero esclusi dalle condizioni contrattuali di polizza. Eventuali scoperti e franchigie dovranno essere integralmente risarciti agli aventi causa.

ART. 17
GARANZIA FIDEIUSSORIA

1. Ai sensi delle disposizioni di cui all'articolo 93 del D.Lgs. n. 50/2016, agli offerenti è richiesta una garanzia provvisoria nelle modalità indicate dal bando di gara pari al 2% del valore della concessione posta a gara.

ART. 18
GARANZIA DEFINITIVA

1. A garanzia degli obblighi assunti, dell'eventuale risarcimento danni, nonché del rimborso delle spese che l'Ente dovesse eventualmente sostenere durante lo svolgimento del servizio a causa di inadempimenti o cattiva esecuzione delle attività, il Concessionario dovrà prestare, in favore dell'Ente, garanzia definitiva pari al 10%, del valore della concessione nelle forme e nei termini di cui all'art. 103 D.Lgs. 50/2016.
2. L'Ente ha il diritto di valersi della garanzia, nei limiti dell'importo massimo garantito, per l'eventuale maggiore spesa sostenuta per il completamento del servizio nel caso di risoluzione del contratto disposta in danno dell'esecutore ed ha il diritto di valersi della cauzione per provvedere al pagamento di quanto dovuto dall'esecutore per le inadempienze derivanti dalla inosservanza di norme e prescrizioni dei contratti collettivi, delle leggi e dei regolamenti sulla tutela, protezione, assicurazione, assistenza e sicurezza fisica dei lavoratori comunque presenti nei luoghi dove viene prestato il servizio. L'Ente può incamerare la garanzia per provvedere al pagamento di quanto dovuto dal soggetto aggiudicatario per le inadempienze derivanti dalla inosservanza di norme e prescrizioni dei contratti collettivi, delle leggi e dei regolamenti sulla tutela, protezione, assicurazione, assistenza e sicurezza fisica dei lavoratori addetti all'esecuzione della concessione.
3. L'Ente può richiedere al concessionario la reintegrazione della garanzia ove questa sia venuta meno in tutto o in parte e questa dovrà avvenire entro 15 giorni dalla formale richiesta da parte dell'Ente in caso di inottemperanza, la reintegrazione si effettua a valere sui ratei di prezzo da corrispondere all'esecutore. Alla garanzia di cui al presente articolo si applicano le riduzioni previste dall'articolo 93, comma 7, del D.Lgs. n. 50/2016 per la garanzia provvisoria.
4. Nel caso di consegna d'urgenza del servizio di cui trattasi, avvenuta nelle more della stipula dell'atto di concessione, la garanzia definitiva dovrà avere effetto a partire dalla data del verbale di consegna.

5. Lo svincolo della garanzia avverrà nelle modalità di cui all'art. 103, comma 5, del D.Lgs. n. 50/2016.

ART. 19

ESECUZIONE D'UFFICIO

1. In caso di interruzione in tutto o in parte del servizio, qualunque sia la causa, anche di forza maggiore, l'Ente avrà la facoltà di provvedere direttamente alla gestione del servizio, avvalendosi eventualmente anche dell'organizzazione del Concessionario, o ordinare ad altra impresa, previa comunicazione al Concessionario mediante raccomandata A.R. o PEC, l'esecuzione totale o parziale del servizio, sino a quando siano cessate le cause che lo hanno determinato, ferme restando tutte le responsabilità a suo carico derivanti dall'interruzione del servizio stesso.
2. Tutte le spese e i rischi, derivanti dall'esecuzione di cui al comma precedente, rimarranno a completo carico del Concessionario.
3. Per i costi sostenuti e per la rifusione dei danni, l'Ente potrà rivalersi, mediante trattenuta, sugli eventuali crediti del Concessionario ovvero, in mancanza, sulla garanzia definitiva che dovrà, in tal caso, essere immediatamente reintegrata, anche senza specifica richiesta dell'Ente.

ART. 20

DECADENZA

1. Il Concessionario incorre nella decadenza della concessione in tutti i casi previsti dal D.M. 289/2000 e precisamente:
 - a. la cancellazione dall'Albo;
 - b. non aver iniziato il servizio alla data fissata;
 - c. inosservanza degli obblighi previsti dall'atto di affidamento e dal presente Capitolato;
 - d. non aver prestato o adeguato la cauzione definitiva stabilita per l'effettuazione del servizio;
 - e. aver commesso gravi abusi o irregolarità nella gestione.
2. In caso di decadenza, il Concessionario decaduto cessa, con effetto immediato dalla data di notifica del relativo provvedimento, dalla conduzione del servizio ed è privo di ogni potere in ordine alle procedure di riscossione. A tal fine, il Responsabile dell'Esecuzione diffida il Concessionario decaduto a non effettuare alcuna ulteriore attività inerente il servizio e procede all'immediata acquisizione della documentazione riguardante la gestione, redigendo apposito verbale in contraddittorio con il Concessionario.
3. La cancellazione e la sospensione dall'Albo e la decadenza dalle gestioni non attribuiscono al Concessionario alcun diritto di indennizzo. In caso di decadenza nel corso del servizio, l'Ente avrà il diritto di stabilire tutte le disposizioni occorrenti per la regolare continuazione del servizio.
4. In caso di decadenza, pur rimanendo ferma la scelta di continuare la gestione del servizio, l'Ente si riserva la facoltà di affidare la gestione del servizio al successivo miglior offerente, con possibilità

di richiedere un miglioramento delle condizioni, addebitandone l'eventuale maggiore spesa al Concessionario inadempiente.

5. In ogni caso di decadenza, l'Ente procederà all'escussione della garanzia definitiva, fermo restando il diritto al risarcimento di ogni ulteriore danno patito in aggiunta all'ammontare della cauzione ed a quello delle penalità previste all'art. 14.
6. L'addebito deve costituire oggetto di specifica contestazione scritta da parte dell'Ente, da effettuarsi con Raccomandata A.R./PEC entro il termine di 10 (dieci) giorni dal verificarsi del comportamento o dall'avvenuta conoscenza da parte dell'Ente; entro l'ulteriore termine di 20 (venti) giorni dal ricevimento della contestazione il Concessionario potrà formulare le proprie controdeduzioni.
7. Nel caso in cui il Concessionario non ponga fine ai comportamenti contestati e respinga gli addebiti ritenendoli infondati e l'Ente non ritenga di accogliere le controdeduzioni, lo stesso Concessionario avrà l'onere di procedere, entro il termine perentorio di ulteriori giorni 30 (trenta), in via giudiziale presso il foro competente in relazione all'Ente di riferimento. Decorso detto termine senza che sia stata assunta detta iniziativa o che le parti non siano comunque pervenute ad una composizione, interverrà la revoca della concessione. In tal caso il Concessionario cesserà con effetto immediato la conduzione del servizio e sarà privato di ogni potere in ordine alle procedure di accertamento, liquidazione e riscossione; all'uopo l'Ente diffiderà il Concessionario decaduto a non effettuare alcuna ulteriore attività inerente il servizio e procede all'acquisizione della documentazione riguardante la gestione.

ART. 21

REVOCA CONCESSIONE E CLAUSOLE DI RISOLUZIONE

1. E' facoltà dell'Ente revocare la concessione per motivi di pubblico interesse, ai sensi dell'art. 176, comma 4, del D. Lgs. 18 aprile 2016 n. 50, previo il pagamento delle prestazioni eseguite. In tal caso, il Concessionario rinuncia espressamente, ora per allora, a qualsiasi ulteriore pretesa, anche di natura risarcitoria, anche in deroga a quanto previsto dall'art. 1671 c.c..
2. Tale facoltà deve essere esercitata per iscritto, mediante invio al Concessionario, da parte del Responsabile dell'Esecuzione, di una formale comunicazione, a mezzo PEC o raccomandata A.R., da darsi con un preavviso non inferiore a 20 (venti) giorni, decorsi i quali l'Ente concedente prende in consegna i servizi e ne verifica la regolarità.
3. Il contratto, oltre che nell'ipotesi di cui all'art. 176 del D. Lgs. 50/2016, potrà essere risolto anticipatamente, con motivata determinazione dirigenziale, nel caso di continue irregolarità o abusi verificatisi nell'espletamento del servizio, previa contestazione, a mezzo PEC o raccomandata A.R., delle inadempienze al Concessionario ed assegnazione allo stesso di un termine di 10 giorni per le eventuali controdeduzioni. L'Ente si riserva di agire per la richiesta del risarcimento dei danni imputabili a colpe del Concessionario.

4. Tutte le clausole del presente Capitolato, nonché gli impegni assunti dal Concessionario nell'offerta tecnica, sono comunque essenziali e, pertanto, ogni eventuale inadempienza può produrre la risoluzione del contratto stesso, previa diffida scritta.
5. Qualora si verifichi una delle situazioni di seguito elencate, ancorché non esaustive, è facoltà dell'Ente – previa contestazione nei tempi e modi già indicati - risolvere il contratto per inadempimento, ai sensi dell'art. 1456 del c.c. con incameramento del deposito cauzionale ed il risarcimento di ogni ulteriore danno e spesa:
 - mancato reintegro della garanzia definitiva, a seguito di escussione per una qualunque delle ragioni previste dal presente capitolato e dalle norme di legge;
 - applicazione di penali, in un anno solare, in misura superiore al 20% del deposito cauzionale, come previsto dal precedente art. 14;
 - in caso di ripetute violazioni dei Livelli di Servizio, come previsti dall'art. 8, paragrafo 8.2.9;
 - danno all'immagine dell'Ente;
 - violazione degli obblighi in ordine alla tracciabilità dei flussi finanziari, di cui alla L. 136/2010 e delle previsioni di cui all'art. 24;
 - cessazione, in tutto o in parte, dell'attività, per motivi non dipendenti da cause di forza maggiore;
 - apertura di una procedura concorsuale e/o procedimento penale a carico del Concessionario;
 - stato di moratoria e di conseguenti atti di sequestro o di pignoramento a carico del Concessionario;
 - se il Concessionario, nell'esecuzione della riscossione coattiva, dimostri grave imperizia o negligenza tale da compromettere la regolarità del servizio o il perseguimento dei risultati prefissi;
 - se si verifica la persistente inadempienza agli obblighi assicurativi del personale dipendente;
 - mancata attivazione di anche uno dei servizi di Front-Office, Call-Center e Contact-Center, di cui ai precedenti articoli;
 - violazione del divieto di subconcessione e cessione del contratto, di cui all'art. 15;
 - per la scoperta preesistenza o il verificarsi durante la gestione di una causa di incompatibilità prevista dalla normativa vigente;
 - in caso di violazione degli obblighi derivanti dal “*Regolamento recante codice di comportamento dei dipendenti pubblici*”, ai sensi dell'art. 2, comma 3, del D.P.R. 16 aprile 2013 n. 62, nonché dal codice di comportamento dei dipendenti dell'Ente ove adottato, esteso, per quanto compatibile, nei confronti dei collaboratori a qualsiasi titolo del Concessionario.
6. L'Ente si riserva sempre la facoltà di segnalare all'ANAC eventuali inadempimenti che abbiano portato alla risoluzione del contratto, nonché di valutare gli stessi come grave negligenza o malafede nell'esecuzione delle prestazioni affidate al Concessionario e come grave illecito professionale, ai sensi dell'art. 80, comma 5, lettera c) del D. Lgs. n. 50/2016, tale da rendere dubbia l'integrità o affidabilità del Concessionario.
7. L'Ente si riserva di pervenire alla risoluzione parziale o integrale dell'affidamento per il venire meno dell'oggetto specifico, a seguito dell'entrata in vigore ed efficacia di una nuova disciplina legislativa o regolamentare, senza che lo stesso Concessionario possa vantare diritto ad alcun titolo e/o ragione a risarcimenti, indennizzi o altre e diverse forme di compensazione o ristoro. Pertanto, l'aggiudicatario concessionario non potrà eccepire in alcun modo e per alcuna ragione diritti,

interessi e pretese con riferimento all'aumento, ovvero, alla diminuzione dei volumi delle attività relative alle entrate oggetto del presente Capitolato, nonché per l'eventuale risoluzione dovuta alle fattispecie di cui sopra.

ART. 22

MODIFICHE DEL CONTRATTO IN CORSO

1. Le modifiche del contratto in corso sono consentite nei casi e nei modi previsti dall'art. 175 del D. Lgs. 18 aprile 2016 n. 50.
2. La concessione può essere modificata senza necessità di una nuova procedura di aggiudicazione, né di verificare se la modifica è da considerarsi sostanziale, se la modifica è al di sotto di entrambi i valori seguenti:
 - a. la soglia di rilevanza comunitaria fissata all'art. 35, comma 1, lettera a) del D. Lgs. 18 aprile 2006 n. 50;
 - b. il 10% del valore della concessione iniziale.
3. In ogni caso la modifica non può alterare la natura generale della concessione.
4. Ai sensi dell'articolo 1, comma 13, del decreto legge 6 luglio 2012, n. 95, convertito con modificazioni dalla Legge 7 agosto 2012, n. 135, qualora nel corso della durata del contratto sopravvenisse una Convenzione Consip (o Intercent-ER) avente parametri prezzo – qualità più convenienti per l'Ente rispetto a quelli del contratto di cui alla presente procedura, l'Ente si riserva la facoltà di rinegoziare il contratto medesimo o di recedere dallo stesso alle condizioni previste dal presente Capitolato.

ART.23

EQUILIBRIO ECONOMICO FINANZIARIO

1. Il Piano Economico Finanziario (PEF) riflette i principali presupposti e le condizioni fondamentali dell'equilibrio economico finanziario posti a base dell'affidamento della concessione in un dato momento. Ai fini della determinazione dell'equilibrio economico finanziario, il Concedente e il Concessionario faranno riferimento ai parametri economico finanziari risultanti dal PEF.
2. Riequilibrio. Si procederà ad una revisione del PEF qualora si riscontri un'alterazione dell'equilibrio economico finanziario e allorquando le variazioni degli indicatori di equilibrio siano determinate da eventi non imputabili al Concessionario che richiede l'attivazione della revisione. Rientrano tra tali eventi solo le seguenti fattispecie, compatibilmente con la normativa vigente in materia:
 - a) gli eventi di forza maggiore;

- b) l'entrata in vigore di norme legislative e regolamentari che incidano sui termini e sulle condizioni di realizzazione e di gestione economica;
- c) le varianti/modifiche richieste dal Concedente o concordate tra le parti che comportino un'alterazione dell'equilibrio economico finanziario;
- d) i periodi di sospensione dell'attività/servizio connessi ad eventi di forza maggiore o a ragioni di interesse pubblico preventivamente concordati con l'Amministrazione;

La revisione dovrà comunque consentire la permanenza dei rischi posti in capo al concessionario così come indicati nella matrice dei rischi .

Nel caso in cui le variazioni apportate o le nuove condizioni introdotte risultino più favorevoli delle precedenti per il Concessionario, la revisione del PEF dovrà essere effettuata a vantaggio del Concedente.

Al verificarsi di una delle suddette ipotesi, al fine di avviare la procedura di revisione del PEF, il Concessionario ne darà comunicazione al Concedente con esatta indicazione dei presupposti che hanno determinato l'alterazione dell'equilibrio economico-finanziario, supportata da idonea documentazione dimostrativa che deve consistere nella presentazione di:

- a) Piano economico finanziario in formato editabile, in disequilibrio;
- b) Piano economico finanziario in formato editabile, che riproduce la proposta di revisione;
- c) Relazione esplicativa al PEF revisionato che illustri anche i presupposti che hanno indotto alla richiesta di revisione;
- d) Relazione dimostrativa dell'evento non imputabile dedotto e dei maggiori oneri da esso derivanti;
- e) Proposta di atto aggiuntivo per il recepimento in convenzione di quanto previsto nel PEF revisionato.

Entro i 30 (trenta) giorni successivi alla comunicazione di cui sopra, corredata della documentazione ivi prevista, il Concedente ed il Concessionario procederanno in buona fede alla verifica delle condizioni finanziarie del progetto e all'esame delle disposizioni del presente contratto concordando la revisione della concessione al fine di ripristinare l'equilibrio economico finanziario, in modo che i parametri finanziari vengano ricondotti ai livelli rilevati alla data antecedente il verificarsi della lesione dell'equilibrio.

In caso di mancato accordo sul riequilibrio del piano economico finanziario, le Parti possono recedere dal contratto e all'operatore economico nelle modalità di cui all'articolo 165 comma 6 del D.Lgs. 50/2016.

ART. 24

OBBLIGHI ED ATTI SUCCESSIVI ALLA SCADENZA CONTRATTUALE

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

2. Comunque, al termine del periodo di 5 anni previsto per la consegna di liste di carico di cui all'art.2 comma 1, il Concessionario si impegna affinché il passaggio della gestione avvenga con la massima efficienza e senza arrecare pregiudizio allo svolgimento del servizio.
3. Inoltre, il Concessionario, entro e non oltre 30 gg. dal suddetto termine di cui al comma 2, è tenuto a trasferire all'Ente, in un formato compatibile e standard di mercato, le banche dati e gli archivi informatici dei debitori, detenuti in conseguenza dell'affidamento della concessione ed ogni atto o documento che non sia tenuto a trattenere a norma di legge, il tutto senza oneri per l'Ente.
4. Relativamente alle attività in corso e fino alla conclusione di ogni procedimento, il Concessionario si obbliga a fornire all'Ente un rendiconto con periodicità annuale, dettagliato di tutta l'attività svolta, evidenziando le attività concluse e quelle ancora da completare.
5. Il Concessionario deve conservare tutta la documentazione prodotta e ricevuta per almeno dieci anni decorrenti dall'anno successivo a quello in cui sono state inviate le comunicazioni. Tale documentazione deve essere resa disponibile a richiesta dell'Ente e dei debitori interessati.
6. Le modalità di conservazione, archiviazione, etc. devono essere espletate in ottemperanza alle previsioni del Codice dell'Amministrazione Digitale, di cui al D. Lgs. 7 marzo 2005, n. 82 e s.m.i..
7. Il Concessionario dovrà garantire all'Ente, fino alla chiusura di tutte le posizioni debitorie ad esso affidate, l'accesso al sistema informatico di cui all'art. 8, paragrafo 2.7, per la visualizzazione e l'estrazione di dati relativi alle attività svolte e alle riscossioni.

ART. 25

TRACCIABILITA' DEI FLUSSI FINANZIARI

1. Ai sensi dell'articolo 3, commi 1 e 8, della Legge n. 136 del 2010, gli operatori economici titolari del contratto di concessione, nonché i subappaltatori, devono comunicare all'Ente gli estremi identificativi dei conti correnti dedicati, anche se non in via esclusiva, accesi presso banche o presso Poste italiane S.p.A., entro 7 (sette) giorni dalla stipula del contratto oppure entro 7 (sette) giorni dalla loro accensione se successiva, comunicando altresì negli stessi termini le generalità e il codice fiscale delle persone delegate ad operare sui predetti conti. L'obbligo di comunicazione è esteso anche alle modificazioni delle indicazioni fornite in precedenza. In assenza delle predette comunicazioni l'Ente sospende i pagamenti e non decorrono i termini legali per l'applicazione degli interessi di legge.
2. Tutti i movimenti finanziari relativi all'intervento:
 - a) per i pagamenti a favore del Concessionario, dei subappaltatori, dei sub-contraenti, dei sub-fornitori o comunque di soggetti che eseguono lavori, forniscono beni o prestano servizi in relazione all'intervento, devono avvenire mediante bonifico bancario o postale, ovvero altro mezzo che sia ammesso dall'ordinamento giuridico in quanto idoneo ai fini della tracciabilità;
 - b) i pagamenti di cui alla precedente lettera a) devono avvenire in ogni caso utilizzando i conti correnti dedicati di cui al comma 1;
 - c) i pagamenti destinati ai dipendenti, consulenti e fornitori di beni e servizi rientranti tra le spese

generali nonché quelli destinati all'acquisto di immobilizzazioni tecniche devono essere eseguiti tramite i conti correnti dedicati di cui al comma 1, per il totale dovuto, anche se non riferibile in via esclusiva alla realizzazione dell'intervento.

3. I pagamenti in favore di enti previdenziali, assicurativi e istituzionali, nonché quelli in favore di gestori e fornitori di pubblici servizi, ovvero quelli riguardanti tributi, possono essere eseguiti anche con strumenti diversi da quelli ammessi al comma 2, lettera a), fermo restando l'obbligo di documentazione della spesa. Per le spese giornaliere, di importo inferiore o uguale a 1.500 euro possono essere utilizzati strumenti diversi da quelli ammessi al comma 2, lettera a), fermi restando il divieto di impiego del contante e l'obbligo di documentazione della spesa.
4. Ogni pagamento effettuato ai sensi del comma 2, lettera a), deve riportare, in relazione a ciascuna transazione, il codice CIG.
5. Fatte salve le sanzioni amministrative pecuniarie di cui all'articolo 6 della legge n. 136 del 2010:
 - la violazione delle prescrizioni di cui al comma 2, lettera a), costituisce causa di risoluzione del contratto ai sensi dell'articolo 3, comma 9-bis, della citata legge n. 136 del 2010;
 - la violazione delle prescrizioni di cui al comma 2, lettere b) e c), o ai commi 3 e 4, se reiterata per più di una volta, costituisce causa di risoluzione del contratto ai sensi dell'articolo 20.
6. I soggetti di cui al comma 1 che hanno notizia dell'inadempimento della propria controparte agli obblighi di tracciabilità finanziaria di cui ai commi da 1 a 3, procedono all'immediata risoluzione del rapporto contrattuale, informandone contestualmente la stazione appaltante e la prefettura – ufficio territoriale del Governo territorialmente competente.
7. Le clausole di cui al presente articolo devono essere obbligatoriamente riportate nei contratti sottoscritti con i subappaltatori e i subcontraenti della filiera delle imprese a qualsiasi titolo interessate all'intervento ai sensi del comma 2, lettera a); in assenza di tali clausole i predetti contratti sono nulli.

ART. 26

DOCUMENTO DI VALUTAZIONE RISCHI

1. Ai sensi dell'art. 26 del D.Lgs. n. 81/2008 e s.m.i. si specifica che il D.U.V.R.I. (documento unico dei rischi di interferenze) non è necessario in quanto non si ravvisano rischi di interferenza fra il personale del committente e quello del Concessionario e pertanto l'importo degli oneri di sicurezza è pari a zero.

ART. 27

STIPULA DEL CONTRATTO E SPESE CONTRATTUALI

1. La Ditta aggiudicataria stipulerà unico contratto con il Comune di Cesena, per i Comuni di: Cesena, Montiano e Verghereto e per l'Unione dei comuni Valle Savio .
2. Tutte le spese del contratto e quelle ad esso successive o conseguenti per l'esecuzione della

presente concessione, saranno ad esclusivo carico della Ditta aggiudicataria.

ART. 28

TUTELA DEI DATI E RISERVATEZZA

1. Con la sottoscrizione del contratto, le parti consentono il trattamento dei dati personali ai sensi e per gli effetti del Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016 e del D.Lgs. 30 giugno 2003, n. 196 (Codice in materia di protezione dei dati personali), modificato dal D.Lgs. 10 agosto 2018, n. 101, recante disposizioni per l'adeguamento della normativa nazionale alle disposizioni del Regolamento (UE) 2016/679, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati.
2. Il Concessionario si impegna ad osservare la massima riservatezza nei confronti delle notizie di qualsiasi natura comunque acquisite nello svolgimento delle prestazioni oggetto della presente concessione.
3. Le notizie relative all'attività dell'Ente, comunque venute a conoscenza del personale del Concessionario e/o dal medesimo incaricato in relazione all'esecuzione del contratto, e le informazioni che transitano attraverso le apparecchiature di rilevazione, elaborazione, trasferimento, archiviazione dati, non debbono in alcun modo e in qualsiasi forma essere comunicate e divulgate a terzi, né debbono essere utilizzate da parte del Concessionario o da parte di chiunque collabori alle sue attività per fini diversi da quelli contemplati nel presente Capitolato.
4. Il Concessionario è responsabile per l'esatta osservanza da parte dei propri dipendenti, nonché dei propri eventuali subappaltatori, degli obblighi di segretezza sopra descritti.
5. In caso di inosservanza degli obblighi di riservatezza, l'Ente potrà procedere alla risoluzione del contratto, fermo restando che il Concessionario sarà tenuto a risarcire tutti i danni che ne dovessero derivare all'Ente.
6. Con l'aggiudicazione del servizio il Concessionario assume il compito di Responsabile esterno di trattamento dei dati. L'atto di nomina del Responsabile esterno del trattamento dati è da considerarsi parte integrante del contratto.

ART 29

CLAUSOLA SOCIALE

1. La clausola sociale di cui all'art 50 del D.Lgs 50/2016 non si applica in quanto il servizio non era gestito in precedente da concessionario o appaltatore privato.

ART. 30

CONTROVERSIE

1. Qualora nel corso della concessione, sorgano divergenze, sull'interpretazione degli obblighi e sull'esecuzione degli stessi, la questione dovrà essere sottoposta all'Ente per promuovere la composizione bonaria. Qualora la controversia non venga composta in via bonaria, questa sarà rimessa all'Autorità Giudiziaria Ordinaria del foro territorialmente competente.
2. E' esclusa la competenza arbitrale.

ART. 31

CERTIFICATO DI REGOLARE ESECUZIONE/CERTIFICATO DI VERIFICA DI CONFORMITA' - LIQUIDAZIONE SALDO

1. Entro 90 giorni dalla scadenza del contratto di cui all'art 2 comma 4 il Responsabile dell'Esecuzione del contratto provvederà ad effettuare le verifiche di conformità del servizio svolto in relazione alle disposizioni contrattuali e ad emettere il Certificato di regolare esecuzione.
2. Successivamente all'emissione del certificato di regolare esecuzione si procederà alla liquidazione della rata di saldo comprensiva delle ritenute operate previa acquisizione del DURC.

ART. 32

DISPOSIZIONI DI RINVIO

1. In caso di entrata in vigore di nuove disposizioni normative in materia di riscossione delle entrate locali, le disposizioni del presente Capitolato sono automaticamente adeguate; in caso di palesi incompatibilità, si procede alla revisione contrattuale delle disposizioni contrastanti con la normativa.