



Città di
Castiglione
delle Stiviere

AREA ECONOMICO FINANZIARIA
Tributi e altre entrate

All. 1)

CAPITOLATO D'ONERI

**Concessione per la gestione del servizio di
riscossione coattiva delle entrate tributarie, delle
sanzioni del Codice della Strada e delle altre entrate
comunali dell'ente**

Periodo 1 ottobre 2022/30 settembre 2026 con possibilità di proroga fino al 30 settembre 2027

CIG: _____

Sommarrio

Parte I - Descrizione dei servizi e disciplina dei profili prestazionali generali della concessione	4
Art. 1 - Oggetto della concessione.....	4
Art. 2 - Durata e decorrenza della concessione	4
Art. 3 - Potestà accertativa e autonoma potestà riscossiva del Comune concedente	4
Art. 4 - Remunerazione del servizio	5
Art. 5 - Offerta	5
Art. 6 - Uffici referenti comunali	6
Art. 7 - Brevetti e diritti di autore.....	6
Parte II - Servizi di riscossione coattiva dei tributi e delle altre entrate comunali.....	6
Art. 8 - Configurazione dei servizi di riscossione coattiva.....	6
Art. 9 - Condizioni particolari ed esclusioni relative ai servizi di riscossione coattiva dei tributi comunali e di altre entrate comunali.....	7
Art. 10 - Modalità di realizzazione dei servizi e standard operativi	7
10.1. Ingiunzioni di pagamento.....	7
10.2. Procedure conseguenti l'emissione dell'accertamento di cui all'art.1, comma 792 e seguenti, della legge n.160/2019.....	8
10.3 Procedure esecutive e cautelari	8
10.4. Gestione del rapporto con i cittadini ed utenti.	9
10.5. Gestione degli sgravi e dei rimborsi.	10
10.6. Gestione delle procedure concorsuali.	10
10.7. Gestione dell'attività di contenzioso.	10
10.8. Gestione e rendicontazioni contabili degli atti emessi e degli incassi.....	11
10.9. Livelli di servizio e penali.....	12
Art. 11 - Modalità di esecuzione del servizio.....	13
Art. 12 - Responsabile Unico della concessione	13
Art. 13 - Spese ripetibili e rimborso quote inesibili	13
Art. 14 - Oneri a carico del concessionario	14
Art. 15 - Obblighi e oneri a carico del comune	15
Art. 16 - Gestione informatizzata del servizio di interscambio informativo	16
Art. 17 - Adempimenti alla scadenza del contratto	16
Parte III - Gestione delle attività di riscossione relative a procedimenti pregressi.....	17
Art. 18 - Attività relative alla gestione dei procedimenti di riscossione pregressi, assegnati dal comune a seguito della riassunzione in carico dal precedente concessionario dei servizi di riscossione coattiva	17
Art. 19 - Gestione di situazioni debitorie pregresse con elevate criticità	18
Art. 20 - Gestione della fase esecutiva nei procedimenti assunti in carico dal precedente concessionario	18
Parte IV - Attività finalizzate all'analisi dei crediti derivanti da entrate tributarie e di altra natura in rapporto al riaccertamento dei residui attivi.....	18
Art. 21 - Configurazione e modalità di resa dei servizi di analisi dei crediti derivanti da entrate tributarie e di altra natura finalizzati a favorire il riaccertamento dei residui attivi.	18
Art. 22 - Situazioni eccezionali comportanti interventi del Comune nei procedimenti di gestione dei tributi e delle entrate comunali - Cancellazione di residui attivi.....	18
Parte V - Disciplina dei flussi economici derivanti dai versamenti di entrate relativi alla concessione.....	19
Art. 23 - Modalità specifiche relative alla riscossione.....	19
Art. 24 - Rendicontazione contabile degli incassi	19
Art. 25 - Aggio e rimborso spese di competenza del concessionario	20

Art. 26 - Fatturazione e pagamenti.....	20
Parte VI - Profili particolari relativi alla disciplina della tutela della riservatezza ed al comportamento degli operatori del concessionario	20
Art. 27 - Tutela dei dati personali.....	20
Art. 28- Obblighi di riservatezza del concessionario nell'esecuzione dei servizi oggetto della concessione.....	21
Art. 29- Applicazione del Codice di comportamento dei dipendenti pubblici	21
Art. 30 - Tracciabilità dei movimenti finanziari	21
Parte VII - Disposizioni generali	22
Art. 31 - Disposizioni relative al personale	22
Art. 32 - Carta della Qualità dei Servizi	24
Art. 33 - Gestione della sicurezza	24
Art. 34 - Responsabilità e copertura assicurativa	24
Art. 35 - Continuità della prestazione.....	24
Art. 36 - Penalità	24
Art. 37 - Risoluzione anticipata.....	26
Art. 38 - Spese contrattuali e spese di pubblicazione	26
Art. 39 - Cauzione definitiva	27
Art. 40 - Riserve	27
Art. 41 - Divieto di sub-concessione e cessione del contratto	27
Art. 42 - Domicilio.....	27
Art. 43 - Foro competente	28
Art. 44 - Disposizioni di rinvio	28
Art. 45 - Disposizioni finali	28

Parte I - Descrizione dei servizi e disciplina dei profili prestazionali generali della concessione

Art. 1 - Oggetto della concessione

1. La concessione affidata ai sensi dell'articolo 52, comma 5, lettera b) del D. Lgs. n. 446/1997 e dell'articolo 7, comma 2, lettera gg-*quater*) del decreto legge 13 maggio 2011, n. 106 (convertito in Legge n. 106/2011) ha per oggetto la gestione in via esclusiva del servizio di riscossione coattiva delle entrate tributarie, delle sanzioni del Codice della strada e più in generale delle altre entrate comunali dell'ente, fatta eccezione per il Canone Unico Patrimoniale e Mercatale oggetto di separata concessione.
2. Sono comprese nella concessione tutte le prestazioni, le forniture, le provviste, le strutture e le strumentazioni necessarie per dare il servizio compiuto secondo le condizioni stabilite dal presente capitolato nonché secondo le caratteristiche tecniche, qualitative ed organizzative previste dal progetto di gestione redatto dal concessionario e presentato in sede di gara.
3. Il concessionario subentra al Comune ovvero al precedente concessionario in tutti i diritti e gli obblighi previsti dalla legge e dal presente capitolato. Per la gestione del servizio il concessionario è tenuto a conformarsi alla massima diligenza nell'adempimento dei propri obblighi.
4. Il concessionario dovrà farsi carico in caso dei ricorsi e/o atti di citazione in opposizione avanti al Giudice competente, qualunque sia il merito della questione, dei relativi oneri, diretti o indiretti che ne dovessero derivare a qualsiasi titolo.
5. Con l'assunzione del servizio il concessionario NON assume la qualifica di agente contabile a denaro in quanto le somme poste in riscossione dovranno essere effettuate con versamento diretto da parte dei contribuenti e degli altri debitori del Comune sul conto corrente intestato alla Tesoreria Comunale, o su specifici conti correnti postali intestati al Tesoriere.
6. Le motivazioni e gli obiettivi che l'Amministrazione intende raggiungere con il presente appalto sono indicate nella deliberazione consiliare n. 7 del 25/2/2022.

Art. 2 - Durata e decorrenza della concessione.

1. La concessione oggetto del presente capitolato d'oneri ha durata di anni quattro naturali successivi e continuativi, decorrenti dalla data di stipula del contratto prevista entro il 1/10/2022.
2. Qualora, per qualsiasi motivazione, non fosse possibile formalizzare l'aggiudicazione e la sottoscrizione del contratto entro il 1/10/2022, la decorrenza verrà stabilita ad una data successiva, compatibile con l'affidamento, fermo restando la durata del contratto di anni quattro.
3. La concessione può essere prorogata alla sua scadenza per un periodo di dodici mesi (12).
4. Al termine della concessione il concessionario si impegna affinché il passaggio della gestione avvenga con la massima efficienza e senza arrecare pregiudizio allo svolgimento del servizio. Qualora a tale data non fossero ancora completate le procedure di assegnazione del servizio, il concessionario, su espressa richiesta del Comune, sarà comunque tenuto ad erogare il servizio alle medesime condizioni contrattuali per un massimo di mesi sei.
5. La concessione si intenderà risolta di diritto e senza alcun risarcimento qualora, nel corso della gestione ovvero prima dell'avvio della stessa, vengano emanate norme legislative che prevedano l'abolizione dell'istituto della concessione stessa o, in ogni caso, precludano o non rendano convenienti l'affidamento delle attività a concessionari privati.

Art. 3 - Potestà accertativa e autonoma potestà riscossiva del Comune concedente

1. Il Comune concedente mantiene la piena potestà accertativa e di sviluppo delle attività afferenti alla riscossione ordinaria/spontanea, mentre si riserva la facoltà di procedere parallelamente al Concessionario all'attività di riscossione coattiva nelle seguenti ipotesi:
 - a) quando, pur avendo il Comune fornito al Concessionario, con formale comunicazione, direttive tese allo svolgimento di specifiche attività riscossive, lo stesso non abbia, entro i termini previsti, adempiuto con i successivi atti di propria competenza;
 - b) autonomamente ed indipendentemente dall'accertata inerzia del Concessionario.

2. Per le ipotesi di cui alla lettera a) del precedente comma, in favore del Concessionario sarà riconosciuto il solo aggio previsto per la riscossione coattiva diminuito di due terzi, mentre per le ipotesi di cui alla lettera b) sempre del precedente comma, in favore del Concessionario non sarà riconosciuto alcun aggio.
3. Se per addivenire alla riscossione si dovrà procedere, da parte del Concessionario, agli atti esecutivi, la remunerazione del Concessionario è ricompresa nell'aggio previsto per le attività oggetto della concessione regolata dal presente capitolato oltre al riconoscimento delle spese come di seguito previsto.
4. Anche nelle ipotesi disciplinate dal presente articolo l'aggio in favore del Concessionario sarà corrisposto solo ad avvenuto incasso delle somme in argomento.

Art. 4 – Remunerazione del servizio

1. A fronte delle prestazioni richieste l'Amministrazione Comunale riconoscerà un aggio nella misura percentuale pari a quanto offerto dal concessionario in sede di gara (non superiore al 15%). Tale aggio sarà calcolato sulle somme effettivamente incassate a seguito dell'attività svolta dall'aggiudicatario anche a titolo di sanzioni e interessi, al netto di eventuali rimborsi e delle spese di cui al successivo art.13.
2. La misura dell'aggio di cui al comma precedente si applica indistintamente a tutte le fattispecie di entrate oggetto della presente concessione e per tutta la durata del contratto.
3. Sarà dovuto dal concessionario un minimo garantito annuo pari all'importo indicato nell'offerta di gara (minimo di € 50.000,00, in lettere euro cinquantamila/00). Ne consegue che l'aggio sarà applicato solo una volta che l'azienda concessionaria avrà superato, alla maturazione di ciascun anno di vigenza del contratto distintamente considerato, un importo per riscossioni, al netto di aggio e spese incassate versate dai contribuenti, pari al minimo garantito annuo risultante all'atto dell'aggiudicazione, e comunque in misura automaticamente ridotta affinché sia assicurato al Comune il minimo garantito offerto. Il conguaglio, se dovuto dal concessionario, dovrà essere versato entro due mesi dal termine di ogni anno di vigenza del contratto.
4. Il minimo garantito annuo è ridotto annualmente nel caso il Comune consegna, per ogni anno di vigenza contrattuale, elenchi per importi complessivamente inferiori a quelli illustrati nel documento di gara "Calcolo della spesa per l'acquisizione dei servizi"- Allegato 2), in misura proporzionale al rapporto tra importi previsti e importi degli elenchi consegnati al concessionario per l'attivazione della riscossione coattiva.
5. I crediti tributari e non tributari del Comune da porre in carico al concessionario per la riscossione coattiva, e il valore del contratto sono dettagliatamente illustrati nel documento di gara "Calcolo della spesa per l'acquisizione dei servizi" - Allegato 2).
6. La Stazione appaltante non si assume alcuna responsabilità in merito alla precisa quantificazione di detti crediti e della percentuale di riscossione presunta, trattandosi di somme relative a contribuenti e utenti morosi.
7. Qualora intervengano nel corso dell'esecuzione della concessione oggetto del presente contratto innovazioni normative o regolamentari in ordine alla riscossione dei tributi e delle altre entrate comunali, le stesse si considerano presupposti determinanti la possibilità per il Comune di richiedere varianti alle prestazioni che devono essere rese dal concessionario in base al presente contratto, al capitolato speciale descrittivo e prestazionale, nonché in base agli elementi dell'offerta dallo stesso presentata. Ogni variazione di prestazioni, sia in aumento che in diminuzione, dei servizi oggetto del presente capitolato dovrà essere preventivamente autorizzata in forma scritta dal Dirigente dell'Area Finanziaria.

Art. 5 – Offerta

1. L'aggio offerto in sede di gara è unico per tutte le tipologie di crediti e calcolato sulle effettive somme versate nelle casse comunali, al netto delle spese da rimborsare come di seguito disciplinato, fermo restando il minimo garantito a favore del concedente.
2. L'offerta economica è comprensiva di tutti i costi diretti e indiretti del personale, delle spese generali, dei costi di programmazione, coordinamento e verifica periodica del servizio, della gestione del front office con i contribuenti, cittadini e utenti, dei materiali impiegati per il

funzionamento di tutti i servizi e dell'eventuale contenzioso che si dovesse instaurare, con le sole eccezioni previste negli articoli successivi, relativamente agli oneri a carico del Comune.

3. Sono a carico della ditta affidataria anche gli oneri derivanti da furti o altri eventi, che si dovessero manifestare per qualsiasi motivo e in qualsiasi circostanza collegata in qualche modo, direttamente o indirettamente, al servizio oggetto della concessione.

Art. 6 - Uffici referenti comunali

1. Il referente per il coordinamento di tutte le attività conseguenti alla presente concessione è il responsabile del Settore Tributi o persona dallo stesso individuata. Tuttavia i crediti oggetto dell'attività di riscossione appartengono alle varie aree e settori comunali e pertanto verranno specificati di volta in volta, gli uffici e le persone che faranno da riferimento e supporto per lo svolgimento dei servizi oggetto della presente concessione.

Art. 7 - Brevetti e diritti di autore

1. Il concessionario assume ogni responsabilità conseguente all'uso di dispositivi o all'adozione di soluzioni tecniche, informatiche o di altra natura che violino diritti di brevetto, di autore ed in genere di privativa altrui.
2. Nel caso venga promossa nei confronti del Comune un'azione giudiziaria da parte di terzi che vantino diritti sui prodotti o servizi forniti, il concessionario assume a proprio carico tutti gli oneri conseguenti incluse le spese eventualmente sostenute per la difesa in giudizio.

Parte II - Servizi di riscossione coattiva dei tributi e delle altre entrate comunali

Art. 8 - Configurazione dei servizi di riscossione coattiva

1. Il concessionario dovrà assicurare la riscossione coattiva delle entrate di cui al precedente articolo 1, comma 1, e l'espletamento di tutte le connesse procedure esecutive nei confronti dei contribuenti/utenti che non hanno adempiuto al pagamento volontario delle entrate, secondo la disciplina prevista dal regio decreto 14 aprile 1910, n. 639 nonché secondo le disposizioni del titolo II del D.P.R. 29 settembre 1973, n. 602, in quanto compatibili, dai commi da 784 a 815 dell'art.1 della legge di Bilancio per il 2020 (legge n.160/2019) e comunque nel rispetto delle disposizioni vigenti in materia. Tale obbligo sussiste anche per le entrate affidate al precedente concessionario/agente della riscossione e non riscosse, in tutto o in parte, alla data di assunzione del servizio.
2. Il servizio ha per oggetto le attività di seguito indicate, da svolgere anche secondo le modalità che verranno precisate e dettagliate nell'offerta tecnica presentata in sede di gara.
3. Le entrate interessate sono quelle riferite agli anni di durata dell'appalto e a quelli precedenti i cui termini di accertamento, liquidazione e riscossione coattiva non siano decaduti o prescritti secondo le norme che ne disciplinano il conseguimento;
4. In particolare il concessionario dovrà:
 - a) acquisire le liste di carico nel formato condiviso con l'Ente, elaborare i flussi per l'applicazione di sanzioni e/o interessi, se dovuti, recupero spese ed ogni altro onere accessorio, predisporre, stampare e notificare, nel rispetto della normativa vigente e sulla base di liste di carico fornite dall'amministrazione comunale, le ingiunzioni di pagamento;
 - b) con riferimento agli avvisi ed atti notificati dal 1/1/2020, informare il debitore, con raccomandata semplice o posta elettronica, di aver preso in carico le somme per la riscossione, garantendo la sospensione dell'esecuzione per 180 giorni nei casi previsti dall'articolo 1, legge n. 160/2019 comma 792, lettera b) e seguenti;
 - c) analisi e verifica circostanziata del credito da riscuotere e della sua esigibilità;
 - d) attivare, senza limiti territoriali e nel rispetto della normativa vigente, tutte le procedure esecutive e cautelari previste dalla normativa vigente per garantire una efficace e tempestiva riscossione delle entrate affidate;
 - e) attivare il sollecito telefonico: la sollecitazione telefonica, seguirà e/o precederà l'emanazione di ogni tipologia di atto del procedimento di riscossione coattiva. Dovrà essere attivata subito

dopo la notifica delle intimazioni di pagamento e dovrà essere ripetuta dopo la notificazione delle ingiunzioni fiscali e prima dell'avvio delle procedure esecutive;

- f) con riferimento agli avvisi ed atti notificati dal 1/1/2020 attivare il sollecito di pagamento di cui al comma 795, articolo 1 della legge n.160/2019;
 - g) gestire le rateizzazioni: il concessionario del servizio dovrà curare la predisposizione dei piani di rientro e delle rateizzazioni, anche sulla base di indirizzi concordati con gli uffici comunali interessati;
 - h) gestire la riscossione dei crediti sui conti correnti postali intestati alla tesoreria comunale;
 - i) inserire su sistema informatico, per ciascuna lista di carico degli atti emessi, le corrette indicazioni fornite dal Comune circa i riferimenti di bilancio (a titolo esemplificativo ma non esaustivo si indicano: risorsa di bilancio, annualità di bilancio, capitolo di PEG e numero di accertamento). Se la lista di carico contiene già tali informazioni, inserite in fase di riscossione ordinaria, il concessionario deve comunque verificare con il Comune la validità. Tale fase è necessaria ai fini delle successive rendicontazioni contabili per consentire al Comune di visualizzare in qualsiasi momento le informazioni necessarie per l'iscrizione/adeguamento degli accertamenti di entrata di bilancio secondo le modalità di legge;
 - j) inserire sul sistema informatico tutta la documentazione inviata al contribuente/utente, idonea alla facile consultazione da parte dell'ente in qualsiasi momento e comunque non oltre 5 giorni dal realizzarsi della singola fattispecie (esempio: copia dell'ingiunzione, copia della ricevuta di notifica, copia degli atti inerenti la procedura cautela ed esecutiva);
 - k) fornire una rendicontazione analitica, dettagliata per partita, annualità e tipologia di tributo/entrata, lista di carico delle posizioni in escussione, con l'indicazione per ciascuna di esse del corrispondente numero di accertamento contabile dell'Ente;
 - l) istruire i rimborsi a favore dei contribuenti/utenti in caso di somme rimosse e riconosciute non dovute e trasmettere la documentazione necessaria all'Ente.
 - m) predisporre tutti gli atti inerenti i crediti inesigibili ovvero i pignoramenti con esito negativo e per l'istruttoria delle eventuali rinunce per anti economicità ai suddetti crediti
 - n) mettere a disposizione del Comune una procedura informatica che consenta di visualizzare, on-line con accesso web protetto, lo stato della riscossione relativamente ad ogni singolo credito, con possibilità di interrogazione secondo diverse chiavi di ricerca, nonché la gestione degli sgravi o sospensioni delle attività coattive disposte dall'Ente;
 - o) gestire il contenzioso conseguente alle attività poste in essere ai punti precedenti.
5. Le ingiunzioni di pagamento di cui alla lettera a) del comma 4 devono riportare, secondo la normativa vigente in materia, tutte le informazioni utili per l'identificazione della fattispecie imponibile, dell'importo dovuto con distinta indicazione, per ciascun anno d'imposta, dell'entrata dovuta, delle sanzioni e degli interessi, gli uffici a cui rivolgersi per ottenere informazioni complete sull'atto nonché le modalità per proporre ricorso.
6. Le procedure di riscossione di cui alla lettera b) del comma 4, devono rispettare le disposizioni di cui alla legge n. 160/2019, commi 792 e seguenti;

Art. 9 - Condizioni particolari ed esclusioni relative ai servizi di riscossione coattiva dei tributi comunali e di altre entrate comunali

- 1. Il concessionario è tenuto a rapportarsi al Comune concedente per verificare l'applicazione di eventuali norme di legge determinanti la sospensione del pagamento dei tributi locali incidenti sulle procedure di riscossione coattiva degli stessi.
- 2. Il Comune concedente può stabilire, a fronte di particolari situazioni, la sospensione del pagamento di tariffe o canoni, potendo richiedere al concessionario anche la sospensione delle procedure di riscossione coattiva.

Art. 10 - Modalità di realizzazione dei servizi e standard operativi

10.1. Ingiunzioni di pagamento.

- 1. In attuazione a quanto previsto dal precedente art. 8, comma 4, ogni ingiunzione di pagamento, predisposta ai sensi del R.D. n. 639/1910 e secondo il layout proposto dal concessionario e

concordato con il Comune, dovrà contenere la natura del credito, l'intimazione a pagare la somma indicata, il dettaglio delle somme dovute in termini di imposta/provento non corrisposto, interessi, sanzioni ed eventuali spese, la data di scadenza per il pagamento, la motivazione con riferimento all'eventuale atto di accertamento o di messa in mora che ne sta alla base, l'indicazione dell'autorità presso la quale è possibile proporre impugnazione, la firma del Responsabile del tributo nominato dal concessionario nonché ogni altro elemento utile previsto dalle disposizioni normative e regolamentari vigenti. Il contenuto ed il layout delle ingiunzioni dovranno essere personalizzabili in termini di descrizioni testuali e loghi del concessionario stesso che evidenzino che esso è responsabile della gestione della riscossione coattiva. Per veicolare qualsiasi informazione possa essere ritenuta utile per il contribuente, all'ingiunzione dovranno essere allegati avvisi che consentano il pagamento esclusivo attraverso la piattaforma di cui all'articolo 5, comma 2, del decreto legislativo n. 82 del 2005 (PagoPA).

2. L'ingiunzione dovrà essere notificata entro sessanta giorni, o entro il termine più breve indicato nell'offerta tecnica, dalla consegna della Lista di Carico da parte del Comune (o nel termine inferiore indicato dal Comune per particolari posizioni "a rischio" per i termini prescrizionali), come "atti giudiziari" secondo le modalità di legge.

10.2. Procedure conseguenti l'emissione dell'accertamento di cui all'art.1, comma 792 e seguenti, della legge n.160/2019

1. In attuazione a quanto previsto dall'art.1, comma 792 e seguenti della legge n.160/2019, gli atti e avvisi emessi dall'Ente dopo il 1° gennaio 2020 sono affidati al Concessionario legittimato alla riscossione forzata, decorsi 30 giorni dal termine ultimo per effettuare il pagamento. Salvo interventi normativi in merito, le modalità di trasmissione del carico da accertamento esecutivo sono concordate col Concessionario.
2. L'esecuzione è sospesa per un periodo di 180 giorni dall'affidamento di cui al comma 1, salvo quanto previsto dall'art.1, comma 792, lettera c) e seguenti.
3. Il concessionario informa il debitore, con raccomandata semplice o posta elettronica, di aver preso in carico le somme per la riscossione.

10.3 Procedure esecutive e cautelari

1. Alla scadenza dell'ingiunzione e degli eventuali solleciti, il concessionario, per rendere efficaci gli interventi nei confronti dei soggetti morosi deve valutare, sulla base delle banche dati che il Comune concedente metterà a disposizione, sia il debito, inteso come importo ed anzianità, ovvero se sia certo liquido ed esigibile, che il debitore, inteso come persona fisica e/o giuridica.
2. La valutazione del debito deve essere effettuata sulla base delle "linee guida" fornite e concordate con il Comune. 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 contribuente 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 debbono essere attivate obbligatoriamente solo in presenza di beni o crediti aggredibili.
3. A seguito delle valutazioni sopraindicate, il concessionario deve, previo accordo con il Comune, predisporre, stampare, imbustare ed inviare nel rispetto delle modalità di legge, i provvedimenti cautelari ed esecutivi previsti dalla norma, ritenuti opportuni ed efficaci e necessari per completare il processo di riscossione coattiva.
4. Il concessionario deve porre in essere, entro e non oltre i termini di legge, tutti gli atti e le operazioni inerenti alle procedure cautelari ed esecutive fino alla riscossione del credito ovvero procedere al riconoscimento della sua totale e/o parziale inesigibilità, essendo state espletate infruttuosamente tutte le procedure, cautelari ed esecutive, regolate dalla norma ed in particolare dal Titolo II del D.P.R. n. 602/1973, per il recupero delle somme non corrisposte. Nei casi in cui non opera la sospensione di cui all'art. 1, comma 792, della legge 160/2019, il concessionario deve procedere alla conclusione del procedimento qualora il medesimo sia ancora in corso per cause ad

esso non imputabili, non oltre il termine di due anni, o entro il termine più breve indicato nell'offerta di gara, dalla consegna da parte del Comune della relativa Lista di Carico.

5. Gli atti relativi alla fase cautelare saranno firmati dal Responsabile del tributo nominato dal concessionario, mentre quelli relativi alla fase esecutiva saranno curati e firmati, per quanto di competenza, dall'Ufficiale della Riscossione, abilitato ai sensi di legge, operante presso il concessionario stesso con costi a suo carico e formalmente nominato dal Comune concedente.
6. Il concessionario, in particolare, per l'attivazione della fase cautelare, deve:
 - a) elaborare i flussi per l'applicazione degli interessi, recuperi delle spese delle procedure cautelari sulla base della normativa vigente;
 - b) produrre al Comune il prospetto di sintesi relativo alla fase cautelare e l'elenco di dettaglio;
 - c) produrre, stampare ed inviare eventuale comunicazione relativa all'attività cautelare che si vuole attivare (es. preavviso di fermo o preavviso di iscrizione ipoteca), qualora non si sia già provveduto in fase di invio dei solleciti relativi ad importi a debito inferiori ad Euro 2.000,00, nella quale vengono dettagliate le voci che compongono il debito e si intima il pagamento in assenza del quale sarà attivato ed iscritto il fermo amministrativo del bene. A tale preavviso, predisposto in conformità alle modalità concordate con il Comune, secondo il layout predisposto in accordo con il concessionario, dovrà essere allegato un avviso per il pagamento attraverso la piattaforma di cui all'articolo 5, comma 2, del decreto legislativo n. 82 del 2005 (PagoPA), con l'importo aggiornato del debito e degli eventuali interessi ed oneri accessori (interessi, recuperi spese etc);
 - d) acquisire in maniera informatizzata le date di spedizione ed ogni altra informazione rilevante ai fini della gestione della posizione (tributaria e non) che consentirà l'aggiornamento della banca dati del Comune e la consultazione puntuale di tali informazioni;
 - e) 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 consentirne la rendicontazione e di ridurre al minimo i pagamenti non riconciliati, il concessionario deve mettere in atto tutte le attività a ciò necessarie, informatiche e all'occorrenza manuali;
 - f) gestire gli eventuali sgravi/rimborsi intesi come abbattimento del carico per somme riconosciute non dovute ed aggiornare la relativa lista di carico;
 - g) concludere la procedura attivata con l'invio del preavviso di fermo, in caso di mancato pagamento della quota sollecitata, iscrivendo il fermo amministrativo del bene mobile registrato notificando la conseguente comunicazione al contribuente insolvente. A tale comunicazione, elaborata secondo il layout predisposto dal concessionario e concordato con il Comune, dovrà essere allegato un avviso per il pagamento attraverso la piattaforma di cui all'articolo 5, comma 2, del decreto legislativo n. 82 del 2005 (PagoPA) per il versamento al tesoriere comunale, con l'importo aggiornato del debito e degli eventuali interessi ed oneri accessori.
7. Trascorso il termine di scadenza indicato negli atti relativi alla fase cautelare, il concessionario deve attivare le procedure relative alla fase esecutiva, concordate con il Comune, e ritenute efficaci ai fini dell'eventuale introito del credito, per le quali, in particolare si riporta a titolo esemplificativo la seguente classificazione:
 - a) utilizzo degli strumenti di esecuzione previsti dal R.D. n. 639/1910;
 - b) utilizzo degli strumenti cautelari e di esecuzione previsti dal Titolo II del D.P.R. n. 603/1972, per quanto compatibili.

10.4. Gestione del rapporto con i cittadini ed utenti.

1. Il concessionario ha l'obbligo di organizzare, per tutta la durata della concessione, il servizio con il personale e i mezzi necessari a garantirne l'efficienza ed il buon andamento. A tal fine ha l'obbligo di allestire un apposito ufficio, presso un locale messo a disposizione dal Comune presso la sede municipale o in un altro locale individuato e messo a disposizione dal Comune sul territorio comunale.
2. All'esterno dell'Ufficio dovrà essere apposta una targa con la dicitura: "Comune di Castiglione delle Stiviere – Concessionario del Servizio di Riscossione (ditta....)" nonché l'indicazione dei giorni, degli orari di apertura al pubblico, recapito telefonico, indirizzo e-mail e PEC.
3. L'ufficio di cui sopra, da rendere operativo entro un mese dalla data di sottoscrizione del contratto, dovrà essere aperto al pubblico e utilizzato per la gestione dei rapporti con gli uffici comunali per

un tempo adeguato di ore settimanali indicato nell'offerta di gara, ma comunque non inferiore alle otto ore settimanali, di cui almeno tre per il front office con il pubblico nell'arco di una mattinata, almeno tre per il front office con il pubblico nell'arco dell'orario pomeridiano, e almeno due per la cura dei rapporti con gli uffici comunali. Gli orari di apertura devono essere concordati con il Comune e coincidere con quelli degli uffici comunali, ed in special modo con l'orario di apertura al pubblico dell'ufficio tributi comunale, in un'ottica di armonizzazione degli orari. Le eventuali variazioni dovranno essere preventivamente concordate con l'Amministrazione comunale.

4. Presso l'ufficio e sull'apposito sito internet, sia del Comune che del Concessionario, dovrà essere messa a disposizione la carta dei servizi, da predisporre ai sensi del successivo articolo 32 e tutta la modulistica e le informazioni necessarie o comunque utili ai contribuenti e agli utenti.
5. Il personale impiegato presso l'ufficio dovrà essere professionalmente preparato, in grado di rispondere ai quesiti e alle esigenze dei contribuenti e dell'utenza, oltre che a tutte le richieste di informazioni da parte degli uffici del Comune interessati alle entrate poste in riscossione coattiva.
6. L'ufficio dovrà essere allestito in modo funzionale al ricevimento dell'utenza ed essere dotato di tutti i servizi necessari per le attività.
7. Saranno a carico del Comune le seguenti spese relative alla gestione del locale: energia elettrica, riscaldamento, tariffa rifiuti. Saranno a carico del concessionario le seguenti spese: connessione internet e spese telefoniche, arredi, attrezzature informatiche, macchine d'ufficio e le altre eventuali spese non sopra indicate tra quelle in carico al Comune.

10.5. Gestione degli sgravi e dei rimborsi.

1. Il concessionario deve elaborare gli eventuali elenchi di sgravio e predisporre ed inviare, con oneri a proprio carico e secondo le modalità concordate col Comune concedente, ai soggetti interessati le relative comunicazioni, elaborate secondo il layout predisposto dal concessionario e concordato con il Comune; per gli sgravi acquisiti in Front Office, il concessionario dovrà rilasciare la sopraindicata comunicazione allo sportello.
2. Relativamente ai rimborsi dei soggetti che avranno effettuato erroneamente duplicazioni nei pagamenti, il concessionario deve consentire al Comune concedente di visualizzare ed esportare gli elenchi dei soggetti aventi diritto al rimborso con tutte le informazioni richieste e nel formato, richiesto dal Comune, per l'emissione del provvedimento amministrativo di pagamento del rimborso.
3. Il concessionario deve acquisire in maniera informatizzata il dato relativo al pagamento del rimborso che consentirà l'aggiornamento della banca dati del Comune.

10.6. Gestione delle procedure concorsuali.

1. In qualsiasi fase della riscossione, il concessionario deve monitorare le posizioni contributive "a rischio" per l'attivazione di procedure concorsuali o di liquidazione.
2. Per le posizioni per le quali siano state attivate procedure concorsuali o di liquidazione, il concessionario deve verificare la posizione tributaria del contribuente ed attivarsi per l'emissione di eventuali atti di recupero del credito (es. accertamenti per periodi precedenti il fallimento), poi predisporre tutti gli atti (es. domanda di insinuazione al passivo, osservazioni progetto stato passivo etc) necessari nel corso delle procedure, farli sottoscrivere da parte dei soggetti competenti e depositarli nella Cancelleria del Tribunale competente, secondo i termini e le modalità previste dalla normativa vigente.
3. Il concessionario deve tracciare tali informazioni nel sistema informatico e gestirne l'andamento e l'esito successivo.

10.7. Gestione dell'attività di contenzioso.

1. Il concessionario è tenuto a gestire il contenzioso per ogni atto e/o procedimento per il quale lo stesso sia attivato dal contribuente con specifico ricorso.

2. Ai fini di quanto previsto dal comma 1, il concessionario pone in essere ogni atto ed operazione necessari all'ottimale gestione del contenzioso, fornendo periodicamente informazioni al Comune sugli sviluppi.
3. Qualora il contenzioso sia gestito dal Comune in ordine a situazioni particolari od a procedimenti pregressi, il concessionario è tenuto a fornire al Comune interessato tutti gli elementi utili per la costituzione in giudizio e in sede di dibattimento presso la Commissione Tributaria consegnando copia degli atti, ogni documentazione utile e dettagliata relazione.

10.8. Gestione e rendicontazioni contabili degli atti emessi e degli incassi.

1. Relativamente all'attività di rendicontazione degli atti emessi e delle procedure eseguite, il concessionario deve consentire al Comune concedente di visualizzare in qualsiasi momento, per ciascuna tipologia di entrata o per ciascuna lista di carico o per ciascun accertamento di bilancio, i dati relativi a:
 - a) situazione generale e dettagliata degli atti emessi (ingiunzioni di pagamento, solleciti, atti relativi alle procedure cautelari ed esecutive);
 - b) situazione debitoria e procedurale di ogni singolo contribuente.
2. Il Concessionario è tenuto inoltre a presentare la rendicontazione contabile degli incassi così articolata:
 - a) rendicontazione periodica (con frequenza mensile) sintetica ed analitica delle riscossioni e dei rimborsi distinta per tipologia di entrata contenente l'anagrafica completa dei versamenti eseguiti da ciascun contribuente e della relativa tipologia/causale;
 - b) rendicontazione annuale da presentarsi entro 30 giorni dalla chiusura dell'anno contrattuale;
 - c) rendicontazione annuale da presentarsi entro 30 giorni dalla chiusura dell'esercizio finanziario qualora non coincida con l'anno contrattuale.
3. Le rendicontazioni sopradescritte devono essere analitiche circa lo stato degli atti notificati (con l'indicazione di tutti i dati relativi alla notificazione e delle cause della mancata notificazione) e delle conseguenti attività cautelari ed esecutive svolte, delle rateazioni concesse, degli atti scaricati ed annullati, dei rimborsi, dello stato delle eventuali procedure concorsuali intervenute, degli atti pagati e di quelli da dichiarare inesigibili (con l'indicazione delle cause di inesigibilità).
4. Il concessionario deve consentire al Comune concedente di visualizzare in qualsiasi momento, per ciascuna tipologia di entrata ed annualità di bilancio (corrispondente all'annualità di emissione delle ingiunzioni), l'importo aggiornato del totale delle ingiunzioni emesse e regolarmente notificate. Tale importo dovrà essere sempre aggiornato sulla base degli atti annullati totalmente o parzialmente e degli sgravi emessi.
5. Relativamente all'attività di rendicontazione dei versamenti effettuati dai soggetti obbligati al pagamento, il concessionario deve consentire al Comune concedente di procedere in qualsiasi momento alla regolarizzazione contabile delle somme incassate ed a tal fine il concessionario deve:
 - a) acquisire i flussi di versamento al Comune provenienti da Poste o da altro canale con periodicità almeno settimanale e comunque concordata con il Comune; a tal fine il Comune doterà il concessionario di credenziali di accesso in sola visualizzazione e stampa dei movimenti e degli estratti conto dei conti correnti postali intestati al tesoriere comunale; il Comune inoltre si impegna a comunicare al concessionario gli estremi di qualsiasi incasso pervenuto con modalità diverse;
 - b) provvedere alla riconciliazione dei pagamenti (compresi i bollettini bianchi e i bonifici e gli eventuali versamenti eseguiti sul conto di tesoreria) presenti in banca dati. Al fine di garantire la corretta e completa riconciliazione degli incassi, di consentirne la rendicontazione e di ridurre al minimo i pagamenti non riconciliati, il concessionario deve mettere in atto tutte le attività a ciò necessarie, informatiche e all'occorrenza manuali;
 - c) consentire al Comune concedente di visualizzare a sistema una rendicontazione dettagliata, per ciascun flusso di versamento, che permetta la regolarizzazione contabile degli incassi in bilancio; tale rendicontazione dovrà contenere almeno l'indicazione della tipologia di entrata (es. tassa/imposta/provento, eventuale quota tributo provinciale, quota maggiorazione servizi indivisibili, sanzioni, interessi, recupero spese, costi di elaborazione e notifica etc.), dell'annualità di riferimento, del capitolo di bilancio, del numero di accertamento contabile di bilancio, di

un'eventuale eccedenza nei pagamenti e di ogni altra informazione possa essere ritenuta utile dal Comune per la regolarizzazione degli incassi;

d) consentire al Comune concedente di visualizzare a sistema una rendicontazione dettagliata degli incassi relativi alle ingiunzioni di pagamento per ciascun tributo che permetta il versamento dell'eventuale contributo all'IFEL secondo la misura, i termini e le modalità stabilite dalla normativa vigente e calcolato sull'intero ammontare delle somme riscosse per qualsiasi canale di pagamento;

e) consentire al Comune concedente di visualizzare, in qualsiasi momento, una situazione aggiornata e puntuale dell'andamento delle riscossioni di propria competenza, distinta per annualità, e per tipologia e categoria di entrata.

10.9. Livelli di servizio e penali.

1. Il grado di efficienza, efficacia e qualità dei servizi erogati a favore del Comune concedente, viene determinato principalmente a fronte dei Livelli di Servizio di seguito indicati:
 - a) tempo di fornitura al Comune delle informazioni richieste riferite a singole pratiche trattate: non oltre due giorni lavorativi dalla richiesta;
 - b) tempo di fornitura all'Ufficio contenzioso del Comune della documentazione richiesta: non oltre sette giorni lavorativi dalla richiesta;
 - c) notifica, secondo le modalità di legge, delle ingiunzioni: entro sessanta giorni, o termine inferiore offerto in sede di gara, dalla consegna della Lista di carico da parte del Comune o nel termine inferiore indicato dal Comune nel caso ricorra l'urgenza onde evitare la prescrizione;
 - d) riconciliazione bollettini di conto corrente postale bianchi o scartati, bonifici: non oltre venti giorni lavorativi (tempi intercorrenti tra acquisizione flussi di versamento e aggiornamento delle posizioni contributive);
 - e) riconciliazione di eventuali versamenti eseguiti su conto di tesoreria, con canale diverso dal conto corrente postale: non oltre venti giorni lavorativi (tempi intercorrenti tra disponibilità dei dati e aggiornamento delle posizioni contributive);
 - f) gestione delle attività cautelari ed esecutive nel rispetto dei termini di prescrizione: rispetto dei termini di gestione delle comunicazioni evitando la scadenza per prescrizione nel 100% dei casi;
 - g) numero di reclami e/o segnalazioni pervenuti presso un indirizzo di posta dedicato e/o se, verbalmente espressi ad un operatore, opportunamente registrati, indicativi del grado di soddisfazione dell'utenza: non superiore allo 0,5% dei contatti di front-office.
2. Il concessionario deve garantire un sistema di misurazione di tali livelli di servizio da parte del Comune concedente. Il periodo di osservazione assunto a riferimento per l'esame dei risultati del monitoraggio sarà il trimestre. Pertanto, il concessionario si impegna a rendicontare trimestralmente al Comune concedente l'andamento dei valori sopra indicati.
3. Fatto salvo che l'applicazione delle penali non esclude il diritto del Comune concedente 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 ed alla qualità, che alla regolare e corretta esecuzione del servizio con riferimento ai livelli sopra indicati, agli obblighi tutti che dovranno essere conformi all'offerta tecnica presentata dalla impresa in sede di offerta, saranno applicate penali nella misura di seguito indicata:
 - a) per ciascuna giornata di ritardo rispetto ai tempi di fornitura della documentazione richiesta indicati ai precedenti Livelli di Servizio a) e b): 0,3 per mille dell'ammontare netto complessivo contrattuale;
 - b) notifica delle ingiunzioni oltre il termine previsto: 0,7 per mille del valore delle ingiunzioni notificate in ritardo per ogni giorno di ritardo;
 - c) pagamento non riconciliato o riconciliato non correttamente: 0,3 per mille dell'ammontare netto complessivo contrattuale per ciascun pagamento non riconciliato o riconciliato non correttamente pur essendo leggibili le informazioni riportate dal contribuente;
 - d) mancato rispetto dei termini sopraindicati di riconciliazione: 0,3 per mille dell'ammontare netto complessivo contrattuale per ogni giorno di ritardo;

- e) per ciascun reclamo e/o segnalazione superiore al numero previsto: 0,3 per mille dell'ammontare netto complessivo contrattuale.
4. Nel caso in cui i mancati/errati abbinamenti degli incassi alle posizioni dei contribuenti comportino l'invio di ulteriori atti impositivi ai contribuenti, il concessionario si farà carico, qualora gli errori siano allo stesso imputabili, anche di rimborsare gli oneri sostenuti.
 5. Il credito si considererà divenuto comunque inesigibile per causa imputabile al concessionario nei seguenti casi oltre a quelli previsti per legge tra le cause di perdita di diritto al discarico:
 - 5.1.) mancato rispetto imputabile al concessionario dei termini per la notificazione degli atti e per l'avvio delle procedure cautelari ed esecutive;
 - 5.2.) 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;
 - 5.3.) mancata riscossione del credito, nel rispetto dei termini di legge e/o 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.
 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 di scadenza di pagamento dell'ingiunzione di pagamento non riscossa. Qualora il concessionario non proceda al pagamento, il Comune si rivale anche sulla cauzione.

Art. 11 - Modalità di esecuzione del servizio

1. Il servizio riguardante la concessione è da considerarsi, ad ogni effetto, pubblico servizio e per nessuna ragione può essere sospeso o abbandonato. Dal giorno di assunzione del servizio il concessionario assumerà la completa responsabilità dello stesso e lo dovrà gestire nel rispetto:
 - a) delle disposizioni di legge e regolamentari vigenti e future;
 - b) delle prescrizioni contenute nel presente capitolato d'oneri e nel progetto esecutivo di gestione del servizio presentato in sede di gara.
2. Il concessionario si impegna a:
 - improntare la propria attività ai principi di efficacia, efficienza, economicità, semplificazione, buon andamento nonché di correttezza e di trasparenza nei confronti dei contribuenti;
 - mettere a disposizione degli utenti, a proprie spese, tutta la modulistica necessaria;
 - garantire il coordinamento e l'interscambio informativo con il comune secondo quanto indicato nel progetto esecutivo di gestione del servizio.
3. Al fine di chiarire ed approfondire al meglio gli aspetti tecnici, organizzativi e gestionali del servizio potranno essere sottoscritti uno o più protocolli d'intesa tra l'amministrazione comunale ed il concessionario.

Art. 12 - Responsabile Unico della concessione

1. Il concessionario designa un Responsabile Unico Contrattuale, cui sono attribuiti la funzione ed i poteri per l'esercizio di ogni attività organizzativa e gestionale delle entrate affidate in concessione, così come previsto dalla normativa di settore.
2. Il concessionario, inoltre, provvede a nominare il responsabile del trattamento dei dati personali ai sensi del D. Lgs. 196/2003 e il responsabile della sicurezza di cui al D. Lgs. 81/2008.
3. Le designazioni dei responsabili di cui ai commi 1, e 2, debbono essere comunicate tempestivamente all'Amministrazione Comunale ed entro otto giorni dalla loro eventuale sostituzione.

Art. 13 - Spese ripetibili e rimborso quote inesigibili

1. Tutte le pratiche per gli atti procedurali e quant'altro necessari giuridicamente per il recupero della debenza, verranno addebitate al contribuente moroso e rimborsate al concessionario come meglio specificato nei commi successivi.

2. Tali spese dovranno corrispondere al costo effettivamente sostenuto dal concessionario per le procedure di cui al periodo precedente e non potranno comunque superare quanto previsto dall'art.1, comma 803 della legge n. 160/2019;
3. Il Concessionario deve garantire l'economicità delle procedure ed adottare misure e modalità di gestione delle pratiche in modo da renderle il meno onerose possibile, anche utilizzando strumenti informatici (ad esempio la PEC) o altro, che pur garantendo il rispetto formale dei procedimenti, consenta un minor aggravio al debitore e al Comune.
4. La ditta concessionaria avrà diritto al rimborso delle spese sostenute per singola pratica, come di seguito indicato:
 - a. in caso di riscossione del credito:** le spese postali e le spese di notifica, per gli avvisi, comunicazioni ed atti diretti ai contribuenti finalizzati alla riscossione coattiva, sono a carico dei soggetti destinatari.

Tutte le spese per gli atti procedurali e quant'altro necessari giuridicamente per il recupero della debenza (ad esclusione degli oneri per la riscossione di cui all'art.1, comma 803, lettera a, della Legge n.160/2019) verranno addebitate al contribuente moroso ed integralmente rimborsate al Concessionario, una volta recuperate; tali spese dovranno corrispondere al costo effettivamente sostenuto dal Concessionario per le procedure ai sensi del precedente comma 2.
 - b. in caso di mancata riscossione del credito:** per lo svolgimento del servizio affidato, il Comune non riconoscerà al Concessionario alcun corrispettivo o rimborso spese. Solo nell'ipotesi in cui la inesigibilità sopravvenuta non sia dovuta ad un errore del concessionario, il Comune riconoscerà al Concessionario una percentuale pari al 50% esclusivamente degli oneri di natura risarcitoria e di rimborso spese che il Concessionario ha sostenuto per porre in essere le procedure esecutive, cautelative ed espropriative come individuate, nella specie, nelle modalità e nei limiti fissati dal D.M. 21/11/2000 all. A e B e, comunque, secondo le disposizioni pro tempore vigenti per le entrate erariali.

Il pagamento di quanto sopra verrà riconosciuto al Concessionario solo ed esclusivamente a seguito di procedura esecutiva infruttuosa, dichiarata ed accertata tale mediante la procedura del discarico per inesigibilità.

Le spese postali e le spese di notifica, per gli avvisi, comunicazioni ed atti diretti ai contribuenti finalizzati alla riscossione coattiva, sono a carico del Concessionario e non potranno essere addebitate al Comune neanche in caso di discarico per inesigibilità.
 - c. in caso di parziale riscossione del credito:** per lo svolgimento del servizio affidato, il Comune riconoscerà al Concessionario quanto previsto dalla lettera a) del presente articolo in proporzione all'importo effettivamente riscosso.

In caso di parziale riscossione delle somme dovute, il Concessionario dovrà fornire debita dichiarazione attestante l'inesigibilità del credito rimanente.
5. In ogni caso, non è consentito addebitare somme diverse da quelle previste ai commi precedenti. Qualora se ne ravvisasse la necessità o l'opportunità, potrà essere autorizzato l'addebito di spese diverse da quelle descritte, dietro richiesta scritta e motivata da parte del Concessionario e previo accordo scritto con il Comune, che ne stabilirà l'ammontare massimo e i casi di applicabilità.
6. Le eventuali somme dovute al Concessionario ai sensi dei precedenti punti a) e c), opportunamente rendicontate e documentate, verranno rimborsate trimestralmente su presentazione di apposita fattura.
7. Qualora i contribuenti versino, per mero errore materiale, al Concessionario gli importi a qualsiasi titolo dovuti, anche a titolo di spese di cui al presente articolo, è obbligo del Concessionario reversale immediatamente e completamente quanto riscosso all'Ente: gli eventuali rimborsi riconosciuti seguiranno l'iter individuato nei commi precedenti.

Art. 14 – Oneri a carico del concessionario

1. Fatti salvi gli obblighi già indicati negli articoli precedenti, si intendono compresi nell'importo offerto per l'appalto gli oneri relativi a:
 - a) ricorso a professionisti di comprovata esperienza per attività di consulenza e assistenza in relazione allo svolgimento delle attività oggetto dell'appalto, nonché impiego di tecnici qualificati per l'esecuzione dei rilievi e delle misurazioni occorrenti, nel rispetto dei contratti nazionali e locali di categoria nel caso di lavoro subordinato;

- b) ricorso a professionisti ed esperti tributari in merito all'attività di ausilio e supporto per la gestione del contenzioso che, eventualmente, dovesse instaurarsi, in ogni grado di giudizio, con i contribuenti;
 - c) ricorso a professionisti ed esperti tributari per gli adempimenti relativi all'espletamento della procedura dell'ingiunzione di pagamento prevista dal R.D. n. 639/1910;
 - d) spese occorrenti per la prevenzione degli infortuni sul lavoro, per l'igiene del lavoro, per le assicurazioni contro gli infortuni sul lavoro, per le assicurazioni sociali obbligatorie, derivanti da norme o da contratti collettivi;
 - e) spese per l'acquisto di strumentazioni ed apparecchiature ritenute utili per la fornitura di migliori servizi e/o prodotti;
 - f) assicurazioni di ogni specie, anche per i danni a cose o a persone, ancorchè estranee alle prestazioni;
 - g) spese relative alla formalizzazione dell'incarico, nonché tasse, imposte, bolli, diritti e contributi di ogni genere gravanti sulla prestazione;
 - h) utilizzo di propri messi notificatori;
 - i) spese relative al personale stabile o a tempo determinato e la sua eventuale sostituzione in caso di assenza;
 - j) fornitura al Comune di informazioni, dati contabili, statistiche o altro necessari per qualsiasi fine o motivazione.
2. Il concessionario dovrà eseguire il lavoro in sinergia e sotto le direttive che saranno impartite dal Comune e potrà essere sottoposto, in ogni momento, a verifiche da parte del Comune medesimo o di suoi incaricati.
 3. Resta comunque salva ogni possibilità di accertamento e controllo da parte del Comune, per quanto attiene al rispetto delle norme di cui al presente articolo, ferma restando la piena ed esclusiva responsabilità del concessionario della loro osservanza come pure della regolare e perfetta esecuzione.

Art. 15 - Obblighi e oneri a carico del comune

1. Il Comune si impegna a:
 - a) Mettere a disposizione della ditta aggiudicataria le banche dati occorrenti per la gestione dei servizi in concessione e qualsiasi elemento, notizia e dato in suo possesso o di sua disponibilità, necessario o anche solo utile per l'espletamento del servizio, come ad esempio: dati del catasto edilizio e dei terreni, anagrafe dei cittadini, dichiarazioni, variazioni, ruoli esattoriali, regolamenti comunali, ecc. ed ogni altra dichiarazione, atto o documento in possesso dell'Ente e relativo alle entrate oggetto di concessione;
 - b) Favorire l'esecuzione del servizio in ogni forma concordata con la ditta concessionaria, non esclusa l'informazione ai cittadini del contratto in corso per agevolarne lo svolgimento;
 - c) Nominare un proprio responsabile, quale punto di riferimento per la ditta aggiudicataria dei servizi in concessione, che vigili sull'attività della stessa ditta ai fini dell'applicazione delle prescrizioni contenute nel presente capitolato e con la possibilità di provvedere alla formalizzazione, unitamente all'aggiudicatario, di eventuali protocolli d'intesa che riguardino modalità di svolgimento del servizio che resta comunque per le parti essenziali disciplinato dal presente capitolato;
 - d) versare l'aggio dovuto e il rimborso delle spese sostenute, calcolate come da precedenti articoli, entro sessanta giorni dalla fatturazione bimestrale, e previa presentazione di fattura elettronica e della rendicontazione;
 - e) consentire in accordo con il concessionario, modalità di riscossione da contribuenti e debitori del Comune con canali diversi rispetto all'utilizzo della piattaforma di cui all'articolo 5, comma 2, del decreto legislativo n. 82 del 2005 (PagoPA), purchè tali modalità di pagamento siano consentite dalle norme vigenti e comportino un versamento/accredito diretto della tesoreria comunale, non essendo in ogni caso consentiti versamenti diretti al concessionario;
 - f) consegnare con apposito verbale ed entro 60 giorni dall'assunzione del servizio, gli elenchi delle entrate iscritte in ruoli/liste di carico per la riscossione coattiva, scadute ed ancora da scadere, non rimosse. Ai fini della riscossione la consegna di tali elenchi è equiparata alla consegna del ruolo/lista di carico;

g) consegnare, con apposito verbale ed entro 60 giorni dall'assunzione del servizio, le banche dati occorrenti per lo svolgimento dell'attività oggetto della concessione;

Art. 16 - Gestione informatizzata del servizio di interscambio informativo

1. Il concessionario è tenuto a gestire il servizio di riscossione con sistemi informativi idonei a costituire una banca dati completa, dettagliata e flessibile, attraverso l'utilizzo di software in grado di:
 - a) garantire la massima affidabilità e completezza del sistema ed una rapida rendicontazione sia per quanto attiene la gestione contabile del servizio che per quanto riguarda le posizioni dei singoli contribuenti;
 - b) soddisfare le necessità di estrapolazione di dati statistici e di aggiornamento alle modifiche legislative.
2. La medesima procedura software dovrà essere messa gratuitamente a disposizione dell'amministrazione comunale attraverso uno specifico portale web attivo 24 ore su 24 ai fini dell'interscambio delle informazioni secondo modalità indicate nell'offerta tecnica.
3. A tal fine il concessionario è tenuto ad installare e/o rendere disponibile la procedura presso gli uffici del Comune nonché a garantire al personale comunale addetto idonea formazione per l'utilizzo del software.
4. Restano a carico del Comune gli adeguamenti delle strumentazioni hardware e delle infrastrutture tecnologiche necessarie a rendere funzionante il software.
5. Il concessionario si impegna a mettere a disposizione degli uffici del Comune i dati acquisiti e che potranno essere considerati utili al Comune per la gestione del contribuente o dell'utente, quali ad esempio i dati riguardanti i recapiti telefonici, gli indirizzi di posta elettronica, gli IBAN di conti correnti intestati al contribuente/utente, i dati relativi a automezzi, crediti e proprietà.

Art. 17 - Adempimenti alla scadenza del contratto

1. Il concessionario non potrà emettere atti o effettuare riscossioni dopo la scadenza del contratto.
2. Al termine del rapporto contrattuale, le banche dati dovranno essere trasferite in proprietà e nella piena disponibilità dell'Amministrazione comunale, senza possibilità per la ditta aggiudicataria, di reclamare indennizzi o altre pretese risarcitorie o ristoratorie. Le stesse dovranno essere perfettamente aggiornate e in linea con le azioni e i documenti trasmessi ai contribuenti e al Comune.
3. Qualora, invece, non avessero tali caratteristiche, saranno ripristinate o bonificate dal Comune o dal soggetto eventualmente subentrante con oneri e spese a completo carico della ditta "uscente".
4. In prossimità della scadenza del contratto in tempo utile per la predisposizione della nuova gara, e comunque entro i quattro mesi precedenti la scadenza, la ditta aggiudicataria dovrà fornire al Comune tutti i dati statistici, dati contabili, informazioni, istruzioni o altro, inerenti la gestione, utili e/o necessari per la valutazione complessiva del servizio e per predisporre una completa documentazione di gara e mettere a disposizione dei potenziali concorrenti quanto necessario per le opportune valutazioni.
5. Se alla scadenza del contratto, fosse un altro il soggetto aggiudicatario del servizio de quo, perché vincitore della nuova gara di affidamento, la ditta "uscente" dovrà garantire un corretto trasferimento di tutte le informazioni, documenti o banche dati inerenti la gestione del servizio, al nuovo concessionario, nonché fornirgli tutte le informazioni o elementi necessari alla prosecuzione del servizio.
6. Nel caso di mancata collaborazione nella fase di predisposizione della nuova gara o del subentro del nuovo concessionario al termine del contratto, l'Amministrazione comunale potrà applicare la penale prevista all'art. 36. La cauzione contrattuale potrà essere svincolata solo a seguito della consegna della banca dati e della documentazione prevista dal presente articolo.
7. Sono fatte salve le rateizzazioni concesse che si protrarranno oltre la durata del contratto, che verranno portate a termine dal concessionario aggiudicatario del precedente appalto, a fronte delle quali verrà versato il relativo aggio.

8. Quanto previsto al comma precedente non verrà applicato in caso di decadenza o di risoluzione anticipata del contratto, quale ne sia la causa.
9. Oltre a quanto previsto nei commi precedenti, il concessionario, alla scadenza del contratto, dovrà consegnare, in ogni caso, al Comune la seguente documentazione:
 - a) Originali delle ingiunzioni emesse e non definite;
 - b) Elenco dei ricorsi pendenti e relativa documentazione;
 - c) Gli atti insoluti o in corso di formalizzazione, per l'adozione dei necessari e conseguenti provvedimenti;
 - d) Piani di rateizzazione in corso;
 - e) Ogni altro documento o informazione necessario o comunque utile relativo al servizio svolto o ancora da svolgere o da completare.
10. Tutti i documenti e le informazioni di cui al precedente comma, con aggiornamenti alla data di scadenza della concessione, dovranno essere prodotti, su richiesta del Comune, sia su supporto cartaceo che su supporto informatico in formato excel, pdf o equivalente, o in qualsiasi formato record leggibile richiesto dal Comune.
11. In deroga al comma 1, l'amministrazione si riserva di valutare la competenza di eventuali riscossioni pervenute successivamente alla data di scadenza del contratto ed inerenti provvedimenti notificati dal concessionario uscente durante il periodo contrattuale, purché opportunamente rendicontate.

Parte III - Gestione delle attività di riscossione relative a procedimenti pregressi

Art. 18 - Attività relative alla gestione dei procedimenti di riscossione pregressi, assegnati dal comune a seguito della riassunzione in carico dal precedente concessionario dei servizi di riscossione coattiva

1. Entro trenta giorni dalla riacquisizione in proprio carico da parte del Comune concedente dei ruoli/liste di carico afferenti la riscossione di proprie entrate tributarie e non tributarie precedentemente gestite dal concessionario-agente della riscossione uscente, il concessionario assume in carico e gestisce tali procedimenti riscossivi delle entrate del Comune concedente precedente.
2. Il Comune concedente, fornisce tempestivamente al concessionario tutta la documentazione relativa ai procedimenti riassunti e definisce con lo stesso un programma di attività, da svilupparsi nei successivi novanta giorni, finalizzate all'analisi dei procedimenti di riscossione coattiva rientrati dal concessionario uscente al fine di individuare le principali criticità ed evitare la decadenza di avvisi di accertamento o la prescrizione dei tributi o delle altre entrate, secondo la normativa per ciascuna entrata vigente.
3. Il concessionario procede all'analisi dei procedimenti riscossivi riassunti dal concessionario uscente, per verificarne le criticità e per sottoporre i relativi crediti all'analisi per il riaccertamento dei residui attivi regolata dai successivi articoli 21-22.
4. Il concessionario applica ai procedimenti riassunti dal concessionario precedente le procedure per la riscossione coattiva delle entrate tributarie e non tributarie disciplinata dal precedente art. 8, per le fasi applicabili a ciascun procedimento, in relazione ai suoi precedenti sviluppi.
5. Alle somme effettivamente riscosse in base alla gestione dei procedimenti di riscossione riassunti dal precedente concessionario, il Comune concedente applica, come regola di remunerazione, l'aggio offerto in sede di gara dal concessionario di cui al precedente articolo 4.
6. Il concessionario è tenuto a predisporre semestralmente ed inviare al Comune concedente un rendiconto illustrativo:
 - a) dei procedimenti riscossivi assunti in carico dal precedente concessionario gestiti nel periodo di riferimento (sei mesi) o nello stesso periodo di riferimento prescritti o assoggettati a procedura di sgravio o cancellazione;
 - b) delle somme effettivamente riscosse in base ai procedimenti riscossivi assunti in carico dal precedente concessionario.

Art. 19 - Gestione di situazioni debitorie pregresse con elevate criticità

1. Il concessionario individua, rispetto ai procedimenti riscossivi assunti in carico dal precedente concessionario, le situazioni debitorie riferite a singoli contribuenti maggiormente critiche per:
 - a) rischio di prescrizione del tributo o dell'entrata secondo la normativa vigente;
 - b) dimensionamento del debito complessivo in capo al contribuente;
 - c) indicatori di rischio rispetto alla situazione o al comportamento del contribuente (es. mutamento di situazione giuridica, ecc.).
2. Il concessionario concorda col Comune concedente, rispetto alle situazioni critiche rilevate in base al comma 1, le azioni da sviluppare rispetto ai contribuenti interessati, al fine di massimizzare la riscossione delle entrate.

Art. 20 - Gestione della fase esecutiva nei procedimenti assunti in carico dal precedente concessionario

1. Per i procedimenti di riscossione coattiva assunti in carico dal precedente concessionario in fase esecutiva, il concessionario:
 - a) individua le criticità per ogni procedimento, in relazione agli atti adottati ed a quelli non sviluppati;
 - b) interviene nei procedimenti con rischio di prescrizione del tributo o dell'entrata secondo le normative vigenti, al fine di ottimizzare la gestione della fase esecutiva.

Parte IV - Attività finalizzate all'analisi dei crediti derivanti da entrate tributarie e di altra natura in rapporto al riaccertamento dei residui attivi

Art. 21 - Configurazione e modalità di resa dei servizi di analisi dei crediti derivanti da entrate tributarie e di altra natura finalizzati a favorire il riaccertamento dei residui attivi

1. Il concessionario effettua attività di supporto al Comune concedente in ordine all'analisi dei crediti derivanti da entrate tributarie e di entrate di altra natura (comunque non tributarie) oggetto della presente concessione, finalizzate a favorire le operazioni di riaccertamento dei residui attivi da parte del Comune stesso.
2. I servizi di supporto consistono nella resa di prestazioni, da parte del concessionario, finalizzate a consentire al Comune concedente:
 - a) la verifica dell'effettiva esistenza del credito e della sua natura, nonché dell'esigibilità o meno dello stesso a fronte del mancato pagamento o versamento da parte del soggetto tenuto;
 - b) l'analisi della qualità del credito connesso ad entrate tributarie e ad entrate di altra natura, in considerazione:
 - b.1.) dei tempi di gestione potenziale del procedimento riscossivo;
 - b.2.) della sussistenza o meno di atti, nell'ambito del procedimento riscossivo, adottati al fine di prevenire decadenza o prescrizione del tributo;
 - c) l'elaborazione di liste di contribuenti/utenti "a rischio" (c.d. "liste selettive"), in ragione della rischiosità del credito, per caratteristiche qualitative e quantitative;
3. Tali attività dovranno tenere conto di tutte le operazioni già svolte o in corso di svolgimento alla data di affidamento del servizio ed acquisire, comunque, tutte le informazioni e i dati necessari alla effettuazione di una efficiente, efficace, e corretta attività di analisi, nel rispetto delle modalità e termini previsti dalle disposizioni normative e regolamentari vigenti.

Art. 22 - Situazioni eccezionali comportanti interventi del Comune nei procedimenti di gestione dei tributi e delle entrate comunali – Cancellazione di residui attivi

1. Qualora il Comune proceda, in base a disposizioni di legge o di regolamento, anche in via straordinaria, ad adempiere all'obbligo di riaccertamento dei residui attivi e tale procedura determini, a seguito di opportuna verifica, la cancellazione dei crediti di dubbia esigibilità o assolutamente inesigibili relativi alle proprie entrate tributarie e non tributarie, il concessionario:

- a) collabora con il Comune nell'individuazione e nella verifica dei crediti di dubbia esigibilità o assolutamente inesigibili che possono essere assoggettati a cancellazione;
 - b) esegue, in raccordo con il Comune e sulla base delle direttive dello stesso, le conseguenti operazioni relative al credito in cancellazione nell'ambito dei procedimenti di accertamento o riscossione delle entrate tributarie e nell'ambito dei procedimenti di riscossione delle entrate non tributarie, per quanto di propria competenza in base alla concessione.
2. In relazione a quanto previsto dal precedente comma 1, il concessionario è in ogni caso tenuto a svolgere tutte le operazioni finalizzate a garantire la corretta e piena riscossione del credito, rilevando, ai fini di quanto previsto dal comma precedente:
 - a) le eventuali situazioni relative al creditore che determinino mutamenti della sua condizione economica tali da consentire l'esigibilità del credito o da configurarlo come inesigibile;
 - b) l'eventuale assoggettamento del creditore a procedure concorsuali ai sensi del r.d. n. 267/1942, con relativa inclusione dei crediti nelle procedure stesse.
 3. Qualora disposizioni di legge o di altro atto a valenza normativa consentano al Comune concedente, a fronte di situazioni eccezionali derivanti da eventi imprevedibili, di sospendere o limitare il pagamento di propri tributi, il concessionario interviene in raccordo con il Comune e sulla base delle direttive dello stesso nell'ambito dei procedimenti di accertamento o riscossione delle entrate tributarie, per quanto di propria competenza in base alla concessione.
 4. Qualora il Comune concedente, a fronte di disposizioni di legge o in base ad autonome scelte operative fondate su norme regolamentari o su atti a valenza generale, determinino la sospensione, la limitazione o la non esazione di proprie entrate non tributarie, in particolar modo tariffarie, il concessionario interviene in raccordo col medesimo Comune concedente e sulla base delle direttive dello stesso nell'ambito dei procedimenti di riscossione delle stesse entrate non tributarie, per quanto di propria competenza in base alla concessione.

Parte V - Disciplina dei flussi economici derivanti dai versamenti di entrate relativi alla concessione

Art. 23 - Modalità specifiche relative alla riscossione

1. Per somme rimosse devono intendersi quelle incassate sui conti correnti postali aperti intestati alla tesoreria comunale e a tutte le riscossioni del Comune avvenute per effetto delle attività svolte dal concessionario per la riscossione coattiva.
2. Il concessionario non può incassare direttamente gli importi a carico dei contribuenti e degli altri debitori, ivi compresi gli importi dei rimborsi delle spese sostenute poste a carico degli stessi, e qualsiasi altro importo comunque posto a carico degli stessi contribuenti o debitori.
3. Nel caso il debitore della somma posta in riscossione coattiva, versi erroneamente l'importo dovuto al concessionario, quest'ultimo dovrà procedere immediatamente, entro 10 giorni dalla data in cui ne ha notizia, a riversare la somma alla tesoreria comunale. Entro lo stesso termine il concessionario dovrà informare il contribuente/debitore dell'avvenuto riversamento delle somme al Comune invitandolo, nel futuro a procedere a versamenti diretti alla tesoreria comunale.

Art. 24 - Rendicontazione contabile degli incassi

1. Il concessionario è tenuto a presentare al Comune la rendicontazione contabile degli incassi così articolata:
 - a) rendicontazione periodica mensile sintetica finalizzata alla corretta imputazione contabile delle somme incassate, secondo la tempistica indicata nell'offerta tecnica, contenente l'indicazione di:
 - rendicontazione periodica sintetica delle somme incassate dal Comune e/o rimborsate distinte per tipologia/categoria di tributo/entrata, con la distinzione degli importi per tributo/entrata patrimoniale, sanzioni, interessi e recupero spese;
 - l'anno di imposta o di competenza contabile dell'entrata;
 - il compenso/aggio spettante al concessionario, e distintamente l'IVA;
 - la quota spettante alla Provincia, se trattasi di tariffa rifiuti;
 - il riepilogo finale degli importi sopra indicati.

- b) rendicontazione periodica analitica delle riscossioni e dei rimborsi, che oltre alle indicazioni di cui alla lett. a) deve contenere:
- i dati anagrafici del contribuente/debitore;
 - il numero di lista di carico ovvero il numero di avviso di accertamento;
 - il riferimento all'accertamento contabile;
 - l'importo, le modalità e la data di versamento;
- c) rendicontazione annuale per anno contrattuale e per anno solare da presentarsi entro 30 giorni dalla chiusura dell'anno contrattuale o, se diverso, dell'esercizio finanziario (30 gennaio), con riportati tutti i dati di cui alle precedenti lett. a) e b).
2. I dati di cui al precedente punto 1 si considerano inviati al Comune nel caso, negli stessi termini sopra indicati, gli uffici comunali siano messi in condizione di scaricare i dati e i relativi report con procedura informatica messa a disposizione dal concessionario con il rilascio di adeguate credenziali di accesso.

Art. 25 - Aggio e rimborso spese di competenza del concessionario

1. Per lo svolgimento del servizio affidato, il Comune riconoscerà al concessionario un aggio oltre IVA come precisato all'art. 4.
2. Le spese di notifica, postali, ecc. sono riconosciute secondo le modalità e nella misura previste dal precedente articolo 13.
3. Si esclude ogni altro corrispettivo o rimborso spese non previste dal presente Capitolato.

Art. 26 - Fatturazione e pagamenti

1. La ditta deve emettere fattura elettronica, previa verifica con il Comune del raggiungimento del minimo garantito di cui al precedente art.4, comma 3, contenente i riferimenti alle rendicontazioni inviate al Comune.
2. I pagamenti, ove non emergano eccezioni sulla conduzione del servizio o sulla regolarità retributiva, contributiva ed assicurativa della ditta affidataria dei servizi, sono disposti entro sessanta giorni dal ricevimento della fattura, mediante mandato esigibile presso il Tesoriere comunale o secondo le modalità che verranno indicate dalla ditta aggiudicataria. In caso di contestazioni o addebiti di qualsiasi tipo, il termine di cui sopra si intende decorrente dalla data di risoluzione della contestazione, concordata con l'Amministrazione comunale.
3. Per eventuali ritardi o sospensione dei pagamenti, dovuti alla mancata o tardiva esibizione della documentazione richiesta, la ditta concessionaria non potrà opporre eccezioni all'Amministrazione né avrà titolo a risarcimento di danni, interessi di mora, o altra pretesa.
4. In ogni caso, l'eventuale ritardo di pagamento di fatture non potrà essere invocato come motivo valido per la risoluzione del contratto da parte della ditta concessionaria, la quale è tenuta a continuare i servizi fino alla scadenza dello stesso.
5. Non si applicano le disposizioni di cui all'art.1, comma 790, 3° e 4° periodo, della legge n.160/2019.

Parte VI - Profili particolari relativi alla disciplina della tutela della riservatezza ed al comportamento degli operatori del concessionario

Art. 27 - Tutela dei dati personali.

1. Le parti si impegnano, per quanto di competenza, alla puntuale applicazione di quanto previsto dalla normativa vigente in tema di protezione dei dati personali (Regolamento UE 2016/679, D.lgs 196/2003 e ss. mm. ii).
2. L'aggiudicatario dichiara di conoscere e si obbliga a rispettare tutti gli obblighi previsti dalla vigente normativa a carico del responsabile del trattamento, impegnandosi a vigilare sull'operato dei soggetti da esso autorizzati al trattamento e di eventuali propri sub-responsabili del trattamento.
3. E' fatto divieto all'aggiudicatario e al personale da esso impiegato di utilizzare le informazioni assunte nell'espletamento della attività per fini diversi da quelli inerenti l'attività stessa. Il

trattamento dei dati personali dovrà avvenire nel rispetto delle norme vigenti ed in particolare del Regolamento UE 2016/679 e del D.lgs. 196/2003.

4. La designazione di Responsabile del trattamento dei dati avrà durata fino al termine dell'attività svolta dall'Aggiudicatario, tenuto conto anche di eventuali proroghe contrattuali.
5. Per i servizi oggetto di concessione stante la traslazione in capo all'aggiudicatario di potestà proprie dell'Ente Locale, in forza del contratto sottoscritto lo stesso acquisirà la titolarità del trattamento dei dati personali congiuntamente al Comune per l'intero periodo di durata dell'incarico; sarà pertanto tenuto ad osservare le medesime disposizioni concernenti la protezione dei dati personali originariamente in capo alla stazione appaltante. La titolarità del trattamento sarà limitata ai soli fini dell'espletamento dell'incarico ricevuto; al termine dello stesso, la titolarità tornerà in capo alla stazione appaltante e l'aggiudicatario sarà tenuto a consegnare tutti i documenti e i dati trattati in formato intellegibile.

Art. 28- Obblighi di riservatezza del concessionario nell'esecuzione dei servizi oggetto della concessione

1. Il concessionario, è tenuto a mantenere riservati i dati e le informazioni di cui venga in possesso e comunque a conoscenza, a non divulgarli e comunicarli in alcun modo e in qualsiasi forma e di non utilizzarli a qualsiasi titolo, per scopi diversi da quelli strettamente necessari all'esecuzione del servizio di cui al presente capitolato.
2. Il Comune, per il tramite del proprio Responsabile Protezione Dati, si riserva altresì il diritto di effettuare opportuni controlli o verifiche periodiche riguardo l'adeguatezza e l'efficacia delle misure di sicurezza adottate e il pieno rispetto delle norme di legge.
3. È fatto obbligo al personale della ditta aggiudicataria di mantenere il segreto su tutti i fatti e le circostanze delle quali venga a conoscenza durante l'esecuzione del contratto. L'inosservanza di questa norma, in caso di acclarata responsabilità del personale, comporterà, previa contestazione del fatto e controdeduzioni da parte della ditta, l'obbligo per la stessa di allontanare immediatamente l'operatore che è venuto meno al divieto e di perseguirlo giudizialmente in tutte le sedi competenti, preavvertendo il Comune. La ditta aggiudicataria manleva nel più ampio dei modi il Comune di Castiglione delle Stiviere da qualsiasi responsabilità e danno derivante dall'attività svolta.

Art. 29- Applicazione del Codice di comportamento dei dipendenti pubblici

1. Gli obblighi di comportamento previsti dal "Codice di comportamento dei dipendenti del Comune di Castiglione delle Stiviere" approvato con Deliberazione della Giunta Comunale n. 39 del 05/03/2014 e modificato con Deliberazione della Giunta Comunale n. 4 del 25/01/2021, pubblicato sul sito internet del Comune di Castiglione delle Stiviere nella sezione "Amministrazione Trasparente – Disposizioni generali – Atti generali – Codici disciplinari", ai sensi e per gli effetti del D.P.R. 16 aprile 2013, n.62 vengono estesi, per quanto compatibili, ai collaboratori a qualsiasi titolo dell'Aggiudicatario.
2. La ripetuta e continua violazione degli obblighi previsti nel suindicato "Codice di comportamento" rilevata in termini tali da compromettere la corretta resa dei servizi e l'immagine del Comune concedente, costituisce causa di risoluzione della convenzione relativa alla concessione. Il Comune di Castiglione delle Stiviere, con delibera della Giunta comunale n. 193 del 20.12.2018 ha approvato il patto di integrità in materia di appalti e contratti pubblici.

Art. 30 - Tracciabilità dei movimenti finanziari

1. Il concessionario è tenuto ad assolvere tutti gli obblighi previsti dall'art. 3 della legge n. 136/2010 al fine di assicurare la tracciabilità dei movimenti finanziari relativi alla concessione.
In relazione a quanto previsto dal precedente comma, il concessionario è tenuto, in particolare:
 - a) a comunicare alla stazione appaltante i dati relativi al conto corrente dedicato sul quale saranno effettuati i versamenti dei corrispettivi della concessione;
 - b) ad effettuare ogni transazione relativa alla concessione avvalendosi di banche o Poste italiane spa, esclusivamente con strumenti di pagamento consentiti dall'art. 3 della legge 136/2010;

- c) a utilizzare il CIG nell'ambito dei rapporti con subcontraenti fornitori e prestatori di servizi impiegati nello sviluppo delle prestazioni della concessione.
2. La stazione appaltante verifica, in occasione di ogni pagamento al concessionario e con eventuali interventi di controllo ulteriori, l'assolvimento da parte dello stesso, degli obblighi relativi alla tracciabilità dei flussi finanziari.
 3. Il concessionario deve inserire nei contratti con i subfornitori specifica clausola con la quale gli stessi si impegnano ad assolvere a tutti gli obblighi previsti dall'art. 3 della legge 136/2010 al fine di assicurare la tracciabilità dei movimenti finanziari relativi al subappalto e al subcontratto.

Parte VII - Disposizioni generali

Art. 31 - Disposizioni relative al personale

1. La ditta affidataria ha l'obbligo di organizzare il servizio con tutto il personale e mezzi che si rendessero necessari in modo da garantire, con prontezza e senza inconvenienti, il regolare e corretto funzionamento del servizio e si impegna a realizzare le prestazioni oggetto dell'appalto, facendo ricorso a operatori specializzati, in possesso delle conoscenze e delle abilità necessarie per la resa ottimale delle stesse, secondo le indicazioni del presente capitolato.
2. Per tutta la durata del contratto la ditta concessionaria assicurerà la presenza di personale stabile e qualificato.
3. La ditta si obbliga ad attuare, nei confronti dei lavoratori dipendenti, le condizioni previste dai contratti collettivi di lavoro di categoria e degli eventuali accordi integrativi vigenti nel luogo di effettuazione del servizio; inoltre provvede, a propria cura e spese, agli accantonamenti contemplati dagli stessi accordi collettivi, alle assicurazioni di legge e all'osservanza di tutte le forme previdenziali stabilite a favore dei prestatori d'opera, tenendone del tutto indenne e sollevata l'Amministrazione comunale. Il Comune rimane estraneo ai rapporti giuridici ed economici che intercorrono tra il concessionario e i suoi dipendenti, per cui nessun diritto potrà essere fatto valere verso lo stesso.
4. Il personale agirà sotto la diretta responsabilità del concessionario del servizio e potrà essere sostituito, per comprovati motivi, su richiesta dell'Amministrazione comunale.
5. Il personale assegnato ai vari servizi dovrà osservare scrupolosamente, nell'espletamento delle proprie prestazioni, quanto previsto nel presente capitolato e in particolare:
 - a) mantenere con tutti ed in particolare con gli utenti un comportamento ed un linguaggio corretto e rispettoso;
 - b) attenersi agli indirizzi operativi propri del servizio, rispettando le regole interne della struttura a cui è stato assegnato;
 - c) vestire in modo decoroso ed adeguato ai servizi oggetto dell'appalto;
 - d) esibire costantemente il pass di riconoscimento fornito dalla ditta concessionaria;
 - e) osservare le norme di sicurezza previste dal Comune in riferimento alla gestione del locale messo a disposizione del Comune.
6. Sarà inoltre tenuto a comunicare al proprio responsabile di servizio, che provvederà a sua volta a comunicare al Comune, tutti i fatti riscontrati che possano pregiudicare la sicurezza di beni o persone o l'immagine esterna dell'Amministrazione Comunale (proteste, lamentele, rilievi del pubblico, incidenti occorsi, situazioni di disagio, ecc.), unitamente alle soluzioni interne adottate.
7. Il personale deve altresì essere in grado di mantenere un contegno decoroso ed irreprensibile, di provata serietà e riservatezza, correttezza e cortesia, disponibile alla collaborazione nei riguardi degli altri operatori che lavorano nel servizio, dei funzionari e dei dipendenti comunali e degli utenti.
8. L'affidatario si impegna altresì a fornire al Comune i dati anagrafici del personale e una dichiarazione di immunità da condanne penali e/o carichi pendenti ostativi allo svolgimento del servizio affidato, prima che lo stesso personale venga immesso nel servizio. L'elenco trasmesso dovrà essere costantemente aggiornato.
9. L'affidatario deve provvedere a proprie spese a dotare il personale di pass di riconoscimento appuntato in maniera visibile, contenente: nome, cognome, fotografia e ditta di appartenenza. Il personale impiegato deve essere di assoluta fiducia e comprovata riservatezza, attenendosi

scrupolosamente al segreto d'ufficio. La ditta si impegna a garantire la riservatezza delle informazioni riguardanti gli utenti.

10. La ditta assegnataria si impegna ad applicare a tutti gli operatori impiegati nella gestione del servizio tutte le norme e gli obblighi assicurativi previsti dai C.C.N.L. del settore nonché i relativi accordi integrativi del territorio afferente la presente gara. Si impegna altresì ad adempiere ad ogni altro obbligo contributivo in materia previdenziale, assistenziale, assicurativa. I predetti obblighi vincolano l'impresa anche se la stessa non aderisce alle organizzazioni stipulanti. I suddetti obblighi vincolano l'affidataria indipendentemente dalla sua natura o dimensione e da ogni altra sua qualificazione giuridica.
11. La regolarità retributiva, contributiva e assicurativa deve essere mantenuta nel corso dell'appalto in quanto requisito di ordine generale indicativo della capacità a contrattare dell'appaltatore. In relazione al rilevato inadempimento di uno o più obblighi in materia di retribuzioni, previdenza e assicurazioni obbligatorie dei lavoratori impegnati nell'appalto, la stazione appaltante può procedere a risoluzione del contratto secondo quanto stabilito dell'art. 108 del D. Lgs. 50/2016, fatte salve le segnalazioni dovute alle autorità competenti e l'eventuale pagamento agli Istituti creditori, secondo quanto stabilito dalla normativa vigente.
12. L'Amministrazione Comunale effettuerà a propria discrezione accertamenti circa il rispetto del CCNL e richiederà alla ditta la necessaria documentazione. In particolare la stazione appaltante potrà richiedere alla ditta aggiudicataria in qualsiasi momento, l'esibizione mediante consegna della fotocopia del libro unico, fogli paga, o altro, al fine di verificare il corretto versamento dei contributi previdenziali ed assistenziali. In caso di inottemperanza agli obblighi precisati, accertata dal Comune oppure ad esso segnalata dall'ispettorato del Lavoro, si procederà alla sospensione dei pagamenti, fino a quando l'ispettorato del Lavoro non avrà accertato che gli obblighi predetti non sono stati regolarmente adempiuti. Per tali sospensioni l'appaltatore non potrà chiedere il pagamento di interessi di ritardato pagamento.
13. Nel caso in cui non sia stato rispettato l'obbligo di applicazione del C.C.N.L. di settore, l'Amministrazione ha inoltre la facoltà di escludere la ditta, se l'inadempimento sia stato verificato in sede di gara o di revocare l'appalto se sia stato verificato successivamente nel corso dell'espletamento del servizio.
14. La ditta appaltatrice, in osservanza alle norme vigenti in materia di lavoro, esonera espressamente l'Amministrazione comunale da ogni obbligo e responsabilità per retribuzione, contributi assicurativi e previdenziali, assicurazione infortuni e ogni altro adempimento previsto dalla normativa vigente.
15. La ditta aggiudicataria deve garantire il rispetto delle vigenti normative in ambito sicurezza ai sensi del D. Lgs. n. 81 del 9 aprile 2008 e successive modifiche e integrazioni e deve predisporre, prima dell'inizio del servizio, il piano delle misure per la sicurezza fisica dei lavoratori. Tale piano sarà messo a disposizione delle Autorità competenti preposte alle verifiche ispettive.
16. La ditta aggiudicataria deve inoltre garantire che:
 - a) siano individuate le figure previste dal D. Lgs. 81/2008;
 - b) tutto il personale operante sia adeguatamente formato ed informato e gli operatori necessari abbiano frequentato un corso di primo soccorso e di addetti antincendio per ogni sede;
 - c) il personale sia sottoposto ai controlli sanitari preventivi periodici ove previsti;
 - d) il personale sia dotato di eventuali attrezzature/vestiario necessario per lo svolgimento dei servizi.
17. Prima dell'inizio del servizio, e successivamente ad ogni variazione, la ditta aggiudicataria dovrà trasmettere all'Amministrazione Comunale l'elenco nominativo degli operatori impiegati e il numero di ore assegnate ad ognuno di essi e la documentazione relativa ai titoli di studio.
18. L'Amministrazione comunale ha la facoltà di chiedere, con specifica motivazione, l'allontanamento di quei lavoratori che arrechino disservizio.
19. Alla conclusione del contratto o della relativa risoluzione, la ditta affidataria, dovrà fornire l'elenco completo del personale impiegato nei servizi completo dell'inquadramento contrattuale, delle ore prestate, del titolo di studio, del ruolo ricoperto nonché di un riferimento telefonico per ogni dipendente.

Art. 32 - Carta della Qualità dei Servizi

1. Il concessionario adotta, in relazione alle attività oggetto della concessione disciplinata dal presente capitolato, apposita Carta della Qualità dei Servizi.
2. Prima dell'adozione della Carta di cui al comma 1, il concessionario:
 - a) realizza il percorso partecipativo e di confronto stabilito dall'art. 2, comma 461 della legge n. 244/2007, per quanto compatibile rispetto ai servizi di riscossione;
 - b) sottopone lo schema della Carta al Comune concedente, per eventuali osservazioni, che risulteranno vincolanti nella definizione dei contenuti.
3. La Carta della Qualità dei Servizi comprende un'accurata disciplina della gestione dei reclami da parte dei contribuenti/debitori.

Art. 33 - Gestione della sicurezza

1. L'appaltatore dovrà svolgere il servizio nel rispetto di tutti gli adempimenti previsti dal D. Lgs. 81/2008 riguardante la sicurezza e la salute sui posti di lavoro. Il presente appalto è soggetto alla redazione del DUVRI in quanto per l'esecuzione del servizio si ravvisa possibile interferenza fra l'attività che dovrà essere compiuta dalla ditta affidataria e le attività dei dipendenti comunali o di altre ditte incaricate dal Comune come da allegato.

Art. 34 - Responsabilità e copertura assicurativa

1. Il Concessionario è responsabile di qualsiasi danno causato a terzi nella gestione del servizio e solleva il Comune da ogni responsabilità diretta ed indiretta, sia civile che penale, sia per danni alle persone o alle cose, che dipenda dal servizio assunto.
2. A tale scopo, prima dell'inizio del servizio, la società dovrà stipulare adeguata polizza assicurativa contro i rischi di Responsabilità Civile verso Terzi (RCT) con un massimale unico non inferiore ad € 2.000.000,00 (due milioni) per singolo sinistro che copra l'intero periodo contrattuale e produrne copia.
3. Copia di tale polizza dovrà essere depositata prima della stipula del contratto.
4. Il Concessionario, inoltre, dovrà per gli anni successivi produrre copia della quietanza di pagamento del premio.
5. Per ogni rapporto derivante o connesso con il presente affidamento l'Impresa manleverà l'Amministrazione comunale di Castiglione delle Stiviere da ogni responsabilità nei confronti di terzi.

Art. 35 - Continuità della prestazione

1. La ditta assegnataria si impegna ad assicurare la continuità della prestazione dei medesimi operatori.
2. Essa si impegna altresì a garantire l'effettuazione dei servizi oggetto del presente appalto negli orari stabiliti e per tutti i giorni che saranno richiesti, come previsto dal presente capitolato e dall'offerta di gara.
3. Data la particolarità dei servizi la Ditta si impegna a mantenere idonea flessibilità nello svolgimento dei servizi assegnati, non essendo necessariamente prevedibile o richiedibile un numero pari o uniforme di ore giornaliere, settimanali e per ciascuna fase di lavoro, fermo restando l'obbligo di assicurare gli orari di front office e di rapporto con gli uffici comunali previsti dal presente capitolato e dall'offerta di gara.

Art. 36 - Penalità

1. L'affidatario, nell'esecuzione dei servizi richiesti dal presente capitolato, avrà l'obbligo di seguire le disposizioni di legge e i contenuti del presente Capitolato oltre a quanto previsto nell'offerta di gara. Qualora i referenti dell'Amministrazione comunale rilevino mancanze di qualsivoglia natura nell'esecuzione di quanto previsto, queste verranno direttamente contestate al Responsabile unico. Le inadempienze più lievi saranno oggetto di richiamo ufficiale o diffida.

2. Il Comune, previa contestazione all'affidatario, provvederà all'applicazione delle sanzioni nei casi in cui non vi sia significativa corrispondenza del servizio a quanto richiesto dal presente capitolato, oltre a quanto già previsto all'art.10.9, secondo la seguente articolazione esemplificativa:
 - a) ritardo ingiustificato nel predisporre interventi di manutenzione o di ripristino del software di gestione messo a disposizione del Comune: sanzione da Euro 1.000,00 ad Euro 10.000,00;
 - b) impossibilità da parte del Comune di contattare il Coordinatore del servizio: Euro 500,00;
 - c) comportamento inadeguato del personale: sanzione da Euro 100,00 ad Euro 500,00;
 - d) comportamenti non rispettosi della privacy degli utenti: sanzione da 500,00 a 1.000,00 Euro;
 - e) mancata presentazione nei termini stabiliti dei rendiconti, delle statistiche o dei dati richiesti dall'Amministrazione comunale: sanzione da Euro 2.000,00 ad Euro 5.000,00;
 - f) mancata osservanza in generale delle norme previste nel capitolato e nell'offerta tecnica: da 3.000,00 a 7.000,00 Euro;
 - g) mancata presenza in servizio del personale o non rispetto dell'orario, secondo quanto indicato nell'offerta tecnica e concordato con il Comune: da 500,00 a 1.000,00 Euro;
 - h) mancata consegna, al termine del contratto, delle banche dati complete e aggiornate: da € 10.000,00 a € 20.000,00 in base al grado di incompletezza dei dati forniti;
 - i) mancata collaborazione nella fase di subentro dell'eventuale nuovo concessionario al termine del contratto: Euro 2.000,00;
 - l) mancato rispetto di quanto previsto in sede di gara nell'offerta tecnica: da Euro 3.000,00 a Euro 10.000,00 o superiore in base al valore della miglione non eseguita.
3. Nel caso delle sotto elencate gravi inadempienze si procederà alla risoluzione unilaterale per grave inadempimento:
 - a) totale o parziale non attuazione di quanto proposto in sede di gara (offerta tecnica);
 - b) grave inerzia non giustificata che comporti la mancata attivazione delle ingiunzioni e delle procedure esecutive secondo i tempi previsti dal presente capitolato e dall'offerta di gara;
 - c) riscossione di somme direttamente o su conto corrente del concessionario, salva la dimostrazione che il fatto è avvenuto per errore del contribuente a cui il concessionario ha posto rimedio riversando immediatamente la somma riscossa entro il termine previsto all'art. 23.3;
 - d) accumulo di tre sanzioni previste nel comma precedente ovvero abituale deficienza e/o negligenza nell'esecuzione del servizio, quando la gravità o la frequenza delle infrazioni debitamente accertate e contestate, compromettano l'efficienza del servizio stesso;
 - e) violazione degli obblighi contrattuali e previdenziali a favore dei dipendenti;
 - f) perdita, durante la durata del contratto, del possesso dei requisiti richiesti dalla vigente normativa, si procederà alla risoluzione unilaterale per grave inadempimento.
4. Le contestazioni verranno formulate dall'Ufficio competente per iscritto a mezzo raccomandata A/R o PEC e, sempre per iscritto, l'affidatario potrà produrre le proprie controdeduzioni entro cinque giorni lavorativi dal ricevimento delle contestazioni.
5. Qualora non pervenisse alcun riscontro o le giustificazioni prodotte non risultassero comprovate e sufficienti, si provvederà a determinare la relativa penale.
6. Il Comune provvederà al recupero della penalità mediante deduzione dal pagamento delle fatture emesse dall'affidatario, oppure utilizzando la cauzione contrattuale, che dovrà essere immediatamente reintegrata dal concessionario.
7. Le norme del presente articolo non pregiudicano la possibilità che il Comune proceda con ogni mezzo possibile alla richiesta di indennizzi anche maggiori delle somme indicate nel caso in cui i danni provocati risultino superiori.
8. Mancando l'appaltatore in forma reiterata e non giustificata anche solo ad uno degli obblighi a lui imposti, sarà facoltà dell'Amministrazione risolvere il rapporto ai sensi dell'art. 1456 del Codice civile. In tale evenienza l'Amministrazione ha diritto alla rifusione dei danni e delle spese sostenute per l'ammontare eventualmente non coperto dalla menzionata cauzione.
9. Nel caso il concessionario richieda la risoluzione del contratto sarà facoltà del Comune incamerare l'intera cauzione prestata, fatto salvo il diritto alla rifusione dei danni e delle spese sostenute per l'ammontare eventualmente non coperto dal menzionato pegno.

Art. 37 - Risoluzione anticipata

1. Ai sensi dell'articolo 13 del D.M. 11 settembre 2000, n. 289, la decadenza può essere richiesta dall'ente locale interessato o, d'ufficio dalla Direzione Centrale per la Fiscalità Locale.
2. L'Amministrazione Comunale si riserva inoltre la facoltà di risolvere il contratto d'appalto ai sensi e per gli effetti di cui all'art.1456 del Codice Civile nei seguenti casi:
 - a) per la cancellazione dall'albo;
 - b) per non aver iniziato il servizio alla data fissata;
 - c) per inosservanza degli obblighi previsti dall'atto di affidamento e dal relativo capitolato d'oneri;
 - d) per non aver prestato o adeguato la cauzione stabilita per l'effettuazione del servizio;
 - e) per aver commesso gravi abusi o irregolarità nella gestione;
 - f) a seguito di interruzione del servizio senza giusta causa;
 - g) non attivazione o non mantenimento, per tutta la durata della concessione, dello sportello di cui all'articolo 10.4;
 - h) effettuazione di incassi diretti non giustificati da errore del contribuente/creditore;
 - i) violazione grave o reiterata delle disposizioni contenute nel codice deontologico dei concessionari e degli ufficiali della riscossione;
 - j) inosservanza reiterata delle disposizioni di legge, di regolamenti e degli obblighi previsti dal presente capitolato;
 - k) cessione del contratto o subappalto, in violazione di quanto previsto dal disciplinare;
 - l) frode, furto o appropriazione indebita;
 - m) certificazioni o documentazione falsa, esibita in sede di gara o fornita successivamente, anche nel caso in cui la falsità venga rilevata in un momento successivo all'esibizione;
 - n) sopravvenute cause di esclusione o sopravvenute cause ostative legate alla legislazione antimafia;
 - o) sopravvenuta condanna definitiva del legale rappresentante per un reato contro la pubblica amministrazione;
 - p) fallimento dell'appaltatore, o sua soggezione a procedura equipollente, o dei suoi aventi causa nella gestione, ovvero verificarsi di eventi che evidenzino il sostanziale venir meno in capo alla ditta appaltatrice del servizio, dei necessari requisiti di affidabilità tecnica e finanziaria;
 - q) mancata osservanza delle disposizioni relative alla tracciabilità dei pagamenti, come descritto nel dettaglio.
3. In caso di risoluzione del contratto per i motivi sopra esplicitati, alla ditta non spetta alcun indennizzo e l'Amministrazione ha facoltà di incamerare la cauzione quale penale, oltre ad esigere le eventuali somme relative al danno che possa esserne derivato al Comune.
4. La risoluzione del contratto per gravi inadempienze contrattuali, inoltre, fa sorgere a favore dell'Amministrazione il diritto di affidare il servizio alla ditta successiva in graduatoria o ad altra ditta attraverso una nuova gara e/o secondo le modalità previste dalla legge. Alla parte inadempiente verranno addebitate le maggiori spese sostenute dall'Amministrazione stessa.

Art. 38 - Spese contrattuali e spese di pubblicazione

1. Tutte le spese contrattuali (imposta di bollo, diritti fissi e di segreteria, imposta di registro, ecc.) sono a carico della ditta assegnataria della concessione.
2. La mancata sottoscrizione del contratto comporta la revoca dell'aggiudicazione della concessione e l'incameramento della cauzione provvisoria. In tal caso l'Amministrazione potrà aggiudicare l'appalto al concorrente che segue in graduatoria.
3. Se dagli accertamenti previsti dalla normativa vigente sulla veridicità delle dichiarazioni sostitutive presentate in sede di gara, risulti che la ditta aggiudicataria non sia in possesso dei requisiti per l'assunzione dell'appalto, non si farà luogo alla stipulazione del contratto.

Art. 39 - Cauzione definitiva

1. L'osservanza del presente contratto è garantita, conformemente a quanto stabilito all'art. 103 del D. Lgs. 50/2016, mediante una garanzia fidejussoria e sarà pari al 10% del valore contrattuale. Essa dovrà essere depositata prima della firma del contratto a garanzia dell'esatto adempimento delle obbligazioni da assumere ed ha durata pari a quella della concessione.
2. La garanzia fidejussoria deve prevedere espressamente la rinuncia al beneficio della preventiva escussione del debitore principale, la rinuncia all'eccezione di cui all'art. 1957, comma 2, del codice civile, nonché l'operatività della garanzia medesima entro quindici giorni, a semplice richiesta scritta della stazione appaltante.
3. Il mancato pagamento del premio da parte dell'affidatario del servizio, non potrà costituire motivo per non procedere al versamento della somma assicurata in caso di richiesta da parte del Comune.
4. Nel caso in cui, durante la concessione, l'ammontare delle entrate subisca una variazione superiore al 10%, l'ammontare della cauzione deve essere proporzionalmente adeguata entro il termine di sessanta giorni dalla richiesta.
5. La cauzione definitiva è svincolata entro 120 giorni dal termine della concessione, previo accertamento del regolare svolgimento del servizio e di adempimento degli obblighi al termine della concessione.
6. La cauzione viene prestata a garanzia:
 - del corretto versamento delle somme dovute dal concessionario al Comune;
 - dell'adempimento di tutte le obbligazioni del contratto di concessione e del risarcimento dei danni derivanti dall'eventuale inadempimento delle obbligazioni stesse.
7. Il concessionario, entro il termine di 20 (venti) giorni dalla data di notifica di apposito invito, è tenuto al reintegro della cauzione, qualora durante la gestione del servizio, la stessa sia stata parzialmente o totalmente incamerata dall'amministrazione comunale.

Art. 40 – Riserve

1. L'Amministrazione Comunale si riserva la facoltà di variare parti dei servizi, di sostituire parzialmente o integralmente un servizio con un altro della medesima specie o di sopprimerne uno o più di uno, con un preavviso di almeno un mese.
2. In tutti i casi sopraindicati l'Amministrazione Comunale ne darà tempestiva comunicazione all'appaltatore concordando con esso le modalità operative e le eventuali prestazioni.
3. L'Amministrazione si riserva inoltre la facoltà di recedere unilateralmente dal contratto, con un preavviso scritto di almeno tre mesi inviato mediante raccomandata AR, nel caso in cui i servizi sopradescritti e/o la relativa gestione vengano in tutto o in parte affidati a società, associazioni, fondazioni o altro soggetto costituito o partecipato dal Comune, oppure nel caso in cui il Comune decida di gestire direttamente il servizio di riscossione coattiva.

Art. 41 - Divieto di sub-concessione e cessione del contratto

1. Al concessionario è fatto espresso divieto di sub-concedere, in tutto o in parte, i servizi oggetto della presente concessione.
2. E' nulla la cessione del contratto a terzi.

Art. 42 - Domicilio

1. Il concessionario all'inizio della concessione dichiara dove elegge il proprio domicilio. A tale domicilio dovranno essere ritualmente effettuati tutti gli avvisi, gli ordini, le richieste, le assegnazioni di termini, gli atti giudiziari e ogni altra notificazione o comunicazione dipendente dal contratto.
2. Ogni variazione del domicilio di cui al precedente comma deve essere tempestivamente notificata all'Amministrazione Comunale.

Art. 43 - Foro competente

1. Il Foro di Mantova sarà competente per tutte le controversie giudiziarie che dovessero insorgere in dipendenza dell'esecuzione del presente Capitolato e del conseguente contratto.

Art. 44 - Disposizioni di rinvio

1. La regolamentazione delle verifiche di conformità dell'esecuzione dei servizi oggetto della concessione, nonché la disciplina del sistema di responsabilità in rapporto agli inadempimenti sono demandate al contratto-convenzione.

Art. 45 - Disposizioni finali

1. Per quanto non disciplinato dal presente capitolato e dallo schema di contratto-convenzione per la regolamentazione dei rapporti tra il Comune concedente e il concessionario si fa riferimento:
 - a. alle norme del Codice Civile che disciplinano i contratti;
 - b. al D. Lgs. 50/2016 e smi;
 - c. alla normativa vigente in materia di tributi, di tariffe e di canoni del Comune.

Per presa visione e accettazione capitolato:

Castiglione delle Stiviere, li

Timbro e firma (leggibile per esteso)
