



COMUNE DI CASTELLANETA

(Provincia di TARANTO)

CAPITOLATO SPECIALE

CIG 5247429B63

PER L’AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI SUPPORTO I PER la RISCOSSIONE SPONTANEA E DI ACCERTAMENTO(STAMPA,SPEDIZIONE e RENDICONTAZIONE)TASSA SULLA RACCOLTA E LO SMALTIMENTO DEI RIFIUTI SOLIDI URBANI-TARES-IMU, ACCERTAMENTO E RISCOSSIONE ICI E TARSU ANNI PRECEDENTI NON PRESCRITTI,RISCOSSIONE COATTIVA DEI TRIBUTI COMUNALI,DELLE SANZIONI al CODICE DELLA STRADA E DI TUTTE LE ALTRE ENTRATE EXTRATRIBUTARIE.

art. 1
Oggetto del servizio

1. Il presente capitolato stabilisce l'insieme coordinato di attività richieste per l'affidamento, mediante procedura aperta e secondo il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa, del servizio di supporto all'Ufficio Tributi ed Entrate Patrimoniali nella gestione in forma diretta della riscossione volontaria e della successiva azione di recupero dell'evasione, riferite alle seguenti entrate comunali:
 - Imposta Municipale sugli Immobili (IMU);
 - Accertamento e riscossione ICI e TARSU anni precedenti non prescritti;
 - TARES-TARSU.
 - Lampade votive;
 - Canone idrico;
 - Riscossione coattiva tributi comunali ,sanzioni al Codice della Strada ed entrate extratributarie

Art. 2
Riscossione volontaria

1. L'affidamento a terzi abilitati del servizio di supporto alla riscossione volontaria IMU e TARES,lampade votive,canone idrico di cui al precedente articolo 1, prevede i seguenti contenuti ed obiettivi:
 - a) Definizione, predisposizione e creazione di layout di stampa.

Le richieste per la realizzazione di nuovi layout dovranno essere inoltrate tramite mail e dovranno essere evase entro quindici giorni solari dalla richiesta.

Le modifiche di layout preesistenti o le modifiche in corso d'opera dovranno essere richieste a mezzo mail ed essere realizzate entro quarantotto ore dalla richiesta;
 - b) Acquisizione ed elaborazione dei flussi dati forniti dall'Area Fiscalità Locale.

Al fine di verificare la corrispondenza tra layout di stampa e file dati, l'affidatario dovrà mettere a disposizione un sistema che permetta di produrre delle prove di stampa in autonomia. Tale sistema dovrà essere strutturato in modo da prevedere il caricamento dei flussi dati via FTP e la visualizzazione via web delle prove di stampa prodotte.

In caso di presenza di errori nel flusso caricato il sistema dovrà produrre apposita notifica in modo da evitare inutili tempi di attesa.

Il sistema dovrà inoltre avere un'apposita sezione per la tracciabilità dei flussi all'interno dell'iter produttivo, in modo da permettere il monitoraggio dello stato di avanzamento delle elaborazioni.

La nomenclatura dei flussi dati verrà concordata tra le parti, ma dovrà contenere un riferimento ai seguenti elementi:

 - tributo;
 - tipo di flusso;
 - data di invio;
 - numero della prova di stampa.

Ogni prova dovrà essere messa a disposizione entro ventiquattro ore dal caricamento del relativo flusso dati. Una volta verificata la corrispondenza tra il flusso dati inviato e la prova di stampa, il sistema dovrà permettere la conferma del flusso dati e avviare in maniera automatizzata le fasi di stampa, imbustamento e postalizzazione dei documenti.

- c) Stampa, imbustamento e postalizzazione degli avvisi di pagamento TARSU-TARES, lampade votive, canone idrico da inviare ai contribuenti.

L'invio dovrà avvenire, a mezzo posta ordinaria, entro dieci giorni lavorativi dalla conferma del flusso dati di cui alla precedente lettera b). Su richiesta l'affidatario dovrà dimostrare l'avvenuta postalizzazione.

I plichi da inviare ai contribuenti, oltre ai moduli prestampati di pagamento definiti dall'Amministrazione (c/c postale, m.a.v., ecc), di cinque unità per la TARSU-TARES, di uno per lampade votive, canone idrico, dovranno contenere anche una Guida al pagamento predisposta dall'Ufficio Tributi e composta da un minimo di una ad un massimo di quattro facciate, anche a colori, da stampare con impostazione fronte-retro su unico foglio formato A4, ovvero A3 nel caso di quattro facciate.

Gli avvisi non recapitati per anagrafica incompleta o per irreperibilità dei destinatari, sono restituiti all'Ufficio Tributi del Comune, ai fini dell'eventuale correzione dell'anagrafica e del successivo rinvio, entro 15 giorni, rispettivamente, dal mancato invio per anagrafica incompleta, ovvero dalla data di restituzione da parte delle Poste o altre agenzie incaricate del recapito.

L'affidatario dovrà farsi carico di tutte le operazioni relative all'ottenimento delle autorizzazioni alla stampa dei bollettini di pagamento presso i soggetti competenti- Acquisizione delle ricevute dei pagamenti effettuati dai contribuenti TARSU-TARES canone idrico e lampade votive, relativamente all'IMU, dei file riferiti ai pagamenti IMU effettuati a mezzo F24.

Le ricevute di pagamento, IMU e TARSU, canone idrico e lampade votive dovranno essere ritirate, previa redazione di apposito verbale, a cura e spese della ditta aggiudicataria, presso l'Ufficio Tributi, entro gg. 5 dalla trasmissione di apposita comunicazione effettuata a mezzo fax ovvero e-mail. Le medesime ricevute dovranno essere riconsegnate all'Ufficio Tributi, a cura e spese della ditta aggiudicataria, entro 30 giorni dalla chiusura delle operazioni di cui alla successiva lettera e), ordinate nello stesso modo in cui sono state consegnate;

- d) Informatizzazione dei pagamenti effettuati con contestuale scannerizzazione delle ricevute di pagamento, implementazione nella procedura di cui al successivo articolo 3, comma 1, lettera c) e rendicontazione elettronica dei pagamenti, mediante l'invio all'Ufficio Tributi del Comune dei file contenenti i dati nel formato indicato dall'Ufficio e comunque compatibile con le procedure informatiche utilizzate. Le attività di cui alla presente lettera dovranno essere realizzate entro sessanta giorni dall'acquisizione delle ricevute di cui alla precedente lettera d);
- e) Stampa, imbustamento e notifica di solleciti di pagamento, entro 90 giorni dalla scadenza dell'ultima rata prevista per il versamento degli avvisi TARSU-TARES, canone idrico e lampade votive, di cui alla precedente lettera c), limitatamente ai contribuenti che non hanno provveduto, in tutto o in parte, al relativo pagamento. I plichi da notificare con spesa a carico del contribuente, dovranno contenere, oltre alle informazioni relative al tributo di cui si sollecita il pagamento, n. 5 moduli prestampati di pagamento (quattro per il versamento rateale più uno per il versamento in un'unica soluzione) per la TARSU-TARES e n.1 modulo per prestampato per canone idrico e lampade votive.

- f) Predisposizione e consegna al Comune, entro 60 giorni dalla scadenza dell'ultima rata prevista per il versamento dei solleciti di pagamento TARSU-TARES, canone idrico e lampade votive di cui alla precedente lettera e) e limitatamente ai contribuenti che non hanno provveduto, in tutto o in parte, al relativo pagamento, dovrà essere predisposto un elenco dei contribuenti che non hanno provveduto al pagamento in tutto in parte degli avvisi TARSU-TARES, con contenuto da definirsi in funzione della successiva emissione delle ordinanze ingiunzione.

Art. 3 **Recupero evasione**

1. L'affidamento a terzi abilitati del servizio di supporto al recupero dell'evasione IMU ICI e TARSU/TARES, canone idrico, lampade tributarie e altre entrate, di cui al precedente articolo 1, prevede i seguenti contenuti ed obiettivi:
 - a) Completamento, bonifica ed aggiornamento della banca dati degli immobili ubicati nel territorio di Castellaneta e dei relativi soggetti d'imposta ICI-IMU e TARSU-TARES. canone idrico e lampade votive. Tali attività dovranno essere realizzate attraverso:
 - l'acquisizione dei dati informatici presenti negli archivi tributari, anagrafici ed urbanistici del Comune alla data della sottoscrizione del contratto;
 - l'acquisizione e successiva informatizzazione della documentazione cartacea (denunce di variazione, dichiarazioni sostitutive, richieste di agevolazione o esenzione, rimborsi, ecc) trasmessa dai contribuenti ICI-IMU e TARSU-TARES e non ancora presente negli archivi tributari informatici di cui al precedente punto;
 - l'acquisizione di tutte le banche dati rese attualmente disponibili on-line dall'Agenzia del Territorio (estrazioni dati catastali, accatastamenti e variazioni, trascrizioni presso le Conservatorie dei RR.II), e dall'Agenzia delle Entrate (contratti di locazione, utenze elettriche e del gas, e altro);
 - l'allineamento delle banche dati per unità immobiliari, mediante attività di lavorazione ed incrocio dati, con generazione di un data base di anomalie/incongruenze sia formali che sostanziali, riscontrabili nelle banche dati acquisite, con possibilità di analisi, interrogazione e correzione delle stesse attraverso funzioni di suggerimento di correzioni automatiche da sottoporre alla valutazione dell'utente; in caso di anomalie non correggibili automaticamente, la bonifica e/o integrazione dei dati dovrà essere conseguita mediante controlli diretti sul territorio, ovvero mediante l'invio di questionari, ovvero, in subordine, attraverso convocazione del contribuente;
 - la generazione della banca dati georeferenziata delle unità immobiliari;
 - l'aggiornamento delle banche dati attraverso l'informatizzazione, con periodicità almeno quadrimestrale, delle denunce e dichiarazioni fatte pervenire dai contribuenti, nonché dei provvedimenti emessi dall'Ufficio Tributi (rimborsi, compensazioni, autotutele ed altro) ;
 - b) Creazione dell'Anagrafe degli immobili comunali, costituita dai fabbricati e dai terreni censibili sul territorio del Comune di Castellaneta, come rilevabili dalle forniture di dati di cui alla precedente lettera a) e, nel caso di informazioni mancanti o incomplete, da specifiche attività di rilevazione cartografica o in situ.

Ciascuna unità immobiliare dovrà essere individuata sia attraverso i riferimenti catastali (Foglio, Particella, Subalterno ecc.) che toponomastici (via, n° civico e se disponibili, piano e interno).

Inoltre, per ogni immobile dovranno essere implementati i dati anagrafici sia dei proprietari, ovvero dei titolari di altro diritto soggetti al pagamento dell'IMU, sia degli occupanti/detentori/proprietari e del relativo nucleo familiare, assoggettati al pagamento della TARSU-TARES;

- c) Fornitura di un software per la gestione dell'IMU e della TARES, fruibile in modalità web indipendente dal sistema operativo utilizzato, che preveda funzionalità specifiche per la gestione integrata dell'Anagrafe immobiliare di cui alla precedente lettera b) e del Sistema Informativo Territoriale di cui alla successiva lettera d).

Il software dovrà consentire l'aggiornamento della base dati immobiliare, anche su input dell'Ufficio Tributi, attraverso l'acquisizione automatica dei su descritti flussi di dati resi disponibili on-line da Agenzia del Territorio e Agenzia delle Entrate, segnalando ed impedendo l'inserimento di file già acquisiti dalla procedura.

Inoltre, il software dovrà prevedere funzioni di ricerca che rendano possibile l'interrogazione della banca dati sia per unità immobiliare, digitando alternativamente i riferimenti catastali o toponomastici dell'immobile, sia per contribuente IMU e TARSU-TARES, digitando i relativi dati anagrafici;

- d) Realizzazione di apposito Sistema Informativo Territoriale Tributario, integrato con il software di gestione dell'IMU e della TARSU-di cui alla lettera precedente, e che garantisca l'interoperabilità con il SIT attualmente in uso presso il comune. Tale SIT Tributario dovrà prevedere:

- servizi di ricerca delle unità immobiliari presenti sul territorio;
- servizi di consultazione che consentano di eseguire almeno le operazioni di visualizzazione, navigazione, variazione della scala di visualizzazione, variazione della porzione di territorio inquadrata, sovrapposizione dei set di dati consultabili, visualizzazione delle informazioni contenute nelle legende;
- servizi di interrogazione che consentano al sistema di evidenziare i cespiti (fabbricati e terreni) per i quali è possibile ipotizzare una possibile evasione ICI-IMUe/o TARSU-TARES, in quanto non vi è alcuna corrispondenza con denunce, accertamenti e pagamenti dei soggetti d'imposta;
- servizi per il download dei dati, che permettano di scaricare copie di set di dati in formato data-base
- servizi di conversione, che consentano di trasformare i set di dati territoriali, onde consentire l'interoperabilità

- e) Individuazione, censimento ed accertamento di ogni fattispecie imponibile non dichiarata, parzialmente o totalmente, dai contribuenti in materia di ICI-IMU e TARSU-TARES, ivi compresi gli accertamenti relativi agli immobili oggetto di regolarizzazione catastale ai sensi dell'art. 2, comma 36, DL 3 ottobre 2006, n. 262, nonché gli accertamenti TARSU previsti dall'art. 1, comma 340, Legge 30 dicembre 2004, n. 311;

- f) Elaborazione, stampa e consegna all'Ufficio Tributi degli atti di accertamento, da effettuarsi, salvo diverso termine concesso dall'Ufficio, entro sei mesi dalla scadenza dei termini decadenziali di legge e con l'accortezza di evitare che singoli contribuenti siano interessati da atti reiterati, determinati da errori materiali imputabili alla lavorazione da parte dell'affidatario (esempio: duplicazione di atti per la stessa annualità di imposta; invio di atti per omonimia dovuti all'improprio utilizzo dei dati anagrafici etc.);

- g) Apertura di apposito sportello per la ricezione del pubblico. Il locale per la gestione delle attività di front-office sarà messo a disposizione dall'Ente presso la sede dell'Ufficio Tributi.
Lo sportello, dotato di almeno tre postazioni, dovrà essere allestito, a cura e spese dell'affidatario, in modo funzionale al ricevimento dell'utenza e dotato di attrezzature informatiche di tecnologia avanzata (computer, fotocopiatrici, ecc.), nonché di tutti i servizi necessari alla facilitazione delle comunicazioni (telefono, fax, posta elettronica) ed in particolare di collegamenti telematici sia per l'accesso a banche dati utili all'attività in affidamento, che per consentire lo scambio dei flussi di informazione con l'Ufficio Tributi dell'Ente;
- h) Gestione delle attività di assistenza e di contraddittorio con i contribuenti destinatari degli atti di accertamento poste in essere, con personale alle dirette dipendenze dell'affidatario ed assicurando l'apertura al pubblico dello sportello almeno nei giorni e nelle ore in cui sono aperti al pubblico gli uffici comunali, in un'ottica di armonizzazione degli orari dei servizi;
- i) Gestione delle procedure di accertamento con adesione e di annullamento in autotutela degli accertamenti emessi rivelatisi errati a seguito delle dovute verifiche d'ufficio e/o su istanza di parte.
Nei casi di illegittimità previsti dalla legge, l'affidatario provvederà alla predisposizione di atti di revoca o di annullamento in autotutela degli avvisi emessi, da sottoporre all'approvazione del Funzionario responsabile d'imposta entro il termine massimo di giorni 30, decorrenti dalla data di ricevimento della richiesta;
- j) Registrazione, informatizzazione ed archiviazione delle notifiche e dei pagamenti effettuati in relazione agli avvisi di accertamento emessi;
- k) Assistenza tempestiva all'Ufficio Tributi nella fase del contenzioso tributario e civile che dovesse instaurarsi con i contribuenti a seguito dell'emissione degli avvisi di accertamento e riscossione coattiva;
- l) Predisposizione e consegna al Comune dei decreti fiscali ai sensi del R. D. n. 639/1910, almeno diciotto mesi prima della scadenza dei termini decadenziali previsti per la riscossione coattiva dei tributi locali notificati ,accertati non contestati, non risultati pagati .I decreti saranno controllati dal Funzionario Responsabile dei Tributi, sottoscritti e consegnati alla ditta affidataria per la notifica.
I decreti ingiuntivi devono riportare tutti gli elementi richiesti dalla normativa vigente per una corretta e chiara lettura da parte del contribuente.
- m) Gestione delle procedure di sgravio relative agli importi oggetto di riscossione coattiva, che si siano rivelati totalmente o parzialmente non dovuti, a seguito di verifiche d'ufficio e/o su istanza di parte;
- n) Supporto all'Ufficio tributi per i rimborsi ICI-IMU-TARSU,TARES ,canone idrico,lampade votive riferiti ad accertamenti pagati e successivamente annullati in autotutela;
- o) Acquisizione digitale dei documenti (atti, dichiarazioni, comunicazioni, ecc.) prodotti dai contribuenti e di quelli prodotti a seguito delle attività di accertamento (avvisi di accertamento, notifiche, pagamenti), ai fini della creazione di un archivio informatizzato indicizzato degli atti, suddiviso per contribuente e consultabile attraverso il software di gestione di cui alla lettera c);Verifica annuale dell'eventuale minor gettito relativo agli immobili di categoria D dichiarati a valore contabile e successivamente accatastati, ai fini della verifica della sussistenza delle condizioni di legge per la presentazione nei termini previsti della relativa certificazione;
- p) Elaborazione di informazioni derivanti dalle attività di accertamento ICI –IMU e

TARSU-TARES, che possono generare le cosiddette segnalazioni qualificate da inviare all'Agenzia delle Entrate, ai fini della partecipazione del Comune alle attività di recupero dell'evasione tributaria erariale.

Art.4

RECUPERO COATTIVO ENTRATE TRIBUTARIE ed EXTRATRIBUTARIE

Descrizione del servizio

L'appaltatore, su richiesta del Capo Area Entrate, provvede alla predisposizione del materiale e degli atti necessari dei solleciti di pagamento nonché alla riscossione coattiva di tutte le entrate pregresse di spettanza dell'Ente per le quali non sia intervenuta prescrizione o decadenza.

Supporto al servizio tributi

- ✓ Realizzazione degli atti di intimazione/precetto, previo esame dell'Ufficio legale della ditta appaltatrice sulla regolarità della documentazione consegnata, in triplice copia, personalizzati per debitore, analitici, con l'indicazione dei singoli importi richiesti;
- ✓ Predisposizione delle notifiche, elaborazione, predisposizione e stampa del bollettino di c/c postale, intestati alla Tesoreria Comunale di Castellaneta da notificare in allegato all'atto di intimazione/precetto;
- ✓ Invio del plico contenente gli atti di intimazione/precetto come sopra predisposti all'Ente Comunale;
- ✓ Il Comune trasmetterà alla società, entro tre giorni dal ricevimento, copia dei bollettini di c/c postale, di avvenuto pagamento, nonché delle date di avvenuta notifica o delle ricevute di ritorno delle intimazioni/precetto notificate;
- ✓ Verifica degli atti definitivi;
- ✓ Verifica dei pagamenti effettuati e rendicontazione del riscosso fra carico originario, interessi e spese legali di riscossione;
- ✓ Predisposizione ,previa visione e autorizzazione del Funzionario Responsabile, in triplice copia dell'elenco morosi, (una copia per la Pubblica Amministrazione e l'altra da consegnare all'Ufficiale Giudiziario o Ufficiale di Riscossione) con gli atti definitivi per l'esecuzione nei termini e nei modi previsti dalle leggi vigenti in materia di riscossione coattiva diretta;
- ✓ La società dovrà inviare al committente i documenti relativi ai soggetti inesigibili al fine di permettere lo stralcio del credito.

Il committente, a seguito dell'attività di controllo di inesigibilità, ritiene che non siano state rispettate le disposizioni dell'art.19 del Dlgo n.112/1999 e succ. modificazioni. e integrazioni lett. d) e d/bis(svolgimento azioni esecutive)e lett.e) (mancata riscossione per causa imputabile alla Società) o di ulteriori modifiche legislative intervenute ,notifica apposito atto.

L'Ente ha la facoltà di segnalare possibili azioni cautelari esecutive e conservative, nel caso in cui non ritenga corretto l'operato del medesimo e provveda a notificare all'affidatario il provvedimento.

Art.5

Durata dell'affidamento

1. La durata del presente affidamento è fissata in anni **SETTE**, con decorrenza dalla data di consegna del servizio.
2. Il servizio di supporto all'accertamento dell'evasione ICI –IMU- TARSU- TARES, canone idrico e lampade votive sarà riferito a tutte le annualità fiscali accertabili entro la scadenza contrattuale, nel rispetto dei termini di decadenza fissati per legge, tenuto conto delle attività di accertamento già svolte dall'Ente all'atto dell'affidamento e considerato che, in ogni caso, le attività dell'affidatario non potranno protrarsi oltre il termine di scadenza dell'affidamento.
3. In pendenza della stipulazione del contratto, l'Amministrazione Comunale si riserva la facoltà di ordinare alla Ditta aggiudicataria l'inizio del servizio, in tutto o in parte, con indicazione delle relative modalità di svolgimento.
4. In caso di provvedimenti legislativi che dovessero, in vigore dell'affidamento, istituire nuove entrate di competenza comunale in sostituzione dell'IMU e della TARSU-TARES, l'affidamento continuerebbe a produrre i suoi effetti fino alla sua naturale scadenza, agli stessi patti e condizioni di cui al presente capitolato, avuto riguardo alle nuove e/o differenti modalità di gestione che si dovessero rendere necessarie e fermo restando quanto previsto al successivo art. 15, concernente le prestazioni aggiuntive.
5. Resta esclusa ogni possibilità di proroga fatto salvo le eventuali proroghe previste per legge.

Art. 6

Conduzione delle attività ed obblighi della Ditta affidataria

1. Lo svolgimento delle attività e dei servizi oggetto dell'incarico è unica e inscindibile, nonché affidata in via esclusiva al soggetto affidatario. L'incarico sarà svolto dalla Ditta affidataria a rischio di impresa, quindi con i propri capitali, mezzi e personale, in regola con la normativa vigente in materia.
Tutti gli obblighi e gli oneri assicurativi, assistenziali, previdenziali e antinfortunistici sono a totale carico della Ditta affidataria, la quale ne è la sola responsabile, con esclusione di ogni diritto e rivalsa di indennizzo nei confronti del Comune medesimo.
Sono, altresì, a carico dell'affidatario i costi specifici per la sicurezza sul lavoro connessi all'esercizio dell'attività svolta.
2. La Ditta affidataria è obbligata ad osservare le norme del presente capitolato, nonché le disposizioni di legge, regolamentari ed amministrative vigenti in materia di riscossione volontaria e di accertamento dei tributi locali, avendo particolare riguardo alla forma degli atti ed ai termini di decadenza dell'attività accertativa.
La gestione dell'incarico dovrà, inoltre, essere improntata secondo criteri di correttezza e trasparenza nei confronti dei contribuenti, con il costante intento di minimizzare il disagio derivante dall'impatto creato dall'attività accertativa sulla cittadinanza.
3. La Ditta affidataria dovrà individuare un proprio rappresentante, al quale affidare la direzione dei servizi .Dovrà, inoltre, designare il responsabile del trattamento dei dati personali ai sensi del DLgs 30/06/2003, n. 196, nonché il responsabile della sicurezza, ai sensi del DLgs 09/04/2008, n. 81;
4. Il personale della Ditta dovrà essere formato, qualificato e comunque qualitativamente idoneo allo svolgimento dell'incarico. Dovrà, inoltre, essere quantitativamente sufficiente a garantire la gestione di un numero minimo di tre unità, adeguato di postazioni di sportello ed adatto per il ricevimento del pubblico, nonché per l'attività di back-office. L'elenco nominativo del personale addetto dovrà essere trasmesso al Comune.
L'appaltatore si dovrà impegnare a richiamare, sanzionare e, se necessario o richiesto per comprovati motivi, sostituire i collaboratori che non osservassero una condotta responsabile:

le richieste del Comune, in questo senso, saranno impegnative per la Ditta. Tutti gli addetti alle operazioni dovranno essere muniti di tesserino di riconoscimento con fotografia prodotto dalla Ditta.

Il personale dell'impresa, durante il servizio, dovrà mantenere contegno riguardoso e corretto, con particolare riguardo agli obblighi previsti dal successivo articolo 7.

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

5. L'appaltatore svolge l'incarico oggetto del presente capitolato, nell'ambito della propria autonomia gestionale ed organizzativa, obbligandosi a rispettare gli indirizzi forniti dagli uffici comunali, in special modo quelli riguardanti le interpretazioni normative sull'applicazione dei tributi e relative sanzioni.

In particolare, il rapporto di front-office con i contribuenti oggetto di attività di accertamento, sarà gestito dal personale della società aggiudicataria su direttive e coordinamento del Capo Area Fiscalità Locale.

6. L'appaltatore ha l'obbligo di rendere conto delle proprie attività fornendo trimestralmente agli uffici comunali competenti, anche su supporto informatico secondo le specifiche indicazioni del Funzionario Responsabile o suo delegato, le risultanze delle attività accertative e dei conseguenti eventuali annullamenti con le relative motivazioni, al fine di permettere l'attività di controllo di cui all'art. 16, nonché l'aggiornamento dei propri archivi e banche dati. L'affidatario è obbligato a tenere ed aggiornare un archivio cartaceo ed informatizzato dei contribuenti, degli immobili e delle posizioni oggetto di imposizione dei tributi oggetto del presente capitolato.

7. Tutti gli archivi cartacei, informatizzati e digitalizzati dovranno essere custoditi a cura dell'affidatario, presso la sede che sarà comunicata all'Ente all'atto dell'affidamento, con divieto di trasferirli in altre unità locali senza previa autorizzazione dell'Ente medesimo.

Le informazioni e i dati acquisiti ed utilizzati dalla ditta nell'espletamento del servizio resteranno di piena ed esclusiva proprietà del Comune. Pertanto, entro 30 giorni termine dell'incarico, la ditta aggiudicataria dovrà consegnare all'Ente, tutti gli archivi (informatici, digitali e cartacei) derivanti dalle attività affidate, con i relativi tracciati record ed i software gestionali integrati tra di loro.

8. L'appaltatore, L'Appaltatore dovrà fornire in licenza d'uso il Sistema Informatico di supporto alla gestione della riscossione.

Il sistema dovrà essere tale da rendere minima la dipendenza del software dalle caratteristiche peculiari dell'hardware e del sistema operativo nonché dalle caratteristiche specifiche della rete di comunicazione utilizzata.

1.Caratteristiche del sistema

Il sistema informatico proposto dovrà consentire all'Amministrazione Comunale di:

- concentrare in un unico oggetto "condiviso" la gestione dell'intero processo di riscossione e rendicontazione di tutte le entrate del Comune (tributarie ed altre entrate comunali);
- diventare il punto di raccordo di tutti i soggetti che interagiscono nella riscossione;
- monitorare il gettito del Comune e fornire strumenti atti a valutare l'efficacia impositiva nei confronti dei cittadini (tracciatura delle singole posizioni – movimenti/azioni);
- acquisire dei pagamenti dei cittadini attraverso svariati ma standardizzati canali di assolvimento (dai classici bollettini CC, al modulo f24, agli sportelli bancari, al pagamento via web tramite carta di credito, etc.);

- gestire i pagamenti dei cittadini attraverso normate e standardizzate forme di assolvimento (scadenze di pagamento, forme di pagamento, rateizzazioni, etc.);
- gestire completamente gli atti emessi dal singolo ufficio fino al recupero del credito esigito;
- esporre dati aggregati relativi alla situazione dei crediti e dei pagamenti.

2) Servizio di Gestione, manutenzione ed assistenza del Sistema Informatico

I servizi di gestione, manutenzione ed assistenza agli utenti dovranno essere garantiti dal fornitore per l'intera durata dell'appalto.

Servizio di Gestione

Il Servizio di Gestione degli applicativi è a carico del fornitore che dovrà garantire costantemente attraverso propri tecnici il continuo e corretto funzionamento dei programmi di base e dei programmi applicativi.

Il Servizio relativamente agli applicativi deve comprendere:

1. le attività sistemistiche per il corretto funzionamento dell'applicativo in esame;
2. le attività operative per assicurare la continuità di funzionamento dell'applicativo stesso.

Servizio di manutenzione

Questo servizio riguarda la manutenzione correttiva, adeguativi e migliorativa del software applicativo.

Il Servizio di Manutenzione deve essere erogato attraverso un servizio di help desk di primo livello contattabile anche telefonicamente, via e-mail e fax.

Il servizio di help desk deve essere attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle ore 13:00.

Manutenzione correttiva ed adeguativi del software applicativo

Il servizio di manutenzione dei programmi applicativi deve comprendere:

- a. gli interventi tecnici di manutenzione necessari per eliminare i difetti riscontrati durante l'utilizzo dei programmi, per adeguare i programmi applicativi alla evoluzione della normativa nonché a nuove prescrizioni anche amministrative ad efficacia normativa, per soddisfare esigenze di razionalizzazione e semplificazione delle procedure di lavoro;
- b. l'addestramento del personale del Settore Tributi all'utilizzo delle funzioni modificate/aggiunte a seguito di interventi di manutenzione e consegna della relativa documentazione.

Per la manutenzione correttiva questo servizio deve almeno prevedere:

- a. la raccolta delle segnalazioni relative a malfunzionamenti applicativi;
- b. la presa in carico del problema che deve essere garantita entro il tempo massimo di 8 (otto) ore lavorative dal ricevimento della segnalazione;
- c. la risoluzione dei malfunzionamenti;
- d. il rilascio delle versioni aggiornate dell'applicativo.

Nel caso di manutenzione correttiva la risoluzione del problema deve essere testimoniata dalla scomparsa del malfunzionamento che ha generato la richiesta di intervento.

L'intervento si ritiene concluso a seguito del rilascio della versione aggiornata del pacchetto applicativo.

Al fine di garantire la tempestività e la qualità del servizio di manutenzione il Comune di Castellaneta richiede che il sistema informatico proposto sia la gestione del front-office ed altri.

11. È tenuto ad osservare ed applicare le norme generali e comunali vigenti nelle materie oggetto dell'affidamento e relative interpretazioni fornite dal Comune. L'appaltatore potrà disattendere eventuali interpretazioni del Comune solo se queste ultime sono difformi rispetto alla giurisprudenza consolidata della cassazione.

12. L'appaltatore elegge e mantiene per tutta la durata dell'appalto il proprio domicilio presso il Comune.

13. L'appaltatore è obbligato a fornire al Comune tutti gli eventuali dati ed elementi statistici che saranno richiesti.

14. L'appaltatore si obbliga a realizzare il progetto organizzativo e di gestione del servizio, con le caratteristiche, le modalità ed i tempi indicati nell'offerta di gara, concordandone le specificità con il Comune di Castellaneta.
15. L'appaltatore ha l'obbligo di comunicare alla stazione appaltante l'elenco delle imprese coinvolte nel piano di affidamento, nonché ogni eventuale variazione successivamente intervenuta per qualsiasi motivo.
16. L'appaltatore ha l'obbligo di inserire in tutti i subcontratti la clausola risolutiva espressa per il caso in cui emergano informative interdittive a carico dell'altro subcontraente; tale clausola dovrà essere accettata dalla impresa subcontraente.
17. L'appaltatore è tenuta prima dell'inizio del servizio a comunicare le generalità dell'amministratore, dell'eventuale direttore tecnico e di quelli che si sono succeduti negli ultimi tre anni.
18. L'aggiudicatario con il presente capitolato si obbliga a provvedere alla predisposizione di tutte le statistiche, certificazioni con i ministeri o per altri enti (ad esempio Corte dei Conti) modelli e dichiarazioni di ogni tipo che si rendessero necessarie in base a disposizioni normative di ogni genere. Per la mancata o intempestiva consegna delle certificazioni obbligatorie, previste entro termini perentori, a pena di decadenza con la perdita di un beneficio economico l'appaltatore risponderà entro i limiti del danno arrecato all'Ente.
19. L'appaltatore dovrà garantire i collegamenti telematici e recupero banche dati esistenti presso altre fonti necessari per l'espletamento delle attività.
20. L'appaltatore è obbligato a cedere, gratuitamente, al Comune la banca dati comprensiva di tutte le elaborazioni, di record degli archivi relativi all'attività svolta con test sulla leggibilità e consistenza degli stessi entro giorni trenta dalla scadenza contrattuale o di proroga o di risoluzione contrattuale. Tali archivi entrano nella proprietà dell'Ente. Restituzione di tutta la documentazione amministrativa raccolta, archiviata e catalogata per contribuente e secondo l'ordine di produzione degli atti.
21. L'appaltatore è responsabile di qualsiasi danno, causato nella gestione del servizio, sia a terzi, sia al Comune di Castellaneta e solleva il Comune da ogni responsabilità diretta e/o indiretta, sia civile che penale; sono compresi sia danni alle persone sia alle cose, nonché quelli di natura esclusivamente patrimoniale, per qualunque causa dipendente dal servizio assunto, compreso il mancato servizio verso i committenti.
22. L'appaltatore è tenuto a contrarre apposita polizza per la copertura della responsabilità derivante dalla gestione del servizio in appalto, con primaria compagnia assicuratrice, almeno 10 giorni prima della data fissata per la consegna del servizio, secondo condizioni e massimali da sottoporre al benessere del Comune.

Art. 7

Riservatezza e segreto d'ufficio

1. Le notizie relative all'attività oggetto del presente capitolato comunque venute a conoscenza del personale della Ditta incaricata, nel rispetto della normativa a tutela della riservatezza delle informazioni (Legge 675/96 e successive integrazioni), non devono essere comunicate o divulgate a terzi, né possono essere utilizzate da parte del medesimo, o da parte di chiunque collabori alla sua attività, per fini diversi da quelli contemplati nel presente capitolato. A tale proposito, l'affidatario è obbligato a comunicare all'Amministrazione Comunale, il nominativo del responsabile per il trattamento dei dati.
2. L'inosservanza di questa norma, in caso di accertata 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 competenti sedi, preavvertendo l'Amministrazione Comunale.

3. La Ditta affidataria manleva nel più ampio dei modi l'Amministrazione Comunale da qualsiasi responsabilità e danno derivante dall'attività svolta e comunque in connessione con la medesima.

Art. 8

Obblighi dell'Amministrazione Comunale

1. L'Amministrazione Comunale metterà a disposizione dell'affidatario copia informatica dei dati e degli eventuali documenti cartacei richiesti dalla Ditta, costituiti dalle dichiarazioni/comunicazioni presentate dai contribuenti, dai versamenti inerenti le annualità oggetto del servizio e dalle risultanze catastali, in possesso dell'Ente, ovvero disponibili presso la stessa.
2. L'Amministrazione Comunale si impegna, altresì:
 - a) a rendere fruibile alla Ditta affidataria, almeno fino alla scadenza dell'affidamento, la banca dati riferita alle attività di riscossione coattiva dell'ICI-IMU e della TARSU-TARES, canone idrico e lampade votive poste in essere ai sensi dell'art. 3, comma 1, lettera l) del presente capitolato;
 - b) a recuperare le ulteriori banche dati richieste dalla Ditta e gestite presso enti o società di servizi esterni al comune, fatta salva la loro disponibilità a termini di legge.
3. Il Capo Area Fiscalità locale individuerà le figure professionali che avranno il compito di collaborare con gli addetti della ditta affidataria presso lo sportello istituito, curare i rapporti con il soggetto aggiudicatario, fornire le necessarie indicazioni allo scopo di assicurare l'omogeneità di indirizzo.
4. Il Funzionario Responsabile dei Tributi, responsabile di servizio e di potere di firma, con l'ausilio del personale comunale, sottoscriverà gli avvisi di accertamento, di sollecito, di ingiunzione e di ulteriori azioni per il recupero coattivo, valuterà e sottoscriverà le proposte di annullamento in autotutela e di riforma degli atti predisposti dalla ditta affidataria.
In considerazione della responsabilità gestionale che ricade direttamente sul Funzionario Responsabile e personale individuato per l'Ufficio ICI, si potrà riconoscere, a norma dell'art. 21 del regolamento comunale ICI, l'incentivo di cui all'art. 59 del d.lgs. n.446/1997 per le annualità oggetto di accertamento e non prescritte. Il corrispettivo sarà liquidato con determinazione del Capo Area Fiscalità Locale, previa descrizione da parte del Funzionario Responsabile dei Tributi, delle attività aggiuntive svolte dal personale comunale, in collaborazione con gli operatori della ditta appaltatrice, che di norma dovranno essere rese anche al di fuori dell'orario di servizio. Il compenso incentivante sarà calcolato sull'evasione ICI accertata e riscossa.

Art.9

Materiali e luoghi di esecuzione del servizio

1. Tutto il materiale e i servizi - ivi compresi i collegamenti telematici - occorrenti per l'espletamento del servizio saranno approntati a cura e a spese della Ditta aggiudicataria.

2. La Ditta incaricata potrà accentrare, per esigenze informatiche ed amministrative, presso la propria sede principale o agenzia di zona, l'elaborazione e la predisposizione degli elaborati e degli atti previsti dal progetto.

Art.10

Spese a carico della Ditta aggiudicataria

1. Sono a carico della Ditta aggiudicataria tutte le spese inerenti o conseguenti allo svolgimento del servizio di cui al presente capitolato, ivi comprese tutte le spese contrattuali connesse e conseguenti.
2. Sono a carico dell'affidatario tutte le spese di giudizio poste a carico dell'Amministrazione Comunale, in conseguenza dell'esito negativo di contenziosi posti in essere dai contribuenti a seguito delle attività oggetto del presente affidamento.
3. Sono a carico della ditta tutte le spese di stampa e recapito degli avvisi di pagamento ordinario con esclusione delle raccomandate postali degli avvisi di accertamento, degli atti di ingiunzione e delle spese anticipate per il recupero coattivo ,previa autorizzazione del funzionario responsabile dei tributi.

Art. 11

Corrispettivo economico a favore della Ditta aggiudicataria

1. Il corrispettivo della gestione del servizio che il comune riconosce alla società è così distinto:
 - a) per le attività di supporto alla gestione ordinaria IMU e TARSU-TARES, canone idrico e lampade votive il corrispettivo economico sarà determinato nella misura dell'aggio derivante dall'offerta economica ,da applicarsi sulle entrate riscosse;
 - b) per le attività di supporto al recupero dell'evasione ICI-IMU e TARSU-TARES, canone idrico e lampade votive il corrispettivo economico sarà determinato nella misura dell'aggio derivante dall'offerta economica ,da applicarsi sulle entrate riscosse (comprensivo di sanzioni e interessi).
 - c) per le attività di supporto alla riscossione coattiva di ICI-IMU e TARSU-TARES, canone idrico e lampade votive ,sanzioni al codice della strada ed altre entrate extratributarie ,il corrispettivo economico sarà determinato nella misura dell'aggio derivante dall'offerta economica ,da applicarsi sulle entrate riscosse (comprensivo di sanzioni e interessi maturati), fatto salvo le spese anticipate e autorizzate.
2. Il corrispettivo è da intendersi al netto di ogni eventuale altra spesa per la predisposizione ed il recapito di informative o comunicazione in genere.
3. Il corrispettivo determinato dall'esito della gara non è soggetto ad alcuna variazione per tutta la durata contrattuale.

Art. 12

Modalità per il pagamento del compenso

1. Il pagamento del compenso, stabilito ai sensi del precedente art. 11, verrà effettuato in favore dell'affidatario dietro presentazione di apposita fattura, redatta con periodicità non inferiore al mese, con allegata dettagliata rendicontazione delle somme incassate e previa informatizzazione dei versamenti,.
2. Per le riscossioni effettuate coattivamente dopo la chiusura dell'affidamento e rivenienti dalle attività di supporto al recupero dell'evasione ICI-IMU e TARSU -TARES, canone idrico, lampade

votive sanzioni al codice della strada ed altre entrate extratributarie, poste in essere entro la scadenza contrattuale, il compenso maturato a favore dell'affidatario sarà liquidato dietro presentazione di apposita fattura, emessa sulla base della rendicontazione semestrale degli incassi che l'Ente renderà disponibile entro 30 giorni dal ricevimento di specifica richiesta della Ditta affidataria.

Art. 13

Rimborsi ai contribuenti

1. In caso di istanza di rimborso/sgravio, presentata dal contribuente, per avvisi emessi dalla Ditta affidataria ed onorati nel pagamento dal contribuente, il Comune, sulla scorta dell'istanza, previa verifica dell'operato dell'affidatario, in caso di accoglimento della stessa, produrrà apposita determina per il rimborso delle somme non dovute dal contribuente.

Art. 14

Garanzie

1. L'appaltatore, a garanzia degli obblighi contrattuali e dell' eventuale obbligo di risarcimento del danno per inadempimento, è tenuto a prestare, prima della stipulazione del contratto, a pena di decadenza dall'aggiudicazione stessa, apposita idonea garanzia per tutta la durata del contratto, di importo pari al 10% del valore contrattuale, ai sensi dell'art. 113 del D.Lgs. 163/2006 attraverso polizza fideiussoria o assicurativa "a prima richiesta" incondizionata rilasciata da Istituti bancari o assicurativi a ciò autorizzati.
2. La diminuzione della cauzione comporta l'obbligo del reintegro da parte dell'appaltatore. In difetto, l'appaltatore dovrà provvedere nel termine di quindici giorni dalla notifica di apposito invito da parte del Comune.
3. La precitata cauzione verrà svincolata quando le parti avranno regolato, in modo definitivo, ogni conto o partita in sospeso derivante dall'esecuzione del contratto e verrà restituita all'impresa aggiudicataria solo dopo che il provvedimento di svincolo risulterà perfezionato. Il concorrente aggiudicatario dovrà, altresì, produrre una polizza assicurativa, stipulata con impresa di assicurazione autorizzata all'esercizio dell'attività assicurativa nei rami di pertinenza, che preveda una garanzia di responsabilità civile per danni a terzi nell'esecuzione dell'appalto.

Art. 15

Prestazioni aggiuntive

1. Qualora nel corso delle operazioni, l'Amministrazione Comunale ritenesse di chiedere all'affidatario prestazioni aggiuntive non previste nel presente capitolato con separato atto, le pattuizioni del caso, fermo restando il prezzo offerto in sede di gara che rimane fisso ed immutabile.

Art. 16
Subappalto

1. È fatto divieto alla Ditta aggiudicataria di cedere a terzi, in tutto o in parte, il contratto e/o diritti dallo stesso derivanti, a pena di immediata risoluzione dello stesso, con conseguente incameramento della cauzione versata e risarcimento degli eventuali ulteriori danni.
2. È, tuttavia, ammesso il ricorso a prestazioni di terzi, ovvero il subappalto, nei limiti di legge e nel rispetto di quanto previsto dall'articolo 118 del D.Lgs 163/2006.
3. Il ricorso a prestazioni di terzi di cui al precedente comma 2 deve avvenire nel rispetto delle norme che disciplinano il subappalto. In particolare, per potersi avvalere del subappalto, all'atto della gara l'impresa deve dichiarare espressamente la volontà di fare ricorso alle prestazioni di terzi e potrà immettere il subappaltato nel servizio solo se espressamente autorizzata con determinazione dell'Ufficio Tributi. In ogni caso, l'affidatario risponde direttamente anche dell'attività prestata dal subappaltato.

Art. 17
Vigilanza e controllo

1. L'Amministrazione Comunale si riserva la facoltà di procedere, in qualsiasi momento, direttamente o a mezzo di propri delegati, all'effettuazione di sopralluoghi, ispezioni, verifiche e controlli in ordine al regolare svolgimento dei servizi da parte dell'affidatario.
2. L'affidatario agevolerà qualunque ispezione, controllo e verifica, da parte degli operatori del Comune, rendendosi disponibile a fornire tempestivamente dati ed informazioni richiesti e/o ritenuti utili ai fini della verifica in corso.
3. L'Amministrazione Comunale, al fine di verificare la correttezza di tutte le fasi di attività, ha facoltà di svolgere controlli, sia sui dati bonificati e/o modificati a seguito del servizio affidato, sia sugli atti predisposti dall'affidatario, sia sugli annullamenti dallo stesso effettuati a seguito dell'emissione di atti errati, riservandosi di subentrare direttamente nella gestione dei casi in cui l'affidatario non si sia adeguato alle indicazioni dell'ufficio, al fine di garantire, a tutela del contribuente, il rispetto della corretta applicazione ed interpretazione della normativa vigente.
4. In caso di diffusi reclami o controversie dei cittadini utenti nei confronti dell'appaltatore, violazione delle norme dello statuto del contribuente, dovrà essere adottato un percorso di composizione stragiudiziale delle controversie tra appaltatore e cittadini utenti con il coinvolgimento delle associazioni dei consumatori maggiormente rappresentative sul territorio.
5. Ove siano accertati fatti, comportamenti od omissioni che costituiscano violazione degli obblighi dell'affidatario, l'Amministrazione Comunale procederà alla formale contestazione degli addebiti, stabilendo un congruo termine, comunque non inferiore a sette giorni, per presentare eventuali osservazioni e giustificazioni. In mancanza di valide giustificazioni, con atto motivato, potranno essere irrogate dall'Amministrazione Comunale le penalità di cui al successivo art. 18.

Art. 18
Sanzioni e risoluzione del contratto

1. In caso di mancata osservanza, da parte dell'affidatario, delle prescrizioni previste nel presente capitolato, si applicherà la sanzione pecuniaria di € 500,00 (cinquecento/00) per ogni singola violazione.
2. Fatta salva l'applicazione della sanzione pecuniaria di cui al comma precedente, l'Amministrazione Comunale si riserva di agire per la richiesta del risarcimento dei danni imputabili dell'affidatario.
3. Tutte le clausole del presente capitolato sono comunque essenziali e pertanto ogni eventuale inadempienza può produrre la risoluzione del contratto stesso, previa diffida scritta. L'Amministrazione in particolare può risolvere il contratto senza formalità alcuna nel caso di: cessazione dell'attività, concordato preventivo, fallimento, stato di moratoria e conseguenti atti di sequestro, pignoramento, etc. a carico della ditta affidataria.
4. Resta stabilito che l'affidamento si intende risolto ipso – jure, senza obbligo di pagamento da parte del Comune di alcun indennizzo o compartecipazione, qualora, nel frattempo, nuovi provvedimenti legislativi dovessero abolire anche parzialmente i servizi oggetto dell'affidamento o sottrarre ai Comuni la relativa gestione.

Art. 19

Controversie

1. In caso di divergenza sull'interpretazione degli obblighi contrattuali e sull'esecuzione degli stessi, si esperirà un tentativo di bonaria composizione fra il Comune e l'affidatario. Qualora il suddetto tentativo dovesse fallire, per la risoluzione di qualsiasi controversia fra le parti sarà demandato al Tribunale competente.

Art. 20

Norma di chiusura

1. La gestione delle pratiche che risultino ancora non definite alla scadenza dell'appalto relativamente a:
 - procedure e atti di annullamento degli accertamenti emessi rivelatisi errati a seguito di verifiche d'ufficio e/o su impulso di parte;
 - procedure di sgravio relative a partite che si siano rivelate totalmente o parzialmente errate, a seguito di verifiche d'ufficio e/o su impulso di parte;sarà oggetto di separata lavorazione a stralcio, fino ad esaurimento delle stesse, da parte dell'affidatario.
2. L'Amministrazione Comunale si riserva, in ogni caso, la facoltà di subentrare in qualsiasi momento all'affidatario nella gestione a stralcio delle attività descritte al comma precedente.
3. Per tutto quanto non previsto dal presente capitolato si fa riferimento alle disposizioni di legge vigenti in materia.