

# CITTA' DI VITERBO

## CAPITOLATO SPECIALE

PER L'AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI SUPPORTO ED  
AFFIANCAMENTO ALL'UFFICIO TRIBUTI NELLO  
SVOLGIMENTO DELLE SEGUENTI ATTIVITA' RIFERITE  
ALL'IMPOSTA UNICA COMUNALE (IUC), NELLE SUE TRE  
COMPONENTI IMU, TASI, TARI, ALL'IMPOSTA COMUNALE  
SUGLI IMMOBILI (ICI) E ALLA TASSA SUI RIFIUTI SOLIDI  
URBANI (TARSU):

a) ATTIVITA' DI GESTIONE ORDINARIA

b) ATTIVITA' DI RECUPERO DELL'EVASIONE FISCALE

c) ATTIVITA' ACCESSORIA

## INDICE

<b>Art. 1</b>	Oggetto dell'appalto	pag. 04
<b>Art. 2</b>	Articolazione delle prestazioni e caratteristiche del servizio di supporto	pag. 05
<b>Art. 3</b>	Gestione ordinaria della IUC, nelle sue tre componenti IMU, TASI e TARI	pag. 05
<b>Art. 4</b>	Attività di recupero dell'evasione ed elusione fiscale della IUC, dell'ICI e della TARSU	pag. 06
<b>Art. 5</b>	Attività di <i>front-office</i>	pag. 08
<b>Art. 6</b>	Attività accessoria	pag. 08
<b>Art. 7</b>	Attività di stampa, imbustamento e consegna al <i>service</i> di postalizzazione degli avvisi di pagamento TARI per il recapito ai contribuenti	pag. 08
<b>Art. 7.1</b>	Pagamento dei corrispettivi all'Aggiudicatario e revisione dei prezzi	pag. 11
<b>Art. 7.2</b>	Riscossione diretta della TARI	pag. 12
<b>Art. 7.3</b>	Penali applicabili in caso di errori di stampa e per mancato recapito degli avvisi di pagamento TARI	pag. 12
<b>Art. 8</b>	Attività di contenzioso tributario, in tutti i gradi di giudizio, relativo alla IUC, all'ICI e alla TARSU	pag. 13
<b>Art. 9</b>	Sistema informatico. Caratteristiche tecniche e funzionali del sistema informatico tributario	pag. 13
<b>Art. 10</b>	Personale impiegato nell'attività di supporto	pag. 14
<b>Art. 11</b>	Durata dell'affidamento	pag. 14
<b>Art. 12</b>	Conduzione dell'attività ed obblighi dell'Aggiudicatario	pag. 14
<b>Art. 13</b>	Livelli di servizio	pag. 17
<b>Art. 14</b>	Riservatezza, segreto d'ufficio e tutela della <i>privacy</i>	pag. 18
<b>Art. 15</b>	Sicurezza	pag. 19
<b>Art. 16</b>	Obblighi dell'Amministrazione comunale	pag. 19

<b>Art. 17</b> Spese a carico dell'Aggiudicatario	pag. 19
<b>Art. 18</b> Corrispettivo economico a favore della Ditta aggiudicataria	pag. 20
<b>Art. 19</b> Garanzia definitiva e assicurazioni	pag. 21
<b>Art. 20</b> Tracciabilità dei flussi finanziari	pag. 22
<b>Art. 21</b> Cessione del contratto e subappalto	pag. 22
<b>Art. 22</b> Vigilanza e controllo	pag. 22
<b>Art. 23</b> Sanzioni e risoluzione del contratto	pag. 23
<b>Art. 24</b> Recesso	pag. 24
<b>Art. 25</b> Esecuzione d'ufficio ed esecuzione in danno	pag. 24
<b>Art. 26</b> Controversie	pag. 25
<b>Art. 27</b> Clausola sociale	pag. 25
<b>Art. 28</b> Norma di chiusura	pag. 25

**Art. 1**  
**Oggetto**

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 ed affiancamento all'Ufficio Tributi, per lo svolgimento delle seguenti attività, che rimarranno di esclusiva competenza dell'Ente:

a) ATTIVITA' DI GESTIONE ORDINARIA dell'Imposta Unica Comunale (IUC), nelle sue tre componenti Imposta Municipale Propria (IMU), Tassa sui Servizi (TASI) e Tassa sui Rifiuti (TARI), come disciplinata dai commi da 639 a 730, dell'art. 1, della legge 27/12/2013, n. 147, e successive modifiche ed integrazioni, nonché dai relativi regolamenti;

b) ATTIVITA' DI RECUPERO DELL'EVASIONE FISCALE dell'Imposta Unica Comunale, nelle sue tre componenti IMU, TASI, TARI, dell'Imposta Comunale sugli Immobili (ICI) e della Tassa per lo Smaltimento dei Rifiuti Solidi Urbani (Tarsu);

c) ATTIVITA' ACCESSORIA

c.1) attività di stampa, imbustamento e consegna al *service* di postalizzazione degli avvisi di pagamento e/o accertamento TARI, TASI e IMU per il recapito ai contribuenti;

c.2) attività di contenzioso tributario, in tutti i gradi di giudizio, relativo alla IUC, all'ICI e alla TARSU;

Per lo svolgimento di tutte le attività di cui al presente capitolato speciale dovranno essere esclusivamente utilizzati i programmi informatici in uso presso gli uffici tributari del Comune, espressamente dettagliati nell'art. 9 del presente capitolato, che verranno messi a disposizione dell'aggiudicatario.

Il Comune di Viterbo (di seguito denominato Comune) mantiene la titolarità, la direzione e il controllo di tutti i procedimenti per cui sono richiesti i servizi di supporto di cui al presente appalto, nonché dell'attività di programmazione dei servizi di cui al presente capitolato. Tutte le potestà inerenti la gestione e la riscossione delle entrate di propria competenza restano in capo al Comune.

Nel caso di variazioni normative che affidino alla potestà impositiva del Comune nuovi tributi o che prevedano la modifica dei tributi esistenti, il Comune potrà assegnare all'Aggiudicatario i servizi necessari per supportare la gestione di detti tributi, nei limiti previsti dalla normativa in tema di affidamento dei servizi, o in caso contrario, ridurre il presente affidamento in conformità all'evoluzione normativa senza che l'aggiudicatario abbia nulla a pretendere.

L'aggiudicatario dovrà eseguire i servizi con le modalità indicate nel presente capitolato, nei restanti documenti ed atti di gara e, per quanto non espressamente disciplinato, secondo le vigenti norme di legge che disciplinano la materia, così come di volta in volta verrà formalmente richiesto e secondo le linee guida fornite all'atto della richiesta.

## **Art. 2**

### **Articolazione delle prestazioni e caratteristiche del servizio di supporto**

Il servizio di supporto dovrà espletarsi con le attività che di volta in volta potranno essere richieste sulla base delle esigenze di servizio e dovranno essere svolte secondo le direttive impartite dall'ufficio.

Le suddette attività di supporto vengono esplicitate negli articoli seguenti, fermo restando che trattasi di mera elencazione di attività a titolo esemplificativo e non esaustivo.

## **Art. 3**

### **Gestione ordinaria della IUC, nelle sue tre componenti IMU, TASI E TARI**

L'attività di supporto alla gestione ordinaria della IUC contempla un insieme di attività correlate che permettono la costituzione e il costante aggiornamento della banca dati in relazione agli oggetti ed ai soggetti d'imposta, al fine di una corretta, efficiente ed efficace gestione di tali tributi.

L'attività di supporto è finalizzata al raggiungimento di una maggiore affidabilità delle banche dati relative a tali tipologie di tributi. Le predette 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 gestione ordinaria, nel rispetto delle modalità e dei termini previsti dalle disposizioni normative e regolamentari vigenti.

La gestione ordinaria di tali tributi dovrà essere svolta esclusivamente avvalendosi dei sistemi informativi già in uso presso l'Ente.

L'aggiudicatario, per la gestione ordinaria della IUC, nelle sue tre componenti IMU, TASI e TARI, dovrà effettuare le attività che sono di seguito elencate a mero titolo esemplificativo e non esaustivo, e che potranno essere richieste sulla base delle esigenze d'ufficio:

- 1) svolgimento dell'attività di *front-office* così come disciplinata nel successivo art. 5;
- 2) bonifica, aggiornamento e manutenzione delle banche dati della IUC, al fine di determinare l'imposta dovuta per ogni soggetto passivo e per ogni anno d'imposta;
- 3) acquisizione, verifica e caricamento nelle banche dati IMU, TASI e TARI delle dichiarazioni fiscali, delle dichiarazioni sostitutive di atto di notorietà e/o altre dichiarazioni relative alle agevolazioni fiscali, nonché delle comunicazioni di cessazione delle stesse, e di qualsivoglia altra documentazione fiscale;
- 4) effettuazione di tutte le variazioni catastali che si rende necessario inserire e/o modificare e/o aggiornare manualmente, per ciascuna delle unità immobiliari per le quali non è stato possibile procedere all'abbinamento con modalità informatiche;
- 5) effettuazione di tutte le variazioni relative alle percentuali di possesso che si rendesse necessario inserire e/o modificare e/o aggiornare manualmente, per ciascuna delle unità immobiliari per le quali non è stato possibile procedere all'abbinamento con modalità informatiche;

- 6) caricamento manuale nella banca dati delle dichiarazioni di successione trasmesse, dai competenti Uffici dell'Agenzia delle Entrate, nonché delle variazioni presentate ai sensi dell'art. 1, comma 174, della L. 296/2006, non abbinate con modalità informatiche;
- 7) attività di *back office* attraverso l'effettuazione di tutte quelle attività propedeutiche alle variazioni di aggiornamento e/o bonifica che si rendessero necessarie e/o giustificate, mediante emissione di tutti gli atti che riguardano la gestione ordinaria del tributo, compresa la predisposizione ed emissione di lettere di richiesta di informazioni, chiarimenti e/o documenti integrativi, questionari, e quant'altro necessario per il corretto espletamento dell'attività affidata;
- 8) istruttoria delle domande di rimborso, compensazione e rateizzazione pervenute, nonché conseguente istruttoria e predisposizione dei provvedimenti amministrativi conseguenti e trasmissione degli stessi all'Ufficio Tributi dell'Ente entro i termini concordati;
- 9) predisposizione degli avvisi di pagamento della TARI, con allegati uno o più modelli di pagamento precompilati (bollettini di c/c postale, F24, altro) per consentire al contribuente il pagamento entro e non oltre la data di scadenza;
- 10) stampa, imbustamento e recapito degli avvisi di pagamento TARI, nonché di altri atti legati alla gestione ordinaria e al recupero dell'evasione tributaria, con rendicontazione dei relativi pagamenti;
- 11) svolgimento dell'attività propedeutica all'avvio della procedura di riscossione coattiva, che rimarrà di competenza dell'Ente, per tutte le entrate comunali tributarie;
- 12) elaborazione e proiezione del gettito della IUC sulla base delle aliquote e tariffe determinate dall'Ente e dalle disposizioni regolamentari e normative, eventualmente suddivisi per tipologia e/o categoria catastale di immobile e/o tipologia di contribuente;
- 13) acquisizione, mediante digitalizzazione e scansione, di tutta la documentazione (dichiarazioni, comunicazioni, denunce, ecc.) trasmessa dall'utenza su supporto cartaceo;
- 14) rilascio massivo in fase di c.d. bollettazione a tutti i contribuenti delle credenziali di accesso al portale digitale.

#### **Art. 4**

#### ***Attività di recupero dell'evasione ed elusione fiscale della IUC, dell'ICI e della Tarsu***

L'Aggiudicatario, per lo svolgimento delle attività di recupero dell'evasione ed elusione della IUC, nelle sue tre componenti IMU, TASI, TARI, dell'ICI e della TARSU, dovrà assicurare l'esecuzione di tutte le attività necessarie all'individuazione dell'evasione ed elusione, all'accertamento di nuove posizioni tributarie, anche mediante l'utilizzo ed incrocio di banche dati fornite dall'Amministrazione e/o da altri enti e società.

A mero titolo esemplificativo, e non esaustivo, si riportano di seguito le attività che dovranno essere svolte per il servizio in oggetto:

- 1) verifica dei versamenti per annualità in termini di controllo fra dovuto e versato;
- 2) riscontro con gli archivi catastali ai fini dell'individuazione degli evasori totali e della verifica della correttezza delle dichiarazioni riguardanti gli immobili con valore catastale già assegnato e gli immobili ancora privi di rappresentazione o di valore catastale;
- 3) identificazione dei fabbricati non dichiarati in catasto o la cui situazione catastale non risulti corrispondente allo stato di fatto, ai fini dell'attivazione della procedura prevista dal comma 336, dell'art. 1, della L. 30/12/2004, n. 311, Legge Finanziaria per l'anno 2005;
- 4) gestione e verifica delle eventuali dichiarazioni e/o autocertificazioni attestanti stati e/o fatti, relativi ad annualità ancora accertabili, presentate dai contribuenti sia anteriormente, sia durante il periodo di espletamento delle attività oggetto del presente affidamento;
- 5) bonifica e/o integrazione dei dati disponibili e verifiche su banche dati che l'Ente metterà a disposizione. Potrà essere previsto anche l'invio di questionari, concordati con l'Ente, nonché l'eventuale convocazione del contribuente e quant'altro necessario per la certezza del dato, al fine di adottare un'azione di recupero trasparente e corretta;
- 6) ricerca e verifica dei valori delle aree fabbricabili, nonché controllo tra il dovuto ed il versato, ai fini dell'emissione di eventuali atti di accertamento da parte dell'Ente;
- 7) attività di controllo su tutte le fattispecie per le quali sono stati stabiliti trattamenti agevolati in termini di detrazioni o aliquote;
- 8) individuazione di anomalie di diverso tipo nelle posizioni contributive e nei versamenti, risultanti dall'attività complessiva di verifica di cui ai punti precedenti;
- 9) elaborazione dei flussi degli avvisi di accertamento con applicazione delle sanzioni, degli interessi e di ogni altro onere accessorio come determinato dall'Ente;
- 10) effettuazione di eventuali sopralluoghi al fine di verificare le unità immobiliari;
- 11) bonifica della banca dati con l'obiettivo di reperire gli identificativi catastali a fronte di quegli oggetti TARI che ne siano ancora privi;
- 12) eventuale attività di acquisizione delle superfici catastali e conseguente bonifica delle posizioni tributarie;
- 13) predisposizione delle bozze degli avvisi di accertamento secondo le modalità di legge e con l'utilizzo dei modelli di atto messi a disposizione dal Comune, che saranno sottoposte alle successive verifiche degli uffici tributari;
- 14) svolgimento di tutte le attività necessarie ed opportune mirate a supportare l'attività di accertamento dei tributi oggetto del presente capitolato, verificate ed autorizzate dall'Ente;
- 15) svolgimento di tutte le attività necessarie a supporto della formazione dei ruoli o liste di carico per la riscossione coattiva entro i termini di legge e a supporto della gestione dei relativi discarichi;

## **Art. 5**

### **Attività di front-office**

L'Aggiudicatario dovrà attivare un servizio di front-office presso i locali che verranno messi a disposizione dal Comune, completi di tutte le risorse tecniche e strumentali necessarie per lo svolgimento dell'attività.

Il servizio dovrà essere svolto con risorse umane dedicate ed adeguatamente formate nell'ambito delle specifiche normative tributarie, nonché nell'ambito di tutti i processi collegati all'attività di gestione ordinaria, di recupero evasione e nella gestione delle banche dati tributarie, in modo da garantire un'efficace, corretta e tempestiva informazione all'utenza.

Il servizio di *front-office* dovrà garantire:

- la ricezione dell'utenza con un numero minimo di 4 (quattro) unità di personale addette al ricevimento dei contribuenti e/o agli sportelli telematici, per cinque giorni a settimana e secondo l'orario di apertura al pubblico stabilito dal Comune, garantendo almeno 13 ore settimanali. Il Comune potrà, comunque, richiedere all'Aggiudicatario una modifica degli orari proposti al fine di renderli maggiormente omogenei con quelli adottati per altri servizi al pubblico o per esigenze contingenti;
- una informazione chiara ed esaustiva ai contribuenti, sia diretta che telefonica, consentendo agli stessi di consegnare istanze o documentazioni relative ai tributi di cui al presente capitolato.

## **Art. 6**

### **Attività accessoria**

La ditta aggiudicataria dovrà, inoltre, garantire lo svolgimento delle attività accessorie di cui ai successivi articoli 7 e 8.

## **Art. 7**

### **Attività di stampa, imbustamento e consegna al service di postalizzazione degli avvisi di pagamento TARI per il recapito ai contribuenti;**

L'attività oggetto del servizio prevede l'elaborazione, la stampa, e l'imbustamento di circa 35.000 Avvisi di Pagamento della Tassa sui Rifiuti e il recapito degli stessi tramite *service* di postalizzazione, con oneri a carico del Comune, calcolati sulla base dell'importo risultante in sede di aggiudicazione della gara.

Nello specifico, ogni singolo Avviso di Pagamento della Tassa sui Rifiuti è formato da un plico che dovrà contenere:

- n. 1 foglio in formato A4, con stampa in fronte/retro, contenente la lettera di accompagnamento ai contribuenti e tutte le tabelle esplicative del tributo.

- n. 5 fogli in formato A4 contenenti i modelli di pagamento F24 precompilati (n. 4 Mod. F24 per i pagamenti rateali e n. 1 Mod. F24 per il pagamento in un'unica soluzione).

Le attività di elaborazione, stampa e imbustamento dovranno essere svolte direttamente dalla ditta aggiudicataria mediante hardware e software in possesso della propria struttura, oppure per il tramite di ditta specializzata individuata dall'aggiudicataria, avente almeno due anni di esperienza in attività similari, anche per volume di atti elaborati e stampati.

L'attività di recapito ai contribuenti dovrà essere svolta direttamente dall'Aggiudicatario, oppure tramite ditta specializzata esterna, avente almeno due anni di esperienza in attività similari, anche per volume di atti recapitati. In ogni caso, la ditta che effettuerà il recapito dovrà essere in possesso delle necessarie autorizzazioni per lo svolgimento della predetta attività.

Nel caso in cui il servizio di stampa, imbustamento e recapito sia svolto per il tramite di ditte specializzate esterne, queste ultime dovranno essere regolarmente iscritte alla CCIAA per lo svolgimento delle attività in oggetto, essere in regola ai fini I.N.P.S. E I.N.A.I.L., i relativi Amministratori non devono aver ricevuto condanne penali, né avere procedimenti penali a carico in corso. Alle stesse ditte dovranno applicarsi anche le norme di cui ai commi 5 e 7 del successivo art. 12 del presente capitolato. L'Aggiudicatario dovrà comunicare al Comune i nominativi delle ditte che svolgeranno le predette attività e trasmettere apposita dichiarazione rilasciata dalle ditte con cui si attesta il rispetto dei requisiti suddetti.

Tutto il personale coinvolto nell'attività di cui al precedente comma dovrà attenersi anche al pieno rispetto delle norme di cui al D.Lgs. 30 marzo 2001, n. 165, e successive modifiche ed integrazioni, contenente norme generali di comportamento dei dipendenti pubblici, applicabili anche ai collaboratori a qualsiasi titolo di imprese fornitrici di beni o servizi, che realizzino opere a favore dell'Amministrazione, nonché al rispetto delle norme contenute nel *Codice di Comportamento dei Dipendenti Comunali*, nel testo vigente, e alle norme contenute nella legge 6 novembre 2012, n. 190, e successive modifiche ed integrazioni. Lo stesso personale è chiamato, altresì, al pieno rispetto della normativa vigente posta a tutela della riservatezza delle informazioni, di cui al comma 1 del successivo art. 14.

L'Aggiudicatario rimane in ogni caso direttamente e unicamente responsabile nei confronti del Committente per tutte le inadempienze, omissioni e ritardi che dovessero verificarsi anche nel caso di svolgimento del presente servizio per il tramite di ditte specializzate esterne.

Tutte le attività oggetto del servizio di cui trattasi sono suddivise nelle seguenti fasi e vengono svolte con le modalità che sono dettagliate di seguito:

- A. Acquisizione, elaborazione, stampa e imbustamento.
- B. R e c a p i t o a i c o n t r i b u e n t i tramite service di postalizzazione.

#### **A. Acquisizione, elaborazione, stampa e imbustamento.**

L'attività di elaborazione e stampa si sviluppa a sua volta nelle seguenti operazioni:

1. Acquisizione dei file di input - Comprende le attivazioni di acquisizione dei file di input per la lavorazione.
2. Creazione e composizione dei documenti - Comprende tutte le operazioni di composizione grafica dei documenti;
3. Stampa e Trattamento - Comprende le operazioni di stampa, piegatura ed imbustamento, o anche di imballo;

## **1. Acquisizione dei file di input ed elaborazione dei dati.**

Vengono inviati i file di input relativi agli Avvisi di Pagamento alla Ditta aggiudicataria. I suddetti files di stampa, le liste di spedizione, i tracciati record per la stampa delle informazioni variabili dovranno essere elaborati o direttamente da parte della stessa Ditta aggiudicataria o per il tramite di altra ditta di fiducia individuata dalla ditta aggiudicataria, e strutturati in rapporto al proprio sistema informatico di governo del processo di stampa. La trasmissione dei dati da parte dell'Amministrazione comunale potrà avvenire per via telematica o, su supporto magnetico (Cd-Rom, DVD). La denominazione del documento, la tipologia dei file, le modalità di invio, la tempistica di invio saranno comunicate alla ditta aggiudicataria dal Committente. La ditta aggiudicataria, dopo aver ricevuto i file di stampa, procederà ad inviare una distinta elettronica in cui vengono riportati il numero dei records acquisiti ed ogni dettaglio utile alla verifica della corrispondenza dei file inviati con quelli ricevuti dallo stampatore.

## **2. Creazione e composizione dei documenti**

Il Comune fornirà alla Ditta aggiudicataria tutte le istruzioni in merito alla composizione di ogni singolo documento, mediante la consegna di file in PDF dei documenti stessi, contenenti i testi formattati, i grafici, le tabelle, le immagini, i loghi, e quant'altro necessario per la realizzazione dell'avviso di da stampare.

La Ditta Aggiudicataria a sua volta, per mezzo della propria dotazione di strumenti hardware e software o per il tramite di altra ditta specializzata realizzerà:

la composizione grafica del documento secondo i formati definiti successivamente e le disposizioni compatibili all'imbustamento (piegatura, posizione del mittente e del destinatario, etc.);

il modello fac-simile (pre-stampa) da sottoporre all'approvazione dell'Ufficio Tributi del Comune di Viterbo.

A seguito dell'approvazione del fac-simile si procederà alla fase successiva;

La trasmissione dei modelli fac-simile e del modello definitivo avverrà tramite e-mail all'indirizzo [tributi@comune.viterbo.it](mailto:tributi@comune.viterbo.it) entro dieci giorni dalla data di acquisizione dei flussi di stampa.

## **3. Stampa e Trattamento**

Le attività di stampa ed imbustamento comprendono tutte le lavorazioni necessarie per effettuare la stampa ed il trattamento del documento fino alla fase di postalizzazione.

Il processo di stampa avverrà utilizzando materiali, macchinari, tecniche operative e personale specializzato in grado di garantire sempre e comunque i risultati di seguito descritti.

La stampa sarà organizzata attraverso un lotto unico in base alle indicazioni fornite dall'Ufficio Tributi del Comune di Viterbo d'intesa con la ditta aggiudicataria.

Al completamento della fase di stampa dovrà corrispondere l'emissione di una lista informatica di rendicontazione articolata, con l'indicazione della data e dell'ora di ultimazione della lavorazione della commessa. Non sono ammessi scarti tra la lista di spedizione fornita dal Comune e la lista di stampa. In caso di scarti di stampa a seguito di files parzialmente corrotti, dovrà essere data immediatamente comunicazione al Comune al fine di un intervento utile per ricreare il flusso integrale od apportare le correzioni

dovute.

## **B. Recapito degli Avvisi di Pagamento ai contribuenti tramite Service di Postalizzazione**

L'Aggiudicatario dovrà effettuare il recapito degli Avvisi di Pagamento della Tassa sui Rifiuti direttamente, oppure per il tramite di un *service* di posta di sua fiducia. In entrambi i casi, chi effettuerà il recapito dovrà essere in possesso delle necessarie autorizzazioni per lo svolgimento dell'attività.

L'Aggiudicatario dovrà accordarsi direttamente con il *service* di posta per lo svolgimento del servizio di recapito ai contribuenti, e la consegna dei avvisi di pagamento dovrà essere completata nel rispetto della tempistiche che dovranno essere concordate con l'Amministrazione e, in ogni caso, nel pieno rispetto dei termini previsti per il pagamento della prima rata della Tari. Al momento della consegna degli Avvisi di Pagamento al *service* di posta, lo stesso dovrà emettere una distinta (SMA) in cui sono riepilogati i dati relativi alla procedimento di postalizzazione, quali la quantità, la data di spedizione, ecc. La Ditta Aggiudicataria provvederà ad inviare il dettaglio dei suddetti dati al Comune che verificherà la correttezza dei quantitativi. Allo stesso modo, entro il termine di 60 giorni dalla data di inizio dell'attività di recapito, deve essere predisposto e consegnato all'Ufficio Tributi un report informatico relativo all'intera attività di postalizzazione, dove dovranno essere registrate le consegne effettuate o non eseguite. Entro lo stesso termine devono essere consegnate all'Ufficio Tributi tutti gli Avvisi di Pagamento non consegnati ai contribuenti, suddivisi in pacchi distinti in base alle motivazioni che hanno impedito la consegna (es. indirizzi errati, contribuenti sconosciuti, ecc.).

### **ART. 7.1**

#### ***Pagamento dei corrispettivi all'Aggiudicatario e revisione dei prezzi***

Tutte le attività di elaborazione informatica, composizione grafica, stampa, imbustamento, e recapito degli avvisi di pagamento della TA.RI., svolte dalla Ditta Aggiudicataria o per il tramite di ditte di fiducia dell'aggiudicataria, risultano comprese nel prezzo di offerta relativo del servizio in questione.

Il prezzo espresso in sede di offerta di gara per lo svolgimento del servizio in oggetto dovrà essere comprensivo di tutte le attività elencate al precedente art. 7, e dovrà essere riferito unitariamente ad ogni singolo plico contenente n. 1 Avviso di Pagamento e n. 5 Mod. F24 da stampare, imbustare e recapitare.

Il prezzo unitario espresso nell'offerta dovrà essere in ribasso rispetto al prezzo unitario riferito ad ogni singolo plico posto a base di gara e fissato in Euro 1,15, oltre IVA.

Con il predetto corrispettivo si intendono interamente compensati dal Committente tutti i servizi, le provviste, le prestazioni, le spese accessorie, di postalizzazione, ecc. necessarie per la perfetta esecuzione dell'appalto, nonché qualsiasi onere inerente e conseguente ai servizi di che trattasi.

Per le attività svolte ai sensi del presente capitolato l'aggiudicatario emetterà apposita fattura, correttamente intestata a Comune di Viterbo – Servizio Tributi - Via F. Ascenzi 01 – 01100 VITERBO.

Il pagamento di ogni singola fattura avrà luogo entro 60 giorni consecutivi dalla data di ricevimento della stessa da parte dell'Amministrazione.

Ai sensi del DM 24/10/2007, il Committente provvederà al pagamento del corrispettivo dovuto all'Appaltatore nel termine sopra indicato solo previo accertamento della regolarità della fornitura e della verifica della regolarità contributiva delle ditte per il cui tramite è stato svolto il servizio.

Il Comune si riserva di sospendere il pagamento delle prestazioni rese, con rinuncia da parte dell'aggiudicatario di ogni pretesa di risarcimento danni e/o interessi di mora, fino al momento in cui le condizioni di cui al comma precedente non siano oggettivamente rispettate.

I corrispettivi offerti in sede gara non potranno subire variazioni per tutta la durata dell'affidamento.

#### **ART. 7.2**

##### ***Riscossione diretta della TARI da parte del Comune***

Il Comune provvede ad incassare direttamente la Tassa sui Rifiuti dovuta dai contribuenti e relativa al servizio di cui al presente capitolato.

In nessun caso l'aggiudicatario potrà effettuare riscossioni per conto del comune, pena la decadenza dall'aggiudicazione.

#### **Art. 7.3**

##### ***Penali applicabili in caso di errori di stampa e per mancato recapito degli avvisi di pagamento degli avvisi di pagamento TARI***

In caso di errori e/o anomalie nella stampa degli avvisi di Pagamento della T.A.R.I., l'Aggiudicatario procederà a ristampare e recapitare gli avvisi con oneri interamente a suo carico.

In caso di mancata effettuazione del recapito degli Avvisi di Pagamento della T.A.R.I., per cause non imputabili direttamente all'Amministrazione comunale l'Aggiudicatario dovrà provvedere ad effettuare la ristampa e il recapito degli avvisi con oneri interamente a proprio carico.

Sono considerate cause ostative di mancato recapito degli Avvisi di Pagamento non imputabili direttamente al Comune, a titolo esemplificativo: l'omessa consegna ai destinatari nelle singole cassette della lettere, l'abbandono cumulativo degli Avvisi di pagamento fuori dai condomini, l'omessa consegna senza giustificati motivi.

Sono invece considerate cause ostative di mancata consegna degli Avvisi di pagamento imputabili all'Amministrazione comunale, a titolo esemplificativo: l'erronea indicazione degli indirizzi dei destinatari negli Avvisi di pagamento, il trasferimento del contribuente in altre vie.

Ai fini del controllo della regolare effettuazione del servizio di recapito, e per l'applicazione delle penali previste nel presente articolo, l'Amministrazione comunale e

L'Aggiudicatario effettueranno congiuntamente una puntuale verifica di tutti gli Avvisi di pagamento restituiti e di tutte le richieste di ristampe pervenute da parte dei contribuenti.

### **Art. 8**

#### **Attività di contenzioso tributario, in tutti i gradi di giudizio, relativo alla IUC, all'ICI e alla TARSU**

La Ditta Aggiudicataria, relativamente ai servizi di supporto al contenzioso, deve fornire all'Ente tutti i documenti ed elementi utili per la costituzione in giudizio, nonché predisporre relazioni, memorie difensive e fornire ogni altra forma di supporto necessaria ed utile. In particolare dovranno essere espletate tutte le attività inerenti all'esecuzione delle sentenze relative ai giudizi di ogni ordine e grado, da sottoporre, comunque, alla verifica dell'Ufficio Tributi.

Tutta la documentazione dovrà essere fornita all'Ente entro e non oltre sette giorni lavorativi dalla richiesta.

### **Art. 9**

#### **Sistema informatico**

##### **Caratteristiche tecniche e funzionali del sistema informatico tributario**

L'Aggiudicatario, che dovrà essere in possesso delle necessarie competenze in merito alla gestione delle banche dati tributarie, sarà tenuto a:

- 1) utilizzare il sistema informatico dell'Ente nelle modalità corrette volte a garantire la massima efficacia e qualità dei servizi assegnati, indipendentemente dalla sua verosimile evoluzione e dalla possibile sostituzione anche completa di alcuni moduli attualmente in uso;
- 2) partecipare attivamente all'evoluzione del sistema, segnalandone le criticità, le possibilità di miglioramento e nuove funzionalità atte alla razionalizzazione dei processi ed alla bonifica dei dati;
- 3) supportare attraverso interrogazioni, incroci tra le banche dati, *report* e sviluppo di eventuali moduli software ad *hoc* l'attività di recupero dell'evasione tributaria in base alle indicazioni ed alle esigenze dell'Ente stesso;

L'Ente si impegna a garantire la manutenzione e l'assistenza del sistema informatico in uso, tramite adeguati contratti con i fornitori delle soluzioni informatiche.

Il sistema informatico dell'Ente che dovrà essere utilizzato per la gestione dei tributi è costituito dai seguenti moduli:

ICI++Web – modulo per la gestione del tributo ICI;

IMU++Web – modulo per la gestione del tributo IMU;

RSU++Web – modulo per la gestione del tributo TARSU;

TARES++Web – modulo per la gestione del tributo TARES;

WebNotai – modulo per la gestione del flusso informatico degli atti notarili;

WebCat – modulo per la gestione degli aggiornamenti catastali;

ALADINO – modulo che consente di verificare la congruenza dei dati forniti dalle varie fonti con quelle esistenti nell'archivio ICI, proponendo le correzioni e gli accertamenti del caso;

TERRITORIO- modulo che consente, alla stregua di un sistema informativo territoriale, di generale mappe tematiche per l'identificazione degli immobili fantasma e a supporto dell'attività di accertamento ICI e TARSU;

LinkMate- modulo a supporto dello sportello telematico multifunzionale per l'erogazione di servizi telematici alla cittadinanza;

Gold – per la gestione degli incassi provenienti dai ruoli o dalle liste di carico coattive.

#### **Art. 10**

##### ***Personale impiegato nell'attività di supporto***

L'Aggiudicatario dovrà impiegare personale con adeguata professionalità e competenza nei tributi oggetto del presente capitolato. Gli oneri per la formazione, anche all'uso delle procedure informatiche messe a disposizione per lo svolgimento delle attività, rimangono a carico della Ditta Aggiudicataria

#### **Art. 11**

##### ***Durata dell'affidamento***

L'appalto ha la durata di anni due a partire dalla data di cui al verbale di avvio dell'esecuzione del contratto, ai sensi dell'art. 304 del D.P.R. 5.10.2010, n. 207, redatto dal Direttore dell'esecuzione.

Il Comune si riserva la facoltà di avvalersi dell'istituto del "rinnovo" del contratto, ai medesimi patti e condizioni del contratto originario e per la medesima durata, ai sensi e per gli effetti dell'art. 35, comma 4 del D.Lgs. n. 50/2016.

#### **Art. 12**

##### ***Conduzione delle attività ed obblighi dell'Aggiudicatario***

Le attività saranno esercitate dall'Aggiudicatario a rischio di impresa, quindi con i propri capitali, mezzi e personale, in regola con la normativa vigente in materia.

La conduzione del servizio dovrà essere svolta assicurando la puntuale osservanza delle disposizioni contenute nel presente capitolato speciale e lo svolgimento delle attività dovrà tempestivamente adeguarsi alle eventuali modifiche normative.

L'attività dell'Aggiudicatario, nello svolgimento dei vari servizi, dovrà essere improntata al principio della buona fede e della correttezza, osservando scrupolosamente tutte le disposizioni contenute nella normativa di settore e nel relativo regolamento comunale nell'interesse dell'Amministrazione e dei contribuenti, in maniera da non determinare, in alcun modo, atti o comportamenti lesivi dell'immagine e degli interessi

dell'Amministrazione.

Tutte le figure coinvolte nell'attività dovranno garantire un adeguato livello di conoscenza in materia tributaria, nonché delle problematiche organizzative e dei processi di innovazione nella Pubblica Amministrazione.

L'Aggiudicatario dovrà disporre di personale e mezzi adeguati a garantire il regolare e corretto funzionamento del servizio, attraverso l'impiego delle necessarie figure professionali, obbligandosi ad attuare, nei confronti dei lavoratori dipendenti, le condizioni previste dai contratti collettivi di lavoro di categoria e dagli eventuali accordi integrativi vigenti nel luogo dove si svolge il servizio. Inoltre dovrà provvedere, a propria cura e spese, agli accantonamenti contemplati dagli stessi accordi collettivi, alle assicurazioni di legge ed all'osservanza di tutte le forme previdenziali stabilite a favore dei prestatori d'opera, tenendone il Comune del tutto indenne e sollevato.

Il personale dell'Aggiudicatario dovrà essere formato, qualificato e comunque professionalmente idoneo allo svolgimento dei servizi affidati, dovrà inoltre essere quantitativamente sufficiente a garantire la gestione dell'insieme delle attività previste dal presente capitolato e comunque in numero minimo non inferiore a 6 (sei) addetti a tempo pieno, di cui una unità dovrà svolgere le funzioni di coordinatore del gruppo. In tale computo non è compresa la figura del referente della società, che avrà il compito di coordinare le attività e gestire il rapporto con il Comune, il quale dovrà mantenere il proprio incarico per tutta la durata del contratto. L'eventuale ed eccezionale cambiamento di tale figura da parte dell'Aggiudicatario dovrà essere adeguatamente motivato.

Tutto il personale dell'Aggiudicatario dovrà attenersi al pieno rispetto delle norme di cui al D.Lgs. 30 marzo 2001, n. 165, e successive modifiche ed integrazioni, contenente norme generali di comportamento dei dipendenti pubblici, applicabili anche ai collaboratori a qualsiasi titolo di imprese fornitrici di beni o servizi, che realizzino opere a favore dell'Amministrazione, nonché al rispetto delle norme contenute nel *Codice di Comportamento dei Dipendenti Comunali*, nel testo vigente, e alle norme contenute nella legge 6 novembre 2012, n. 190, e successive modifiche ed integrazioni.

L'Aggiudicatario, nella gestione del servizio dovrà adottare, inoltre, tutti gli accorgimenti ed i dispositivi di protezione per la tutela della sicurezza dei lavoratori, nel rispetto della normativa dettata dal D.Lgs. n. 81/2008 e dar prova di ciò al Comune.

L'Aggiudicatario è tenuto alla riservatezza ed al segreto d'ufficio. Le notizie comunque venute a conoscenza del personale dell'Aggiudicatario, non dovranno essere comunicate o divulgate a terzi, né potranno essere utilizzate da parte del medesimo, o da parte di chiunque collabori alla sua attività, per fini diversi da quelli contemplati nel presente atto.

L'Aggiudicatario si impegna, comunque, a sostituire immediatamente le unità di personale che dovessero risultare assenti per un periodo superiore a giorni dieci.

L'Aggiudicatario è integralmente responsabile dell'operato dei propri dipendenti e/o addetti.

L'Aggiudicatario dovrà individuare un proprio rappresentante/referente, al quale affidare la direzione dei servizi di cui al presente capitolato ed al fine di tenere costantemente i contatti con Dirigente e Funzionari comunali. Dovrà, inoltre, designare il responsabile del trattamento dei dati personali ai sensi del D.Lgs. 30/06/2003, n. 196, nonché il responsabile della sicurezza, ai sensi del D.Lgs. 09/04/2008, n. 81;

L'Aggiudicatario 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 l'Aggiudicatario ed il personale assunto.

L'Aggiudicatario dovrà svolgere l'incarico oggetto del presente capitolato obbligandosi a rispettare gli indirizzi forniti dai competenti 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 del presente capitolato sarà gestito dal personale della ditta aggiudicataria su direttive e coordinamento dei funzionari comunali responsabili dei singoli tributi trattati.

L'elenco nominativo del personale impiegato dovrà essere trasmesso al Comune e tempestivamente aggiornato, in caso di variazioni.

Il personale dell'Aggiudicatario, durante il servizio, dovrà mantenere contegno rigoroso e corretto. L'Aggiudicatario dovrà richiamare, sanzionare e, se necessario o richiesto dal Comune per comprovati motivi, sostituire i dipendenti che non osservassero una condotta responsabile. Le richieste del Comune, in questo senso, saranno impegnative e vincolanti per l'Aggiudicatario.

La documentazione amministrativa, nonché quella fornita dai contribuenti, dovrà essere debitamente archiviata e catalogata da parte dell'Aggiudicatario, secondo le modalità concordate con il Comune, e conservata negli archivi dell'Amministrazione.

L'Aggiudicatario provvederà ad attrezzare, a proprio carico e nel rispetto delle normative vigenti, i locali che verranno messi a disposizione dal Comune, per una superficie complessiva di circa 100 mq, per lo svolgimento del servizio. Provvederà inoltre all'attivazione a proprio carico delle utenze elettriche, telefoniche e di connessione alla rete *internet* necessarie per il funzionamento dell'ufficio stesso.

L'Aggiudicatario fornirà le attrezzature hardware e d'ufficio adeguate al numero di persone impiegate e alle attività previste.

La piena operatività della sede locale deve essere garantita entro 30 giorni lavorativi dall'aggiudicazione definitiva.

Tutte le spese inerenti o conseguenti lo svolgimento del servizio, ivi compresi i collegamenti telematici, saranno a carico dell'Aggiudicatario.

All'aggiudicatario sarà riconosciuta una anticipazione sull'importo dell'affidamento, pari ad un dodicesimo del compenso annuale, al momento dell'avvio dell'attività, a parziale copertura delle spese da sostenere per l'impianto della sede locale. Tale anticipazione verrà recuperata bimestralmente sui successivi pagamenti.

L'Aggiudicatario ha l'obbligo di rendere conto delle proprie attività fornendo, quando richiesto, agli uffici comunali competenti, anche su supporto informatico secondo le specifiche indicazioni del Dirigente dell'Ufficio Tributi o suo delegato, le risultanze delle attività svolte a supporto degli uffici comunali, al fine di permettere l'attività di controllo, nonché la verifica sul puntuale aggiornamento degli archivi e delle banche dati.

L'Aggiudicatario si impegna a comunicare preventivamente qualsiasi modifica che possa intervenire nel sistema di gestione organizzativa del servizio ed attendere il relativo assenso da parte del Comune.

Le informazioni e i dati acquisiti ed utilizzati dalla ditta aggiudicataria nell'espletamento del servizio resteranno di piena ed esclusiva proprietà del Comune. Pertanto, entro 30 giorni

dal 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.

### **ART. 13**

#### **Livelli di servizio**

Il grado di efficienza, efficacia e qualità dei servizi erogati a favore del Comune, viene determinato principalmente a fronte dei Livelli di Servizio di seguito indicati:

- 1) tempo di fornitura all'Ente delle informazioni richieste riferite a singole pratiche trattate: non oltre tre giorni lavorativi dalla richiesta da parte dell'ufficio tributi;
- 2) tempo di predisposizione delle risposte alle istanze dei contribuenti pervenute all'Ente: non oltre cinque giorni lavorativi dalla richiesta da parte dell'ufficio tributi, prorogabili da parte dell'ufficio stesso in considerazione della complessità della pratica trattata;
- 3) le verifiche dei versamenti e l'incrocio con il dovuto, relativamente ai singoli tributi gestiti, devono essere ultimati, sulla base dei dati a disposizione, al massimo entro tre mesi dalla richiesta da parte dell'ufficio tributi;
- 4) predisposizione della totalità (100%) degli avvisi di accertamento per omesso e/o parziale versamento, relativamente all'annualità per le quali è stato programmato l'invio da parte dell'Ente, nel rispetto dei termini fissati dall'ufficio tributi, e, comunque, per due annualità pregresse per ogni anno di attività;
- 5) l'attività di recupero dell'evasione tributaria dovrà essere svolta in modo tale da garantire la notificazione di un numero di accertamenti ICI-IMU-TASI-TARSU-TARI, divenuti definitivi, pari almeno ad 1.000.000,00 di Euro per ciascun anno di affidamento;
- 6) svolgimento dell'attività di recupero dell'evasione e/o dell'elusione dei tributi locali di cui al presente capitolato, attraverso la puntuale individuazione di ulteriori unità immobiliari da assoggettare al pagamento;
- 7) percentuale di annullamento, per cause non direttamente imputabili a errori o omissioni del contribuente, degli avvisi di accertamento sul totale degli atti notificati nell'anno: non superiore al 10%;
- 8) riconciliazione di eventuali versamenti eseguiti con modello unificato di pagamento (F24) o altro e aggiornamento delle posizioni contributive: non oltre sessanta giorni lavorativi dall'acquisizione dei flussi di versamento dall'Agenzia delle Entrate.

Con frequenza quadrimestrale dovrà essere inviato al Direttore dell'esecuzione del contratto (o reso disponibile via WEB) un report di rendicontazione dell'attività svolta e del rispetto dei livelli di servizio sopra indicati.

## **Art. 14**

### ***Riservatezza, segreto d'ufficio e tutela della privacy***

Le notizie relative all'attività oggetto del presente capitolato, comunque venute a conoscenza del personale dell'Aggiudicatario e del personale della ditta affidataria del servizio di elaborazione, stampa e recapito degli Avvisi di Pagamento TARI, nel rispetto della normativa vigente posta a tutela della riservatezza delle informazioni, non devono essere comunicate o divulgate a terzi, né possono essere utilizzate per fini diversi da quelli contemplati nel presente capitolato. L'Aggiudicatario è obbligato a comunicare all'Amministrazione Comunale, il nominativo del responsabile per il trattamento dei dati personali.

L'inosservanza di questa norma, in caso di acclarata responsabilità del personale, comporterà, previa contestazione del fatto, e controdeduzioni da parte dell'Aggiudicatario, l'obbligo per lo stesso di allontanare immediatamente l'operatore che è venuto meno al divieto e di perseguirlo giudizialmente in tutte le competenti sedi, preavvertendo l'Amministrazione comunale.

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.

Le Parti si impegnano, altresì, per quanto di competenza, alla puntuale applicazione di quanto previsto dal D.Lg. n. 196/2003 e successive modifiche ed integrazioni.

Il Comune nella sua qualifica di "Titolare" del trattamento dei dati personali nominerà, con atto formale, la Società aggiudicataria quale "Responsabile esterno del trattamento dei dati" in relazione all'oggetto del contratto.

Il Responsabile ha l'obbligo di operare il trattamento dei dati personali di proprietà del Comune ai soli fini dell'espletamento dell'incarico ricevuto, adottando autonomamente le misure prescritte dalla normativa vigente.

Il Responsabile, nell'ambito della propria struttura aziendale, provvederà a individuare per iscritto le persone fisiche da nominare "Incaricati" del trattamento dei dati, prescrivendo, tra l'altro, che abbiano accesso ai soli dati personali la cui conoscenza sia strettamente necessaria ad adempiere ai compiti loro assegnati, nel rispetto del limite del minimo privilegio di accesso.

Il Comune si riserva altresì il diritto di effettuare opportuni controlli o verifiche periodiche riguardo l'adeguatezza e l'efficacia delle misure di sicurezza adottate ed il pieno rispetto delle norme di legge.

La nomina a responsabile esterno del trattamento dei dati avrà durata fino alla scadenza contrattuale, e decadrà comunque automaticamente in caso di revoca o interruzione anticipata dell'incarico, oppure in qualsiasi momento ad insindacabile giudizio del Comune.

**Art. 15**  
**Sicurezza**

L'analisi svolta al fine di individuare possibili "interferenze", cioè eventuali contatti rischiosi tra soggetti diversi sul luogo di lavoro, propedeutica alla eventuale predisposizione del Documento Unico di Valutazione dei Rischi da Interferenze (DUVRI), come previsto dalla determinazione n. 3/5.3.2008 dell'Autorità di Vigilanza sui Contratti Pubblici, ha evidenziato come le prestazioni oggetto dell'appalto di cui al presente capitolato, alla data odierna, non causino sostanzialmente interferenze ai sensi e per gli effetti dell'art. 26 del D.Lgs. n. 81/2008 e successive modifiche ed integrazioni, da cui discende che il costo della sicurezza da interferenze è pari a zero. Tuttavia, sarà cura del responsabile del procedimento analizzare la presenza di possibili interferenze durante lo svolgimento del contratto e procedere di conseguenza alla redazione del DUVRI.

**Art. 16**  
**Obblighi dell'Amministrazione comunale**

L'Amministrazione comunale metterà a disposizione dell'Aggiudicatario copia informatica dei dati e degli eventuali documenti cartacei richiesti, costituiti dalle dichiarazioni e/o comunicazioni presentate dai contribuenti e dalle risultanze catastali, in possesso dell'Ente, ovvero disponibili presso la stessa.

Si impegna, altresì, a fornire le linee guida e le interpretazioni normative e regolamentari da adottare per lo svolgimento delle attività indicate nel presente capitolato, a garantire la manutenzione e l'assistenza dei sistemi informatici in esercizio, attivarsi, nei limiti del possibile, presso altre amministrazioni dello Stato e/o enti per facilitare l'acquisizione di dati o di informazioni utili all'attività di bonifica delle banche dati tributarie e mettere a disposizione qualsiasi dato reperibile presso gli uffici comunali, necessario allo svolgimento delle attività di cui al presente capitolato.

L'Amministrazione Comunale, di concerto con l'Aggiudicatario, curerà la tempestiva ed adeguata informazione alla cittadinanza sullo svolgimento del servizio oggetto del presente capitolato.

Spetterà, comunque, al funzionario responsabile dei tributi locali, o suo delegato, l'attività di controllo sui servizi erogati e la sottoscrizione di tutti gli atti e di tutte le eventuali comunicazioni ai contribuenti, la gestione di tutta l'attività di cui al presente capitolato, svolta con il supporto dell'Aggiudicatario.

L'Ufficio Tributi individuerà al proprio interno le figure professionali che avranno il compito di curare i rapporti con il soggetto aggiudicatario, fornire le necessarie indicazioni allo scopo di assicurare l'omogeneità di indirizzo.

**Art. 17**  
**Spese a carico dell'Aggiudicatario**

Sono a carico dell'Aggiudicatario tutte le spese inerenti o conseguenti allo svolgimento del

servizio di cui al presente capitolato, ivi comprese tutte le spese contrattuali connesse e conseguenti.

### **Art. 18**

#### **Corrispettivo economico a favore della Ditta aggiudicataria**

Il corrispettivo annuo, al netto di IVA, che il Comune riconosce per la gestione del servizio descritto nel presente capitolato è così distinto:

- α) per le attività di supporto all'Ufficio Tributi, in misura fissa nell'importo derivante dall'offerta economica a ribasso rispetto al corrispettivo posto a base di gara, fissato in € 245.900,00, oltre IVA;
- β) per le attività di recapito degli atti di riscossione volontaria dei tributi comunali (c.d. avvisi di pagamento), a tariffa, nella misura derivante dall'offerta economica a ribasso rispetto al corrispettivo posto a base di gara, fissato in € 1,15, IVA esclusa, da applicarsi su ogni atto recapitato,.

Il pagamento del corrispettivo, stabilito ai sensi del precedente comma 1, lettera a), verrà effettuato in favore dell'Aggiudicatario in n. 6 rate bimestrali, decorrenti dal terzo mese successivo a quello di avvio delle attività. La liquidazione di quanto dovuto verrà disposta dietro presentazione di apposita fattura.

Il corrispettivo di cui al precedente comma sarà comprensivo di tutte le spese vive connesse ed accessorie alla regolare esecuzione dell'appalto (es. carta, buste, toner ecc.), con la sola eccezione dei costi relativi alla notifica degli atti di accertamento che dovrà essere effettuata tramite il servizio di Poste Italiane S.p.A. denominato "Host to Host – Raccomandata online", se richiesto dal Comune.

Il pagamento del corrispettivo stabilito ai sensi del precedente comma 1, lettera b), verrà effettuato in favore dell'Aggiudicatario dietro presentazione della relativa fattura, che dovrà essere corredata da idonea documentazione attestante l'avvenuta spedizione degli avvisi di pagamento

Le spese per le quali è previsto il rimborso sono liquidate all'Aggiudicatario contestualmente al pagamento del corrispettivo, dietro presentazione di fattura quietanzata, corredata da idonea e dettagliata documentazione.

Ai sensi di quanto disposto dalla legge n. 136/2010 e successive modifiche/integrazioni, tutti i pagamenti effettuati all'appaltatore, per effetto della stipula del contratto di cui all'oggetto, saranno sottoposti alle misure in materia di tracciabilità dei flussi finanziari.

La revisione dei prezzi è regolata dalle prescrizioni dettate in materia dall'articolo 106, comma 1, lett. A) del D.Lgs 18 aprile 2016, n. 50.

In assenza dei parametri previsti dalla predetta normativa, la revisione del prezzo sarà calcolata sulla base delle variazioni degli indici FOI dell'ISTAT.

## **Art. 19**

### **Garanzia definitiva e assicurazioni**

Ai sensi dell'art. 103 del D.Lgs 18 aprile 2016, n. 50, l'Aggiudicatario per la sottoscrizione del contratto dovrà costituire una "garanzia definitiva" a sua scelta sotto forma di cauzione o fideiussione con le modalità di cui all'articolo 93, commi 2 e 3 del suddetto decreto legislativo, pari al 10 per cento dell'importo contrattuale e tale obbligazione è indicata negli atti e documenti a base di affidamento del servizio. La cauzione è prestata a garanzia dell'adempimento di tutte le obbligazioni del contratto e del risarcimento dei danni derivanti dall'eventuale inadempimento delle obbligazioni stesse, nonché a garanzia del rimborso delle somme pagate in più all'esecutore rispetto alle risultanze della liquidazione finale, salva, comunque, la risarcibilità del maggior danno verso l'appaltatore.

In caso di aggiudicazione con ribasso superiore al dieci per cento la garanzia da costituire è aumentata di tanti punti percentuali quanti sono quelli eccedenti il 10 per cento. Ove il ribasso sia superiore al 20 per cento, l'aumento è di due punti percentuali per ogni punto di ribasso superiore al 20 per cento. La mancata costituzione della garanzia di cui al comma 1 determina la decadenza dell'affidamento e l'acquisizione da parte dell'Amministrazione comunale della cauzione provvisoria presentata in sede di offerta o la concessione al concorrente che segue nella graduatoria.

La garanzia è progressivamente svincolata a misura dell'avanzamento dell'esecuzione, nel limite massimo dell'80 per cento dell'iniziale importo garantito. L'ammontare residuo della cauzione definitiva deve permanere fino alla data di emissione del certificato di regolare esecuzione del servizio.

La garanzia dovrà 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, dietro semplice richiesta scritta dell'Amministrazione comunale.

Il Comune ha il diritto di valersi della cauzione per l'eventuale maggior spesa sostenuta per l'esecuzione delle prestazioni nel caso di risoluzione del contratto disposta in danno dell'Aggiudicatario. Ha, inoltre, il diritto di valersi della cauzione per provvedere al pagamento di quanto dovuto dall'Aggiudicatario per le inadempienze derivanti dall'inosservanza di norme e prescrizioni dei contratti collettivi, delle leggi e dei regolamenti sulla tutela, protezione, assicurazione, assistenza e sicurezza fisica dei lavoratori.

L'Amministrazione comunale può richiedere all'Aggiudicatario la reintegrazione della cauzione ove questa sia venuta meno in tutto o in parte. In caso di inottemperanza, la reintegrazione si effettua a valere sui ratei di prezzo da corrispondere all'Aggiudicatario.

L'Aggiudicatario, prima di dare corso all'esecuzione del contratto dovrà dare dimostrazione di essere provvisto di una adeguata polizza assicurativa, totalmente esente da franchigia e di durata corrispondente a quella dell'affidamento, per la responsabilità civile per danni e per rischi che possano derivare dall'esecuzione dello stesso, stipulata con impresa di assicurazione autorizzata all'esercizio dell'attività assicurativa nei rami di pertinenza.

## **Art. 20**

### ***Tracciabilità dei flussi finanziari***

L'Aggiudicatario è tenuto ad assolvere tutti gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'art. 3, della legge n. 136 del 13/08/2010, così come specificato dall'art. 6 della legge n. 217 del 17/12/2010 di conversione del D.L. n. 187 del 12/11/2010 e della determinazione dell'Autorità per la Vigilanza sui Contratti Pubblici, Lavori, Servizi e Forniture n. 4 del 7/07/2011.

Nel caso in cui le transazioni siano state eseguite senza avvalersi di banche o di Poste Italiane S.p.A., il contratto derivante dal presente atto si risolve automaticamente.

## **Art. 21**

### ***Cessione del contratto e subappalto***

È fatto divieto all'Aggiudicatario di cedere a terzi, in tutto o in parte, il contratto, a pena di nullità.

È, tuttavia, ammesso il ricorso a prestazioni di terzi, ovvero il subappalto, nei limiti di legge e nel rispetto di quanto previsto dall'articolo 105 del D.Lgs. Resta inteso che, qualora l'Aggiudicatario non si sia avvalso in sede di gara della facoltà di ricorrere al subappalto, è fatto divieto di subappaltare le prestazioni oggetto del presente capitolato. Il subappalto è ammesso a condizione che la ditta concorrente indichi in offerta le parti del servizio che intende eventualmente subappaltare a terzi, nel rispetto delle modalità e condizioni di cui al sopra indicato art. 105, ferma restando la responsabilità dell'Aggiudicatario nei confronti dell'Amministrazione comunale dell'adempimento delle prestazioni e degli obblighi previsti nel presente capitolato.

L'Amministrazione comunale corrisponderà direttamente ai subappaltatori l'importo dovuto per le prestazioni dagli stessi eseguite solo nei casi espressamente previsti dal comma 13 dell'art. 105 del D.Lgs. n. 50/2016.

## **Art. 22**

### ***Vigilanza e controllo***

L'Amministrazione comunale potrà, in qualsiasi momento, e senza preavviso, disporre ispezioni e controlli dei quali verrà redatto apposito verbale, nonché richiedere documenti ed informazioni. Le eventuali contestazioni saranno comunicate all'Aggiudicatario, che dovrà rispondere formalmente entro dieci giorni lavorativi e consecutivi, o nel termine inferiore che sia stato ritenuto necessario in relazione all'inadempimento contestato, se indicato nella comunicazione di addebito. Successivamente, se ne ricorreranno i presupposti, il Comune procederà all'applicazione delle penali e/o attiverà le azioni e/o adotterà i provvedimenti che riterrà più adeguati.

L'Aggiudicatario agevolerà qualunque ispezione, controllo e verifica, da parte degli operatori del Comune, rendendosi disponibile a fornire tempestivamente i dati e le informazioni richiesti e/o ritenuti utili ai fini della verifica in corso.

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'Aggiudicatario e su ogni altro aspetto relativo alla gestione dei tributi oggetto del presente capitolato, riservandosi di subentrare direttamente nella gestione dei casi in cui l'Aggiudicatario 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.

### **Art. 23**

#### ***Sanzioni e risoluzione del contratto***

In caso di mancata osservanza, da parte dell'Aggiudicatario, delle prescrizioni previste nel presente capitolato, si applicherà la sanzione pecuniaria di € 500,00 (cinquecento/00) per ogni tipologia di violazione.

In caso di mancato raggiungimento del livello di servizio di cui al punto 5), del comma 1, dell'art. 13 del presente capitolato verrà applicata una penale pari al 5% della differenza tra l'importo minimo di accertamenti previsto dal predetto punto 5) e quello degli accertamenti effettivamente notificati, divenuti definitivi.

In caso di reiterate e non giustificate inadempienze contestate formalmente per tre volte, l'Amministrazione procederà a trattenere una penale pari al 3% del corrispettivo spettante su base annua (comprensivo di IVA). Fatta salva l'applicazione della sanzione pecuniaria e della penale previste, rispettivamente, ai precedenti commi, l'Amministrazione comunale si riserva di agire per la richiesta del risarcimento dei danni imputabili dell'Aggiudicatario.

In caso di ritardo o rifiuto delle prestazioni, nonché in ogni altra inosservanza degli obblighi contrattuali assunti, l'Amministrazione appaltante potrà rivolgersi ad altra ditta di fiducia, preferenzialmente secondo l'ordine di graduatoria definitosi in sede di gara, addebitando le maggiori spese e riservandosi la possibilità di applicare ulteriori penalità proporzionali all'inadempimento in misura variabile da un minimo di € 5.000,00 ad un massimo del 10% del corrispettivo spettante su base annua (comprensivo di IVA).

L'Ente procederà al recupero delle sanzioni e/o delle penali in fase di liquidazione delle fatture, ovvero, in caso di violazione non comportante la risoluzione del contratto ai sensi dei successivi commi, mediante trattenuta sulla garanzia definitiva, che dovrà essere immediatamente reintegrata.

L'applicazione delle penali non preclude all'Ente la possibilità di mettere in atto altre forme di tutela.

Il contratto potrà essere risolto anticipatamente, previa adozione di apposita deliberazione di Giunta comunale, nel caso di continue irregolarità o abusi verificatesi nell'espletamento del servizio, nonché in caso di inadempimento dell'obbligo di iniziare il servizio alla data fissata o in caso di sospensione o abbandono del servizio, previa contestazione delle inadempienze all'Aggiudicatario ed assegnazione allo stesso di un termine di 10 (dieci) giorni per le eventuali controdeduzioni. In tale caso l'Aggiudicatario non potrà pretendere nulla, salvo la corresponsione dei corrispettivi per le attività già svolte.

Il contratto verrà risolto anticipatamente, altresì, in caso di violazione, delle norme di cui al D.Lgs. N. 165/2001, di cui al *Codice di Comportamento dei Dipendenti Comunali* e di cui alla legge n. 190/2012 da parte dell'Aggiudicatario o della ditta a cui lo stesso abbia

affidato il servizio elaborazione, stampa e recapito degli Avvisi di Pagamento TARI.

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 comunale si riserva di agire per la richiesta di risarcimento dei danni imputabili a colpe dell'Aggiudicatario.

L'Amministrazione potrà, inoltre, risolvere il contratto senza formalità alcuna in caso di cessazione dell'attività, concordato preventivo, fallimento, stato di moratoria e conseguenti atti di sequestro, pignoramento, etc. a carico della ditta aggiudicataria

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. 24**

##### **Recesso**

L'Amministrazione, per giusta causa o per sopravvenute esigenze di interesse pubblico, ha diritto di recedere unilateralmente dal contratto in qualsiasi momento e qualunque sia il suo stato di esecuzione, con un preavviso di almeno un mese.

In caso di recesso dell'Amministrazione, in deroga a quanto previsto dall'art. 1671 del codice civile, l'Aggiudicatario avrà diritto di percepire esclusivamente i corrispettivi relativi alle prestazioni effettuate fino al momento della comunicazione del recesso, purché correttamente eseguite, secondo il corrispettivo e le condizioni pattuite, rinunciando espressamente ora per allora, a qualsiasi ulteriore eventuale pretesa anche di natura risarcitoria e ad ogni ulteriore compenso o indennizzo e/o rimborso spese ad alcun titolo.

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

#### **Art. 25**

##### **Esecuzione d'ufficio ed esecuzione in danno**

In caso di interruzione in tutto o in parte del servizio, qualunque sia la causa, anche di forza maggiore, l'Amministrazione comunale avrà la facoltà di provvedere direttamente alla gestione del servizio stesso sino a quando saranno cessate le cause che hanno determinato la circostanza, avvalendosi, eventualmente, anche dell'organizzazione strumentale e di risorse umane dello stesso Aggiudicatario, ferme restando tutte le eventuali responsabilità derivanti dall'interruzione del servizio medesimo. Tutte le spese ed i rischi derivanti dall'esecuzione d'ufficio, di cui al presente comma, rimarranno a completo carico dell'Aggiudicatario.

In caso di risoluzione del contratto o di recesso per giusta causa l'Amministrazione comunale si riserva il diritto di affidare a terzi, preferenzialmente secondo l'ordine di graduatoria definitosi in sede di gara, l'esecuzione di forniture degli stessi servizi, con

addebito dell'eventuale maggior costo all'Aggiudicatario, fermo restando il diritto dell'Amministrazione al risarcimento dell'eventuale maggior danno.

Nei casi di cui sopra, l'Amministrazione ha inoltre facoltà di rivalersi sull'importo della cauzione definitiva prestata e di differire il pagamento del saldo eventualmente dovuto al momento della risoluzione o del recesso, al fine di quantificare il danno che l'Aggiudicatario è eventualmente tenuto a risarcire, nonché di operare le opportune compensazioni tra questi ultimo due importi.

L'eventuale risoluzione in danno non esime l'Aggiudicatario dalle responsabilità civili, penali ed amministrative in cui lo stesso possa incorrere in base alla normativa vigente.

#### **Art. 26**

#### **Controversie**

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'Aggiudicatario. Qualora il suddetto tentativo dovesse fallire, per la risoluzione di qualsiasi controversia fra le parti sarà competente il Foro di Viterbo.

#### **Art. 27**

#### **Clausola Sociale**

Ai sensi dell'art. 50 del nuovo codice dei contratti entrato in vigore il 19/04/2016, in recepimento del principio della delega di cui all'art. 1, comma 1, lettere ddd), fff), ggg) della legge n. 11/2016, nel rispetto del diritto comunitario e dei principi di parità di trattamento, non discriminazione, trasparenza e proporzionalità, è fatto obbligo alla ditta aggiudicataria, di procedere, prioritariamente, all'assorbimento ed utilizzazione del personale da impiegare nell'espletamento del servizio, individuandolo tra i 38 lavoratori del precedente gestore, Esattorie S.p.A., che in precedenza gestiva le medesime attività, con lo scopo di favorirne l'occupazione, tenendo in considerazione i criteri di cui alla legge n. 223 del 23/07/1991, fermo rimanendo che il numero e la qualifica degli stessi siano armonizzabili con l'organizzazione di impresa della ditta aggiudicataria e con le esigenze tecnico-organizzative previste per l'esecuzione del servizio;

Detta prescrizione deve essere espressamente accettata in sede di offerta dai partecipanti, qualora risultassero aggiudicatari.

#### **Art. 28**

#### **Norma di chiusura**

La gestione delle pratiche che risultino ancora non definite alla scadenza della concessione, con riferimento alle procedure e atti di annullamento degli accertamenti emessi rivelatisi errati a seguito di verifiche d'ufficio e/o su impulso di parte e/o alle 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'Aggiudicatario entro due mesi dalla scadenza dell'affidamento, senza che l'Aggiudicatario abbia nulla a pretendere in aggiunta al corrispettivo previsto dal presente capitolato

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

Per tutto quanto non previsto nel presente capitolato si rinvia alle disposizioni di legge anche in materia di appalti di pubblici servizi.