

## **CAPITOLATO D'ONERI**

**AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI SUPPORTO  
ALLA RISCOSSIONE COATTIVA DELLE ENTRATE  
DEGLI ENTI LOCALI SOCI DI AS2**

## Art. 1 – Oggetto del servizio

Nell'ottica di una gestione unitaria dei servizi di supporto alla riscossione e tenuto conto dell'esperienza tecnica ed operativa che l'Azienda ha maturato in questi anni operando per alcuni propri clienti, AS2 s.r.l. ha deciso di individuare tramite procedura ad evidenza pubblica il soggetto con cui collaborare nella realizzazione del progetto integrato di gestione della riscossione coattiva da proporre ai propri soci.

Al soggetto selezionato verranno affidati i servizi di supporto alla riscossione coattiva delle entrate degli Enti Locali, soci di AS2 s.r.l., interessati ad aderire al progetto in un'ottica di aggregazione dei fabbisogni.

Si precisa che AS2 s.r.l. è dotata di un sistema informativo per la riscossione che consente la gestione del credito nel suo complesso. Questo rende necessaria un'integrazione con i vari flussi di pagamento od emissione. La ditta partecipante potrà proporre una propria piattaforma completa per il servizio di supporto alla riscossione coattiva, da installare presso AS2 o in outsourcing presso un Centro Servizi; se necessario, dovrà essere garantita l'integrazione con il sistema informativo adottato da AS2, in particolare nella fase di popolamento iniziale, assumendone i costi.

Alcuni Enti Locali, soci di AS2, hanno già aderito a tutti o parte dei servizi mentre gli altri potranno farlo durante l'espletamento del servizio.

## Art. 2 – Durata del contratto

Il contratto avrà una durata pari ad anni 3, con possibilità di rinnovo per un ulteriore periodo di anni 3 previo accertamento di convenienza e pubblico interesse. A tale scopo AS2, qualora lo ritenesse opportuno, richiederà, almeno tre mesi prima della scadenza contrattuale, la disponibilità del rinnovo del contratto medesimo. Tale disponibilità dovrà essere comunicata dall'Aggiudicatario nel termine di 15 giorni dal ricevimento della proposta di rinnovo.

Qualora in costanza di contratto intervengano variazioni alla legislazione nazionale e/o alla regolamentazione degli Enti affidanti tali da ridurre i compensi spettanti all'appaltatore, saranno apportate modifiche contrattuali, concordate tra le parti, idonee a lasciare esente l'appaltatore del potenziale pregiudizio subito.

## Art. 3 – Caratteristiche del servizio

Le attività di supporto alla riscossione coattiva degli Enti Locali, che ne restano titolari, dovranno essere svolte secondo la normativa vigente ed indicativamente con le seguenti modalità:

- a) *Controllo delle liste di carico elaborate*: l'Aggiudicatario procede alla verifica formale delle liste di carico, trasmesse dai competenti Uffici degli Enti Locali, entro trenta giorni dal ricevimento delle stesse e trasmette apposito elenco per il visto di esecutorietà al competente Ufficio il quale, dopo la verifica dell'attività svolta, autorizzerà formalmente l'emissione dei solleciti di pagamento.
- b) *Sollecito bonario*: predisposizione di un sollecito bonario da inviare a mezzo posta ordinaria o a mezzo raccomandata A/R, secondo il layout proposto dall'Aggiudicatario e concordato con l'Ente ed AS2, con allegato bollettino di versamento su un conto corrente intestato all'Ente. Il sollecito dovrà contenere la natura del credito, il dettaglio delle somme dovute in termini di imposta/provento non corrisposto, eventuali interessi, sanzioni e spese, la data di scadenza per il pagamento, la motivazione con riferimento all'eventuale atto che ne sta alla base; l'Aggiudicatario dovrà provvedere alla rendicontazione degli incassi, secondo i termini previsti dalla successiva fase.
- c) *Notifica ingiunzione fiscale*: trascorsi 60 giorni dall'invio dei solleciti e concluse le attività di rendicontazione di cui al precedente punto b), l'Aggiudicatario provvede a generare le liste di carico, da sottoporre all'Ente per la validazione preliminare, al fine di predisporre le

ingiunzioni fiscali, con allegato bollettino di versamento su un conto corrente intestato all'Ente. Lo stesso Ente sottoscrive gli atti ed autorizza l'Aggiudicatario alla notifica del titolo esecutivo finalizzato all'intimazione del pagamento; l'Aggiudicatario dovrà provvedere alla rendicontazione degli incassi, secondo i termini previsti dalla successiva fase di riscossione coattiva, a meno dei casi di cui al punto d).

- d) Nei casi e con le modalità previste dalla normativa vigente, eventuale emissione di nuovo *Sollecito di pagamento*, con le caratteristiche indicate al punto b).
- e) *Riscossione coattiva*: trascorso inutilmente il termine di 60 giorni dalla notifica dell'ingiunzione fiscale (o dall'invio eventuale del sollecito di cui al punto d) e concluse le attività di rendicontazione, l'Aggiudicatario procederà ad avviare le procedure cautelative ed esecutive nei confronti dei soggetti inadempienti, in base alla normativa vigente; l'Aggiudicatario dovrà eventualmente rendere disponibile la figura dell'Ufficiale della Riscossione.

Prima di procedere ad espletare le attività coattive di cui alla precedente lettera e) del presente articolo, l'Ente competente rende possibile, anche attraverso proprio personale, l'acquisizione delle informazioni necessarie per le verifiche patrimoniali ed anagrafiche dei debitori da parte dell'Aggiudicatario, che effettuerà preventivamente un controllo al fine di accertare l'eventuale presenza delle circostanze che potrebbero impedire il recupero della somma dovuta.

La relazione tecnica descrittiva del servizio proposto dovrà esplicitare l'organizzazione e le modalità operative del processo produttivo, comprendendo anche la descrizione del servizio di supporto per attività di backoffice di eventuali sportelli al pubblico, oltre che di gestione mancati recapiti, rateizzazioni e crediti ritenuti inesigibili.

Nel corso del processo produttivo dovranno essere costantemente garantite le seguenti attività:

- *Acquisizione ottica*: l'Aggiudicatario dovrà specificare le modalità di gestione e ritiro degli attestati di postalizzazione (comprese attestazioni di mancato recapito, compiuta giacenza ecc.) e versamento, le successive lavorazioni (inserimento dati, arch. ottica ecc), nonché come intenda eseguire la digitalizzazione e l'indicizzazione dei documenti acquisiti. I dati e le immagini dei documenti acquisiti otticamente (ed indicizzati) dovranno essere corredati di specifico software per la ricerca, visualizzazione e stampa.
- *Classificazione ed archiviazione fisica dei documenti cartacei*: la documentazione (ad esempio gli attestati di postalizzazione) dovranno essere predisposti per la regolare restituzione agli Enti, per il tramite di AS2 SrL.
- *Rendicontazione delle attività e delle somme incassate dagli Enti*: l'Aggiudicatario dovrà indicare la metodologia, la tecnologia e l'organizzazione che intenda utilizzare al fine di rendicontare, a cadenze periodiche, le somme incassate dagli Enti. L'Aggiudicatario dovrà altresì rendere disponibili con cadenza periodica (tipicamente mensile) i dati riguardanti le comunicazioni od atti emessi, notificati, notificati per compiuta giacenza, mancati recapiti, annullamenti. L'Aggiudicatario dovrà inoltre rendere disponibili in formato elettronico, nella piattaforma di gestione, le ricevute di pagamento rendicontate.
- *Verifica della corrispondenza dei pagamenti rendicontati con gli incassi*: l'Aggiudicatario dovrà verificare e garantire la corretta conciliazione degli incassi avvenuti con i pagamenti rendicontati, indicando gli accorgimenti, l'organizzazione e le metodologie che intenda attuare al fine di assicurare la corretta rendicontazione, curando anche il rapporto con i soggetti interessati (Poste, ecc.)
- *Supporto al contenzioso* con redazione delle controdeduzioni relativamente ai vizi propri degli atti della procedura coattiva.
- *Assistenza telefonica al debitore*: in particolare per il servizio di supporto alla riscossione di cui al Lotto 2 deve essere garantito un servizio di sportello telefonico di primo livello con operatore (sarà valutata positivamente l'eventuale proposta di servizio di call center); l'organizzazione e le modalità operative del servizio dovranno essere descritte nella citata relazione tecnica.

L'Aggiudicatario dovrà illustrare, in sede di relazione tecnica, gli elementi qualificanti il livello di servizio (SLA) in termini di controllo di qualità, verifiche e assistenza garantita.

Nella relazione tecnica dovranno essere indicate le modalità di interfacciamento ed integrazione con il sistema informativo adottato da AS2, nel caso in cui venga proposta una propria piattaforma completa per il servizio di supporto alla riscossione coattiva.

Tutte le attività del servizio dovranno essere conformi a quanto stabilito dalle normative che regolano la riscossione, anche se modificate in vigenza dell'appalto.

#### Art. 4 – Compensi

I corrispettivi posti a base d'asta soggetti a ribasso per l'esecuzione delle attività da progetto, oltre IVA come per legge, sono stabiliti nelle seguenti misure:

<p>LOTTO 1)</p> <p>Supporto alla riscossione coattiva delle entrate tributarie</p>	<p><b>Corrispettivo pari al 10% su quanto effettivamente riscosso</b></p> <p>Oltre al corrispettivo previsto saranno riconosciuti i costi per le sole spese postali e di notifica, secondo le tariffe postali o le spese di notifica vigenti. Verranno inoltre riconosciuti, per le procedure cautelative ed esecutive, gli importi definiti secondo le disposizioni e le tabelle allegate al DM 21/11/2000, se riscossi.</p> <p>Gli Enti possono porre rimborsi spese a carico del contribuente. Tali importi non saranno computabili ai fini del calcolo del corrispettivo spettante alla ditta appaltatrice.</p>
<p>LOTTO 2)</p> <p>Supporto alla riscossione coattiva delle sanzioni del codice della strada</p>	<p><b>Corrispettivo pari al 13% su quanto effettivamente riscosso</b></p> <p>Oltre al corrispettivo previsto saranno riconosciuti i rimborsi spese (oneri) posti a carico del debitore effettivamente riscossi. Gli oneri posti a carico del debitore saranno pari ad € 2 per il sollecito bonario, € 10 per l'ingiunzione fiscale, € 5 per il preavviso di fermo; per le procedure cautelative ed esecutive gli importi saranno quelli definiti secondo le disposizioni e le tabelle allegate al DM 21/11/2000. Gli oneri posti a carico del debitore si intendono IVA compresa, se dovuta.</p>

Il corrispettivo come rispettivamente indicato remunererà qualsiasi spesa e costo di gestione da parte della ditta aggiudicataria, ad eccezione di eventuali oneri relativi ad attività professionali di soggetti esterni (ad es. attività di cui all'allegato B DM 21/11/2000).

#### Art. 5 – Modalità per il pagamento del compenso

I compensi di cui al precedente articolo verranno fatturati trimestralmente dall'aggiudicatario in funzione dei risultati effettivamente raggiunti di riscossione delle entrate da parte di ciascun Ente nel trimestre precedente.

## **Art. 6 – Riservatezza, privacy e segreto d'ufficio**

Facendo riferimento alla normativa vigente in materia di privacy è fatto divieto di diffondere all'esterno ogni informazione fornita per l'espletamento del servizio.

In ogni caso l'Aggiudicatario assume ogni e qualsiasi responsabilità per l'uso o la semplice divulgazione di notizie e/o dati forniti, anche se ciò dovesse avvenire ad opera di dipendenti o collaboratori e/o terzi che per qualunque motivo abbiano avuto accesso alle informazioni sopra citate, fatta eccezione per le informazioni relative a qualsivoglia attività contemplate nello stesso che non siano state rese note direttamente da AS2 srl ovvero la cui divulgazione non sia stata autorizzata in precedenza dalla stessa.

L'appaltatore svolgerà il servizio previsto nel presente capitolato nel rispetto di ogni vigente legge e regolamento, attenendosi in particolare alle norme di comportamento indicate. L'Aggiudicatario si obbliga fin d'ora a tenere manlevato e indenne AS2 srl da ogni eventuale responsabilità o pregiudizio causato dal mancato rispetto delle norme indicate ovvero comunque derivante dallo svolgimento del servizio di cui al presente capitolato.

Ai sensi del D. Lgs. n. 196/2003 e s.m.i. il prestatore di servizi è designato quale Responsabile del trattamento dei dati personali che saranno raccolti in relazione all'espletamento del servizio e si obbliga a trattare i dati esclusivamente al fine dell'espletamento del servizio stesso.

Il prestatore di servizi dichiara di conoscere gli obblighi previsti dalla predetta legge a carico del responsabile del trattamento e si obbliga a rispettarli, nonché a vigilare sull'operato degli incaricati del trattamento, impegnandosi a tale scopo a comunicare le disposizioni impartite agli incaricati del trattamento e gli accertamenti tecnico-operativi adottati.

L'Aggiudicatario dovrà effettuare attività di controllo sul proprio personale al fine di escludere qualsiasi abuso; nel caso di accertamento di abusi rimane salva la facoltà di AS2 srl di risolvere il contratto.

Ai sensi del D. Lgs. n. 196/2003, si informa che i dati forniti dalle Ditte concorrenti sono da AS2 srl trattati esclusivamente per le finalità connesse alla gara e per l'eventuale successiva stipula e gestione del contratto. Il titolare del trattamento dei dati in questione è AS2 srl.

## **Art. 7 – Obblighi di AS2 e degli Enti Locali**

AS2 e gli Enti Locali garantiranno al soggetto aggiudicatario l'utilizzo degli archivi informatici e cartacei in loro possesso, ovvero disponibili presso gli stessi, necessari all'espletamento del servizio; AS2 e gli Enti Locali si impegnano inoltre a rendere possibile al soggetto aggiudicatario, secondo le necessità espresse, la consultazione delle banche dati a cui hanno accesso, gestite presso enti o società di servizi esterni, fatta salva la loro disponibilità a termini di legge.

## **Art. 8 – Prestazione aggiuntive**

Qualora nel corso del servizio AS2 ritenesse di chiedere alla Ditta prestazioni aggiuntive (a titolo esemplificativo il pignoramento mobiliare tramite soggetti esterni), verranno concordate le modalità e le pattuizioni del caso, con separato atto aggiuntivo. In particolare AS2 Srl si riserva di estendere il servizio anche ad altre entrate di natura tributaria e/o extratributaria.

## **Art. 9 – Materiali e luoghi di esecuzione del servizio**

L'Aggiudicatario dovrà rendere disponibili le attrezzature informatiche (software) occorrenti per l'espletamento del servizio, eventualmente in outsourcing presso un Centro Servizi.

La Ditta incaricata potrà accentrare, per esigenze organizzative, presso i propri locali l'elaborazione e la predisposizione degli atti previsti dal progetto.

## **Art. 10 – Spese a carico della Ditta aggiudicataria**

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.

## **Art. 11 – Risoluzione del contratto**

AS2 potrà risolvere unilateralmente in via amministrativa nei seguenti casi:

1. violazione oggettivamente riscontrate in materia di rispetto della privacy di cui al D.Lgs 196/2003 e successive modifiche ed integrazioni del regolamento Comunale o dell'Ente a tutela dei dati personali;
2. perdita dei requisiti morali necessari per avere la capacità di contrattare con la P.A. da parte dei legali rappresentanti della società appaltatrice e delle persone fisiche incaricati di svolgere la funzione di propri agenti sul territorio non immediatamente rimossi o licenziati dagli organi dell'Aggiudicatario.

In tale caso l'Aggiudicatario non potrà nulla pretendere salvo la corresponsione di corrispettivi per le attività già svolte.

## **Art. 12 – Responsabilità della ditta aggiudicataria**

L'impresa dovrà osservare nei riguardi dei propri dipendenti le leggi, i regolamenti e le disposizioni previste dai contratti collettivi nazionali di lavoro di settore e dagli accordi sindacali integrativi vigenti, nonché rispettare le norme di sicurezza nei luoghi di lavoro e tutti gli adempimenti di legge previsti nei confronti dei lavoratori o soci.

L'impresa aggiudicataria sarà considerata responsabile dei danni che per fatto suo, dei suoi dipendenti, dei suoi mezzi o per mancate previdenze venissero arrecate alle persone e alle cose, sia dell'ente che di AS2 che di terzi, durante il periodo contrattuale, tenendo al riguardo sollevata la stazione appaltante da ogni responsabilità ed onere.

L'impresa aggiudicataria, al momento della stipulazione del contratto è tenuta a dimostrare di aver in corso idonea polizza assicurativa di responsabilità civile RCT/RCO con massimale adeguato all'importanza dei servizi gestiti. Copia di tale polizza dovrà essere presentata alla stazione appaltante prima della sottoscrizione del contratto stesso. L'operatività o meno di tale polizza non libera l'impresa aggiudicataria dalle proprie responsabilità, avendo essa solo lo scopo di ulteriore garanzia.

## **Art. 13 – Subappalto**

Il servizio può essere subappaltato entro il limite del 30% (trentapercento) dell'importo complessivo contrattuale. In caso di subappalto il prestatore di servizi resta responsabile, nei confronti di AS2, dell'adempimento delle prestazioni e degli obblighi previsti nel presente capitolato.

## **Art. 14 – Inadempienze e Penalità**

In caso di irregolarità o di mancato adempimento agli obblighi previsti dal presente capitolato e dalle disposizioni vigenti, previa contestazione dei relativi addebiti, all'impresa aggiudicataria possono essere applicate penali, che vanno da un minimo di € 30,00 fino ad un massimo di € 5.000,00.

Si individuano le fattispecie soggette alle seguenti penalità:

- a) mancato recapito o comunque spedizione infruttuosa, per causa imputabile alla Ditta, € 30,00 per ciascuna spedizione annullata;

b) violazione degli obblighi e delle disposizioni relative al trattamento dei dati personali e sensibili, da € 500,00 a € 5.000,00 in funzione della gravità della violazione;

c) notifica delle ingiunzioni oltre il termine previsto, per causa imputabile alla Ditta, € 30,00 per ciascuna ingiunzione notificata oltre il termine;

d) anomalie nella rendicontazione degli incassi, per causa imputabile alla ditta, € 30,00 per ciascun pagamento non conciliato o conciliato non correttamente.

Nel caso in cui i mancati/errati abbinamenti di cui al punto d) comportino l'invio di ulteriori atti impositivi ai contribuenti, l'aggiudicatario si farà carico, qualora gli errori siano allo stesso imputabili, degli oneri sostenuti, senza addebito né alla stazione appaltante né al contribuente/debitore.

Il credito si considererà divenuto comunque inesigibile per causa imputabile all'aggiudicatario nei seguenti casi, oltre a quelli previsti per legge:

- mancato rispetto, imputabile all'aggiudicatario, dei termini per la notificazione degli atti e per l'avvio delle procedure cautelari ed esecutive;
- mancato svolgimento ed attivazione delle procedure cautelari ed esecutive su tutti i beni aggredibili del debitore, e/o eredi o aventi causa, salvo dimostrazione da parte dell'aggiudicatario dell'effettiva impossibilità all'attivazione ed allo svolgimento di tali procedure;
- mancata riscossione del credito, nel rispetto dei termini di legge e/o regolamento, per vizi ed irregolarità compiuti dall'aggiudicatario nell'attività di notificazione degli atti e, comunque, nell'ambito delle procedure cautelari ed esecutive da intraprendere.

Resta fermo che l'aggiudicatario, in caso di inesigibilità comprovata per causa a lui imputabile, dovrà versare all'Ente, entro 30 giorni dalla relativa richiesta, l'intera quota, onnicomprensiva degli interessi, calcolati al tasso legale dalla data di scadenza di pagamento dell'ingiunzione non riscossa. Qualora l'aggiudicatario non proceda al pagamento, AS2 si rivale anche sulla cauzione.

In caso di inattività, qualora la Stazione Appaltante esegua direttamente o faccia eseguire a terzi gli adempimenti disattesi, richiede all'impresa aggiudicataria il rimborso delle spese sostenute con una maggiorazione 50% per rimborso di oneri di carattere generale.

La contestazione dell'addebito viene fatta con le modalità di cui all'art. 21 del Disciplinare. Il pagamento delle penali deve avvenire entro dieci giorni dalla conclusione della procedura di contestazione.

Qualora l'impresa aggiudicataria non proceda al pagamento, AS2 Srl si rivale – mediante trattenuta – sui crediti della ditta stessa per i servizi già eseguiti, ovvero sulla cauzione, che dovrà essere immediatamente reintegrata. L'applicazione della penale non preclude alla Stazione Appaltante la possibilità di mettere in atto altre forme di tutela.

## **Art. 15 – Spese contrattuali**

Le spese relative alla stipula del contratto con AS2 saranno a carico dell'appaltatore.

## **Art. 16 – Obblighi particolari dell'appaltatore a fine contratto**

L'affidatario con il presente, si obbliga in particolare, a conclusione del servizio a:

- fornire tutte le banche dati informatiche e cartacee relative; tali banche dati devono essere complete, aggiornate e fruibili;
- fornire ogni altra informazione e/o documentazione utile relativa al servizio di supporto alla riscossione coattiva delle entrate oggetto del presente capitolato.

Tutti i documenti e le informazioni precedentemente descritte dovranno essere prodotti sia su supporto cartaceo che su supporto informatico nel formato (tracciato record) richiesto da AS2 Srl.

### **Art. 17 – Rinvio**

Per quanto non previsto nel presente capitolato d'oneri si rinvia alle norme applicabili agli appalti di pubblici servizi.

### **Art. 18 – Controversie**

Ogni e qualsiasi controversia che dovesse insorgere nel corso dell'espletamento del presente contratto, derivante dall'interpretazione e/o applicazione dello stesso o altrimenti connessa o consequenziale, sarà devoluta al Foro di Rovigo.

### **Art. 19 – Attività di controllo**

AS2, al fine di verificare la correttezza di tutte le fasi e le attività previste, ha la facoltà di svolgere qualunque ispezione, controllo e verifica e la ditta incaricata si renderà disponibile a fornire tempestivamente dati ed informazioni richiesti e/o ritenuti utili ai fini della verifica in corso.