



PROCEDURA APERTA PER L’AFFIDAMENTO IN CONCESSIONE DEL SERVIZIO DI RISCOSSIONE COATTIVA DELLA TASSA SUI RIFIUTI (TA.RI) PER I COMUNI SOCI DI SERVIZI INTERCOMUNALI VERONAPIANURA S.I.VE. S.R.L.

CIG: BB0DF1D345

CODICE GARA: G01777

CAPITOLATO SPECIALE

Sommario

Art. 1 - Oggetto della Concessione.....	2
Art. 2 - Stima delle Pratiche e degli Importi in Affidamento	3
Art. 3 – Decorrenza e Durata della Concessione	4
Art. 4 - Corrispettivo.....	5
Art. 5 - Incasso, Rendicontazione e Versamenti.....	6
Art. 6 - Garanzia Definitiva	8
Art. 7 - Organizzazione dei Servizi	8
Art. 8 - Obblighi dell’Appaltatore	9
Art. 9 – Servizio Riscossione Coattiva.....	10
Art. 10 - Rapporti Con L’utenza E Ufficio Dell’appaltatore.....	20
Art. 11 - Personale.....	21
Art. 12 - Coordinamento, Ispezioni e Verifiche	22
Art. 13 - Inadempienze e Penalità	22
Art. 14 - Decadenza, Risoluzione per inadempimento, Recesso	23
Art. 15 - Spese di Gestione e Contrattuali	24
Art. 16 - Responsabilità verso Terzi - Assicurazioni	24
Art. 17 – Tutela della Riservatezza e Segreto d’Ufficio	24
Art. 18 - Subappalto	25
Art. 19 - Controversie	25
Art. 20 – Domicilio e Foro Competente.....	25
Art. 21 - Tracciabilità	25
Art. 22 – Disposizioni Finali	25

SERVIZI INTERCOMUNALI VERONAPIANURA S.r.l.

Via Modigliani, 13 - 37045 Legnago (VR) Tel. 0442/600515

e-mail: sive@sivevr.it Posta Certificata: sive@pec.sivevr.it www.sivevr.it

C.F. e P.IVA 03550380236 Capitale Sociale: Euro 144.431,00 i.v. R.E.A. VR 0345548

CAPITOLATO DI GARA**PROCEDURA APERTA PER L’AFFIDAMENTO IN CONCESSIONE DEL SERVIZIO DI RISCOSSIONE COATTIVA DELLA TASSA SUI RIFIUTI (TA.RI) PER I COMUNI SOCI DI SERVIZI INTERCOMUNALI VERONAPIANURA S.I.VE. S.R.L.****CIG: BB0DF1D345****CODICE GARA: G01777****ART. 1 - OGGETTO DELLA CONCESSIONE**

1. Il presente Capitolato Speciale, in conformità agli articoli 52 e 53 del decreto legislativo 15 dicembre 1997, n. 446 ed in conformità ai vigenti Regolamenti comunali in materia, ha ad oggetto l’affidamento in concessione del servizio di riscossione coattiva della Tassa sui Rifiuti (TA.RI.) per i Comuni soci di S.I.VE. srl (da ora Enti) che hanno affidato alla stessa l’attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti (G.T.R.U), e precisamente:
 - Comune di Albaredo d’Adige (VR), come da delibera di Consiglio Comunale n. 9 del 13.03.2018 e s.m.i.;
 - Comune di Bonavigo (VR), come da delibera di Consiglio Comunale n. 18 del 19.11.2025;
 - Comune di Cerea (VR), come da delibera di Consiglio Comunale n. 85 del 05.12.2005 e s.m.i.;
 - Comune di Cologna Veneta (VR) come da delibera di Consiglio Comunale n. 51 del 27.12.2018 e s.m.i.;
 - Comune di Legnago (VR), come da delibera di Consiglio Comunale n. 129 del 15.12.2005 e s.m.i.;
 - Comune di Minerbe (VR), come da delibera di Consiglio Comunale n. 63 del 29.12.2006 e s.m.i.;
 - Comune di Sanguinetto (VR), come da delibera di Consiglio Comunale n. 29 del 29.11.2023;
 - Comune di Villa Bartolomea (VR), come da delibera di Consiglio Comunale n. 62 del 18.12.2023;
 - Unione dei Comuni Adige Guà, che comprende attualmente il Comune di Pressana (VR), il Comune di Roveredo di Guà (VR), il Comune di Veronella (VR) ed il Comune di Zimella (VR), come da deliberazione del Consiglio dell’Unione n. 28 del 18.12.2006 e s.m.i.
2. Nel caso di successivo affidamento a S.I.VE. srl del servizio di gestione tariffe e rapporto con gli utenti da parte di altri Comuni soci, la presente concessione si estenderà automaticamente alla riscossione coattiva di tali enti.
3. Il rapporto giuridico intercorrente tra l’impresa aggiudicataria del servizio e S.I.VE. srl si configura come un rapporto di natura concessoria (art. 177 del D.Lgs. 36/2023 – da ora Codice). L’appaltatore subentra a S.I.VE. srl in tutti i diritti, gli obblighi e i poteri amministrativi inerenti alla gestione dei servizi affidati. L’appaltatore nomina il responsabile del tributo ed assume la responsabilità della gestione dell’entrata affidata. Sottoscrive gli atti di accertamento e ogni altro atto inerente alla gestione del servizio, effettua le riscossioni e gli eventuali rimborsi e resiste in sede contenziosa in tutti i gradi di giudizio.
4. Per la rilevanza pubblicistica delle attività trasferite all’appaltatore, per essere ammessi alla gara per l’affidamento della concessione, gli operatori economici concorrenti debbono risultare iscritti nell’apposito all’Albo dei soggetti privati abilitati ad effettuare attività di liquidazione e di accertamento dei tributi di cui

all'art. 53 del D.Lgs. 446/1997, come disciplinato dal D.M. 89/2000, con capitale sociale interamente versato ai sensi dell'art. 3 bis del D.L. 25 marzo 2010 n. 40, introdotto con la legge di conversione n. 73 del 22 maggio 2010. Gli operatori degli Stati membri stabiliti in un Paese dell'Unione Europea, che esercitano le attività di riscossione e accertamento di tributi e di altre entrate, devono presentare una certificazione rilasciata dalla competente autorità del loro Stato di stabilimento dalla quale deve risultare la sussistenza di requisiti equivalenti a quelli previsti dalla normativa italiana di settore. Si rimanda in proposito a quanto stabilito al paragrafo 6.1 del Disciplinare di Gara.

5. I servizi oggetto della concessione sono da considerare ad ogni effetto servizio pubblico e non potranno essere sospesi od abbandonati, salvo i casi di forza maggiore contemplati dall'art. 1218 del Codice Civile.
6. Ai sensi dell'articolo 2-bis del D.L. n. 193 del 22/10/2016 convertito con la legge n. 225/2016, in deroga all'articolo 52 del D.Lgs. 15 dicembre 1997, n. 446, il versamento delle entrate tributarie dei Comuni deve essere effettuato direttamente sul conto corrente di tesoreria dell'ente impositore, o mediante il sistema dei versamenti unitari di cui all'articolo 17 del D.Lgs. 241/1997, o attraverso gli strumenti di pagamento elettronici resi disponibili dall'ente impositore. I Comuni si riservano la facoltà di incassare le entrate oggetto della presente gara su conti intestati agli stessi ma diversi dal conto di Tesoreria, qualora questo risulti compatibile con la normativa vigente.
7. Si richiama l'attenzione sul Codice Etico e Comportamentale dei dipendenti e collaboratori di S.I.V.E. S.r.l., adottato con deliberazione del Consiglio di Amministrazione del 27.01.2025 e visionabile al seguente link: <https://www.sivevr.it/wp-content/uploads/2025/02/CodiceEticoSIVE.pdf> 16.01.2020 e sul Patto di Integrità di Servizi Intercomunalì Veronapianura s.r.l., adottato con deliberazione del Consiglio di Amministrazione del 02.07.2025 e visionabile al seguente link: https://www.sivevr.it/wp-content/uploads/2025/08/SIVE_patto_integrita.pdf, che l'appaltatore si impegna ad osservare e a far osservare ai propri dipendenti e collaboratori, pena la validità dell'eventuale affidamento.
8. La concessione, oltre che dalle norme previste dal presente Capitolato, è disciplinato dalle disposizioni del Codice Civile. La presentazione dell'offerta da parte delle imprese concorrenti equivale a dichiarazione di perfetta conoscenza della vigente normativa ed alla sua incondizionata accettazione, nonché alla completa accettazione del presente Capitolato. In particolare la Ditta aggiudicataria, con la firma del contratto accetta, espressamente, a norma degli artt. 1341 e 1342 del codice civile, tutte le clausole contenute nel presente Capitolato ed in particolare quanto previsto dall'art. 14.
9. L'interpretazione delle clausole contrattuali e delle disposizioni del presente Capitolato è effettuata tenendo conto delle finalità del contratto e dei risultati attesi con la sua attuazione.

ART. 2 - STIMA DELLE PRATICHE E DEGLI IMPORTI IN AFFIDAMENTO

1. È compresa nel presente affidamento la riscossione coattiva della TA.RI. riferita anche ad anni precedenti al contratto di cui al presente Capitolato, che non sia ancora riscossa dagli Enti, per annualità non ancora decadute secondo i termini di cui all'art. 1, commi 161 e 163 della legge 27 dicembre 2006 n. 296.
2. Il numero complessivamente stimato di pratiche e di importi da affidare per l'intera durata della concessione, compresa l'opzione di proroga, suddivisi per Ente, è il seguente:

Comune	Stima pratiche totali durata ordinaria	Stima importo affidato durata ordinaria	Stima pratiche totali proroga	Stima importo affidato proroga	Stima importi affidati complessivi
Albaredo	2.258	640.602,02 €	645	184.218,00 €	824.820,02 €
Bonavigo	390	120.000,00 €	390	120.000,00 €	240.000,00 €
Cerea	7.698	2.145.814,80 €	2379	692.557,00 €	2.838.371,80 €
Cologna	3.509	918.658,81 €	1131	295.605,00 €	1.214.263,81 €
Legnago	13.397	3.959.296,55 €	3999	1.195.982,00 €	5.155.278,55 €
Minerbe	1.817	497.558,24 €	585	167.169,00 €	664.727,24 €
Sanguinetto	1.140	410.535,20 €	684	246.321,00 €	656.856,20 €
Villa B	1.170	306.435,10 €	702	183.861,00 €	490.296,10 €
Unione	5.434	1.332.299,28 €	1.464	364.287,00 €	1.696.586,28 €
	36.813	10.331.200,00 €	11.979	3.450.000,00 €	13.781.200,00 €

3. I dati di cui sopra sono da considerarsi un valore di stima per la particolarità del servizio oggetto della presente procedura, non potendosi prevedere con certezza l'entità esatta del tributo non riscosso e quindi da affidare nei prossimi anni.

L'aggiudicatario non potrà avanzare pretesa alcuna in caso di diminuzione dell'importo ad esso spettante, rispetto a quanto complessivamente stimato.

ART. 3 – DECORRENZA E DURATA DELLA CONCESSIONE

1. La concessione in oggetto avrà durata di anni 5 (cinque), decorrenti dal 01.09.2026 al 31.08.2031.
2. La stazione appaltante si riserva la facoltà di attivare l'opzione di proroga del contratto, affidando all'aggiudicatario, ai sensi dell'art. 120, comma 1, lett. a) del Codice e dell'art. 1331 cc il proseguimento della concessione ai medesimi aggi, patti e condizioni di cui al presente Capitolato Speciale e Disciplinare di gara, per un ulteriore periodo di anni 3 (tre) decorrenti dal 01.09.2031 e fino al 31.08.2034. L'esercizio di tale facoltà è comunicato all'appaltatore almeno 90 (novanta) giorni prima della scadenza del contratto.
3. Qualora si verificano circostanze particolari ed eccezionali, la stazione appaltante si riserva altresì la facoltà di prorogare il contratto in corso di esecuzione per il tempo necessario alla conclusione della procedura di individuazione del nuovo contraente. In tal caso l'appaltante è tenuto all'esecuzione delle prestazioni oggetto del contratto ai medesimi aggi, patti e condizioni di cui al presente Capitolato Speciale e Disciplinare di gara.
4. In ogni caso, la concessione ricomprende tutte le pratiche affidate nel periodo che va dal 01.09.2026 e fino alla data di termine del contratto di concessione.
5. Anche dopo la scadenza del contratto, il Concessionario sarà comunque tenuto a portare a termine l'intero servizio di riscossione coattiva, per tutti i lotti già consegnati entro la scadenza, riscuotendo e riversando gli importi relativi e trattenendo l'aggio di cui al successivo art. 4.

6. Decorsi 36 (trentasei) mesi dall'affidamento del lotto, si procede ad esaurimento del lotto stesso mediante comunicazione di inesigibilità.
7. L'avvio del servizio potrà essere effettuato nelle more della stipula del contratto per motivate ragioni, ai sensi dell'articolo 17 commi 8 e 9 del Codice.
8. Fatto salvo quanto riportato al comma 2 dell'art. 22 del presente Capitolato, qualora nel corso della gestione fossero emanate nuove disposizioni legislative, ovvero introdotti nuovi Regolamenti Comunali inerenti al tributo la cui riscossione coattiva è affidata in concessione, anche se volti alla sostituzione dell'entrata, l'appaltatore potrà continuare le attività necessarie per la gestione dell'entrata, salva l'eventuale rinegoziazione delle condizioni contrattuali.
9. Al termine del contratto, l'appaltatore dovrà consegnare a S.I.V.E. srl, o all'appaltatore entrante, tutte le banche dati necessarie per la prosecuzione del servizio.

ART. 4 - CORRISPETTIVO

1. Per il servizio di riscossione coattiva, gli Enti riconosceranno al Concessionario appaltatore l'aggio offerto in sede di gara, che non potrà essere superiore al 12%, da applicarsi all'ammontare lordo delle somme effettivamente riscosse, comprese sanzioni ed interessi, al netto degli oneri di riscossione di cui all'art. 1, comma 803, lettera a) della legge 160/2019, che restano di esclusiva competenza degli Enti, e di ogni ulteriore spesa, diritto ed onere, comprese quelle di notifica e spedizione. L'aggio si intende al netto di IVA se ed in quanto dovuta.
2. Qualsiasi somma incassata per l'attività dell'appaltatore, ivi comprese le spese per le procedure cautelari ed esecutive saranno incassate dall'Ente.
3. Sono a carico del debitore:
 - gli oneri di riscossione di cui al sopra citato art. 1, comma 803, lettera a) della legge 160/2019, pari al 3% delle somme dovute in caso di pagamento entro sessanta giorni dalla data di esecutività dell'atto di accertamento, fino ad un massimo di euro 300,00, ovvero pari al 6% delle somme dovute in caso di pagamento oltre detto termine, fino ad un massimo di euro 600,00;
 - le spese postali per la spedizione e la notifica di tutti gli atti della procedura coattiva, i diritti e le competenze secondo quanto previsto dal D.M. 14 aprile 2023 e s.m.i.;
 - i costi di elaborazione e stampa degli atti della procedura coattiva;
 - i costi di ogni successiva fase e procedimento cautelare ed esecutivo.

Le spese di cui sopra restano a totale carico del debitore anche in caso di sgravio totale o parziale della pretesa tributaria, a meno che non venga accertato l'errore materiale da parte dell'Ente o di S.I.V.E. srl.
4. Fermo restando quanto previsto dal precedente comma 3:
 - **Le spese postali per la spedizione e le spese di notifica** degli atti inviati ai debitori e finalizzati alla riscossione coattiva sono anticipate dall'appaltatore, con diritto per quest'ultimo di recuperare, dai soggetti destinatari, le spese effettivamente sostenute, senza ulteriori aggravii. Una volta recuperate, verranno rimborsate dagli Enti previa opportuna rendicontazione secondo quanto disciplinato all'art. 5 del presente Capitolato Speciale.
 - **Le spese relative a tutte le procedure cautelari ed esecutive** e finalizzate alla riscossione coattiva sono anticipate dall'appaltatore, con diritto per quest'ultimo di recuperare, dai soggetti destinatari, le spese effettivamente sostenute, senza ulteriori aggravii. Una volta recuperate, verranno rimborsate dagli Enti



nei costi effettivamente sostenuti che non potranno tuttavia superare gli importi previsti dal D.M. 14 aprile 2023 e s.m.i., previa opportuna rendicontazione secondo quanto disciplinato all'art. 5 del presente Capitolato Speciale.

Le spese di cui al presente articolo verranno addebitate agli Enti solo in caso di discarico per inesigibilità.

5. Nessun altro compenso sarà riconosciuto al Concessionario appaltatore oltre a quanto previsto al comma 1. Nessun altro rimborso sarà riconosciuto al Concessionario appaltatore oltre a quanto previsto al comma 4.

In modo particolare non verrà riconosciuto alcun compenso o rimborso accessorio per:

- Sgravi e discarichi richiesti da S.I.V.E. srl;
 - Ricalcoli degli importi dovuti;
 - Insinuazione nel passivo dei procedimenti concorsuali;
 - Costituzioni in giudizio per ricorsi avverso vizi propri dell'ingiunzione fiscale e/o di altri atti emessi dal Concessionario appaltatore per responsabilità proprie dello stesso Concessionario.
6. La riscossione coattiva delle entrate, affidate all'appaltatore, dovrà avvenire secondo le disposizioni della legge 160/2019, del R.D. 639/1910 e di altre leggi vigenti in quanto compatibili. Le attività dovranno essere svolte mediante gli strumenti previsti dalla normativa vigente al momento dell'avvio della riscossione coattiva. Tra le attività di riscossione coattiva si intendono compresi anche gli adempimenti della fase cautelare/esecutiva finalizzati al recupero delle somme dovute. L'appaltatore sottoscrive tutti gli atti della procedura di riscossione coattiva e provvede alla loro notifica.
 7. L'appaltatore non è responsabile per qualsiasi eccezione opposta dal debitore relativa al rapporto di credito intercorrente tra l'Ente creditore ed il debitore stesso. L'appaltatore non è tenuto a sostenere le spese per eventuali giudizi di opposizione alle procedure esecutive, tranne quelle derivanti da vizi propri degli atti esecutivi emessi dal Concessionario ai sensi di quanto disciplinato dal comma 5 del presente articolo.
 8. In merito alla revisione dei prezzi, si rimanda a quanto previsto al paragrafo 3.2 del Disciplinare di gara.

ART. 5 - INCASSO, RENDICONTAZIONE E VERSAMENTI

1. A norma di quanto previsto dall'art. 2 bis del D.L. 193/2016, convertito con modificazioni dalla Legge 225/2016, la riscossione verrà effettuata mediante accredito diretto sul conto corrente di tesoreria di ognuno degli Enti indicati all'art. 1, commi 1 e 2 del presente Capitolato, e dedicato esclusivamente alla riscossione coattiva della TA.RI. Su di esso dovranno affluire tutte le somme riscosse.
2. Nei limiti e nelle possibilità consentiti dalla normativa vigente, gli Enti permetteranno la visibilità dei conti intestati agli stessi e lo scarico dei pagamenti, al fine di consentire al Concessionario di predisporre una dettagliata rendicontazione.
3. Entro il giorno 10 di ogni mese il Concessionario dovrà trasmettere a S.I.V.E. srl apposita **rendicontazione sintetica dettagliata** delle riscossioni effettuate nel mese precedente evidenziando la ripartizione per i corrispettivi e l'importo di competenza degli Enti, finalizzata alla corretta imputazione contabile delle somme incassate. Tale rendicontazione o deve comprendere, in particolare, distinte per annualità di competenza:
 - il riepilogo delle somme riscosse **suddivise per ciascun lotto di carico e per ciascun Ente**¹;

¹ Esempio: un file di rendicontazione per "Lotto n. NN – Solleciti di pagamento esecutivi anno AAAA – Comune di XXX"; un ulteriore file di rendicontazione per "Lotto n. NNN - Solleciti di pagamento esecutivi anno AAAB – Comune di YYY", ecc.



SIVE

- l'indicazione delle somme derivanti dalla riscossione del titolo originario, dalla riscossione degli oneri di cui all'art. 1, comma 683 della legge 160/2019, dalla riscossione delle spese di notifica e spedizione, e dalla riscossione di ogni altra spesa accessoria addebitata all'utente, come di seguito meglio dettagliato:
 - ✓ numero e descrizione del **lotto di carico, a cui dovrà essere assegnata la medesima denominazione indicata da S.I.VE. srl**;
 - ✓ somme incassate, distinte tra sanzioni, interessi, oneri di riscossione e recupero spese;
 - ✓ codice fiscale o partita IVA dell'utente debitore, e, se presenti, del coobbligato solidale, o del coobbligato erede, o del titolare / socio / amministratore / liquidatore responsabile, oltre al numero del provvedimento (se presente) e anno di imposta;
 - ✓ modalità e data di versamento;
 - ✓ importo lordo riscosso e del netto spettante all'Ente;
 - ✓ tributo dovuto ad altri enti (TEFA);
 - ✓ eventuale IVA, se ed in quanto dovuta;
 - ✓ spese postali e/o di notifica corrisposte dall'utente debitore;
 - ✓ eventuali oneri di riscossione corrisposti dall'utente debitore;
 - ✓ spese relative alle procedure cautelari ed esecutive corrisposte dal debitore;
 - ✓ somme eventualmente rimborsate al debitore, con indicazione della loro tipologia e causale;
 - ✓ riparto finale delle somme incassate, con il totale riversato agli Enti.
- 4. La rendicontazione di cui al comma 3 può essere resa disponibile su piattaforma web, purché rigorosamente distinta per lotto di carico ed Ente, e dotata di flusso di esportazione contenente almeno l'indicazione delle voci riportate al comma 3, **secondo il tracciato che verrà fornito da S.I.VE. srl al Concessionario appaltatore**, per permettere l'automatica importazione della rendicontazione mensile nel software gestionale in dotazione alla stazione appaltante.

In alternativa dovrà essere trasmessa mensilmente a S.I.VE. srl, esclusivamente a mezzo pec, in formato:

 - *.pdf, per agevolare l'eventuale consultazione da parte degli Enti;
 - excel (*.xls o *.xlsx), per consentire estrazioni e statistiche da parte di S.I.VE. srl;
 - *.csv, **secondo il tracciato che S.I.VE. srl fornirà all'appaltatore**, per permettere l'automatica importazione della rendicontazione mensile nel software gestionale in dotazione alla stazione appaltante.
- 5. Unitamente alla rendicontazione di cui al comma 3, il Concessionario appaltatore dovrà trasmettere, sempre suddiviso per ciascun lotto e per ciascun Ente, apposita distinta indicante l'aggio maturato, con esplosione dell'imponibile sul quale è stato calcolato, e dettagliato rimborso delle eventuali spese di spedizione e di notifica sostenute ed inserite negli incassi riversati all'ente. A tale distinta dovrà essere allegata fatturazione del compenso e dei rimborsi spettanti, secondo le indicazioni di cui al comma successivo.
- 6. **La fatturazione**, nel rispetto di quanto indicato al comma 5 del presente articolo:
 - relativamente ai lotti di competenza del **Comune di Legnago**, dovrà essere intestata a SIVE srl ed inviata alla stessa Sive srl, che, previa verifica della rispondenza degli importi dovuti con quelli fatturati, provvederà a liquidarla entro 60 giorni dal suo ricevimento;

SERVIZI INTERCOMUNALI VERONAPIANURA S.r.l.

Via Modigliani, 13 - 37045 Legnago (VR) Tel. 0442/600515

e-mail: sive@sivevr.it Posta Certificata: sive@pec.sivevr.it www.sivevr.it

C.F. e P.IVA 03550380236 Capitale Sociale: Euro 144.431,00 i.v. R.E.A. VR 0345548

- relativamente ai lotti di competenza di **tutti gli altri Enti**, indicati all'art. 1 e 2 del presente Capitolato Speciale, dovrà essere intestata direttamente al corrispondente Ente, che, previa verifica della rispondenza degli importi dovuti con quelli fatturati, provvederà a liquidarla entro 60 giorni dal suo ricevimento.

La distinta di aggio e rimborsi spese, nel rispetto di quanto indicato al comma 5 del presente articolo, dovrà essere trasmessa a mezzo pec sia a Sive srl che al corrispondente Ente.

7. In quanto agente contabile, il Concessionario entro il 30 gennaio di ogni anno dovrà trasmettere a mezzo pec, ai singoli Enti, il conto giudiziale delle somme riscosse nell'esercizio precedente per ciascun Ente, secondo le previsioni dell'art. 93, comma 2, del D.Lgs. 267/2000.

ART. 6 - GARANZIA DEFINITIVA

1. A garanzia del corretto adempimento di tutte le obbligazioni contrattuali e del risarcimento dei danni derivanti dall'eventuale inadempimento delle obbligazioni stesse, l'appaltatore è tenuto a prestare, prima della stipulazione del contratto, una garanzia fidejussoria nelle forme previste dall'art. 117 del codice dei contratti pubblici, D.Lgs. 36/2023 e s.m.i., di durata pari alla durata del contratto e pari al 10% del valore del contratto.
2. La garanzia deve essere obbligatoriamente prestata prima della stipula del contratto. La mancata costituzione della garanzia determina la decadenza dell'affidamento, che aggiudica la concessione al concorrente che segue nella graduatoria.
3. Alla garanzia calcolata secondo quanto indicato al comma 1, si applicano le riduzioni previste dall'art. 117 e 106 del Codice.
4. La garanzia prevede espressamente la rinuncia al beneficio della preventiva escussione del debitore principale, la rinuncia all'eccezione di cui all'articolo 1957, secondo comma, del codice civile, nonché l'operatività della garanzia medesima entro quindici giorni, a semplice richiesta scritta della stazione appaltante.
5. Relativamente ai modi e alla forma della garanzia, si applica quanto stabilito all'art. 117 del Codice.

ART. 7 - ORGANIZZAZIONE DEI SERVIZI

1. L'appaltatore subentra a S.I.V.E. srl e agli Enti di cui all'art. 1 del presente Capitolato in tutti i diritti, gli obblighi e i poteri inerenti alla gestione dei servizi in concessione e assume l'obbligo di eseguire il servizio con la massima puntualità, esattezza e sollecitudine.
2. L'appaltatore deve organizzare il servizio con propri capitali, mezzi e personale nel rispetto delle disposizioni del presente Capitolato, delle norme contenute nella legge 160/2019, delle disposizioni contenute nei relativi regolamenti comunali e delle disposizioni che regolano il contenzioso.
3. L'appaltatore designa un funzionario responsabile che sottoscrive tutti i provvedimenti relativi alla riscossione coattiva, ivi comprese le ingiunzioni, i rimborsi e gli atti del contenzioso in conformità alla vigente normativa in materia.
4. L'appaltatore designa inoltre il responsabile del servizio di prevenzione e protezione rischi di cui al D.Lgs. 81/2008 e s.m.i.
5. L'appaltatore designa il responsabile del trattamento dei dati personali a norma di quanto previsto dal Regolamento UE n. 679/2016 (*General Data Protection Regulation*, di seguito anche solo GDPR).

6. L'appaltatore attiva, contestualmente all'avvio del servizio, un indirizzo di posta elettronica e un indirizzo di Posta Elettronica Certificata (PEC) per le comunicazioni con gli utenti debitori e con S.I.VE. srl., secondo quanto riportato all'art. 11, comma 6 del presente Capitolato.
7. L'appaltatore **nomina contestualmente un responsabile del procedimento, unico interlocutore con gli operatori S.I.VE. srl** per ogni aspetto legato alla riscossione coattiva di tutti i Comuni, comunicando a S.I.VE. srl un numero telefonico di contatto diretto ed un indirizzo mail dedicato, secondo quanto riportato all'art. 11, comma 6 del presente Capitolato.
8. Le designazioni dei responsabili di cui ai commi 3, 4, 5 e 7 del presente articolo debbono essere comunicate a S.I.VE. srl contestualmente all'assunzione dei servizi oggetto della concessione ed entro 8 giorni dalla loro sostituzione.
9. Entro il 31 gennaio di ogni anno l'appaltatore è tenuto a trasmettere a S.I.VE. srl, distintamente per ciascun Ente, un elenco che contenga i seguenti dati riferiti all'anno precedente:
 - Cognome e nome o ragione sociale dei soggetti passivi
 - Fattispecie imponibili e somme corrispondenti
 - Importi pagati
 - Importi residui ancora da pagare
 - Atti emessi e procedure coattive ed esecutive attivate
 - Annullamenti, sgravi e discarichi
 - Ricorsi ricevuti.Il formato degli elenchi sarà concordato con il competente responsabile Area Tariffa di S.I.VE. srl.
10. L'appaltatore deve assicurare la gestione del servizio con sistemi informatici idonei a costruire una banca dati completa, dettagliata e flessibile e consultabile h24 sia dagli Enti che da S.I.VE. srl.
11. Tutta la documentazione relativa alla gestione contabile dei servizi dovrà essere prodotta a semplice richiesta di S.I.VE. srl o degli Enti, entro 30 giorni, per i controlli che si intenderà effettuare.
12. Ogni onere relativo all'attuazione di quanto previsto nel presente articolo è a carico dell'appaltatore.

ART. 8 - OBBLIGHI DELL'APPALTATORE

1. Dal giorno delle consegne e dall'effettivo inizio della gestione, l'appaltatore assumerà l'intera responsabilità dei servizi oggetto di concessione e subentrerà a S.I.VE. srl e agli Enti in tutti gli obblighi, diritti e privilegi previsti dalle disposizioni in vigore e dai regolamenti comunali.
2. È tenuto ad osservare ed applicare le norme generali e comunali vigenti nelle materie oggetto della concessione e relative interpretazioni fornite da S.I.VE. srl. Il Concessionario potrà disattendere eventuali interpretazioni di S.I.VE. srl solo se queste ultime sono difformi rispetto alla normativa o alla giurisprudenza consolidata della Corte di Cassazione.
3. Il Concessionario sarà civilmente e personalmente responsabile dei suoi agenti e commessi, sollevando S.I.VE. srl da ogni responsabilità diretta ed indiretta, sia civile che penale, dipendente dalla concessione di cui è titolare.
4. Il Concessionario si impegna altresì ad uniformare l'erogazione del servizio ai principi generali di uguaglianza, imparzialità, informazione, efficienza ed efficacia, chiarezza e trasparenza ed in generale a



mettere in atto quanto possibile per andare incontro alle esigenze dell'utente e non gravare il procedimento e il debitore di misure e costi non giustificati.

5. L'appaltatore con il presente Capitolato Speciale si obbliga a:
 - Mettere a disposizione degli utenti a proprie spese tutta la modulistica necessaria, sia on-line che cartacea;
 - Ricevere gli eventuali reclami e istanze di riesame dei debitori utenti del pubblico servizio e darvi riscontro nei termini previsti dalle disposizioni legislative;
 - Resistere in sede contenziosa, in tutti i gradi di giudizio, nel rispetto delle disposizioni e dei termini vigenti, facendosi carico di tutte le spese giudiziali in caso di soccombenza;
 - Provvedere, nel rispetto delle disposizioni legislative e regolamentari, a predisporre i provvedimenti di rimborso delle somme versate e non dovute dai contribuenti, in modo che lo stesso possa essere successivamente effettuato dall'Ente competente, previa rendicontazione mensile;
 - Segnalare immediatamente a S.I.V.E. srl tutte le circostanze ed inconvenienti riscontrati nell'espletamento del servizio oggetto della concessione che, ad avviso dell'appaltatore medesimo, costituiscano un impedimento al regolare e puntuale funzionamento del servizio stesso;
 - trasferire a S.I.V.E. srl, entro 30 giorni dalla scadenza della concessione, tutte le banche dati in suo possesso in formato e tracciato record compatibile, secondo le indicazioni di S.I.V.E. srl. Entro il medesimo termine, dovrà inoltre consegnare a S.I.V.E. srl tutti gli atti e i documenti utilizzati per lo svolgimento del servizio, fornendoli esclusivamente su supporto informatico. In caso contrario S.I.V.E. srl potrà rivalersi sulla cauzione prestata.
6. Il servizio oggetto della presente concessione è da considerarsi ad ogni effetto servizio pubblico, e per nessuna ragione potrà essere sospeso o abbandonato.

ART. 9 – SERVIZIO RISCOSSIONE COATTIVA

1. L'appaltatore è tenuto ad eseguire tutte le prestazioni di cui al presente articolo.
2. L'appaltatore dovrà assicurare la riscossione coattiva della Tassa sui Rifiuti ponendo in essere ogni azione che permetta il più rapido incasso delle somme affidate e l'espletamento di tutte le connesse procedure esecutive nei confronti dei contribuenti/utenti che non hanno adempiuto al pagamento volontario delle entrate, secondo la disciplina prevista dal R.D. 14 aprile 1910, n. 639 e dalla Legge n. 160/2019, nonché secondo le disposizioni del titolo II del D.P.R. 29 settembre 1973, n. 602, in quanto compatibili, e facendo ricorso ad ogni procedura esecutiva nel rispetto delle disposizioni vigenti in materia.
3. L'appaltatore è tenuto ad agire nel rispetto del D.Lgs. 196/2003 (Codice in materia di protezione dei dati personali), del Regolamento UE 679/2016 (GDPR), del D.Lgs. 101/2018 (adeguamento della normativa nazionale alle disposizioni del GDPR), della legge 241/1990 (procedimento amministrativo e diritto di accesso), del D.P.R. 445/2000 (documentazione amministrativa), del D.Lgs. 81/2008 (salute e sicurezza sui luoghi di lavoro), della legge 136/2010 (tracciabilità dei flussi finanziari) e loro successive modifiche.
4. In particolare, l'appaltatore dovrà provvedere all'esecuzione di tutte le attività necessarie alla riscossione dei crediti non riscossi; tali attività, unitamente ai tempi e alle modalità di esecuzione, come meglio specificato di seguito, comprendono:
 - A. Presa in carico, notifica comunicazione di presa in carico e riscossione;
 - B. Procedure cautelari ed esecutive (D.P.R. 602/73 —Titolo II) e procedure ordinarie;

- C. Sgravi, scarichi, sospensioni e rimborsi;
- D. Gestione delle rateizzazioni;
- E. Procedure concorsuali;
- F. Attività di contenzioso in capo all'appaltatore;
- G. Rendicontazioni contabili degli atti emessi e degli incassi;
- H. Comunicazioni di inesigibilità;
- I. Sistema informativo, gestione banche dati, analisi e statistiche - specifiche tecniche;
- J. Canali di pagamento;
- K. Modalità di rendicontazione e fatturazione incassi.

A. Presa in carico, comunicazione e notifica di presa in carico e riscossione

- a) **Entro 45 giorni dal ricevimento delle liste di carico** (costituite da flussi contenenti i dati e le informazioni relative alle entrate comunali non riscosse, su tracciato Excel trasmesso a mezzo pec o attraverso altra modalità secondo quanto offerto in gara), il Concessionario calcola gli interessi dalla data di decorrenza indicata nelle medesime liste e predispone, stampa (se necessario) ed **invia al debitore** per la notifica, nel rispetto della normativa vigente, la **comunicazione di presa in carico** prevista dall'articolo 1, comma 792, della Legge 160/2019, che dovrà contenere tutte le indicazioni prescritte in materia, oltre alle informazioni riportate alla lettera f) se compatibili. In particolare dovrà esporre i presupposti e le ragioni della riscossione, i responsabili dell'iscrizione a ruolo e della riscossione, le scadenze e le forme di pagamento a disposizione del debitore, i mezzi di tutela a disposizione con indicazione precisa dell'autorità presso la quale è possibile un riesame dell'atto, ovvero presso la quale è possibile contestare giudizialmente l'atto;
- b) Nel rispetto dei termini di cui alla lettera a), il Concessionario verifica le anagrafiche dei debitori, sotto il profilo della completezza e regolarità formale dei dati, ed integra e modifica quanto già verificato da S.I.VE. srl, con particolare riguardo ai soggetti che risultano deceduti (ricercando gli eredi), irreperibili, trasferiti e alle cessazioni di Partita IVA. In quest'ultimo caso, per le società di capitali, dovranno essere individuati i soci presso cui riscuotere il credito, mentre se trattasi di società di persone fisiche, dovranno essere individuati i soci che rispondono personalmente dei debiti societari;
- c) Nel rispetto dei termini di cui alla lettera a), il Concessionario produce e sottopone a S.I.VE. srl il prospetto di sintesi e l'elenco di dettaglio delle posizioni a debito (riferite alle comunicazioni di presa in carico) per le liste trasmesse, con debito dettaglio degli importi riferiti alle singole entrate, su cui il Responsabile S.I.VE. srl apporrà il proprio visto di autorizzazione anche in forma digitale;
- d) **Entro il medesimo termine di cui alla lettera a)**, a norma del comma 795 dell'articolo 1 della Legge 160/2019, il Concessionario dovrà **inviare all'utente debitore un sollecito di pagamento** con cui contesta al debitore la scadenza del termine di pagamento e lo avvisa dell'inizio delle procedure esecutive e cautelari, nel caso in cui non si provveda al pagamento nei successivi trenta giorni; nel rispetto della normativa vigente, il sollecito dovrà contenere tutte le indicazioni prescritte in materia, oltre alle informazioni riportate alla lettera f) se compatibili;
- e) **Entro il medesimo termine di cui alla lettera a)**, se trattasi di atto dovuto, il Concessionario predispone e notifica al debitore, nel rispetto della normativa vigente, apposita **ingiunzione fiscale** di cui al R.D. 639/1910. L'ingiunzione fiscale dovrà contenere tutte le indicazioni prescritte in materia, oltre alle informazioni riportate alla lettera f) se compatibili;

- f) Il Concessionario redige ogni atto inviato e notificato ai debitori nel rispetto del principio della massima trasparenza, prevedendo le seguenti minime indicazioni: dettaglio delle voci e dei corrispondenti importi addebitati (importo del credito con distinta indicazione, per ciascun anno d'imposta, dell'atto originario - bolletta annuale e/o sollecito -, della fattispecie imponibile, delle sanzioni/penalità e degli interessi, degli oneri di riscossione e/o compenso, delle spese di notifica, di diritti e spese di produzione dell'atto, delle spese postali ecc.), termini per il pagamento, preavviso di azioni cautelari o esecutive, modalità di pagamento; inoltre, deve riportare, a corredo, i modelli precompilati per il versamento di quanto dovuto, aggiornato degli oneri accessori, oltre alle indicazioni per le diverse modalità di pagamento.

In particolare l'atto deve riportare in modo estremamente chiaro il nominativo del Responsabile del procedimento, unitamente all'indicazione degli uffici e sportelli, della loro ubicazione e dell'orario di apertura al pubblico, dei numeri di telefono diretti e della mail dedicata a cui rivolgersi per ottenere informazioni complete sull'atto.

Dovrà inoltre riportare le credenziali e/o le istruzioni per poter accedere alla propria area personale sul sito del Concessionario.

- g) Il Concessionario acquisisce in maniera informatizzata qualunque atto trasmesso o ricevuto, gli estremi dell'invio degli stessi, le date di notifica e le relative relate, le ricevute di ritorno ed ogni altra documentazione e informazione rilevante e inerente ai fini della gestione della posizione che consentirà l'aggiornamento della banca dati e la consultazione puntuale di tali informazioni, all'interno della procedura informatica messa a disposizione dal Concessionario, da parte di S.I.VE. srl, degli Enti e degli utenti/contribuenti;
- h) Il Concessionario acquisisce i flussi di incasso e riconcilia le somme incassate con le posizioni presenti in banca dati; al fine di garantire la corretta e completa riconciliazione degli incassi, di consentire la rendicontazione e di ridurre al minimo i pagamenti non riconciliati, l'appaltatore deve mettere in atto tutte le attività a ciò necessarie, prevalentemente con modalità informatiche ma all'occorrenza anche manuali.

B. Procedure cautelari ed esecutive (D.P.R. 602/73 —Titolo II) — procedure ordinarie

- a) Decorso il termine previsto per il pagamento del dovuto (in seguito alla presa in carico delle liste trasmesse da S.I.VE. srl o alla notifica dei relativi atti, senza che sia pervenuto il relativo pagamento), l'appaltatore, per rendere efficaci gli interventi nei confronti dei soggetti morosi, deve gestire tutte le fasi delle procedure cautelari ed esecutive, così come disposte dal R.D. 14 aprile 1910, n. 639 e dalla Legge n. 160/2019, nonché secondo le disposizioni del titolo II, del D.P.R. 29 settembre 1973, n. 602, in quanto compatibili². Preventivamente, l'appaltatore deve valutare, avvalendosi di tutti gli strumenti e delle banche dati a disposizione, tanto il debito, inteso come importo ed anzianità, quanto il debitore, inteso come persona fisica e/o giuridica. Tale valutazione di solvibilità del debitore deve consentire di delinearne il profilo in termini di capacità contributiva, provvedendo ad accertare la solvibilità anche dei soggetti coobbligati, svolgendo tutte le attività di ricerca dei cespiti e delle informazioni, in ordine alla situazione reddituale e patrimoniale mobiliare e immobiliare;

² A titolo esemplificativo minimo, non esaustivo:

- Pignoramento di fitti e pigioni
- Pignoramento di crediti presso terzi
- Cessione di parte di salario, stipendio e pensione nei limiti stabiliti dalle norme di legge
- Fermo amministrativo di beni mobili registrati
- Iscrizione di ipoteca ed espropriazione immobiliare, previa autorizzazione scritta da parte di S.I.VE. srl
- Interventi in procedure di esecuzione immobiliare, previa autorizzazione da parte di S.I.VE. srl anche al fine di valutare il beneficio economico della procedura

- b) Sulla base della suddetta verifica, dovrà porre in essere autonomamente, senza limiti territoriali, entro e non oltre i termini di legge e del presente Capitolato, tutti gli atti e le operazioni inerenti alle procedure cautelari ed esecutive, in relazione all'ammontare del debito, ivi compreso ogni altro provvedimento connesso e consequenziale all'adozione delle procedure coattive, idonei a garantire un'efficace e tempestiva riscossione delle entrate affidate, nonché, al tempo stesso, di risparmiare sui costi a fronte di quote certamente inesigibili; parimenti, a conclusione della suddetta verifica, l'appaltatore potrà segnalare a S.I.VE. srl eventuali debitori per i quali vi siano fondati motivi, da specificare nella segnalazione, per ritenere la procedura infruttuosa. S.I.VE. srl, a suo insindacabile giudizio, potrà richiedere, comunque, l'attivazione delle procedure esecutive e/o cautelari anche per questi ultimi debitori o fornire diverse indicazioni;
- c) Con riferimento a talune situazioni particolari, l'appaltatore potrà concordare con S.I.VE. srl di far ricorso, anziché alle procedure privilegiate di cui al D.P.R. 602/73, alle procedure giudiziali ordinarie previste dal codice di procedura civile per il recupero del credito, con relativi oneri a carico di S.I.VE. srl solo in caso di inesigibilità del credito o di sgravio totale;
- d) In ogni caso, entro 90 (novanta) giorni dalla scadenza dell'atto, o entro 150 (centocinquanta) giorni per le partite inferiori ad euro 1.000,00 (mille/00), l'appaltatore è tenuto ad esperire le procedure cautelari o esecutive, fatto salvo un maggior termine da concordare con S.I.VE. srl, in relazione alla durata delle eventuali attività stragiudiziali. In caso contrario, è tenuto a comunicare, le ragioni del mancato avvio di dette procedure;
- e) La conclusione del procedimento deve essere comunque assicurata, per ogni lista consegnata entro il primo semestre di ogni anno, entro il 31 dicembre del secondo anno successivo alla consegna e, per ogni lista di carico consegnata nel secondo semestre di ogni anno, entro il 30 giugno del terzo anno successivo alla consegna;
- f) Gli atti relativi alla fase cautelare ed esecutiva sono adottati dall'appaltatore, che li firma ai sensi di legge.

C. Sgravi, discarichi, sospensioni e rimborsi

- a) Il Concessionario dovrà gestire gli eventuali sgravi parziali o totali, discarichi, sospensioni e rimborsi, intesi come abbattimento del carico disposto da S.I.VE. srl, ed aggiornare la relativa lista di carico, dandone specifica comunicazione al debitore anche con la riemissione dell'atto e dei modelli di versamento ad esso collegato;
- b) La piattaforma web messa a disposizione dall'appaltatore, dovrà permettere anche a S.I.VE. srl, mediante accesso all'area riservata, di inserire direttamente comunicazioni di sgravi parziali e totali, discarichi e sospensioni, permettendo l'inserimento dell'importo da scaricare o sgravare, della motivazione di sgravio o discarico e di eventuali comunicazioni da trasmettere al Concessionario appaltatore;
- c) In caso di somme a rimborso, l'appaltatore fornisce a S.I.VE. srl, per il successivo inoltro all'Ente competente, analitica documentazione, completa di idonei prospetti di riconciliazione con le somme versate sul c/c dell'Ente, finalizzata alla restituzione delle somme anticipate al debitore;
- d) In proposito, l'appaltatore provvede alla raccolta di segnalazioni prodotte dal debitore, le esamina e fornisce risposta, entro 30 giorni dal ricevimento della richiesta;
- e) Qualora, invece, non siano attinenti alla fase esecutiva di sua spettanza, l'appaltatore inoltra le segnalazioni a S.I.VE. srl, entro 5 giorni. Ricevuta la decisione di S.I.VE. srl, ne informa, entro 5 giorni, l'interessato;



- f) Nei casi di cui alla precedente lettera d) il Concessionario sospende, entro 5 giorni, la riscossione coattiva. La sospensione ha effetto immediato e deve essere tracciata nella piattaforma web messa a disposizione di S.I.VE. srl, dell'Ente e dell'utente/debitore;
- g) In caso di sgravio o discarico, il Concessionario dovrà cancellare, entro 10 giorni, le procedure cautelari esecutive, ai sensi di legge, senza ulteriori oneri per il debitore, per S.I.VE. srl o per l'Ente;
- h) Di tutte le attività svolte, il Concessionario dovrà fornire puntuali riscontri a S.I.VE. srl, tramite elenchi e flussi informatici.

D. Gestione delle rateizzazioni

È compito del Concessionario gestire, nel contesto delle azioni descritte nei punti precedenti, le istanze di rateizzazione dell'importo dovuto, nel rispetto delle norme regolamentari degli Enti, nonché delle disposizioni legislative in materia.

Il Concessionario si impegna ad andare incontro alle esigenze economiche e alla capacità reddituale di ogni utente, senza porre limiti né di importo complessivo, né di rata singola e comunque secondo l'importo offerto in gara.

Nell'ambito del procedimento di cui al presente paragrafo, dovrà:

- a) acquisire le istanze presentate dai contribuenti e registrarle nel sistema informativo della riscossione;
- b) istruire la corrispondente pratica per determinare l'accettazione o il diniego della rateazione in base a quanto definito da S.I.VE. srl e dai relativi regolamenti, nonché per definire la scadenza delle rate, l'importo delle stesse comprensivo degli interessi di dilazione e degli oneri accessori, la cui distribuzione dovrà essere modulabile;
- c) comunicare al debitore il risultato dell'istruttoria, in base a quanto definito dalle norme regolamentari di S.I.VE. srl e dei singoli Enti e, in caso di accettazione, trasmettergli il piano di rateazione;
- d) ciascuna comunicazione dovrà contenere l'indicazione delle modalità di pagamento e riportare in allegato i modelli precompilati in tutte le loro parti per consentire al debitore il pagamento di ciascuna rata;
- e) valutare il comprovato peggioramento della situazione di temporanea e obiettiva difficoltà in caso di richiesta di proroga, per lo stesso periodo, della dilazione concessa inizialmente (a condizione che non sia intervenuta decadenza) provvedendo poi all'accoglimento o al motivato diniego della stessa, e comunicandone poi gli esiti a S.I.VE. srl;
- f) attivare qualsivoglia procedura esecutiva, una volta ricevuta la richiesta di rateizzazione, solo in caso di mancato accoglimento della richiesta, ovvero di decadenza dai benefici della rateizzazione. Sono fatte salve comunque le procedure esecutive già avviate alla data di concessione della rateizzazione (art. 1 comma 799 L. 160/2019);
- g) sospendere tutti gli atti cautelativi e/o esecutivi previsti dall'iter di riscossione in capo al soggetto a cui è stata accolta la rateizzazione fino a quando viene rispettato il piano di rateazione;
- h) monitorare l'andamento degli incassi delle rate ed inviare il sollecito previsto dal comma 800, dell'art. 1 della Legge 160/2019;
- i) attivare, in caso di mancato pagamento e di decadenza dal beneficio, il procedimento di revoca del piano di rateazione;
- j) revocare nel sistema informativo la sospensione dell'iter di riscossione;



- k) comunicare al debitore la revoca del piano di rateazione, il residuo importo a suo debito e le relative modalità di pagamento;
- l) avviare nuovamente la riscossione coattiva per il credito rimanente;
- m) rendere disponibile a S.I.VE. srl, agli Enti e agli utenti debitori, su piattaforma Web, per ogni importo per il quale viene concesso il beneficio, il piano di rateazione che consenta il monitoraggio dei pagamenti, con dettaglio delle rispettive scadenze e delle date dei versamenti effettuati.

E. Procedure concorsuali

- a) L'appaltatore, quando abbia avuto notizia dell'esistenza di una procedura concorsuale o di liquidazione a carico di un debitore, anche attraverso la consultazione di pubblici archivi o su segnalazione di S.I.VE. srl, adotta tutte le attività necessarie per la migliore tutela del credito dell'Ente e ne fornisce tempestiva informazione a S.I.VE. srl;
- b) In caso di fallimento o liquidazione giudiziale o similare procedura concorsuale, è tenuto al discarico della posizione, e alla messa a disposizione a S.I.VE. srl sulla piattaforma web di tutti gli atti notificati, corredati delle relate di notifica, affinché S.I.VE. srl possa procedere alla tempestiva insinuazione al passivo della totalità dei crediti maturati;
- c) L'intera fase, nell'ambito delle procedure concorsuali o di liquidazione, deve essere tracciata nel sistema informativo, allo scopo di consentire a S.I.VE. srl il monitoraggio riferito all'andamento ed all'esito successivo;
- d) In qualsiasi fase della riscossione, l'appaltatore deve monitorare le posizioni contributive "a rischio", anche secondo i parametri concordati con S.I.VE. srl, per l'attivazione di procedure concorsuali o di liquidazione.

F. Attività di contenzioso in capo all'appaltatore

- a) L'appaltatore sta in giudizio per gli atti di sua competenza, con oneri a suo carico in caso di soccombenza, senza nulla avere a pretendere nei confronti di S.I.VE. srl. o degli Enti. Per la gestione del contenzioso, l'appaltatore si avvarrà di professionisti qualificati, anche interni, dei cui oneri si farà integralmente carico, anche per tutte le attività che andranno ad esaurirsi successivamente alla scadenza della concessione;
- b) L'appaltatore è tenuto, inoltre, a fornire a S.I.VE. srl, senza ulteriori spese a carico di S.I.VE. srl o dell'Ente, un supporto tecnico amministrativo per consentire l'eventuale costituzione in giudizio da parte dell'Ente nel caso lo stesso si rendesse necessario;
- c) L'esito del giudizio deve essere tempestivamente comunicato a S.I.VE. srl.

G. Rendicontazioni contabili degli atti emessi e degli incassi

- a) L'attività di rendicontazione riguarda ogni fase della procedura di riscossione coattiva che dovrà essere aggiornata in tempo reale o, comunque, con aggiornamenti settimanali; per tale attività, S.I.VE. srl e gli Enti devono sempre essere in grado di consultare, visualizzare e scaricare in formato compatibile, in qualsiasi momento, mediante collegamento web garantito secondo i più aggiornati criteri di sicurezza:
 - per ciascun lotto
 - per ciascun Ente
 - per ciascun utente debitore

i dati relativi:

- alla situazione generale e dettagliata degli atti emessi (solleciti, comunicazioni di presa in carico, intimazioni, atti relativi a procedure cautelari ed esecutive, ecc.);
 - alla situazione procedurale e debitoria (estratto di debito), sia singola che massiva;
 - a tutti gli atti emessi e notificati e agli elementi relativi alla corrispondente notifica, oltre agli incassi, ai scarichi, agli eventuali rimborsi, alle procedure concorsuali e alle comunicazioni di inesigibilità, con l'indicazione delle motivazioni.
- b) Le rendicontazioni sopra descritte devono essere analitiche circa lo stato degli atti notificati, con l'indicazione di tutti i dati relativi alla notificazione e delle cause di mancata notificazione, delle conseguenti attività cautelari ed esecutive svolte, degli atti scaricati ed annullati, degli eventuali rimborsi, dello stato di eventuali procedure concorsuali intervenute, dei crediti riscossi e di quelli da dichiarare inesigibili, con indicazione delle cause di inesigibilità e di ogni altra informazione utile a S.I.VE. srl e ai Comuni soci.
- c) L'appaltatore cura la gestione dei flussi di riscossione e provvede ad elaborare i dati degli incassi per la rendicontazione on-line; a tal fine, deve:
- acquisire i flussi di incasso, con periodicità almeno settimanale e riconciliare le somme incassate con le posizioni presenti in banca dati, motivando gli scostamenti;
 - mettere in atto tutte le attività informatiche, e all'occorrenza anche manuali, necessarie al fine di garantire la corretta e completa riconciliazione di tutti incassi (compresi i bollettini scartati/in sospeso/bianchi), di consentirne la rendicontazione e di azzerare i pagamenti non agganciati;
 - rendicontare le somme incassate attenendosi strettamente a quanto riportato all'art. 5 del presente Capitolato Speciale.

H. Comunicazioni di inesigibilità

- a) Se dopo aver posto in essere ogni azione che permetta il più rapido incasso delle somme affidate, ed aver esperito ogni tentativo nel portare a termine procedure cautelari ed esecutive, la pratica dovesse dimostrarsi infruttuosa, senza alcuna possibilità di riscossione anche futura, le pratiche insolute vengono restituite a S.I.VE. srl, con dichiarazione di inesigibilità.
- b) Tale dichiarazione deve essere munita di tutta la documentazione, fornita su supporto informatico, relativa alla procedura di riscossione coattiva effettuata. Ogni dichiarazione dovrà essere corredata di apposita relazione attestante l'impossibilità di recuperare il credito.
- c) Prima della restituzione delle pratiche ai sensi di quanto descritto alla lettera a) del presente paragrafo, il Concessionario appaltatore dovrà dimostrare di aver esperito un tentativo di notificazione di atti interruttivi della prescrizione del credito nei sei mesi precedenti la restituzione stessa, da indicarsi obbligatoriamente nella dichiarazione di cui alla lettera b).
- d) In ogni caso tutti i procedimenti dovranno essere conclusi entro 36 (trentasei) mesi dalla consegna delle liste di carico da parte di S.I.VE. srl.

I. Sistema informativo, gestione banche dati, analisi e statistiche, specifiche tecniche

- a) L'appaltatore deve disporre, dalla data di affidamento del servizio, di un sistema informativo compatibile con la normativa riguardante il trattamento e la libera circolazione dei dati personali (Regolamento UE 2016/679 - GDPR), che consenta di gestire le attività oggetto del servizio, garantendo la massima



affidabilità e completezza del sistema ed una rapida rendicontazione, sia per quanto attiene la gestione contabile, che per quanto riguarda le posizioni dei singoli contribuenti e la storicità di tutte le fasi della procedura.

Sarà onere del Gestore del Servizio garantire a S.I.VE. srl, per tutto il periodo contrattuale, l'accesso a tutte le funzionalità fornite mediante piattaforma *web-based* e senza alcuna installazione hardware e software presso S.I.VE. srl;

- b) L'applicativo dovrà essere affidabile ed idoneo a costituire una banca dati completa, dettagliata e flessibile, che permetta l'interrogazione puntuale delle posizioni debitorie con più chiavi di ricerca, nonché una rapida rendicontazione delle somme incassate e a residuo (per nominativo, anche parziale, per anno di imposizione, per lista di carico, per Ente e per c.f./p.iva) ai fini della contabilità di bilancio, e consenta, altresì, eventuali modifiche tecniche conseguenti ad evoluzioni della normativa;
- c) L'appaltatore deve definire un sistema informativo che consenta la produzione di un ampio ventaglio di statistiche riferite a tutte le informazioni delle singole liste di carico. Per la migliore relazione con i contribuenti, è necessario dimostrare tutte le posizioni di un debitore, identificato per codice fiscale, indipendentemente dalla lista di carico e dall'annualità del tributo o altra entrata.
- d) Le attività di consultazione, a favore degli addetti di S.I.VE. srl e degli Enti, di tutte le posizioni affidate, nonché di tutti i dati delle proprie lavorazioni, vengono assicurate con modalità informatiche, con possibilità di estrazione e comunicazione massiva dei dati, idonea e compatibile per aggiornare la banca dati di S.I.VE. srl e dei singoli Comuni. Il sistema informativo deve, inoltre, consentire l'elaborazione di report relativi alle attività svolte, alle riscossioni avvenute e allo stato dei crediti non ancora riscossi.
- e) Agli operatori S.I.VE. srl dovrà essere erogata una specifica formazione per l'utilizzo del software, da svolgersi presso la sede della stazione appaltante, con costi a carico dell'appaltatore. A tale formazione potranno essere presenti anche operatori degli Enti, con possibilità di collegamento anche da remoto.
- f) L'applicativo dovrà permettere anche agli utenti debitori l'accesso gratuito al portale, a mezzo web, con il sistema pubblico di identità digitale (Spid) e/o con la carta d'identità elettronica (Cie) e/o la carta nazionale dei servizi (Cns). In alternativa, finché la stessa sarà una modalità consentita, l'accesso riservato potrà essere garantito previa registrazione con utente e password e autenticazione a più fattori.

In ogni caso l'accesso dovrà consentire:

- la verifica della propria posizione;
 - la visualizzazione di tutta la documentazione ad essa collegata, comprese le relate di notifica;
 - la presentazione di richieste di informazione e di reclami;
 - la presentazione di richieste di rateizzazione;
 - la possibilità di effettuare pagamenti on-line del debito.
- g) In particolare, a titolo indicativo, ma non esaustivo, il sistema informativo si comporrà di un applicativo gestionale con cui il sistema gestisce i flussi informativi e permette il corretto aggiornamento della banca dati attraverso funzionalità di sportello e processi automatizzati. La banca dati potrà essere interrogata puntualmente, oltre che dagli operatori del Concessionario appaltatore, da parte degli operatori di S.I.VE. srl e degli Enti.

Dovrà fornire la rendicontazione delle somme incassate e un sistema di reportistica che copra le analisi e le statistiche di cui ai punti precedenti. Inoltre, il sistema dovrà includere le funzionalità per il calcolo degli importi dovuti, comprensivi degli interessi legali e oneri accessori, produrre e gestire i piani rate e



interfacciarsi con i sistemi informativi dei soggetti terzi per la postalizzazione delle comunicazioni verso il debitore. Ai fini della verifica della situazione economica, patrimoniale e reddituale dei contribuenti, il sistema dovrà essere in grado di interfacciarsi con i sistemi informativi dei pubblici registri e di eventuali altri soggetti terzi.

I flussi per l'interscambio di dati tra S.I.VE. srl e l'appaltatore dovranno avvenire su rete Internet, attraverso canali sicuri, come ad esempio protocolli VPN ed FTP. Tale comunicazione permetterà l'utilizzo di servizi informatici fra i sistemi dell'appaltatore e di S.I.VE. srl e lo scambio di flussi informatici.

Per il raggiungimento di tali obiettivi, l'appaltatore dovrà disporre di una piattaforma *web-based* accessibile da parte degli operatori di front office, di call center e operatori di S.I.VE. srl che permetta di:

- gestire e mantenere le schede anagrafiche dei debitori;
 - costruire una piattaforma di comunicazione multicanale con i cittadini;
 - memorizzare tutti i contatti ricevuti permettendo l'utilizzo di informazioni, anche a fini statistici;
 - permettere una ricerca agile agli operatori di dati di contatto, news, orari ecc.,
 - costruire un archivio di appoggio per tutti gli sportelli in cui andare a memorizzare le copie digitali di tutte le comunicazioni ritenute rilevanti ai fini della definizione della posizione del debitore nei confronti dell'appaltatore, di S.I.VE. srl e degli Enti;
 - collegare puntualmente le schede anagrafiche dei debitori alla documentazione presentata, in modo che siano costantemente aggiornate con le informazioni relative ai dati anagrafici (nome, cognome, codice fiscale) e ai riferimenti per il contatto (numeri telefonici, fax, e-mail);
 - tenere traccia e rendere disponibile e visualizzabile in ogni momento ogni colloquio, richiesta di informazione, osservazione, reclamo, istanza, e le relative risposte intercorse tra l'utente debitore ed il Concessionario appaltatore, con indicazione, per ciascuna interazione, della data e dell'orario in cui tali interazioni si sono verificate. La medesima piattaforma dovrà inoltre permettere a S.I.VE. srl, mediante l'accesso riservato, di integrare la posizione dell'utente debitore con eventuali pari interazioni che lo stesso ha presentato a S.I.VE. srl o all'Ente, con possibilità di inserire allegati.
- h) Entro 30 giorni dalla data di affidamento, l'appaltatore dovrà avere attivato e reso operativo un Servizio di Assistenza accessibile tramite Call-Center e dovrà avere posto in essere tutte le azioni necessarie per garantire la gestione dell'esercizio.
- i) Dalla data di affidamento del servizio, sarà interamente responsabilità dell'appaltatore la gestione del servizio, intendendosi per tale, a titolo non esaustivo, l'insieme delle seguenti attività:
- messa in produzione degli interventi al software, anche per adeguarlo a quanto viene richiesto dalla stazione appaltante in merito ai dati e ai flussi di esportazione illustrati all'art. 5 del presente Capitolato Speciale;
 - definizione dei processi di lavoro e procedure operative;
 - realizzazione ed attivazione delle procedure di controllo e verifica del corretto funzionamento dei servizi;
 - verifica e controllo del corretto funzionamento delle procedure di *backup* e *restore* dei dati e dei servizi;
 - controllo della disponibilità dei servizi secondo i livelli di servizio contrattuali;
 - coordinamento dei processi di gestione *incident* e *problem* relativi ad anomalie nell'ambiente di produzione;



- schedulazione, automazione e ottimizzazione di procedure informatiche necessarie per la gestione dei flussi applicativi legati ad un servizio (caricamento dati, schedulazione procedure, ecc.) ed il controllo del corretto funzionamento in fase di esecuzione;
 - In caso di eventi che causino l'indisponibilità del sito principale dell'appaltatore, di erogazione dei servizi IT ed Assistenza agli Utenti, saranno messi a disposizione dall'appaltatore uno o più siti secondari attrezzati con risorse equivalenti a quelle dei siti principali (*disaster recovery*).
- j) La proprietà di tutte le informazioni, di tutti i dati e di tutti i documenti gestiti, trattati e ospitati presso l'infrastruttura del Concessionario appaltatore, sono e rimangono di esclusiva proprietà di S.I.VE. srl e degli Enti. Deve essere garantita in ogni momento, senza ulteriori oneri per S.I.VE. srl e per gli Enti, la possibilità di recuperare in modo esaustivo e completo il patrimonio informativo memorizzato presso l'infrastruttura della ditta affidataria secondo formati, tempi e modalità dettagliatamente documentate e concordate con S.I.VE. srl. Il patrimonio informativo nella sua completa accezione dovrà essere sempre a disposizione di S.I.VE. srl per tutta la durata del contratto. Il Concessionario affidatario dovrà fornire a S.I.VE. srl, su esplicita richiesta, l'esportazione della banca dati completa di schema documentato (relazioni, vincoli, chiavi, ecc.) del database e *dump* completo per eventuali database non relazionali.

J. Canali di pagamento

- a) A norma dell'art. 2-bis del D.L. 193/2016, il versamento delle entrate affidate al Concessionario appaltatore dovrà avvenire su distinti e separati conti correnti intestati agli Enti elencati all'art. 1 del presente Capitolato e dedicati alla riscossione coattiva oggetto della concessione (come disposto dall'art. 1, commi 788 -790 della Legge n. 160/2019) attraverso la piattaforma PagoPa, di cui all'art. 5 del Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD - D.Lgs. 7 marzo 2005, n. 82) o utilizzando le altre modalità previste dallo stesso codice e ammesse dalla Regolamentazione Arera;
- b) In ogni caso, dovranno essere garantite all'utente più modalità di pagamento, compreso il bonifico ed il POS, attraverso gli strumenti di pagamento elettronici resi disponibili dall'appaltatore.

K. Modalità di fatturazione incassi

- a) Unitamente alla rendicontazione di cui alla precedente lettera G), il Concessionario appaltatore trasmette a S.I.VE. srl e agli Enti, dettagliata relazione sulle competenze maturate nel mese precedente attenendosi scrupolosamente alle indicazioni fornite nell'art. 5, comma 5, del presente Capitolato.
- b) Trasmette inoltre regolare fattura elettronica, attenendosi scrupolosamente alle indicazioni di cui all'art. 5, comma 6, del presente Capitolato.
- c) Il Concessionario appaltatore, unitamente alla rendicontazione di cui alla precedente lettera G), dovrà trasmettere a S.I.VE. srl copia di cortesia delle fatture addebitate agli Enti.
- d) Gli Enti di cui all'art. 1 del presente Capitolato e S.I.VE. srl (limitatamente al Comune di Legnago, ai sensi di quanto già indicato all'art. 5, comma 6, del presente Capitolato), entro 60 giorni dalla presentazione della fattura elettronica e del suddetto rendiconto, qualora non vi siano rilievi e dopo aver verificato la presenza del CIG della procedura e la regolarità del DURC, provvederanno al relativo pagamento su un conto dedicato indicato dall'appaltatore, che assolverà anche all'obbligo di tracciabilità di cui alla Legge 136/2010.

ART. 10 - RAPPORTI CON L'UTENZA E UFFICIO DELL'APPALTATORE

1. L'appaltatore predispone e mantiene a proprie spese nel territorio degli Enti di cui all'art. 1 del presente Capitolato, per tutta la durata della concessione, **almeno una sede operativa** appositamente predisposta, **di cui almeno una ubicata nel Comune di Legnago**.
2. Tali uffici devono essere collocati in una posizione che consenta un agevole accesso da parte dell'utenza, compresi i soggetti con ridotta capacità motoria, e possibilità di parcheggio o di collegamento con i mezzi pubblici.
3. L'apertura degli uffici con le caratteristiche summenzionate deve avvenire entro trenta giorni dalla data di affidamento del servizio, contenuta nello specifico verbale di consegna. In attesa di trovare una sede adeguata l'appaltatore ha comunque l'obbligo di allestire una sede provvisoria per il ricevimento dell'utenza, che deve essere attiva entro la data di consegna del servizio.
4. Gli uffici dell'appaltatore devono obbligatoriamente osservare un orario di apertura al pubblico che garantisca ampie possibilità di apertura anche per i lavoratori.

Pertanto dovrà rispettare, come minimo, le seguenti condizioni:

- L'apertura al pubblico dovrà essere garantita per almeno cinque giorni la settimana, compreso il sabato;
- Per almeno tre giorni la settimana gli uffici dovranno essere aperti in orario pomeridiano, con chiusura non prima delle ore 20:00;
- Per almeno tre giorni la settimana gli uffici dovranno essere aperti anche durante le pause pranzo.

Il Concessionario appaltatore potrà individuare, all'interno dell'orario settimanale, una giornata dedicata esclusivamente agli accessi su appuntamento, al fine di dedicare il tempo ad utenti debitori con pratiche particolarmente lunghe e complicate.

L'orario di apertura al pubblico deve comunque essere concordato con S.I.VE. srl ed eventuali necessità di modifica o chiusure straordinarie dovranno essere comunicate e concordate con S.I.VE. srl.

Durante il periodo estivo o durante le festività dovrà comunque essere sempre garantita l'apertura degli uffici tramite rotazione del personale dedicato.

5. All'esterno del recapito dovrà essere apposta una targa contenente gli orari di apertura, i recapiti telefonici e la scritta "(denominazione Concessionario appaltatore) - Gestore della Riscossione coattiva per S.I.VE. srl".
6. L'ufficio dovrà essere allestito in modo funzionale al ricevimento del pubblico e dotato di tutti i servizi necessari alla facilitazione delle comunicazioni e dei servizi (telefono, fax, posta elettronica, fotocopiatrice, scanner, pos, ecc.).
7. Nei locali e negli uffici individuati ai sensi del presente articolo, dovranno essere sempre esposte tariffe, aliquote e regolamenti approvati dai singoli Enti, in modo da essere facilmente consultabili dal pubblico, anche tramite supporto informatico. Dovrà inoltre essere esposta ogni altra informazione che i singoli Enti o S.I.VE. srl ritengano opportuno comunicare per perseguire l'obiettivo della massima informazione all'utente debitore.
8. Il personale impiegato presso gli uffici al pubblico dovrà essere in grado di rispondere a qualsiasi informazione richiesta, di valutare eventuali reclami o elementi probatori per il discarico della pretesa impositiva, di concedere rateazioni, di effettuare ricalcoli, di stampare o ristampare i documenti necessari per il pagamento, di permettere il pagamento direttamente presso lo sportello.

9. L'appaltatore, entro tre mesi dalla data di affidamento del servizio, deve predisporre la carta dei servizi da fornire agli utenti debitori, concordandone con S.I.VE. srl le specificità, e renderla disponibile anche presso i suoi uffici.

ART. 11 - PERSONALE

1. L'appaltatore deve disporre di personale e mezzi adeguati a garantire il regolare e corretto svolgimento del servizio, attraverso l'impiego delle necessarie figure professionali e ad attuare, nei confronti dei lavoratori dipendenti, le condizioni previste dai contratti collettivi di lavoro della categoria e dagli eventuali accordi integrativi vigenti nel luogo dove si svolge il servizio. Inoltre provvede, a propria cura e spese, agli accantonamenti contemplati dagli stessi accordi collettivi, alle assicurazioni di legge ed alla osservanza di tutte le forme previdenziali stabilite a favore dei prestatori d'opera, tenendone del tutto indenne e sollevata S.I.VE. srl.
2. L'appaltatore, nella gestione del servizio, adotta, inoltre, tutti gli accorgimenti ed i dispositivi di protezione per la tutela della sicurezza dei lavoratori, nel rispetto del D.Lgs. 09.04.2008, n. 81 e successive modifiche ed integrazioni.
3. S.I.VE. srl rimane estranea ai rapporti giuridici ed economici che intercorrono tra l'appaltatore ed i suoi dipendenti, per cui nessun diritto potrà essere fatto valere verso S.I.VE. srl né verso gli Enti di cui all'art 1 del presente Capitolato.
4. Tutto il personale addetto al servizio, se a diretto contatto con gli utenti, deve essere munito di apposito tesserino di riconoscimento. Dovrà mantenere un contegno irreprensibile, decoroso e altamente professionale, conservando, in modo particolare con l'utenza esterna, il massimo rispetto e cortesia.
5. L'appaltatore, all'inizio della gestione, dovrà segnalare a S.I.VE. srl il personale incaricato all'espletamento del servizio ed indicarne gli eventuali successivi cambiamenti. Tale personale potrà essere sostituito, per comprovati motivi, su richiesta di S.I.VE. srl.
6. L'appaltatore, all'inizio della gestione, dovrà fornire a S.I.VE srl:
 - Il nominativo, il numero telefonico diretto, e la e-mail di uno o più operatori dedicati in modo particolare all'esecuzione del presente contratto. Ogni rapporto, richiesta, informazione, integrazione, ed in generale, ogni aspetto operativo legato all'esecuzione del presente contratto e a quanto in esso previsto verrà svolta da S.I.VE. srl esclusivamente in relazione ai suddetti operatori dedicati. Al fine di ottemperare a quanto richiesto con il presente comma, non è ammessa la fornitura a S.I.VE. srl di un numero di telefono generico, collegato ad un centralino o ad un call center, né una mail generica collegata a più operatori.
 - Il nominativo, il numero telefonico diretto e la e-mail degli operatori impiegati all'interno dell'ufficio aperto al pubblico di cui all'art. 10 del presente Capitolato.
7. L'appaltatore è totalmente ed integralmente responsabile dell'operato dei propri dipendenti.
8. Ai sensi dell'art. 26 del D.Lgs. 81/2008 si specifica che il servizio posto a gara non presenta interferenze con le attività svolte dal personale di S.I.VE. srl, né con il personale dei singoli Enti soci, né con quello di imprese diverse eventualmente operanti per conto di S.I.VE. srl con contratti differenti. S.I.VE. srl non ha, pertanto, provveduto alla redazione del DUVRI.

ART. 12 - COORDINAMENTO, ISPEZIONI E VERIFICHE

1. Nella gestione del servizio l'appaltatore opera in modo coordinato con gli uffici S.I.V.E. srl, fornendo agli stessi la collaborazione richiesta in base alle proprie competenze e partecipando, quando previsto, all'iter dei procedimenti.
2. Il RUP di S.I.V.E. srl cura i rapporti con l'appaltatore, svolge una funzione di indirizzo e ne sovrintende la gestione, vigilando, in collaborazione con l'Area Tariffa, sulla corretta gestione del servizio, in applicazione delle norme vigenti, del presente Capitolato e delle disposizioni impartite da S.I.V.E. srl.
3. S.I.V.E. srl può in qualunque momento e senza preavviso disporre ispezioni e controlli dei quali verrà redatto apposito verbale, nonché richiedere documenti e informazioni.
4. Il Concessionario appaltatore è tenuto a fornire a S.I.V.E. srl tutte le notizie e i dati che potrebbero essere richiesti, nei termini stabiliti dallo stesso richiedente ed ogni caso mai superiori a 10 giorni lavorativi. L'eventuale ritardo deve essere motivato ed autorizzato da S.I.V.E. srl.

ART. 13 - INADEMPIENZE E PENALITÀ

1. S.I.V.E. srl, in caso di inadempimenti dell'appaltatore che possono incidere sulla regolarità, sulla tempestività, sull'efficienza ed efficacia dei servizi, prima della formale e motivata diffida e contestazione, notificata a mezzo PEC, invita l'appaltatore stesso a provvedere alla corretta e completa esecuzione del contratto indicando le irregolarità riscontrate. Se entro il termine di 10 giorni lavorativi l'appaltatore ottempera a quanto richiesto da S.I.V.E. srl, l'inadempimento non potrà essere formalmente contestato, né potranno essere applicate penali o decadenze dalla gestione.

In caso contrario, decorsi 10 giorni lavorativi senza che l'appaltatore abbia posto termine alla irregolarità riscontrata da S.I.V.E. srl, ovvero non abbia motivatamente giustificato le predette irregolarità, S.I.V.E. srl stessa procede alla formale notifica della contestazione di addebito e della comunicazione di avvio del procedimento di irrogazione delle penali e/o di decadenza della gestione.

2. La predetta contestazione conterrà l'invito all'appaltatore a conformarsi immediatamente alle prescrizioni del presente Capitolato, e la quantificazione delle penali irrogate come segue:
 - a) per la mancata assunzione del servizio alla data stabilita: euro 650,00 per ogni giorno solare di ritardo;
 - b) per il mancato o insufficiente allestimento dell'ufficio provvisorio o definitivo di cui all'articolo 10 del presente Capitolato: euro 650,00 per ogni giorno solare di ritardo;
 - c) per ogni altro inadempimento agli obblighi contrattuali previsti dal presente Capitolato, alle disposizioni impartite da S.I.V.E. srl o previste dai regolamenti o in caso di negligenza nell'esecuzione dei servizi, verrà applicata una penale da euro 650,00 ad euro 1.000,00 a seconda della gravità della violazione.

In ogni caso l'ammontare complessivo delle sanzioni non potrà superare il 10% dell'ammontare netto contrattuale.

3. L'appaltatore, entro dieci giorni dal ricevimento della formale contestazione da parte di S.I.V.E. srl, notifica a S.I.V.E. srl stessa le proprie ragioni e difese. Entro i successivi dieci giorni S.I.V.E. srl notifica all'appaltatore il provvedimento di archiviazione, ovvero il provvedimento di irrogazione delle penali e/o la decadenza della gestione.
4. Sono fatti salvi eventuali diversi termini del procedimento.
5. L'appaltatore deve procedere al pagamento delle penali comminate entro 15 (quindici) giorni dal ricevimento del provvedimento. Qualora l'appaltatore, entro tale termine, non effettui il pagamento,



l'ammontare delle penali sarà prelevato dalla cauzione. Per notificazione si intende la trasmissione a mezzo PEC.

6. Ferma restando l'applicazione della penale, qualora l'appaltatore non risolva l'infrazione contestatagli nel termine stabilito, S.I.VE. srl potrà provvedere all'esecuzione del servizio con successivo addebito all'appaltatore delle spese sostenute e con eventuale prelievo dell'importo addebitato sulla cauzione.
7. Il pagamento della penale non esonera l'appaltatore dall'obbligazione di risarcire l'eventuale danno arrecato a S.I.VE. srl o agli Enti o a terzi in dipendenza dell'inadempimento.

ART. 14 - DECADENZA, RISOLUZIONE PER INADEMPIMENTO, RECESSO

Decadenza

1. S.I.VE. srl dichiara la decadenza dell'appaltatore senza formalità alcuna e ferma l'applicazione delle penali, nel caso di cancellazione dall'albo dei soggetti abilitati ad effettuare attività di liquidazione, accertamento e riscossione dei tributi e di altre entrate delle province e dei comuni di cui all'art. 53 del D.Lgs. 15.12.1997, n. 446 e al decreto Ministeriale 11.09.2000, n.289, salvo diverse disposizioni legislative; la decadenza è notificata all'appaltatore a mezzo PEC.

Clausola risolutiva espressa

2. S.I.VE. srl risolve il contratto per le motivazioni di cui all'art. 122 del Codice. La risoluzione per inadempimento è pronunciata nei seguenti casi:
 - a) per non aver iniziato il servizio alla data fissata;
 - b) per non aver aperto la sede operativa entro i termini di cui all'art. 10 del presente Capitolato Speciale;
 - c) per inosservanza grave degli obblighi previsti dal presente Capitolato Speciale;
 - d) per mancata prestazione o adeguamento della cauzione definitiva;
 - e) per continue irregolarità o reiterati abusi commessi nella conduzione del servizio;
 - f) per cessazione dell'attività, concordato preventivo, fallimento, stato di moratoria e conseguenti atti di sequestro, pignoramento, ecc.,
 - g) per sospensione o interruzione del servizio non dovute a causa di forza maggiore;
 - h) per violazione del divieto di cessione del contratto e di subappalto dello stesso nei limiti previsti dal Disciplinare di gara;
 - i) per inosservanza delle norme di legge relative al personale dipendente;
 - j) nel caso in cui la Stazione appaltante accerti la presentazione, da parte dell'appaltatore, di false dichiarazioni in sede di gara.
3. L'appaltatore decaduto o che ha subito la risoluzione per inadempimento cessa con effetto immediato dalla conduzione del servizio ed è privato di ogni potere in ordine alle procedure di accertamento e riscossione; allo scopo S.I.VE. srl diffida gli utenti debitori a non effettuare pagamenti all'appaltatore decaduto o inadempiente e procede all'acquisizione della documentazione riguardante la gestione, redigendo verbale in contraddittorio con l'appaltatore stesso.



4. S.I.VE. srl, inoltre, procede all'incameramento del deposito cauzionale e, qualora insufficiente, si rivale sui crediti dell'appaltatore, fatta salva ogni altra azione che ritenesse opportuno intraprendere a tutela dei propri interessi o risarcimento dei danni subiti.
5. S.I.VE. srl si riserva la possibilità di affidare la gestione dei servizi al successivo migliore offerente, come risultato dall'esperimento della procedura di gara.

Recesso

6. S.I.VE. srl si riserva la possibilità di recedere dal contratto in qualunque momento, tenendo indenne l'appaltatore mediante il pagamento dell'aggio maturato e dei rimborsi spettanti per il servizio svolto fino alla data di recesso.
7. L'esercizio del diritto di recesso è manifestato da S.I.VE. srl mediante una formale comunicazione all'appaltatore, notificata a mezzo pec con un preavviso non inferiore a giorni venti.

ART. 15 - SPESE DI GESTIONE E CONTRATTUALI

1. Tutte le spese di contratto, compresa l'imposta di bollo di cui all'art. 18, comma 10 del Codice, quelle successive e conseguenti legate alla presente gestione, sono a totale carico dell'appaltatore, senza possibilità di rivalsa nei confronti di S.I.VE. srl.

ART. 16 - RESPONSABILITÀ VERSO TERZI - ASSICURAZIONI

1. L'appaltatore è responsabile di qualsiasi danno causato a terzi nella gestione del servizio e solleva S.I.VE. srl da ogni responsabilità diretta ed indiretta, sia civile che penale, sia per danni alle persone o alle cose, nonché quelli di natura esclusivamente patrimoniale, sia per mancato servizio verso i committenti, sia in genere per qualunque altra causa che dipenda dal servizio assunto.
2. L'appaltatore è tenuto a contrarre apposita polizza per responsabilità civile derivante dalla gestione del servizio in concessione, dove sia esplicitamente indicato che S.I.VE. srl deve essere considerata "terza" a tutti gli effetti, con una Compagnia di assicurazione di primaria importanza, secondo condizioni e massimali da sottoporre al benessere di S.I.VE. srl e comunque con massimale non inferiore ad euro 5.000.000,00.

ART. 17 – TUTELA DELLA RISERVATEZZA E SEGRETO D'UFFICIO

1. Tutte le notizie, le informazioni ed i dati in possesso dell'appaltatore in ragione dell'attività affidatagli in concessione sono coperti dal segreto d'ufficio, in analogia a quanto prescritto dall'art. 35 del D.Lgs. 13 aprile 1999 n. 112. Pertanto tutte le informazioni che gli stessi acquisiranno in dipendenza dell'esecuzione del servizio non dovranno in alcun modo ed in qualsiasi forma, essere comunicate o divulgate a terzi, né utilizzate per fini diversi da quelli propri dello svolgimento della concessione.
2. Il Concessionario appaltatore adotta tutte le misure idonee ad assicurare la riservatezza delle informazioni acquisite a seguito della gestione dei servizi, la pertinenza delle informazioni raccolte e la correttezza del trattamento e sicurezza delle banche dati
3. L'appaltatore assume l'incarico di responsabile del trattamento dei dati in conformità e nel rispetto della normativa prevista in materia di protezione dei dati personali dal D. Lgs. 196/2003, del Regolamento UE 679/2016 e del D.Lgs. 101/2018.

ART. 18 - SUBAPPALTO

1. È vietata ogni forma di subconcessione, subappalto, subaffidamento, nonché la cessione del contratto, a qualsiasi titolo e sotto qualsiasi forma, anche temporanea e/o parziale, pena l'immediata risoluzione del contratto ai sensi dell'art. 1456 c.c. ed il risarcimento dei danni delle attività rientranti nel nucleo principale (core) del servizio per il cui svolgimento risulta necessario possedere l'iscrizione all'Albo ex art. 53 D.Lgs. 446/97, quali a titolo esemplificativo e non esaustivo: le attività di accertamento, la redazione e firma degli atti di riscossione, l'incasso e il riversamento delle somme, ecc.
2. È invece ammesso il subappalto o il subaffidamento esclusivamente per le prestazioni accessorie e strumentali, quali, a titolo esemplificativo:
 - a) Imbustamento, stampa, spedizione e notifica degli atti emessi;
 - b) Gestione e manutenzione software e banche dati.
3. In caso di cessione o affitto dell'azienda oppure del ramo di azienda relativa alla gestione del rapporto, si applica la normativa vigente, fermo restando l'obbligo per l'appaltatore di comunicare l'intenzione di procedere con la cessione o affitto dell'azienda o di un suo ramo, al fine di consentire a S.I.VE. srl i controlli di legge nei confronti del subentrante.

ART. 19 - CONTROVERSIE

1. Qualora, nel corso della concessione, sorgano divergenze sull'interpretazione degli obblighi contrattuali e sull'esecuzione degli stessi, la questione sarà sottoposta a S.I.VE. srl per promuovere la composizione bonaria e, qualora non si possa addivenire a composizione bonaria, sarà devoluta alla competenza dell'autorità giudiziaria ordinaria.

ART. 20 – DOMICILIO E FORO COMPETENTE

1. L'appaltatore, ai fini del contratto di concessione e a tutti gli effetti di legge, elegge domicilio presso la propria sede, ubicata nel Comune di Legnago, in Via Franco Modigliani n. 13.
2. Foro competente per eventuali controversie legali è quello di Verona.

ART. 21 - TRACCIABILITÀ

1. Ai sensi di quanto previsto dall'art. 3 della Legge n. 136/2010, l'appaltatore si impegna ad assicurare la tracciabilità dei flussi finanziari connessi all'affidamento della concessione utilizzando uno o più conti correnti bancari o postali, accesi presso banche o presso la società Poste Italiane S.p.a., dedicati, anche se non in via esclusiva, alle commesse pubbliche, come prescritto dal comma 1 dello stesso art. 3 della legge 136/2010 ed a comunicare gli estremi del/dei conto/i corrente dedicato/i prima della stipulazione del contratto.

ART. 22 – DISPOSIZIONI FINALI

1. Per quanto non previsto nel presente Capitolato si rinvia alle disposizioni normative vigenti.
2. In caso di adozione di disposizioni legislative di disciplina di riordino della riscossione delle entrate locali, o della Tassa sui Rifiuti attualmente disciplinata dalla legge 147/2013, o nel caso di adozione, da parte degli Enti, di Regolamenti che prevedano l'applicazione della tariffa corrispettiva di cui all'art. 1, comma 668,



della legge 147/2013, si procederà all'automatico adeguamento delle disposizioni del presente Capitolato, ovvero, in caso di palese contrarietà a disposizioni imperative ed inderogabili, alla rivisitazione contrattuale delle disposizioni del Capitolato contrastanti, ovvero alla risoluzione dello stesso senza che il Concessionario appaltante nulla possa pretendere da S.I.V.E. srl.