

A.SE.R. SPA
Azienda Servizi del Rhodense, SpA
Sede via Martiri della Libertà, 4
20017 – Rho (MI)
Pec: legale@pec.aserspa.net – tel. 02.9399891

CAPITOLATO D'ONERI PER L'AFFIDAMENTO IN CONCESSIONE DEL SERVIZIO DI RISCOSSIONE COATTIVA DELLA TARIFFA RIFIUTI AI SENSI DELL'ART. 1, CO. 668, DELLA LEGGE N. 147/2013 E DEI SERVIZI ACCESSORI DI SUPPORTO ALLE ATTIVITA' DI ACCERTAMENTO EVASIONE – ELUSIONE DELLA MEDESIMA TARIFFA – CIG 806416142D

PREMESSE

A.Se.R. - Azienda Servizi del Rhodense S.p.a. è il soggetto cui l'Amministrazione Comunale di Rho ha affidato la gestione dell'intero ciclo integrato dei rifiuti nel proprio territorio comunale e le attività riguardanti l'applicazione e la riscossione della Tariffa Rifiuti, come disciplinate nelle inerenti previsioni regolamentari comunali vigenti razione temporis.

ART. 1 - OGGETTO DEL CAPITOLATO

Il presente capitolato d'oneri, regola i rapporti inerenti l'affidamento in concessione del servizio di riscossione coattiva della Tariffa Rifiuti istituita dal Comune di Rho ai sensi dell'art. 1, co. 668, della Legge n. 147/2013 e dei servizi accessori di supporto alle attività di accertamento evasione – elusione della medesima Tariffa condotte da A.Se.R. SpA.

La gestione del servizio di riscossione coattiva è concessa ai soggetti iscritti all'Albo di cui all'art. 53 del decreto legislativo 446/97 e successive modificazioni ed integrazioni, mediante procedura aperta espertata con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa individuata sulla base del miglior rapporto qualità prezzo, ai sensi degli artt. 60 e 95 del d.lgs. 18 aprile 2016, n. 50 – Codice dei contratti pubblici (in seguito: Codice).

Il Concessionario è obbligato ad osservare, oltre alle norme del presente capitolato, tutte le previsioni di legge vigenti in materia inerenti l'oggetto della concessione e il prelievo tariffario oggetto di riscossione, nonché le disposizioni contenute nei vigenti regolamenti comunali.

ART. 2 – DURATA DELL’AFFIDAMENTO

L'affidamento delle prestazioni di cui al presente capitolato avrà la durata di anni 3 (tre) decorrenti dalla data di sottoscrizione del verbale di consegna del servizio, e potrà essere rinnovato allo scadere a insindacabile giudizio di A.Se.R. SpA per ulteriori tre anni, per una durata massima complessiva non superiore ad anni sei, nel rispetto di quanto previsto dall'art. 63, comma 5, del D.lgs. nr. 50 del 2016. La Stazione Appaltante esercita tale facoltà

comunicandola al Concessionario mediante posta elettronica certificata o altri mezzi idonei prima della scadenza del contratto originario.

Il contratto si intenderà risolto alla sua naturale scadenza, senza obbligo di preventiva disdetta, diffida o altra forma di comunicazione espressa da parte di A.Se.R. SpA.

Vi è l'obbligo per il Concessionario di provvedere alla riscossione delle partite ancora in essere residue allo scadere dell'affidamento. Ferma restando la possibilità di A.Se.R. di chiederne la restituzione.

Allo scadere della concessione il Concessionario è tenuto altresì, a consegnare ad A.Se.R. SpA, ovvero al soggetto subentrante, entro e non oltre giorni 30 dal termine del servizio, l'archivio informatico dei contribuenti e ogni atto, dato o notizia utile che non sia tenuto a custodire presso di lui per espressa disposizione di legge.

ART. 3 – MODALITÀ DI SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO

Il servizio deve essere svolto con assoluta regolarità e puntualità e il Concessionario risponderà direttamente di tutte le infrazioni, incluso l'operato del proprio personale, e di qualsiasi responsabilità ed onere verso terzi in dipendenza del servizio stesso, lasciando indenne e sollevata da ogni incombenza A.Se.R. SpA.

Il personale utilizzato nel servizio è alle complete dipendenze della società aggiudicataria, alla quale è fatto carico dell'assolvimento di tutti gli obblighi contrattuali, contributivi, fiscali, ecc. e quant'altro previsto per il settore di appartenenza. Con il predetto personale, impiegato dalla Società, A.Se.R. SpA non instaura alcun rapporto di dipendenza.

Il Concessionario deve gestire il servizio con sistemi informatici idonei a costituire una banca dati completa, dettagliata, flessibile e rispettosa delle previsioni vigenti in materia, al fine di consentire una rapida rendicontazione, anche statistica, sia per quanto attiene alla gestione contabile, sia per quanto riguarda le posizioni dei singoli utenti - debitori e/o obbligati solidali.

Il Concessionario è altresì obbligato ad eseguire il servizio in conformità ai contenuti della propria offerta, ivi compresi gli eventuali servizi e/o prestazioni aggiuntivi descritti in sede di offerta tecnica, se pur non indicati nel presente Capitolato.

Il Concessionario deve adeguare il suo comportamento al rispetto del GDPR di cui al Regolamento UE nr. 679/2016, della Legge 7 agosto 1990, n. 241 sul procedimento amministrativo e diritto di accesso agli atti e del D.P.R. n. 445/00 sulla documentazione amministrativa e delle loro successive modificazioni. In particolare, deve rispettare rigorosamente il segreto d'ufficio sui dati trattati e vigilare che anche il personale dipendente si comporti in ossequio alla predetta normativa e non riveli a terzi il contenuto degli atti trattati. Resta inteso che il Concessionario deve improntare lo svolgimento della propria attività anche alla restante normativa, non esplicitamente richiamata ma comunque applicabile all'attività espletata.

Il Concessionario è interamente ed esclusivamente responsabile dell'operato dei propri dipendenti e/o addetti.

In aderenza all'art. 26 del citato D. Lgs. n. 81/2008 trattandosi di concessione di servizi che si svolge del tutto all'esterno rispetto alle sedi in capo alla Stazione Appaltante non vi sono obblighi di redazione del Documento Unico di Valutazione dei Rischi per la risoluzione di interferenze.

ART. 4 - ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

Il Concessionario deve effettuare sotto la direzione, il controllo di A.Se.R. SpA, oltre che in collaborazione con quest'ultima, le attività di seguito indicate, relative ai servizi di riscossione coattiva e alle connesse attività di supporto all'accertamento evasione - elusione della Tariffa Rifiuti, con mezzi, strumenti ed organizzazione propri.

Circa le prestazioni inerenti la riscossione coattiva, il Concessionario deve gestire, senza alcun onere a carico di A.Se.R. SpA, anche nuove modalità di incasso, non previste nel presente affidamento, se richieste da A.Se.R. SpA o per adeguamento alla normativa vigente.

In ogni caso, qualora l'attività svolta richieda invio di atti e/o di comunicazioni all'utenza, sarà cura del Concessionario, con oneri a suo carico, provvedere alle procedure di postalizzazione e/o di notifica.

Le modifiche del contratto sono ammesse sussistendo i presupposti e nei limiti di cui all'art. 106 del Codice.

4.1 – ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO DI RISCOSSIONE COATTIVA

Il Concessionario ha l'obbligo di organizzare, per tutta la durata della concessione, il servizio con il personale e i mezzi necessari a garantirne l'efficienza e il buon andamento.

A.Se.R. SpA si impegna ad affidare per il recupero solo crediti liquidi, certi ed esigibili - per i quali siano già stati emessi avvisi di pagamento a mezzo raccomandata A/R - pertanto la società concessionaria viene sollevata da ogni responsabilità civile e penale derivante da richiesta di importi indebiti o inesistenti.

Il Concessionario provvede all'esecuzione di tutte le attività, come meglio specificate nel paragrafo successivo.

A.Se.R. SpA fornisce al Concessionario le informazioni minime necessarie ad avviare l'attività di recupero del credito, e pertanto l'elenco delle posizioni debitorie costituito da flussi dati contenenti le informazioni relative allo stato di morosità degli utenti, con indicazione a titolo esemplificativo, di codice fiscale, indirizzo di notifica, ubicazione dell'immobile soggetto a tariffazione, contatti e riferimenti presenti in banca dati, dettaglio fatture scadute e importi da esigere, per mezzo di file .xls, secondo lo schema tipo in allegato alla presente (Modello – Allegato 1). Tali elenchi sono inviati da A.Se.R. SpA al Concessionario e dallo stesso presi in carico, con assunzione di ogni rischio e responsabilità, a partire dalla data di consegna dei flussi a mezzo posta elettronica certificata.

Esemplificativamente le attività in capo al Concessionario dovranno essere eseguite secondo il seguente iter analitico:

- Presa in carico del flusso dati;
- Invio dell'Ingiunzione di pagamento (RD 639/1910);
- Avvio procedure cautelari ed esecutive (DPR 602/1973);
- Gestione del flusso di pagamento.

4.1.1 – Attività inerenti la riscossione coattiva

- Il Concessionario provvede alla riscossione coattiva, nei confronti delle posizioni per le quali le precedenti procedure di recupero siano risultate infruttuose, mediante ordinanza ingiunzione ai sensi del Regio Decreto n. 639 del 14/04/1910 e s.m.i. - *utilizzando il modello di*

ingiunzione previamente condiviso con A.Se.R. SpA - ad eccezione delle posizioni inferiori ad €200,00, per le quali si potrà procedere solo in caso la posizione debitoria persista da oltre anni 2. Tale attività deve comunque essere espletata nel rispetto delle previsioni del presente Capitolato d'oneri e del contratto di concessione stipulato con A.Se.R. SpA e nel rispetto delle prerogative di quest'ultima quale soggetto titolare del servizio di gestione del ciclo integrato dei rifiuti ai sensi di legge.

- Provvede inoltre, all'occorrenza, ad avviare le successive fasi cautelari ed esecutive secondo le tempistiche e le modalità da concordarsi con A.Se.R. SpA e comunque non oltre il termine di anni uno dalla notifica dell'ordinanza ingiunzione.

Lo svolgimento di tutte le azioni successive cautelari/esecutive, quali procedure di iscrizione/cancellazione di fermo amministrativo su beni mobili registrati, ipoteca immobiliare, pignoramento mobiliare (diretto e/o presso terzi) e pignoramento immobiliare, avviene secondo la disciplina dettata dallo stesso Regio Decreto n. 639 del 14/04/1910, come successivamente modificato ed integrato e/o con le modalità consentite dalle disposizioni legislative vigenti. La riscossione coattiva delle somme risultanti dall'ordinanza ingiunzione succitata, è attuata secondo le disposizioni contenute nel DPR n. 602/1973 e successive modifiche, in quanto compatibili, come stabilito dall'art. 4, comma 2-sexies, del D.L. 209/2002, convertito con L. n. 265/2002.

La conclusione del procedimento di riscossione coattiva deve essere assicurata, fatte salve iniziative di tutela giurisdizionale assunte dal soggetto debitore, non oltre il termine di due anni dalla consegna della relativa lista di carico da parte di A.Se.R. SpA. L'ordinanza – ingiunzione e tutti gli atti successivi, relativi alla fase cautelare ed esecutiva, sono adottati dal Concessionario, che li firma, ai sensi di legge.

4.1.2 – Prescrizioni generali

- *Indagini sul Debitore*: il Concessionario provvede alle attività finalizzate alla acquisizione di informazioni sui soggetti debitori mediante ricerche anagrafiche, accesso a banche dati specifiche (quali ad esempio PRA, TELEMACO, SISTER ECT) e con l'acquisizione di qualunque altro tipo di informazione che consenta l'individuazione di patrimonio aggredibile del debitore.

- *Accessi al Sistema informativo*: Per ciascuna delle attività di cui al presente capitolato il Concessionario garantisce ad A.Se.R. S.p.a. l'accesso alla procedura informatica utilizzata, affinché sia consentita ad A.Se.R. SpA, in qualsiasi momento, la consultazione dello stato di avanzamento delle pratiche di ogni utente - debitore, nonché lo stato delle procedure di riscossione.

In particolare l'accesso di cui sopra deve garantire la visualizzazione e l'estrapolazione in formato .xls dalle informazioni sullo stato delle singole pratiche, con il dettaglio dei dati anagrafici (codice utente) e dei dati economici relativi a ciascuna posizione debitoria nelle diverse fasi di riscossione, con evidenza delle informazioni a qualunque titolo acquisite sul soggetto debitore. Viene inoltre garantita la possibilità di ricerca tramite codice fiscale e codice utente, con possibilità di estrarre statistiche e una contabilità degli incassi derivanti dalla gestione delle attività di recupero ordinario e coattivo;

L'aggiornamento delle informazioni sulla detta procedura informatica deve avvenire in tempo reale.

- *Rendicontazioni contabili e degli atti emessi*: Relativamente all'attività di rendicontazione degli atti emessi e delle procedure eseguite, A.Se.R. SpA deve essere nelle condizioni di visualizzare in qualsiasi momento, per ciascuna lista di carico, i dati relativi a:

- a) situazione generale e dettagliata degli atti emessi (ingiunzioni, atti relativi alle procedure cautelari ed esecutive);
- b) situazione debitoria e procedurale di ogni singolo contribuente.

Le rendicontazioni sopradescritte devono essere analitiche circa lo stato degli atti notificati, con l'indicazione di tutti i dati relativi alla notificazione e delle cause della mancata notificazione, delle conseguenti attività cautelari ed esecutive svolte, degli atti scaricati ed annullati, dei rimborsi, dello stato delle eventuali procedure concorsuali intervenute, dei crediti riscossi e di quelli da dichiarare inesigibili, con l'indicazione delle cause di inesigibilità.

A tal fine occorre:

- a) acquisire i flussi di versamento eseguiti dai contribuenti con periodicità almeno settimanale e comunque concordata con A.Se.R. SpA;
- b) provvedere alla riconciliazione dei pagamenti, presenti in banca dati, compresi i bollettini bianchi, i bonifici e gli eventuali versamenti eseguiti sul conto di Tesoreria;
- c) consentire a A.Se.R. SpA di visualizzare a sistema una rendicontazione dettagliata, per ciascun flusso di versamento, che permetta la regolarizzazione contabile degli incassi in bilancio.

- *Rateizzazione*: Il Concessionario può procedere alla rateizzazione delle somme dovute dai debitori, nel rispetto dei principi dettati per la rateizzazione delle entrate tributarie, e comunque secondo le modalità concordate con A.Se.R. SpA.

Deve a tal fine:

- a) acquisire le istanze presentate dall'utente - debitore e registrarle sul sistema informativo;
- b) comunicare all'utente il risultato dell'istruttoria e, in caso di accettazione, trasmettere il piano di rateizzazione, con bollettini di conto corrente postale allegati e precompilati in tutte le loro parti per consentire al contribuente il pagamento di ciascuna rata, avvertendo che in caso di mancato pagamento, anche di una sola rata, il contribuente decade dal beneficio;
- c) sospendere tutti gli atti esecutivi in capo al soggetto beneficiario della rateizzazione, in costanza di pagamento rateizzato;
- d) monitorare l'andamento degli incassi delle rate;
- e) comunicare al debitore l'eventuale decadenza dal beneficio della rateizzazione con il residuo importo a suo debito e aggiornare la posizione nel sistema informativo.

- *Procedure concorsuali*: Il Concessionario quando abbia avuto notizia, anche attraverso la consultazione di pubblici archivi o su segnalazione di A.Se.R. SpA, dell'esistenza di una procedura concorsuale o di liquidazione, adotta gli atti ritenuti opportuni ai fini della migliore tutela del credito di A.Se.R. SpA e ne dà a quest'ultima tempestiva informazione.

- *Contenzioso*: Nell'ambito della attività di riscossione coattiva, il Concessionario subentra a tutti gli effetti, nessuno escluso, ad A.Se.R. SpA nella gestione del contenzioso tributario e non, afferente gli aspetti formali degli atti di riscossione emessi, che venisse instaurato dai soggetti debitori in costanza di affidamento, obbligandosi fin da subito a coinvolgere A.Se.R. SpA, anche invocandone l'intervento in giudizio, allorquando il contenzioso verta su aspetti sostanziali che coinvolgano il merito del prelievo applicato. E' facoltà di A.Se.R. SpA indicare proprio legale di fiducia perché venga nominato anche congiuntamente al difensore incaricato dal Concessionario.

Il Concessionario è tenuto a fornire agli utenti-debitori chiarimenti sulle istanze proposte da questi ultimi. Il Concessionario, sussistendone i presupposti, provvede ad adottare atti di revoca o di annullamento in autotutela, anche parziale, degli atti emessi. Se conseguenti ad istanze dei contribuenti, tali provvedimenti, devono essere emessi dal Concessionario entro il termine massimo di giorni 30 decorrenti dalla data di ricevimento della richiesta, ovvero di giorni 90 decorrenti dalla data di ricevimento di ricorso avanti la Commissione Tributaria Provinciale i sensi dell'art. 17 – bis, D.Lgs. n°. 546/1992 e s.m.i.

- *Riversamento degli incassi*: Il Concessionario provvede, con cadenza mensile, a versare ad A.Se.R. SpA le somme a qualunque titolo incassate in forza delle prestazioni di cui al presente Capitolato. La riscossione della Tariffa viene effettuata mediante l'apertura di uno o più conti correnti di riscossione, postali o bancari, intestati al Concessionario e dedicati alla riscossione dell'entrata medesima, sui quali devono affluire tutte le somme riscosse.

Gli eventuali ritardi nei pagamenti delle somme dovute dal Concessionario, comporteranno il pagamento degli interessi sulle somme non versate, con un tasso determinato secondo quanto previsto dall'art. 5 del D. Lgs. n. 231/2002.

In caso di mancato o tardivo versamento delle somme dovute dal Concessionario, A.Se.R. SpA potrà procedere alla escussione della cauzione prestata, disponendo la decadenza dalla concessione e la conseguente risoluzione del contratto.

Per la corresponsione delle proprie competenze il Concessionario, con le tempistiche concordate con di A.Se.R. SpA, emetterà regolare fatture.

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

- *Attivazione Sportello Utenti* – Il Concessionario, nell'ambito della propria autonomia organizzativa, deve garantire l'apertura al pubblico di uno sportello informativo, presso il quale consentire ai destinatari delle procedure di riscossione, cautelari o esecutive di prendere contatto diretto con il proprio personale, per fornire agli utenti debitori tutte le informazioni ed i chiarimenti necessari e con presenza adeguata a garantire un efficace supporto all'utenza.

- *Inesigibilità*: In caso di mancato recupero del credito, il Concessionario deve fornire una scheda riassuntiva per ogni singolo contribuente con allegata documentazione attestante l'impossibilità di recuperare il credito, i cui contenuti siano idonei a consentire la svalutazione del credito nel rispetto dei principi e delle norme fiscali vigenti

- *Rapporto con l'utenza/tutela dei dati personali* – Il Concessionario deve adottare sistemi di relazione con l'utenza che permettano l'espletamento delle prestazioni sopra delineate e il rispetto, nell'ambito delle stesse, delle indicazioni espresse dal Garante per la protezione dei dati personali in relazione alle attività di recupero del credito, in particolare quanto contenuto nel Vademecum pubblicato nel mese di aprile 2016 "Privacy e Recupero Crediti".

4.2 – ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO DI SUPPORTO ALLE ATTIVITA' DI ACCERTAMENTO TARI

1. Il servizio, da svolgersi in concomitanza alle prestazioni di cui al precedente punto 4.1, riguarda il supporto ai competenti uffici di A.Se.R. SpA nell'espletamento delle attività inerenti l'accertamento della Tariffa Rifiuti, nel rispetto dei modi e termini previsti dalla legge e nei Regolamenti Comunali disciplinanti il medesimo prelievo vigenti razione temporis, e comporta lo svolgimento di un insieme coordinato di attività finalizzato all'aggiornamento, manutenzione e bonifica della banca dati aziendale, alla ricerca di fattispecie di evasione parziale e/o totale, di altre irregolarità, con riguardo anche alle pregresse annualità, in riferimento alle superfici imponibili ai fini tariffari presenti nel territorio comunale di Rho.

2. Tali attività dovranno tenere conto di tutte le operazioni già svolte o in corso di svolgimento alla data di affidamento del servizio ed acquisire, comunque, tutte le informazioni e i dati necessari alla effettuazione di una efficiente, efficace e corretta attività di accertamento, nel rispetto delle modalità e dei termini previsti dalle disposizioni normative e regolamentari vigenti.

3. L'attività dovrà essere improntata a criteri di correttezza e trasparenza nei confronti di A.Se.R. SpA e dei suoi addetti, e dovrà essere svolta con modalità idonee e tali da minimizzare disagi all'utenza.

4. Il Concessionario dovrà tenere allineate ed aggiornate tutte le banche dati, dovrà attivare un capillare controllo delle fattispecie di evasione e dovrà eseguire tutte le elaborazioni che A.Se.R. SpA richiederà, anche di tipo contabile e statistico.

5. Il servizio comprende qualsiasi attività di analisi e bonifica delle banche dati, anche se non menzionata, collegata alle operazioni di recupero evasione e/o elusione della tariffa e di miglioramento della qualità delle banche dati stesse e il supporto alla elaborazione delle comunicazioni e dei riscontri agli utenti.

6. L'obiettivo del servizio è quello di individuare le posizioni tariffarie a fronte delle quali sia stata omessa la presentazione di regolare denuncia di nuova iscrizione o di identificare le posizioni per le quali la denuncia sia stata presentata in modo infedele negli elementi che determinano il "quantum" dovuto.

7. Il Concessionario dovrà effettuare le attività di seguito indicate:

1) Utilizzo di una propria piattaforma software (nel caso di specie, al termine del servizio, resta in carico allo stesso la trasmissione delle BD aggiornate, secondo tracciati compatibili con i gestionali in uso presso il committente). Il Concessionario pertanto in sede di formulazione dell'offerta dovrà dichiarare di aver preso visione della strumentazione software ed accettare le condizioni di cui sopra. Tutta la gestione documentale avverrà pertanto attraverso l'utilizzo di tali sistemi informativi.

2) Caricamento nelle banche dati degli aggiornamenti anagrafici quali residenza dell'utente, componenti nucleo familiare. Tali flussi informativi saranno forniti da A.Se.R.

SpA.

3) Caricamento nelle banche dati delle informazioni estratte dal sistema informativo dell'Anagrafe Tributaria per gli Enti Locali (SIATEL), fornite da A.Se.R. SpA

4) Caricamento nelle banche dati degli identificativi catastali e delle superfici imponibili attraverso l'importazione massiva dei dati dal Portale dell'Agenzia delle Entrate - Territorio (SISTER) forniti da A.Se.R. SpA. Per gli immobili ove i flussi massivi rilevano l'assenza delle superfici catastali sarà cura del Concessionario chiedere all'Agenzia del Territorio le schede catastali.

5) Rilievo delle discordanze tra superfici dichiarate e superfici catastali secondo quanto previsto dalla normativa TARI e dagli appositi regolamenti comunali.

6) Verifica della sussistenza di requisiti per la riduzione/esenzione della tariffa/superficie imponibile.

7) Individuazione delle posizioni da accertare mediante incroci di dati e di verifiche degli elementi dichiarati, interpolazione, bonifica e/o integrazione dei dati disponibili e verifiche su banche dati di cui il Concessionario ha disponibilità. Potranno essere previsti anche dei sopralluoghi presso l'utenza, ovvero l'invio di questionari, concordati con A.Se.R. SpA, nonché l'eventuale convocazione dell'utente e quant'altro necessario per la certezza del dato al fine di adottare un'azione di recupero trasparente e corretta.

8) Elaborazione degli elenchi di posizioni oggetto di avvisi di accertamento per omesso o parziale pagamento e per omessa o infedele denuncia/dichiarazione con applicazione delle sanzioni, degli interessi e di ogni altro onere accessorio come determinato da A.Se.R. SpA;

9) Stampa e notifica degli atti i cui modelli saranno concordati con il Responsabile della Riscossione di A.Se.R. SpA, che ne effettuerà altresì la sottoscrizione. In particolare gli avvisi di accertamento dovranno contenere:

- il dettaglio delle somme dovute in termini di tariffa non corrisposta;
- gli interessi;
- le sanzioni ed eventuali ulteriori spese;
- la data di scadenza per il pagamento;
- la motivazione;
- l'indicazione dell'autorità presso la quale è possibile proporre impugnazione;
- il campo per l'apposizione della firma del Responsabile della Riscossione di A.Se.R. SpA;
- nonché ogni altro elemento ritenuto opportuno e/o previsto dalle disposizioni normative e regolamentari vigenti ratione temporis.

Il contenuto ed il layout degli atti di accertamento dovranno essere personalizzabili in termini di descrizioni testuali e loghi da A.Se.R. SpA per consentire a quest'ultimo di veicolare qualsiasi informazione possa essere ritenuta utile per l'utente. Laddove è prevista la possibilità di pagamento della sanzione ridotta attraverso l'istituto dell'adesione formale dovrà essere altresì allegato apposito modello di adesione e i relativi importi dovranno essere resi evidenti nell'atto di accertamento.

10) Postalizzare gli atti di accertamento emessi da A.Se.R. SpA, come sopra elaborati e sottoscritti, nel rispetto delle modalità e dei termini di legge. Le spese per la notifica degli atti accertativi saranno addebitate agli utenti e anticipate dal Concessionario. Tutte le ulteriori spese di corrispondenza con i contribuenti saranno a esclusivo carico del Concessionario. In relazione all'esito negativo del recapito dovrà procedersi a rinotifica nel

rispetto delle modalità e dei termini di legge.

11) Acquisire in maniera informatizzata le date di notifica, le relate di notifica, le ricevute di ritorno ed ogni altra informazione rilevante ai fini della gestione della posizione tariffaria che consentirà l'aggiornamento della banca dati e la consultazione puntuale di tali informazioni da parte di A.Se.R. SpA.

12) Predisposizione dell'elenco dei provvedimenti di annullamento totale o parziale degli atti di accertamento emessi e rivelatisi errati a seguito delle dovute verifiche d'ufficio e/o su impulso di parte da sottoporre ad A.Se.R. SpA per consentire una valutazione dell'attività svolta.

13) Supportare A.Se.R. SpA nella gestione delle eventuali rettifiche e/o annullamenti, impegnandosi a ripostalizzare l'atto rettificato.

14) Svolgimento della prima fase istruttoria relativa alle istanze di accertamento con adesione al fine di consentire ad A.Se.R. SpA di valutarne preventivamente la motivazione e procedere alla relativa validazione.

15) Conseguente creazione della lista di carico per la formazione dei provvedimenti utili alla fatturazione agli utenti da parte di A.Se.R. SpA.

16) Fornire all'ufficio Tariffa di A.Se.R. SpA tutti gli elementi utili per far fronte a istanza di mediazione e all'eventuale costituzione in giudizio di A.Se.R. SpA presso la Commissione Tributaria consegnando a quest'ultima copia degli atti, ogni documentazione utile e dettagliata relazione.

17) Esecuzione delle seguenti attività di back-office:

- bonifica delle dichiarazioni nelle quali risultino presenti oggetti non abbinati alla toponomastica;
- verifica e bonifica delle sedi legali delle società e degli indirizzi delle persone fisiche non residenti e dei soggetti passivi che risultano residenti all'estero;
- bonifica delle variazioni di residenza non recepite dal collegamento con l'Anagrafe;
- controllo e bonifica dei dati provenienti dall'Agenzia delle entrate Ufficio del Territorio;
- verifica di eventuali posizioni scaturite da incroci informatici tra le banche dati in uso presso A.Se.R. SpA effettuati nello svolgimento dell'attività di recupero evasione;
- verifica e inserimento delle date di notifica per atti spediti manualmente e/o pervenuti come compiuta giacenza.

18) Il Concessionario dovrà attivare un servizio di front-office attraverso le seguenti modalità:

- a) Telefonica attraverso linea dedicata a tariffa quantomeno ridotta;
- b) Posta elettronica attraverso indirizzo e-mail ordinario e di posta certificata;
- c) Sportello presso i locali di A.Se.R. SpA con presenza di almeno 4 giornate lavorative al mese con apertura al pubblico di almeno 6 ore giornaliere.

Il servizio dovrà essere svolto con risorse dedicate ed adeguatamente formate nell'ambito degli specifici presupposti impositivi e sull'inerente normativa tributaria, nonché nell'ambito di tutti i processi collegati all'attività di recupero evasione corretta e tempestiva informazione all'utenza.

Il servizio di front-office dovrà garantire:

- chiarimenti sugli avvisi pre-informativi di richiesta dati;
- chiarimenti sugli atti emessi e sui provvedimenti di autotutela;

4.2.1 - Conduzione Delle Attività

1. L'attività del Concessionario, nello svolgimento dei vari servizi, dovrà essere improntata al principio della buona fede e della correttezza, osservando scrupolosamente tutte le disposizioni contenute nella normativa di settore e nei relativi regolamenti comunali, nell'interesse di A.Se.R. SpA e dei contribuenti/utenti, in maniera da non determinare, in alcun modo, atti o comportamenti lesivi dell'immagine e degli interessi di A.Se.R. SpA.

2. Tutte le figure coinvolte nel processo dovranno garantire un adeguato livello di conoscenza in materia tributaria e di tariffa rifiuti puntuale, in materia di privacy, sulle problematiche organizzative e sui processi di innovazione nella Pubblica Amministrazione.

3. Il Concessionario dovrà disporre di personale e mezzi adeguati a garantire il regolare e corretto funzionamento del servizio, attraverso l'impiego delle necessarie figure professionali, obbligandosi ad attuare, nei confronti dei lavoratori dipendenti, le condizioni previste dai contratti collettivi di lavoro di categoria e dagli eventuali accordi integrativi vigenti nel luogo dove si svolge il servizio; inoltre dovrà provvedere, a propria cura e spese, agli accantonamenti contemplati dagli stessi accordi collettivi, alle assicurazioni di legge ed alla osservanza di tutte le forme previdenziali stabilite a favore dei prestatori d'opera, tenendo A.Se.R. SpA indenne al riguardo e prestando nei confronti della stessa la più ampia manleva.

4. Il Concessionario, nella esecuzione del servizio dovrà adottare, inoltre, tutti gli accorgimenti ed i dispositivi di protezione per la tutela della sicurezza dei lavoratori, nel rispetto della normativa dettata dal D. Lgs. 81/2008 e dar prova di ciò a A.Se.R. SpA

5. A.Se.R. SpA rimane estranea ai rapporti giuridici ed economici che intercorrono tra il Concessionario e i suoi dipendenti o incaricati, sicché nessun diritto potrà essere fatto valere verso A.Se.R. SpA stessa.

6. I nominativi del Responsabile e delle unità di personale utilizzati per le attività del presente capitolato dovranno essere comunicati entro e non oltre 30 giorni dall'aggiudicazione ad A.Se.R. SpA.

7. A.Se.R. SpA, per comprovati motivi, formalmente contestati al Concessionario, potrà richiedere la sostituzione del personale addetto al servizio affidato. Il personale del Concessionario, durante il servizio, dovrà mantenere contegno riguardoso e corretto. Il Concessionario dovrà richiamare, sanzionare e, se necessario o richiesto da A.Se.R. SpA per comprovati motivi, sostituire i dipendenti che non osservassero una condotta responsabile. Le richieste di A.Se.R. SpA, in questo senso, saranno impegnative e vincolanti per il Concessionario. Tutti gli addetti alle operazioni dovranno essere muniti di tesserino di riconoscimento con fotografia.

8. La documentazione amministrativa, nonché quella fornita dai contribuenti, dovrà essere debitamente archiviata e catalogata da parte del Concessionario, secondo le modalità concordate con A.Se.R. SpA, e conservata negli archivi messi a disposizione da A.Se.R. SpA. A tal proposito il Concessionario potrà proporre strumenti di archiviazione ottica.

9. Il Concessionario dovrà consentire la produzione di un ampio ventaglio di statistiche riferite a tutte le informazioni delle posizioni di un utente, delle singole liste di posizioni ed agli atti trattati, complessivamente o per annualità. Tali informazioni dovranno anche essere esportabili in formati che consentano a A.Se.R. SpA l'elaborazione autonoma.

Al termine dell'attività tutta la documentazione cartacea oggetto di archiviazione e tutti i dati relativi alle attività svolte dovranno essere consegnati ad A.Se.R. SpA entro 90 giorni.

4.2.2 LIVELLI DI SERVIZIO

1. Con frequenza mensile il Concessionario dovrà inviare alla Stazione Appaltante un report di rendicontazione del rispetto dei livelli di servizio e delle attività svolte e dei principali indicatori della qualità delle banche dati che verranno concordati con A.Se.R. SpA.
2. A.Se.R. SpA è esonerata e dovrà essere tenuta indenne dal Concessionario da ogni responsabilità relativa ad eventuali sinistri e responsabilità civili verso terzi, derivanti dall'espletamento dell'incarico stesso ed in genere per tutti i danni per i quali potrebbe essere chiamata a rispondere, restando a totale ed esclusivo carico del Concessionario ogni e qualsiasi responsabilità al riguardo.

ART. 5 – CAUZIONE

Il Concessionario a garanzia del versamento delle somme riscosse nonché degli obblighi derivanti dal contratto di concessione è tenuto a prestare una idonea cauzione fideiussoria bancaria o assicurativa secondo termini e modalità indicati all'art. 103 del Codice.

In caso di mancato versamento delle somme dovute dal concessionario Concessionario o di altre fattispecie di inadempimento, A.Se.R. SpA può procedere, previa contestazione formale debitamente notificata, all'escussione della cauzione.

Il Concessionario sarà obbligato a reintegrare la cauzione entro 60 giorni dalla richiesta di A.Se.R. SpA.

Alla scadenza del servizio la cauzione verrà svincolata nei modi di legge e comunque entro 90 giorni dalla data di scadenza del contratto.

ART. 6 – COMPENSO DEL CONCESSIONARIO

Per lo svolgimento dei servizi previsti e disciplinanti nel presente Capitolato, il Concessionario potrà esigere dall'utente moroso i costi effettivamente sostenuti per la notifica e gestione degli atti di riscossione, nelle singole fasi di cui si compone la procedura esecutiva, come offerti in sede di gara (oltre l'IVA, se e in quanto dovuta), così come risultante dall'atto di aggiudicazione, i cui valori a base d'asta sono riportati nella tabella che segue (nr. 2 della tabella seguente).

A.Se.R. SpA riconoscerà inoltre al Concessionario:

- a remunerazione delle attività di riscossione coattiva di cui al precedente art. 4.1, un corrispettivo percentuale calcolato sulle somme effettivamente riscosse a titolo di sola Tariffa Rifiuti (al netto delle spese di notifica, delle spese relative alle procedure cautelari/esecutive, dell'IVA applicata agli utenti e del Tributo Provinciale). Il corrispettivo percentuale a base di gara è individuato al nr. 1 della tabella seguente;
- a remunerazione delle attività di supporto alle attività di accertamento della evasione – elusione della Tariffa Rifiuti di cui al precedente art. 4.2, un corrispettivo percentuale (nr. 3 della tabella seguente), così come quantificato in sede di offerta economica, calcolato sugli importi tariffari, oltre che afferenti a sanzioni ed interessi (al netto di IVA e di Tributo Provinciale), effettivamente riscossi da A.Se.R. SpA; Ai fini della

rendicontazione delle riscossioni intervenute, A.Se.R. SpA esigerà l'invio di periodica comunicazione circa lo stato di riscossione delle pratiche elaborate dal Concessionario.

		Unità a base di gara	*Media/anno su dati 3 anni precedenti	Valore annuo del contratto
1 - Corrispettivo percentuale delle attività di riscossione coattiva riconosciuto da A.Se.R. SpA sulle somme riscosse.			*Importi portati a ingiunzione	
	Per pratiche fino € 15.000,00	2 %	€781.220,35	€15.624,41
	Per pratiche superiori a € 15.000,00	1 %	€ 86.802,26	€868,02
2 - Costi di notifica e gestione degli atti di riscossione, nelle singole fasi, da porre a carico degli utenti morosi.			Nr. Pratiche (rif. solo anno precedente)	
	Fase di notifica dell'ingiunzione fiscale (ex RD 639/1910);	€pratica 31,00	Nr. 1.629	€50.499,00
	Iscrizione del fermo amministrativo di beni mobili registrati	€pratica 47,34	Nr. 375	€17.752,50
	Pignoramento presso terzi	€pratica 43,26	Nr. 74	€3.201,24
3 - Corrispettivo percentuale delle attività di supporto all'accertamento, riconosciuto da A.Se.R sulle somme effettivamente riscosse.			*Somme derivanti da attività di accertamento (con sanzioni e interessi)	
		27 %	€424.958,32	€114.738,75
	Valore stimato annuo			€202.682,92
	Valore stimato triennio			€608.051,75
	Valore stimato delle prestazioni (inclusivo del rinnovo)			€1.216.103,49

Circa le attività di riscossione coattiva sono inoltre riconosciuti al Concessionario, da parte di A.Se.R. SpA, i rimborsi delle sole spese vive sostenute per lo svolgimento delle procedure esecutive in caso di accertata inesigibilità, per causa non imputabile al Concessionario medesimo, e previa loro giustificazione e rendicontazione, nelle misure individuate alla Tabella a) e b) del DM 21/11/2000 e s.m.i

E' escluso ogni altro corrispettivo o rimborso a favore del Concessionario non previsto nel presente capitolato.

Il Concessionario avrà diritto al compenso anche sulle riscossioni successive alla conclusione del contratto, se derivanti dagli atti emessi nel periodo contrattuale.

ART. 7 - DOMICILIO DEL CONCESSIONARIO

Il Concessionario elegge il domicilio a tutti gli effetti del contratto presso la propria sede legale.

ART. 8 - OBBLIGHI DEL CONCESSIONARIO

Il Concessionario pone in essere tutte le attività richieste dal presente capitolato in base al principio di buona fede e correttezza in fase di esecuzione della concessione, affinché le procedure di riscossione coattiva vadano a buon fine.

Il Concessionario si obbliga all'osservanza scrupolosa di quanto già disposto nel presente capitolato d'oneri, alle normative di settore e dei regolamenti comunali relativi, e delle delibere di approvazione delle Tariffe, che con la presentazione dell'offerta e la stipula del contratto dichiara di ben conoscere.

Il procuratore che agisca in rappresentanza del Concessionario in forza di apposito atto di procura ai sensi di legge deve avere i requisiti previsti dall'art. 7 e 10 del D.M. 289/2000.

ART. 9 – PERSONALE

Per il servizio oggetto del presente capitolato, dovrà essere adibito personale idoneo all'espletamento dello stesso.

La condizione di cui al comma precedente costituisce obbligazione minima inderogabile.

L'organizzazione di tutte le attività di cui al presente capitolato d'oneri, ivi compresa quella del personale da adibire al servizio, costituisce un progetto operativo valutabile in sede di gara, pertanto è ad esso che bisogna fare riferimento in tema di personale.

Dell'operato del personale sarà esclusivamente responsabile il Concessionario.

ART. 10 - INFORTUNI E DANNI - RESPONSABILITA' DEL CONCESSIONARIO

Il Concessionario risponderà, in ogni caso, direttamente dei danni alle persone ed alle cose, qualunque ne sia la causa o la natura, derivanti dalla propria attività di gestione, restando inteso che rimarrà a suo carico il completo risarcimento dei danni arrecati, senza diritto a compenso alcuno, sollevando A.Se.R. SpA da ogni e qualsiasi responsabilità in sede civile e penale.

ART. 11 – OBBLIGHI A.Se.R. SpA

A.Se.R. SpA fornirà al Concessionario, per l'avvio delle attività di cui al presente Capitolato, l'elenco degli utenti debitori nel formato e con le modalità sopra meglio descritti, e degli importi da esigere per i quali non siano ancora scaduti i termini di prescrizione e/o decadenziali previsti dalla legge.

ART. 12 - VARIAZIONI

Il Concessionario non può, per nessun motivo, introdurre di sua iniziativa variazioni ai servizi affidatigli. Nel caso in cui, a seguito di modifiche normative o regolamentari, i servizi oggetto di affidamento mutino di consistenza, A.Se.R. SpA ha facoltà di procedere alla modifica del contratto per adeguarlo alle nuove condizioni nel rispetto dell'art. 106 D.Lgs. n. 50/2016.

Il contratto di concessione potrà essere modificato ai sensi dell'art. 106, comma 1, lett. a) del Codice nel caso in cui debba farsi luogo alla revisione dei prezzi qualora i prezzi di riferimento posti a base della determinazione dei costi di notifica e gestione degli atti di riscossione da porre a carico degli utenti morosi abbiano subito un aumento superiore al 20 %, fermo restando l'applicazione del ribasso d'asta.

Qualora nel corso della concessione fossero emanate nuove disposizioni normative o regolamentari volte alla trasformazione della Tariffa Rifiuti, A.Se.R. SpA si riserva la facoltà di revocare la concessione stessa, senza che il Concessionario possa avanzare alcuna pretesa al riguardo.

La durata del contratto in corso di esecuzione potrà essere modificata per il tempo strettamente necessario alla conclusione delle procedure necessarie per l'individuazione del nuovo contraente ai sensi dell'art. 106, comma 11 del Codice o per l'avvio di un nuovo modello gestionale. In tal caso il contraente è tenuto all'esecuzione delle prestazioni oggetto del contratto agli stessi - o più favorevoli - prezzi, patti e condizioni.

ART. 13 – GARANZIA E RISERVATEZZA DEI DATI

E' fatto obbligo al Concessionario di garantire la massima riservatezza dei dati e delle notizie raccolte nell'espletamento dell'incarico, applicando la disciplina in materia prevista dal GDPR di cui al Regolamento UE nr. 679/2016 e successive modificazioni ed integrazioni, impegnandosi fin da subito ad assumere l'incarico quale Responsabile esterno al trattamento dei dati ai sensi dell'art. 28 del citato Regolamento, adempiendone le relative obbligazioni.

Il Concessionario ed i suoi dipendenti o collaboratori sono tenuti al segreto d'ufficio. Le notizie e le informazioni conosciute in dipendenza dell'esecuzione del servizio in esame non potranno in alcun modo ed in qualsiasi forma essere comunicate o divulgate a terzi né utilizzate per fini diversi da quelli propri dello svolgimento della gestione di cui trattasi.

Il Concessionario impronta il proprio operato alle indicazioni espresse dal Garante per la protezione dei dati personali in relazione alle attività di recupero del credito, in particolare quanto contenuto nel Vademecum pubblicato nel mese di aprile 2016 "Privacy e Recupero Crediti".

ART. 14 – VIGILANZA, CONTROLLO E PENALITA'

Nella gestione del servizio il Concessionario opera in modo coordinato con gli uffici di A.Se.R. SpA, fornendo agli stessi la collaborazione richiesta in base alle proprie competenze e svolgendo la funzione di indirizzo, nonché vigilando sulla correttezza degli adempimenti, in applicazione delle vigenti norme di legge, regolamentari e di capitolato.

A.Se.R. SpA può in qualunque momento e previo regolare preavviso disporre ispezioni e controlli dei quali verrà redatto apposito verbale, nonché richiedere documenti e informazioni. Le eventuali contestazioni saranno notificate al Concessionario a mezzo pec e o raccomandata a/r che potrà rispondere entro venti giorni, o nel termine inferiore che sia ritenuto essenziale, qualora indicato nella comunicazione di addebito, dopodiché, se A.Se.R. SpA riterrà che ne ricorrano i presupposti, procederà all'applicazione delle penali e/o attiverà le azioni e i provvedimenti che riterrà adeguati, ai sensi dei commi seguenti.

In caso di interruzione in tutto o in parte del servizio, qualunque sia la causa anche di forza maggiore, A.Se.R. SpA avrà la facoltà di provvedere direttamente o a mezzo terzi alla gestione del servizio stesso sino a quando saranno cessate le cause che hanno determinato la circostanza, ferme restando tutte le responsabilità a carico del Concessionario derivanti dall'interruzione del servizio medesimo e con rivalsa su quest'ultimo delle spese sostenute mediante escussione della cauzione prestata e fatto salvo il maggior danno.

In caso di irregolarità o di mancato adempimento agli obblighi previsti dal presente capitolato e dalle disposizioni vigenti, al Concessionario possono essere inflitte penali, determinate con provvedimento del Direttore Operativo di A.Se.R. SpA, che vanno da un minimo di €50,00 (euro cinquanta/00) fino ad un massimo di €5.000,00 (euro cinquemila/00).

Le penali sono così graduate:

- €150,00/pratica per ciascun giorno di ritardo nell'invio degli atti di riscossione coattiva, rispetto ai termini concordati con A.Se.R. SpA;
- da €1.500,00 a €3.000,00 per violazione o mancato adempimento alle prescrizioni dettate dalla normativa sulla privacy nei confronti dell'utente e nel rapporto con A.Se.R. SpA, oltre che per il mancato rispetto delle previsioni di cui al paragrafo "*Rapporto con l'utenza/tutela dei dati personali*";
- da €3.000,00 a €5.000,00 per singola violazione o mancato svolgimento di quanto previsto al precedente punto "*Prescrizioni generali*", ed in particolare relativamente agli inadempimenti concernenti la rendicontazione delle attività di riscossione e i termini di riversamento delle somme riscosse.

L'applicazione della penale non preclude ad A.Se.R. SpA la possibilità di mettere in atto altre forme di tutela e ad agire per il risarcimento del maggior danno.

Il pagamento delle penali deve avvenire entro dieci giorni dalla conclusione della procedura di contestazione. Qualora il Concessionario non proceda al pagamento, A.Se.R. SpA si rivale sulla cauzione prestata.

Tutti i provvedimenti applicativi delle penali saranno comunicati alla Commissione per la gestione dell'albo dei soggetti abilitati ad effettuare le attività di riscossione di cui al Dm n. 89 del 2000.

ART. 15 - DIVIETO DI SUB APPALTO E CESSIONE DEL CONTRATTO

E' vietata la cessione del contratto a qualsiasi titolo e sotto qualunque forma, anche temporanea. Considerata la particolare natura delle attività, la ditta affidataria è obbligata ad eseguire direttamente i servizi ad essa affidati con espresso divieto di subappalto o subcontratto, fatta salva, in caso di avvalimento, l'ipotesi di cui all'art. 89, comma 8, D.Lgs. n°. 50/2016.

ART. 16 – RISOLUZIONE

Il contratto, oltre che nei casi previsti dall'art. 108 D.Lgs. n°. 50/2016, sarà inoltre risolto, nell'osservanza della medesima disposizione, nei seguenti casi:

- cancellazione del Concessionario dall'Albo (art. 11 del D.M. 89/2000);
- avvio del servizio con grave ritardo rispetto alla data fissata;
- inadempimento degli obblighi previsti nell'atto di affidamento, nell'offerta e del presente capitolato d'oneri;
- inosservanza delle norme di legge relative al personale dipendente e mancata applicazione dei contratti collettivi;
- per irregolarità o abusi commessi nella conduzione del servizio;
- per aver affidato il servizio in appalto a terzi.

ART. 17 – SPESE A CARICO DEL CONCESSIONARIO

Tutte le spese relative alla stipula del contratto, ivi compresa l'imposta di registro, diritti di segreteria e di rogito, sono a carico del Concessionario.

ART. 18 – CONTROVERSIE

Per ogni controversia sarà competente il Giudice della giurisdizione propria. E' esclusa la competenza arbitrale.

ART. 19 - NORME DI RINVIO

Per tutto quanto non espressamente previsto dal presente capitolato si fa riferimento alle disposizioni di legge vigenti in materia, del D.Lgs. n°. 50/2016, del codice civile, dei regolamenti e tariffe comunali.

Rho 18/10/2019

Allegato 1 – Schema tipo.