



Comune di Coriano  
Provincia di Rimini

AREA SERVIZI FINANZIARI

Ufficio Gare, Appalti e PNRR

Piazza Mazzini, 15 – 47853 CORIANO  
(RN)  
<http://www.comune.coriano.rn.it>  
Tel. 0541/659812 (centralino)  
E-mail:  
[protocollogenerale@comune.coriano.rn.it](mailto:protocollogenerale@comune.coriano.rn.it)  
PEC: [comune.coriano@legalmail.it](mailto:comune.coriano@legalmail.it)  
P.I. 00616520409

Allegato a

**CAPITOLATO PER L’AFFIDAMENTO IN CONCESSIONE DEL SERVIZIO DI GESTIONE DELLA RISCOSSIONE COATTIVA DELLE ENTRATE TRIBUTARIE, EXTRA-TRIBUTARIE E DELLE ENTRATE DERIVANTI DA SANZIONI PER VIOLAZIONI AL CODICE DELLA STRADA DI COMPETENZA DEL COMUNE DI CORIANO PER 5 ANNI**

CPV 79940000-5 - Servizi di organismi di riscossione  
CUP C71C26000090004  
CUI S00616520409202600007  
CIG BBC346F20F

Sommario

<b>1. OGGETTO DELLA CONCESSIONE</b> .....	3
<b>2. MODALITÀ DI GESTIONE DEL SERVIZIO</b> .....	3
<b>3. ATTIVITÀ E OBBLIGHI DEL CONCESSIONARIO</b> .....	4
3.1. Presa in carico, notifica comunicazione di presa in carico o ingiunzione fiscale e riscossione.....	5
3.2. Procedure esecutive e cautelari.....	7
3.2.1. Lista dei soggetti da sottoporre ad attività esecutiva/cautelare .....	7
3.2.2. Lista degli inesigibili e certificazione di inesigibilità del credito.....	9
3.3. Annullamenti, sospensioni e rimborsi .....	11
3.4. Gestione delle dilazioni dei pagamenti .....	12
3.5. Gestione delle procedure concorsuali .....	13
3.6. Attività di gestione del contenzioso.....	13
3.7. Rendicontazioni contabili degli atti emessi e degli incassi.....	14
<b>4. ATTIVITÀ PRODROMICHE E ATTI SUCCESSIVI ALLA SCADENZA DELLA CONCESSIONE</b> .....	16
4.1. Attività prodromiche.....	16
4.2. Obblighi successivi alla scadenza della concessione.....	17
<b>5. DURATA E OPZIONI</b> .....	17
5.1. Durata.....	17
5.2. Opzioni di aumento.....	18
<b>6. ONERI A CARICO DEL DEBITORE PER LA RISCOSSIONE COATTIVA</b> .....	19
<b>7. CORRISPETTIVO DEL SERVIZIO</b> .....	20
7.1. Corrispettivi.....	20



7.2.	Revisione .....	21
8.	CONCESSIONE DI POTERI .....	22
9.	OBBLIGHI DEL COMUNE .....	22
10.	RISCOSSIONI E VERSAMENTI .....	23
11.	FATTURAZIONE E LIQUIDAZIONE COMPENSI .....	24
12.	REFERENTI E ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO .....	25
12.1.	Referenti .....	25
12.2.	Organizzazione del servizio e rapporti con l'utenza .....	25
12.3.	Attrezzature e mezzi .....	28
12.4.	Memorizzazione e dematerializzazione dei documenti (fascicolo digitale) 28	
13.	PERSONALE.....	28
14.	SISTEMA INFORMATICO RECUPERO CREDITI .....	30
14.1.	Sistema informatico a supporto del servizio .....	30
14.2.	Formazione .....	30
14.3.	Assistenza da parte del fornitore del sistema informatico .....	30
15.	LIVELLI DI SERVIZIO, PENALI E CONTROLLI DELL'AMMINISTRAZIONE .....	31
15.1.	Livelli di servizio .....	31
15.2.	Verifiche e controlli sullo svolgimento della concessione .....	34
15.3.	Penali .....	34
16.	GARANZIA .....	36
17.	RESPONSABILITÀ VERSO TERZI E POLIZZA ASSICURATIVA .....	36
18.	SUBAPPALTO E CESSIONE DEL CONTRATTO .....	37
19.	TUTELA DELLA RISERVATEZZA E DESIGNAZIONE RESPONSABILE ESTERNO TRATTAMENTO DEI DATI.....	37
20.	NORME DI RINVIO.....	38



**Comune di Coriano**  
**Provincia di Rimini**

**AREA SERVIZI FINANZIARI**

Ufficio Gare, Appalti e PNRR

Piazza Mazzini, 15 – 47853 CORIANO (RN)  
<http://www.comune.coriano.rn.it>  
Tel. 0541/659812 (centralino)  
E-mail: [protocollogenerale@comune.coriano.rn.it](mailto:protocollogenerale@comune.coriano.rn.it)  
PEC: [comune.coriano@legalmail.it](mailto:comune.coriano@legalmail.it)  
P.I. 00616520409

## 1. OGGETTO DELLA CONCESSIONE

Il presente Capitolato tecnico regola i rapporti contrattuali per l'affidamento in concessione del servizio di gestione della riscossione coattiva delle entrate tributarie, extra tributarie, patrimoniali, derivanti da sanzioni amministrative ex L. 689/1981 e da sanzioni per violazioni al Codice della Strada di competenza del Comune di Coriano, sulla base degli accertamenti effettuati dal Comune e di elenchi (liste di carico) trasmessi dall'Ente riferiti ad annualità non prescritte e relativi agli anni per i quali l'Amministrazione comunale non abbia ancora provveduto all'emissione dei ruoli coattivi, anche se riferiti ad anni precedenti all'avvio della concessione.

Per riscossione coattiva si intende l'insieme delle attività finalizzate al recupero coattivo del credito, attività che si rendono necessarie in mancanza del versamento, totale o parziale delle somme dovute dal debitore.

Nello specifico la concessione ha ad oggetto il servizio di riscossione coattiva e la gestione del contenzioso, conseguente alle attività di riscossione coattiva, delle seguenti entrate comunali:

- entrate tributarie (IMU);
- entrate patrimoniali di diritto pubblico costituite da: servizi a domanda individuale, canoni, oneri e spese e ogni altra entrata ascrivibile alla presente classificazione;
- entrate patrimoniali di diritto privato costituite da affitti comunali, servizio idrico, locazioni, sponsorizzazioni e ogni altra entrata ascrivibile alla presente classificazione;
- sanzioni amministrative da fatto illecito ex l. 689/1981;
- tutte le entrate comunali che dovessero succedersi nel corso della durata contrattuale per effetto di provvedimenti normativi;
- entrate comunali derivanti da sanzioni elevate per violazioni al Codice della Strada ex D.lgs. 285/1992.

Dal presente affidamento sono escluse le entrate relative al Canone Unico Patrimoniale.

Il servizio in concessione e le relative procedure dovranno interessare le sole liste avute in carico dal Comune di Coriano, senza limiti territoriali. Resta in capo al Comune la facoltà ad insindacabile giudizio, per ragioni di economicità, efficienza e/o funzionalità dell'azione amministrativa, di non affidare la riscossione di alcune entrate, da intendersi anche come specifiche posizioni creditorie, senza limitazione nel loro numero e nel loro importo, senza che il Concessionario possa richiedere alcunché.

I valori dei crediti da riscuotere e della Concessione, stante l'atipicità della stessa e la mancanza di riferimenti certi, non possono essere esattamente quantificati e, pertanto, vengono stimati. Sarà discrezione del Comune determinare l'an, il quantum e con quale frequenza trasmettere alla società concessionaria le liste dei contribuenti/utenti morosi, senza che il Concessionario possa richiedere alcunché.

La concessione si intenderà risolta di diritto e senza alcun risarcimento qualora nel corso della gestione fossero emanate norme legislative che prevedono la totale abolizione dell'oggetto del presente affidamento.

## 2. MODALITÀ DI GESTIONE DEL SERVIZIO

Il servizio deve essere espletato nel rispetto dei criteri di efficacia, efficienza e economicità, in base al principio di buona fede e correttezza in fase di esecuzione della concessione, osservando



**Comune di Coriano**  
**Provincia di Rimini**

**AREA SERVIZI FINANZIARI**

Ufficio Gare, Appalti e PNRR

Piazza Mazzini, 15 – 47853 CORIANO (RN)  
<http://www.comune.coriano.rn.it>  
Tel. 0541/659812 (centralino)  
E-mail: [protocollogenerale@comune.coriano.rn.it](mailto:protocollogenerale@comune.coriano.rn.it)  
PEC: [comune.coriano@legalmail.it](mailto:comune.coriano@legalmail.it)  
P.I. 00616520409

scrupolosamente tutte le disposizioni tecniche che regolano il presente capitolato, l'offerta tecnica ed in osservanza:

- delle disposizioni comunitarie, nazionali, regionali e provinciali, dei regolamenti e delle circolari degli organi territorialmente competenti vigenti e future, nonché di tutte le relative integrazioni e codificazioni successive;
- delle eventuali disposizioni interne all'Ente attualmente in vigore o emanate durante l'esecuzione dell'appalto;
- delle norme del Codice Civile;
- di ogni altra normativa regolamentare e legislativa vigenti in materia.

Il Concessionario dovrà avere particolare riguardo alla forma degli atti ed ai termini di prescrizione e decadenza dei crediti, nell'interesse del Comune e dei contribuenti/utenti, in maniera da non determinare, in alcun modo, atti o comportamenti lesivi dell'immagine e degli interessi del Comune.

In relazione al servizio oggetto della concessione vengono trasferiti al Concessionario tutte le potestà e le pubbliche funzioni per l'esercizio di ogni attività organizzativa e gestionale. Il Concessionario sarà, pertanto, il soggetto legittimato ad emettere gli atti di riscossione coattiva ed attivare tutte le procedure, comprese quelle cautelari ed esecutive, avvalendosi dei poteri che le normative vigenti attribuiscono al Comune. Il Concessionario, dunque, subentra al Comune in tutti i diritti, gli obblighi e i poteri inerenti il servizio.

I servizi sono svolti dal Concessionario nel rispetto della propria autonomia organizzativa, sulla base delle informazioni trasmesse dall'Ente concedente alla consegna del servizio, fermo restando in capo all'Ente la titolarità del potere di imposizione ed il controllo sul soggetto esterno.

Con la predetta concessione viene altresì trasferito il rischio operativo sostanziale derivante dall'esercizio delle funzioni e dei poteri finalizzati alla gestione e all'incasso delle liste di carico trasmesse al Concessionario, quali il rischio che l'aggiudicatario non riesca a recuperare, neppure in caso di gestione virtuosa del servizio, gli oneri necessari alla copertura di tutte le spese occorrenti, ivi comprese quelle per il personale impiegato e per gli strumenti informatici.

Il servizio in concessione, vista la natura e la disciplina comuni alle entrate in oggetto, si identifica in un unico lotto e, pertanto, l'offerta dovrà riguardare tutti i servizi richiesti e non parte di essi. Non saranno ammesse offerte parziali. L'offerta economica dovrà presentare, a pena di esclusione, l'indicazione della percentuale di compenso di riscossione offerto per il servizio, in ribasso rispetto a quello posto a base di gara.

Il Concessionario è in ogni caso obbligato a conformarsi alla normativa emanata in corso d'opera e interfacciarsi operativamente con il Comune di Coriano.

Il servizio oggetto della presente concessione è da considerarsi ad ogni effetto, servizio pubblico e per nessuna ragione può essere sospeso od abbandonato e deve essere erogato con carattere di regolarità, continuità, efficienza, efficacia e completezza senza possibilità di interruzione alcuna.

Non potranno essere effettuate sospensioni o variazioni del servizio per nessuna ragione. Casi di funzionamento irregolari o di interruzioni del servizio potranno verificarsi soltanto per scioperi, cause di forza maggiore o esigenze tecniche non prevedibili comunicate per iscritto al Responsabile dell'area competente il quale potrà contestare la fondatezza delle predette esigenze e, contestualmente, ordinare la prosecuzione del lavoro.

### **3. ATTIVITÀ E OBBLIGHI DEL CONCESSIONARIO**



**Comune di Coriano**  
**Provincia di Rimini**

**AREA SERVIZI FINANZIARI**

Ufficio Gare, Appalti e PNRR

Piazza Mazzini, 15 – 47853 CORIANO (RN)  
<http://www.comune.coriano.rn.it>  
Tel. 0541/659812 (centralino)  
E-mail: [protocollogenerale@comune.coriano.rn.it](mailto:protocollogenerale@comune.coriano.rn.it)  
PEC: [comune.coriano@legalmail.it](mailto:comune.coriano@legalmail.it)  
P.I. 00616520409

Il Concessionario dovrà effettuare la riscossione coattiva delle entrate comunali comprensiva dell'espletamento di tutte le connesse procedure cautelari ed esecutive nei confronti dei debitori, secondo la disciplina prevista dal Regio Decreto 14 aprile 1910, n. 639, dalla Legge 160/2019 articolo 1 comma 792 e ss nonché secondo le disposizioni del titolo II, del D.P.R. 29 settembre 1973, n. 602 o anche facendo ricorso, quando giustificabile come alternativa alla cosiddetta procedura rafforzata e previo accordo con il Comune, alle procedure giudiziali ordinarie previste dal codice di procedura civile per il recupero del credito e, comunque, nel rispetto delle disposizioni vigenti in materia.

La riscossione coattiva delle entrate comunali, come definita, dovrà avvenire:

- per gli atti emessi prima del 1° gennaio 2020 e per le sanzioni amministrative per violazione del codice della strada e sanzioni amministrative ex L. 689/1981 mediante ingiunzione fiscale, ai sensi del R.D. 639/1910 e D.P.R. 602/1973, fermo restando che, per espressa indicazione del comma 804 dell'art. 1 della Legge 160/2019, le disposizioni di cui ai commi da 794 a 803 si applicano anche in caso di emissione delle ingiunzioni previste dal testo unico di cui al R.D. 639/1910 fino all'applicazione delle disposizioni di cui al comma 792;
- per gli atti emessi a partire dal 1° gennaio 2020, anche se riferiti ai rapporti pendenti alla stessa data in base alle norme che regolano ciascuna entrata, le attività di riscossione sono regolate dalle disposizioni di cui all'articolo 1, commi 792 e seguenti, della Legge 160/2019.

Il Concessionario, oltre alle attività di cui all'art. 12 (Referenti e organizzazione del servizio), dovrà provvedere all'esecuzione di tutte le attività necessarie alla riscossione dei crediti affidati. Tali attività, unitamente ai tempi e alle modalità di esecuzione, come meglio specificato di seguito, comprendono, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- presa in carico, notifica comunicazione di presa in carico o ingiunzione fiscale e riscossione;
- procedure cautelari ed esecutive;
- annullamenti totali/parziali, sospensioni e rimborsi;
- gestione delle dilazioni dei pagamenti;
- gestione delle procedure concorsuali;
- gestione attività di contenzioso;
- rendicontazioni contabili degli atti emessi e degli incassi.

Il Concessionario dovrà portare a termine il servizio di riscossione coattiva, effettuando l'incasso e/o le relative attività cautelari e/o esecutive affidate al medesimo, nonché definendo ogni attività connessa e conseguente, fino alla presentazione della comunicazione definitiva di inesigibilità, di cui al successivo art. 3.2.2, entro 36 mesi dalla consegna delle liste da parte dell'Ente, salvo proroga richiesta per iscritto da parte del Concessionario all'Ente e da questi concessa.

### **3.1. Presa in carico, notifica comunicazione di presa in carico o ingiunzione fiscale e riscossione**

Dopo aver acquisito le liste di carico approvate dal Responsabile dell'entrata dell'Ente, il Concessionario dovrà mettere in atto le seguenti attività:

- a) verifica delle anagrafiche dei debitori sotto il profilo della completezza e regolarità formale dei dati, in particolare deceduti (ricercando gli eredi), irreperibili, trasferiti, cessazione partite Iva, ecc. Tale verifica andrà effettuata anche in occasione di notifiche non andate a buon fine;



**Comune di Coriano**  
**Provincia di Rimini**

**AREA SERVIZI FINANZIARI**

Ufficio Gare, Appalti e PNRR

Piazza Mazzini, 15 – 47853 CORIANO (RN)  
<http://www.comune.coriano.rn.it>  
Tel. 0541/659812 (centralino)  
E-mail: [protocollogenerale@comune.coriano.rn.it](mailto:protocollogenerale@comune.coriano.rn.it)  
PEC: [comune.coriano@legalmail.it](mailto:comune.coriano@legalmail.it)  
P.I. 00616520409

- b) elaborazione dei flussi per applicazione di sanzioni/penalità e/o interessi, se dovuti, recupero spese ed ogni altro onere accessorio secondo le modalità stabilite dalla legge e dal Regolamento comunale delle entrate;
- c) inserimento nel sistema informatico, per ciascuna lista di carico degli atti emessi e per ciascun debitore, delle relative informazioni complete e aggiornate;
- d) entro 45 giorni (o prima, come da risultanze di gara, o fatto salvo termini maggiori/inferiori da concordare con l'Ente) dal ricevimento delle liste di carico, per ogni debitore inserito nelle liste di carico inviate dall'Ente, predisposizione, stampa (se necessario) ed invio per la notifica:
- della comunicazione di presa in carico prevista dall'art. 1, comma 792, lett. c) della L. 160/2019  
*oppure*
  - delle ingiunzioni per gli atti emessi prima del 01/01/2020 o per il recupero di sanzioni amministrative per violazioni del codice della strada e sanzioni amministrative emesse ai sensi della L. 689/1981, che dovrà contenere tutte le indicazioni prescritte in materia ed, in particolare, 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;
  - dei solleciti di pagamento con cui si contesta al debitore la scadenza del termine di pagamento e lo si avvisa dell'inizio delle procedure esecutive e cautelari, nel caso in cui non si provveda al pagamento nei successivi 30 (trenta) giorni, a norma del comma 795 dell'art. 1 della L. 160/2019. Nel caso di riscossione coattiva già preceduta dalla notifica di un'ingiunzione di pagamento ai sensi del R.D. 14 aprile 1910 n.639, rimangono in essere le disposizioni dell'art. 1 c. 544 della L. 228/2012, ovvero l'invio di una comunicazione di sollecito per i debiti inferiori a 1.000 euro.
- Ogni atto deve essere 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 (natura e importo del credito, comprese eventuali quote di competenza di altri enti, con distinta indicazione, per ciascun anno d'imposta, 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.), informazioni utili per l'identificazione del Responsabile del procedimento, uffici e contatti a cui rivolgersi per ottenere informazioni complete sull'atto, termini per il pagamento, preavviso di azioni cautelari e esecutive, modalità di pagamento, nonché, nel caso di ingiunzione, modalità e termini per proporre ricorso, firma del funzionario responsabile della riscossione. Agli atti devono essere allegati i moduli precompilati intestati all'Ente per il versamento di quanto dovuto, aggiornato degli oneri accessori;
- e) produzione del prospetto di sintesi e l'elenco di dettaglio delle posizioni a debito per le liste trasmesse, con debito dettaglio degli importi riferiti alle singole entrate;
- f) implementazione del sistema informatico, inserendo le date di notifica e le relative relate, le ricevute di ritorno ed ogni altra informazione rilevante ai fini della gestione della posizione (tributaria e non) che deve consentire l'aggiornamento della banca dati dell'Ente e la consultazione puntuale di tali informazioni;
- g) redazione tempestiva di apposito elenco degli atti non notificati/non notificabili con specificazione delle cause di mancata notificazione e delle relative attività di ricerca svolte.



**Comune di Coriano**  
**Provincia di Rimini**

**AREA SERVIZI FINANZIARI**

Ufficio Gare, Appalti e PNRR

Piazza Mazzini, 15 – 47853 CORIANO (RN)  
<http://www.comune.coriano.rn.it>  
Tel. 0541/659812 (centralino)  
E-mail: [protocollogenerale@comune.coriano.rn.it](mailto:protocollogenerale@comune.coriano.rn.it)  
PEC: [comune.coriano@legalmail.it](mailto:comune.coriano@legalmail.it)  
P.I. 00616520409

Tutta la documentazione, anche cartacea, deve essere acquisita in maniera digitalizzata all'interno del fascicolo digitale del debitore;

- h) acquisire i flussi di incasso e riconciliare 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, il Concessionario deve mettere in atto tutte le attività a ciò necessarie, informatiche e all'occorrenza manuali.

Il Concessionario è tenuto ad emettere con priorità assoluta gli atti relativi alle annualità prossime alla prescrizione, in considerazione dei tempi occorrenti per la notifica degli stessi.

### **3.2. Procedure esecutive e cautelari**

Decorso il termine previsto per il pagamento del dovuto, in seguito alle attività espletate di cui al paragrafo precedente, qualora non sia intervenuto il pagamento il Concessionario dovrà esperire le procedure cautelari ed esecutive previste dal R.D. 639/1910 e dalla L. 160/2019, nonché secondo le disposizioni del titolo II del D.P.R. 602/1973.

Il Concessionario dovrà valutare, avvalendosi di tutti gli strumenti a sua disposizione, comprese le banche dati, tanto il debito, inteso come importo ed anzianità, ovvero se sia certo liquido ed esigibile, quanto il debitore. La valutazione del debitore deve delineare sia l'anagrafica del debitore (persona fisica/giuridica) sia 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.

Sulla base della suddetta verifica il Concessionario 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. Il Concessionario potrà segnalare all'Ente eventuali debitori per i quali vi siano fondati motivi, da specificare, per ritenere la procedura infruttuosa. L'Ente potrà, a suo insindacabile giudizio, richiedere comunque l'attivazione delle procedure esecutive e/o cautelari anche per questi ultimi debitori o fornire diverse indicazioni.

Con riferimento a talune situazioni particolari, il Concessionario potrà concordare con il Comune 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 del Comune solo in caso di inesigibilità o di annullamento totale del credito.

Ad esito dell'indagine suindicata l'Aggiudicatario dovrà redigere differenti liste in cui verranno raggruppati i debitori: 1) lista dei soggetti da sottoporre ad attività esecutiva distinta per tipologia (pignoramento presso terzi, pignoramento beni mobili, ecc.); 2) lista dei soggetti da sottoporre a attività cautelare; 3) lista degli inesigibili (provvisori e/o definitivi).

Gli atti relativi alla fase cautelare ed esecutiva sono adottati e notificati dal Concessionario, che li firma ai sensi di legge.

La scelta se attivare o meno le procedure cautelari e/o esecutive e la tipologia di procedura da attivare dipenderà da una valutazione di efficienza, efficacia, economicità e proporzionalità dell'attività che deve essere esplicitata per ogni credito/creditore, dando priorità alle procedure c/o terzi.

#### **3.2.1. Lista dei soggetti da sottoporre ad attività esecutiva/cautelare**



**Comune di Coriano**  
**Provincia di Rimini**

**AREA SERVIZI FINANZIARI**

Ufficio Gare, Appalti e PNRR

Piazza Mazzini, 15 – 47853 CORIANO  
(RN)  
<http://www.comune.coriano.rn.it>  
Tel. 0541/659812 (centralino)  
E-mail:  
[protocollogenerale@comune.coriano.rn.it](mailto:protocollogenerale@comune.coriano.rn.it)  
PEC: [comune.coriano@legalmail.it](mailto:comune.coriano@legalmail.it)  
P.I. 00616520409

Le procedure esecutive e/o cautelari devono essere esperite entro le tempistiche indicate dalla legislazione vigente, fatto salvo maggior termine concordato con l'Ente. In caso contrario il Concessionario dovrà giustificare le motivazioni del ritardo e/o del mancato avvio di dette procedure, inserendole anche nel gestionale informatico.

Per tutte le posizioni, le cui ingiunzioni o avvisi di accertamento esecutivi sono stati notificati da oltre 365 giorni (art. 50 del DPR 602/1973, art. 7, comma, lett. gg-quater, DL 70/2011 e, ove compatibile con l'entrata e l'iter attivato, l'art. 1, comma 792, lett. h, Legge 160/2019), prima di attivare le azioni esecutive si procederà con l'emissione dell'intimazione ad adempiere e con l'elaborazione dei flussi finalizzati alla notifica secondo le modalità ed i termini previsti dalle disposizioni normative e regolamentari vigenti.

Tutte le attività condotte devono essere tracciate anche nel sistema informatico di gestione della riscossione.

Il Concessionario, in particolare, per l'attivazione della fase cautelare/esecutiva, deve:

- a) elaborare i flussi per applicazione interessi, oneri di riscossione, recuperi spese procedure cautelari/esecutive sulla base della normativa vigente ed ogni altro onere accessorio. I flussi devono essere di tipo "multi lista" rispetto al debitore rispettando la tipologia di entrata (IMU, Verbali CDS, entrate patrimoniali), ovvero devono accorpate tutti gli atti scaduti intestati allo stesso debitore e suscettibili di passaggio alla fase cautelare/esecutiva della riscossione, salvo diversa indicazione dell'ente;
- b) produrre il prospetto di sintesi relativo alla fase cautelare/esecutiva;
- c) predisporre gli atti relativi all'attività esecutiva/cautelare che si vuole attivare, da notificare al debitore e all'eventuale Terzo, nel rispetto delle modalità e dei termini di legge. Negli atti devono essere indicati: il riferimento agli atti insoluti (numero identificativo e descrizione degli atti) e le relative date di notifica, la descrizione della natura del credito, il dettaglio delle somme dovute in termini di tributo/provento/procedura, spese di notifica ed ogni altro onere accessorio, la data di scadenza per il pagamento, l'importo degli interessi di mora giornalieri da sommare al dovuto alla data di effettivo pagamento, gli estremi identificativi dei beni/crediti/emolumenti oggetto di procedura, le avvertenze circa le conseguenze della procedura esecutiva o le avvertenze circa le conseguenze delle procedure cautelari, le modalità di pagamento, l'indicazione del termine e dell'autorità presso la quale è possibile proporre impugnazione, la firma, anche digitale, del Funzionario Responsabile della Riscossione, nonché ogni altro elemento utile e/o prescritto dalle disposizioni normative e regolamentari vigenti;
- d) elaborare i flussi degli atti di cui alla lettera c) finalizzati alla notifica. Gli atti devono essere notificati nel rispetto delle modalità e dei termini di legge anche agli obbligati in solido;
- e) acquisire in maniera informatizzata le date di notifica con relative date, le ricevute di ritorno ed ogni altra informazione rilevante ai fini della gestione della posizione (tributaria e non) che deve consentire l'aggiornamento della banca dati dell'Ente e la consultazione puntuale di tali informazioni. Entro quattro mesi dall'esito negativo del recapito il Concessionario deve procedere con le opportune verifiche puntuali (ad esempio dei nominativi / ragione sociale, degli indirizzi, dello stato della società, della presenza di eredi e/o coobbligati etc) per provvedere alla rinotifica anche ad eventuali legali rappresentanti, soci, eredi, coobbligati etc, nel rispetto delle modalità e dei termini di legge; degli atti definitivamente non notificati, deve essere redatto apposito elenco con specificazione delle cause di mancata notificazione e delle relative attività di ricerca svolte. Tutta la documentazione, anche cartacea, deve essere acquisita in maniera digitalizzata all'interno del fascicolo digitale del debitore;



**Comune di Coriano**  
**Provincia di Rimini**

**AREA SERVIZI FINANZIARI**

Ufficio Gare, Appalti e PNRR

Piazza Mazzini, 15 – 47853 CORIANO (RN)  
<http://www.comune.coriano.rn.it>  
Tel. 0541/659812 (centralino)  
E-mail: [protocollogenerale@comune.coriano.rn.it](mailto:protocollogenerale@comune.coriano.rn.it)  
PEC: [comune.coriano@legalmail.it](mailto:comune.coriano@legalmail.it)  
P.I. 00616520409

- f) acquisire i flussi di incasso e riconciliare 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, il Concessionario deve mettere in atto tutte le attività a ciò necessarie, informatiche e all'occorrenza manuali.
- g) in caso di mancato pagamento del debito a seguito della notifica al debitore della comunicazione preventiva di fermo o ipoteca cui al punto c), predisporre gli atti per concludere la procedura con l'iscrizione del fermo amministrativo o dell'ipoteca, previa autorizzazione espressa dell'Ente, contenenti tutti i dati necessari (dettaglio del debito aggiornato, comprensivo delle spese e degli oneri accessori, dell'importo degli interessi di mora giornalieri, della modalità di pagamento e delle istruzioni necessarie al cittadino per l'estinzione della procedura), che dovranno poi essere inviati per la notifica al debitore insolvente.

La procedura di comunicazione preventiva di iscrizione del fermo amministrativo deve essere eseguita in modalità massiva su tutti i beni mobili registrati di proprietà del debitore, in presenza dei requisiti previsti dalla legge.

L'iscrizione del fermo amministrativo (e l'eventuale cancellazione in caso di pagamento) su beni mobili registrati deve avvenire in modalità massiva, tramite invio di flusso informatico al Pubblico Registro Automobilistico. L'iscrizione (e l'eventuale cancellazione in caso di pagamento) puntuale è da riservare in via residuale ai casi che richiedono una gestione specifica.

La procedura di comunicazione preventiva di iscrizione di ipoteca sui beni immobili deve essere eseguita in modalità massiva su tutti gli immobili di proprietà del debitore, in presenza dei requisiti previsti dalla legge.

L'iscrizione di ipoteca sui beni immobili deve avvenire in modalità massiva, se possibile. L'iscrizione puntuale è da riservare in via residuale ai casi che richiedono una gestione specifica. Il Concessionario deve gestire anche la procedura di cancellazione dell'ipoteca in caso di pagamento.

Il Concessionario deve predisporre, entro il 31 gennaio di ogni anno, delle relazioni contenenti:

- l'elenco dettagliato delle posizioni definitivamente inesigibili, con specifica delle verifiche effettuate, degli esiti di notifica, delle azioni cautelari ed esecutive avviate o dei motivi per i quali non sono state espletate e del relativo esito e della motivazione dell'inesigibilità, con indicazione dei riferimenti contabili associati a ciascuna posizione inesigibile;
- l'elenco dettagliato delle posizioni ritenute di dubbia esigibilità, con indicazione delle relative motivazioni, degli esiti di notifica e dei riferimenti contabili associati a ciascuna posizione dubbia anche al fine di effettuare gli opportuni accorpamenti con ulteriori situazioni debitorie.

### **3.2.2. Lista degli inesigibili e certificazione di inesigibilità del credito**

Nel caso in cui il debitore e il debito vengano inseriti nella lista degli inesigibili provvisori, l'indagine di cui al punto 3.2 andrà ripetuta con cadenza annuale fino al decorso dei 36 mesi dalla trasmissione della lista di carico al fine della dichiarazione della sua inesigibilità definitiva.

Il termine risulta sospeso per il periodo corrispondente a sospensioni della riscossione di carattere normativo, giudiziale o in caso di rateizzazioni.

Allo scadere dei 36 mesi dalla trasmissione della lista di carico, il Concessionario dovrà predisporre e trasmettere all'Ente:



**Comune di Coriano**  
**Provincia di Rimini**

**AREA SERVIZI FINANZIARI**

Ufficio Gare, Appalti e PNRR

Piazza Mazzini, 15 – 47853 CORIANO (RN)  
<http://www.comune.coriano.rn.it>  
Tel. 0541/659812 (centralino)  
E-mail: [protocollogenerale@comune.coriano.rn.it](mailto:protocollogenerale@comune.coriano.rn.it)  
PEC: [comune.coriano@legalmail.it](mailto:comune.coriano@legalmail.it)  
P.I. 00616520409

- a) ai fini dell'annullamento delle quote affidate in riscossione, formale comunicazione di inesigibilità delle posizioni debitorie per le quali la procedura di riscossione è risultata infruttuosa per cause non imputabili a errori, omissioni o negligenze del Concessionario. Tale comunicazione deve essere accompagnata per ciascuna pratica, da una relazione redatta dal Concessionario in cui si motivano in maniera esaustiva le ragioni per il riconoscimento d'inesigibilità, si esplicitano tutte le procedure di riscossione intraprese, gli esiti delle indagini svolte e da tutta la documentazione comprovante l'inesigibilità del credito e le attività del Concessionario;
- b) specifico elenco di quote di credito ancora interessate da procedure cautelari e/o esecutive avviate, da contenzioso pendente, da insinuazioni in procedure concorsuali ancora aperte, ovvero da rateizzazioni in corso e/o da accordi di ristrutturazione non conclusi ecc. In questo caso l'elenco avrà valore informativo e relativamente a ciascuna quota di credito interessata si può concordare tra le parti una proroga dell'efficacia del contratto.

Verificata l'inesigibilità e comunque entro 12 mesi dalla presentazione della relativa comunicazione, il Comune con formale provvedimento accoglie la comunicazione di inesigibilità. Il provvedimento di annullamento delle somme inesigibili dell'Ente è trasmesso al Concessionario, il quale invia all'Ente le richieste di rimborso degli importi delle spese sostenute per le suindicate procedure infruttuose da rimborsare (nella misura e modalità di cui ai successivi artt. 6 e 7), debitamente dettagliate con riferimento ai soggetti, alle procedure attivate, alle date ed ai tempi di attivazione delle stesse.

Costituiscono causa di perdita del diritto al discarico e al rimborso delle spese:

- a) mancato rispetto imputabile al Concessionario dei termini per l'invio per la notifica degli atti e per l'avvio delle procedure cautelari ed esecutive;
- b) mancato svolgimento di azioni esecutive, cautelari, conservative e di ogni altra azione prevista dalle norme ordinarie su tutti i beni aggredibili del debitore e/o degli eredi e/o degli aventi causa salvo dimostrazione da parte del Concessionario dell'effettiva impossibilità all'attivazione allo svolgimento di tali procedure, in ragione delle valutazioni compiute al momento dell'indagine sulla posizione del debitore (data di accesso al sistema per la prima verifica) e in ragione dell'economicità della procedura;
- c) mancata riscossione del credito, nel rispetto dei termini di legge e di regolamento, per vizi ed irregolarità compiuti dal Concessionario nell'attività di notificazione degli atti e, comunque, nell'ambito delle procedure cautelari ed esecutive da intraprendere;
- d) mancata comunicazione di inesigibilità entro il termine perentorio di 36 mesi decorrenti dalla ricezione della lista di carico, fatta eccezione per procedure di particolare complessità ancora in corso alla suddetta data, accompagnate da apposita relazione, e che siano state tempestivamente segnalate dal Concessionario al Comune;
- e) mancata riscossione per fatto imputabile al Concessionario a causa di imperizia e/o negligenza.

Il Concessionario, in caso di inesigibilità comprovata per causa a lui imputabile come da provvedimento definitivo assunto dall'Ente, dovrà versare al Comune, entro trenta giorni dalla relativa richiesta, una quota pari al 100%, comprensiva degli interessi, calcolati al tasso legale dalla data della presa in carico. Qualora il Concessionario non proceda al pagamento il Comune è autorizzato alle compensazioni contabili in sede di liquidazione dei corrispettivi, o a sua insindacabile scelta con escussione della cauzione.



**Comune di Coriano**  
**Provincia di Rimini**

**AREA SERVIZI FINANZIARI**

Ufficio Gare, Appalti e PNRR

Piazza Mazzini, 15 – 47853 CORIANO  
(RN)  
<http://www.comune.coriano.rn.it>  
Tel. 0541/659812 (centralino)  
E-mail:  
[protocollogenerale@comune.coriano.rn.it](mailto:protocollogenerale@comune.coriano.rn.it)  
PEC: [comune.coriano@legalmail.it](mailto:comune.coriano@legalmail.it)  
P.I. 00616520409

Le spese, anche processuali, in caso di soccombenza del Concessionario, restano a carico dello stesso.

### 3.3. Annullamenti, sospensioni e rimborsi

Il Concessionario dovrà gestire le eventuali richieste di annullamenti parziali o totali, sospensioni e rimborsi, intesi come abbattimento del carico disposto dal Comune, ed aggiornare la relativa lista di carico, dandone specifica comunicazione al debitore. Si considera istanza di rimborso anche la richiesta di riversamento ad altro Ente e la compensazione, qualora prevista dalle norme di legge o regolamentari vigenti.

Il Concessionario a tal fine deve:

- acquisire, anche allo sportello, le istanze presentate dai soggetti e registrarle sul sistema informatico, esaminarle e fornire risposta entro 30 giorni dal ricevimento delle stesse;
- istruire la pratica conseguente accertando la legittimità e la fondatezza dell'istanza eventualmente interloquendo con il richiedente per acquisire ulteriori informazioni o documenti necessari per completare l'istruttoria;
- completare l'istruttoria e fornire risposta al richiedente entro 30 (trenta) giorni dalla presentazione dell'istanza;
- qualora le istanze non siano attinenti alla fase esecutiva di spettanza del Concessionario, questi deve inoltrare, entro 5 (cinque) giorni, le segnalazioni all'Ufficio del Comune che ha emesso la lista di carico e, ricevuta la decisione del Comune, ne informa, entro 5 (cinque) giorni, l'interessato;
- in caso di diniego, totale o parziale, l'atto deve contenere l'indicazione dei termini e dell'autorità presso la quale è possibile proporre impugnazione, la firma del responsabile del funzionario della riscossione (a stampa o digitale) nonché ogni altro elemento utile e/o previsto dalle disposizioni normative e regolamentari vigenti;
- su indicazione dell'Ente, che disciplina anche i termini temporali della sospensione, deve sospendere, entro 5 giorni, la riscossione coattiva. La sospensione ha effetto immediato e deve essere tracciata sul gestionale informatico;
- in caso di annullamento totale cancellare, entro 5 giorni, le procedure cautelari/esecutive, ai sensi di legge, senza ulteriori oneri per il debitore;
- aggiornare la posizione nel sistema informatico laddove i dati presenti non siano rispondenti a quelli proposti dal soggetto, corredati da eventuale ed adeguata documentazione, e comunque accertati come corretti;
- predisporre, secondo le modalità e termini concordati con l'Ente l'elenco dei rimborsi da liquidare e/o compensare suddivisi per tipologia di soggetto (Amministrazioni centrali, Amministrazioni locali, Enti previdenziali, Famiglie, Imprese e Istituzioni sociali) e per annualità di presentazione dell'istanza, con indicazione dei seguenti elementi minimi:
  - dati anagrafici e fiscali del richiedente
  - annualità del tributo/provento oggetto dell'istanza;
  - importo tributo/provento da rimborsare;
  - importo interessi maturati da rimborsare;
  - modalità di effettuazione del rimborso con espressa indicazione delle coordinate di appoggio bancario o postale (IBAN).

L'elenco deve essere prodotto in formato elettronico (foglio Excel o analogo) per la successiva adozione dei provvedimenti amministrativi di liquidazione e pagamento a cura dell'Ente e su tracciato standard concordato, utile per l'acquisizione automatica nei gestionali in uso presso l'Ente.



**Comune di Coriano**  
**Provincia di Rimini**

**AREA SERVIZI FINANZIARI**

Ufficio Gare, Appalti e PNRR

Piazza Mazzini, 15 – 47853 CORIANO (RN)  
<http://www.comune.coriano.rn.it>  
Tel. 0541/659812 (centralino)  
E-mail: [protocollogenerale@comune.coriano.rn.it](mailto:protocollogenerale@comune.coriano.rn.it)  
PEC: [comune.coriano@legalmail.it](mailto:comune.coriano@legalmail.it)  
P.I. 00616520409

Di tutte le attività svolte, il Concessionario dovrà fornire puntuali riscontri al Comune, tramite rendicontazioni e flussi informatici.

### 3.4. Gestione delle dilazioni dei pagamenti

Il Concessionario ha anche il compito di gestire, sulla base delle norme stabilite dalle disposizioni legislative vigenti in materia e regolamentari dell'Ente, le istanze di rateizzazione.

A tal fine deve:

- a) acquisire, anche allo sportello, le istanze presentate dai debitori e registrarle sul sistema informativo della riscossione;
- b) istruire la corrispondente pratica per determinare l'accettazione o il diniego e predisporre il piano di rateazione, secondo le modalità definite con l'Ente in base anche alle norme regolamentari (ad es. conteggio interessi, determinazione importo rate, rate costanti o meno, arrotondamenti, etc.);
- c) predisporre il risultato dell'istruttoria (provvedimento di accoglimento o diniego) da notificare al debitore entro 30 giorni dalla data in cui è pervenuta l'istanza, allegando, in caso di accoglimento, il piano di rateazione. L'approvazione delle richieste di rateizzazione deve essere effettuata dal funzionario responsabile della riscossione;
- d) ciascuna comunicazione deve contenere i modelli precompilati per consentire al debitore il pagamento di ciascuna rata, avvertendo che in caso di mancato pagamento, dopo espresso sollecito, di due rate anche non consecutive nell'arco di sei mesi nel corso del periodo di rateazione, il debitore decade automaticamente dal beneficio e che l'intero importo dovuto sarà immediatamente riscuotibile in un'unica soluzione, senza poter essere oggetto di ulteriore rateizzazione;
- e) in caso di richiesta di proroga, per lo stesso periodo, della dilazione concessa inizialmente (a condizione che non sia intervenuta decadenza) valutare, comunicandone gli esiti all'Ufficio del Comune che ha emesso la lista di carico, il comprovato peggioramento della situazione di temporanea e obiettiva difficoltà, ai fini dell'accoglimento e del motivato diniego della stessa;
- f) ricevuta la richiesta di rateizzazione il Concessionario potrà iscrivere l'ipoteca o il fermo amministrativo 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 previsti dall'iter di riscossione in capo al soggetto a cui è stata accolta la rateizzazione fino a quando rispetta il piano di rateazione;
- h) monitorare mensilmente l'andamento degli incassi delle rate ed inviare per la notifica il sollecito previsto dal comma 800, dell'art. 1, Legge 160/2019 al debitore, entro il mese successivo al verificarsi del presupposto previsto dalla normativa vigente;
- i) attivare, in caso di mancato pagamento e di decadenza dal beneficio, in base a quanto definito dalle norme regolamentari del Comune, 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 debito residuo con aggiornamento degli importi ancora dovuti in termini di tributo/provento, sanzioni, interessi, spese di notifica, oneri di riscossione, ogni altro onere accessorio e le relative modalità di pagamento;
- l) avviare nuovamente la riscossione coattiva per il credito rimanente;
- m) rendere disponibile all'Ente, anche tramite il sistema informatico, una reportistica contenente, per ogni annualità, le informazioni relative al numero di richieste di rateizzazione protocollate, numero di rateizzazioni concesse, importo rateizzato, importo riscosso, importo residuo, crediti oggetto della rateizzazione, piani di rateazione decaduti dal beneficio;
- n) dare comunicazione al Comune, attraverso l'invio di un riepilogo mensile, distinto per Ufficio del Comune che ha emesso la lista di carico e per tipologia di entrata, che deve contenere



- l'indicazione della data dei singoli provvedimenti di rateazione accordati ai debitori, dei dati identificativi degli stessi, compreso il numero della rate concesse e lo stato della riscossione;
- o) rendere disponibile al Comune su sistema informatico, 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;
  - p) acquisizione dei flussi di incasso e riconciliazione delle somme incassate con le posizioni presenti in banca dati.

### **3.5. Gestione delle procedure concorsuali**

Il Concessionario quando abbia notizia, attraverso la continua consultazione di pubblici archivi o su segnalazione del Comune, dell'esistenza di una procedura concorsuale, di liquidazione volontaria o di sovraindebitamento a carico di un debitore, adotta tutte le attività necessarie per la migliore tutela del credito del Comune e ne fornisce tempestiva informazione all'Ufficio comunale che ha emesso la lista di carico.

Salvo diversa indicazione del Comune è tenuto al compimento delle attività previste dalla Legge, ossia la predisposizione, il deposito e la notifica degli atti necessari (es. domanda di insinuazione al passivo, osservazioni progetto stato passivo, etc) nel corso della procedura presso gli organi competenti (curatela fallimentare, Tribunale, ecc) nel rispetto dei termini di legge.

Qualsiasi fase della procedura deve essere tracciata nel sistema informativo allo scopo di consentire al Comune il monitoraggio.

In qualsiasi fase della riscossione, il Concessionario deve monitorare le posizioni contributive "a rischio", anche secondo i parametri concordati con l'Ente, per l'attivazione di procedure concorsuali o di liquidazione.

### **3.6. Attività di gestione del contenzioso**

Il Concessionario tutelerà davanti alla Giustizia Tributaria o al G.O. i crediti dell'Ente e, per le contestazioni relative ai requisiti e/o vizi formali dell'atto dallo stesso emesso, il contenzioso è da esso gestito in modo autonomo in tutti i gradi di giudizio e fino alla loro definizione, a prescindere dall'eventuale intervenuta scadenza dell'affidamento, provvedendo, anche con conferimento di incarico a professionisti abilitati al patrocinio legale, dei cui oneri si farà integralmente carico, ovvero avendo esonerato l'Ente da ogni spesa diretta e conseguente:

- i) allo studio dell'atto introduttivo dell'opposizione;
- ii) alla verifica dell'iscrizione a ruolo del contenzioso;
- iii) alla predisposizione ed al deposito dell'atto di costituzione in giudizio contenente le difese relative alle contestazioni ad essa riconducibili nonché alla partecipazione alle udienze.

Il Concessionario si impegna a gestire ogni attività contenziosa giudiziale connessa all'oggetto dell'affidamento e a mantenere indenne l'Ente da ogni spesa diretta o conseguente.

Le contestazioni riferibili agli atti o ai regolamenti emessi dall'Ente, saranno gestiti con autonoma costituzione in giudizio, anche a seguito della richiesta di integrazione del contraddittorio.

Le parti devono scambiarsi informazioni e documenti rilevanti per la difesa, al fine di evitare conflitti di interesse e garantire una difesa coerente.

In presenza di ricorsi che siano stati proposti nei confronti di atti della riscossione contestando anche gli atti prodromici adottati dal Comune, ovvero notificando il ricorso anche nei confronti del



**Comune di Coriano**  
**Provincia di Rimini**

**AREA SERVIZI FINANZIARI**

Ufficio Gare, Appalti e PNRR

Piazza Mazzini, 15 – 47853 CORIANO (RN)  
<http://www.comune.coriano.rn.it>  
Tel. 0541/659812 (centralino)  
E-mail: [protocollogenerale@comune.coriano.rn.it](mailto:protocollogenerale@comune.coriano.rn.it)  
PEC: [comune.coriano@legalmail.it](mailto:comune.coriano@legalmail.it)  
P.I. 00616520409

Comune, il Concessionario deve altresì garantire la collaborazione nella gestione della procedura, con la condivisione di tutti gli atti necessari per instaurare il contraddittorio con il contribuente e, in particolare, la condivisione con gli uffici del Comune delle controdeduzioni, per replicare alle contestazioni formulate dal contribuente, per la parte relativa alle attività contestate svolte dal Concessionario. In caso di contenzioso riguardante la debenza dell'ente impositore o la notifica di atti presupposti, il Concessionario, entro 5 giorni dalla notizia, dovrà comunicare l'evento all'ente impositore al fine di valutare le azioni da compiere.

Su richiesta dell'Ente il Concessionario, per un massimo di 15 partite/anno, deve garantire la difesa a proprie spese anche del Comune coordinandosi per questo con la stazione appaltante.

Qualora il Concessionario fosse obbligato a corrispondere, anche solidalmente, somme di qualsiasi natura derivanti e/o riferibili a contestazioni in merito ad atti o regolamenti emessi dall'Ente, quest'ultimo garantirà la pronta ripetizione di tali somme.

Spese di giudizio. Il Concessionario sta in giudizio per gli atti di propria competenza, con oneri a suo carico in caso di soccombenza, senza nulla pretendere dal Comune.

Il Concessionario deve farsi carico delle spese di lite che il Comune dovesse essere condannato a pagare ad esito di qualsiasi contenzioso avanti alla Giustizia Tributaria e/o al Giudice Ordinario e Amministrativo, in tutti i gradi di giudizio, a seguito di atti dallo stesso predisposti; al Concessionario verranno liquidate da parte del Comune le eventuali spese di lite che dovessero essere riconosciute a favore dell'Ente ad esito dei giudizi promossi avanti alla Giustizia Tributaria e/o al Giudice Ordinario e Amministrativo, in tutti i gradi di giudizio in cui il Concessionario si sia costituito per tutelare la posizione anche del Comune, a seguito di atti predisposti dal soggetto aggiudicatario, nel momento in cui la sentenza dovesse diventare definitiva e a fronte dell'intervenuto pagamento da parte del ricorrente, in ogni caso in un importo che non potrà mai essere superiore alle spese effettivamente sostenute dal Concessionario.

L'esito del giudizio deve essere comunicato tempestivamente al Comune.

### **3.7. Rendicontazioni contabili degli atti emessi e degli incassi**

Relativamente all'attività di rendicontazione degli atti emessi e delle procedure eseguite, l'aggiudicatario deve consentire all'Ente di visualizzare in qualsiasi momento, anche attraverso il sistema informatico, per ciascuna tipologia di entrata, per ciascuna lista di carico e per ciascuna posizione debitoria, i dati aggiornati relativi a:

- a. situazione generale e dettagliata degli atti emessi (solleciti, comunicazioni di presa in carico, ingiunzioni, intimazioni, atti relativi a procedure cautelari e esecutive) con il dettaglio della data ed esito di notifica;
- b. situazione debitoria e procedurale di ogni singolo debitore;
- c. elementi della notifica e atti successivi, oltre agli incassi, agli annullamenti, agli eventuali rimborsi, alle procedure concorsuali, agli inesigibili, con l'indicazione delle motivazioni;
- d. situazione complessiva dell'andamento delle riscossioni e delle rateizzazioni ancora da riscuotere, per singola lista di carico/tipologia di entrata.

Le rendicontazioni sopra descritte devono essere analitiche circa lo stato degli atti emessi, inviati e notificati (con l'indicazione di tutti i dati relativi alla notifica, delle cause di mancata notificazione e delle verifiche finalizzate alla rinotifica), delle eventuali azioni di ricerca beni aggredibili e di verifica delle possidenze e relative date di esecuzione delle operazioni, delle conseguenti attività cautelari ed esecutive svolte, delle rateazioni concesse, degli atti scaricati ed annullati, dei rimborsi/compensazioni, dello stato delle eventuali procedure concorsuali intervenute, degli atti



**Comune di Coriano**  
**Provincia di Rimini**

**AREA SERVIZI FINANZIARI**

Ufficio Gare, Appalti e PNRR

Piazza Mazzini, 15 – 47853 CORIANO (RN)  
<http://www.comune.coriano.rn.it>  
Tel. 0541/659812 (centralino)  
E-mail: [protocollogenerale@comune.coriano.rn.it](mailto:protocollogenerale@comune.coriano.rn.it)  
PEC: [comune.coriano@legalmail.it](mailto:comune.coriano@legalmail.it)  
P.I. 00616520409

pagati e di quelli da dichiarare inesigibili (con l'indicazione delle cause di inesigibilità e di ogni altra informazione utile al Comune).

Tali rendicontazioni devono essere fornite, anche in formato excel e/o libre office (foglio elettronico) con periodicità almeno mensile o nel termine superiore concordato con l'Ente nell'Atto di Regolamentazione del Servizio.

Al fine di una migliore relazione con i contribuenti, è necessario poter risalire agevolmente alla situazione complessiva (estratto conto in formato pdf e excel/ libre office) di un unico debitore, identificato puntualmente per codice fiscale e ricercabile attraverso i dati anagrafici contenente tutte le sue posizioni relative alle attività gestite dall'Aggiudicatario, indipendentemente dalla lista di carico originaria e dal tipo di tributo o altra entrata. La situazione complessiva debitoria (estratto conto in formato pdf e excel/ libre office) deve essere resa disponibile all'Ente anche in modalità massiva attraverso il caricamento nel sistema informatico di un file con elenco riportante i codici fiscali.

L'aggiudicatario cura anche la gestione dei flussi di riscossione e provvede ad elaborare i dati degli incassi per la rendicontazione. A tal fine deve:

- a) acquisire i flussi di incasso, con periodicità almeno settimanale e comunque concordata con il Comune, 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;
- b) rendicontare le somme incassate;
- c) trasmettere al Comune, e consentire al medesimo di visualizzare a sistema, una rendicontazione periodica sintetica dettagliata (in formato excel/libre office con evidenza delle formule applicate), per ciascun flusso di versamento, finalizzata alla corretta imputazione contabile delle somme incassate, a cadenza mensile, entro il giorno 10 del mese successivo a quello cui fanno riferimento le riscossioni, distinta per Ufficio del Comune che ha emesso la lista di carico, nonché contenente l'indicazione almeno delle seguenti voci per ogni posizione:
  - denominazione dei soggetti passivi versanti (con c/f. e eventuale P.Iva);
  - lista di carico di riferimento;
  - tipo e numero di provvedimento;
  - somme incassate, con distinzione tra:
    - importo lordo riscosso e netto spettante al Comune;
    - interessi
    - sanzioni
    - oneri di riscossione ex art. 1 comma 803 lett. a) L. 160/2019 (spettanti al Comune)
    - spese di notificazione ex art. 1 comma 803 lett. b) L. 160/2019, nella misura fissata dall'art. 2 del D.M. 14 aprile 2023 (da riconoscere al Concessionario);
    - spese esecutive ex art. 1 comma 803 lett. b) L. 160/2019, nella misura fissata dagli allegati A e B del D.M. 14 aprile 2023 (da riconoscere al Concessionario),
  - accertamenti contabili, per le opportune riconciliazioni ed imputazioni, qualora indicati dal Comune;
  - anno di imposta;
  - modalità e data di versamento;
  - compenso spettante al Concessionario, con dimostrazione della sua determinazione a partire dagli incassi;
  - dell'Iva, se ed in quanto dovuta;



**Comune di Coriano**  
**Provincia di Rimini**

**AREA SERVIZI FINANZIARI**

Ufficio Gare, Appalti e PNRR

Piazza Mazzini, 15 – 47853 CORIANO (RN)  
<http://www.comune.coriano.rn.it>  
Tel. 0541/659812 (centralino)  
E-mail: [protocollogenerale@comune.coriano.rn.it](mailto:protocollogenerale@comune.coriano.rn.it)  
PEC: [comune.coriano@legalmail.it](mailto:comune.coriano@legalmail.it)  
P.I. 00616520409

- somme, eventualmente, rimborsate al debitore e relativa tipologia/causale.

I crediti riscossi a rate dovranno essere rendicontati separatamente, sempre mantenendo la distinzione per tipologia di entrata. Oltre a quanto indicato sopra, le rendicontazioni delle somme rateizzate dovranno contenere l'indicazione dell'importo del debito originario, il numero di rata oggetto del versamento (es. rata 2 di 3), gli estremi del provvedimento di concessione della rateizzazione e il debito rimanente.

Il Comune si riserva di dare indicazioni in merito alla rendicontazione anche nel corso dell'esecuzione del servizio nonché la facoltà di richiedere ulteriori dati e/o integrazioni da trasmettere con le modalità che la stessa indicherà.

Su richiesta dell'Amministrazione, il Concessionario è tenuto a fornire i dati contabili analitici e sintetici utili a controllare l'andamento del gettito e tutti gli eventuali dati ed elementi statistici che saranno richiesti. Dovrà fornire, inoltre, l'analisi e il calcolo delle variazioni economiche in applicazione alle diverse tariffe applicabili, propedeutiche alla formazione del bilancio comunale.

L'Aggiudicatario deve consentire all'Ente di visualizzare per ciascuna tipologia di entrata ed annualità di bilancio (corrispondente di norma all'annualità di emissione degli atti di riscossione coattiva o secondo quanto stabilito dall'Ente), l'importo aggiornato del totale degli atti di riscossione coattiva emessi e di quelli regolarmente notificati con il dettaglio degli importi pagati, suddivisi per anno di riscossione e di quelli non riscossi, suddivisi per stato di avanzamento delle procedure (con il dettaglio di quelli rateizzati ancora non scaduti). Tale importo deve essere aggiornato sulla base degli atti annullati totalmente o parzialmente e degli atti divenuti inesigibili.

Con l'assunzione del servizio, il Concessionario assume la qualifica di agente contabile e, come tale, è soggetto alla responsabilità patrimoniale e al giudizio della Corte dei Conti, come previsto dall'art. 93 del D.lgs. 18 agosto 2000, n. 267 e dall'art. 25 del D.lgs. 13 aprile 1999, n. 112.

Il Concessionario, oltre al rendiconto della gestione, è tenuto a rendere il conto giudiziale della gestione secondo le previsioni del citato art. 93, comma 2, del D.lgs. 18 agosto 2000, n. 267, entro 30 giorni dalla chiusura dell'esercizio. Si applicano, a tal fine, le disposizioni contenute nell'art. 233 del D.lgs. n. 267/2000 e nell'art. 74 del R.D. n. 2440/1923;

La mancata presentazione del conto giudiziale comporta la decadenza della concessione e la denuncia del fatto alla Corte dei conti.

Su richiesta del Comune, il Concessionario è tenuto a fornire dati sulla situazione aggiornata dello stato della riscossione, delle procedure cautelari ed esecutive in corso, nonché delle eventuali richieste di rateizzazione, con il dettaglio delle rispettive percentuali di riscossione con profondità storica.

#### **4. ATTIVITÀ PRODROMICHE E ATTI SUCCESSIVI ALLA SCADENZA DELLA CONCESSIONE**

##### **4.1. Attività prodromiche**

Successivamente alla comunicazione di aggiudicazione, il Concessionario si impegna, sotto la propria responsabilità ed in accordo con gli uffici dell'Ente, ad una attività finalizzata al consolidamento delle condizioni tecniche ed operative necessarie per l'esecuzione del servizio. In particolare dovrà organizzare un primo incontro introduttivo di presentazione con i dipendenti comunali interessati dal servizio.

Tali attività sono considerate prodromiche all'avvio di esecuzione dei servizi e ricomprese quindi all'interno dell'importo contrattuale posto a base di gara.



**Comune di Coriano**  
**Provincia di Rimini**

**AREA SERVIZI FINANZIARI**

Ufficio Gare, Appalti e PNRR

Piazza Mazzini, 15 – 47853 CORIANO (RN)  
<http://www.comune.coriano.rn.it>  
Tel. 0541/659812 (centralino)  
E-mail: [protocollogenerale@comune.coriano.rn.it](mailto:protocollogenerale@comune.coriano.rn.it)  
PEC: [comune.coriano@legalmail.it](mailto:comune.coriano@legalmail.it)  
P.I. 00616520409

#### **4.2. Obblighi successivi alla scadenza della concessione**

Alla scadenza del contratto il Concessionario, con salvaguardia dei termini prescrizionali, dovrà continuare la gestione di tutte le attività residuali oggetto del contratto, riferita agli anni di propria competenza, fino alla conclusione di ogni attività connessa e conseguente, come specificato al successivo art. 5.

Alla scadenza del contratto, entro 30 giorni, il Concessionario dovrà, senza oneri per l'Amministrazione, consegnare al Comune o, su richiesta di quest'ultimo, al subentrante, la situazione degli atti in corso di formalizzazione nei confronti dei contribuenti, per il proseguimento degli atti medesimi. Per atti in corso di formalizzazione si intendono le liste di carico inviate e per le quali il Concessionario, a causa dell'imminenza della scadenza, o per altro giustificato motivo non ha inviato né l'ingiunzione né la lettera informativa. Il Concessionario è tenuto a concludere tutte le procedure in essere originate dalle partite consegnate dall'Ente.

Il compenso percentuale sulle somme incassate successivamente alla scadenza della concessione, relative alle rateizzazioni in corso non ancora incassate, alle ingiunzioni emesse e alle procedure esecutive/cautelari in corso, viene riconosciuto al concessionario, a condizione che venga garantita l'operatività della garanzia offerta dalla cauzione, anche dopo la scadenza del contratto.

Relativamente alle attività in corso e fino alla conclusione di ogni procedimento, il Concessionario si obbliga a fornire al Comune un rendiconto con periodicità annuale, dettagliato di tutta l'attività svolta, evidenziando le attività concluse e quelle ancora da completare.

Al termine del quinquennio il Concessionario si impegna affinché il passaggio della gestione avvenga con la massima efficienza e senza arrecare pregiudizio allo svolgimento del servizio.

Al termine della concessione e/o a conclusione delle procedure di recupero coattivo dei crediti il Concessionario si obbliga, altresì, a restituire tutta la documentazione prodotta e ricevuta senza oneri a carico del Comune. In particolare, nei 60 giorni lavorativi precedenti, il Concessionario provvederà ad instaurare i necessari rapporti con il soggetto subentrante e/o con il Comune, al fine di consentire l'espletamento delle attività senza interruzione, garantendo tutte le attività di supporto.

Il Concessionario deve conservare tutta la documentazione prodotta e ricevuta per almeno dieci anni decorrenti dall'anno successivo a quello in cui sono state inviate le comunicazioni. Tale documentazione deve essere resa disponibile a richiesta del Comune e dei contribuenti interessati.

Le modalità di conservazione, archiviazione, etc. devono essere espletate in ottemperanza alle previsioni del Codice dell'amministrazione digitale, di cui al D.lgs. 7 marzo 2005, n. 82 e s.m.i.

### **5. DURATA E OPZIONI**

#### **5.1. Durata**

La concessione oggetto del presente capitolato avrà una durata di 5 (cinque) anni, decorrenti dall'affidamento, anche in via anticipata/d'urgenza a norma dell'art. 17, comma 8 e 9 del D.lgs. 36/2023, del servizio. La consegna in via anticipata/d'urgenza dovrà essere comprovata da apposito verbale. In tal caso il Concessionario sarà tenuto a dare avvio ai servizi a patti e condizioni risultanti dal presente capitolato e dalla propria offerta tecnica ed economica. È escluso ogni rinnovo tacito.

Alla scadenza della concessione il Comune si riserva la facoltà di prorogare la stessa alle medesime condizioni per un periodo non superiore a 6 (sei) mesi al fine di porre in essere le



**Comune di Coriano**  
**Provincia di Rimini**

**AREA SERVIZI FINANZIARI**

Ufficio Gare, Appalti e PNRR

Piazza Mazzini, 15 – 47853 CORIANO (RN)  
<http://www.comune.coriano.rn.it>  
Tel. 0541/659812 (centralino)  
E-mail: [protocollogenerale@comune.coriano.rn.it](mailto:protocollogenerale@comune.coriano.rn.it)  
PEC: [comune.coriano@legalmail.it](mailto:comune.coriano@legalmail.it)  
P.I. 00616520409

procedure necessarie per l'individuazione del nuovo contraente ai sensi dell'art. 120 comma 11, del D.lgs. 36/2023 (proroga tecnica). Tale facoltà verrà esercitata previa comunicazione scritta almeno 15 (quindici) giorni prima della scadenza del termine. Il Concessionario accetta sin da ora la eventuale proroga della concessione alle medesime condizioni previste per l'affidamento in corso, nessuna esclusa.

Nell'arco dei suindicati 5 anni, eventualmente prorogati di ulteriori 6 mesi, il Comune potrà inviare al Concessionario le liste di carico. Tutti i crediti inseriti nelle varie liste trasmesse devono essere portati a conclusione nel termine di 36 mesi decorrenti dalla data di trasmissione delle singole liste. Alla scadenza dei tre anni dalla trasmissione il credito deve risultare: pagato, oppure in fase di riscossione (per esempio in caso di rateizzazione o inserimento in una procedura concorsuale) o inesigibile.

Entro i successivi 36 mesi dal ricevimento di ciascuna lista di carico quindi il Concessionario dovrà portare a termine il servizio di riscossione coattiva, effettuando l'incasso, previo espletamento delle relative attività cautelari/esecutive affidate al medesimo, o fino alla presentazione delle comunicazioni d'inesigibilità da effettuarsi come meglio disciplinato dall'art. 3.2.2 definendo ogni attività connessa e conseguente.

L'efficacia del contratto permarrà per altri 36 mesi successivi alla scadenza della concessione di cui ai commi 1 e 2, decorrenti dal ricevimento delle liste di carico.

La durata complessiva dell'efficacia del contratto è, quindi, di 96 mesi, o 102 in caso di proroga tecnica di 6 mesi, così distinta:

- 60 mesi o 66, in caso di proroga tecnica, per la trasmissione delle liste di carico;
- 36 mesi dalla ricezione delle singole liste di carico per concludere la riscossione fino a raggiungere il risultato del pagamento o della dichiarazione di inesigibilità.

Alla scadenza dell'efficacia del contratto, il Concessionario dovrà comunicare all'Ente il contenzioso pendente, le insinuazioni al passivo in procedure concorsuali, le rateizzazioni in corso, le procedure cautelari/esecutive avviate e non concluse per definire eventuali proroghe specifiche.

Fatto salvo quanto riportato ai periodi precedenti la concessione si intenderà risolta alla sua naturale scadenza, senza obbligo di preventiva disdetta, diffida o altra forma di comunicazione espressa da parte del Comune.

Al termine del contratto il Concessionario è tenuto a trasferire al Comune o direttamente al Concessionario subentrato, all'atto della scadenza della concessione, i documenti cartacei e, comunque, ogni dato notizia e documento che non sia tenuto a custodire presso di lui per espressa previsione di legge.

Il passaggio della gestione deve avvenire con la massima efficienza, senza arrecare pregiudizio allo svolgimento dei servizi da parte dell'Ente, senza alcun ulteriore onere di qualsivoglia natura a carico del Comune e senza pretese ed ostacoli di sorta. Il Concessionario uscente sarà comunque obbligato a fornire tutte le informazioni e i supporti necessari per garantire una continuità del servizio all'Ente senza alcuna criticità. Resta inteso inoltre che tutti i dati collegati agli atti lavorati dal Concessionario per conto dell'Ente si intendono di proprietà di quest'ultimo.

Il contratto s'intenderà risolto di diritto qualora nel corso della gestione fossero emanate norme legislative dalle quali derivasse l'abolizione dell'oggetto del contratto. Se dovessero variane i presupposti si procederà alla rinegoziazione delle condizioni.

## **5.2. Opzioni di aumento**



**Comune di Coriano**  
**Provincia di Rimini**

**AREA SERVIZI FINANZIARI**

Ufficio Gare, Appalti e PNRR

Piazza Mazzini, 15 – 47853 CORIANO (RN)  
<http://www.comune.coriano.rn.it>  
Tel. 0541/659812 (centralino)  
E-mail: [protocollogenerale@comune.coriano.rn.it](mailto:protocollogenerale@comune.coriano.rn.it)  
PEC: [comune.coriano@legalmail.it](mailto:comune.coriano@legalmail.it)  
P.I. 00616520409

L'Ente concedente si riserva la possibilità di prevedere le seguenti opzioni ai sensi dell'art. 189 comma 1, lettera a) del Codice, qualora emergesse durante il periodo di validità della concessione l'esigenza di affidare la gestione e riscossione di ulteriori liste di carico e/o ulteriori importi e in caso di aumento della percentuale di riscossione:

- a) opzione di aumento/diminuzione fino al 25% ex art 120 comma 1 lett. a) D.lgs. 36/2023 delle prestazioni contrattuali in corso di esecuzione. Si precisa che il 25% verrà calcolato sull'importo base del contratto di concessione;
- b) opzione di aumento/diminuzione fino ad 1/5 dell'importo originario del contratto a norma dell'art. 120 comma 9 D.lgs. 36/2023 qualora in corso di esecuzione si renda necessario un aumento o una diminuzione delle prestazioni. Anche questo aumento e/o diminuzione verrà calcolato sull'importo base del contratto di concessione.

Tali opzioni di aumento possono essere esercitate anche nell'ambito della proroga tecnica.

## **6. ONERI A CARICO DEL DEBITORE PER LA RISCOSSIONE COATTIVA**

Sono posti a carico del contribuente gli interessi di mora, di cui al comma 802, art. 1, legge 160/2019, applicati e conteggiati dal Concessionario al tasso d'interesse legale su tutte le somme di qualsiasi natura dovute (escluse sanzioni, interessi, spese di notifica e oneri della riscossione), decorsi 30 giorni dall'esecutività dell'atto, di cui al comma 792 e fino alla data di pagamento intimata.

Sulle somme poste in riscossione coattiva, anche sulle somme rimosse in forma rateizzata, si applicano gli oneri previsti dalla lettera a) del comma 803 dell'articolo 1 della Legge 160/2019 denominati «oneri di riscossione a carico del debitore», pari al 3% ovvero al 6% (a seconda che si paghi entro o oltre 60 giorni dalla data di esecutività dell'atto), con un tetto massimo rispettivamente di 300,00 € o 600,00 €. Tali oneri sono interamente di spettanza dell'Ente.

Sulle somme poste in riscossione coattiva, si applica la lettera b) del comma 803 dell'articolo 1 della legge 160/2019 che prevede l'applicazione di una quota denominata «spese di notifica ed esecutive», comprendente il costo della notifica degli atti e correlata all'attivazione di procedure esecutive e cautelari a carico del debitore, ivi comprese le spese per compensi dovuti agli istituti di vendite giudiziarie e i diritti, oneri ed eventuali spese di assistenza legale strettamente attinenti alla procedura di recupero, nella misura fissata con decreto non regolamentare del Ministero dell'economia e delle finanze, che individua anche le tipologie di spesa oggetto del rimborso. Si applicano quindi le misure e le tipologie di spesa di cui ai decreti del Ministero dell'economia e delle finanze 14 aprile 2023, pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 100 del 29 aprile 2023, e, nonché ai regolamenti di cui ai decreti del Ministro dell'economia e delle finanze 18 dicembre 2001, n. 455, del Ministro di grazia e giustizia 11 febbraio 1997, n. 109, e del Ministro della giustizia 15 maggio 2009, n. 80, per quanto riguarda gli oneri connessi agli istituti di vendite giudiziarie.

Le spese di notifica ed esecutive degli atti ai debitori sono anticipate dal Concessionario e riconosciute al medesimo **solo in caso di pagamento da parte del debitore**.

Tutti gli atti, i provvedimenti, gli avvisi e le comunicazioni, compresi quelli che devono essere notificati per legge, devono essere inviati in via prioritaria tramite posta elettronica certificata al domicilio digitale del debitore, a norma dell'art. 60-ter del D.P.R. 29 settembre 1973, n. 600 e con le modalità previste dal Codice dell'amministrazione digitale, addebitando la tariffa fissata dal D.M. 14 aprile 2023 per le spedizioni a mezzo PEC. Qualora, pur in presenza di domicilio digitale, il Concessionario invii gli atti tramite posta cartacea, verrà riconosciuto comunque l'importo previsto per la notifica a mezzo PEC dal D.M. 14 aprile 2023.



**Comune di Coriano**  
**Provincia di Rimini**

**AREA SERVIZI FINANZIARI**

Ufficio Gare, Appalti e PNRR

Piazza Mazzini, 15 – 47853 CORIANO  
(RN)  
<http://www.comune.coriano.rn.it>  
Tel. 0541/659812 (centralino)  
E-mail:  
[protocollogenerale@comune.coriano.rn.it](mailto:protocollogenerale@comune.coriano.rn.it)  
PEC: [comune.coriano@legalmail.it](mailto:comune.coriano@legalmail.it)  
P.I. 00616520409

La notificazione degli atti potrà essere effettuata anche tramite SEND ma solo su indicazione della stazione concedente, utilizzando il servizio dell'Ente. In questo caso non verranno riconosciute al Concessionario le spese di notifica di cui alla lettera b) del comma 803 dell'articolo 1 della legge 160/2019.

Non saranno oggetto di rimborso le spese di notifica riguardanti atti non recapitati o non dovuti a causa di inadempimento dell'affidatario: a titolo esemplificativo, ma non esaustivo, non verranno rimborsate le spese di notificazioni effettuate senza adeguata verifica Siatel, Inipec, Inad ecc. Non verranno riconosciute le spese di notificazioni relative a partite notificate oltre i termini di decadenza/ prescrizione per causa imputabile all'aggiudicatario (es. per mancate verifiche) o al servizio di postalizzazione (es. ritardo tra presa incarico e invio).

In caso di mancata riscossione a seguito di inesigibilità degli atti, le somme di cui al terzo periodo (notifica/esecutive) rimarranno a carico del Concessionario nella misura del 50% ed a carico del Comune nella percentuale del 50%, fatta salva la previa verifica della documentazione inerente all'effettiva inesigibilità del carico.

In caso di mancata riscossione a seguito di provvedimento che annulla integralmente il debito iscritto nella lista di carico per causa imputabile all'Ente, le spese di cui al secondo periodo saranno riconosciute interamente dall'Ente, previa verifica della documentazione.

## **7. CORRISPETTIVO DEL SERVIZIO**

### **7.1. Corrispettivi**

La gestione del servizio oggetto di concessione è remunerata mediante il riconoscimento di un compenso in percentuale applicato sulle somme effettivamente riscosse fino alla scadenza dell'efficacia del contratto, relative ad ingiunzioni di pagamento e atti esecutivi/cautelari notificati nel periodo contrattuale, la cui riscossione sia stata affidata al Concessionario.

La percentuale del compenso sarà quello che risulterà a seguito dei ribassi nella procedura di gara. Tale compenso percentuale è calcolato in misura unica e su tutte le somme effettivamente riscosse (composte dalla vera sorte) al netto di interessi di mora, di eventuali rimborsi effettuati, degli oneri di riscossione, di spese postali, delle spese di notifica e delle spese esecutive di cui alla L. 160/2019, art. 1 comma 803.

In caso di provvedimento che annulla parzialmente il debito iscritto nella lista di carico al Concessionario spetta il compenso percentuale solo sulla parte incassata, oltre al riconoscimento delle spese di notifica di cui al precedente articolo 6.

In caso di pagamento con rateizzazioni il compenso percentuale verrà applicato non sull'intera somma da riscuotere, ma ad ogni singola rata incassata, facendo riferimento alla parte effettivamente riscossa.

Il compenso sulle somme incassate successivamente alla scadenza del contratto, relative alle rateizzazioni in corso non ancora incassate, alle ingiunzioni emesse e alle procedure esecutive/cautelari in corso, viene riconosciuto al Concessionario, a condizione che venga garantita l'operatività della garanzia definitiva, anche dopo la scadenza del contratto. Si stima che il periodo necessario a portare a completamento le procedure avviate, dopo la scadenza del presente contratto, sia pari a 36 mesi, pertanto la garanzia definitiva dovrà avere una durata tale da coprire anche le attività svolte nel corso di quest'ultimo periodo.

Al Concessionario oltre al corrispettivo in percentuale indicato nei periodi precedenti spetta il riconoscimento delle spese denominate "di notifica ed esecutive" di cui al comma 803, lett. b) dell'art. 1 della L. 160/2019, nonché il rimborso delle spese postali sostenute per l'invio dei solleciti



**Comune di Coriano**  
**Provincia di Rimini**

**AREA SERVIZI FINANZIARI**

Ufficio Gare, Appalti e PNRR

Piazza Mazzini, 15 – 47853 CORIANO  
(RN)  
<http://www.comune.coriano.rn.it>  
Tel. 0541/659812 (centralino)  
E-mail:  
[protocollogenerale@comune.coriano.rn.it](mailto:protocollogenerale@comune.coriano.rn.it)  
PEC: [comune.coriano@legalmail.it](mailto:comune.coriano@legalmail.it)  
P.I. 00616520409

di pagamento, di cui al comma 795, art. 1, della L. 160/2019 (se e in quanto rimosse dai debitori), salvo quanto indicato all'articolo precedente per le notifiche effettuate attraverso il servizio SEND.

In caso di esito infruttuoso delle procedure di riscossione le spese di notifica/esecutive anticipate dal Concessionario rimangono a suo carico nell'ambito del rischio di impresa.

Nel caso in cui, per il recupero del credito, sia concordato con l'Ente di far ricorso, anziché alle procedure privilegiate di cui al D.P.R. 602/73, alle procedure giudiziali ordinarie disciplinate dal c.p.c., spetta al Concessionario il rimborso nella misura documentata. Anche tale rimborso è addebitato al debitore e solo in caso di discarico amministrativo e contabile, concesso ai sensi dell'art. 3.2.2, il suddetto rimborso è onere a carico del Comune.

L'invito bonario di pagamento e le altre comunicazioni non attinenti alla fase di riscossione coattiva inviate ai soggetti passivi che non necessitano di formale notificazione devono essere effettuate a spese del Concessionario via PEC ai domicili digitali eletti o agli indirizzi ini-PEC registrati presso la Camera di Commercio ovvero, qualora i dati indicati non siano disponibili, per posta ordinaria. Il Concessionario non ha diritto al rimborso delle spese di spedizione degli avvisi bonari di pagamento né da parte del debitore, né da parte del Comune.

Resta a carico del Concessionario il costo della gestione del contenzioso per le attività espletate e per ogni altra attività ad essa riconducibile.

Nessuna altra spesa oltre a quelle sopra indicate può essere richiesta ai contribuenti.

Si esclude ogni altro corrispettivo o rimborso spese non previste dal presente capitolato.

La riscossione dei crediti pagati dai debitori dell'Ente deve essere effettuata direttamente sui conti correnti del comune a ciò dedicati che verranno comunicati al Concessionario ad inizio esecuzione del servizio. Il Concessionario sarà abilitato esclusivamente alla visura ed acquisizione informatica delle movimentazioni effettuate sui suddetti conti correnti del Comune ai soli fini della veridicità e rendicontazione degli incassi da effettuare con periodicità mensile.

Il Comune ha facoltà di sospendere, in tutto o in parte, i pagamenti al Concessionario cui siano state contestate inadempienze, fermo restando l'applicazione di eventuali penalità o delle più gravi sanzioni previste dalla legge, e/o dal presente capitolato e/o dal contratto.

## **7.2. Revisione**

In caso di revisione delle aliquote o della disciplina delle entrate oggetto della presente concessione a seguito di provvedimenti legislativi o amministrativi nel corso del periodo contrattuale che comportino una variazione superiore o uguale al 10% in aumento o diminuzione del gettito complessivo della singola entrata in concessione, la percentuale di remunerazione e la cauzione saranno revisionati, in misura proporzionale, al fine di ristabilire l'equilibrio contrattuale mediante la procedura di revisione straordinaria prevista dall'art.192 del D.lgs. 36/2023 e disciplinata nel contratto.

Qualora nelle more dell'espletamento delle procedure di gara, della stipula del contratto di concessione o nel corso della concessione, la normativa nazionale o apposita deliberazione del Consiglio Comunale di Coriano dovessero prevedere la trasformazione e/o modificazione totale o parziale delle entrate oggetto di affidamento in altra/e tipologia/e di entrata (anche di natura tributaria) avente/i però presupposti impositivi simili alle entrate in oggetto nonché la capacità di assicurare lo stesso livello di gettito potenziale tale da garantire la sostenibilità del Piano Economico Finanziario ed inalterato l'equilibrio economico della concessione, il Concessionario potrà proseguire nel rapporto contrattuale per le attività inerenti la gestione delle/a nuove/a entrate/a, fino a scadenza del periodo di durata del contratto.



**Comune di Coriano**  
**Provincia di Rimini**

**AREA SERVIZI FINANZIARI**

Ufficio Gare, Appalti e PNRR

Piazza Mazzini, 15 – 47853 CORIANO (RN)  
<http://www.comune.coriano.rn.it>  
Tel. 0541/659812 (centralino)  
E-mail: [protocollogenerale@comune.coriano.rn.it](mailto:protocollogenerale@comune.coriano.rn.it)  
PEC: [comune.coriano@legalmail.it](mailto:comune.coriano@legalmail.it)  
P.I. 00616520409

## **8. CONCESSIONE DI POTERI**

Con la presente concessione vengono trasferite all'aggiudicatario tutte le potestà, le pubbliche funzioni, diritti, obblighi ed oneri del Comune inerenti alla riscossione coattiva delle entrate sopra descritte, con riferimento alla titolarità, direzione e controllo del procedimento. L'aggiudicatario sarà il soggetto legittimato ad emettere gli atti ed attivare le relative procedure cautelari ed esecutive, avvalendosi dei poteri che le normative vigenti riconoscono al Comune, i cui poteri sono da intendersi trasferiti e/o delegati all'aggiudicatario per effetto della concessione stessa.

Il Concessionario assume a proprio carico tutte le spese occorrenti, ivi comprese quelle per il personale impiegato. Il Concessionario non avrà diritto di rivalsa alcuna verso il Comune, anche in caso di maggiori oneri per le retribuzioni che si avessero durante il periodo di concessione del servizio.

Il Comune si riserva la facoltà di conferire al/ai dipendente/i del Concessionario le funzioni previste dall'art. 1 commi 159 e 179 della legge n. 296 del 27/12/2006.

Il Concessionario designa un funzionario responsabile che sottoscrive tutti i provvedimenti relativi all'accertamento e riscossione, al contenzioso e ai rimborsi secondo quanto previsto dalla vigente normativa e dai regolamenti comunali. La nomina di "funzionario responsabile" è comunicata al Comune entro 15 (quindici) giorni dalla data di consegna del servizio o dalla sostituzione del responsabile stesso.

## **9. OBBLIGHI DEL COMUNE**

Il Comune, oltre a favorire l'esecuzione del contratto in ogni forma, si impegna a:

- a) garantire al Concessionario l'accesso alle banche dati descritte negli articoli precedenti per avviare e mantenere la gestione nonché a tutte le banche dati previste dalla Legge 160/2019 ai fini della riscossione coattiva;
- b) garantire al Concessionario l'accesso al sistema informatico, di proprietà dell'Ente, attraverso il quale verrà gestito l'intero iter della riscossione;
- c) consegnare al Concessionario le liste di carico per lo svolgimento delle attività di riscossione coattiva oggetto dell'affidamento, nelle forme e nei modi a disposizione e a fornire qualsiasi elemento utile all'espletamento del servizio;
- d) comunicare al Concessionario le linee di condotta da seguire in relazione alla concessione di eventuali rateizzazioni nonché concordare con lo stesso le attività da espletare;
- e) designare e comunicare al Concessionario il nominativo del Direttore dell'esecuzione del contratto (DEC) che ne assicura la regolare esecuzione e assume compiti di supervisione e controllo sul puntuale adempimento delle prestazioni/obblighi contrattuali;
- f) data la complessità del contratto, che comprende differenti tipi di entrate, il Comune può individuare uno o più incaricati cui affidare attività di competenza del Direttore dell'esecuzione, i quali avranno il compito di:
  1. segnalare tempestivamente al Direttore dell'esecuzione eventuali inadempienze del Concessionario;
  2. riscontrare la rispondenza degli esiti delle procedure con le informazioni e gli atti forniti dal Concessionario;
  3. predisporre gli annullamenti e le sospensioni;



**Comune di Coriano**  
**Provincia di Rimini**

**AREA SERVIZI FINANZIARI**

Ufficio Gare, Appalti e PNRR

Piazza Mazzini, 15 – 47853 CORIANO  
(RN)  
<http://www.comune.coriano.rn.it>  
Tel. 0541/659812 (centralino)  
E-mail:  
[protocollogenerale@comune.coriano.rn.it](mailto:protocollogenerale@comune.coriano.rn.it)  
PEC: [comune.coriano@legalmail.it](mailto:comune.coriano@legalmail.it)  
P.I. 00616520409

4. monitorare l'andamento delle riscossioni delle entrate di propria competenza;
  5. verificare i rendiconti delle entrate di propria competenza;
  6. controllare le quote discaricate e la documentazione comprovante l'inesigibilità;
- g) informare tempestivamente il Concessionario in ordine alle eventuali modifiche ai regolamenti comunali che possano incidere sull'esecuzione del servizio;
- h) fornire al Concessionario l'accesso in visione ai conti correnti intestati all'Ente e dedicati alla riscossione coattiva delle entrate oggetto del presente affidamento, ai fini delle verifiche e rendicontazione dei versamenti dei contribuenti/debitori;
- i) autorizzare il Concessionario, in base alle disposizioni di cui all'art. 1, comma 791, Legge n. 160/2019, per il tramite del Comune, ad accedere gratuitamente alle informazioni relative ai debitori presenti nell'Anagrafe Tributaria, consentendogli, a tal fine e sotto la propria responsabilità, l'utilizzo dei servizi di cooperazione informatica forniti dall'Agenzia delle Entrate, nel rispetto delle prescrizioni normative e tecniche tempo per tempo vigenti e previa nomina del medesimo quale Responsabile esterno del trattamento dei dati, ai sensi delle vigenti disposizioni in materia di tutela dei dati personali (Regolamento (UE) 2016/679 - GDPR 2016/679) come meglio specificato nel successivo art. 19;

L'Amministrazione rende disponibile al Concessionario qualsiasi atto reperibile presso gli uffici competenti, utile per l'espletamento del servizio di cui al presente capitolato (liste di carico, banca dati delle anagrafiche, elenchi di eventuali solleciti, atti di accertamento, nonché ogni tipo di atto emesso precedentemente all'attivazione della riscossione coattiva) nonché le banche dati necessarie per un efficace ed efficiente svolgimento del servizio, (a titolo esemplificativo: anagrafe comunale, anagrafe tributaria, accesso all'agenzia del territorio, camera di commercio, B.D.U., ecc.), ovvero i documenti cartacei se non altrimenti disponibili, nonché i vari collegamenti con altre banche dati e Software necessari ed indispensabili per la corretta attuazione di tutto il processo di riscossione coattiva.

## **10. RISCOSSIONI E VERSAMENTI**

A norma dell'art. 2-bis del D.L. 193/2016, il versamento delle entrate oggetto di concessione deve avvenire esclusivamente e direttamente sui conti correnti intestati al Comune di Coriano dedicati alla riscossione delle entrate oggetto del presente capitolato (come disposto dall'art. 1, commi 788-790 della L. n. 160/2019) attraverso i sistemi di pagamento pagoPA di cui all'art. 5 del codice dell'amministrazione digitale (D.lgs. 7 marzo 2005, n. 82) o utilizzando le altre modalità previste dallo stesso codice o attraverso gli strumenti di pagamento elettronici resi disponibili dal Comune.

L'Ente comunicherà gli estremi dei propri conti correnti sui quali confluiranno le entrate derivanti dall'attività di riscossione coattiva effettuata dal Concessionario.

Al Concessionario è fatto divieto di effettuare qualsiasi tipo di riscossione in difformità alle disposizioni di cui al comma 1.

Il Comune consentirà al Concessionario l'accesso in visione in forma telematica ai conti correnti dedicati al fine di consentire al medesimo le procedure di rendicontazione, con riferimento a ciascuna delle attività oggetto del presente capitolato. Le procedure di rendicontazione competono integralmente al Concessionario, senza oneri a carico dell'Amministrazione comunale.

Negli avvisi di pagamento per le singole entrate oggetto di concessione, il Concessionario andrà a specificare le forme di pagamento a disposizione degli utenti/contribuenti, allegando i modelli per i



**Comune di Coriano**  
**Provincia di Rimini**

**AREA SERVIZI FINANZIARI**

Ufficio Gare, Appalti e PNRR

Piazza Mazzini, 15 – 47853 CORIANO  
(RN)  
<http://www.comune.coriano.rn.it>  
Tel. 0541/659812 (centralino)  
E-mail:  
[protocollogenerale@comune.coriano.rn.it](mailto:protocollogenerale@comune.coriano.rn.it)  
PEC: [comune.coriano@legalmail.it](mailto:comune.coriano@legalmail.it)  
P.I. 00616520409

versamenti e indicando ogni informazione utile o richiesta dalla normativa. In ogni caso è vietata la riscossione diretta da parte del Concessionario.

## **11. FATTURAZIONE E LIQUIDAZIONE COMPENSI**

Nel rispetto di quanto previsto al precedente art. 3.7, entro il giorno 10 di ogni mese il Concessionario trasmette al Comune la rendicontazione di cui allo stesso articolo, comprensiva delle proprie competenze e spese riferite alle somme contabilizzate nel mese precedente e affluite sui conti correnti del Comune.

Dopo il controllo e approvazione del rendiconto da parte del Comune, il Concessionario potrà emettere le relative fatture, distinte per le diverse tipologie di entrata e liste di carico, applicando ed esponendo l'importo relativo all'Iva, se dovuta. Alle fatture dovranno essere allegati i relativi rendiconti.

Le fatture emesse dovranno essere distinte tra:

- fatture relative ai compensi percentuali,
- fatture relative al riconoscimento delle spese di notifica ed esecutive.

Le fatture dovranno essere emesse nei confronti dell'Ente, in formato elettronico e in regola con la normativa fiscale vigente al momento dell'emissione.

Il prezzo contrattuale comprende tutte le attività, i costi complessivi e globali necessari alla corretta esecuzione della prestazione.

Il contratto è 'a misura', per cui il corrispettivo mensile sarà determinato dalle somme effettivamente riscosse

Sulle fatture dovrà essere chiaramente indicato:

la descrizione del servizio effettuato,

il codice ufficio: 2GFBCM,

il codice identificativo di gara (CIG),

il codice unico di progetto (CUP),

il conto corrente dedicato ai fini della tracciabilità dei flussi finanziari

gli estremi della determina di aggiudicazione.

Il Comune, entro 30 giorni dalla presentazione della fattura elettronica, qualora non vi siano rilievi e dopo aver verificato la regolarità del DURC, corrisponderà il compenso spettante su un conto dedicato indicato dal Concessionario, che assolverà anche all'obbligo di tracciabilità.

Il Comune, al fine di garantirsi in modo efficace e diretto sulla puntuale osservanza delle prescrizioni dettate per la conduzione dei servizi oggetto della concessione, ha facoltà di sospendere, in tutto o in parte, i pagamenti al Concessionario cui siano state contestate inadempienze, fino a quando lo stesso non si sarà adeguato agli obblighi assunti, ferma restando l'applicazione di eventuali penalità e delle più gravi sanzioni previste dalla legge, dal presente capitolato e dal contratto.

In caso di contestazioni da parte dell'Ente sulla fattura, il termine di pagamento si intende sospeso dalla data di contestazione da parte del Comune e si intende decorrente dalla data di risoluzione della contestazione concordata con l'Ente.



**Comune di Coriano**  
**Provincia di Rimini**

**AREA SERVIZI FINANZIARI**

Ufficio Gare, Appalti e PNRR

Piazza Mazzini, 15 – 47853 CORIANO (RN)  
<http://www.comune.coriano.rn.it>  
Tel. 0541/659812 (centralino)  
E-mail: [protocollogenerale@comune.coriano.rn.it](mailto:protocollogenerale@comune.coriano.rn.it)  
PEC: [comune.coriano@legalmail.it](mailto:comune.coriano@legalmail.it)  
P.I. 00616520409

## 12. REFERENTI E ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

### 12.1. Referenti

Per meglio controllare e coordinare le attività di realizzazione del Servizio, garantendo la continuità dello scambio di informazioni tra l'Ente e il Concessionario:

- l'Ente nomina un Direttore dell'esecuzione (DEC), ed eventuale sostituto, in caso di assenza, che sarà responsabile dei rapporti con il Concessionario per l'esecuzione del contratto, con funzioni d'interfaccia per il rispetto delle esigenze e delle priorità dell'Ente e la supervisione ed il controllo del servizio nelle sue diverse fasi e componenti, nel rispetto di quanto previsto dalla normativa vigente in materia;
- l'Ente individua altresì, vista la complessità del contratto, uno o più incaricati cui affidare attività di competenza del Direttore dell'esecuzione, nel rispetto dell'art. 9;
- il Concessionario nomina un "Referente" ed eventuale sostituto, in caso di assenza, responsabile del servizio, in possesso di adeguata esperienza nelle attività oggetto del presente affidamento, con il compito anche di controllare l'andamento del servizio, promuovendo l'adattamento dello stesso alle esigenze sopravvenute in caso di esecuzione, nonché di coordinare l'attività degli operatori. con il compito di rappresentare e impegnare il Concessionario nella fase esecutiva del contratto. Il referente deve mantenere il proprio incarico per tutta la durata del contratto. Il Concessionario deve garantire la reperibilità e la disponibilità del rappresentante di cui al precedente punto, durante tutto il periodo di efficacia del contratto, almeno negli orari di lavoro degli uffici comunali interessati dal servizio di riscossione. Ogni segnalazioni o contestazione che venga rivolta a tale responsabile si considera effettuata al Concessionario.

Il Concessionario è tenuto altresì, ai sensi dell'articolo 1, comma 793, della Legge 160/2019, a nominare almeno un funzionario responsabile della riscossione, che eserciti le funzioni demandate agli ufficiali della riscossione, nonché quelle già attribuite al segretario comunale dall'articolo 11 del Testo Unico di cui al R.D. 639/1910, in tutto il territorio nazionale in relazione al credito da escutere.

Il Concessionario designa, altresì, il responsabile esterno del trattamento dei dati personali ai sensi del Regolamento (UE) 2016/679 (di seguito "GDPR 2016/679") e successive modificazioni, come meglio specificato nel successivo art. 19.

Il Concessionario dovrà comunicare i nominativi dei suindicati responsabili al Comune al momento della consegna del servizio. L'eventuale ed eccezionale cambiamento del referente e/o del sostituto deve essere adeguatamente motivato dal Concessionario e comunque il nuovo referente deve essere provvisto di una professionalità equivalente o superiore.

### 12.2. Organizzazione del servizio e rapporti con l'utenza

I rapporti con l'utenza devono essere improntati ai principi della trasparenza, correttezza collaborazione e buona fede.

Il servizio verso l'utenza deve essere prioritariamente garantito in modalità telematica mediante il Portale del Cittadino fornito dall'Ente, attivazione di posta elettronica dedicata, posta certificata e call center.

Entro 30 (trenta) giorni dalla data di consegna del servizio il Concessionario dovrà provvedere all'attivazione, per le attività oggetto della Concessione, di uno sportello dedicato al front office oltre che di un servizio di call center, con risorse umane adeguate numericamente e dotate di apposita formazione, in relazione ai processi legati all'attività di riscossione coattiva e dei sistemi



**Comune di Coriano**  
**Provincia di Rimini**

**AREA SERVIZI FINANZIARI**

Ufficio Gare, Appalti e PNRR

Piazza Mazzini, 15 – 47853 CORIANO (RN)  
<http://www.comune.coriano.rn.it>  
Tel. 0541/659812 (centralino)  
E-mail: [protocollogenerale@comune.coriano.rn.it](mailto:protocollogenerale@comune.coriano.rn.it)  
PEC: [comune.coriano@legalmail.it](mailto:comune.coriano@legalmail.it)  
P.I. 00616520409

informativi della gestione delle banche dati, tributarie e non, e in grado di fornire informazioni e supporto ai cittadini.

Il servizio di **call center** dovrà essere attivo per almeno 30 ore settimanali, per tutta la durata dell'efficacia del contratto, in tutti i giorni lavorativi dal lunedì al sabato, dalle ore 08:30 alle ore 13:30, salvo miglioria offerta in sede di gara. Eventuali variazioni andranno concordate con il Responsabile dei Servizi Finanziari.

Il servizio di call center, a completo carico del Concessionario, avrà ad oggetto sia l'assistenza agli utenti/debitori sia la collaborazione con i servizi del Comune per la risoluzione di problemi specifici a funzionalità di scambio dati. In particolare dovranno essere garantite le seguenti attività:

- tracciatura della chiamata nel proprio sistema di Trouble Ticketing (TT) con assegnazione della classe di urgenza e di un numero di riferimento;
- tracciatura dell'iter del problema e sorveglianza del rispetto dei tempi d'esecuzione dell'intervento, in base ai Livelli di Servizio contrattuali;
- analisi del problema e risoluzione ovvero trasferimento della segnalazione al Comune, se non di competenza;
- descrizione della soluzione adottata;
- coordinamento di tutte le attività (anche effettuate da terzi) necessarie per la completa soluzione del problema con conseguente chiusura della chiamata;
- funzionalità interattive per report e statistiche, tali da consentire al Comune la verifica dei livelli di servizio minimi.

Si precisa, inoltre, che, in riferimento alle modalità operative, il Concessionario dovrà:

- designare un proprio referente per l'assistenza che si interfacerà con il referente del Comune;
- fornire un'utenza sul proprio sistema di TT al referente del Comune per consentire verifiche e/o consultazioni sul ciclo di vita dei problemi di competenza del Concessionario.

Le procedure operative previste per lo scambio di informazioni, inerente alla risoluzione delle segnalazioni e per il dettaglio richiesto sulla reportistica di controllo, saranno discusse con il Concessionario nel corso del primo incontro operativo.

Il servizio di **front office** per il ricevimento del pubblico dovrà essere aperto al pubblico per almeno 4 ore settimanali, salvo miglioria offerta in sede di gara. L'Ente metterà a disposizione del Concessionario un apposito ufficio collocato nei locali comunali.

L'attività di front-office deve essere organizzata, di norma, con un servizio specifico di agenda elettronica di appuntamenti. Tale servizio deve consentire al cittadino di fissare un appuntamento con lo sportello, in base ad una disponibilità preventivamente predisposta dal personale del Concessionario tramite apposito servizio di Agenda appuntamenti. Verrà creato un collegamento al servizio di Agenda appuntamenti fornito dal Concessionario sul sito istituzionale del Comune di Coriano.

Il personale addetto all'attività di front office dovrà essere sempre munito di apposito tesserino di riconoscimento.

Gli orari di apertura al pubblico dovranno essere concordati con l'Ente al fine di renderli maggiormente omogenei con quelli adottati per altri servizi al pubblico o per esigenze contingenti. Eventuali chiusure al pubblico, per motivate e particolari esigenze devono sempre essere preventivamente concordate con l'Ente e conseguentemente ne deve essere data adeguata e  
Pag. 26 a 38



**Comune di Coriano**  
**Provincia di Rimini**

**AREA SERVIZI FINANZIARI**

Ufficio Gare, Appalti e PNRR

Piazza Mazzini, 15 – 47853 CORIANO (RN)  
<http://www.comune.coriano.rn.it>  
Tel. 0541/659812 (centralino)  
E-mail: [protocollogenerale@comune.coriano.rn.it](mailto:protocollogenerale@comune.coriano.rn.it)  
PEC: [comune.coriano@legalmail.it](mailto:comune.coriano@legalmail.it)  
P.I. 00616520409

diffusa informazione all'utenza anche attraverso il sito istituzionale dell'Ente. Eventuali variazioni andranno concordate con il Responsabile dei Servizi Finanziari. Il servizio di front office dovrà essere garantito per tutta la durata del contratto. Nel periodo compreso tra il termine del contratto e il termine della sua efficacia, il servizio di front office verrà espletato attraverso il servizio call-center.

Gli addetti del Concessionario dovranno dare tutte le informazioni utili agli utenti, agendo in collegamento e collaborazione con gli uffici comunali, ed evitando in tal modo inutili rimandi per l'utenza da un ufficio all'altro, ma bensì acquisendo direttamente, attraverso lo sviluppo di una sempre maggiore sinergia tra uffici, direttamente le informazioni necessarie per il disbrigo della pratica e/o per fornire una sollecita e completa risposta ai contribuenti.

Il Concessionario, inoltre, sulla base dell'offerta tecnica presentata in sede di gara e tenendo conto delle condizioni minime previste dalla normativa vigente in materia, deve:

- garantire, per tutta la durata del contratto e anche successivamente per le pratiche che rimangono in carico, assistenza e supporto ai cittadini nella verifica delle loro posizioni debitorie e dei pagamenti effettuati in relazione ad ogni fase del recupero del credito, rilasciando, ove questi lo richiedano, relativa documentazione, utilizzando il Portale del Cittadino messo a disposizione dall'Ente e una casella di posta elettronica dedicata al Comune di Coriano, alla quale cittadini e utenti potranno inoltrare eventuali richieste, nonché mantenendo tutti i servizi necessari per facilitare la comunicazione (telefono, fax, mail, PEC), oltre ai collegamenti telematici per l'eventuale accesso alle banche dati del Comune;
- attivarsi, presso le sedi istituzionali preposte, al fine di ottenere l'accesso a tutte le informazioni ad esso utili e necessarie al fine dell'esecuzione dell'incarico. A titolo esemplificativo: sistema informativo del Ministero dell'economia e delle finanze (Arco), banche dati nazionali relative all'anagrafe tributaria, Camera di Commercio, A.C.I./P.R.A., ecc.;
- sostenere le spese necessarie relative all'attivazione dei collegamenti telematici occorrenti per la gestione delle attività affidate e di tutte le spese per il mantenimento degli stessi per tutta la durata contrattuale e fino alla chiusura di tutte le pratiche affidate;
- designare, oltre al funzionario della riscossione di cui all'art. 12.1 almeno 2 (due) Messi Notificatori, tra i propri dipendenti assunti a tempo indeterminato come minimo dal biennio precedente alla data di pubblicazione del bando e che, essendo già stati nominati in passato, ai sensi dell'art. 1, comma 159, della Legge 296 del 27.12.2006, da altri enti locali, forniscono idonea garanzia del corretto svolgimento delle funzioni assegnate, secondo le previsioni di cui all'art. 1, comma 158, della richiamata Legge 296/2006;
- adottare, nell'esecuzione delle attività, un approccio metodologico di tipo non invasivo, privilegiando l'esecuzione di procedure che permettano la sensibilizzazione dei contribuenti al pagamento nei termini;
- utilizzare misure atte al trattamento dei dati personali ai sensi del Regolamento (UE) 2016/679 (di seguito GDPR 2016/679). Il Concessionario sarà inoltre tenuto ad adottare, in conformità di predetta normativa, le procedure e gli strumenti più idonei al fine di proteggere e mantenere riservati i dati acquisiti, comunicati e/o trattati nell'ambito dello svolgimento del servizio;
- rendere conto, attraverso la redazione di un report tecnico-contabile, delle proprie attività fornendo semestralmente ai vari uffici comunali competenti, anche su supporto informatico, le risultanze dell'attività di gestione, riscossione, riversamento, distinte per tipologia di entrata, nonché degli eventuali rimborsi con l'indicazione della causale;
- trasmettere al Comune, tempestivamente e comunque entro 5 giorni dalla richiesta, tutti i dati e le informazioni, in formato digitale, inerenti allo svolgimento del servizio, nonché i dati analitici/aggregati e ordinati secondo richiesta, riferiti alle riscossioni gestite nell'ambito del servizio medesimo.



**Comune di Coriano**  
**Provincia di Rimini**

**AREA SERVIZI FINANZIARI**

Ufficio Gare, Appalti e PNRR

Piazza Mazzini, 15 – 47853 CORIANO (RN)  
<http://www.comune.coriano.rn.it>  
Tel. 0541/659812 (centralino)  
E-mail: [protocollogenerale@comune.coriano.rn.it](mailto:protocollogenerale@comune.coriano.rn.it)  
PEC: [comune.coriano@legalmail.it](mailto:comune.coriano@legalmail.it)  
P.I. 00616520409

### 12.3. **Attrezzature e mezzi**

Le attività devono essere esercitate dal Concessionario a rischio di impresa, con i propri capitali, mezzi e personale, in regola con la normativa vigente in materia. Il Concessionario si impegna a gestire il servizio con attrezzature d'ufficio, informatiche e telematiche di sua proprietà, dove non diversamente indicato, in numero adeguato alle persone impiegate ed alle attività previste. Le attrezzature informatiche e telematiche di proprietà del Concessionario devono rispettare le configurazioni e gli standard dell'Ente e quant'altro dal medesimo richiesto per finalità collegate al servizio in affidamento. Per alcune casistiche può essere prevista l'attivazione di modalità di lavoro da remoto (smart working) sempre secondo gli standard tecnici dell'Ente.

### 12.4. **Memorizzazione e dematerializzazione dei documenti (fascicolo digitale)**

Il Concessionario deve raccogliere e conservare la documentazione amministrativa, nonché quella fornita dai contribuenti, debitamente archiviata e catalogata secondo l'ordine derivante dall'attività di produzione degli atti.

L'archiviazione di tutta l'attività amministrativa svolta dal Concessionario, incluse le comunicazioni e rapporti con l'utenza, deve avvenire tramite archiviazione digitale, in ottemperanza al D.lgs. n. 82/2005 e s.m.i (CAD), con l'obbligo di creare il Fascicolo del debitore accessibile al personale dell'Ente. In particolare, il Concessionario deve provvedere alla scansione dei documenti cartacei, all'archiviazione di tutti i documenti digitali, delle comunicazioni generate, alla conservazione di queste ed alla loro indicizzazione. Tra la documentazione oggetto di archiviazione vi sarà tutta la documentazione cartacea originata nel contesto dei servizi oggetto di affidamento, quali al solo titolo esemplificativo, ma non esaustivo, avvisi di pagamento, atti di accertamento, ingiunzioni di pagamento, intimazioni a pagare, ricevute di recapito e pagamento, memorie difensive, etc.

Il Concessionario è tenuto a svolgere un'attività di dematerializzazione, riducendo al massimo il cartaceo circolante. L'archiviazione di tutti i documenti collegati al fine della formazione del fascicolo digitale deve avvenire con garanzia di integrità, identità, provenienza, reperibilità, sia in riferimento al singolo documento che a tutti i documenti ad esso collegati nel rispetto di quanto disciplinato dal CAD.

I documenti contenuti nel fascicolo informatico devono avere lo stesso valore dei documenti originali archiviati fisicamente atti ad essere utilizzati anche in caso di ricorsi. L'avvio della modalità di archiviazione, previa dematerializzazione degli atti, deve comunque essere oggetto di accordo con l'Amministrazione contraente.

L'archiviazione digitale deve avvenire secondo quanto descritto nella propria offerta tecnica e comunque nel rispetto della normativa vigente sulla riproduzione e conservazione dei documenti per la pubblica Amministrazione.

Per ogni inadempienza, riscontrata dall'Ente (quale a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo fascicolo non creato o carente di documentazione, ecc) l'Ente potrà applicare una penale, come indicato all'art. 15.3.

## 13. **PERSONALE**

Il personale del Concessionario impiegato per lo svolgimento delle attività oggetto del presente capitolato agirà sotto la diretta ed esclusiva responsabilità del medesimo. Il Concessionario dovrà disporre di personale adeguatamente formato, qualificato e comunque qualitativamente idoneo allo svolgimento dei servizi affidati, nonché quantitativamente sufficiente a garantire la gestione dell'insieme dell'attività di front-office, di back-office e di call center.



**Comune di Coriano**  
**Provincia di Rimini**

**AREA SERVIZI FINANZIARI**

Ufficio Gare, Appalti e PNRR

Piazza Mazzini, 15 – 47853 CORIANO (RN)  
<http://www.comune.coriano.rn.it>  
Tel. 0541/659812 (centralino)  
E-mail: [protocollogenerale@comune.coriano.rn.it](mailto:protocollogenerale@comune.coriano.rn.it)  
PEC: [comune.coriano@legalmail.it](mailto:comune.coriano@legalmail.it)  
P.I. 00616520409

Il Concessionario è interamente responsabile dell'operato dei propri dipendenti che sono tenuti ad un comportamento improntato alla massima correttezza, diligenza professionale e riservatezza; devono agire con la diligenza professionale dovuta, mantenendo contegno riguroso e corretto e devono esporre apposito tesserino di riconoscimento, prodotto dal Concessionario, corredato di foto e generalità del lavoratore, con l'indicazione del datore di lavoro.

Le unità di personale adeguatamente formate destinate ad attività di front-office, di back-office e di call center presso l'Ente, nonché le caratteristiche delle stesse, sono quelle indicate dal concorrente in sede di offerta.

La formazione specifica al personale, sulle procedure amministrative proprie della riscossione e sulle modalità operative per gestire il rapporto con il debitore, deve essere svolta dal Concessionario, senza oneri aggiuntivi per l'Ente.

Il personale è tenuto all'osservanza del Codice di comportamento dei dipendenti pubblici ai sensi del comma 3 art. 2 del DPR 16 aprile 2013 n. 62 e del Codice di comportamento del Comune di Coriano approvato con deliberazione di Giunta comunale n.7/2014 (entrambi reperibili al link <https://amministrazionetrasparente.comune.coriano.rn.it/amministrazione-trasparente/disposizioni-general/atti-general/>), pertanto il Concessionario deve impartire idonee disposizioni in tal senso.

Qualora la dotazione di personale sia carente in termini numerici, al Concessionario potrà essere chiesto di integrare le unità di personale. Nel caso di carenza di caratteristiche professionali necessarie l'Amministrazione può chiedere la sostituzione del personale.

Resta inteso che eventuali inadempimenti dovuti alla carenza o mancata professionalità delle risorse messe a disposizione daranno luogo all'applicazione di una penale a norma dell'art. 15.3.

Il Concessionario si obbliga ad ottemperare a tutti gli obblighi verso i propri dipendenti derivanti da disposizioni legislative e regolamentari vigenti in materia di lavoro, ivi compresi quelli in tema di igiene e sicurezza, nonché in materia previdenziale, infortunistica e di sicurezza sul luogo di lavoro, assumendo a proprio carico tutti i relativi oneri.

Il Concessionario si obbliga, altresì, ad applicare, nei confronti dei propri dipendenti occupati nelle attività contrattuali il CCNL per i dipendenti da aziende del terziario della distribuzione e dei servizi di Confcommercio (H011) o altro contratto purché garantisca le stesse tutele economiche e normative rispetto a quello indicato.

Il Comune rimane completamente estraneo ai rapporti giuridici ed economici che intervengono tra la società affidataria ed il personale. Nessun diritto potrà essere fatto valere verso l'Ente concedente, se non previsto da disposizioni di legge. Nessuna somma aggiuntiva è riconosciuta per maggiori oneri che dovessero intervenire nel periodo di vigenza del contratto.

L'Aggiudicatario è tenuto a porre in essere tutti gli accorgimenti necessari affinché siano scrupolosamente rispettate nel corso dei servizi previsti dal presente Capitolato Tecnico, le disposizioni in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro con particolare riferimento alla normativa di cui al D.lgs. 81/2008 e s.m.i.

L'Aggiudicatario, prima dell'inizio del servizio, dovrà provvedere, ai sensi dell'art. 17 del D.lgs. 81/2008, a:

- predisporre il documento di valutazione dei rischi di cui all'art. 28 del D.lgs. 81/2008;
- designare il responsabile del servizio di prevenzione e protezione dei rischi.

Per l'esecuzione del servizio non si ravvisano rischi di interferenza in quanto la maggior parte delle attività verranno espletate in luoghi non di proprietà del Comune e, quando espletati nell'ufficio di



**Comune di Coriano**  
**Provincia di Rimini**

**AREA SERVIZI FINANZIARI**

Ufficio Gare, Appalti e PNRR

Piazza Mazzini, 15 – 47853 CORIANO (RN)  
<http://www.comune.coriano.rn.it>  
Tel. 0541/659812 (centralino)  
E-mail: [protocollogenerale@comune.coriano.rn.it](mailto:protocollogenerale@comune.coriano.rn.it)  
PEC: [comune.coriano@legalmail.it](mailto:comune.coriano@legalmail.it)  
P.I. 00616520409

proprietà del Comune, all'interno dello stesso non vi lavoreranno altri dipendenti comunali o di altre imprese appaltatrici. Ne consegue che non è stato redatto il D.U.V.R.I. e gli oneri per la sicurezza da interferenza è pari a € 0,00.

L'inosservanza delle leggi in materia di sicurezza di cui al presente articolo, può determinare la risoluzione del contratto.

## **14. SISTEMA INFORMATICO RECUPERO CREDITI**

### **14.1. Sistema informatico a supporto del servizio**

Il concessionario dovrà gestire l'intero iter della riscossione attraverso il sistema informatico in uso presso l'Ente, CWOL.

La scelta è dettata da ragioni di economia, efficacia ed efficienza in quanto in tal modo:

- viene consentita in un unico sistema sia la gestione ordinaria della riscossione delle entrate comunali sia la riscossione coattiva, con un notevole risparmio di tempo e risorse per l'Amministrazione;
- viene garantito un maggior controllo sull'azione del Concessionario;
- vengono ridotte le richieste di informazioni da parte dell'Ente sulle singole posizioni debitorie in quanto direttamente consultabili;
- viene garantito il flusso delle informazioni e la stabilità delle banche dati, riducendo notevolmente il rischio di perdita di informazioni rispetto alla migrazione tra un sistema e l'altro.

Il sistema in oggetto è costituito da una piattaforma web-based, in modalità SAAS, senza necessità di installazione hardware e software, compatibile con la normativa riguardante il trattamento e la libera circolazione dei dati personali (Regolamento UE 2016/679 noto come GDPR - General Data Protection Regulation).

L'Ente garantirà al personale del Concessionario impegnato nell'appalto l'accesso alla piattaforma. A tal fine, alla consegna del servizio il Concessionario dovrà fornire i nominativi degli incaricati al fine di creare i relativi account sulla piattaforma.

### **14.2. Formazione**

Oltre all'attività formativa interna generale, il personale dell'Aggiudicatario impegnato nel servizio dovrà seguire apposita formazione sul sistema informatico utilizzato dall'Ente per la riscossione, a propria cura e spese, interfacciandosi con il fornitore del sistema informatico stesso.

### **14.3. Assistenza da parte del fornitore del sistema informatico**

Il fornitore del sistema informatico garantisce assistenza telefonica e/o online dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle ore 13:00 e dalle ore 14:30 alle ore 18:00 (mese di agosto dalle ore 9:00 alle ore 13:00), con esclusione delle festività e periodi di chiusura.

L'assistenza garantisce personale qualificato in grado di:

- rilevare i problemi inerenti al funzionamento del sistema e individuarne la tipologia;
- individuare, ove possibile, la causa del non corretto funzionamento del sistema;
- fornire suggerimenti su come aggirare il malfunzionamento del sistema;
- fornire chiarimenti sul corretto uso del sistema;
- fornire chiarimenti sulla corretta installazione degli aggiornamenti del sistema.

Sono esclusi dal servizio di assistenza:



**Comune di Coriano**  
**Provincia di Rimini**

**AREA SERVIZI FINANZIARI**

Ufficio Gare, Appalti e PNRR

Piazza Mazzini, 15 – 47853 CORIANO (RN)  
<http://www.comune.coriano.rn.it>  
Tel. 0541/659812 (centralino)  
E-mail: [protocollogenerale@comune.coriano.rn.it](mailto:protocollogenerale@comune.coriano.rn.it)  
PEC: [comune.coriano@legalmail.it](mailto:comune.coriano@legalmail.it)  
P.I. 00616520409

- la formazione,
- il caricamento dei dati,
- l'aggiornamento dei modelli,
- la consulenza,
- il supporto alle attività.

Il servizio di assistenza tecnica sul sistema è fornito senza alcuna limitazione nel numero di richieste che il cliente può inoltrare, purché siano soddisfatti i seguenti requisiti:

- il rispetto da parte del cliente dei requisiti tecnici riferiti all'ambiente operativo impiegato;
- conoscenza adeguata da parte dell'operatore del cliente delle problematiche trattate dal sistema;
- l'operatore del cliente abbia eseguito la formazione all'uso del sistema.

Sono compresi interventi sino a un massimo di 15 minuti.

Eventuali interventi a pagamento saranno fatturati direttamente al Concessionario o verrà richiesto rimborso da parte dell'Ente.

## **15. LIVELLI DI SERVIZIO, PENALI E CONTROLLI DELL'AMMINISTRAZIONE**

### **15.1. Livelli di servizio**

Il grado di efficienza, efficacia e qualità dei servizi erogati a favore dell'Ente, viene determinato principalmente a fronte dei livelli di servizio minimi, di seguito indicati:

Attività	Tempistiche
a) acquisizione e verifica delle liste di carico fornite dall'Ente b) verifica anagrafiche/deceduti/ditta cessata c) elaborazione dei flussi per applicazione sanzioni e/o, interessi, se dovuti, recupero spese ed ogni altro onere accessorio secondo le modalità stabilite e concordate con l'Ente per le varie tipologie di entrata d) inserimento sul sistema informatico, per ciascuna lista di carico degli atti emessi e per ciascun debitore, delle relative informazioni complete. e) produzione del prospetto di sintesi e l'elenco di dettaglio f) predisposizione, stampa e imbustamento (se necessari), invio per notifica delle comunicazioni di presa in carico e delle ingiunzioni fiscali secondo le modalità di legge.	entro 45 giorni dalla trasmissione delle liste di carico o, in casi particolari e motivati, nel termine inferiore indicato dal Comune e fatto salvo un maggior termine da concordare con l'Ente
g) acquisizione in maniera informatizzata delle date di notifica, delle relate di notifica, delle ricevute di ritorno ed ogni altra informazione rilevante ai fini della gestione della posizione	5 giorni dalla disponibilità del dato e/o del documento



**Comune di Coriano**  
**Provincia di Rimini**

**AREA SERVIZI FINANZIARI**

Ufficio Gare, Appalti e PNRR

Piazza Mazzini, 15 – 47853 CORIANO (RN)  
<http://www.comune.coriano.rn.it>  
Tel. 0541/659812 (centralino)  
E-mail: [protocollogenerale@comune.coriano.rn.it](mailto:protocollogenerale@comune.coriano.rn.it)  
PEC: [comune.coriano@legalmail.it](mailto:comune.coriano@legalmail.it)  
P.I. 00616520409

(tributaria e non) che consentirà l'aggiornamento della banca dati e la consultazione puntuale di tali informazioni.	
h) in relazione all'esito negativo del recapito è prevista la predisposizione della rinotifica nel rispetto delle modalità e dei termini di legge.	5 giorni dalla disponibilità del dato e/o del documento
i) fornitura al Comune delle informazioni richieste riferite a singole pratiche trattate	3 giorni dalla richiesta
j) acquisizione dei flussi di versamento provenienti dalle modalità di pagamento	5 giorni (tempi intercorrenti tra acquisizione flussi di versamento e aggiornamento delle posizioni debitorie)
k) riconciliazione bonifici e bollettini di conto corrente postale precompilati, scartati/sospesi/bianchi o scartati, ed altri tipi di pagamento	
l) riconciliazione di eventuali versamenti eseguiti su conto della Tesoreria comunale	
m) Gestione rateizzazione 1. acquisire le istanze presentate dai contribuenti e registrarle sul sistema informativo della riscossione	3 giorni dalla presentazione dell'istanza
2. istruire la corrispondente pratica per determinare l'accettazione o il diniego della rateazione in base a quanto definito dall'Ente 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.	5 giorni per procedura standard - 15 giorni per procedura con fideiussione
3. comunicare al debitore il risultato dell'istruttoria e trasmettergli il piano di rateazione	entro 30 giorni dalla data in cui è pervenuta l'istanza
4. 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 rispetta il piano di rateazione; 5. monitorare l'andamento degli incassi delle rate; 6. attivare, in caso di mancato pagamento, dopo espresso sollecito, di due rate, anche non consecutive, nell'arco di sei mesi nel corso del periodo della rateazione e, quindi, di decadenza dal beneficio, in base a quanto definito dalle norme regolamentari dell'Ente, il procedimento di revoca del piano di rateazione; 7. revocare nel sistema informativo la sospensione dell'iter di riscossione; 8. comunicare al debitore la revoca del piano	entro 5 giorni dall'evento



**Comune di Coriano**  
**Provincia di Rimini**

**AREA SERVIZI FINANZIARI**

Ufficio Gare, Appalti e PNRR

Piazza Mazzini, 15 – 47853 CORIANO (RN)  
<http://www.comune.coriano.rn.it>  
Tel. 0541/659812 (centralino)  
E-mail: [protocollogenerale@comune.coriano.rn.it](mailto:protocollogenerale@comune.coriano.rn.it)  
PEC: [comune.coriano@legalmail.it](mailto:comune.coriano@legalmail.it)  
P.I. 00616520409

di rateazione ed il residuo importo a suo debito; 9. avviare nuovamente la fase propria dell'ingiunzione fiscale per il credito rimanente. 10. rendere disponibile al Comune sul sistema informatico, per ogni importo per il quale viene concesso il beneficio, il piano di rateazione che consenta il monitoraggio dei pagamenti	
m) valutazione e gestione delle attività cautelari ed esecutive, nonché dei relativi preavvisi	entro i termini indicati dalla legislazione vigente
n) raccolta, istruttoria e risposta in merito alle segnalazioni prodotte dal debitore, per annullamenti, sospensioni e rimborsi	entro 30 giorni dal ricevimento della richiesta
o) tempistica, in caso di segnalazione del debitore relativa a annullamenti, sospensioni, ecc., per inoltrare all'Ufficio competente, successiva informazione all'interessato, sospensione riscossione coattiva su indicazione dell'Ente, cancellazione procedure cautelari esecutive in caso di annullamento	entro 5 giorni dall'evento
p) tempo medio di attesa allo sportello del Front-Office	non superiore a trenta minuti
q) tempo di risposta a richieste pervenute via email alla casella di posta elettronica	non oltre 3 giorni dalla richiesta
r) numero massimo di utenti in coda per il call center	non superiore a 5
s) tempo medio di attesa al call center	non superiore a 5 minuti (il tempo di attesa al call center deve essere inteso come tempo intercorrente tra l'inizio della risposta, anche se effettuata attraverso l'ausilio di un risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore o la conclusione della chiamata per rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore.
x) livello minimo di riscossione:	- IMU 30% - sanzioni codice della strada 35% - entrate patrimoniali 30%

I giorni indicati nel presente articolo si intendono lavorativi.

Eventuali interruzioni del servizio, per motivate e particolari esigenze, devono essere preventivamente concordate con l'Ente e, conseguentemente, ne deve essere data adeguata e diffusa informazione all'utenza anche attraverso il sito istituzionale dell'Ente.

Il Concessionario deve garantire un sistema di misurazione di tali Livelli di Servizio da parte del Comune.



**Comune di Coriano**  
**Provincia di Rimini**

**AREA SERVIZI FINANZIARI**

Ufficio Gare, Appalti e PNRR

Piazza Mazzini, 15 – 47853 CORIANO (RN)  
<http://www.comune.coriano.rn.it>  
Tel. 0541/659812 (centralino)  
E-mail: [protocollogenerale@comune.coriano.rn.it](mailto:protocollogenerale@comune.coriano.rn.it)  
PEC: [comune.coriano@legalmail.it](mailto:comune.coriano@legalmail.it)  
P.I. 00616520409

L'Aggiudicatario si impegna a rendere conto delle proprie attività e l'andamento dei valori indicati al precedente articolo fornendo relazioni e report con periodicità almeno semestrale, secondo le modalità indicate dall'Ente, che consentano il monitoraggio e verifica delle attività espletate dal Concessionario, a norma di capitolato e di quanto offerto in sede di gara. I report relativi alla misurazione dei livelli di servizio devono essere anche in formato excel o libre office.

## 15.2. **Verifiche e controlli sullo svolgimento della concessione**

Il Comune controllerà le attività del Concessionario attraverso il proprio Direttore dell'esecuzione con funzione di supervisione e controllo sul puntuale adempimento da parte del Concessionario degli obblighi contrattuali. Il Direttore, sulla base delle risultanze dell'attività di coordinamento, direzione e controllo tecnico, potrà dare al Concessionario direttive e istruzioni, ferma restando la piena autonomia di quest'ultimo di organizzare l'intero servizio secondo i propri programmi imprenditoriali e i propri criteri gestionali.

I servizi di cui al presente Capitolato saranno, quindi, eseguiti sotto la vigilanza del Comune che accerterà la regolarità dell'operato del Concessionario, l'efficienza e l'efficacia della riscossione, nonché il rispetto dei tempi e delle modalità di effettuazione dei servizi, oltre che delle disposizioni normative vigenti e degli obblighi contrattuali.

Il Comune si riserva di eseguire, in qualsiasi momento, ispezioni, verifiche e controlli sull'andamento del servizio (dei quali verrà redatto apposito verbale), in modo da accertare che le attività svolte siano conformi alle disposizioni normative ed alle condizioni contrattuali.

Il Concessionario è tenuto a sottoporsi a tutti i controlli amministrativi, statistici e tecnici, nonché all'esame degli atti d'ufficio, che il Comune riterrà opportuno eseguire, oltre che a fornire all'Ente tutte le notizie e la documentazione che gli saranno richiesti, nel termine di 5 giorni, fatto salvo un maggior termine, concordato tra le parti, per situazioni particolari o definite dalla normativa.

Il Concessionario, durante lo svolgimento delle attività previste, dovrà tener conto di osservazioni, chiarimenti, suggerimenti e richieste formulate dall'Amministrazione e, all'occorrenza, apportare le necessarie integrazioni, senza che ciò possa comportare alcun aumento dei compensi stabiliti per l'espletamento dell'incarico conferito.

Eventuali contestazioni dovranno essere notificate al Concessionario, mediante lettera raccomandata A.R. o PEC, nella quale dovranno essere elencate analiticamente le motivazioni degli eventuali rilievi mossi. Il riscontro delle contestazioni deve avvenire in forma scritta, sempre tramite lettera raccomandata A.R. o PEC, entro e non oltre dieci (10) giorni dalla data di ricevimento della suddetta lettera di contestazione.

## 15.3. **Penali**

Il Direttore dell'esecuzione del contratto, coadiuvato dagli altri soggetti individuati dal Comune, procederà all'accertamento della conformità del servizio reso rispetto alle prestazioni contrattuali, nonché alle attività previste nell'offerta tecnica. Qualora si riscontrassero violazioni delle prescrizioni contrattuali o ritardi nell'esecuzione per quanto attiene alla puntualità, alla qualità, alla regolare e corretta esecuzione del servizio, con riferimento ai Livelli di Servizio sopra indicati, si procederà all'immediata contestazione delle circostanze rilevate, tramite PEC o a mezzo raccomandata A.R., intimando al Concessionario di adempiere a quanto necessario per il rispetto delle specifiche contrattuali, entro il termine di volta in volta indicato.

Il Concessionario potrà inviare le proprie controdeduzioni, sempre via PEC o a mezzo raccomandata A.R., entro il termine di 10 (dieci) giorni dalla ricezione della contestazione.



**Comune di Coriano**  
**Provincia di Rimini**

**AREA SERVIZI FINANZIARI**

Ufficio Gare, Appalti e PNRR

Piazza Mazzini, 15 – 47853 CORIANO (RN)  
<http://www.comune.coriano.rn.it>  
Tel. 0541/659812 (centralino)  
E-mail: [protocollogenerale@comune.coriano.rn.it](mailto:protocollogenerale@comune.coriano.rn.it)  
PEC: [comune.coriano@legalmail.it](mailto:comune.coriano@legalmail.it)  
P.I. 00616520409

Decorso suddetto termine, qualora non pervengano le giustificazioni o le stesse non siano ritenute accettabili, si procederà con provvedimento motivato all'applicazione di una penalità nella misura di seguito indicata:

- a) per ciascuna giornata di ritardo, rispetto ai tempi di erogazione del servizio, di cui al precedente art. 15.1, riferito ai Livelli di Servizio: € 100,00 (cento/00);
- b) per ciascuna giornata in cui si supera il tempo medio di attesa allo sportello: € 100,00 (cento/00);
- c) per ciascuna telefonata che supera il numero previsto di contatti in coda o che supera il tempo massimo di attesa: € 50,00 (cinquanta/00);
- d) per ciascuna posizione debitoria prescritta per cause imputabili al Concessionario: 100% della pretesa creditoria e disconoscimento delle spese di procedura e notifica;
- e) in caso di errore nella determinazione del compenso e/o nella definizione delle somme riscosse, rispetto agli importi incassati, tenuto conto di quanto stabilito ai precedenti artt. 6, 7 e 11: € 150,00 (centocinquanta/00) per ogni errore commesso;
- f) per ogni giorno di ritardo nella produzione di documentazione e giustificativi richiesti, rispetto ai termini assegnati dal Direttore dell'esecuzione, anche nell'ambito dell'attività ispettiva, di cui al precedente art. 15.2: € 250,00 (duecentocinquanta/00);
- g) per ogni giorno di ritardo nell'attivazione di ognuno dei servizi di front office e call center: € 500,00 (cinquecento/00);
- h) per ogni giorno di ritardo nella presentazione o incompletezza delle rendicontazioni: € 100,00 (cento/00);
- i) per aver disatteso le controdeduzioni dei cittadini risultate poi fondate e determinanti: tutte le spese e gli oneri di procedura rimarranno a carico del Concessionario;
- j) per ogni giorno di ritardo in caso di inosservanza delle tempistiche e/o per ogni inadempienza delle modalità operative stabilite nel presente Capitolato e/o nello schema di contratto e non già indicate nei punti precedenti: € 100,00 (cento/00);
- k) mancato raggiungimento del livello minimo di riscossione nelle singole liste di carico: € 5.000,00;
- l) grave inosservanza delle leggi e dei regolamenti comunali: € 2.000,00;

I giorni indicati nel presente articolo si intendono lavorativi.

Laddove, durante l'esecuzione delle attività affidate, si verificano infrazioni quali l'omissione o il rifiuto di adempiere agli obblighi contrattuali, la Stazione Appaltante si riserva di applicare una penale a seconda della gravità dell'inadempienza ad insindacabile giudizio del Comune da un minimo euro 100,00 (cento/00) ad un massimo di euro 1.500,00 (millecinquecento/00) previa contestazione dell'addebito e conseguente valutazione delle controdeduzioni dell'impresa.

È comunque fatto salvo il risarcimento, ai sensi dell'art. 1218 del Cod. Civile, del maggior danno patito a richiesta del Comune di Coriano.

Per la rifusione dei danni e il pagamento di penalità, che deve avvenire entro 10 (dieci) giorni dalla conclusione della procedura di contestazione, il Comune potrà rivalersi, mediante trattenute e/o compensazione, sugli eventuali crediti del Concessionario ovvero, in mancanza, sul deposito cauzionale che dovrà, in tal caso, essere immediatamente reintegrato, a prescindere da specifica richiesta del Comune.



**Comune di Coriano**  
**Provincia di Rimini**

**AREA SERVIZI FINANZIARI**

Ufficio Gare, Appalti e PNRR

Piazza Mazzini, 15 – 47853 CORIANO (RN)  
<http://www.comune.coriano.rn.it>  
Tel. 0541/659812 (centralino)  
E-mail: [protocollogenerale@comune.coriano.rn.it](mailto:protocollogenerale@comune.coriano.rn.it)  
PEC: [comune.coriano@legalmail.it](mailto:comune.coriano@legalmail.it)  
P.I. 00616520409

Le penali inflitte, in un anno solare, non possono superare complessivamente il 20% del deposito cauzionale. Al verificarsi di tale ipotesi, il Comune avrà la facoltà di risolvere il contratto, a seguito di diffida da comunicare con raccomandata A/R o PEC, così come in caso di reiterate violazioni delle norme contrattuali e delle attività previste nell'offerta tecnica.

In caso di applicazione di penali, il Comune non corrisponderà il compenso stabilito per le prestazioni non eseguite o non correttamente eseguite, salvo il risarcimento del maggiore danno.

Il Comune ha facoltà di sospendere, in tutto o in parte, i pagamenti al Concessionario cui siano state contestate inadempienze, fino a quando lo stesso non si sarà adeguato agli obblighi assunti, ferma restando l'applicazione di eventuali penalità e delle più gravi sanzioni previste.

L'inesatto adempimento o i ritardi, determinati da cause di forza maggiore, dovranno essere tempestivamente comunicati dal Concessionario al Direttore dell'esecuzione del contratto via PEC o con lettera raccomandata A/R.

Le contestazioni se rilevanti, vengono comunicate alla Commissione per la gestione dell'albo dei soggetti abilitati ad effettuare attività di liquidazione, di accertamento e di riscossione dei tributi, di cui all'art. 53 del D.lgs. 446/97.

## **16. GARANZIA**

A garanzia degli obblighi contrattuali e dell'obbligo dell'eventuale risarcimento del danno, il Concessionario è tenuto a prestare, prima della stipulazione del contratto, a pena di decadenza dall'aggiudicazione della concessione, una garanzia definitiva pari al 10% del valore del contratto, ai sensi dell'art. 117 del D.lgs. 36/2023. La garanzia potrà subire aumenti o riduzioni secondo i termini indicati dagli artt. 106 e 117 del citato decreto.

La garanzia fidejussoria può essere rilasciata dai soggetti di cui all'art. 106 del D.lgs. 36/2023 con le modalità previste dal secondo periodo dello stesso comma. La garanzia deve prevedere espressamente la rinuncia al beneficio della preventiva escussione del debitore principale, la rinuncia all'eccezione di cui all'art. 1957 c.c. nonché l'operatività della garanzia medesima entro 15 (quindici) giorni a semplice richiesta scritta della stazione appaltante.

## **17. RESPONSABILITÀ VERSO TERZI E POLIZZA ASSICURATIVA**

Il Concessionario è responsabile di qualsiasi danno causato nella gestione del servizio sia a terzi sia al Comune di Coriano e solleva il Comune da ogni responsabilità diretta e/o indiretta. Sono compresi sia danni alle persone sia alle cose nonché quelli di natura esclusivamente patrimoniale, cagionati dall'esecuzione del servizio riferibili al Concessionario stesso, anche se eseguite da parte di terzi.

Il Concessionario si obbliga a manlevare e tenere indenne il Comune, per quanto di rispettiva competenza, dalle pretese che terzi dovessero avanzare in relazione ad infortuni e danni derivanti dall'esecuzione delle prestazioni contrattuali.

Il Concessionario è tenuto a stipulare, prima dell'inizio del servizio, con primaria compagnia di assicurazione operante sul mercato assicurativo di riferimento, apposita polizza RCT/RCO a copertura di tutti i rischi derivanti dall'esecuzione della concessione, ivi compresi gli eventuali danni di qualsiasi natura cagionati a terzi, compreso il Comune, a garanzia dei rischi connessi con la concessione, con un massimale di importo minimo pari a euro 1.500.000,00 per sinistro ed euro 1.500.000,00 per danni a cose e persone.



**Comune di Coriano**  
**Provincia di Rimini**

**AREA SERVIZI FINANZIARI**

Ufficio Gare, Appalti e PNRR

Piazza Mazzini, 15 – 47853 CORIANO (RN)  
<http://www.comune.coriano.rn.it>  
Tel. 0541/659812 (centralino)  
E-mail: [protocollogenerale@comune.coriano.rn.it](mailto:protocollogenerale@comune.coriano.rn.it)  
PEC: [comune.coriano@legalmail.it](mailto:comune.coriano@legalmail.it)  
P.I. 00616520409

La durata della copertura assicurativa dovrà essere superiore alla durata del contratto, sino alla completa ed esatta esecuzione delle obbligazioni nascenti dallo stesso, coincidente con il termine ultimo di chiusura delle procedure di riscossione, ai sensi del precedente art. 5.

Copia della polizza dovrà essere consegnata al Comune prima della data stabilita per l'inizio di esecuzione del servizio e, qualora essa preveda rate scadenti durante il periodo di affidamento della concessione, dovrà altresì essere consegnata, entro i quindici giorni successivi a tali scadenze di rate, copia dell'avvenuta quietanza di pagamento del premio.

Resta ferma la responsabilità del Concessionario riguardo al risarcimento di eventuali maggiori danni eccedenti i massimali di garanzia, ovvero esclusi dalle condizioni contrattuali di polizza. Eventuali scoperti e franchigie dovranno essere integralmente risarciti agli aventi causa.

## **18. SUBAPPALTO E CESSIONE DEL CONTRATTO**

Fatto salvo quanto previsto dall'art. 119 del D.lgs. 36/2023, considerata la particolare natura dell'attività, è vietata al Concessionario ogni forma di subconcessione del servizio di riscossione nonché la cessione del contratto a qualsiasi titolo e sotto qualsiasi forma, anche temporanea e parziale, a pena di decadenza dalla concessione e con conseguente obbligo di risarcimento danni.

Le attività secondarie connesse a quelle di riscossione coattiva: di stampa, di postalizzazione e di notifica, possono essere svolte da soggetti terzi. Il ricorso a tali soggetti dovrà avvenire nel rispetto delle norme che disciplinano il subappalto ai sensi degli artt. 119 e 188 del D.lgs. n. 36/2023.

Resta inteso che, qualora il Concessionario non si sia avvalso in sede di offerta della facoltà di ricorrere al subappalto, è fatto divieto di subappaltare le prestazioni oggetto della procedura. Il subappalto non comporta alcuna modificazione agli obblighi e agli oneri dell'aggiudicatario che rimane unico e solo responsabile nei confronti della stazione appaltante e delle Amministrazioni di quanto subappaltato.

La successione del contratto conseguente a fusione, scissione, trasformazione o cessione di ramo di azienda è efficace nei confronti del Comune solo qualora sia notificata al Comune concedente stesso e venga da esso accettata, previa verifica del possesso dei necessari requisiti in capo al soggetto risultante dalle suddette operazioni.

## **19. TUTELA DELLA RISERVATEZZA E DESIGNAZIONE RESPONSABILE ESTERNO TRATTAMENTO DEI DATI**

Il Concessionario deve garantire l'integrale osservanza di tutte le disposizioni vigenti in materia di protezione dei dati personali; in particolare, si obbliga affinché i dati forniti siano trattati, mediante strumenti, anche informatici, idonei a garantire la sicurezza e la riservatezza, per finalità connesse esclusivamente alle obbligazioni derivanti dalla presente concessione, in modo lecito e con correttezza, nel rispetto delle norme previste.

Per tutta la durata dell'efficacia del contratto e anche dopo la scadenza, il Concessionario e i suoi dipendenti e collaboratori sono vincolati al segreto d'ufficio; essi sono tenuti a non comunicare o divulgare a terzi o utilizzare per fini diversi da quelli propri dello svolgimento del servizio le notizie e le informazioni conosciute in dipendenza dell'attività svolta.

Il titolare del trattamento dei dati, ai sensi dell'art. 4, punto 7, del GDPR 2016/679 è il Comune di Coriano.

Con l'aggiudicazione del Servizio, il Concessionario assume l'incarico di Responsabile esterno di trattamento dei dati ai sensi dell'art. 28 del GDPR 2016/679 e sarà tenuto al rispetto di tutte le



**Comune di Coriano**  
**Provincia di Rimini**

**AREA SERVIZI FINANZIARI**

Ufficio Gare, Appalti e PNRR

Piazza Mazzini, 15 – 47853 CORIANO  
(RN)  
<http://www.comune.coriano.rn.it>  
Tel. 0541/659812 (centralino)  
E-mail:  
[protocollogenerale@comune.coriano.rn.it](mailto:protocollogenerale@comune.coriano.rn.it)  
PEC: [comune.coriano@legalmail.it](mailto:comune.coriano@legalmail.it)  
P.I. 00616520409

disposizioni del Regolamento. Il Concessionario è tenuto a designare e a comunicare al Comune, alla data di attribuzione del servizio, gli incaricati del trattamento dei dati.

In caso di acclarata responsabilità del personale dipendente per violazione degli obblighi imposti dal presente articolo, l'aggiudicatario è tenuto ad adottare i provvedimenti consequenziali, compreso l'allontanamento dell'operatore che è venuto meno all'obbligo della riservatezza e messa in atti delle relative azioni giudiziali in tutte le competenti sedi, preavvertendo l'Amministrazione, fatta salva la possibilità del Comune di tutelare i propri interessi nelle competenti sedi giudiziarie.

Il Concessionario si obbliga a tenere indenne il Comune da qualsiasi danno diretto o indiretto che possa derivare allo stesso in conseguenza dell'inosservanza degli obblighi del presente articolo, nonché solleva nel più ampio dei modi l'Amministrazione Comunale da qualsiasi responsabilità e danno derivante dall'attività svolta e comunque in connessione con la medesima.

I dati di cui l'Aggiudicatario verrà in possesso durante l'espletamento dei servizi sono di proprietà esclusiva dell'Ente che potrà visualizzarli e utilizzarli in qualunque momento.

Sarà possibile ogni operazione di auditing da parte dell'Ente attinente le procedure adottate dall'Aggiudicatario in materia di riservatezza, di protezione di dati e di programmi nonché gli altri obblighi assunti.

Il Concessionario non potrà conservare copia di dati, di documenti e di programmi dell'Ente, né alcuna documentazione inerente ad essi dopo la conclusione del contratto.

## **20. NORME DI RINVIO**

Per tutto quanto non espressamente previsto e considerato dal presente capitolato trovano applicazione le norme vigenti in materia, nonché le disposizioni del Codice Civile.

In caso di entrata in vigore di nuove disposizioni normative in materia di riscossione delle entrate locali, le disposizioni del presente capitolato sono automaticamente adeguate. In caso di palesi incompatibilità si procede alla revisione contrattuale delle disposizioni contrastanti con la normativa.