



Comune di Pozzuoli
Città Metropolitana di Napoli
Direzione 2 - Coordinamento Entrate
Via Campana n. 250/F, 80078 Pozzuoli (NA)

CAPITOLATO D'ONERI

CIG: 7175629C5D

Affidamento dell'attività di supporto alla gestione delle entrate comunali

Articolo 1 - Oggetto della gara

Oggetto della gara è l'attività di supporto alla gestione delle entrate comunali.

Le entrate comunali oggetto del servizio posto a gara sono: imposta municipale propria (Imu), tributo per i servizi indivisibili (Tasi), tassa sui rifiuti (Tari) imposta comunale sulla pubblicità (Icp), canone per l'occupazione di spazi ed aree pubbliche (Cosap), canoni idrici e canoni patrimoniali.

In ipotesi di intervenute modifiche legislative comportanti la sostituzione delle predette entrate con altre della medesima tipologia, ancorché diversamente denominate, l'appalto sarà oggetto di rinegoziazione garantendo gli equilibri finanziari fino al termine della scadenza naturale dello stesso.

Articolo 2 - Attività minime richieste

Per ciascuna delle entrate, deve essere prevista la gestione delle seguenti macro-attività:

- il *front-office* con il contribuente/utente sia per l'attività di sportello fisico che virtuale compresa la gestione del *contact center* e dei servizi *web*;
- gestione dei servizi di *back-office* compresa la bonifica degli archivi mediante l'incrocio con le banche dati a disposizione dell'Ente;
- supporto alla gestione ordinaria e straordinaria, alla riscossione ed alla rendicontazione;
- supporto alla gestione del precontenzioso, ivi compresi gli istituti deflattivi del contenzioso nonché del reclamo e della mediazione, e del contenzioso.

Si precisa che tutte le attività oggetto del presente affidamento devono essere svolte utilizzando i *software* in dotazione all'Ente.

Si precisa inoltre che tutti i versamenti devono essere effettuati direttamente al Comune e che in capo allo stesso rimane la titolarità della gestione di tutte le entrate, non intendendo con la presente procedura affidare alcuna attività in concessione.

In particolare:

Il servizio S1) dell'articolo 1 del Disciplinare di gara (servizio di supporto alla gestione ordinaria di tutte le attività inerenti le entrate di cui all'articolo 1 del presente Capitolato) deve essere espletato garantendo le seguenti attività minime:

- S1-1) elaborazione e proiezioni del gettito delle entrate sulla base delle aliquote/tariffe stabilite dall'Ente nonché dalle disposizioni normative e regolamentari vigenti, con distinzione delle diverse entrate e delle singole fattispecie;
- S1-2) svolgimento di tutte le attività di bonifica ed aggiornamento delle banche dati delle singole entrate di cui al precedente articolo 1, anche mediante l'incrocio con le informazioni disponibili in tutte le banche dati interne ed esterne al Comune nonché delle informazioni e/o dichiarazioni/istanze cartacee ricevute dagli altri Servizi dell'Ente e dagli utenti/contribuenti;
- S1-3) supporto alla predisposizione della corrispondenza dei diversi Servizi che gestiscono le entrate oggetto dell'appalto sia con contribuenti/utenti, sia con gli altri Servizi dell'Ente e sia con gli Enti esterni;
- S1-4) supporto alla redazione dei contratti per le entrate per le quali ne è prevista la stipula;
- S1-5) gestione del ricevimento degli utenti/contribuenti, presso le sedi degli Uffici dell'Ente a cui fanno capo le entrate di cui al precedente articolo 1, nei giorni ed orari dallo stesso stabiliti (almeno n. 15 ore settimanali e per almeno due aperture nelle ore pomeridiane);
- S1-6) gestione dello sportello virtuale comprendente il *contact center* e i servizi erogati a mezzo web (mail, pec, portale del contribuente, ecc.);
- S1-7) supporto alla riscossione volontaria ed alla relativa rendicontazione anche mediante l'acquisizione e la bonifica dei versamenti provenienti dalle diverse fonti, nonché la gestione dei rapporti con l'Agente della riscossione.

Il servizio S2) dell'articolo 1 del Disciplinare di gara (servizio di supporto alla gestione straordinaria delle entrate di cui all'articolo 1 del presente Capitolato) deve essere espletato garantendo le seguenti attività minime:

- S2-1) supporto alla bonifica ed aggiornamento delle banche dati ai fini del recupero delle entrate non versate volontariamente e/o delle fattispecie non denunciate ovvero denunciate in modo non fedele;
- S2-2) supporto alla gestione della riscossione e rendicontazione anche ai fini della riscossione coattiva per gli importi non pagati a seguito dell'attività di controllo dell'Ente;
- S2-3) supporto alla gestione dei provvedimenti conseguenti all'attività di controllo straordinario delle entrate;
- S2-4) supporto alla predisposizione di tutti gli atti connessi alla riscossione coattiva.

Il servizio S3) dell'articolo 1 del Disciplinare di gara (servizio di supporto alla gestione del precontenzioso e del contenzioso relativi alle entrate di cui all'articolo 1 del presente Capitolato) deve essere espletato garantendo le seguenti attività minime:

- S3-1) supporto all'analisi di tutte le istanze e/o documentazione relativa ai diversi istituti di precontenzioso previsti dalla legge, ivi compreso gli istituti di reclamo e mediazione ove applicabili;
- S3-2) supporto alla elaborazione di tutti gli atti conseguenti all'analisi di cui al punto precedente;
- S3-3) supporto all'analisi di tutti i documenti presentati dai contribuenti/utenti nella fase di contenzioso;
- S3-4) supporto alla redazione di tutti gli scritti difensivi per la gestione del contenzioso nei diversi gradi di giudizio;
- S3-5) supporto alla valutazione dei pronunciamenti dei giudici aditi.

Per lo svolgimento delle attività in oggetto ogni anno di vigenza dell'appalto, entro la fine dell'anno precedente a quello di riferimento, deve essere predisposta una proposta di piano delle attività da svolgere; detta proposta deve essere sottoposta, entro il predetto termine, all'attenzione del Dirigente competente ai fini della sua valutazione e successiva approvazione. Il piano approvato diviene atto formale da rispettare nella esecuzione del servizio affidato.

L'aggiudicatario, entro la fine del mese successivo a ciascun trimestre solare, deve presentare apposita relazione circa l'attuazione del predetto piano.

Si riportano di seguito le principali informazioni relative alle diverse entrate oggetto dell'appalto riferite all'anno 2016:

- imposta municipale propria (Imu) e tributo per i servizi indivisibili (Tasi):

- numero fabbricati circa 45.000;
- numero terreni circa 11.000;
- numero contribuenti circa 28.000;
- numero versamenti annuali circa 30.000;
- **tassa sui rifiuti (Tari):**
 - numero utenze circa 38.000;
 - numero contribuenti circa 33.000;
 - numero versamenti annuali circa 62.000;
- **imposta comunale sulla pubblicità (Icp) e canone per l'occupazione di spazi ed aree pubbliche (Cosap):**
 - numero utenze circa 3.000;
 - numero versamenti annuali circa 6.000;
- **canoni idrici:**
 - numero contratti circa 27.500;
 - numero versamenti annuali circa 100.000;
- **canoni patrimoniali:**
 - numero contratti circa 5.500;
 - numero versamenti annuali circa 20.000.

Articolo 3 - Corrispettivi del servizio

I corrispettivi (IVA ESCLUSA) previsti per l'aggiudicatario sono determinati con le modalità indicate nel disciplinare di gara.

I corrispettivi, come risultanti dall'aggiudicazione, sono liquidati trimestralmente, previa presentazione di fattura entro il quindicesimo giorno dalla chiusura del trimestre solare. I pagamenti sono effettuati dall'Ente entro sessanta giorni dal ricevimento della fattura.

Articolo 4 - Responsabilità ed oneri della ditta aggiudicataria

L'aggiudicatario assume la responsabilità degli eventuali danni arrecati a terzi direttamente o indirettamente cagionati nel corso dello svolgimento del servizio, mantenendo indenne il Comune da qualsiasi pretesa avanzata da parte di terzi che sia riconducibile ai rapporti inerenti alla gestione del servizio medesimo.

L'aggiudicatario dovrà provvedere alla stipula di apposito contratto di assicurazione per la responsabilità nei confronti di terzi. Il predetto contratto deve essere riferito specificamente al

presente appalto, anche a mezzo appendice ad un contratto generale già detenuto dall'appaltatore. La somma globalmente assicurata per responsabilità nei confronti di terzi non potrà essere inferiore ad euro 1.000.000,00 (unmilione/00). Copia del relativo contratto di assicurazione dovrà essere consegnata al Comune.

L'aggiudicatario ha l'obbligo di organizzare il servizio con tutto il personale ed i mezzi che si rendessero necessari in modo da svolgerlo con prontezza e senza inconvenienti.

Il personale dell'aggiudicatario dovrà tenere un comportamento diligente in relazione alla corretta esecuzione delle procedure per l'erogazione del servizio e conformarsi a criteri di correttezza sia all'interno degli uffici dell'Ente sia nei rapporti con l'utenza. Nei confronti del predetto personale, altresì, trova applicazione il vigente codice di comportamento integrativo approvato dal Comune di Pozzuoli.

L'aggiudicatario è tenuto all'osservanza delle disposizioni di legge vigenti in materia di reclutamento del personale, di assicurazione contro gli infortuni, di sicurezza sul lavoro e di assistenza e previdenza.

Sono a carico dell'aggiudicatario tutte le spese inerenti e conseguenti lo svolgimento del servizio di cui al presente Capitolato d'oneri, ivi comprese le spese contrattuali.

L'aggiudicatario è tenuto a produrre la cauzione definitiva con le modalità esposte nel Disciplinare di gara.

Nessun obbligo graverà sul Comune per il personale assunto dall'aggiudicatario, che dovrà essere provvisto di tessera di riconoscimento.

L'aggiudicatario è responsabile di qualsiasi danno o inconveniente causato dal personale addetto al servizio e solleva il Comune da ogni responsabilità, diretta o indiretta, sia civile sia penale.

La selezione del personale da adibire alla gestione spetta all'aggiudicatario nel rispetto di tutte le norme vigenti in materia lavoristica.

Il Comune rimane completamente estraneo ai rapporti giuridici ed economici che intervengono tra l'aggiudicatario ed il personale assunto e alcun diritto potrà essere fatto valere nei confronti dell'Amministrazione comunale a qualsiasi ragione o titolo.

Il DURC sarà recepito in atti al momento dell'individuazione dell'aggiudicatario della procedura di affidamento e verificato durante tutte le fasi di vigenza contrattuale.

Articolo 5 - Attività di verifica e penali

Il competente Dirigente del Comune ha la facoltà di procedere a ogni forma di controllo ed esame dell'espletamento del servizio oggetto dell'appalto, disponendo verifiche ed ispezioni con un

preavviso minimo di giorni 2 (due), per verificare l'andamento generale del servizio, avere informazioni e dati su temi specifici e controllare che le attività previste dal Disciplinare di gara, dal presente Capitolato, dal progetto tecnico, dal contratto di servizio e dal piano annuale siano rispettate.

Ove fossero evidenziate situazioni di inadempimento, l'aggiudicatario è tenuto ad adempiere entro giorni 10 (dieci) dalla diffida, fatta salva la possibilità di irrogare sanzioni, sulla base della gravità dell'inadempimento, da € 500,00 (euro cinquecento/00) ad € 5.000,00 (euro cinquemila/00).

Articolo 6 - Riservatezza e segreto d'ufficio

Le notizie acquisite nell'ambito dell'affidamento dell'incarico non dovranno, in alcun modo ed in qualsiasi forma, essere comunicate o divulgate a terzi né potranno essere utilizzate per fini diversi da quelli contemplati nel presente Capitolato.

Deve essere inoltre garantita l'integrale osservanza del decreto legislativo n. 196 del 2003 e successive modifiche ed integrazioni, in materia di "tutela delle persone e di altri soggetti, rispetto al trattamento dei dati personali".

Articolo 7 - Oneri ed impegni della stazione appaltante

Il Comune è obbligato ad assicurare all'aggiudicatario gli accessi ai *software* gestionali ed a tutte le banche dati e le informazioni di cui l'aggiudicatario medesimo necessita per il puntuale espletamento del servizio oggetto dell'appalto.

Articolo 8 - Servizi complementari ed aggiuntivi

La stazione appaltante si riserva la facoltà di affidare all'aggiudicatario, mediante procedura negoziata, servizi complementari e nuovi servizi che dovessero rientrare nei casi previsti dall'articolo 63 del decreto legislativo n. 50 del 2016.

Articolo 9 - Contenzioso

Il Comune e l'aggiudicatario si impegnano a risolvere in via preferenziale attraverso la forma dell'accordo bonario di cui all'articolo 206 del decreto legislativo n. 50 del 2016 eventuali contenziosi che dovessero insorgere durante lo svolgimento dell'appalto ed, in particolare, tutte le situazioni in cui per qualsivoglia motivo l'importo economico del contratto subisca variazioni superiori al 10% del valore residuo dello stesso.

Articolo 10 - Rinvio

Per quanto non espressamente previsto nel presente Capitolato si fa riferimento e rimando alle disposizioni di legge ed ai regolamenti comunali nonché ad ogni altra norma di carattere generale, se ed in quanto compatibile.