

Art. 1 FINALITA' DELL'ATTO

1. Il presente capitolato, predisposto ai sensi dell'art. 12 del contratto di servizio approvato dal Consiglio Comunale de Comune di Arcole con deliberazione n.29 del 25/07/2022, stabilisce sia i livelli di servizio che So.Lo.Ri. S.p.a., di seguito Solori, deve garantire al Comune di Arcole, di seguito anche solo Comune, sia i relativi compensi dovuti per lo svolgimento delle attività di cui all'art. 1 del contratto di servizio sopra citato.

2. Il presente capitolato ha durata annuale e comunque resta in vigore fino all'approvazione di quello successivo. Eventuali modifiche del capitolato, proposte sia dall' Amministrazione Comunale che da Solori Spa dovranno essere presentate entro il 31 ottobre dell'anno precedente a quello di validità.

Art. 2 OGGETTO DEL CAPITOLATO E DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

1. **Oggetto del capitolato:** Solori provvederà alla riscossione coattiva in termini di legge di:

- a) tributi comunali;
- b) sanzioni amministrative per le quali il Comune riveste la qualità di autorità amministrativa competente a ricevere il rapporto delle violazioni di cui all'art. 17 della legge 24.12.1981 n. 689;
- c) sanzioni per le violazioni di cui al codice della strada;
- d) entrate patrimoniali ed assimilate.

2. **Descrizione del servizio:** Per riscossione coattiva si intende l'insieme delle attività finalizzate al recupero coattivo del credito, attività che si rendono necessarie a seguito delle operazioni di gestione bonaria e dell'accertamento della riscossione, qualora queste ultime non si concludano con il corretto pagamento del debito.

3. Le principali funzionalità, dettagliate nei paragrafi successivi, devono essere:

- acquisire le diverse tipologie di carico;
- effettuare il controllo delle anagrafiche con aggiornamento degli indirizzi di residenza e/o domicilio fiscale per la successiva rinotifica degli atti e/o delle procedure cautelari ed esecutive;
- produrre le diverse tipologie di documenti per linea di servizio/tributo;
- produrre liste/flussi da utilizzare per la stampa e la notifica;
- gestire in maniera automatizzata l'intera attività di riscossione coattiva con tracciatura delle singole operazioni su ogni singolo contribuente;
- attivare nei tempi previsti dalla Legge 160/2019 tutte le attività propedeutiche alle procedure di riscossione coattiva e tutte le procedure cautelari ed esecutive;
- gestire la dinamicità dei carichi attraverso eventuali sgravi, sospensioni, revoca delle sospensioni, rateazioni e revoca delle stesse, ecc.;
- acquisire i flussi di incasso;
- riconciliare le somme incassate con i carichi;
- rendicontare gli incassi;
- rendicontare le rateazioni;
- gestire tutte le attività di front e back office, nonché di call center che riguardano l'attività di riscossione coattiva, salvo le informazioni nel merito del titolo originario;
- gestire tutte le attività di back office relative al Portale on-line che riguardano l'attività di riscossione coattiva;
- gestire le attività cautelari con relativa rendicontazione;

- gestire le attività esecutive e rendicontare le stesse con gli stati di avanzamento;
- gestire tutte le attività del relativo contenzioso. Tali attività dovranno essere comunicate e rendicontate al Comune motivando eventuali rinunce allo stesso.

4. Le attività descritte nel presente articolo sono solo a titolo esemplificativo e l'affidamento deve comprendere qualsiasi attività relativa alle procedure di riscossione coattiva anche nei termini e nei tempi previsti dalla nuova riforma della riscossione prevista dalla Legge 27/12/2019, n. 160.

5. In ogni caso, qualora l'attività svolta richieda l'invio di atti e/o di comunicazioni all'utenza, sarà cura di Solori provvedere alle procedure di postalizzazione e/o di notifica. La società deve provvedere anche alla notifica degli atti all'estero secondo le modalità e termini di legge.

6. La gestione dell'attività di riscossione coattiva deve essere eseguita con sistemi informatici affidabili ed idonei a costituire una banca dati completa, dettagliata e flessibile che permetta una rapida rendicontazione delle somme incassate, l'estrapolazione di dati statistici anche ai fini della redazione del bilancio e di apportare eventuali modifiche ed aggiornamenti conseguenti ad abrogazioni e/o emendamenti della normativa.

7. Solori, comunque privilegiando la piattaforma PagoPA, dovrà introdurre anche nuove modalità di incasso, non previste nel presente capitolato, se richieste dall'Ente, per adeguamento alla normativa vigente o in ogni caso per ampliare la gamma di modalità in favore dei cittadini.

8. **Gestione attività complementari:** Solori si impegna ad assicurare lo svolgimento delle attività di cui ai commi precedenti del presente articolo secondo le indicazioni fornite dai relativi uffici comunali e secondo la normativa relativa alla riforma della riscossione degli enti locali prevista dalla Legge n. 160/2019.

9. Solori si impegna, inoltre, a svolgere attività complementari necessarie ad assicurare soddisfacenti standard qualitativi del servizio quali:

- un'attività di call-center in grado di fornire informazioni al pagamento, sulla posizione contributiva dei singoli cittadini e sull'attività della Solori in generale (orario sportello, dislocazione uffici, ecc...). Detta attività dovrà essere rendicontata periodicamente con un report indicante, per ciascun mese di riferimento, il numero di chiamate ricevute;
- un'attività di sportello informativo presso la sede di Solori, aperto almeno secondo gli orari osservati dagli uffici del Comune.

10. **Rateazioni:** Qualora il cittadino si trovasse in una situazione di temporanea e obiettiva difficoltà a saldare il debito in un'unica soluzione potrà chiedere a Solori spa, con istanza motivata, di pagare a rate le somme dovute, secondo le modalità di cui all'art. 1, comma 796 e seguenti della Legge n. 160/2019 ss.mm.ii. con il seguente schema:

- a) fino a euro 100,00 nessuna rateizzazione;
- b) da euro 100,01 a euro 500,00 fino a quattro rate mensili;
- c) da euro 500,01 a euro 3.000,00 da cinque a dodici rate mensili;
- d) da euro 3.000,01 a euro 6.000,00 da tredici a ventiquattro rate mensili;
- e) da euro 6.000,01 a euro 20.000,00 da venticinque a trentasei rate mensili;
- f) oltre euro 20.000,00 da trentasette a settantadue rate mensili.

11. La rateazione è concessa unicamente su avvisi di accertamento esecutivi definitivi e su ingiunzioni fiscali, con richieste che possono pervenire in ogni momento nella fase di riscossione coattiva, anche su preavvisi di fermo, ipoteca, avvisi di intimazione o fasi antecedenti al pignoramento.

12. In caso di comprovato peggioramento della situazione economica del contribuente o nel caso di mancato pagamento delle rate, verranno applicate le disposizioni di cui ai commi da 798 a 801 della Legge 160/2019 ss.mm.ii.

13. Le rate mensili nelle quali il pagamento è stato dilazionato scadono nell'ultimo giorno di ciascun mese indicato nell'atto di accoglimento dell'istanza.

14. Sulle somme delle rate dovute successivamente alla prima, dovrà essere applicato l'interesse moratorio calcolato a giorno e ragguagliato al vigente tasso legale.

15. I rimborsi spese per procedure cautelari e/o esecutive già effettuate, gli oneri di riscossione, i diritti di notifica e/o altre eventuali spese postali dovranno essere riscosse alla scadenza della prima rata.

16. La domanda di rateazione, comprensiva della documentazione necessaria e con allegata copia del documento di riconoscimento, dovrà contenere i dati del richiedente e l'accettazione della stessa da parte del contribuente e potrà essere presentata a mezzo Pec all'indirizzo solori@legalmail.it o sul portale web www.solori.it sezione Help Desk o tramite raccomandata a/r all'indirizzo di Solori, oppure a mano presso gli sportelli della stessa.

17. Ricevuta la richiesta di rateazione, Solori Spa, può iscrivere l'ipoteca o il fermo amministrativo solo nel caso di mancato accoglimento della richiesta, ovvero di decadenza dei benefici della rateazione. Sono fatte salve le procedure esecutive già avviate alla data di concessione della rateazione.

18. In caso di mancato pagamento, dopo espresso sollecito di Solori, di due rate anche non consecutive nell'arco di sei mesi nel corso del periodo di rateazione, il debitore decade automaticamente dal beneficio e il debito non può più essere rateizzato. L'importo residuo ancora dovuto dovrà essere riscosso immediatamente in unica soluzione.

Art. 3 STANDARD OPERATIVI, CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI E MODALITÀ DI RISCOSSIONE, MODALITÀ DI RIVERSAMENTO AL COMUNE, TEMPISTICHE E PROCEDURE

1. Solori s'impegna ad emanare e pubblicizzare la "Carta della qualità dei servizi" in osservanza delle disposizioni di cui all'art. 2, comma 461, della Legge 244/2007 (legge finanziaria 2008), in conformità alle obbligazioni previste dal presente capitolato ed ai seguenti standard operativi richiesti dal Comune.

2. **Modalità di riscossione:** Solori dovrà assicurare il corretto svolgimento delle attività di cui all'art. 2 del presente capitolato secondo gli standard operativi relativi al processo di riscossione come di seguito specificato e secondo quanto previsto dalla normativa in materia di riscossione.

La società dovrà osservare in tema di modalità di pagamento le previsioni normative del Codice dell'Amministrazione Digitale.

Il pagamento potrà essere effettuato anche presso gli uffici postali, le banche convenzionate nonché con addebiti continuativi e tramite internet, Lottomatica, Sisal, Bancomat e a mezzo PagoPa.

Le somme affluiranno su appositi conti correnti postale e bancario intestati a Solori.

3. Modalità di riversamento al Comune: Solori dovrà riversare al Comune di Arcole le somme sui canali di pagamento da essa gestiti mediante versamento sul conto di Tesoreria del Comune.

Solori riverserà al Comune di Arcole le riscossioni effettuate a qualsiasi titolo entro il giorno 11 di ogni mese relativamente agli incassi dei pagamenti pervenuti a Solori nel mese precedente. L'incasso si intende realizzato nel medesimo giorno di valuta riconosciuto alla Società dai vari canali d'incasso. L'importo dei compensi e di tutte le spese dovrà necessariamente essere fatturato ad ogni riversamento al fine della corretta contabilizzazione e successiva liquidazione.

Per il ritardato versamento al Tesoriere delle somme dovute, per cause non imputabili a Solori, la Società è obbligata ad applicare un interesse moratorio nella misura del tasso di interesse legale conteggiato per ogni giorno di ritardo nel versamento, senza necessità di alcuna costituzione in mora da parte del Comune. Il pagamento dell'interesse deve essere effettuato entro 10 (dieci) giorni da quello in cui è avvenuto il ritardato versamento.

4. Tempistiche del processo di riscossione: Solori dovrà assicurare il rispetto delle tempistiche del processo di riscossione prevista dall'art. 1, comma 792 e seguenti, della legge n. 160/2019. A titolo esemplificativo e non esaustivo Solori deve effettuare le attività di seguito indicate sulle liste di carico prodotte dall'Ente sia di ingiunzioni fiscali che di accertamenti esecutivi:

- a) acquisire e verificare le liste di carico fornite secondo le procedure gestionali in uso all'Ente;
- b) elaborare i flussi per applicazione di sanzioni e/o interessi moratori, oneri di riscossione, recupero spese ed ogni altro onere accessorio secondo le modalità stabilite e concordate con l'Ente e quelle previste dalla normativa in materia di riscossione (Legge 160/2019);
- c) se richiesto dall'Ente (scelta facoltativa), predisporre, stampare ed imbustare gli avvisi di accertamenti per omesso pagamento per i tributi cui è previsto. Ogni avviso di accertamento secondo il layout proposto e concordato con l'Ente, dovrà contenere la natura del credito, l'intimazione a pagare la somma indicata, il dettaglio delle somme dovute in termini di tributo/provento non corrisposto, interessi, sanzioni ed eventuali spese, la data di scadenza per il pagamento, la motivazione con riferimento all'eventuale avviso di pagamento che ne sta alla base, l'indicazione dell'autorità presso la quale è possibile proporre impugnazione, nonché ogni altro elemento utile previsto dalle disposizioni normative e regolamentari vigenti. Il contenuto ed il layout degli accertamenti dovranno essere personalizzabili in termini di descrizioni testuali e loghi dell'Ente per consentire a quest'ultimo di veicolare qualsiasi informazione possa essere ritenuta utile per il contribuente.

All'accertamento dovranno essere allegati bollettini di conto corrente, o modelli unificati di pagamento, o modelli per il versamento a mezzo PagoPa se consentiti dalla normativa vigente, premarcati e precompilati in ogni loro parte per consentire al contribuente il pagamento entro la data di scadenza;

- d) predisporre, stampare ed imbustare le ingiunzioni di pagamento. Ogni ingiunzione di pagamento, predisposta ai sensi del R.D. 639/1910 e secondo il layout proposto e concordato con l'Ente, dovrà contenere la natura del credito, l'intimazione a pagare la somma indicata, il

dettaglio delle somme dovute in termini di tributo/provento non corrisposto, interessi, sanzioni ed eventuali spese, la data di scadenza per il pagamento, la motivazione con riferimento all'eventuale atto di accertamento o di messa in mora che ne sta alla base, l'indicazione dell'autorità presso la quale è possibile proporre impugnazione, nonché ogni altro elemento utile previsto dalle disposizioni normative e regolamentari vigenti. Il contenuto ed il layout delle ingiunzioni dovranno essere personalizzabili in termini di descrizioni testuali e loghi dell'Ente per consentire a quest'ultimo di veicolare qualsiasi informazione possa essere ritenuta utile per il contribuente.

All'ingiunzione dovranno essere allegati bollettini di conto corrente o modelli unificati di pagamento, o modelli per il versamento a mezzo PagoPa se consentiti dalla normativa vigente, premarcati e precompilati in ogni loro parte per consentire al contribuente il pagamento entro la data di scadenza;

- e) avviare alla notifica, entro sessanta giorni dalla consegna della lista di carico da parte dell'Ente come "atti giudiziari" le ingiunzioni di pagamento secondo le modalità di legge vigente;
- f) acquisire in maniera informatizzata le date di notifica, le relate di notifica, le ricevute di ritorno ed ogni altra informazione rilevante ai fini della gestione della posizione (tributaria e non) che consentirà l'aggiornamento della banca dati e la consultazione puntuale di tali informazioni. In relazione all'esito negativo del recapito è prevista la rinotifica nel rispetto delle modalità e dei termini di legge;
- g) 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 consentirne la rendicontazione e di ridurre al minimo i pagamenti non riconciliati Solori deve mettere in atto tutte le attività a ciò necessarie, informatiche e all'occorrenza manuali;
- h) gestire gli eventuali sgravi/rimborsi intesi come abbattimento del carico per somme riconosciute non dovute ed aggiornare la relativa lista di carico;
- i) gestire le richieste di rateizzazione degli importi intimati concesse sulla base di quanto stabilito dal precedente art. 4 del presente capitolato;
- j) Solori deve porre in essere, entro e non oltre i termini di legge, tutti gli atti e le operazioni inerenti alle procedure cautelari ed esecutive fino alla riscossione del credito ovvero procedere al riconoscimento della sua totale e/o parziale inesigibilità, essendo state espletate infruttuosamente tutte le procedure, cautelari ed esecutive, regolate dalla norma ed in particolare dal Titolo II del D.P.R. 602/1973 e dalla Legge 160/2019, per il recupero delle somme non corrisposte, secondo le seguenti tempistiche per i carichi degli accertamenti esecutivi e i successivi criteri, che a titolo esemplificativo ma non esaustivo si elencano:
 - avvertire l'utente, entro 30 giorni dall'invio della lista di carico degli accertamenti esecutivi definitivi, da parte del Comune, della presa in carico di tali morosità. L'avviso dovrà essere effettuato a mezzo posta elettronica semplice e/o certificata o in caso di assenza a mezzo raccomandata semplice, le spese di notifica sostenute da Solori per tale attività saranno rimborsate dall'Ente;
 - per gli atti con valore fino a euro 1.000,00 non si procede alle azioni cautelari ed esecutive prima dei 60 giorni dall'invio del sollecito;
 - per gli atti con valore fino a Euro 10.000,00 non si procede alle azioni cautelari ed esecutive prima dei 30 giorni dall'invio del sollecito;
 - l'esecuzione forzata della riscossione per gli accertamenti esecutivi è sospesa per 180 giorni dalla data di affidamento del carico a Solori. La sospensione non si applica:
 - per ogni altra azione prevista dalle norme ordinarie a tutela del creditore;
 - in caso di accertamenti definitivi, in seguito a giudicato;
 - in caso di recupero di somme derivanti da decadenza della rateazione.

- **Fermo amministrativo**

Preso atto della natura del debito e comunque per importi superiori ad Euro 100,00 dovrà essere preventivamente effettuata la ricerca di automezzi presso il PRA o presso l'archivio della Regione Veneto che l'Amministrazione Comunale metterà a disposizione, per dar corso al fermo amministrativo di cui all'art.86 del DPR 602/73 e s.m.i.;

- **Accesso all'Anagrafe Tributaria tramite Siatel**

In caso di impossidenza o qualora l'esito della sopra citata azione cautelare non abbia portato alla riscossione, dovrà essere effettuato accesso alla anagrafe tributaria, tramite la procedura SIATEL. Nel caso in cui da tale accesso non si rilevino attività da sottoporre ad esecuzione, salvo quanto previsto successivamente sui pignoramenti mobiliari, non verrà dato ulteriore seguito all'azione esecutiva, salve ulteriori indicazioni di ricerca o ulteriori informazioni fornite dal Comune.

Con la sottoscrizione del presente capitolato il Comune si impegna a mettere a disposizione tutte le banche dati inerenti beni o servizi o riferimenti anagrafici del contribuente.

Per cercare di diminuire gli avvisi inviati ad indirizzi errati, il Comune di Arcole, su richiesta di Solori, si impegna a fornire in via telematica i dati anagrafici dei contribuenti residenti prima di ogni emissione massiva di documenti;

- **Pignoramenti presso terzi**

Dall'esame delle banche dati disponibili verrà rilevata l'esistenza di crediti del debitore verso terzi relativi a redditi da lavoro autonomo, lavoro dipendente, artigiano, di impresa, affitti ecc.. Accertati tali crediti, Solori procederà a sottoporli a pignoramento come previsto dall'art. 73 e seguenti del D.P.R. 602/73 e s.m.i.. L'Ente metterà a disposizione di Solori anche l'accesso agli archivi I.N.P.S. e delle altre banche dati di cui dispone e ritenute utili allo scopo.

- **Ipoteca e pignoramento immobiliare**

Nel caso di possidenza immobiliare, verrà iscritta ipoteca, anche in grado successivo al primo, o verrà effettuato intervento in procedimenti promossi da altri, qualora il debito da riscuotere superi complessivamente i limiti previsti dalle norme in materia.

Il pignoramento immobiliare verrà instaurato qualora il debito complessivo superi il limite previsto dall'art. 76 del DPR 602/1973 e s. m..i.

k) Le ingiunzioni dovranno essere notificate secondo le norme vigenti. A tale scopo il Comune di Arcole mette a disposizione i propri messi notificatori.

Art. 4 RENDICONTAZIONE

1. Relativamente all'attività di rendicontazione degli atti emessi e delle procedure eseguite, Solori deve consentire all'Ente di visualizzare, in qualsiasi momento, per ciascuna tipologia di entrata o per ciascuna lista di carico i dati relativi a:

- a) situazione generale e dettagliata degli atti emessi (avvisi di accertamento, ingiunzioni di pagamento, solleciti, atti relativi alle procedure cautelari ed esecutive successive agli avvisi di accertamento esecutivi, ecc.);
- b) situazione debitoria e procedurale di ogni singolo contribuente;
- c) situazione delle rateazioni concesse come specificato all'art. 4 del presente capitolato;

- d) situazione dei rimborsi e dei discarichi effettuati;
- e) situazione dei contenziosi in atto relativa alla singola entrata;

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

3. Solori deve consentire all'Ente di visualizzare in qualsiasi momento, per ciascuna tipologia di entrata ed annualità (corrispondente all'annualità di emissione delle ingiunzioni e delle procedure di riscossione coattiva), l'importo aggiornato del totale delle ingiunzioni emesse e regolarmente notificate e degli altri atti di procedura di riscossione coattiva a seguito degli accertamenti esecutivi. Tale importo dovrà essere sempre aggiornato sulla base degli atti annullati totalmente o parzialmente e degli sgravi emessi.

4. Solori deve consentire la produzione di un ampio ventaglio di statistiche riferite a tutte le informazioni delle singole liste di carico.

5. Solori deve consentire di mostrare tutte le posizioni debitorie di un contribuente (identificato per codice fiscale) indipendentemente dalla lista di carico e dal tipo di tributo/provento.

6. Le rendicontazioni delle riscossioni dovranno essere inviate all'Ente entro il giorno 11 del mese successivo contestualmente ai riversamenti come previsto all'art. 3 comma 7 del presente capitolato.

Art. 5 GESTIONE DEL PERSONALE

1. Tutto il personale addetto al servizio deve essere munito di apposito tesserino di riconoscimento e deve attenersi, nello svolgimento delle proprie mansioni, per quanto applicabile, a quanto stabilito nel codice di comportamento dei dipendenti della pubblica amministrazione.

2. Solori nomina tra i propri dipendenti uno o più funzionari responsabili della riscossione. I requisiti per tale nomina sono disciplinati dall' art. 1 comma 793 della Legge 160/2019 (possesso di un diploma di istruzione secondaria di secondo grado e superamento di un esame di idoneità, previa frequenza di un apposito corso di preparazione e qualificazione). Restano ferme le abilitazioni già conseguite in base alle vigenti disposizioni di legge. Il mantenimento all'idoneità all'esercizio delle funzioni è subordinato all'aggiornamento professionale biennale da effettuare tramite appositi corsi.

3. Formazione del Personale.

Tutto il personale utilizzato per le attività di servizio dovrà essere adeguatamente formato attraverso specifiche sessioni, concertate anche con gli uffici del Comune che abbiano riguardo:

- cenni storici sui tributi comunali ed entrate patrimoniali assimilate, norme di legge e di regolamento;

- cenni sulle norme di comportamento per i dipendenti pubblici;
- modalità di individuazione e classificazione dei cespiti tributari e delle entrate patrimoniali assimilate e dei soggetti passivi delle stesse;
- modalità di calcolo delle imposte e delle entrate patrimoniali assimilate;
- modalità di riscossione e operatività di Solori;
- comportamento da tenere nei confronti degli utenti;
- normativa sulla privacy;
- normativa in materia di riscossione coattiva;
- normativa in materia di accesso agli atti;
- Il piano del personale che si intende utilizzare per l'espletamento del servizio, oggetto del presente capitolato, sarà di volta in volta indicato nel budget annuale, dovrà garantire efficienza, efficacia e qualità dei servizi erogati, dovrà rimanere comunque informato a criteri che assicurino la necessaria elasticità dei costi di gestione.

Art. 6 COMPENSI

1. Per l'attività di riscossione coattiva degli avvisi di accertamento esecutivi e delle ingiunzioni di pagamento è dovuto a Solori un compenso nella misura del 5,90% calcolato sulle somme riscosse, onnicomprensivo dell'attività di presa in carico e stampa ed in ogni caso di tutte le attività propedeutiche, che verrà fatturato al Comune con l'applicazione dell'IVA.

2. Negli atti relativi alle entrate tributarie e patrimoniali (escluse le sanzioni per le violazioni stradali e altre sanzioni amministrative) all'utente/contribuente dovrà essere solamente addebitato l'onere di riscossione, dovuto al Comune, nella misura del 3% con importo massimo di Euro 300,00 qualora il pagamento intervenisse entro 60 giorni dalla data di esecutività dell'atto e/o del 6% con importo massimo di Euro 600,00 per pagamenti oltre i 60 giorni dalla data di esecutività dell'atto come previsto dalla Legge 160/2019 .

3. All'utente dovrà essere inoltre addebitato una quota denominata "spese di notifica ed esecutive comprendente il costo della notifica degli atti e correlata all'attivazione di procedure esecutive e cautelari, ivi comprese le spese per i 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 ministeriale che individua anche le tipologie di spesa oggetto del rimborso (art. 1 comma 803 lett. b) della Legge 160/2019).

4. Per i carichi consegnati a Solori in tracciati diversi dallo standard "290" spetterà a Solori un compenso aggiuntivo di Euro 3,00.- per ogni singola posizione che si intende avviare alla riscossione coattiva.

5. Le spese di cui al successivo comma 6 verranno riconosciute nei termini previsti dall'art. 17, comma 3, del D.Lgs. n. 112/99 così come modificato dall'art. 9, comma 3, del D.Lgs. n. 159/15 .

6. Il Comune di Arcole rimborsa le spese sostenute per le notifiche dei provvedimenti e le spese di procedure cautelari ed esecutive, sia direttamente che tramite terzi incaricati della riscossione coattiva previste dall'art. 17, comma 2, lett. b), del D.Lgs. n. 112/99 modificato dall'art. 9, comma 1, del D.Lgs. n. 159/15.

Il rimborso verrà richiesto mensilmente al Comune con apposita nota contabile.

7. L'Ente liquiderà tali spese dietro presentazione di idonea fattura.

Il diniego, a titolo definitivo, del discarico della quota per il cui recupero sono state svolte le procedure, obbliga Solori a restituire all'Ente creditore, entro il decimo giorno successivo ad apposita richiesta, l'importo anticipato, maggiorato degli interessi legali.

L'ammontare dei rimborsi spese riscossi dopo l'erogazione, maggiorato degli interessi legali, è riversato entro il 30 novembre di ciascun anno.

8. Non saranno oggetto di rimborso e in caso fossero state anticipate dal Comune dovranno essere restituite:

- le spese relative a procedure cautelari ed esecutive per le quali non si sia concluso l'iter della notifica;

- le spese per l'invio di preavvisi di fermo, a cui per causa imputabile a Solori, quale la perdita della disponibilità del bene per il superamento immotivato dei tempi tecnici di 60 giorni, non faccia seguito il fermo dell'auto;

- le spese per l'eventuale rinnovo della notifica dell'ingiunzione per scadenza dei termini, per causa imputabile a Solori e non per le tempistiche fisiologiche dettate da specifiche procedure come l'attesa di risposta sulle stragiudiziali e la non prevedibilità del sequestro di un veicolo sotto fermo in circolazione dinamica ecc.;

9. Al fine di ottenere il rimborso Solori mette a disposizione su apposito portale la comunicazione di inesigibilità, corredata dalle informazioni sulla notifica, tipologia di azioni esecutive intraprese e dei relativi costi, nonché degli esiti delle procedure ed eventuali ristori delle spese già liquidati e collegati ai singoli provvedimenti.

10. Solo in caso di rimborso agli utenti, a fronte di sgravi totali o parziali emessi dal Comune, verrà riconosciuto a Solori Spa un importo di € 5,00 (comprensivo di IVA) per ciascun rimborso eseguito, a mezzo assegno di traenza o per ciascuna operazione di bonifico bancario.

11. Rimane comunque escluso il rimborso per doppio pagamento eseguito dall'utente il cui costo è addebitato allo stesso. Pertanto tale importo, essendo addebitato direttamente al cittadino, non dovrà essere oggetto né di pagamento da parte dell'Amministrazione Comunale né di rendicontazione.

12. Contestualmente ad ogni riversamento e alla fattura del corrispettivo sarà allegata la rendicontazione sintetica per ciascuna tipologia di entrata dell'Ente.

13. A fronte della concessione di maggiori rateazioni su richieste dei contribuenti verrà recuperato dal contribuente medesimo l'importo di € 15,00 per ogni pratica evasa, quale rimborso delle spese vive sostenute.

14. Entro il 31 agosto di ciascun anno Solori comunicherà agli uffici di competenza, per ciascuna entrata, la previsione di spesa del costo della riscossione coattiva per l'anno successivo.

Art. 7 INESIGIBILITÀ

1 Le procedure cautelari ed esecutive relative alle ingiunzioni fiscali dovranno essere notificate non prima dei 60 giorni e non oltre 180 giorni dalla notifica dell'ingiunzione stessa. Le procedure cautelari ed esecutive relative agli accertamenti esecutivi dovranno essere notificate nelle tempistiche previste dalla L. 160/2019 e in parte citate dall'art. 3 del presente capitolato.

2. Il Comune fornirà a Solori, anche attraverso lo scambio di dati informatici, tutte le banche dati a disposizione ed ogni informazione utile a favorire l'efficacia delle azioni esecutive da intraprendere avverso i debitori.

3. Gli importi non riscossi, per causa non imputabile a Solori, sono scaricati con apposito provvedimento dell'Ente e sono rimborsate le relative spese sostenute e documentate, compresa la notifica delle intimazioni e degli atti di esecuzione coattiva.

4. Le procedure esecutive e gli importi riconosciuti a rimborso ai fini delle spese sono definiti in base all'art. 1, comma 803, lett.b), della Legge 160/2019 ed in base al D.M. 21/11/2000.

5. Ai fini del scarico delle quote inesigibili, Solori mette a disposizione del comune, su apposito portale, una comunicazione di inesigibilità. Tale comunicazione viene redatta e resa disponibile, annualmente, entro il terzo anno successivo alla data di consegna della lista di carico da parte dell'Ente a Solori. La comunicazione è trasmessa anche se, alla scadenza di tale termine, le quote sono interessate da procedure esecutive o cautelari avviate, da contenzioso pendente, da accordi di ristrutturazione o transazioni fiscali e previdenziali in corso, da insinuazioni in procedure concorsuali ancora aperte, ovvero da dilazioni in corso concesse. In tale caso, la comunicazione assume valore informativo e deve essere integrata entro il 31 dicembre dell'anno di chiusura delle attività in corso ove la quota non sia integralmente riscossa.

6. Annualmente le domande di scarico presentate dovranno essere aggiornate con tutti gli importi riscossi e comunicati direttamente agli uffici del Comune di competenza dell'entrata.

7. Nelle comunicazioni di inesigibilità le partite dovranno essere motivate indicando quelle per le quali si è concluso negativamente l'iter di riscossione per nullatenenza e/o per irreperibilità, quelle con l'effettuazione di procedure esecutive o in via di esaurimento e quelle relative a procedure concorsuali.

8. Entro il 31 marzo di ciascun anno Solori dovrà rendere disponibile anche la situazione aggiornata di tutte le domande già presentate, considerando le riscossioni effettuate e andando inoltre a segnalare quelle ingiunzioni che sono state oggetto di ulteriori azioni esecutive e/o cautelari.

9. La comunicazione di inesigibilità dovrà essere corredata dalle informazioni sulla notifica, tipologia di azioni esecutive intraprese e dei relativi costi, nonché degli esiti delle procedure, ed eventuali ritorsioni di spese già liquidati collegati ai singoli provvedimenti.

10. Costituiscono causa di perdita del diritto al scarico, salvo non si dimostri che l'omissione non ha comunque pregiudicato la riscossione del credito:

a) la mancata notificazione dell'ingiunzione fiscale decorso il sesto mese successivo alla data di consegna della lista di carico;

- b) la mancata notificazione delle procedure cautelari ed esecutive oltre i 180 giorni dalla notifica dell'ingiunzione stessa;
- c) La mancata attivazione delle procedure cautelari ed esecutive nei termini previsti dalla normativa vigente dopo la notifica del titolo esecutivo per tutte le entrate e in particolare la mancata attivazione e notificazione, entro il termine di 5 anni (prescrizione), di qualsiasi ulteriore procedura dopo la notifica del titolo esecutivo;
- d) la mancata comunicazione all'Ente, anche in via telematica, con cadenza annuale, dello stato delle procedure relative alle singole quote comprese negli avvisi esecutivi o nelle ingiunzioni notificate entro il termine di cui al comma 1;
- e) il mancato svolgimento dell'azione esecutiva, diversa dall'espropriazione mobiliare, su tutti i beni del contribuente la cui esistenza, al momento del pignoramento, risultava dal sistema informativo del Ministero delle finanze, a meno che i beni pignorati non fossero di valore pari al doppio del credito iscritto a ruolo, nonché sui nuovi beni la cui esistenza è stata comunicata dall'ufficio ai sensi del successivo comma 12;
- f) il mancato svolgimento delle attività conseguenti alle segnalazioni di azioni esecutive e cautelari effettuate dall'ufficio;
- g) la mancata riscossione delle somme iscritte nelle liste di carico per i vizi e le irregolarità compiute nell'attività di notifica degli avvisi esecutivi e delle ingiunzioni e nell'ambito di tutte le procedure cautelari ed esecutive salvo che Solori non dimostri che tali vizi ed irregolarità non hanno influito sull'esito della procedura o che non pregiudichino in ogni caso, l'azione di recupero;
- h) la mancanza della comunicazione di inesigibilità prevista dal comma 5 del presente articolo.

11. Per le quote contenute nelle comunicazioni di inesigibilità che non sono soggette a successiva integrazione, presentate in uno stesso anno solare, Solori è automaticamente scaricata decorso il 31 dicembre del secondo anno successivo a quello di presentazione della comunicazione, fatte salve le comunicazioni per le quali l'Ente creditore abbia, entro tale termine, avviato l'attività di controllo ai sensi dell'art. 20 del D.lgs. n. 112/1999. I crediti corrispondenti alle quote scaricate sono eliminati dalle scritture patrimoniali dell'Ente.

12. Fino al scarico, resta salvo in ogni momento, il potere dell'ufficio di comunicare a Solori l'esistenza di nuovi beni da sottoporre ad esecuzione e di segnalare azioni cautelari ed esecutive nonché conservative ed ogni altra azione prevista dalle norme ordinarie a tutela del creditore da intraprendere al fine di riscuotere le somme affidate.

13. La documentazione cartacea relativa alle procedure esecutive e cautelari poste in essere da Solori è conservata, fino al scarico delle relative quote, dalla stessa Solori.

14. Fino al scarico, l'Ente può richiedere a Solori la presentazione, entro centoventi giorni dalla richiesta, della documentazione relativa alle quote per le quali si intende esercitare il controllo di merito, ovvero procedere alla verifica della stessa documentazione presso Solori. Qualora Solori non consegni, ovvero non metta a disposizione, entro il termine previsto di centoventi giorni tale documentazione, perde il diritto al scarico della quota.

15. Per quanto non previsto nel presente articolo si applica l'art. 19 del D. Lgs 112/99 (in particolare le cause di perdita al diritto di scarico).

Art. 8 RIMBORSI

1. Per l'attività di rimborso ai contribuenti derivante dall'applicazione di scarichi/sgravi, il rimborso a Solero spetta ad avvenuta erogazione e rendicontazione. Per erogazione si intende l'emissione di assegno di traenza o l'ordine di bonifico.

2. E' ammessa l'estinzione del debito per compensazione, prevista dall'art. 1241 del Codice Civile. L'importo dei rimborsi potrà essere o anticipato e liquidato direttamente a Solero dal Comune o trattenuto dai versamenti dovuti da Solero al Comune. I rversamenti degli incassi, possono, pertanto, essere calcolati al netto dei rimborsi eseguiti nei limiti del seguente comma 6 del presente articolo.

3. La regolarizzazione contabile viene fatta con riserva di verifica successiva della correttezza delle rendicontazioni.

4. La copertura finanziaria a Solero si intende estesa oltre agli importi delle entrate da rimborsare anche agli interessi di legge spettanti agli utenti e computati dalla società stessa. Il compenso previsto dall'art. 6 comma 10 del presente capitolato dovrà essere fatturato per la relativa liquidazione.

5. Entro il 31/12 di ciascun anno Solero riversa al Comune gli importi non riscossi, per qualsiasi motivo, dai beneficiari trascorsi almeno 90 giorni dalla disposizione.

6. Al re-introito delle quote non rimosse di cui al comma 5 del presente articolo è allegato dettaglio analitico, anche su supporto informatico, dei rimborsi non eseguiti per l'allineamento degli applicativi delle entrate comunali. Analoga operazione è direttamente disposta sul gestionale di Solero.

7. I rimborsi ai contribuenti devono essere predisposti rispettando la cronologia delle istanze (data di presentazione e ricezione) indipendentemente da qualsiasi altro dato (importo da rimborsare, tipo oppure anno dell'entrata, ecc.). E' preferibile adottare l'accredito sul conto corrente del contribuente quale modalità di rimborso.

8. Solero si impegna al rispetto dei tempi di legge sull'erogazione dei rimborsi, fatta salva la necessaria dotazione finanziaria. L'erogazione dei rimborsi deve essere effettuata nel termine di 70 giorni dalla data di invio del flusso dei scarichi (giorno 5 di ogni mese). Pertanto, per il riscontro complessivo dei tempi di rimborso, Solero trasmette resoconto trimestrale anche telematico dei rimborsi effettuati con indicazione di:

- a) codice fiscale del beneficiario;
- b) importo rimborsato e relativo carico di appartenenza;
- c) data di postalizzazione dell'assegno di traenza o data del bonifico effettuato.

Art. 9 INSINUAZIONI FALLIMENTARI

1. Solori dovrà provvedere tempestivamente all'insinuazione dei passivi fallimentari delle quote avute in carico.

Art. 10 PROTOCOLLO DI INFORMAZIONE

1. Canali di comunicazioni: Tra Solori e il Comune di Arcole verrà attivata un'attività di comunicazione reciproca.

2. Il sistema di trasmissione dei carichi e di ogni comunicazione informatica è basato su tracciati record concordati fra Solori e il Comune.

3. **Procedura di carico delle liste:** Il Comune elabora il flusso informatico con le posizioni debitorie e lo inoltra a Solori. Solori riceve il flusso e procede ad un controllo automatico e formale. Le forniture originarie che non superano tale controllo vengono inviate nuovamente al Comune che deve svolgere l'attività di correzione necessaria all'avvio del processo di riscossione. Analogamente, le rendicontazioni analitiche e sintetiche che non superano il controllo formale del Comune di Arcole vengono inviate nuovamente a Solori che dovrà svolgere l'attività di correzione necessaria alla quadratura per il successivo inoltro. Se tecnicamente disponibile si utilizzerà prioritariamente per le operazioni sopra indicate apposita funzione resa disponibile sul portale Ente di Solori che permetta l'autonomia di caricamento delle forniture, i controlli automatici e la massima autonomia dell'Ente nella gestione dei discarichi e sgravi.

4. Solori deve garantire il rispetto della riservatezza delle informazioni messe a disposizione dal Comune di Arcole.

Art. 11 PROCEDURE DI CONTROLLO

1. **Responsabilità del controllo:** Il Comune esercita il potere di controllo e vigilanza sull'operato di Solori così come all'art. 8 del Contratto di servizio. Solori è comunque responsabile del controllo del proprio servizio, attraverso gli strumenti interni a questo dedicati.

2. **Strumenti di controllo:** Solori deve provvedere affinché sia in funzione un ufficio di internal auditing con lo scopo di vigilare sull'operato della stessa. Il personale dovrà essere qualificato e dovrà collaborare con il personale del Comune incaricato di controlli e ispezioni.

3. **Modalità di controllo:** Solori deve svolgere una attività di controllo contabile, tecnico, amministrativo regolare e contestuale ai servizi svolti. In particolar modo Solori è tenuta a vigilare:

- sul rispetto delle tempistiche e della qualità del servizio così come descritto nel presente Capitolato;
- sul rispetto del budget di spesa deciso dal C.d.A. per ciascun anno solare;
- sul rispetto degli standard operativi per l'attività di rendicontazione e di comunicazione con il Comune;
- alla corretta applicazione della normativa in materia di privacy;
- alla corretta applicazione della normativa in materia di accesso agli atti;
- alla corretta applicazione della normativa in materia di riscossione coattiva.

4. Il grado di efficienza, efficacia e qualità dei servizi erogati a favore dell'Ente (standard qualitativi e quantitativi), viene determinato principalmente a fronte dei livelli di servizio di seguito indicati:

- a) tempo di fornitura all'Ente delle informazioni richieste riferite a singole pratiche trattate: non oltre tre giorni lavorativi dalla richiesta;
- b) avviare alla notifica secondo le modalità di legge, delle ingiunzioni: entro sessanta giorni dalla consegna della Lista di carico da parte dell'Ente. Notifica e rispetto delle tempistiche previste dalla Legge 160/2019 delle liste di carico delle ingiunzioni e degli accertamenti esecutivi definitivi di tutte le procedure di riscossione coattiva secondo la normativa vigente e il presente capitolato;
- c) tempo di attesa allo sportello per contribuente nel 90% delle giornate di apertura al pubblico: inferiore a 25 minuti;
- d) tempo medio di evasione della pratica allo sportello: inferiore a 25 minuti;
- e) tempo di risposta a richieste pervenute via mail alla casella di posta elettronica: non oltre cinque giorni lavorativi dalla richiesta;
- f) numero massimo di contatti in coda per il call center: non superiore a 5;
- g) tempo massimo di attesa al call center: non superiore a 5 minuti da numero fisso nel 90% delle giornate di servizio, non superiore a 5 minuti da numero cellulare;
- h) riconciliazione bollettini di conto corrente postale premarcati: non oltre quindici giorni lavorativi (tempi intercorrenti tra acquisizione flussi di versamento e aggiornamento delle posizioni contributive);
- i) riconciliazione bollettini di conto corrente postale bianchi o scartati, bonifici: non oltre trenta giorni lavorativi (tempi intercorrenti tra acquisizione flussi di versamento e aggiornamento delle posizioni contributive);
- l) numero di reclami e/o segnalazioni pervenuti presso un indirizzo di posta dedicato e/o, se verbalmente espressi ad un operatore, opportunamente registrati, indicativi del grado di soddisfazione dell'utenza: non superiore allo 0,5% dei contatti di front-office;
- m) attivazione delle procedure cautelari ed esecutive di riscossione coattiva nel rispetto del termine della prescrizione per ciascuna tipologia di entrata (entro i 5 anni successivi alla notifica dell'ingiunzione, art. 2948 del C.C.).

5. Solori deve garantire un sistema di misurazione di tali livelli di servizio da parte dell'Ente.

Art. 12 PENALITA'

1. Il Comune, secondo la gravità o la reiterazione delle mancanze eventualmente accertate e notificate nel termine di 120 giorni dal loro verificarsi, applicherà una penale da notificarsi a Solori nei termini come specificato qui di seguito:

- per ritardo dei riversamenti alla Tesoreria Comunale, per cause direttamente imputabili a Solori, sarà applicata a Solori stessa una indennità di mora pari agli interessi legali sull'importo dovuto per ogni giorno di ritardo nel versamento. Il pagamento degli interessi deve essere effettuato entro 10 giorni da quello in cui è avvenuto il ritardato versamento;
- per il mancato rispetto, nei termini prescritti, delle rendicontazioni previste dall'art. 4 del presente capitolato sarà applicata la penale fissa di Euro 100,00;
- qualora Solori non provvedesse a notificare ed emettere atti nel rispetto dei termini di legge e comunque oltre i 100 giorni dalla data di fornitura della lista di carico almeno il 70% delle posizioni presenti nella lista stessa, Solori dovrà versare al Comune entro l'undicesimo giorno

del mese successivo alla segnalazione da parte del Comune, un importo corrispondente a € 1,00 per ogni posizione mancante al raggiungimento del suddetto 70%;

- per la mancanza accertata su singoli procedimenti verrà applicata una penale di Euro 50,00 per ogni giorno di ritardo successivo all'obbligo di rimozione di tali inadempienze;
- per ogni altra infrazione alle norme del presente capitolato nonché alle disposizioni dell'Amministrazione comunale, saranno applicate, con provvedimento dirigenziale, sanzioni da un minimo di Euro 500,00 fino ad un massimo di Euro 5.000,00. Le penali inflitte in un anno solare non possono superare complessivamente la somma di Euro 50.000,00.

2. L'applicazione della penale verrà comunicata per iscritto a Solori unitamente alle motivazioni che l'hanno determinata, presso la sede della stessa.

3. Solori presenta le proprie controdeduzioni entro i successivi 30 giorni, decorrenti dalla data di ricevimento della comunicazione.

4. Le parti, al termine di ogni semestre, in contraddittorio tra loro, valuteranno le presunte inadempienze e le conseguenti controdeduzioni addotte da Solori al fine di pervenire all'applicazione delle penali del caso nella misura sopra stabilita. Dell'incontro verrà redatto verbale sottoscritto dalle parti.