



P.llo n. 21017

N. 3897/Rep.

SCRITTURA PRIVATA AUTENTICATA

CONTRATTO DI SERVIZIO PER L'AFFIDAMENTO IN HOUSE ALLA SO.LO.RI. S.P.A. DEL SERVIZIO DI RISCOSSIONE COATTIVA DEI TRIBUTI COMUNALI, DELLE ENTRATE PATRIMONIALI ED ASSIMILATE, DELLE SANZIONI AMMINISTRATIVE PER LE QUALI IL COMUNE RIVESTE LA QUALITA' DI AUTORITA' AMMINISTRATIVA COMPETENTE A RICEVERE IL RAPPORTO DELLE VIOLAZIONI DI CUI ALL'ART. 17 DELLA LEGGE 24.12.1981 N. 689.

L'anno DUEMILAQUINDICI addì UNO del mese di DICEMBRE in Pescantina e nella residenza municipale

TRA

la sig.ra Bogoni d.ssa Simonetta (██████████████████), nata a ████████ il ████████, responsabile dell'area finanziaria del Comune di Pescantina domiciliata per la carica in Pescantina (Vr) Via Madonna n. 49 presso la sede del Comune di Pescantina (C.F./P.IVA: 00661770230), in nome per conto e nell'interesse del quale dichiara di agire, all'uopo autorizzata in forza dei decreti del Sindaco n. 25 in data 31/03/2015 prot. 5651 e n. 81 in data 19/10/2015 prot. 17660,

E

Il sig Monaldi Damiano nato a ████████ il ████████, codice fiscale: ████████████████████, in qualità di amministratore

Imposta di bollo
assolta in modalità
telematica mediante
"Modello Unico
Informatico" ai sensi
dell'art. 1,
comma 1/bis del
D.P.R. 642 del
26.10.1972 come
modificato dal D.M.
22.02.2007

Registrato all'Ufficio
della Entrata di Verona l.
11.12.15 al v. 22646
ATTI SERIE A.T.
LIQUIDATE € 245,00
DI CUI € 202,00 PER
REG. E € 43,02 PER
INPOSTA DI BOLLO



unico, che interviene in nome e per conto di Società Locale di Riscossione S.p.A. - So.Lo.Ri. S.p.A (denominata Società) - codice fiscale e partita I.V.A 04222030233, con sede legale in Verona, Vicolo Volto Cittadella n. 4 in forza dei poteri conferitigli con atto notarile rep. n. 18951 racc. 9988 in data 19.12.2013 a firma del notaio dottor Gabriele Noto di Verona acquisito in copia conforme agli atti del Comune di Pescantina;

premessi che

- l'art. 52, comma 5 lettera b) del Decreto Legislativo 15 dicembre 1997, n. 446 e successive modifiche prevede la possibilità, per gli enti pubblici locali, di affidare l'accertamento e la riscossione dei tributi e di tutte le entrate, nel rispetto della normativa dell'Unione Europea e delle procedure vigenti in materia di affidamento della gestione dei servizi pubblici locali, tra l'altro, a società a capitale interamente pubblico a condizione che l'ente titolare del capitale sociale eserciti sulla società un controllo analogo a quello esercitato sui propri servizi; che la società realizzi la parte più importante della propria attività con l'ente che la controlla; che la stessa svolga la prevalente attività solo nell'ambito territoriale di pertinenza dei soci;

- con deliberazione n. 54 del 18 settembre 2013 il Consiglio Comunale di Verona ha deliberato la costituzione



di una società a totale partecipazione pubblica per la riscossione delle entrate comunali denominata "So.Lo.Ri. S.p.A.", alla quale il Comune di Pescantina può affidare le attività di liquidazione, accertamento e riscossione dei tributi e di altre entrate e delle attività connesse, complementari, accessorie ed ausiliarie indirizzate al supporto delle attività di gestione tributaria e patrimoniale nonché la gestione di tutti i servizi inerenti la riscossione coattiva delle entrate;

- il Comune di Verona, sulla base della normativa e dei provvedimenti sopra esposti, ha costituito in data 10 dicembre 2013 la società So.Lo.Ri. S.p.A., con sede a Verona in Largo Divisione Pasubio, 6 con atto notarile rep. n.18855
- Racc. 9961 - a firma del Direttore Generale.

- con deliberazione consiliare n. 70 del 29.12.2014 ad oggetto "Atto di indirizzo per la gestione dell'attività di accertamento, liquidazione e riscossione dei tributi locali",
il Consiglio ha disposto di procedere alla modifica della forma di gestione del servizio di riscossione dei tributi individuando la reinternalizzazione quale nuova modalità di gestione, ad esclusione del servizio di pubblicità e pubbliche affissioni nonché del servizio di accertamento e riscossione coattiva, per i quali l'Ente procederà all'affidamento del servizio a terzi, per la durata di un



triennio;

- con deliberazione di Consiglio Comunale n. 29 del 17.06.2015, esecutiva, il Consiglio Comunale ha modificato gli indirizzi di cui alla sopracitata deliberazione n. 70/2014 relativamente alla riscossione coattiva di tutti i tributi ed entrate comunali, ad eccezione delle sanzioni Codice della Strada, e dell'accertamento del tributo sui rifiuti (TARSU-TARES-TARI) per i quali è stato disposto l'adesione alla società di riscossione tributi del Comune di Verona - Società Locale di Riscossione SpA (SO.LO.RI. SPA), dando altresì indirizzo di procedere alla internalizzazione delle attività di accertamento dei tributi ICI-TASI-IMU-COSAP e delle altre entrate patrimoniali;
- il Comune di Pescantina con delibera di Consiglio Comunale n. 62 del 10 novembre 2015 ha approvato lo statuto della "So.Lo.Ri. S.p.A." ed ha deliberato di acquistare n. 1 azione della stessa società;
- che con atto notarile in data 30.11.2015 rep 107640 racc 23849, in corso di registrazione, a firma del notaio dott. Ruggero Piatelli di Verona il Comune di Pescantina ha acquistato dal Comune di Verona una azione da € 500,00 del capitale sociale della società SOCIETA' LOCALE DI RISCOSSIONE SPA in sigla SO.LO.RI SPA di Verona;



- che il Comune di Pescantina con deliberazione del Consiglio Comunale n. 78 in data 30.11.2015, immediatamente eseguibile, ha fornito gli indirizzi per l'approvazione dello schema di contratto relativo al servizio in oggetto;
- che con deliberazione di Giunta Comunale n. 151 data 30.11.2015, immediatamente eseguibile, è stato approvato il "Capitolato di servizio riscossione coattiva dei tributi comunali delle sanzioni amministrative delle entrate patrimoniali ed assimilate";
- che con determinazione del responsabile dell'area finanziaria n. 631 in data 01.12.2015, il servizio in oggetto è stato affidato alla Società Locale di Riscossione SpA (SO.LO.RI. SPA) di Verona;
- che con il medesimo atto è stato, altresì, approvato lo schema di contratto;

Tutto ciò premesso, con la presente scrittura privata, a valere ad ogni effetto di legge, si conviene e si stipula quanto segue:

ART. 1 - OGGETTO DEL CONTRATTO

1. Formano oggetto dell'affidamento i seguenti servizi:
 - a) la riscossione coattiva dei tributi comunali
 - b) la riscossione coattiva delle entrate patrimoniali ed assimilate
 - c) la riscossione coattiva delle sanzioni amministrative di competenza comunale.



2. La Società ha facoltà di affidare in tutto o in parte le attività connesse, accessorie e complementari al servizio, di cui al comma precedente a soggetti abilitati dalla legge, previo consenso del Comune e secondo quanto infra meglio specificato.

3. La gestione delle attività di cui al comma 1 avverrà sulla base del capitolato di servizio, previsto dall'art. 12 del presente contratto, approvato con deliberazione di Giunta Comunale n. 151 in data 30.11.2015, che viene allegato al presente atto sotto la lettera "A". Lo stesso potrà eventualmente essere modificato nei modi e nei termini previsti dai commi 3 e 4 del sopracitato articolo 12.

4. L'Ente può affidare ulteriori attività alla Società con atto modificativo del presente contratto.

ART. 2 - NATURA E AMBITO TERRITORIALE DEL SERVIZIO

1. Le attività oggetto del presente contratto di servizio costituiscono un servizio di pubblico interesse. La sua interruzione ingiustificata, comporta, pertanto, l'applicazione delle sanzioni relative all'interruzione di un pubblico servizio.

2. Le attività oggetto del presente contratto dovranno essere svolte nell'ambito del perimetro territoriale corrispondente a quello degli enti soci.

ART. 3 - DURATA DEL SERVIZIO

1. Il presente contratto di servizio avrà durata fino al



31.12.2019 con possibilità di risoluzione anticipata concordata fra le parti.

2. Il presente contratto potrà essere oggetto di revisione, previa approvazione degli organi competenti.

3. Il presente contratto potrà essere rinnovato, nel rispetto della normativa vigente, previa verifica da parte del Comune dell'economicità della soluzione rispetto alla situazione presente sul mercato.

4. Al termine del contratto o in caso di recesso motivato, le eventuali opere o beni concessi in uso alla Società e di proprietà dell'Amministrazione Comunale, opportunamente elencati nel dettaglio in un inventario, gli impianti e le attrezzature successivamente installati o realizzati dovranno essere riconsegnati in buono stato di manutenzione ed efficienza, salvo il normale degrado dovuto all'uso.

5. Gli impianti e le apparecchiature sopra citate sono resi nella disponibilità del Comune di Pescantina immediatamente, nei modi e nei tempi stabiliti dal Comune stesso, senza che la Società possa vantare alcun diritto di ritenzione.

6. Allo scadere del Contratto, la Società è tenuta a garantire la prosecuzione della gestione del servizio anche dopo la scadenza del periodo sopra indicato, senza soluzioni di continuità all'erogazione ed alle medesime condizioni contrattuali, ma limitatamente all'ordinaria amministrazione, fino alla data di decorrenza del nuovo



affidamento, con un massimo di dodici mesi.

7. Alla scadenza del contratto il patrimonio informativo (banche dati) costituite dalla Società nel corso del servizio, di proprietà del Comune di Pescantina, dovranno essere rese disponibili al Comune di Pescantina secondo un formato aperto, concordato.

ART. 4 - EROGAZIONE DEI SERVIZI

1. La Società assume la qualifica di agente contabile del Comune per le attività previste dall'art. 1 del presente contratto ed informa la propria attività ai seguenti principi:

- a) esercizio delle funzioni sotto la vigilanza del Comune secondo le disposizioni del presente contratto di servizio, del regolamento di contabilità, delle entrate del Comune e di tutti i regolamenti specifici per i tributi locali;
- b) responsabilità nella gestione dei fondi e dei beni affidati alla Società secondo le leggi vigenti in materia;
- c) obbligo a rendere il conto delle operazioni eseguite nelle forme e secondo le modalità previste dalla vigente legislazione.

2. La Società assume nei confronti del Comune di Pescantina il ruolo di riscossore delle somme introitate fino alla data del riversamento, secondo le modalità previste dall'art. 11 del presente contratto di servizio. Pertanto la Società assume l'obbligo di conservazione e buona gestione delle



somme riscosse e non ancora riversate.

3. Con il presente contratto la società diventa titolare della gestione delle attività di cui all'art.1 assumendone l'intera responsabilità, subentrando in tutti i diritti, privilegi, obblighi ed oneri spettanti al Comune in conformità alle leggi e ai regolamenti in materia.

4. La Società si impegna altresì ad uniformare l'erogazione dei servizi ai seguenti principi generali:

- a) uguaglianza: l'attività della Società e l'erogazione dei servizi devono essere ispirate al principio di uguaglianza dei diritti dei cittadini. L'uguaglianza di trattamento deve essere intesa come il divieto di ogni ingiustificata discriminazione;
- b) imparzialità: la Società, si comporta, nei confronti dei cittadini e degli utenti secondo criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità;
- c) continuità: la Società garantisce di svolgere le proprie attività in modo regolare e senza interruzioni;
- d) partecipazione: la Società coinvolge i cittadini per favorirne la collaborazione;
- e) informazione: l'utente interessato ha diritto di accesso alle informazioni in possesso della Società che lo riguardano secondo la normativa vigente;
- f) efficienza ed efficacia: il servizio pubblico deve essere erogato in modo efficiente ed efficace. La Società adotta



tutte le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi;

- g) chiarezza e trasparenza delle disposizioni tributarie: la Società deve predisporre, in base alla L. 212/2000 "Statuto del Contribuente", quanto necessario per assicurare l'effettiva conoscenza da parte del contribuente degli atti a lui destinati, assumendo iniziative volte a garantire che tutta la modulistica, le istruzioni e in generale ogni altra comunicazione siano messi a disposizione del contribuente in tempi utili. La Società dovrà adoperarsi altresì affinché gli atti e le istruzioni siano comprensibili in modo che i contribuenti possano adempiere alle obbligazioni tributarie nel migliore dei modi, nelle forme meno costose e più agevoli. Gli atti prodotti dalla Società dovranno essere motivati con indicazione dei presupposti di fatto e di diritto che hanno determinato la decisione della stessa.

5. Si richiama espressamente quanto previsto dai successivi artt. 5 e 8 del presente contratto.

6. La Società si impegna a predisporre la "Carta della qualità dei servizi" ai sensi della normativa vigente, come meglio specificato nell'allegato capitolato di servizio.

ART. 5 - OBBLIGHI DELLA SOCIETA'

1. La Società si obbliga ad esercitare le attività oggetto del presente contratto prevalentemente a favore del Comune



di Pescantina degli eventuali altri Enti pubblici soci, nominando uno o più funzionari responsabili della riscossione la cui idoneità è accertata ai sensi dell'art. 42 del D.Lgs n. 112/99 e successive modifiche ed integrazioni.

2. La Società si obbliga a svolgere le attività oggetto del presente contratto nell'ambito del perimetro territoriale corrispondente a quello degli enti soci, nel rispetto delle norme vigenti applicabili alla materia, delle norme contenute nel regolamento delle entrate e quelle contenute nei singoli regolamenti riferiti ai vari tributi o materie oggetto di affidamento e nel rispetto del capitolato di servizio di cui all'art. 12 del presente contratto. In caso di violazione di legge da parte della Società, essa resterà unica responsabile per le sanzioni irrogate nei suoi confronti.

3. La Società può appaltare, nel rispetto della normativa vigente, ad altre imprese forniture, lavori, opere e servizi senza che ciò la esoneri dagli obblighi, oneri e responsabilità derivanti dal contratto medesimo.

4. La Società mantiene sollevata ed indenne l'Amministrazione da ogni danno che possa derivare a terzi dall'esercizio delle attività ad essa affidate, siano esse state effettuate direttamente ovvero attraverso appaltatori.

5. La Società provvede alla stipula di appositi ed idonei



contratti di assicurazione per la responsabilità nei confronti di terzi, oltre alle assicurazioni previste dalla legge per gli impianti e i veicoli eventualmente utilizzati.

6. La Società è tenuta 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.

7. La Società si obbliga a svolgere le attività indicate all'art. 1 del presente contratto con la massima diligenza, professionalità e correttezza del capitolato di servizio di cui all'art. 12 del presente contratto.

8. La Società si impegna ad estendere al proprio personale gli obblighi di condotta previsti dal Codice di comportamento dei pubblici dipendenti (DPR n. 62/2013), a adottare apposito codice etico e di comportamento per i medesimi dipendenti e ad estendere ai propri collaboratori e fornitori di servizi quale clausola obbligatoria dei rispettivi contratti sulla base degli indirizzi stabiliti dal Comune, nonché di assumere proprie disposizioni interne per la prevenzione ed il contrasto di fenomeni corruttivi (legge n. 190/2012).

9. La società si obbliga a completare le procedure di riscossione già avviate dall'attuale agente della riscossione

Pescantina Servizi S.r.l.", qualora lo stesso restituisca le



ingiunzioni non ancora rimosse, ivi comprese le attività di notifica, riscossione coattiva, rendicontazione, gestione dei rimborsi e dei discarichi, comunicazione di inesigibilità, del relativo contenzioso e quant'altro sia necessario, fatta salva la responsabilità della società Pescantina Servizi S.r.l. fino alla data di consegna delle suddette ingiunzioni.

Le forme, i tempi e le modalità di tale attività saranno regolate previo accordo da definire tra il Comune e l'attuale Agente della Riscossione.

10. La Società si impegna a svolgere i servizi, a lei affidati, utilizzando un proprio sistema informativo, garantendo l'aderenza alle normative vigenti stabilite dal CAD (Codice Amministrazione Digitale) con particolare attenzione agli aspetti relativi alla sicurezza informatica, alla privacy, alla trasparenza, alla continuità operativa e alla tracciabilità delle operazioni.

11. La Società si impegna ad utilizzare le informazioni delle banche dati comunali che dovranno essere messe a disposizione dai settori competenti, nel rispetto della normativa vigente in campo di tutela alla privacy e nel rispetto delle normative vigenti.

12. Le banche dati costituite nello svolgimento delle attività e tutte le informazioni ivi contenute sono di



proprietà della Amministrazione comunale.

13. Eventuali interfacce applicative e/o scambio di flussi da/verso il sistema informatico dell'Amministrazione comunale, devono essere concordate con l'Amministrazione stessa e devono garantire l'integrità del patrimonio informativo comunale. In particolare, eventuali interfacce applicative o servizi on-line che la Società intenda mettere a disposizione dell'utenza, devono essere realizzati in armonia con i sistemi di accesso/autenticazione dei portali dell'Amministrazione comunale.

14. La Società si impegna a rendere disponibili sul proprio sistema informatico, accessi specifici per l'Amministrazione comunale, finalizzati a monitorare le attività in corso da parte degli uffici preposti ai controlli, nonché rendere disponibili su richiesta dei settori competenti flussi e estrazioni periodiche finalizzate a tale scopo.

15. La Società redige il budget annuale corredato da una relazione contenente il programma annuale di attività (con particolare riferimento alle politiche di assunzione del personale), il programma degli investimenti e delle relative modalità di finanziamento (con particolare riferimento alla pianificazione informatica), le previsioni riferite al conto economico dell'esercizio a cui si riferisce e la relazione illustrativa dell'Organo Amministrativo della Società comprendente la programmazione delle modalità operative e



tecniche con cui la Società intenda svolgere le proprie attività. La Società deve inviare detti documenti al Comune entro il termine perentorio del 31 ottobre con riferimento all'esercizio finanziario successivo. I documenti di programmazione della Società potranno essere aggiornati nel corso dell'esercizio sociale in conseguenza di variazioni o modifiche degli atti di indirizzo comunale.

16. La Società si impegna ad introdurre un sistema di contabilità analitica che contenga al minimo, per le diverse tipologie di entrate gestite, per le riscossioni ordinarie e coattive, nonché per i diversi committenti, l'attribuzione contemporanea dei ricavi, dei costi e degli aspetti patrimoniali e finanziari.

17. La Società si impegna a sottoporre il proprio bilancio annuale consuntivo a revisione contabile volontaria e ad inviarlo al Comune unitamente alla documentazione del comma precedente.

18. La Società è tenuta alla compilazione del Conto dell'agente contabile a norma dell'art. 93 e dall'art. 233 del D. Lgs. 267/00 e successive modificazioni ed è tenuta a depositarlo entro il 31 gennaio dell'anno successivo alla segreteria generale del Comune.

ART. 6 - OBBLIGHI DEL COMUNE

1. L'Ente si impegna a cooperare con la Società e, in particolare, a adottare tempestivamente tutti i



provvedimenti ed a porre in essere tutti gli adempimenti che rientrano nelle proprie competenze al fine di rendere più agevole la corretta ed efficiente esecuzione dei servizi oggetto del presente contratto da parte della Società.

2. La cooperazione consiste, in particolare:

- nel mettere a disposizione della Società le banche dati comunali esistenti, utili per lo svolgimento delle attività, concordando un loro aggiornamento periodico, con l'addebito degli eventuali costi di elaborazione e trasmissione;
- nell'attivazione da parte dei settori competenti, nel rispetto della normativa vigente, su specifica richiesta e per i soli fini della attività oggetto del presente contratto, di utenze nominative per i collaboratori della Società nello svolgimento delle attività operative, su banche dati comunali;
- nell'attivazione da parte dei soggetti comunali titolari delle convenzioni con gli Enti Centrali, nel rispetto di ciascun regolamento degli Enti Proprietari, di scarichi di flussi e/o apertura di utenze specifiche per l'interrogazione delle relative banche dati nazionali (es: Agenzia Entrate, Motorizzazione, etc.);
- nell'informare la Società in ordine alle eventuali modifiche ai Regolamenti ed agli altri provvedimenti



amministrativi dell'Ente che possono, in qualsiasi modo, incidere sull'erogazione dei servizi o sull'esercizio delle funzioni;

- nel consentire, su esplicita richiesta della Società, l'accesso a tutti i documenti relativi al procedimento nel rispetto delle norme vigenti.

3. Il Comune si impegna a nominare e comunicare alla Società il soggetto responsabile delle comunicazioni con la Società stessa, entro 30 giorni dalla data di sottoscrizione del presente contratto.

4. Il Comune può, qualora lo ritenga opportuno, impartire direttive o richiedere interventi specifici nell'ambito delle attività di competenza della Società. La Società deve adeguarsi alle richieste del Comune salvo che queste non determinino un aggravio dei costi di gestione in misura superiore al 5% degli stessi: in tal caso la Società ed il Comune si impegnano a concordare modalità operative che comportino un aggravio dei costi inferiore.

ART. 7 - ATTIVITA' DI PROGRAMMAZIONE E INDIRIZZO

1. Annualmente saranno presentati e trasmessi al Comune il progetto dei documenti di programmazione e indirizzo di cui all'art 5 del presente contratto nonché le eventuali proposte e suggerimenti in merito a modifiche e aggiornamenti dei regolamenti sui tributi comunali, proposte in ordine al contenzioso in essere e alle modalità di



recupero dei crediti di natura tributaria ed extra-tributaria.

2. I documenti di programmazione di cui sopra sono formulati e trasmessi entro il 31 ottobre, in tempo utile per il Comune per predisporre i documenti di programmazione strategica, di indirizzo, regolamentari e di politica tariffaria, tributaria e di bilancio del Comune.

3. La Società approva in via definitiva il proprio programma di attività dopo aver acquisito dal Comune gli atti di indirizzo, regolamentari e tariffari, debitamente approvati dai competenti organi secondo le modalità previste dall'ordinamento comunale.

ART. 8 - CONTROLLO E VIGILANZA

1. Le attività oggetto del presente contratto vengono eseguite sotto la vigilanza del Comune, che controlla l'operato della Società ed il rispetto dei modi e dei tempi di effettuazione dei servizi.

2. A tal fine il Comune può eseguire, in qualunque momento e senza preavviso, attraverso propri incaricati, ispezioni e controlli presso i locali ove viene svolta l'attività della Società, la quale mette a disposizione i dati richiesti o comunque ritenuti utili e offre la collaborazione necessaria per un'efficace verifica.

3. Il Comune, tramite l'Ufficio incaricato, vigila sull'andamento dei servizi attraverso l'esame dei documenti



di rendicontazione di cui all'art. 9 del presente contratto e può disporre i controlli di cui al precedente comma, al fine di accertare il rispetto degli standard operativi e di quanto contenuto nel capitolato di servizio.

4. Eventuali contestazioni in ordine all'attività svolta, saranno notificate alla Società, che potrà rispondere entro 30 giorni, dopodiché, se l'Amministrazione riterrà che ne ricorrano i presupposti, procederà all'applicazione delle penali e/o attiverà i procedimenti sanzionatori di cui all'art 15 del presente contratto.

ART. 9 - RENDICONTAZIONE

1. La Società predispone periodicamente un documento di rendicontazione, diversificato in funzione delle singole entrate oggetto del presente contratto, che dovrà essere trasmesso ai competenti Uffici del Comune preventivamente individuati e comunicati. L'invio avrà luogo contestualmente al versamento delle somme dovute corredato dalla necessaria documentazione di supporto ai fini della corretta imputazione al Bilancio del Comune.

2. Tale documento sarà distinto in due parti la prima analitica e la seconda sintetica così come sarà definito nel capitolato di servizio di cui all'art. 12 del presente contratto.

3. Il documento di rendicontazione, concertato con l'Ente, dovrà contenere, a titolo puramente esemplificativo e



comunque non esaustivo, almeno le seguenti informazioni:

- rendicontazione nominativa degli importi incassati, con il dettaglio del calcolo dell'aggio applicato e trattenuto;
- rendicontazione analitica distinta degli importi residui, dei discarichi per inesigibilità debitamente documentati e degli sgravi per indebito, documentati, con evidenza del compensato e del rimborsabile;
- rendicontazione dei pagamenti nel caso di rateazione.

4. Il documento di rendicontazione fornisce una dimostrazione dei risultati raggiunti rispetto agli standard operativi e agli obiettivi programmati, in termini di livello di servizio espresso attraverso appropriati indicatori e relativi indici quantitativi.

5. Tutte le inosservanze derivanti dal mancato rispetto del presente articolo sono considerate inadempienze contrattuali.

ART. 10 - CORRISPETTIVO DEL SERVIZIO

1. Per l'espletamento dei servizi oggetto del presente contratto, il Comune corrisponderà alla Società l'aggio applicato alle posizioni riscosse per via coattiva delle entrate di cui all'articolo 6 del capitolato di servizio allegato al presente atto oltre all'iva nella misura di legge.

Le parti concordano che alla data odierna l'aggio vigente



per l'ambito di Verona, previsto dall'art. 91 del DM 04.08.2000, è pari al 7,61%.

2. Il capitolato di servizio contiene, altresì, le modalità di pagamento dello stesso.

3. Il corrispettivo di cui al precedente comma 1 tiene conto di tutte le attività di supporto, complementari e propedeutiche, nessuna esclusa, necessarie per la corretta gestione dei servizi oggetto di affidamento ed è da intendersi onnicomprensivo, per cui ogni altro eventuale onere rimane a carico della Società.

4. Eventuali variazioni dell'aggio che dovessero intervenire nel corso di vigenza del presente contratto a norma di legge, si intendono direttamente applicabili ai servizi in oggetto con decorrenza dalla data di entrata in vigore della relativa disposizione di legge.

ART. 11 - RISCOSSIONE E MODALITA' DI RIVERSAMENTO

1. Le somme riscosse sono riversate presso il Tesoriere del Comune entro il giorno undici di ogni mese, relativamente agli incassi dei pagamenti pervenuti a So.Lo.Ri spa nel mese precedente. L'incasso si intende realizzato nel medesimo giorno di valuta riconosciuto alla Società dall'Istituto di credito.

2. Il Comune può tuttavia chiedere il versamento, senza oneri a suo carico, di acconti sul volume delle riscossioni da realizzare nel corso dei mesi successivi, secondo



modalità da concordare con la Società.

3. L'aggio spettante alla Società è trattenuto direttamente sulle somme da riversare al Tesoriere del Comune.

4. Per il ritardato versamento al Tesoriere delle somme dovute, la Società è obbligata ad applicare un interesse moratorio nella misura del tasso di interesse legale maggiorato di tre punti percentuali 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.

ART. 12 - CAPITOLATO DI SERVIZIO

1. Il capitolato di servizio è il documento tecnico che individua in dettaglio le attività oggetto del contratto di servizio e definisce le linee procedurali da seguire per la loro esecuzione.

2. In prima applicazione il servizio verrà svolto nel rispetto del capitolato di servizio allegato al presente atto sotto la lettera "A".

3. Successive eventuali modifiche del capitolato di servizio dovranno essere proposte dalla Società entro il 31 ottobre dell'anno precedente a quello di validità.

4. Il Comune analizza le proposte di modifica e presenta alla Società eventuali richieste di variazioni. La Società, valutate le richieste formulate dal Comune sotto il punto di



vista operativo ed economico finanziario, provvede a predisporre le modifiche al capitolato. Il capitolato viene poi sottoposto all'approvazione della Giunta Comunale in tempo utile per consentire l'approvazione del Bilancio Previsionale comunale. In assenza di approvazione di un nuovo capitolato vige quello dell'anno precedente.

5. Il capitolato dovrà necessariamente contenere:

- le modalità di esecuzione dei servizi;
- le procedure di riscossione e le modalità di riversamento degli incassi;
- gli aggi per le attività comprese nel presente contratto e le modalità di pagamento;
- il piano del personale che si intende utilizzare per l'espletamento dei servizi oggetto del contratto;
- le procedure di rendicontazione;
- le procedure di controllo;
- il protocollo di comunicazione che si intende adottare tra Società e Comune e tra Società ed Utenza;
- gli standards qualitativi e quantitativi previsti dalla norma.

ART. 13 - SEGRETO D'UFFICIO E TUTELA DELLA PRIVACY

1. Le notizie relative alle attività oggetto del presente contratto, comunque venute a conoscenza del personale della Società, non devono essere comunicate o divulgate a terzi, né possono essere utilizzate da parte della medesima, o da



parte di chiunque collabori alla sua attività, per fini diversi da quelli contemplati nel presente contratto.

2. Le parti si impegnano a mantenere le misure di sicurezza idonee a salvaguardare la riservatezza dei dati trattati secondo quanto previsto dal D.Lgs. 30 giugno 2003, n. 196 e successive modificazioni ed integrazioni.

3. La Società designa il responsabile del trattamento dei dati personali ai sensi del D. Lgs. 196/2003 e il responsabile del servizio di prevenzione e protezione dei rischi di cui al D.Lgs. 81/2008. Tali designazioni dovranno essere comunicate al Comune alla data di attribuzione del servizio ed entro otto giorni dalla loro eventuale sostituzione.

4. La Società deve adottare, in conformità al D.Lgs. 196/2003, le procedure e gli strumenti più idonei per proteggere e mantenere riservati i dati acquisiti, comunicati e/o trattati nell'ambito dello svolgimento del servizio.

ART. 14 - OBBLIGHI RELATIVI ALLA TRACCIABILITA' DEI FLUSSI

FINANZIARI

1. La Società assume tutti gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'articolo 3 della legge 13 agosto 2010, n. 136 e successive modifiche.

2. La Società si impegna a dare immediata comunicazione all'Amministrazione comunale ed alla prefettura-ufficio



territoriale del Governo della provincia di Verona della notizia dell'inadempimento della propria controparte (subappaltatore/subcontraente) agli obblighi di tracciabilità finanziaria.

ART. 15 - SANZIONI E PENALI

1. Oltre alle sanzioni previste per i Concessionari dalla Legge 337/1998, dai Decreti Legislativi attuativi e dalle disposizioni normative successive, quando applicabili, le parti convengono, ai sensi dell'art. 1382 C.C. che, qualora la Società non provveda a consegnare e/o notificare almeno l'85 % delle posizioni fornite dal Comune entro e non oltre il termine di 100 giorni dalla data della fornitura delle stesse posizioni, la Società dovrà versare al Comune entro la data del successivo riversamento un importo corrispondente ad Euro 2 (due) per ogni posizione mancante al raggiungimento del suddetto 85 %.

Il restante 15% delle posizioni dovrà essere consegnato e /o notificato nell'ulteriore termine di giorni 100, salvo quanto previsto dal comma 2 e dallo specifico capitolato di servizio.

2. In caso di irregolarità o di mancato adempimento agli obblighi previsti dal presente contratto e dalle disposizioni vigenti, e fermo restando, ove ancora possibile, l'obbligo di rimozione delle cause e conseguenze del mancato o tardivo adempimento, alla Società possono



essere inoltre inflitte penali determinate, sulla base di appositi indicatori tecnici ed economici definiti nel capitolato di servizio di cui all'art. 12 del presente contratto, con provvedimento dirigenziale, da un minimo di Euro 1.000 (mille) fino ad un massimo di Euro 10.000 (diecimila). Le penali inflitte in un anno solare non possono superare complessivamente la somma di Euro 300.000,00 (trecentomila).

3. Gli importi delle penali espressi in valore assoluto vengono adeguati annualmente al 100% dell'indice ISTAT dei prezzi al consumo per le famiglie di operai e impiegati.

In caso di inattività, qualora il Comune esegua direttamente o faccia eseguire a terzi gli adempimenti disattesi dalla Società, richiede alla Società il rimborso delle spese sostenute con una maggiorazione del 30% per rimborso di oneri di carattere generale.

4. Il pagamento delle penali deve avvenire entro 30 giorni dalla conclusione della procedura di contestazione. L'applicazione della penale non preclude all'Amministrazione la possibilità di mettere in atto altre formule di tutela.

5. In ogni caso il Comune potrà, sempre ai sensi dell'art. 1382 C.C., richiedere alla Società il risarcimento degli ulteriori danni subiti in conseguenza dell'inadempimento o del tardivo adempimento delle proprie obbligazioni.

6. Nel caso i contribuenti chiedano al Comune, in seguito a



decisione giudiziale, il risarcimento del danno derivante da inadempimenti della Società, la stessa si impegna a sollevare il Comune da ogni responsabilità e ad assumere direttamente ed in proprio il danno preteso.

7. La Società provvede alla relativa copertura assicurativa ai sensi del precedente art. 5 commi 4 e 5 del presente contratto.

ART. 16 - INADEMPIMENTO - RISOLUZIONE DEL CONTRATTO

1. Il presente contratto può essere risolto per grave inadempimento di una delle parti. La gravità dell'inadempimento deve essere valutata in senso oggettivo quale mancata o inesatta prestazione nel quadro generale dell'esecuzione e avendo riguardo all'interesse concreto dell'altro contraente. Le disposizioni di dettaglio sono contenute nello specifico capitolato di servizio.

2. La parte che rileva il grave inadempimento deve darne tempestiva comunicazione all'altro contraente, concedendo un congruo termine, pari almeno a trenta giorni, per adempiere agli obblighi contrattuali.

3. Le parti prendono atto che qualora dalle verifiche previste dalla legge dovessero emergere cause ostative all'assunzione del servizio in oggetto, la società decadrà dall'affidamento e da tutti i conseguenti benefici derivanti anche dalla stipulazione del presente contratto.

ART. 17 - REVOCA DELL'AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO



1. L'affidamento del servizio potrà essere revocato da parte del Comune per sopravvenute gravi e motivate esigenze di pubblico interesse o modifiche normative.

ART.18 - CONTROVERSIE

1. Il Foro competente per eventuali controversie è quello di Verona.

ART. 19 - REGIME FISCALE

1. Tutte le eventuali spese relative al presente contratto sono a carico della Società.

2. Il presente contratto è soggetto a registrazione in misura fissa ai sensi dell'art. 40 del Dpr 26.04.1986 n. 131.

3. Le parti dichiarano che il valore presunto del presente contratto è pari ad € 10.000,00 annui.

ART. 20 - DISPOSIZIONI FINALI

1. Oltre all'osservanza delle norme specificate nel presente contratto e nel capitolato di servizio, la Società avrà l'obbligo di osservare e far osservare ai propri dipendenti le disposizioni dettate dalle leggi e dai regolamenti in vigore o che dovessero essere emanate nel corso del servizio, comprese le norme regolamentari o le decisioni municipali, aventi rapporto con i servizi oggetto del presente contratto.

2. La Società si considera, all'atto dell'assunzione del servizio, a perfetta conoscenza delle disposizioni inerenti l'ambito di attività da espletare, specificate nel presente



contratto e nel capitolato di servizio.

3. L'Amministrazione comunale, da parte sua, si impegna a notificare alla Società tutte le deliberazioni, ordinanze ed altri provvedimenti che possano comportare variazioni alla situazione iniziale. Per quanto non espressamente previsto nel presente contratto, valgono le disposizioni regolamentari e legislative vigenti in materia.

4. Tutti i riferimenti ai servizi indicati all'art. 1 del presente contratto devono intendersi automaticamente estesi, senza alcuna eccezione, anche a nuove e successive denominazioni dei medesimi tributi locali e in particolare in materia di tributo sui rifiuti.

Letto approvato e sottoscritto.

Monaldi Damiano (firmato digitalmente)

Bogoni d.ssa Simonetta (firmato digitalmente)

AUTENTICAZIONE DI FIRME

Io sottoscritta Letizia dott.ssa Elena segretario generale, del Comune di Pescantina, autorizzato ai sensi dell'articolo 97, comma 4, lett. c), del Decreto Legislativo 18 agosto 2000 n. 267, in conformità all'art. 25 del D. Lgs. 82/2005

ATTESTO

che il presente atto non è in contrasto con l'ordinamento giuridico e che, previo accertamento delle identità personali:



1. la sig.ra Bogoni d.ssa Simonetta responsabile dell'area finanziaria del Comune di Pescantina, ha sottoscritto il presente atto con firma digitale ai sensi dell'art. 24, del D.Lgs. 07.03.2005, n. 82 Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD) apposta in mia presenza previo accertamento della validità del certificato elettronico.
2. il sig. Monaldi Damiano, legale rappresentante della società So.Lo.Ri spa, ha sottoscritto il presente atto con firma digitale ai sensi dell'art. 24, del D.Lgs. 07.03.2005, n. 82 Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD) apposta in mia presenza previo accertamento della validità del certificato elettronico.

Pescantina, lì 01.12.2015

Il presente documento, redatto in formato elettronico, è sottoscritto da me pubblico ufficiale autenticante con firma digitale.

Il Segretario Generale del Comune di Pescantina Letizia dott.ssa Elena (firmato digitalmente).

ALLEGATO "A"

CAPITOLATO DI SERVIZIO RISCOSSIONE COATTIVA

DEI TRIBUTI COMUNALI

DELLE SANZIONI AMMINISTRATIVE

DELLE ENTRATE PATRIMONIALI ED ASSIMILATE

Art. 1 FINALITA' DELL'ATTO

Il presente capitolato, predisposto ai sensi dell'art. 12 del contratto di servizio, approvato con determinazione del responsabile dell'area finanziaria n. 631 in data 01.12.2015 stabilisce i livelli di servizio che la So.lo.ri spa, di seguito Solori deve garantire al Comune di Pescantina per lo svolgimento delle attività di cui all'art. 2 del contratto di servizio sopra citato.

Il presente capitolato ha durata annuale e comunque resta in vigore fino all'approvazione di quello successivo.

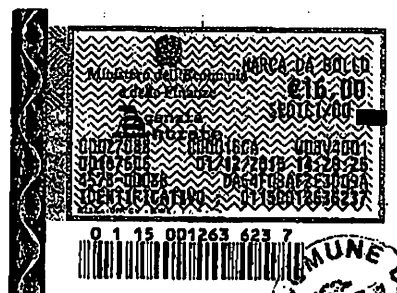
Art. 2 OGGETTO DEL CAPITOLATO e DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

2.1 La 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) entrate patrimoniali ed assimilate.

2.2 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 la corretta chiusura della posizione del contribuente.

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

- acquisire le diverse tipologie di carico;
- 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;
- gestire la dinamicità dei carichi attraverso eventuali sgravi, sospensioni e revoca sospensioni, rateazioni e revoca rateazioni etc;
- acquisire i flussi di incasso;
- riconciliare le somme incassate con i carichi;
- rendicontare gli incassi;
- gestire tutte le attività di front e back office, nonché di call center che riguardano l'attività di riscossione coattiva;
- gestire tutte le attività di back office relative al

Portale on line che riguardano l'attività di riscossione coattiva;

- gestire le attività cautelari;
- gestire le attività esecutive.

Le attività descritte nel presente capitolo sono solo a titolo esemplificativo e l'affidamento deve comprendere qualsiasi attività relativa ai servizi di supporto alla riscossione coattiva.

In ogni caso, qualora l'attività svolta richieda invio di atti e/o di comunicazioni all'utenza, sarà cura della società 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.

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 conseguenti a abrogazioni e/o emendamenti della normativa.

La società potrà introdurre anche nuove modalità di incasso, non previste nel presente affidamento al punto 3.1, se richieste dall'Ente, per adeguamento alla normativa vigente o in ogni caso per ampliare la gamma di modalità in favore

dei cittadini.

2.3 Gestione attività complementari.

Solori si impegna ad assicurare lo svolgimento delle attività di cui al punto precedente secondo le indicazioni fornite dai relativi settori Comunali.

Inoltre Solori si impegna 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 trimestralmente con un report indicante, per ciascun mese di riferimento, il numero di chiamate ricevute suddivise per tipologia di entrata;
- Un'attività di sportello informativo, aperto almeno secondo gli orari osservati dagli uffici del Comune.

2.4 Maggiori rateizzazioni

Qualora il cittadino si trovi in difficoltà a saldare il debito in un'unica soluzione potrà chiedere a SO.LO.RI di pagare a rate le somme dovute.

E' possibile chiedere:

- un piano di rateazione ordinario fino a un massimo di

72 rate mensili (6 anni);

- un piano di rateazione straordinario fino a un massimo di 120 rate mensili (10 anni), nei casi di grave e comprovata situazione di difficoltà legata alla congiuntura economica ed estranea alla propria responsabilità.

L'importo minimo di ogni rata è, salvo eccezioni, pari a 50 euro.

Per debiti fino a 5.000,00 (cinquemila) euro si può ottenere la rateizzazione con domanda semplice, senza la necessità di dover allegare alcuna documentazione comprovante la situazione di difficoltà economica.

Per debiti oltre 5.000,00 (cinquemila) euro la concessione della rateazione è subordinata alla verifica della situazione di difficoltà economica. La Società analizza l'importo del debito e la documentazione idonea a rappresentare la situazione economico-finanziaria del contribuente.

In base alle norme che regolano l'istituto delle rateazione si decade dal beneficio della dilazione in caso di mancato pagamento di otto rate anche non consecutive .

La domanda di rateazione, comprensiva della documentazione necessaria e con allegata copia del documento di riconoscimento, potrà essere presentata o a mezzo fax o tramite raccomandata a/r all'indirizzo della Società Solari



oppure a mano presso gli sportelli della stessa.

Art. 3 STANDARD OPERATIVI E CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI

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:

3.1 Modalità di riscossione. La Solori dovrà assicurare il corretto svolgimento delle attività di cui all'art. 2 secondo gli standard operativi relativi al processo di riscossione come di seguito specificato.

Il pagamento potrà essere effettuato presso gli uffici postali e le banche convenzionate nonché con addebiti continuativi e tramite internet, Lottomatica sisal e Bancomat .

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

3.2 Modalità di riversamento al Comune. La Solori dovrà riversare al Comune di Pescantina le somme sui canali di pagamento da essa gestiti trattenendo il proprio compenso di cui all'art. 6, mediante versamento sul conto di Tesoreria del Comune di Pescantina.

La Società riverserà al Comune di Pescantina gli incassi effettuati a qualsiasi titolo, al netto dell'aggio di

riscossione di cui all'art. 6, il giorno 11 di ogni mese, relativamente agli incassi dei pagamenti pervenuti a SOLORI nel mese precedente. L'importo dei compensi trattenuti dovranno necessariamente essere comunicati ad ogni riversamento al fine della corretta contabilizzazione.

3.3 Tempistiche dell'ingiunzione

La società deve effettuare le attività di seguito indicate:

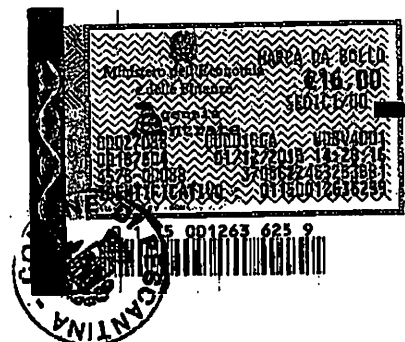
- a) acquisire e verificare le Liste di Carico fornite secondo le procedure gestionali in uso all'Ente;
- b) elaborare i flussi per applicazione sanzioni e/o, interessi, se dovuti, recupero spese ed ogni altro onere accessorio secondo le modalità stabilite e concordate con l'Ente per le varie tipologie di entrata;
- c) 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 dall'Aggiudicatario 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 imposta/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 e/o modelli unificati di pagamento se consentiti dalla normativa vigente, premarcati e precompilati in ogni loro parte per consentire al contribuente il pagamento entro la data di scadenza;

- d) notificare, 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 e secondo quanto stabilito dalla successiva lettera l);
- e) 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;
- 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 consentirne la rendicontazione e di ridurre al minimo i pagamenti non riconciliati l'aggiudicatario deve mettere in atto tutte le attività a ciò necessarie, informatiche e all'occorrenza manuali;
- g) gestire gli eventuali sgravi/rimborsi intesi come abbattimento del carico per somme riconosciute non dovute ed aggiornare la relativa lista di carico;
- h) gestire le richieste di rateizzazione degli importi intimati e/o le maggiori rateazioni concesse sulla base di quanto stabilito dal precedente art. 2.4.
- i) La 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, per il recupero delle somme non corrisposte, secondo i seguenti criteri:
- 1) **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..

2) 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 metter a disposizione tutte le banche dati a disposizione inerenti beni o servizi o riferimenti anagrafici del contribuente.

Riguardo alle risultanze anagrafiche, per cercare di diminuire gli avvisi inviati ad indirizzi errati, il comune di Pescantina si impegna a fornire in via telematica i dati anagrafici dei contribuenti residenti prima di ogni emissione massiva di documenti.

3) 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 la Società SOLORI S.p.A. procederà a sottoporli a pignoramento come previsto dall'art. 73 e seguenti del D.P.R. 602/73 e s.m.i.. L'Amministrazione Comunale metterà a disposizione della Società SOLORI S.p.A. anche l'accesso agli archivi I.N.P.S. e delle altre banche dati di cui dispone e ritenute utili allo scopo.

4) Ipoteca 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.

- 1) Le ingiunzioni dovranno essere notificate secondo le norme vigenti. Il Comune di Pescantina potrà mettere a disposizione i propri messi notificatori. In tale caso verrà redatta una apposita convenzione regolante l'attività.

Art. 4 RENDICONTAZIONE

Relativamente all'attività di rendicontazione degli atti

emessi e delle procedure eseguite, la Società 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 (ingiunzioni di pagamento, solleciti, atti relativi alle procedure cautelari ed esecutive);
- b) situazione debitoria e procedurale di ogni singolo contribuente.

Le rendicontazioni sopradescritte devono essere analitiche circa lo stato degli atti notificati (con l'indicazione di tutti i dati relativi alla notificazione e delle cause della mancata notificazione) 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).

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

La Solori deve consentire la produzione di un ampio ventaglio di statistiche riferite a tutte le informazioni delle singole liste di carico. Tali informazioni devono essere esportabili in formato excel e/o open office (foglio elettronico) per consentire successive elaborazioni a cura dell'Ente.

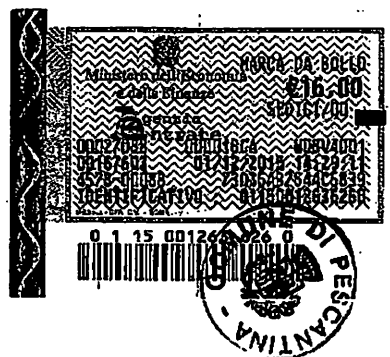
La Solori deve consentire di mostrare tutte le posizioni debitorie di un contribuente (identificato per codice fiscale) indipendentemente dalla lista di carico e dal tipo di tributo/provento.

Art. 5 GESTIONE DEL PERSONALE

5.1 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.

5.2 **Formazione del Personale.** Tutto il personale utilizzato per le attività di servizio dovrà essere adeguatamente formato attraverso specifiche sessioni, concertate anche con i settori 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 della Solori;
- comportamento da tenere nei confronti degli utenti;
- normativa sulla privacy.

Art. 6 COMPENSI

6.1 Per l'espletamento dei servizi indicati nei suddetti articoli alla Solori spetteranno i seguenti compensi:

Per l'attività di riscossione coattiva, per tutti i carichi consegnati a Solori in tracciati standard "290", si applica l'aggio previsto dal citato art. 91 del D.M. 4/08/2000 per l'ambito di Verona. In caso di ingiunzione di pagamento il suddetto aggio verrà ripartito tra il Comune ed il contribuente, come previsto dai commi 3 e 3 bis dell'art. 17 del D.Lgs. 112/99 modificati dal D.L. 262 del 3/10/2006 convertito nella L. 286 del 24/11/2006.

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

Le spese di cui al punto 6.2 verranno riconosciute nei modi e termini previsti dall'art. 23 comma 32 del D.L. 6.7.2011

n. 98 convertito con legge 15.7.2011, n. 111.

6.2 Le spese sostenute sia direttamente che tramite terzi incaricati della riscossione coattiva previste dai commi 6, 7 bis e 7 ter dell'art. 17 del D.Lgs. 112/99 modificato come sopra riportato, i rimborsi spese di cui al successivo art.

7.3 in tema di procedure esecutive, saranno recuperate dal Comune di Pescantina nei modi e tempi di cui all'art. 23 comma 33 d.l. 6 luglio 2011 n.98 convertito con legge 15 luglio 2011, n. 111.

6.3 Solo in caso di rimborso ai contribuenti, a fronte di sgravi totali o parziali, verrà riconosciuto a Solari un importo di € 5,00 per ciascun rimborso eseguito, a mezzo assegno di trattenuta o per ciascuna operazione di bonifico bancario. Rimane comunque escluso il rimborso per doppio pagamento eseguito dal contribuente il cui costo è addebitato allo stesso.

6.4 Per garantire una corretta e puntuale remunerazione dei servizi svolti, la Solari provvederà a trattenere il compenso pattuito di cui ai punti 6.1 e 6.3 ad ogni operazione di riversamento.

Contestualmente ad ogni riversamento sarà allegata la rendicontazione sintetica come previsto all'art. 4.

6.5 A fronte della concessione di maggiori rateazioni su richiesta dei contribuenti verrà recuperato dal contribuente medesimo l'importo di € 15,00 per ogni pratica evasa, quale

rimborso delle spese vive sostenute.

Delle rateazioni concesse è data visibilità ai Settori Comunali di competenza.

Art. 7 INESIGIBILITÀ

7.1 Le procedure esecutive devono iniziare non prima dei 60 giorni e non oltre 180 giorni dalla notifica dell'ingiunzione fiscale.

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.

7.2 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.

7.3 Le procedure esecutive e gli importi riconosciuti a rimborso ai fini delle spese sono definiti in base al D.M. 21/11/2000.

7.4 A tal fine Solori trasmette, in via telematica, una comunicazione di inesigibilità, corredata delle informazioni sulla tipologia di azioni esecutive intraprese e dei relativi costi, nonché degli esiti delle procedure.

7.5 Le comunicazioni di inesigibilità sono trasmesse al Comune al termine delle procedure coattive entro 3 anni dal

termine di cui al primo comma del presente articolo. Il Comune entro 3 anni dalla data di presentazione della comunicazione di inesigibilità emette il provvedimento di discarico o di diniego dello stesso. Il Comune può richiedere alla Società documentazione integrativa relativa alle quote per le quali intende esercitare il controllo di merito e qualora, entro 30 giorni, la Società non consegna tale documentazione perde il diritto di discarico.

Quanto non previsto nel presente articolo si applica l'art. 19 del D.Leg.vo 112/99. (in particolare le cause di perdita al diritto di discarico).

Art. 8 RIMBORSI

8.1 Per l'attività di rimborso ai contribuenti derivante dall'applicazione di discarichi/sgravi, il rimborso a Solori spetta ad avvenuta erogazione e rendicontazione. Per erogazione si intende l'emissione di assegno di trattenuta o l'ordine di bonifico.

8.2 E' ammessa l'estinzione del debito per compensazione, prevista dall'art. 1241 del Codice Civile. I versamenti decedenti degli incassi, possono, pertanto, essere calcolati al netto dei rimborsi eseguiti nei limiti del seguente punto 8.5. Solori garantisce la quadratura tra incasso lordo, aggio di riscossione trattenuto, rimborsi eseguiti, compenso per rimborsi e recupero compensi (con applicazione I.V.A., se dovuta) rispetto alla quietanza netta riversata.



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

8.3 Il rimborso a SOLORI comprende il totale erogato come definito al punto 8.1, unitamente al compenso previsto dal capitolato per tale attività.

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

8.5 Al reintroito delle quote non riscosse di cui al punto 8.4 precedente è allegato dettaglio analitico - anche su supporto informatico - dei rimborsi non eseguiti per l'allineamento degli applicativi tributari. Analoga operazione è direttamente disposta sul gestionale della Società.

8.6 Il rimborsi ai contribuenti devono essere predisposti rispettando la cronologia delle comunicazioni di discarico, indipendentemente da qualsiasi altro dato (importo da rimborsare, tipo oppure anno di tributo ecc.).

8.7 Solori 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 discarichi (giorno 5 di ogni mese). Pertanto, per il riscontro complessivo dei tempi di rimborso, SOLORI trasmette resoconto trimestrale 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 trattenuta.

Art. 9 PROTOCOLLO DI INFORMAZIONE

9.1 Canali di comunicazioni. Tra Solori e il Comune di Pescantina verrà attivata un'attività di comunicazione reciproca in cui i referenti verranno indicati con uno scambio di lettere.

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

9.2 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 che non superano il controllo formale, vengono inviate nuovamente al Comune che deve svolgere l'attività di correzione necessaria all'avvio del processo di riscossione. Analogamente, le rendicontazioni analitiche che non superano il controllo formale del Comune di Pescantina vengono inviate nuovamente alla Solori che deve svolgere l'attività di correzione necessaria alla quadratura per il successivo inoltro.

9.3 La Solori deve garantire il rispetto della riservatezza

delle informazioni messe a disposizione dal Comune di Pescantina.

Art. 10 PROCEDURE DI CONTROLLO

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

10.2 Strumenti di controllo. La 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.

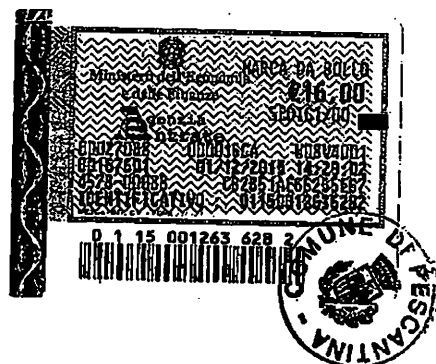
10.3 Modalità di controllo. La Società deve svolgere una attività di controllo contabile, tecnico, amministrativo regolare e contestuale ai servizi svolti.

In particolar modo la Società 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.

10.4 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 due giorni lavorativi dalla richiesta;
- b) notifica, secondo le modalità di legge, delle ingiunzioni: entro sessanta giorni dalla consegna della Lista di carico da parte dell'Ente o nel termine inferiore indicato dall'Ente;
- 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 di cui al precedente paragrafo 8.5: non oltre tre 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 dieci 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 venti 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.

La società deve garantire un sistema di misurazione di tali livelli di servizio da parte dell'Ente. Il periodo di osservazione assunto a riferimento per l'esame dei risultati del monitoraggio sarà il trimestre.

Art. 11 PENALITA'

11.1 Il Comune, secondo la gravità o la reiterazione delle mancanze eventualmente accertate e notificate nel termine di 30 giorni dal loro verificarsi, applicherà una penale da notificarsi alla Solori nei termini come specificato qui di seguito:

- per ritardo dei riversamenti alla Tesoreria

Comunale, per cause direttamente imputabili a Solori, sarà applicata alla Solori stessa una indennità di mora pari agli interessi legali sull'importo dovuto per ogni giorno di ritardo;

- per ogni altra infrazione alle norme del presente capitolato nonché alle disposizioni dell'Amministrazione Comunale, saranno applicate le sanzioni per un importo di cui all'art. 15 del Contratto di servizio per ogni mancanza accertata su singoli procedimenti.

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

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

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.