

**CAPITOLATO DI SERVIZIO RISCOSSIONE COATTIVA  
DEI TRIBUTI COMUNALI  
DELLE SANZIONI AMMINISTRATIVE  
DELLE SANZIONI DI CUI AL CODICE DELLA STRADA  
DELLE ENTRATE PATRIMONIALI ED ASSIMILATE**

**Art. 1 FINALITA' DELL'ATTO**

Il presente capitolato, predisposto ai sensi dell'art. 12 del contratto di servizio approvato il XXXX dal Consiglio Comunale di XXX YYZ con deliberazione n. XXXX, stabilisce i livelli di servizio che la So.Lo.Ri, S.p.A., di seguito Solori, deve garantire al Comune di XXX YYZ, per lo svolgimento delle attività di cui all'art. 1 del contratto di servizio sopra citato.

Il presente capitolato resta in vigore fino all'approvazione di quello successivo,

**Art. 2 OGGETTO DEL CAPITOLATO E DESCRIZIONE DEL SERVIZIO**

2.1 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.

2.2 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

di Solori provvedere alle procedure di postalizzazione e/o di notifica. Solori 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 ed aggiornamenti conseguenti ad abrogazioni e/o emendamenti della normativa.

Solori 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 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 come prevista dalla vigente carta dei servizi.

2.4 Qualora il cittadino si trovi in difficoltà a saldare il debito in un'unica soluzione potrà chiedere a Solori di pagare a rate le somme dovute, secondo le modalità di cui all'art. 1, commi 796 e seguenti, della legge 27 dicembre 2019 n. 160.

L'importo minimo di ogni rata è pari a 100 euro.

### **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 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, bancomat e a mezzo Pago PA.

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

3.2 Solori dovrà riversare al Comune di XXX YYY le somme sui canali di pagamento da essa gestiti mediante versamento sul conto di Tesoreria del Comune di XXX YYY - codice IBAN: ITxxxxxxx.

La Solori riverserà al Comune di XXX YYY gli incassi effettuati a qualsiasi titolo entro il giorno 11 di ogni mese relativamente agli incassi dei pagamenti pervenuti nel mese precedente, fermo restando quanto disposto dall'art. 11 del contratto di servizio.

3.3 Solori deve effettuare le attività di seguito indicate:

a) acquisire e verificare le liste di carico fornite secondo le procedure gestionali messe a disposizione dalla società;

- 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 dalla società 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) consegnare al servizio postale o alla piattaforma digitale di invio, entro sessanta giorni dalla consegna da parte del comune della lista di carico che abbia superato il controllo tecnico/formale informatico, le ingiunzioni di pagamento secondo le modalità di legge o secondo le richieste dell'ente impositore;
- 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.

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:

#### *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.;

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 messa a disposizione dall'amministrazione comunale.

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.

Riguardo alle risultanze anagrafiche, per cercare di diminuire gli avvisi inviati ad indirizzi errati, il Comune di XXX YYY 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. 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 - 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..

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

### **Art. 4 RENDICONTAZIONE**

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 (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 scaricati 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).

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.

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.

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 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 e 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 precedenti articoli a Solori spetteranno i seguenti compensi:

per l'attività di riscossione coattiva, per tutti i carichi consegnati a Solori in tracciati standard 290 o 600, si applica l'aggio previsto dall' art. 91 del D.M. 4/08/2000.

Relativamente ai costi di elaborazione e notifica degli atti e quelli delle successive fasi cautelari ed esecutive si applica il comma 803 dell'art. 1 della Legge 19 dicembre 2019 n. 160 nonché quanto disposto dal decreto del Ministero dell'economia e delle finanze del 14/04/2023;

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.

Per garantire una corretta e puntuale remunerazione dei servizi svolti, Solori provvederà a fatturare al comune, con cadenza di norma trimestrale, il compenso di cui al presente punto.

6.2 Le spese sostenute sia direttamente che tramite terzi incaricati della riscossione coattiva nei casi di annullamento del ruolo o inesigibilità del credito sono a carico dell'ente impositore e verranno rimborsati dietro apposita richiesta di Solori.

6.3 in caso di rimborso effettuato ai contribuenti, a fronte di sgravi totali o parziali, verrà riconosciuto a Solori un importo di Euro 5,00 per ciascun rimborso eseguito. Rimane comunque escluso il rimborso per doppio pagamento eseguito dal contribuente il cui costo è addebitato allo stesso.

6.4 Contestualmente ad ogni riversamento e ad ogni richiesta di pagamento sarà resa disponibile sul portale di Solori 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 Euro 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 INESIGIBILITA'**

7.1 Le procedure esecutive devono rispettare i termini previsti dall'art 1, comma 792, della legge 27 dicembre 2019 n. 160.

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 verso 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 a quanto disposto dal decreto del Ministero dell'economia e delle finanze del 14/04/2023.

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 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 scarico o di diniego dello stesso; il Comune può richiedere a Solori documentazione integrativa relativa alle quote per le quali intende esercitare il controllo di merito e qualora, entro 30 giorni, Solori non consegna tale documentazione perde il diritto di scarico purché non motivi relativamente alla complessità e numerosità delle richieste l'impossibilità ad adempiere.

7.6 Le quote affidate a Solori dal 1° gennaio 2025 e non rimosse entro il 31 dicembre del quinto anno successivo a quello di affidamento sono automaticamente scaricate.

7.7 In ogni caso, Solori può trasmettere in qualsiasi momento all'ente titolare del credito, telematicamente, la comunicazione di scarico anticipato delle quote che le sono state affidate dal 1° gennaio 2025 e per le quali la stessa ha rilevato:

- a) la chiusura del fallimento o della liquidazione giudiziale;
- b) l'assenza di beni del debitore suscettibili di poter essere aggrediti;
- c) la mancanza di nuovi beni rispetto a quelli con riferimento ai quali, nel biennio precedente, le attività di recupero sono state esaurite con esito parzialmente o totalmente infruttuoso.

7.8 sono temporaneamente escluse dal scarico automatico e sono separatamente evidenziate nei flussi informativi trasmessi le quote trasmesse a Solori a decorrere dal 1° gennaio 2025 per le quali:

- a) al 31 dicembre del quinto anno successivo a quello di affidamento risulta sospesa la riscossione ovvero pendono ancora procedure esecutive o concorsuali;
- b) tra la data di affidamento e il 31 dicembre del quinto anno a esso successivo sono conclusi accordi

ai sensi del codice della crisi di impresa e dell'insolvenza, di cui al decreto legislativo 12 gennaio 2019, n. 14, ovvero sono intervenute dilazioni ai sensi dell'articolo 19 del decreto del Presidente della

Repubblica 29 settembre 1973, n. 602, o conseguenti all'applicazione di istituti agevolativi previsti per legge, ancora in essere al predetto 31 dicembre ovvero per i quali, entro la medesima data, si sono

verificati l'inadempimento, la revoca o la decadenza dal beneficio ovvero, nel medesimo periodo di tempo, è stata disposta la sospensione della riscossione per almeno diciotto mesi anche non continuativi.

7.9. Relativamente alle quote di cui al punto 7.8 il scarico automatico si determina il 31 dicembre del quinto anno successivo:

- a) a quello di cessazione della sospensione ovvero di conclusione della procedura, per le quote di cui alla lettera a);
- b) a quello di inadempimento, revoca o decadenza dal beneficio ovvero di revoca della sospensione, per le quote di cui alla lettera b)

## **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 traenza o l'ordine di bonifico.

8.2 E' ammessa l'estinzione del debito per compensazione, provvista dall'art. 1241 del C.C. i riversamenti decadal dei 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 o messa a disposizione sul portale di Solori - dei rimborsi non eseguiti per l'allineamento degli applicativi tributari.

8.6 I 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 traenza.

## **Art. 9 PROTOCOLLO DI INFORMAZIONE**

9.1 Tra Solori e il Comune di XXX YYY 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 XXX YYY.

9.2 Il Comune elabora il flusso informatico con le posizioni debitorie e lo inoltra a Solori utilizzando il portale messo a disposizione dalla società.

Solori riceve il flusso e procede ad un controllo automatico e formale; le forniture che non superano il controllo formale vengono respinte e rese disponibili al Comune il quale 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 vengono inviate nuovamente alla Solori che deve svolgere l'attività di correzione necessaria alla quadratura per il successivo inoltro.

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

## **Art. 10 PROCEDURE DI CONTROLLO**

10.1 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.

10.2 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 ed ispezioni.

10.3 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;
- sulla 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) avviare alla notifica, entro sessanta giorni dalla consegna, da parte dell'Ente della Lista di carico che ha superato il controllo formale, le ingiunzioni di pagamento, secondo le modalità di legge vigente;
- 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 pec o attraverso ticket 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 versamenti: non oltre dieci giorni lavorativi (tempi intercorrenti tra acquisizione flussi di versamento da parte degli intermediari e aggiornamento delle posizioni contributive);
- i) numero di reclami e/o segnalazioni pervenuti, indicativi del grado di soddisfazione dell'utenza: non superiore allo 0,5% dei contatti di front-office; Solori deve garantire un sistema di misurazione di tali livelli di servizio da parte dell'Ente. Il periodo di osservazione assunto a riferimento per esame dei risultati del monitoraggio sarà di norma il trimestre.

## **Art. 11 PENALITA'**

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 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 a Solori unitamente alle motivazioni che l'hanno determinata, presso la sede della stessa.

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.