



COMUNE DI GENOVA

DIREZIONE ENTRATE TRIBUTARIE E CANONI

CAPITOLATO SPECIALE

**PER L'APPALTO DEI SERVIZI DI SUPPORTO ALL'ATTIVITA' DI
GESTIONE ORDINARIA, DI RECUPERO EVASIONE, DI RISCOSSIONE
VOLONTARIA E DA VIOLAZIONI DI ENTRATE TRIBUTARIE DEL
COMUNE DI GENOVA**

Indice

ARTICOLO 1. OGGETTO DELL'APPALTO	3
ARTICOLO 2. DURATA DELL'APPALTO	3
ARTICOLO 3. IMPORTO CONTRATTUALE.....	3
ARTICOLO 4. ARTICOLAZIONE DELLE PRESTAZIONI E CARATTERISTICHE DEI SERVIZI.....	4
A) SERVIZI DI SUPPORTO ALLA GESTIONE ORDINARIA DELL'IMU	5
A.1) ELABORAZIONI, PROIEZIONI E OPERAZIONI SU BANCA DATI:.....	5
A.2) OPERAZIONI DI BACK-OFFICE E CALCOLATORE IMU:.....	5
A.3) SGRAVI E RIMBORSI:.....	6
B) SERVIZI DI SUPPORTO ALL'ATTIVITÀ DI RECUPERO EVASIONE IMU E CONTROLLO CATASTALE ..	6
B.1) RECUPERO EVASIONE IMU	7
B.2) CONTROLLO CATASTALE IMU.....	7
B.3) SERVIZI DI SUPPORTO ALLA GESTIONE DEGLI AVVISI DI ACCERTAMENTO IMU	7
C) GESTIONE SERVIZI DI SUPPORTO ALLA RISCOSSIONE ORDINARIA E DA VIOLAZIONI IMU	10
D) GESTIONE SERVIZI DI FRONT-OFFICE.....	11
E) CALL CENTER DI PRIMO CONTATTO	12
F) TRASMISSIONE DI ATTI E COMUNICAZIONI	13
ARTICOLO 5. SISTEMA INFORMATIVO.....	14
A) CARATTERISTICHE TECNICHE E FUNZIONALI DEL SISTEMA INFORMATIVO TRIBUTARIO	14
B) CARATTERISTICHE TECNICHE DEL SISTEMA INFORMATIVO PER LA GESTIONE DELLA RISCOSSIONE ORDINARIA E DA VIOLAZIONE	17
C) ARCHIVIAZIONE DIGITALE.....	17
ARTICOLO 6. CONDUZIONE DELLE ATTIVITÀ/SERVIZI.....	18
ARTICOLO 7. LIVELLI DI SERVIZIO.....	19
ARTICOLO 8. ORGANIZZAZIONE E GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE	22
A) REFERENTI	22
B) COMPITI DELL'ENTE E VIGILANZA.....	22
ARTICOLO 9. VERIFICHE, CONTROLLI E PENALI.....	23
A) SERVIZI	23
B) QUALITÀ	24
ARTICOLO 10. RISOLUZIONE DEL CONTRATTO	25
ARTICOLO 11. GARANZIE DEFINITIVE.....	26
ARTICOLO 12. PAGAMENTI.....	26
ARTICOLO 13. TUTELA DELLA PRIVACY	27
ARTICOLO 14. TUTELA DELLA SALUTE E DELLA SICUREZZA NEI LUOGHI DI LAVORO	28
ARTICOLO 15. RESPONSABILITÀ VERSO TERZI E ASSICURAZIONE.....	28

Articolo 1. Oggetto dell'appalto

Costituisce oggetto del presente appalto, da affidarsi attraverso procedura aperta, l'acquisizione dei servizi di supporto all'attività di gestione ordinaria, di recupero evasione, riscossione volontaria e da violazioni per quanto riguarda l'Imposta Municipale Unica (IMU) e per quanto riguarda la gestione a stralcio dei tributi immobiliari pregressi IMU/TASI/ICI, come meglio dettagliata nel presente capitolato.

In particolare:

- gestione ordinaria dell'IMU e a stralcio dei tributi immobiliari abrogati (TASI/ICI);
- recupero evasione;
- aggiornamento, controllo e bonifica delle banche dati relative;
- riscossione ordinaria e da violazioni (attività di accertamento);
- servizi di front-office e di back-office;
- servizi per i cittadini (call center di primo contatto, agenda on line, etc.);
- supporto al contenzioso;
- stampa, imbustamento e postalizzazione ordinaria e notifica di atti, comunicazioni e documenti;
- invio e notifica telematica.

Il Comune di Genova (di seguito denominato Comune) mantiene la titolarità, la direzione e il controllo di tutti le attività ed i processi per cui sono richiesti i servizi di supporto.

Il Comune è titolare del processo di programmazione di ogni attività funzionale al raggiungimento degli obiettivi dell'Amministrazione. Tutte le potestà pubblicistiche inerenti la gestione e la riscossione delle entrate di propria competenza restano in capo al Comune.

Le attività oggetto del presente appalto riguardano la gestione dell'Imposta Municipale Unica (IMU) e la gestione a stralcio dei tributi immobiliari abrogati (IMU/TASI/ICI) a legislazione vigente.

Nel caso di variazioni normative, intervenute nelle more dell'aggiudicazione e/o nel corso dell'appalto, l'Appaltatore dovrà adeguare la propria attività alle nuove esigenze gestionali della fiscalità locale. Anche qualora l'evoluzione normativa comporti una riduzione dell'attività, e quindi del corrispettivo, l'Appaltatore dovrà adeguarsi senza che da ciò derivi il diritto a qualsivoglia indennizzo.

La Civica Amministrazione si riserva la facoltà di affidare all'aggiudicatario, nuove prestazioni analoghe a quelle di cui alla presente procedura, ai sensi dell'art. 76, comma 6, del Codice, conformi al progetto di base ed all'offerta presentata, sulla base di oggettive e motivate esigenze di servizio, in particolare nel caso sia necessario ed opportuno acquisire servizi che facilitino gli adempimenti per i contribuenti e/o per gli uffici, anche attraverso lo sviluppo della digitalizzazione di processi, o qualora si rilevi la necessità di ulteriori attività di supporto nell'ambito della gestione di entrate tributarie.

Clausola di revisione e prezzi e modifiche del contratto: come da disciplinare (art. 3)

L'appalto comprende un unico lotto:

CIG A027AB46DB

CUI 00856930102201900025

Articolo 2. Durata dell'appalto

L'appalto ha durata di 2 (due anni) a partire dalla data del verbale di avvio dell'esecuzione del contratto, ai sensi dell'art. 19, c. 1, del Decreto del Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti 7 marzo 2018, n. 49.

Decorso il termine dilatorio di trentacinque giorni dal provvedimento di aggiudicazione, di cui all'art 18, comma 3, D. Lgs. 36/2023, di seguito denominato Codice, il Comune potrà avviare il servizio nelle more della stipulazione del contratto.

Sarà inoltre facoltà del Comune prorogare il contratto per una durata massima pari a 24 mesi ai prezzi, patti e condizioni stabiliti nel contratto stesso

Alla scadenza del contratto è prevista un'opzione di proroga, limitata al tempo strettamente necessario alla conclusione delle procedure necessarie per l'individuazione del nuovo contraente. In tal caso, il contraente è tenuto all'esecuzione delle prestazioni previste agli stessi prezzi, patti e condizioni o più favorevoli per la stazione appaltante, ai sensi dell'art. 120, comma 11, del Codice.

Clausola di revisione e prezzi e modifiche del contratto: come da disciplinare (art. 3).

Articolo 3. Importo contrattuale

L'importo a base di gara è pari a euro 2.460.000,00 per la durata di 2 (due) anni al netto di Iva e/o di altre imposte e contributi di legge.

Ai fini dell'art. 14, comma 4 del Codice, il valore massimo stimato dell'appalto, comprensivo dell'eventuale proroga di durata massima pari a 24 mesi è di euro 4.920.000,00 Iva esclusa, più euro 600.000,00 per eventuali servizi analoghi, non previsti inizialmente al netto di Iva e/o di altre imposte e contributi di legge. Non sono previsti oneri per la sicurezza dovuti a rischi da interferenze.

L'importo posto a base di gara per la durata di 2 (due) anni, è quantificato a corpo e a misura, come di seguito descritto:

servizi a corpo	servizi a misura	totale
gestione ordinaria, recupero evasione, riscossione volontaria e da violazioni	stampa, imbustamento, postalizzazione ordinaria e notifiche (cartaceo/telematico)	
2.160.000,00	300.000	2.460.000,00

I costi derivanti dalla postalizzazione delle comunicazioni che il Comune invierà ai contribuenti verranno corrisposti in base al numero effettivo di invii, secondo quanto indicato nell'offerta di gara del soggetto risultante Appaltatore.

L'importo contrattuale sarà quello offerto dall'Appaltatore.

Le prestazioni oggetto dell'appalto e il conseguente importo contrattuale potranno variare fino ad un massimo di un quinto, in aumento o in diminuzione, senza che l'Appaltatore, in quest'ultimo caso, possa pretendere qualsivoglia indennizzo.

Qualora nel corso di esecuzione del contratto, al verificarsi di particolari condizioni di natura oggettiva, si determini una variazione, in aumento o in diminuzione, del costo del servizio superiore al cinque per cento, dell'importo complessivo, i prezzi sono aggiornati, nella misura dell'ottanta per cento della variazione, in relazione alle prestazioni da eseguire. Ai fini del calcolo della variazione dei prezzi si utilizzano i seguenti indici:

- gli indici delle retribuzioni contrattuali orarie;

Articolo 4. Articolazione delle prestazioni e caratteristiche dei servizi

L'affidamento dei servizi di supporto alla gestione dell'IMU e degli altri tributi immobiliari a stralcio (di seguito gestione IMU), oggetto del presente appalto, deve comprendere, oltre alle attività descritte, qualsiasi altra attività collegata alla gestione IMU, ai servizi di supporto alla riscossione ordinaria e da violazione, al recupero di evasione e morosità, alle attività di front e back-office e di aggiornamento, manutenzione e bonifica delle banche dati di riferimento.

Tali insieme coordinato di prestazioni dovrà tenere conto di tutte le operazioni già svolte o in corso di svolgimento alla data di affidamento del appalto e comunque, tutte le informazioni e i dati necessari alla effettuazione di una efficiente, efficace e corretta attività di gestione ordinaria, nel rispetto delle modalità e dei termini previsti dalle disposizioni normative e regolamentari vigenti.

Le attività di che trattasi dovranno essere svolte avvalendosi dei sistemi informativi in uso presso il Comune e degli eventuali ulteriori sistemi che l'Ente potrà predisporre ai fini di una sempre maggiore semplificazione degli adempimenti per il contribuente e una sempre maggiore digitalizzazione.

Potranno inoltre essere proposti dall'Appaltatore ulteriori sistemi informatici o applicativi, purchè compatibili ed interoperabili con quelli attualmente in uso all'Ente e aderenti alle norme relative all'utilizzo di software all'interno delle Pubbliche Amministrazioni.

In aggiunta, potrà essere proposta la razionalizzazione di processi al fine di favorire lo svolgimento dei servizi oggetto dell'appalto.

I servizi di supporto alla gestione IMU dovranno essere resi dall'Appaltatore nel rispetto delle tempistiche concordate con il Comune, prevedendo il costante aggiornamento sulle attività che l'Ente ha programmato e intende svolgere.

Pertanto, la possibilità che si verifichino eventuali scostamenti rispetto alle tempistiche concordate dovrà essere tempestivamente comunicata al Comune e, qualora si ravvisassero responsabilità dell'Appaltatore, sarà valutata l'applicazione di penali.

Per lo svolgimento dei servizi di supporto deve essere predisposta e fornita con tempi definiti dall'Ente una reportistica analitica, di sintesi e di dettaglio su tutti i processi gestiti, comprensiva di tutte le tipologie di emissione e dei correlati andamenti della riscossione. Tale reportistica deve consentire anche l'elaborazione di proiezioni

del gettito sulla base delle aliquote dell'imposta determinate dal Comune e delle consistenze catastali suddivise per tipologia di immobile e/o tipologia di contribuente.

Detta reportistica deve rispondere a tutte le esigenze di controllo e rendicontazione riguardanti la gestione ordinaria e di recupero di evasione, le attività di front e back office, di aggiornamento e bonifica delle banche dati, di rendicontazione dei pagamenti e dei riflessi sul bilancio dell'Ente.

Deve inoltre consentire il costante monitoraggio degli andamenti dei carichi di accertamento emessi, dell'andamento delle rettifiche e degli annullamenti, dell'andamento dei carichi da inviare al soggetto incaricato di effettuare la riscossione coattiva al fine di consentire corrette imputazioni a bilancio.

La reportistica deve consentire al Comune il costante controllo degli obiettivi annuali di riscossione previsti dai documenti di programmazione dell'Ente.

L'Appaltatore dovrà provvedere alla trasmissione delle comunicazioni ai contribuenti tramite PEO (Posta Elettronica Ordinaria), per coloro che hanno manifestato interesse a tali servizi e dovrà trasmettere e notificare tutti gli atti ed anche altre comunicazioni tramite PEC (Posta Elettronica Certificata) o tramite eventuali nuove/ulteriori modalità di trasmissione telematica certificata introdotte dalla normativa.

Al fine di garantirne l'autenticità, il contenuto, l'integrità, la provenienza e la valenza di notifica ai sensi di legge, il documento inviato con tali modalità telematiche dovrà rispettare i requisiti ed i formati previsti dalla normativa in materia.

Solo nei casi in cui non sia possibile trasmettere l'atto con modalità telematiche, poichè il destinatario, persona fisica o giuridica, non possiede o non ha iscritto negli appositi registri un indirizzo PEC, il soggetto Appaltatore provvedere alla stampa, imbustamento e alla postalizzazione e notificazione degli atti destinatari tramite servizi postali.

a) Servizi di supporto alla gestione ordinaria dell'IMU

a.1) Elaborazioni, proiezioni e operazioni su banca dati:

- 1) elaborazioni e proiezioni del gettito sulla base delle aliquote dell'imposta determinate dal Comune e dalle disposizioni regolamentari e normative, suddiviso per tipologia di immobile e/o tipologia di contribuente;
- 2) tutte le operazioni relative alla bonifica, all'aggiornamento e alla manutenzione della banca dati degli oggetti (immobili), dei soggetti e loro relazioni, al fine di determinare correttamente il dovuto per ogni soggetto passivo e per ogni annualità, documentando, in banca dati, le attività svolte, anche con l'inserimento di note esplicative relativamente alle istruttorie eseguite;
- 3) tutte le attività relative alla bonifica massiva a schedulazione periodica della banca dati in base agli elementi di aggiornamento e alle periodicità indicate dal Comune.

a.2) Operazioni di back-office e calcolatore IMU

- 1) tutte le operazioni di back office consistenti principalmente nell'inserimento in banca dati e nella verifica:
 - delle dichiarazioni, delle comunicazioni delle successioni, del Modello Unico Informatico (MUI) e delle variazioni catastali (flusso informatico), valide ai fini dell'applicazione dei tributi sugli immobili e gestione manuale dei documenti non abbinati in modo automatico;
 - delle dichiarazioni sostitutive di atto di notorietà previste dalla normativa generale o dai regolamenti applicativi vigenti, con un eventuale supporto alla verifica di quelle che necessitano controlli sull'ISEE;
 - dei contratti di locazione e dei contratti di comodato connessi all'applicazione di agevolazioni tributarie e cessazione degli stessi (flusso informatico) e gestione manuale dei documenti non abbinati in modo automatico;
 - di eventuali altre istanze e/o autocertificazioni previste per l'applicazione di aliquote agevolate;
 - delle variazioni catastali per le quali non è stato possibile procedere in modo automatico all'abbinamento con il relativo oggetto presente in banca dati;
- 2) operazioni di back office relative a inserimenti (anche tramite bonifico), variazioni e correzioni dei versamenti effettuati e di tutti gli atti che riguardano la gestione ordinaria del tributo, nonché l'emissione

di lettere di richiesta di informazioni, di chiarimenti e/o di documenti integrativi, questionari e di ogni altra comunicazione che il Comune ritenga opportuno inviare ai contribuenti;

- 3) elaborazione e predisposizione di eventuali modelli precompilati con gli importi dovuti ed eventuale allegato modello di pagamento F24 o PagoPa, la sintesi dei cespiti oggetto di tassazione per favorire il contribuente nel pagamento dell'imposta.
- 4) alimentazione del "calcolatore IMU" presente sul sito istituzionale del Comune attraverso il quale il singolo Cittadino può elaborare il calcolo dell'IMU dovuta e produrre il proprio F24 (o altra modalità di pagamento), assicurando il collegamento dei dati tra il "calcolatore" e il Fascicolo del Cittadino;
- 5) controllo e verifica dei dati relative a IMU presenti sul Fascicolo del Cittadino.

a.3) Sgravi e rimborsi

- 1) tutte le attività propedeutiche all'istruttoria e all'esecuzione delle pratiche di sgravio;
- 2) supporto agli uffici comunali per la ricezione e la gestione delle pratiche di rimborso, compensazione e riversamento, tramite la bonifica della banca dati e la verifica della correttezza degli importi dovuti, e principalmente offrendo al Comune la possibilità di visualizzare ed esportare gli elenchi dei soggetti aventi diritto al rimborso, nel formato concordato, per consentire agli uffici di emettere i provvedimenti di rimborso entro i termini previsti dalla normativa vigente;
- 3) consentire al Comune di elaborare e spedire massivamente ai contribuenti i provvedimenti di liquidazione e di diniego di rimborso, con le modalità e nei termini concordati con il Comune;
- 4) trasmissione di atti e comunicazioni nelle modalità indicate al successivo punto f) dell'art. 4.

b) Servizi di supporto all'attività di recupero evasione IMU e controllo catastale

L'attività di recupero evasione dell'IMU richiede lo svolgimento, nel rispetto dei modi e termini previsti dalla legge, di un insieme coordinato di attività di aggiornamento, manutenzione e bonifica delle banche dati tributarie utilizzate dal Comune e di controllo catastale degli immobili siti nel territorio del Comune di Genova, al fine di identificare ed accertare correttamente fattispecie di evasione, morosità ed elusione, nonché altre irregolarità rispetto agli adempimenti che le norme e i regolamenti vigenti in materia pongono a carico dei contribuenti.

Nell'ambito delle attività di accertamento dovranno essere esaminate prioritariamente le annualità più prossime alla prescrizione e dovranno essere poste in essere azioni che consentano di diminuire al massimo il tempo intercorrente tra mancato pagamento ed accertamento.

Nello svolgimento di tali attività dovranno essere acquisite ed elaborate tutte le informazioni e i dati necessari per una efficiente, efficace e corretta attività di accertamento, tenendo conto di tutti processi già avviati alla data di affidamento del servizio.

L'Appaltatore dovrà tenere allineate ed aggiornate tutte le banche dati, attivare un capillare controllo delle fattispecie di evasione ed eseguire tutte le elaborazioni che il Comune richiederà, anche di tipo contabile e statistico.

Il servizio di cui al presente capitolato comprende pertanto qualsiasi attività di analisi e bonifica delle banche dati, collegata alle operazioni di recupero evasione e di miglioramento della qualità delle banche dati stesse, che si rendesse necessaria per potenziare l'attività di accertamento e di riscossione.

L'attività nel complesso dovrà essere improntata a criteri di correttezza e trasparenza nei confronti del contribuente, con il costante intento di semplificare gli adempimenti a carico dei contribuenti e di minimizzare il disagio derivante dall'impatto creato dall'attività accertativa sulla cittadinanza.

Il servizio comprenderà tutte le attività necessarie al raggiungimento dell'obiettivo di recupero e di riscossione determinato dal Comune con la decisione di bilancio e con gli strumenti di programmazione. In quest'ottica si elencano, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, le seguenti attività:

b.1) Recupero evasione IMU

- 1) verifica della congruenza tra i versamenti ricevuti per singola annualità esaminata e quanto risulta dovuto sulla base delle informazioni presenti nelle banche dati tributarie del Comune;
- 2) analisi delle posizioni tributarie per le quali risultano incongruenze nei tributi pagati e/o nei dati dichiarati;
- 3) incrocio tra banche dati comunali e/o altre fonti disponibili al fine di individuare ulteriori posizioni per le quali non risultano versati i tributi dovuti e/o effettuati altri adempimenti (dichiarazioni, iscrizioni, etc...) richiesti dalle normative vigenti in materia di IMU e dai relativi regolamenti attuativi;
- 4) attività di back office volta alla bonifica/aggiornamento delle banche dati del Comune relativamente alle posizioni individuate ed analizzate;
- 5) supporto all'attività di controllo svolta dal Comune per tutte le casistiche per le quali sono stati stabiliti trattamenti agevolati;
- 6) acquisizione delle informazioni e dei dati necessari alla notifica degli atti di accertamento relativi alle posizioni da porre in riscossione;
- 7) l'invio di questionari, concordati con il Comune, nonché l'eventuale convocazione del contribuente e quant'altro necessario per la certezza del dato al fine di adottare un'azione di recupero trasparente e corretta.

b.2) Controllo catastale IMU

- 1) bonifica delle banche dati con l'obiettivo di reperire gli identificativi catastali a fronte di oggetti che ne sono privi;
- 2) aggiornamento delle banche dati per l'acquisizione della superficie catastale;
- 3) riscontro con gli archivi catastali ai fini dell'individuazione di possibili casi di evasione e verifica sulla correttezza delle dichiarazioni riguardanti gli immobili ancora privi di rappresentazione o di valore e superficie catastale;
- 4) supporto ai fini dell'identificazione dei fabbricati non dichiarati in catasto o la cui situazione catastale non risulti corrispondente allo stato di fatto, per l'attivazione della procedura prevista dal comma 336 dell'art. 1 della Legge Finanziaria 2005;
- 5) supporto alla ricerca e controllo delle aree fabbricabili presso la banca dati dell'edilizia privata e supporto nell'emissione dell'atto di convocazione e nello svolgimento dell'attività di definizione della pratica.

b.3) Servizi di supporto alla gestione degli avvisi di accertamento IMU

Con riferimento ai servizi di supporto alla gestione degli avvisi di accertamento, l'Appaltatore dovrà:

- 1) elaborare gli elenchi di posizioni oggetto di avvisi di accertamento per omesso o parziale pagamento e per omessa o infedele denuncia/dichiarazione con applicazione delle sanzioni previste ai sensi di legge, con applicazione dell'istituto del cumulo giuridico, degli interessi e di ogni altro onere accessorio come determinato dal Comune;
- 2) predisporre gli avvisi di accertamento secondo le modalità di legge ed i layout proposti dall'Appaltatore e valutati, definiti e validati dal Comune. Tale avviso dovrà contenere:
 - il dettaglio delle somme dovute in termini di imposta non corrisposta;

- gli interessi;
- le sanzioni ed eventuali ulteriori spese;
- la data di scadenza per il pagamento;
- la motivazione;
- l’indicazione dell’autorità presso la quale è possibile proporre impugnazione;
- il termine entro il quale è possibile proporre impugnazione;
- il responsabile del procedimento;
- la firma del Funzionario Responsabile del Tributo e della relativa entrata;
- nonché ogni altro elemento ritenuto opportuno e/o previsto dalle disposizioni normative e regolamentari vigenti.

Il contenuto e i layout degli avvisi di accertamento dovranno essere personalizzabili e tali da consentire al Comune di veicolare qualsiasi informazione possa essere ritenuta utile per il contribuente e/o per l’Ente. All’atto di accertamento dovranno essere allegati uno o più modelli di pagamento precompilati concordati con l’Ente (PagoPa, modello F24, etc.).

I modelli PagoPa dovranno essere “attualizzati” o “annullati” in tempo reale sia in forma massiva che puntuale. Nel caso di pagamento tramite PagoPA, l’avviso di pagamento sarà automaticamente generato dal Modulo Incassi e Pagamenti, previa comunicazione di un tracciato definito da determinate specifiche di integrazione;

- 3) notificare gli atti di accertamento con le modalità previste dal successivo punto f) art.4.
- 4) 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 che consentirà il rapido aggiornamento della banca dati del Comune 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;
- 5) acquisire i flussi di versamento provenienti dai diversi canali, provvedere alla tempestiva e puntuale riconciliazione dei pagamenti e rendicontare gli incassi dettagliati nelle singole voci che li compongono;
- 6) predisporre l’elenco dei provvedimenti di annullamento totale o parziale degli atti di accertamento emessi e rivelatisi errati a seguito delle dovute verifiche d’ufficio e/o su impulso di parte, da sottoporre al Comune;
- 7) gestire le eventuali rettifiche e/o annullamenti, rinotificare l’atto rettificato o comunicare tempestivamente l’eventuale annullamento e inserire nel sistema informatico eventuali sgravi;
- 8) svolgere la fase istruttoria relativa alle istanze di accertamento con adesione al fine di consentire all’Ente di valutarne preventivamente la motivazione e procedere alla relativa validazione;
- 9) gestire, sulla base della vigente normativa e dei regolamenti del Comune, le istanze di rateazione:
 - acquisire le istanze presentate dai contribuenti, anche tramite Fascicolo del Cittadino o Sportello telematico, ed acquisirle con i necessari controlli sul sistema informativo;
 - fornire al Comune le informazioni necessarie all’accettazione o al diniego dell’istanza di rateazione, per consentire la conclusione del procedimento nei tempi previsti dalla normativa;
 - predisporre, su indicazione del Comune, la necessaria comunicazione e, nel caso di accoglimento, trasmettere al contribuente (o consegnare direttamente allo sportello in tempo reale), ai piani di rateazione, con stampa del relativo modello di pagamento in uso presso l’Ente (modello PagoPa, F24, etc.). In caso di pagamento tramite PagoPA, il gestionale dovrà comunicare in tempo reale i dati necessari alla rateizzazione tramite un flusso di dati (in caso di emissioni massive) od una interfaccia esposta dal Modulo Incassi e Pagamenti (in caso di emissione puntuale), secondo determinate specifiche di integrazione;
 - monitorare l’andamento degli incassi delle rate, segnalare al Comune i casi di mancato pagamento,

procedere con il relativo provvedimento di decadenza secondo le disposizioni regolamentari e predisporre ed inviare al contribuente la comunicazione di revoca del piano di rateazione e del residuo importo a suo debito;

- prevedere una procedura di controllo dei pagamenti delle rate che consenta di “avvisare” in automatico i contribuenti sul rischio di decadenza della rateizzazione;
- gestire il sistema di informazioni necessarie alla corretta regolarizzazione, secondo le regole stabilite dalla normativa vigente in materia, e rendicontazione dei pagamenti rateali;
- in caso di mancato adempimento da parte del contribuente predisposizione delle liste da inviare al concessionario per la riscossione coattiva affinché vengano intraprese le attività esecutive, secondo quanto previsto dalla normative vigente;

10) elaborare i flussi degli accertamenti regolarmente notificati non pagati o pagati parzialmente, al fine dell'applicazione di sanzioni e/o interessi, recupero spese ed ogni altro onere accessorio, secondo le modalità stabilite dal Comune e/o previste per legge;

11) inviare ai contribuenti i solleciti previsti ai sensi dell'art. 1 comma 795 della Legge 27 dicembre 2019 n. 160, secondo il layout proposto dall'Appaltatore e definito e validato dal Comune. Il contenuto e il layout dell'avviso di sollecito dovranno essere personalizzabili e tali da consentire al Comune di veicolare qualsiasi informazione possa essere ritenuta utile per il contribuente e/o per l'Ente.

All'atto di Sollecito dovranno essere allegati uno o più modelli di pagamento precompilati concordati con l'Ente (PagoPa, modello F24, etc.). Nel caso di pagamento tramite PagoPA, l'avviso di pagamento sarà automaticamente generato dal Modulo Incassi e Pagamenti, previa comunicazione di un tracciato definito da determinate specifiche di integrazioni;

12) creare conseguentemente, nei tempi richiesti dal Comune e comunque entro i termini di legge, le liste di carico secondo i tracciati in uso (attualmente “tracciato 600”) per la formazione dei provvedimenti di riscossione coattiva; tale operatività è richiesta per consentire all'Ente di affidare i carichi per la riscossione coattiva ai sensi della legge 27 dicembre 2019, n. 160 - art. 1 comma 792 lettera b);

13) qualora, a seguito dell'attività di accertamento, il contribuente presenti ricorso/reclamo, ai sensi dell'art. 17 bis del D. Lgs. 546/1992, come modificato da D. Lgs. 156/2015, l'Appaltatore dovrà fornire agli uffici del Comune una relazione dettagliata, entro e non oltre 10 giorni dalla richiesta da parte del Comune, in cui siano riscontrati gli elementi di fatto e le ragioni giuridiche poste dal ricorrente a base delle sue contestazioni;

14) fornire all'Ufficio contenzioso tributario del Comune tutti gli elementi utili per la costituzione in giudizio e in sede di dibattimento presso la Corte di Giustizia Tributaria consegnando al Comune copia degli atti, ogni documentazione inerente e dettagliata relazione;

15) verificare tutte le posizioni tributarie a rischio di insolvenza o per le quali risultino già attivate procedure concorsuali o di liquidazione, emettere eventuali atti di recupero dell'imposta (es: accertamenti per periodi precedenti il fallimento), predisporre gli atti necessari nel corso delle procedure (es: domanda di insinuazione al passivo, osservazioni progetto stato passivo, e ogni altra attività si renda necessaria) da sottoporre all'Ente per il controllo e la firma e successivo deposito presso la Cancelleria del Tribunale competente, entro i termini e secondo le modalità previste dalla normativa vigente. L'Appaltatore deve tracciare tali informazioni nel sistema informatico del Comune (di seguito descritto), gestirne l'andamento e l'esito successivo;

16) gestire le seguenti attività di back-office:

- bonifica delle dichiarazioni nelle quali risultino presenti oggetti non abbinati alla toponomastica;
- verifica e bonifica delle sedi legali delle società e degli indirizzi delle persone fisiche non residenti e dei soggetti passivi che risultano residenti all'estero;

- controllo e bonifica delle variazioni di residenza non recepite dal collegamento con l’Anagrafe;
- controllo e bonifica dei dati provenienti dall’Agenzia delle Entrate- Territorio (vulture e variazioni catastali);
- verifica di eventuali posizioni scaturite da incroci informatici tra le banche dati in uso presso il Comune, effettuati nello svolgimento dell’attività di recupero evasione;
- verifica e inserimento delle date di notifica per atti spediti manualmente e/o pervenuti come compiuta giacenza;
- analisi delle notifiche (telematiche e postali) non andate a buon fine, per la successiva bonifica delle anagrafiche presenti nelle banche dati;
- compilazione di eventuali certificazioni da presentare ai Ministeri competenti previa verifica delle necessarie posizioni tributarie/catastali.
- bonifica delle posizioni derivanti da successione e note di trascrizione scartate dal sistema informatico;
- ricerca e controllo delle concessioni demaniali con particolare riguardo alle concessioni inerenti il demanio marittimo ed aeroportuale.

c) Gestione servizi di supporto alla riscossione ordinaria e da violazioni IMU

La gestione dell’attività di riscossione ordinaria e da violazioni dei tributi oggetto dell’appalto dovrà essere eseguita con l’utilizzo di sistemi informatici forniti dall’Ente e/o forniti dall’Appaltatore.

I sistemi informatici dedicati alla riscossione devono essere gestiti in modo da garantire prestazioni affidabili ed essere idonei a costituire una banca dati completa, costantemente aggiornata, dettagliata e flessibile che permetta una rapida rendicontazione delle somme incassate, l’estrpolazione di dati statistici, anche ai fini della redazione del bilancio e di apportare eventuali modifiche conseguenti, ad esempio, a variazioni della normativa di riferimento.

In particolare, con riferimento al D.L. 179/2012, art. 15, l’Appaltatore dovrà porre in essere qualunque azione volta a garantire la connessione dei sistemi informativi con il cosiddetto “Nodo dei pagamenti”, tramite il Modulo Incassi e Pagamenti in uso all’Ente.

L’Appaltatore dovrà gestire, senza alcun onere a carico del Comune, anche nuove modalità di incasso, non previste nel presente affidamento, se richieste dal Comune o derivanti da modifiche normative ed effettuare le attività di seguito indicate:

- 1) consentire in qualsiasi momento la visualizzazione e l’estrazione dei dati riguardanti la situazione generale e dettagliata:
 - dei pagamenti ordinari, compresi i solleciti di pagamento, per singolo contribuente, per singolo avviso di pagamento e per singola voce;
 - dei pagamenti relativi agli avvisi di accertamento emessi per singolo contribuente, per singolo avviso di pagamento e per singola voce;
 - delle rateizzazioni e dei pagamenti rateali per singolo contribuente, per singolo avviso di pagamento e per singola voce;
 - dei piani rateali non in regola con i pagamenti per singolo contribuente, per singolo avviso di pagamento e per singola voce;
 - delle compensazioni per singolo contribuente, per singolo avviso di pagamento e per singola voce;
 - dei rimborsi per singolo contribuente, per singolo avviso di pagamento e per singola voce;
- 2) acquisire tassativamente con periodicità settimanale, e comunque concordata con il Comune, i flussi

informativi e contabili, provenienti dall'Agenzia delle Entrate, dei versamenti eseguiti con modello unificato di pagamento F24, i flussi di versamento provenienti da Poste o da altro canale o da eventuale preelaborazione ottenuta da infrastruttura applicativa in uso al Comune (di cui al successivo art. 5, lettera A - QUADRATORE);

- 3) supportare tassativamente con periodicità settimanale, e comunque concordata con il Comune, il caricamento dei versamenti provenienti dai diversi canali nelle banche dati, previa riconciliazione degli stessi con le posizioni presenti negli archivi. Al fine di consentire la corretta rendicontazione e di ridurre al minimo i pagamenti non riconciliati l'Appaltatore dovrà mettere in atto tutte le attività a ciò necessarie, informatiche e all'occorrenza manuali che si rendano utili alla rapida riconciliazione del pagamento ed alla bonifica della banca dati, salvaguardando in ogni caso la storicità e la tracciatura;
- 4) provvedere all'acquisizione e informatizzazione di tutti i dati riportati sui documenti di pagamento, nonché le relative immagini, mediante file PDF, indicizzate con le modalità e i termini tassativi comunicati dal Comune;
- 5) provvedere alla quadratura tra i versamenti rendicontati e gli importi incassati sia per il tributo ordinario, sia per le somme dovute a seguito di violazioni, nonché, in caso di eventuali discordanze tra i documenti di versamento ed i dati di rendicontazione degli incassi, alla conseguente verifica e bonifica, anche manuale;
- 6) rendere disponibile la rendicontazione periodica, con le modalità richieste dal Comune, di tutti i versamenti, sia ordinari, sia relativi a violazioni, sulla base dei flussi informatici acquisiti dalle varie fonti (Agenzia delle Entrate o altri canali). Tali informazioni dovranno essere disponibili su un sistema informatizzato che consenta un costante monitoraggio dell'andamento della riscossione e l'estrazione dei dati stessi;
- 7) provvedere alla gestione della dinamicità dei carichi determinata da eventuali sgravi, rateazioni e/o revoca delle stesse, rimborsi, etc.;
- 8) consentire al Comune di visualizzare ed estrarre, in qualsiasi momento, una situazione aggiornata e puntuale dell'andamento delle riscossioni di propria competenza, distinte per annualità, per tipo emissione e tipologia tributo e per singola voce, con possibilità di distinguere la quota tributo, la quota sanzioni, la quota interessi, la quota relativa alle spese postali o altre spese a carico del contribuente;
- 9) consentire la possibilità di elaborazione e stampa dell'attestazione dell'avvenuto pagamento;
- 10) predisporre la fornitura di dati relativi alle riscossioni dell'IMU ed eventualmente di nuovi tributi immobiliari previsti dalla normativa (es: art. 10, c. 5, del D. Lgs. 504/1992 e dei relativi decreti attuativi);
- 11) gestire le rateizzazioni concesse attraverso un sistema che consenta di ricondurre gli incassi in modo massivo;
- 12) consentire al Comune di gestire in tempo reale il mancato rispetto del pagamento delle rate;
- 13) supportare il Comune nell'analisi di solvibilità delle posizioni insolute per verificare la possibilità di effettivo recupero del credito, la relativa convenienza economica e quindi identificare le modalità di recupero più efficaci. Nello svolgimento dell'attività si dovrà analizzare lo stato del credito, per importo, anzianità ed esigibilità e la posizione del debitore. Tali valutazioni devono consentire di delineare le capacità contributive e, quindi, permettere risparmi sui costi a fronte di quote certamente inesigibili.

d) Gestione servizi di front-office

Con riferimento ai servizi oggetto del presente capitolato, l'Appaltatore dovrà attivare un servizio di front-office presso le strutture fornite dal Comune.

Il servizio dovrà essere svolto con risorse dedicate ed adeguatamente formate e competenti nell'ambito dei tributi

locali oggetto del presente appalto, nonché nell'ambito di tutti i processi collegati all'attività di gestione ordinaria, di recupero evasione, di riscossione volontaria e da violazioni e nella gestione delle banche dati tributarie, in modo da garantire un'efficace, corretta e tempestiva informazione all'utenza.

Il servizio di front-office virtuale e fisico dovrà garantire:

- informazioni sull'applicazione dei tributi locali oggetto del presente appalto;
- chiarimenti sugli atti di accertamento emessi e sulla gestione di eventuali sgravi totali o parziali degli stessi;
- gestione operativa delle rateizzazioni e supporto in tal senso ai contribuenti;
- supporto ai contribuenti nella verifica della propria posizione (pagamenti effettuati, dichiarazioni, etc.);
- informazioni sui servizi telematici e digitalizzati dell'Ente in materia di tributi.

Le informazioni e la presentazione di istanze dovranno essere messe a disposizione in maniera interoperabile, sfruttando paradigmi REST, il data lake dell'Ente o quanto compatibile con sistemi in uso, al fine di poter essere integrate nel Fascicolo del Cittadino, il CzRM, lo sportello Polifunzionale o qualsiasi applicativo/sito ritenuto opportuno dall'Ente.

Dovrà essere prevista la gestione di caselle di posta elettronica e delle comunicazioni, eventualmente anche per singoli processi gestiti, funzionali alla gestione del rapporto con i contribuenti. Dovrà quindi essere possibile tracciare formalmente le comunicazioni ricevute dai contribuenti, avvalendosi dei servizi di protocollazione forniti dalla piattaforma ENG_GRAMMA (ex AURIGA) attualmente in uso all'Ente e fornire risposta automatica di presa in carico della comunicazione, identificativo operatore che sta seguendo la pratica, etc.).

Dovranno inoltre essere successivamente monitorati e tracciati i tempi di risposta nei termini di legge. Il documento inviato via PEC dovrà essere in formato tale da rispettare i requisiti previsti dalla normativa in materia. Inoltre dovrà essere prevista l'archiviazione digitale accessibile al Comune, secondo le modalità previste dal Codice dell'Amministrazione digitale (CAD) D. Lgs. 82/2005 e s.m.i..

Dovrà essere garantita la possibilità per i contribuenti di prenotare online (agenda elettronica) gli appuntamenti.

Dovrà essere attivato un servizio di consulenza online attraverso sportelli virtuali.

Tale servizio dovrà essere presente sul sito internet del Comune, reso disponibile tramite autenticazione con SPID, CIE e CNS (tramite integrazione con la piattaforma di autenticazione dell'Ente, denominata SIRAC) e dovrà consentire di fissare un appuntamento presso gli sportelli dedicati e con cadenza di 20 minuti ciascuno, in base ai giorni ed agli orari concordati.

In occasione delle scadenze di pagamento, il Comune potrà chiedere all'Appaltatore di predisporre a favore dei contribuenti uno specifico servizio di calcolo dell'imposta dovuta da effettuarsi su appuntamento o direttamente allo Sportello virtuale e/o fisico.

Il Comune potrà chiedere altresì all'Appaltatore il potenziamento temporaneo del servizio in occasione delle scadenze e delle emissioni massive di atti o comunicazioni agli utenti.

e) Call center di primo contatto

L'Appaltatore dovrà effettuare un servizio di call center attraverso l'attivazione di un numero verde accessibile da telefono fisso e da mobile.

Il servizio di call center dovrà essere attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 9,00 alle ore 18,00 ed essere contattabile sia da numero fisso, sia da cellulare tramite numero verde gratuito. Eventuali interruzioni del servizio, per motivate e particolari esigenze, devono essere preventivamente concordate con l'Ente e,

conseguentemente, ne deve essere data adeguata e diffusa informazione all'utenza anche attraverso il sito istituzionale del Comune.

L'Appaltatore si impegna ad individuare un proprio referente specifico, sempre contattabile, al quale gli Uffici tributari del Comune possano rivolgersi direttamente in caso di necessità (es.: aggiornamento o correzione delle informazioni fornite dal call center).

Il servizio dovrà essere svolto con personale dedicato ed adeguatamente formato sulla normativa relativa ai tributi locali oggetto del presente appalto, sui processi collegati all'attività di gestione ordinaria e di recupero evasione e dovrà garantire:

- informazioni generali su normative, regolamenti, adempimenti del contribuente (es: scadenze, aliquote o tariffe applicate, agevolazioni, etc.);
- supporto di primo contatto relativamente ai processi collegati all'attività di gestione ordinaria, (es: come pagare, come chiedere un rimborso, etc.), di gestione della riscossione volontaria e di recupero evasione;
- smistamento agli uffici competenti delle richieste di informazioni di secondo livello (es.: avvisi di accertamento, richieste di annullamento in autotutela, stato istruttoria rimborsi, quesiti particolari o complessi su applicazione norme o regolamenti, etc.). Tale attività dovrà essere svolta fornendo all'ufficio competente:
 - nome e cognome o ragione sociale del richiedente;
 - recapito telefonico e di posta elettronica;
 - data e ora della chiamata;
 - sintesi della richiesta, con indicazione di eventuali orari in cui il contribuente è reperibile telefonicamente;
- la gestione agenda degli appuntamenti. L'operatore fisserà un appuntamento sull'agenda digitale dedicata al servizio di sportello. La lista degli appuntamenti verrà comunicata giornalmente;
- un servizio di recall, che consenta all'utente di essere contattato in una fascia oraria e al numero di telefono desiderati, prevedendo l'effettuazione di diversi tentativi di chiamata nella fascia oraria richiesta. Se il sistema nell'effettuare le richiamate dovesse trovare il numero occupato o assenza di risposta, il contribuente dovrà effettuare una nuova prenotazione.

f) Trasmissione di atti e comunicazioni

- 1) ai fini della riduzione dei costi e dei tempi di consegna nonché per rendere più affidabili e sicuri gli invii di avvisi di accertamento, solleciti e di ogni altra comunicazione al contribuente, l'Appaltatore dovrà acquisire dalle banche dati ufficiali e fornire massivamente gli indirizzi PEC delle imprese e provvedere all'aggiornamento periodico degli stessi anche in base all'evoluzione normativa in materia. La medesima attività di acquisizione, fornitura e aggiornamento periodico degli indirizzi PEC dovrà essere eseguita anche per le persone fisiche e gli enti di diritto privato non tenuti all'iscrizione in albi professionali o nel registro delle imprese, che eleggano il proprio domicilio digitale mediante iscrizione nell'elenco INAD o altro elenco eventualmente individuato dalla normativa in materia;
- 2) per tutte le comunicazioni inviate con modalità telematica dovrà essere fornita la possibilità di firmare massivamente ed automaticamente i file nel formato previsto dalla normativa in materia;
- 3) al fine di garantirne l'autenticità, il contenuto, l'integrità, la provenienza e la valenza di notifica ai sensi di legge, il documento inviato con modalità telematica dovrà rispettare i requisiti previsti dalla normativa in materia;
- 4) le comunicazioni e gli atti dovranno essere trasmessi, regolarmente archiviati e resi disponibili secondo quanto previsto dalla normativa in materia e dovrà essere garantita la tracciabilità delle consegne, nonché un costante controllo sullo stato di consegna dei lotti;

5) qualora non fosse possibile procedere alla trasmissione di atti e comunicazioni con modalità telematica (PEO, PEC o altro strumento individuato dalla normativa) l'Appaltatore provvedere alla stampa, imbustamento, postalizzazione e notificazione di atti e comunicazioni connessi ai servizi di supporto all'attività di gestione ordinaria, di recupero evasione, di riscossione volontaria e da violazioni delle entrate tributarie del Comune di Genova, come di seguito specificato:

- I. Il servizio di stampa massiva di posta ordinaria prevede le seguenti attività:
 - gestione layout in base ai modelli concordati con il Comune di Genova;
 - stampa digitale di n° 1 foglio e dei fogli successivi o retro su carta formato A4 80 gr/m2;
 - taglio, piega ed imbustamento dei fogli;
 - fornitura buste 11 x 23 per imbustatrici automatiche;
 - affrancatura automatica e recapito mediante Servizio Postale Universale;
 - fornitura PDF secondo la nomenclatura concordata con il Comune di Genova.
- II. Il servizio di stampa di raccomandate A/R prevede le seguenti attività:
 - gestione layout in base ai modelli concordati con il Comune di Genova;
 - stampa digitale di n° 1 foglio e dei fogli successivi o retro su carta formato A4 80 gr/m2;
 - stampa digitale della cartolina di ritorno;
 - taglio, piega ed imbustamento dei fogli;
 - fornitura buste 11 x 23 per imbustatrici automatiche;
 - affrancatura automatica e notifica mediante Servizio Postale Universale;
 - fornitura PDF secondo la nomenclatura concordata con il Comune di Genova.
- III. Per i documenti (sia posta ordinaria che raccomandata A/R) che verranno spediti dall'Aggiudicatario mediante mail o PEC il servizio prevede le seguenti attività:
 - gestione layout in base ai modelli concordati con il Comune di Genova;
 - fornitura PDF secondo la nomenclatura concordata con il Comune di Genova.
- IV. Il servizio di gestione dei plichi e rendicontazione degli esiti di notifica prevede le seguenti attività:
 - ricezione degli avvisi di ricevimento A/R e dei plichi inesitati presso la sede dell'Aggiudicatario;
 - scansione del materiale di cui al punto precedente ed acquisizione delle immagini;
 - indicizzazione delle immagini di cui al punto precedente ed acquisizione di ogni informazione utile ai fini della rendicontazione (data di notifica, motivazione della mancata consegna);
 - scambio di dati (file con tracciato record condiviso) ed immagini indicizzate inerenti il materiale lavorato;
 - pubblicazione su portale web;
 - restituzione del materiale lavorato in scatole numerate.

Articolo 5. Sistema Informativo

a) Caratteristiche tecniche e funzionali del sistema informativo tributario

L'Ente è dotato di un Sistema Informativo per la gestione dei Tributi in grado di supportare l'erogazione della maggior parte dei servizi oggetto del presente Capitolato speciale.

Il Sistema è in continua evoluzione e si basa sui seguenti moduli:

- **ACSOR** (Anagrafe Comunale Soggetti Oggetti e loro Relazioni) è il sistema che gestisce la banca dati di tutti gli "oggetti" (unità immobiliari, terreni, etc.) ed i "soggetti" (persone fisiche, persone giuridiche) che intervengono a qualsiasi titolo nei processi tributari di competenza dell'Ente e ne mantiene le corrette relazioni. Il DB è costantemente aggiornato tramite l'integrazione e la parifica con molte banche dati del Comune ovvero di Enti esterni (denominati "satelliti ACSOR"), delle quali ne mantiene una copia fruibile dal Sistema e dagli operatori di sportello autorizzati:
 - Anagrafe della popolazione;
 - Toponomastica;

- Atti Unici Notai;
 - Successioni;
 - Catasto Urbano;
 - Tributi sui rifiuti (TARI);
 - Contratti di locazione;
 - Licenze commerciali;
 - Procedimenti edilizi;
 - Utenze elettriche;
 - Utenze gas;
 - Dichiarazioni dei redditi (SIATEL).
 -
- **NETTUNO** è l'applicativo che gestisce tutti i processi tributari, ad eccezione di quelli relativi alla TARI. Si avvale delle anagrafiche di ACSOR per supportare le attività di calcolo, emissione provvedimenti, accertamenti, rimborsi, versamenti, ruoli e sgravi relativi a:
- IMU (Imposta Municipale Unica);
 - TASI (Tassa sui Servizi Indivisibili);
 - ICI (Imposta Comunale sugli Immobili);

ed anche a

- CUP (Canone Unico Patrimoniale);
- COSAP (Canone Occupazione Suolo Aree Pubbliche);
- ICP (Imposta Comunale sulla Pubblicità);

tali tributi e canoni pregressi e il CUP non sono ricompresi nel presente capitolato.

- **ESPERTA** è l'applicativo che gestisce le attività di calcolo, emissione provvedimenti, accertamenti, rimborsi, versamenti, ruoli e sgravi relativi a TARI. Non è integrato direttamente ai precedenti sistemi e dispone di una propria anagrafica dei soggetti e degli oggetti parificata parzialmente con ACSOR e NETTUNO, e con l'Anagrafe Comunale dei Residenti. La gestione e tributi rifiuti pregressi e TARI non è ricompresa nel presente capitolato.
- **EMOVIE** è lo strumento di navigazione a grafo e temporale che permette di navigare le informazioni delle banche dati tributarie collegate ed è orientato alla ricerca evasione fiscale e tributaria.
- **GERI** è il sistema di gestione integrata della riscossione ordinaria e da violazioni delle entrate tributarie dell'Ente ed è disponibile in modalità cloud.

Il Sistema si appoggia ad altri applicativi, facenti parte dell'Architettura di Sistema dell'Ente, dedicati a varie funzioni:

- **MIP: MODULO INCASSI E PAGAMENTI** è il punto unico per la gestione delle posizioni debitorie di cittadini ed imprese. Tale infrastruttura applicativa è integrata direttamente con il Nodo dei Pagamenti (Piattaforma PagoPA) e gestisce tutti i pagamenti diretti e tramite avvisi di pagamento (non è prevista una multi-intermediazione). Il sistema, oltre a gestire i dovuti ed i relativi avvisi di pagamento, gestisce i flussi di rendicontazione e gli accrediti bancari ricevuti dall'Ente, potendo quindi effettuare automaticamente le operazioni di quadratura e ripartizione degli incassi sulle varie voci di Entrata dell'Ente (grazie all'integrazione con il Sistema Informativo del Bilancio).
- **QUADRATORE e RIPARTITORE** è l'infrastruttura applicativa in grado di effettuare, in modalità unificata, la rendicontazione e la quadratura dei flussi gestiti dal punto unico o da MIP rispetto alle entrate di cassa e ripartirli correttamente sui sottoconti della Contabilità e trasmetterli al SI del Bilancio (SIBAK).
- **SIRAC-SSO**: è il componente di autenticazione utenti centralizzato, trasversale a tutti i servizi del Comune che richiedono autenticazione. È in grado di gestire le identità degli utenti (interni) registrati al dominio del Comune (tramite LDAP) ed è integrato con i gestori nazionali di Identità digitale (SPID, CIE, CNS) permettendo agli utenti di accedere con qualsiasi delle identità in loro possesso. Funendo da reverse proxy e gateway applicativo, inoltre, il sistema consente un agevole aggiornamento rispetto a nuovi accreditamenti e permette di adeguare l'intero sistema informativo dell'Ente a nuove normative in modo trasparente ai singoli servizi ed applicativi. Nello scenario generale di accesso e autenticazione integrata, mediato dall'infrastruttura SIRAC-SSO, i Service Provider (portali erogatori di servizi, etc.) vengono dotati della funzionalità di autenticazione con Single-Sign-On senza richiedere interventi particolarmente invasivi sulla struttura interna delle singole applicazioni.

- ENG-GRAMMA (Ex AURIGA): è la piattaforma di gestione Documentale dell'Ente, che offre servizi di Protocollo e gestione Documentale a tutte le Direzioni. In particolare, permette (tramite interfaccia Web e interoperabilità applicativa) di gestire agevolmente le attività di protocollazione con reattivo invio/ricezione di PEC. Inoltre, è strettamente integrata con il sistema di conservazione digitale, permettendo quindi di archiviare "a norma" tutti i documenti inseriti e protocollati.
- EASYNOTIFICATION: è la piattaforma che centralizza l'invio di Notifiche Digitali per il Comune di Genova. Integrata con la piattaforma SEND, permette di gestire in un unico punto tutte le notifiche dell'Ente, fornendo molteplici modalità in termini di invio (caricamento massivo e puntuale), varie funzionalità di gestione del ciclo di vita di ogni notifica e rendicontazione dei costi.
- CzRM: è il CRM che L'Ente utilizza per gestire il rapporto con i cittadini. Tramite questa piattaforma, gli operatori di ogni direzione possono prendere in carico segnalazioni o richieste dei cittadini, sfruttando la base di conoscenza acquisita nel tempo, al fine di dare il miglior servizio possibile.

L'Appaltatore, attraverso il possesso delle necessarie competenze ICT sulla gestione delle banche dati, dei Sistemi Informatici propri e dell'Ente e lo sviluppo di opportune estrazioni ed elaborazioni dati, reportistiche ovvero di nuovi moduli software, dovrà:

- utilizzare il Sistema Informativo dell'Ente nelle modalità corrette volte a garantire la massima efficacia e qualità dei servizi assegnati, indipendentemente dalla sua verosimile evoluzione e dalla possibile sostituzione anche completa di alcuni moduli attualmente in esercizio;
- partecipare proattivamente all'evoluzione del sistema, segnalando i punti di miglioramento e nuove funzionalità atte alla razionalizzazione dei processi ed alla bonifica dei dati;
- fornire un sistema informativo complementare o alternativo che integri e migliori i processi e i sistemi attualmente in uso per la gestione delle esigenze di riscossione dell'Ente nelle varie fasi. Il software dovrà essere fornito esclusivamente tramite un servizio cloud in modalità SaaS Software as a Service;
- integrare, se necessario, le funzionalità del Sistema Informativo dell'Ente con moduli creati "ad hoc" ed utilizzati "una tantum" o sistematicamente, che rimarranno di proprietà dell'Ente;
- fornire adeguata documentazione di progetto (specifiche di architettura, specifiche di test, specifiche tecniche di dettaglio) per tutti i nuovi componenti applicativi sviluppati;
- utilizzare, quando necessario, i propri sistemi in modalità integrata con le infrastrutture applicative trasversali dell'Ente (Protocollo informatico della corrispondenza e Gestione Documentale, Modulo Incassi e Pagamenti (MIP), Fascicolo del cittadino, etc.) e con la loro evoluzione;
- utilizzare il componente SIRAC-SSO per l'autenticazione degli utenti;
- effettuare attività di bonifica dei dati per le principali aree di incongruenza dei dati fra le quali a titolo di esempio:
 - soggetti o oggetti tributari (immobili, utenze, atti, etc.) con dati essenziali mancanti o incongruenti;
 - oggetti sottoposti a proposte di fusione (oggetti simili probabilmente duplicati);
 - soggetti sottoposti a proposte di fusione (oggetti simili probabilmente duplicati);
 - dati duplicati ulteriori non intercettati dalla attuale funzione "proposte di fusione";
 - immobili divisi (quota parte degli oggetti sottoposti a proposte di fusione);
 - oggetti in banca dati ACSOR, oggetti creati da operatore, non in toponomastica, presenti su catasto (oggetti con base codice 5 milioni);
 - oggetti IMU non parificati con i dati relativi a TARI (oggetti con base codice 8 milioni);
 - oggetti con soli dati catastali (oggetti con base codice 10 milioni);
 - oggetti originati da "mutazioni 1 a 1";
 - oggetti con dati disallineati rispetto al catasto;
 - soggetti e oggetti con dati disallineati rispetto ad anagrafica e toponomastica.
- provvedere con frequenza minima mensile, sotto il coordinamento dell'Ente e attraverso opportune funzioni automatiche rese disponibili dall'Ente stesso, ovvero attraverso lo sviluppo di nuove funzioni di allineamento dati, alla completa gestione operativa relativa alla catena di aggiornamento di tutte le banche dati coinvolte ed in particolare:
 - allineamento ACSOR-satelliti;
 - allineamento fra i sistemi ACSOR e il sistema E-MOVIE;
 - allineamento fra la banca dati TARI e l'anagrafe e la toponomastica dell'Ente;
 - allineamento dei dati relativi a soggetti ed oggetti fra i sistemi ACSOR/NETTUNO ed ESPERTA;
- supportare attraverso interrogazioni, incroci tra le banche dati, report e sviluppo di eventuali moduli software

ad hoc l'attività di recupero evasione del Comune in base alle indicazioni ed alle esigenze dell'Ente stesso ed operare per rendere indipendente l'utente nello svolgimento di tali attività;

- fornire adeguata documentazione utente sia per i componenti aggiuntivi messi a disposizione (es: il sistema informativo di gestione della riscossione), sia per i componenti sviluppati ad hoc per il monitoraggio, la bonifica, l'allineamento delle banche dati coinvolte e relativi satelliti;
- fornire adeguata documentazione tecnica di dettaglio delle modifiche o estensioni eventualmente apportate alla struttura delle banche dati;
- fornire adeguata formazione utente, tecnica e/o sistemistica ovvero giornate di affiancamento, per un ammontare complessivo comunque non inferiore a giornate 30 per ogni anno di contratto.

L'Ente si impegna a garantire la manutenzione e l'assistenza del Sistema Informativo in esercizio tramite adeguati contratti con i fornitori delle soluzioni informatiche.

La documentazione relativa alle dotazioni informatiche è disponibile presso la Direzione Sistemi Informativi e potrà essere visionata, previa richiesta.

b) Caratteristiche tecniche del sistema informativo per la gestione della riscossione ordinaria e da violazione

Il Sistema Informativo Tributario dell'Ente ad oggi, per la gestione della riscossione ordinaria e da violazioni, ha in uso il programma GERI sopra citato.

L'Appaltatore potrà peraltro, in accordo con l'Ente, proporre un proprio sistema informativo di gestione della riscossione complementare o alternativo volto a migliorare i processi in uso nell'Ente, in modalità integrata con le infrastrutture applicative trasversali dell'Ente (soprattutto NETTUNO, ESPERTA e "Quadratore ripartitore"), attraverso lo sviluppo e l'utilizzo di opportuni moduli di gestione flussi dati ovvero attraverso altre modalità di integrazione informatica. Il software complementare o alternativo dovrà essere fornito esclusivamente tramite un servizio cloud in modalità SaaS Software as a Service.

In ogni caso, l'autenticazione al sistema dovrà necessariamente essere effettuata tramite il componente SIRAC-SSO in uso all'Ente.

c) Archiviazione digitale

L'Appaltatore deve raccogliere, conservare e tenere a disposizione degli uffici comunali la documentazione amministrativa, nonché quella fornita dai contribuenti, debitamente archiviata e catalogata secondo l'ordine derivante dall'attività di produzione degli atti. L'archiviazione di tutta l'attività amministrativa svolta dall'Appaltatore incluse le comunicazioni e rapporti con l'utenza, deve avvenire tramite archiviazione digitale, in ottemperanza al D. Lgs. 82/2005 e s.m.i (CAD), con l'obbligo di popolare un fascicolo digitale con il tributo gestito nell'ambito della presente gara. Tale Fascicolo sarà accessibile al personale dell'Ente secondo quanto stabilito nell'atto di Regolamentazione. In particolare, l'Appaltatore deve provvedere alla scansione dei documenti cartacei, all'archiviazione di tutti i documenti digitali, delle comunicazioni generate alla conservazione di queste ed alla loro indicizzazione. Tra la documentazione oggetto di archiviazione vi sarà tutta la documentazione cartacea originata nel contesto dei servizi oggetto di affidamento, quali al solo titolo esemplificativo, ma non esaustivo, avvisi di pagamento, atti di accertamento, ingiunzioni di pagamento, intimazioni a pagare, ricevute di recapito e pagamento, memorie difensive, etc. L'Appaltatore è tenuto a svolgere un'attività di dematerializzazione, riducendo al massimo il cartaceo circolante. L'archiviazione di tutti i documenti collegati al fine della formazione del fascicolo digitale dovrà avvenire con garanzia di integrità, identità, provenienza, reperibilità, sia in riferimento al singolo documento che a tutti i documenti ad esso collegati nel rispetto di quanto disciplinato dal CAD.

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

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

Nel caso in cui fosse necessario l'accesso in maniera riservata ai dati contenuti nell'archivio, l'Appaltatore deve implementare un controllo degli accessi basato su ruoli, interfacciandosi con il sistema di autenticazione SIRAC-SSO attualmente in uso all'Ente.

Articolo 6. Conduzione delle attività/servizi

1. Le attività saranno esercitate dall'Appaltatore a rischio di impresa, quindi con i propri capitali, mezzi e personale, in regola con la normativa vigente in materia.
2. La conduzione del servizio dovrà essere svolta assicurando la puntuale osservanza delle disposizioni contenute nel presente capitolato speciale e lo svolgimento delle attività dovrà tempestivamente adeguarsi alle eventuali modifiche normative.
3. L'attività dell'Appaltatore, nello svolgimento dei vari servizi, dovrà essere improntata al principio della buona fede e della correttezza, osservando scrupolosamente tutte le disposizioni contenute nella normativa di settore e nei relativi regolamenti comunali, nell'interesse del Comune e dei contribuenti/utenti, in maniera da non determinare, in alcun modo, atti o comportamenti lesivi dell'immagine e degli interessi del Comune.
4. Tutte le figure coinvolte nel processo dovranno garantire un adeguato livello di conoscenza in materia tributaria, nonché delle problematiche organizzative e dei processi di innovazione nella Pubblica Amministrazione. La formazione specifica sui Regolamenti comunali in materia tributaria sarà svolta direttamente dagli Uffici del Comune nelle modalità e con la frequenza più opportune per garantire agli operatori livelli di conoscenza e di aggiornamento adeguati.
5. L'Appaltatore dovrà disporre di personale e mezzi adeguati a garantire il regolare e corretto funzionamento del servizio, attraverso l'impiego delle necessarie figure professionali, così come indicato dal decreto Ministero Economia e Finanze n. 101 del 13 aprile 2022, obbligandosi ad attuare, nei confronti dei lavoratori dipendenti, le condizioni previste dai contratti collettivi di lavoro di categoria e dagli eventuali accordi integrativi vigenti nel luogo dove si svolge il servizio. Inoltre dovrà provvedere, a propria cura e spese, agli accantonamenti contemplati dagli stessi accordi collettivi, alle assicurazioni di legge ed alla osservanza di tutte le forme previdenziali stabilite a favore dei prestatori d'opera, tenendone il Comune del tutto indenne e sollevato.
6. L'Appaltatore, nella gestione del servizio dovrà adottare, inoltre, tutti gli accorgimenti e i dispositivi di protezione per la tutela della salute e sicurezza dei lavoratori, nel rispetto della normativa dettata dal D. Lgs. 81/2008 e s.m.i. e dar prova di ciò al Comune.
7. L'Appaltatore è integralmente responsabile dell'operato dei propri dipendenti e/o addetti.
8. L'Appaltatore è tenuto alla riservatezza ed al segreto d'ufficio. Le notizie comunque venute a conoscenza del personale dell'Appaltatore, non dovranno essere comunicate o divulgate a terzi, né potranno essere utilizzate da parte del medesimo, o da parte di chiunque collabori alla sua attività, per fini diversi da quelli contemplati nel presente atto.
9. Il personale dell'Appaltatore dovrà essere formato, qualificato e comunque professionalmente idoneo allo svolgimento dei servizi affidati, dovrà inoltre essere quantitativamente sufficiente a garantire la gestione dell'insieme delle attività di front office, back office e comunque in numero non inferiore a 12 addetti a tempo pieno. In tale computo non sono comprese le figure del coordinatore/team leader, del responsabile del contenzioso e del/degli addetti informatici a supporto della attività connesse al sistema informativo, delle attività di incrocio, interrogazione, bonifica e allineamento banche, figure che devono essere comunque previste nell'offerta.
10. L'Appaltatore dovrà prevedere un numero di postazioni dedicate agli sportelli di front office virtuali e/o fisici adeguato alle caratteristiche dimensionali del Comune e comunque non inferiore a 5. L'Appaltatore dovrà altresì concordare con il Comune un adeguato dimensionamento dell'attività di front office per un periodo di almeno 15 giorni lavorativi precedenti la scadenza ordinaria dei pagamenti o in concomitanza con particolari emissioni di avvisi di accertamento, questionari, ecc..
11. Gli sportelli virtuali/fisici dovranno essere disponibili per il pubblico dal lunedì al venerdì per un totale di almeno 24 ore settimanali. L'accesso agli sportelli virtuali/fisici avviene su appuntamento. Il Comune potrà richiedere all'Appaltatore una modifica degli orari proposti al fine di renderli maggiormente omogenei con quelli adottati per altri servizi al pubblico o per esigenze contingenti. Potranno inoltre essere richiesti anche periodi di apertura al pubblico senza appuntamento degli sportelli fisici. Eventuali chiusure al pubblico, per motivate e particolari esigenze dovranno essere sempre preventivamente concordate con il Comune e preventivamente comunicate ai contribuenti.
12. Nell'ambito dell'assistenza al cittadino, l'Appaltatore dovrà anche prevedere un servizio specifico di agenda elettronica di appuntamenti con le caratteristiche indicate nel precedente articolo 4, paragrafo d) Gestione servizi di front office.
13. L'Appaltatore dovrà porre in essere un'organizzazione del servizio il più possibile coerente ed omogenea rispetto all'organizzazione dei corrispondenti Uffici comunali al fine di facilitare l'interscambio di dati e informazioni.

14. L'Appaltatore dovrà infine prevedere l'attivazione di un call center di primo contatto con le caratteristiche indicate nel precedente articolo 4, paragrafo e).

15. Il personale del call center dovrà essere formato, qualificato e comunque qualitativamente idoneo allo svolgimento del servizio affidato, dovrà inoltre essere quantitativamente sufficiente a garantire la gestione del servizio.

16. L'elenco nominativo, con l'indicazione del numero operatore corrispondente, del personale impiegato per back-office, front-office e call center dovrà essere trasmesso al Comune e tempestivamente aggiornato, in caso di variazioni.

17. Il personale dell'Appaltatore, durante il servizio, deve mantenere un contegno riguardoso e corretto. L'Appaltatore dovrà richiamare, sanzionare e, se necessario o richiesto dal Comune per comprovati motivi, sostituire i dipendenti che non osservassero una condotta responsabile. Tali richieste saranno impegnative e vincolanti per l'Appaltatore. Tutti gli addetti alle operazioni dovranno essere muniti di tesserino di riconoscimento con fotografia. Gli addetti del call center dovranno farsi identificare dai contribuenti attraverso il proprio numero operatore associato, eventualmente, al nome di battesimo.

18. La documentazione amministrativa, nonché quella fornita dai contribuenti, dovrà essere debitamente archiviata e catalogata da parte dell'Appaltatore, secondo le modalità concordate con il Comune e nel rispetto delle disposizioni del regolamento UE 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016 e successiva disciplina nazionale di attuazione, è conservata negli archivi messi a disposizione dall'Amministrazione. A tal proposito l'Appaltatore potrà proporre strumenti di archiviazione ottica.

19. Al termine dell'attività tutta la documentazione cartacea e non cartacea oggetto di archiviazione e tutti i dati relativi alle attività svolte dovranno essere consegnati al Comune entro 90 giorni.

20. L'Appaltatore dovrà consentire la produzione di un ampio ventaglio di statistiche riferite a tutte le informazioni delle posizioni di un contribuente, delle singole liste di posizioni ed agli atti trattati, complessivamente, per singola annualità e per tipologia di tributo. Tali informazioni dovranno anche essere esportabili in formati che consentano al Comune l'elaborazione autonoma.

21. L'Appaltatore provvederà ad attrezzare, a proprio carico e nel rispetto delle normative vigenti, i locali che verranno messi a disposizione dal Comune per lo svolgimento del servizio.

22. L'Appaltatore fornirà, all'avvio dell'appalto adeguate attrezzature hardware/software e d'ufficio necessarie allo svolgimento dell'appalto; tali attrezzature resteranno di proprietà del Comune al termine dell'appalto.

23. L'Appaltatore dovrà redigere apposito elenco da consegnare al Comune delle tipologie e caratteristiche delle attrezzature utilizzate ai fini dell'attività oggetto di affidamento. L'elenco dovrà essere aggiornato qualora le attrezzature utilizzate vengano implementate e/o sostituite.

24. La piena operatività della sede locale deve essere garantita entro 45 giorni lavorativi dall'aggiudicazione definitiva.

Tutte le spese inerenti o conseguenti lo svolgimento del servizio, ivi compresi i collegamenti telematici, saranno a carico dell'Appaltatore. L'Amministrazione Comunale è esonerata e dovrà essere ritenuta indenne da ogni responsabilità relativa ad eventuali incidenti e responsabilità civili verso terzi, derivanti dall'espletamento dell'incarico stesso ed in genere per tutti i danni per i quali potrebbe essere chiamata a rispondere, restando a totale ed esclusivo carico dell'Appaltatore ogni e qualsiasi responsabilità al riguardo.

Articolo 7. Livelli di servizio

Per la parte a corpo il grado di efficienza, efficacia e qualità dei servizi erogati a favore del Comune, viene determinato principalmente a fronte dei livelli di servizio di seguito indicati:

1. tempo di fornitura all'Ente delle informazioni richieste e riferite a singole pratiche trattate: non oltre due giorni lavorativi dalla richiesta;
2. consegna all'Ufficio contenzioso tributario dell'Ente della documentazione richiesta: non oltre cinque giorni lavorativi dalla richiesta;
3. tempo di attesa allo sportello per contribuente nel 90% delle giornate di eventuale apertura al pubblico: inferiore a 30 minuti;
4. tempo di risposta a richieste pervenute via mail alle caselle di posta elettronica dedicate: non oltre tre giorni lavorativi dalla richiesta;
5. tempo massimo di attesa al call center: non superiore a 3 minuti nel 90% delle giornate di servizio;
6. attività di caricamento massivo in banca dati della documentazione presentata dai contribuenti: continua con aggiornamento mensile sulle giacenze e reportistica mensile da far pervenire al Comune entro la prima settimana del mese successivo;
7. attività di accertamento e di recupero evasione di tutti i tributi gestiti, per ogni anno d'attività dovranno

essere lavorati 2 anni pregressi. Entro il 31.12 di ogni anno dovrà essere conclusa la lavorazione dell'annualità soggetta a prescrizione che riveste carattere prioritario. Dovrà essere prevista anche la possibilità di lavorazione di accertamenti su più annualità;

8. entro il primo semestre di ogni anno dovrà essere effettuato il controllo della qualità dei dati, relativamente ad ogni tributo gestito e a tutte le posizioni (100%), per l'annualità soggetta a prescrizione;
9. predisposizione della totalità (100%) degli avvisi di accertamento relativamente all'annualità-posizioni per le quali è stato programmato l'invio da parte dell'Ente, nel rispetto dei termini di prescrizione/decadenza;
10. percentuale di annullamento, per cause non direttamente imputabili a errori od omissioni del contribuente, degli avvisi di accertamento sul totale degli atti notificati nell'anno: non superiore al 10%;
11. elaborazione ed invio dei solleciti pre ruolo di cui all'art. 1 comma 795 della legge 27 dicembre 2019 n. 160: entro 6 mesi dalla notifica dell'atto.
12. elaborazione e consegna dei flussi degli accertamenti regolarmente notificati e non pagati o pagati parzialmente, necessari alla creazione della lista di carico per la formazione dei provvedimenti di riscossione coattiva: rispetto nel 100% dei casi dei termini di elaborazione dei flussi, evitando la scadenza per prescrizione;
13. 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;
14. riconciliazione dei pagamenti ricevuti attraverso i canali previsti dalla normativa e conseguente aggiornamento delle posizioni contributive con cadenza settimanale.

L'Appaltatore dovrà fornire un sistema per consentire la misurazione dei livelli di servizio da parte del Comune, nonché dell'insieme delle attività svolte.

Con frequenza mensile dovrà essere inviato al Direttore dell'esecuzione (o reso disponibile via WEB) un report di rendicontazione del rispetto dei livelli di servizio di cui sopra, delle attività svolte e dei principali indicatori della qualità delle banche dati che verranno concordati con l'Ente.

Per la parte a misura il grado di efficienza, efficacia e qualità dei servizi erogati a favore del Comune, viene determinato principalmente a fronte dei livelli di servizio di seguito indicati:

1. i tempi di realizzazione di eventuali prove di stampa, da effettuare in caso di modifiche sostanziali ai layout, sono pari a 2 giorni lavorativi dalla ricezione dei flussi di stampa da parte dell'Appaltatore;
2. i tempi di stampa sono i seguenti:
 - per la stampa e l'invio di tutte le altre tipologie di lavorazione: 4 giorni lavorativi;
3. i tempi di consegna sono i seguenti:
 - per la posta ordinaria: 6 giorni lavorativi (sabato e festivi esclusi) successivi a quello di invio;
 - per la posta raccomandata: 4 giorni lavorativi (sabato e festivi esclusi), oltre quello di spedizione, direttamente al destinatario o ad altra persona abilitata/delegata;
4. il Postalizzatore deve assicurare la copertura dei servizi di recapito della corrispondenza diretta al territorio nazionale assicurando il 100% di copertura diretta della popolazione residente;
5. il Postalizzatore dovrà presentare la lista dei punti di giacenza, contenente l'elenco di tutte le strutture distribuite sul territorio nazionale messe a disposizione per l'espletamento del servizio di giacenza che coprano tutti i Comuni, tutte le province e i relativi capoluoghi nei termini minimi, o migliorativi se offerti dal Postalizzatore, di seguito specificati:
 - per i Comuni con popolazione inferiore e uguale a 15 mila abitanti l'aggiudicatario dovrà assicurare almeno una struttura entro un raggio massimo di 10 km dal centro del Comune;
 - per i Comuni con popolazione compresa tra i 15 mila e 50 mila abitanti l'aggiudicatario dovrà assicurare almeno una struttura in ciascun Comune;
 - per i Comuni con popolazione compresa tra i 50 mila abitanti e 200 mila abitanti l'aggiudicatario dovrà prevedere almeno:
 - 1. una struttura in ciascun Comune con superficie inferiore a 100 kmq;
 - 2. due strutture in ciascun Comune con superficie maggiore di 100 kmq.
 - le strutture dovranno essere ubicate sul territorio in modo da garantire una copertura omogenea e razionale dell'area, al fine di ridurre al minimo la distanza che ogni singolo utente deve percorrere per il ritiro delle giacenze; nel caso di Comuni con estensione maggiore di 100 kmq, la distanza minima in linea d'aria tra i due punti di giacenza deve essere in ogni caso maggiore od uguale a 2 Km;

- per i Comuni con popolazione maggiore di 200 mila abitanti l'aggiudicatario dovrà prevedere almeno 3 strutture in ciascun comune. Le strutture dovranno essere ubicate sul territorio in modo da garantire una copertura omogenea e razionale dell'area, al fine di ridurre al minimo la distanza che ogni singolo utente deve percorrere per il ritiro delle giacenze. La distanza minima in linea d'aria tra i punti di giacenza deve essere in ogni caso maggiore od uguale a 2 Km;
- per il Comune di Genova il numero delle strutture, determinato in ragione della popolazione ivi residente e della superficie dell'area, dovrà essere almeno pari a 5. Le strutture dovranno essere ubicate sul territorio in modo da garantire una copertura omogenea e razionale dell'area, al fine di ridurre al minimo la distanza che ogni singolo utente deve percorrere per il ritiro delle giacenze. La distanza minima in linea d'aria tra i punti di giacenza deve essere in ogni caso maggiore od uguale a 1 Km.

6. la disponibilità del servizio di ritiro della corrispondenza da parte del pubblico per tutti i punti di giacenza deve essere garantita secondo un orario così articolato: dal lunedì al sabato dalle ore 8.30 alle ore 12.30, fermo restando che per almeno un terzo delle strutture richieste per le sopra citate città dovrà essere prevista anche l'apertura pomeridiana per due pomeriggi a settimana dal lunedì al venerdì dalle ore 14.30 alle ore 17.30, ovvero ulteriori aperture pomeridiane se indicate nell'offerta tecnica;

7. il Postalizzatore dovrà garantire il rispetto dei requisiti minimi di seguito indicati, o migliorativi se offerti, delle strutture adibite a punti di giacenza:

- ogni struttura deve essere provvista di vetrofania, insegna o altro elemento che attesti la qualità di punto di giacenza della corrispondenza e lo renda facilmente riconoscibile da parte del Destinatario;
- devono essere adottate procedure idonee per la gestione della corrispondenza nel rispetto delle norme sulla riservatezza delle informazioni personali;
- la custodia della corrispondenza e dei dati in essa contenuti deve essere finalizzata a garantire la sicurezza contro il furto e lo smarrimento della stessa;
- le strutture utilizzate per il deposito delle giacenze devono assicurare la non divulgazione dei dati e il rispetto dei requisiti di riservatezza dei dati;

8. nell'offerta tecnica l'operatore economico dovrà produrre una dichiarazione di impegno nella quale dovrà essere indicato il numero, le distanze e le caratteristiche dei punti di giacenza;

9. il numero dei punti potrà essere eventualmente integrato in aumento a discrezione del Postalizzatore al momento delle verifiche che verranno condotte dal Comune ai fini dell'efficacia dell'aggiudicazione;

10. il numero complessivo dei punti di giacenza indicato non potrà variare in diminuzione per tutta la durata del contratto, fermi restando i requisiti di copertura delle aree geografiche;

11. in fase di esecuzione, il Postalizzatore dovrà dare comunicazione di eventuali variazioni di indirizzo dei punti di giacenza, precedentemente comunicati, con un preavviso di almeno 15 giorni solari, fermi restando i criteri minimi sopra indicati, o migliorativi se offerti dal Postalizzatore medesimo;

12. gestione dei ritorni: il Postalizzatore dovrà restituire le comunicazioni di ritorno all'ufficio mittente per la corrispondenza prodotta dallo stesso e per qualsiasi tipologia di invio venga utilizzata;

Il Comune si riserva la facoltà di modificare i punti di restituzione delle comunicazioni di ritorno nel corso dell'esecuzione contrattuale senza alcun onere aggiuntivo a proprio carico. Tali eventuali modifiche saranno comunicate al Postalizzatore con un preavviso di almeno 30 giorni lavorativi;

Le comunicazioni di ritorno sono:

- gli Avvisi di ricevimento richiesti dal Comune per la Posta Raccomandata Massiva e Non Massiva, per la Posta Assicurata e per la Posta Raccomandata Internazionale;
- i plichi inesitati o non ritirati presso le Strutture deputate alla giacenza di Posta Raccomandata Massiva e Non Massiva e di Posta Assicurata con e senza Avviso di ricevimento;
- i plichi inesitati di Posta Non Raccomandata Massiva e Non Massiva, per la Posta Raccomandata Internazionale con e senza Avviso di Ricevimento e per la Posta Non Raccomandata Internazionale.

13. ciascun invio restituito dovrà riportare la motivazione della mancata consegna al Destinatario (es.: respinto/rifiutato, compiuta giacenza, Destinatario deceduto, trasferito, emigrato, sconosciuto, irreperibile, Indirizzo inesistente, inesatto, altre motivazioni);

14. per ciascuna restituzione di comunicazioni di ritorno il Postalizzatore deve preparare, in duplice copia, una distinta di accompagnamento della corrispondenza da restituire, con la lista di dettaglio delle comunicazioni di ritorno riconsegnate (aggregate almeno per tipologia di invio), che funga anche da documento di accettazione da parte del Comune, garantendo l'esatta corrispondenza tra cartaceo restituito e distinta di accompagnamento. La distinta di accompagnamento sarà controfirmata dal personale del Comune addetto alla ricezione delle comunicazioni di ritorno. Eventuali anomalie saranno indicate sulla distinta controfirmata;

15. in concomitanza con l'invio della corrispondenza da restituire, il Postalizzatore dovrà trasmettere al Comune un flusso di dati con indicazione delle comunicazioni di ritorno riconsegnate, la relativa motivazione e la data di riconsegna. Tale flusso di dati deve essere coerente con le distinte cartacee di accompagnamento di ciascuna riconsegna.

Articolo 8. Organizzazione e gestione del rapporto contrattuale

Al fine di esercitare il controllo sulla gestione dei servizi di supporto oggetto dell'appalto si opererà con le modalità di seguito elencate:

a) Referenti

a.1) Per la gestione operativa del contratto il Comune nominerà un Direttore dell'esecuzione, diverso dal Responsabile Unico del Progetto (RUP) cui competono in particolare i seguenti adempimenti:

- dare avvio, dietro autorizzazione del RUP, all'esecuzione delle prestazioni contrattuali dopo che il contratto è divenuto efficace oppure, anche in via anticipate o d'urgenza, nei casi consentiti dal Codice, indicando nel verbale di avvio le prestazioni che l'esecutore deve eseguire immediatamente;
- coordinare, dirigere e controllare sotto il profilo tecnico-contabile l'esecuzione del contratto;
- assicurare la regolare esecuzione del contratto, verificando, attraverso opportuni controlli, che le attività e le prestazioni siano eseguite in conformità alle prescrizioni del Capitolato Speciale d'Appalto e a quanto previsto nell'ambito dell'offerta tecnica di gara;
- elaborare e trasmettere al RUP il certificato di ultimazione delle prestazioni, previa effettuazione dei necessari accertamenti, redigendo e firmando un verbale in duplice copia. Il verbale è firmato anche dal referente dell'Appaltatore a cui è consegnata una copia;
- svolgere ogni mansione prevista per la figura del Direttore dell'esecuzione del contratto dal Codice e dal Regolamento ed effettuare ogni altra attività che si renda opportuna per assicurare il perseguimento dei compiti sopra indicati.

a.2) L'Appaltatore nominerà un referente (coordinatore/team leader), scelto tra persone di pluriennale e comprovata esperienza in materia, con il compito di coordinare le attività e gestire il rapporto con il Comune, che dovrà mantenere il proprio incarico per tutta la durata del contratto. L'eventuale ed eccezionale cambiamento di tale figura da parte dell'Appaltatore dovrà essere adeguatamente motivato.

b) Compiti dell'Ente e vigilanza

b.1) Il Comune si impegna a:

- fornire le linee guida e le interpretazioni normative e regolamentari da adottare per lo svolgimento delle attività indicate nel presente capitolato;
- mettere a disposizione dell'Appaltatore i Sistemi Informativi per la gestione ordinaria dei tributi oggetto del presente capitolato, attualmente in uso presso l'Ente;
- garantire la manutenzione e l'assistenza del Sistema Informativo in esercizio tramite adeguati contratti con i relativi fornitori da parte dei sistemi informativi;
- rendere disponibile tutta la documentazione relativa alle dotazioni informatiche afferenti le attività di cui al presente appalto;
- mettere a disposizione qualsiasi dato reperibile presso gli uffici comunali e necessario alle attività di cui al presente capitolato;
- attivarsi, nel limite del possibile, presso le altre amministrazioni dello stato e/o enti per facilitare l'acquisizione di dati o di informazioni utili all'attività di bonifica delle banche dati tributarie;
- informare la cittadinanza, in collaborazione con l'Appaltatore circa il contenuto e le modalità di svolgimento delle attività di supporto descritte nel presente capitolato;
- mettere a disposizione i locali per lo svolgimento del servizio.

b.2) Spetta al Comune l'attività di controllo sui servizi erogati e la sottoscrizione di tutti gli atti e di tutte le eventuali comunicazioni ai contribuenti.

b.3) Spetta al Comune la gestione dei rimborsi con l'eventuale supporto dell'Appaltatore.

b.4) L'Appaltatore si obbliga a comunicare preventivamente qualsiasi modifica che possa intervenire nel sistema di gestione organizzativa del servizio ed attendere il relativo assenso da parte del Comune.

b.5) Il Comune può, in qualunque momento e senza preavviso, disporre ispezioni e controlli dei quali verrà redatto apposito verbale, nonché richiedere documenti e informazioni.

b.6) Le eventuali contestazioni saranno comunicate all'Appaltatore, che dovrà rispondere entro dieci giorni naturali e consecutivi, o nel termine inferiore che sia ritenuto essenziale in relazione all'inadempimento contestato e qualora indicato nella comunicazione di addebito, dopo di che, se il Comune riterrà che ne ricorrano i presupposti, procederà all'applicazione delle penali e/o attiverà le azioni ed i provvedimenti che riterrà adeguati.

Articolo 9. Verifiche, controlli e penali

Il Comune si riserva, con ampia e insindacabile facoltà e senza che l'Appaltatore nulla possa eccepire, di effettuare, per il tramite del Direttore dell'esecuzione, verifiche e controlli circa la perfetta osservanza, da parte dello stesso, di tutte le disposizioni contenute nel Capitolato Speciale d'Appalto, circa le caratteristiche e modalità di esecuzione contenute nell'offerta, nonché sul rispetto di quanto previsto dal contratto che verrà stipulato.

Qualora dovessero risultare dei disservizi, l'Appaltatore dovrà provvedere ad eliminare le disfunzioni rilevate nei termini indicati nella formale contestazione effettuata, pena l'applicazione delle penalità più oltre indicate.

L'Appaltatore non sarà peraltro ritenuto responsabile per il mancato o tardivo adempimento delle obbligazioni derivanti dal contratto qualora detto inadempimento o tardivo adempimento sia dovuto a causa di forza maggiore. Tutti i termini, in questo caso, risultano prolungati di un periodo equivalente alla durata della causa di forza maggiore che ha provocato l'inadempimento o il tardivo adempimento.

In ogni caso, l'Appaltatore, durante lo svolgimento delle attività previste, dovrà tener conto di osservazioni, chiarimenti, suggerimenti e richieste formulate dal Comune e, all'occorrenza, apportare le necessarie integrazioni, senza che ciò possa comportare alcun aumento dei diritti stabiliti per l'espletamento dell'incarico conferito.

Il Comune, a tutela delle norme contenute nel Capitolato Speciale d'Appalto, con particolare riferimento ai contenuti di cui all'art. 7, applicherà le seguenti penali in caso di inadempienze:

a) Servizi

Di seguito sono elencati i casi di applicazione delle penali e la relativa quantificazione:

- 1) mancata fornitura al Comune delle informazioni riferite a singole pratiche trattate, entro due giorni lavorativi dalla richiesta: € 250,00 per ogni giorno di ritardo;
- 2) mancata fornitura di documentazione all'Ufficio contenzioso del Comune entro cinque giorni lavorativi dalla richiesta: € 250,00 per ogni giorno di ritardo;
- 3) mancata fornitura all'utenza delle risposte alle istanze ricevute via mail alle caselle di posta elettronica entro i tempi definiti in sede di gara da parte dell'Appaltatore: € 250,00 per ogni giorno di ritardo;
- 4) mancato rispetto dei volumi minimi previsti dall'art. 7, punto 11 del Capitolato Speciale d'Appalto e relativi al numero di annualità lavorate: € 90.000,00 per il mancato raggiungimento dell'obiettivo;
- 5) superamento del 10% della percentuale di annullamento degli avvisi di accertamento sul totale degli atti notificati nell'anno, per cause non direttamente imputabili ad errori od omissioni del contribuente: € 10.000,00 per punto percentuale di superamento;
- 6) Mancata elaborazione e consegna dei dati necessari per la creazione delle liste di carico per la formazione dei provvedimenti di riscossione coattiva entro i termini concordati con l'Ente: € 2.000,00 per ogni giorno di ritardo;
- 7) mancato rispetto delle modalità di svolgimento delle attività previste nel capitolato, nell'offerta tecnica presentata o formalmente concordate con l'Ente: da un minimo di € 250,00 ad un massimo di € 3.000,00 in funzione della gravità, recidiva o contestuale ricorrenza di più inadempienze;
- 8) mancato rispetto dei tempi di svolgimento delle attività previsti nel capitolato, nell'offerta tecnica presentata o formalmente concordati con l'Ente: € 300,00 per ogni giorno di ritardo;

- 9) qualora le notifiche non andate a buon fine superino il 10% degli atti inviati per ogni singolo lotto: € 3.000,00 per lotto di atti inviati;
- 10) impossibilità di riscuotere il credito per vizi o irregolarità compiute dall'Appaltatore nell'attività di predisposizione dei dati necessari e/o per il mancato rispetto dei tempi di stampa e notifica degli atti che determinino la prescrizione del credito: 100% del valore degli atti emessi e prescritti non riscossi oppure 100% delle spese postali, più ogni altra spesa accessoria, qualora il danno derivi dallo svolgimento di un'attività oltre il termine previsto;
- 11) mancato aggiornamento almeno ogni quindici giorni (15gg), del sistema di rendicontazione analitica dei dati relativi ai versamenti: € 2.000,00;
- 12) mancata messa a disposizione sul sistema informatizzato della rendicontazione analitica dei dati relative ai versamenti: € 2.000,00;
- 13) mancata messa a disposizione, nei tempi richiesti, di report e statistiche sull'andamento della riscossione: € 2.000,00;
- 14) mancata o incompleta progettazione del sistema di monitoraggio e bonifica banche dati: € 20.000,00;
- 15) ritardata progettazione del sistema di monitoraggio e bonifica banche dati : € 300,00 per ogni giorno di ritardo;
- 16) mancato o ritardato allineamento mensile dei satelliti ACSOR NETTUNO € 300,00 per ogni giorno di ritardo di allineamento per ognuno dei satelliti;
- 17) mancato o ritardato allineamento mensile ACSOR NETTUNO – E-Movie è stabilita una penale pari a € 150,00 per ogni giorno di ritardo;
- 18) mancata o incompleta fornitura della documentazione richiesta all'articolo 6 del Capitolato Speciale d'Appalto: € 1.000,00 per ogni documento mancante;
- 19) mancata riconciliazione dei pagamenti e conseguente mancato aggiornamento delle posizioni contributive entro il termine previsto dal presente capitolato: da € 500,00 a € 15.000,00 in funzione della gravità del mancato rispetto dei tempi;
- 20) mancato rispetto della programmazione condivisa con l'Ente: da € 500,00 a € 15.000,00 in funzione della gravità del mancato rispetto dei tempi;
- 21) mancata fornitura ed aggiornamento periodico degli indirizzi PEC delle imprese e delle persone fisiche e degli enti di diritto privato non tenuti all'iscrizione in albi professionali o nel registro delle imprese, che eleggano il proprio domicilio digitale mediante iscrizione nell'elenco INAD o altro elenco eventualmente individuato dalla normativa in materia: da € 500,00 a € 15.000,00 in funzione della gravità del mancato rispetto dei tempi;
- 22) impossibilità di riscuotere il credito per vizi o irregolarità compiute dall'Appaltatore nell'attività di notifica degli atti per la violazione della normative in materia di notifica digitale: 100% del valore degli atti emessi e prescritti non riscossi, più ogni altra spesa accessoria.

b) Qualità

- 1) Segnalazioni ufficiali di disservizio da parte dell'utenza a seguito di attività di front-office e call center: da € 500,00 a € 3.000,00 in funzione della gravità e della ricorrenza del disservizio;
- 2) Mancato invio all'Ente della rendicontazione mensile e dei report previsti dal capitolato o concordati con è stabilita una penale pari a € 500,00.

Non è comunque precluso al Comune il diritto di sanzionare eventuali casi non espressamente contemplati, ma comunque rilevanti rispetto alla corretta erogazione del servizio. In tal caso l'importo della penale verrà determinato desumendola e ragguagliandola alla violazione più assimilabile, o, in mancanza, verrà graduata tra un minimo di € 250,00 ed un massimo di € 3.000,00 in base ad indicatori di gravità che verranno fissati dal RUP in relazione al caso specifico e comunicati in sede di contestazione all'Appaltatore.

Infine, il mancato rispetto, anche parziale, di quanto offerto in sede di gara determinerà una penale graduata da un minimo di € 500,00 a un massimo di € 5.000,00 in funzione della gravità dell'inadempimento e dell'impatto che la stessa determina sulla qualità del servizio.

Costituisce causa di risoluzione del contratto, di cui al successivo art. 10, il mancato ripristino delle condizioni

contrattuali a seguito di contestazione.

L'applicazione delle penali sarà preceduta da formale contestazione effettuata per iscritto dal RUP, rispetto alla quale l'Appaltatore avrà la facoltà di presentare le proprie controdeduzioni entro e non oltre dieci giorni dalla data del ricevimento della contestazione stessa.

Se entro i dieci giorni dalla data di ricevimento della contestazione, l'Appaltatore non fornisce alcuna motivata giustificazione scritta, ovvero qualora la stessa non fosse ritenuta accoglibile, il Comune applicherà le penali previste.

L'importo complessivo delle penali irrogate ai sensi dei commi precedenti non può superare il 10% dell'importo contrattuale. Qualora le inadempienze siano tali da comportare il superamento di tale importo trova applicazione quanto previsto in materia di risoluzione del contratto.

Il provvedimento applicativo della penale sarà assunto dal Comune e verrà comunicato all'Appaltatore. L'importo relativo all'applicazione della penale, esattamente quantificato nel provvedimento applicativo della stessa penalità, verrà introitato mediante ritenuta da operarsi in sede di pagamento della fatturazione.

Articolo 10. Risoluzione del contratto

Il Comune ha facoltà di risolvere il contratto ai sensi degli artt. 1453-1454 del Codice Civile, previa diffida ad adempiere ed eventuale conseguente esecuzione d'ufficio, a spese dell'Appaltatore, qualora la stessa non adempia agli obblighi assunti con la stipula del contratto con la perizia e la diligenza richiesta nella fattispecie, ovvero per gravi e/o reiterate violazioni degli obblighi contrattuali o per gravi e/o reiterate violazioni e/o inosservanze delle disposizioni legislative e regolamentari, ovvero ancora qualora siano state riscontrate irregolarità non tempestivamente sanate che abbiamo causato disservizio per il Comune, ovvero vi sia stato grave inadempimento dell'Appaltatore stesso nell'espletamento del servizio in parola mediante subappalto non autorizzato - associazione in partecipazione, cessione anche parziale del contratto.

Costituiscono motivo di risoluzione di diritto del contratto, ai sensi dell'art. 1456 C. C. (Clausola risolutiva espressa), le seguenti fattispecie, oltre che le ipotesi espressamente previste dall'art. 122 del D.lgs. n. 36/2023:

- a) sopravvenuta causa di esclusione di cui agli artt. 94-98 del Codice;
- b) grave negligenza o malafede nell'esecuzione delle prestazioni, errore grave nell'esercizio delle attività, nonché violazioni alle norme in materia di sicurezza o ad ogni altro obbligo previsto dal contratto di lavoro e violazioni alle norme in materia di contributi previdenziali ed assistenziali;
- c) falsa dichiarazione o contraffazione di documenti nel corso dell'esecuzione delle prestazioni;
- d) transazioni di cui al presente appalto non eseguite avvalendosi di Istituti Bancari o della Società Poste Italiane Spa, o degli altri strumenti idonei a consentire la piena tracciabilità dell'operazione, ai sensi del comma 9 bis, art. 3, L. 136/2010. L'appaltatore, il subappaltatore o il subcontraente che abbia notizia dell'inadempimento della propria controparte agli obblighi di tracciabilità finanziaria, previsti dalla vigente normativa in materia, procede all'immediata risoluzione del rapporto contrattuale, informandone contestualmente il Comune e la prefettura-ufficio territoriale del Governo territorialmente competente;
- e) mancato ripristino delle condizioni contrattuali a seguito di contestazione ai sensi dell'art. 10 del presente capitolato;
- f) in caso di esito interdittivo delle informative antimafia emesse dalla Prefettura per l'Appaltatore provvisorio o il contraente, qualora emerga l'impiego di manodopera con modalità irregolari o il ricorso a forme di intermediazione abusiva per il reclutamento della stessa;
- g) in caso di inosservanza degli impegni di comunicazione alla Prefettura di ogni illecita richiesta di danaro, prestazione o altra utilità nonché offerta di protezione o ogni illecita interferenza avanzata prima della gara e/o dell'affidamento ovvero nel corso dell'esecuzione dei lavori nei confronti di un proprio rappresentante, agente o dipendente, delle imprese subappaltatrici e di ogni altro soggetto che intervenga a qualsiasi titolo nella realizzazione dell'intervento e di cui lo stesso venga a conoscenza.

Nelle ipotesi di cui sopra il contratto sarà risolto di diritto con effetto immediato a seguito della dichiarazione del Comune, in forma di lettera raccomandata, di volersi avvalere della clausola risolutiva.

La risoluzione del contratto non pregiudica in ogni caso il diritto del Comune al risarcimento dei danni subiti a causa dell'inadempimento.

Costituiranno inoltre ipotesi di risoluzione di diritto ai sensi degli artt. 1453-1454 C. C. le seguenti:

- applicazioni delle penali previste all'art. 10 per un importo complessivo superiore al 10% dell'importo contrattuale, nonché dopo tre contestazioni e in assenza di giustificazioni ritenute valide dal Comune, ferma restando l'applicazione delle penali previste dall'art. 10;

- inadempienze gravi degli obblighi contrattuali che si protraggano oltre il termine perentorio assegnato dal Comune all'Appaltatore per porre fine all'inadempimento.

In tali casi il Comune procederà alla contestazione degli addebiti e fisserà un termine perentorio, non inferiore a giorni 15, entro il quale l'Appaltatore dovrà uniformarsi agli standard richiesti ovvero agli obblighi normativi e/o contrattuali. La contestazione verrà effettuata con lettera raccomandata con avviso di ricevimento o tramite PEC.

Il contratto si intenderà risolto di diritto alla scadenza del termine prefissato, in mancanza di tempestivo integrale adempimento.

All'Appaltatore verrà corrisposto il prezzo contrattuale del servizio regolarmente effettuato prima della risoluzione, detratte le penalità, le spese e i danni.

Al fine di recuperare penalità, spese e danni il Comune potrà rivalersi su eventuali crediti dell'Appaltatore nonché sulla cauzione, senza necessità di diffide o di autorizzazione della stessa.

In tutti i casi di risoluzione anticipata del contratto il Comune effettuerà, tramite propri periti, una stima dei beni e servizi forniti e/o da fornire e valuterà l'entità del danno subito.

Tale accertamento potrà essere, se richiesto, eseguito in contraddittorio con rappresentanti dell'impresa esecutrice e le risultanze dello stesso verranno verbalizzate e sottoscritte dai presenti.

Le spese occorrenti per l'eventuale risoluzione del contratto e consequenziali alla stessa saranno a totale ed esclusivo carico dell'Appaltatore.

In caso di risoluzione contrattuale, il Comune procederà all'incameramento della cauzione definitiva, salvo il diritto al risarcimento di tutti i danni eventualmente patiti, ivi compresa l'eventuale esecuzione in danno.

La risoluzione del contratto non pregiudica in ogni caso il diritto del Comune al risarcimento dei danni subiti a causa dell'inadempimento.

Articolo 11. Garanzie definitive

Ai sensi dell'art. 117 comma 1 del D. Lgs 36/2023 l'Aggiudicatario dovrà costituire, per la sottoscrizione del contratto, una garanzia, denominata "garanzia definitiva", a sua scelta sotto forma di cauzione o fideiussione con le modalità previste dall'art. 106 del D. Lgs 36/2023.

La "garanzia definitiva" dovrà essere pari al 10% (dieci per cento) dell'importo contrattuale. L'importo della garanzia definitiva può essere ridotto ricorrendo le condizioni di cui all'art. 106, comma 8 del D. Lgs 36/2023. Per salvaguardare l'interesse pubblico alla conclusione del contratto, nei termini e nei modi programmati, l'importo della garanzia potrà essere aumentato ricorrendo le condizioni di cui all'art. 117 comma 2 del D. Lgs. 36/2023.

La cauzione resterà vincolata per tutta la durata del contratto a copertura degli oneri per il mancato, incompleto o inesatto adempimento delle obbligazioni contrattuali e sarà svincolata, previo accertamento dell'integrale e regolare esecuzione del servizio attestata dall'emissione del certificato di regolare esecuzione e secondo le modalità di cui all'art. 117 comma 8, D. Lgs 36/2023.

La garanzia prestata sotto forma di garanzia fideiussoria dovrà prevedere espressamente la rinuncia al beneficio della preventiva escussione del debitore principale e la rinuncia all'eccezione di cui all'art. 1957 - comma 2 del codice civile, nonché l'operatività della garanzia entro quindici giorni a semplice richiesta scritta del Comune. La mancata costituzione della garanzia determina la revoca dell'affidamento, l'acquisizione da parte del Comune della garanzia provvisoria presentata in sede di offerta e la conseguente aggiudicazione della fornitura al concorrente che segue nella graduatoria.

Articolo 12. Pagamenti

Non è dovuta alcuna anticipazione, salva l'applicazione dell'art. 125, comma 1 del Codice. L'Appaltatore dovrà inviare con cadenza bimestrale fatture posticipate corredate da un dettaglio analitico dell'attività svolta e con l'indicazione dell'oggetto di fatturazione.

In particolare, con riferimento alla liquidazione degli importi a misura, dovrà essere indicato l'importo dovuto a fronte del numero di atti effettivamente inviati, specificandone il numero per ogni tipologia di invio (entro o fuori territorio comunale, raccomandate A/R).

Le fatture dovranno essere intestate al Comune di Genova - Direzione Entrate Tributarie e Canoni, Via Cantore, 3 CAP 16149 Genova.

Nella fattura elettronica dovrà essere indicato il codice univoco ufficio della Direzione Entrate Tributarie e Canoni del Comune di Genova: EN935Y.

Tutti i documenti di pagamento devono riportare il Codice Identificativo Gara (CIG) n. A027AB46DB onde evitare il rifiuto del pagamento da parte della stazione appaltante.

Il pagamento delle fatture, previa verifica della correttezza contributiva (DURC regolare) avverrà entro 30 giorni dalla data di ricevimento della fattura con le modalità vigenti.

Il Comune, in caso di irregolarità del DURC, sospenderà in via cautelativa i pagamenti delle fatture. All'acquisizione del/i documento/i di regolarità dei versamenti i pagamenti riprenderanno regolarmente con la liquidazione delle fatture sospese.

In applicazione di quanto previsto dall'art. 11, comma 6 del Codice, dall'importo delle fatture sarà operata una ritenuta dello 0,50% (zerovirgolacinquantapercento) al fine di attuare l'eventuale intervento sostitutivo della stazione appaltante in caso di inadempienza contributiva da parte dell'esecutore.

Le ritenute verranno svincolate soltanto in sede di liquidazione finale, dopo l'approvazione da parte della stazione appaltante del certificato di verifica di conformità e previo rilascio del documento unico di regolarità contributiva.

I pagamenti saranno effettuati mediante l'emissione di bonifico bancario o postale dedicato in via esclusiva o non esclusiva alle commesse pubbliche ai sensi dell'art. 3, comma 1 della L. 136/2010 e s.m.i.

L'Appaltatore s'impegna a comunicare, ai sensi del comma 7 dell'art. 3 della L. 136/2010 m.i., entro sette giorni, al Comune eventuali modifiche degli estremi indicati.

La stessa si assume gli obblighi di tracciabilità previsti dalla vigente normativa in materia.

Ai sensi dell'art. 3 della L. 136/2010 e s.m.i. tutti i movimenti finanziari relativi al presente appalto devono essere registrati sui conti correnti dedicati anche in via non esclusiva e, salvo quanto previsto al comma 3 dell'art. 3 della L. 136/2010 e s.m.i., devono essere effettuati esclusivamente tramite lo strumento del bonifico bancario o postale o con altri strumenti d'incasso o di pagamento idonei a garantire la piena tracciabilità delle operazioni.

In particolare i pagamenti destinati ai dipendenti, consulenti e fornitori di beni e servizi rientranti tra le spese generali, nonché quelli destinati all'acquisto di immobilizzazioni tecniche devono essere eseguiti tramite conto corrente dedicato anche in via non esclusiva alle commesse pubbliche, per il totale dovuto, anche se non riferibile in via esclusiva alla realizzazione degli interventi.

In particolare, ai fini della tracciabilità dei flussi finanziari, gli strumenti di pagamento devono riportare per ciascuna transazione posta in essere in relazione al presente contratto il codice identificativo gara (CIG A027AB46DB) di cui al presente articolo.

Nel caso di pagamenti di importo superiore a cinquemila euro, qualora il Comune non lo accerti direttamente, l'Appaltatore dovrà presentare apposita dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà attestante l'assenza di qualsiasi inadempimento derivante dalla notifica di una o più cartelle di pagamento per imposte e tasse, ovvero lo stato e la misura delle somme eventualmente dovute, fino alla concorrenza del medesimo importo. Il Comune, prima di effettuare il pagamento a favore del beneficiario, provvederà a una specifica verifica, ai sensi di quanto disposto dall'art. 48-bis del D.P.R. n. 602/1973 e dall'art. 4 del D.M.E. e F. n. 40 del 18 gennaio 2008, presso "Agenzia delle Entrate - Riscossione".

L'eventuale presenza di debiti in misura pari almeno all'importo di cinquemila euro produrrà la sospensione del pagamento delle somme dovute al beneficiario fino alla concorrenza dell'ammontare del debito rilevato nonché la segnalazione della circostanza all'agente della riscossione competente per territorio, ai fini dell'esercizio dell'attività di riscossione delle somme iscritte a ruolo ai sensi e agli effetti dell'art. 48-bis del D.P.R. n. 602/1973 e dell'art. 3 del D.M.E. e F. n. 40 del 18 gennaio 2008.

Articolo 13. Tutela della privacy

Il Comune, nella qualifica di "Titolare" dei trattamenti di dati personali, designerà l'Appaltatore come "Responsabile esterno del trattamento dei dati" fino alla scadenza naturale o anticipata dell'incarico oppure in qualsiasi momento a insindacabile giudizio del Comune stesso.

L'Appaltatore è tenuto a osservare quanto previsto dal regolamento UE 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016 e successiva disciplina nazionale di attuazione.

I dati trattati durante l'espletamento del servizio sono di esclusiva proprietà del Comune, che può disporne in qualsiasi momento.

L'Appaltatore e i suoi dipendenti e collaboratori sono vincolati al segreto d'ufficio.

Questi non possono comunicare o divulgare a terzi informazioni e notizie in relazione all'attività svolta o utilizzarle per fini diversi da quelli propri dello svolgimento del servizio.

L'Appaltatore, qualora individui un altro soggetto giuridico per lo svolgimento di attività connesse che comportino il trattamento di dati, dovrà informare il Comune e richiedere preventivamente allo stesso esplicita autorizzazione alla nomina nel rispetto di quanto previsto dall'articolo 28 del sopra citato Regolamento.

Il Comune si riserva altresì il diritto di effettuare opportuni controlli o verifiche periodiche riguardo l'adeguatezza e l'efficacia delle misure di sicurezza adottate e il pieno rispetto delle norme di legge.

La nomina a responsabile esterno del trattamento dei dati avrà durata fino alla scadenza contrattuale dopodiché dovrà essere esplicitamente rinnovata.

La nomina decadrà comunque automaticamente in caso di revoca o interruzione anticipata dell'incarico, oppure in qualsiasi momento ad insindacabile giudizio del Comune.

Articolo 14. Tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro

Come previsto dalla determinazione n. 3/5.3.2008 dell'Autorità di Vigilanza sui contratti pubblici, per tutelare la sicurezza nell'esecuzione degli appalti di servizi o forniture, l'analisi svolta al fine di individuare possibili "interferenze", cioè eventuali contatti rischiosi tra soggetti diversi sul luogo di lavoro, propedeutica alla eventuale predisposizione del Documento Unico di Valutazione dei Rischi da Interferenze (D.U.V.R.I.), ha evidenziato come le prestazioni oggetto dell'appalto di cui trattasi, alla data odierna, non causino sostanzialmente interferenze ai sensi dell'art. 26 del D. Lgs. 81/2008 e s.m.i. da cui discende che il costo della sicurezza interferenze è pari a zero.

Considerata tuttavia la tipicità dinamica del suindicato documento di Cooperazione e Coordinamento dell'attuazione delle misure di prevenzione e protezione dai rischi dovuti alle interferenze, sarà cura del Responsabile Unico del Progetto analizzare la presenza possibile di interferenze durante lo svolgimento del contratto e procedere di conseguenza alla redazione del Documento Unico di Valutazione dei Rischi da Interferenze (D.U.V.R.I.).

Articolo 15. Responsabilità verso terzi e assicurazione

L'Appaltatore assume la responsabilità di danni a persone e cose, sia per quanto riguarda i dipendenti e i materiali di sua proprietà, sia quelli che essa dovesse arrecare a terzi in conseguenza dell'esecuzione del servizio e delle attività connesse, sollevando il Comune da ogni responsabilità al riguardo.

L'Appaltatore si impegna a presentare alla Direzione Entrate Tributarie e Canoni la polizza assicurativa, che tenga indenne il Comune dai rischi derivanti dall'esecuzione delle prestazioni nonché garanzia per responsabilità civile verso terzi.