

Prescrizioni tecniche

(di cui all'art. 15 del Disciplinare per l'esecuzione del servizio)

Art. 1 - Servizi affidati

1.1 I servizi affidati al Gestore sono identificati all'art. 2 del Disciplinare a cui si rimanda.

Art. 2 – Gestione, accertamento e recupero evasione e riscossione ordinaria della TARI

2.1 L'attività a supporto della gestione ordinaria del tributo comunale TARI e della relativa riscossione di cui all'art. 2 del Disciplinare comprende, le attività sottoindicate:

- assistenza al pubblico sugli adempimenti tramite gli sportelli informativi;
- invio ai contribuenti di opuscoli informativi ed altre comunicazioni;
- pubblicità sulle tariffe, aliquote, misure d'imposta o di tariffa, modalità di pagamento e ogni altra informazione utile;
- predisposizione e invio di avvisi di pagamento bonario;
- predisposizione dei provvedimenti di rimborso;
- ricezione, istruttoria e definizione delle dichiarazioni, acquisizione di denunce di variazione, di richieste di agevolazioni, di rimborsi, nonché di eventuali istanze relative allo svolgimento degli obblighi tributari da parte del contribuente od all'applicazione degli istituti di deflazione del contenzioso, previsti dalle norme di legge, dal Regolamento Comunale della TARI e dal Regolamento generale delle entrate;
- istruttoria delle pratiche, comunicazioni ai contribuenti eventuali e conseguenti;
- solleciti di pagamento per gli utenti non in regola con il pagamento degli avvisi bonari;
- predisposizione delle cartelle di pagamento/solleciti accertamento esecutivo da trasmettere al Comune, che provvede alla successiva notifica al contribuente;
- predisposizione tracciati 290 per il non riscosso dalle procedure precedenti;
- inserimento dei dati ed aggiornamento progressivo delle banche dati cartacee ed informatiche relative ai contribuenti ed alle entrate.

2.2 Le attività finalizzate all'accertamento hanno ad oggetto:

- inserimento ed elaborazione dei dati relativi all'aggiornamento delle posizioni soggettive/oggettive nelle banche dati gestionali;
- inserimento dei dati relativi ai pagamenti dei contribuenti;
- bonifica dei dati a disposizione;
- incrocio e controllo dei dati, anche avvalendosi di cartografie, banche dati di soggetti terzi (ad esempio: anagrafe tributaria, catasto, soggetti erogatori di servizi pubblici, e amministrazioni pubbliche, etc.), di procedure informatiche e di ogni altro strumento innovativo disponibile al fine di individuare le situazioni di evasione;
- elaborazione degli eventuali atti conseguenti alle attività sopra descritte, quali avvisi di accertamento e di contestazione di violazione, che saranno sottoscritti e notificati dal Comune;

- supporto nella gestione delle attività di precontenzioso e contenzioso, con utilizzo degli istituti di riduzione del contenzioso stesso previsti dai regolamenti comunali e dalla legge, quali accertamento con adesione e autotutela, nonché procedure di reclamo e mediazione degli atti tributari;
- istruttoria delle istanze presentate dai contribuenti in merito alla definizione delle pratiche;
- invio delle risposte ai contribuenti circa l'esito delle istanze;
- inserimento dei dati relativi alle riscossioni degli atti inviati nelle banche dati in uso;
- predisposizione di file per la riscossione coattiva tramite Agenzia Entrate Riscossione (tracciato 290);
- trasmissione al Comune dei file con tracciato 290 per la riscossione coattiva per il caricamento sul portale di Agenzia Entrate Riscossione;
- predisposizione di provvedimenti di sgravio e di autotutela.

2.3 Sono riservate al Comune le seguenti attività:

- sottoscrizione e notifica di cartelle/solleciti accertamento esecutivo, avvisi di accertamento, rimborsi, provvedimenti di sgravio e autotutela;
- riscossione della TARI ordinaria, degli avvisi di accertamento e delle cartelle esattoriali.

**Art. 3 – Tempi e modi della riscossione - Avvio della
riscossione coattiva**

3.1 Per riscossione coattiva si intende quella effettuata dopo l'infruttuoso svolgimento delle procedure per la riscossione volontaria e l'emissione della cartella esattoriale (avviso accertamento esecutivo), ovvero quella avviata a seguito degli accertamenti notificati dal comune per le annualità d'imposta 2022-2027 divenuti esecutivi.

3.2 La riscossione coattiva è eseguita dal Comune, anche indirettamente, a mezzo concessionario di cui al successivo art. 10.

Il Gestore supporta il Comune esclusivamente nel compimento delle attività preliminari e propedeutiche all'espletamento della fase coattiva, effettuando le seguenti attività:

- Analisi delle posizioni morose;
- Eventuale ulteriore invio di solleciti di pagamento;
- Analisi dei pagamenti;
- Predisposizione dei tracciati 290 per la riscossione coattiva da affidare a Agenzia Entrate Riscossione;

3.3 Al fine di assicurare tempi massimi certi per lo svolgimento delle attività di riscossione delle entrate, e fermo restando l'obbligo di interruzione della prescrizione, sono individuati i seguenti termini di ordine generale:

- entro il primo anno successivo alla data di scadenza dell'obbligazione relativa all'entrata da riscuotere, il Gestore completa la fase di riscossione ordinaria. Con ciò si intende l'attività mirata alla riscossione degli avvisi bonari e predisposizione delle cartelle esattoriali/avvisi di accertamento esecutivi emesse per la riscossione della TARI ordinaria dopo il tentativo infruttuoso di riscossione tramite avvisi bonari e

solleciti;

- sempre entro il primo anno il Gestore procede alla produzione degli avvisi per le violazioni della TARI e degli atti di contestazione, la cui notifica nei termini e nei modi previsti dalla normativa avverrà da parte del Comune;
- sono esclusi dai termini di cui sopra i crediti la cui riscossione è sospesa per legge in pendenza di contenzioso, i crediti ricompresi in procedure di fallimento o concordato preventivo, i crediti per i quali è in corso un piano di rateizzazione regolarmente adempiuto dal debitore, fino al venire meno di tali circostanze.

3.4 Il Gestore è comunque tenuto a garantire che le attività affidate siano comunque rispettose dei termini e delle modalità di legge al fine di evitare il verificarsi di fattispecie di prescrizione e/o decadenza, a qualunque titolo, del credito vantato, applicando, a tal fine, anche termini inferiori a quelli sopra riportati.

Art. 4 – Attività di supporto nella gestione contenzioso

4.1 Il Gestore supporta il Comune nella gestione del contenzioso di cui il medesimo Comune è parte, svolgendo attività di:

- analisi e valutazione delle posizioni tributarie cui si riferiscono gli atti impositivi emessi dal Comune, per le annualità d'imposta 2022-2027, oggetto di ricorso;
- istruzione e relazione, anche mediante apposita relazione scritta, delle posizioni tributarie cui si riferiscono gli atti impositivi oggetto di contenzioso di cui al punto che precede;
- supporto nella gestione delle procedure di reclamo-mediazione in ambito tributario.

Art. 5 – Attività accessorie e complementari

5.1 Per quanto riguarda le attività connesse, accessorie e complementari di cui alla lett. d) dell'art. 2.1 del Disciplinare, il Gestore deve assicurarne l'effettuazione nella misura necessaria a garantire la piena efficacia nei confronti del Comune e della cittadinanza.

5.2 In particolare, il Gestore cura:

- l'attività di stampa, imbustamento e postalizzazione di tutti gli atti che devono essere trasmessi dal Gestore ai contribuenti, salvo diversi accordi con il Comune;
- l'attività di aggiornamento degli indirizzi relativi ai resi postali con l'utilizzo delle banche dati comunali ed ogni altro strumento utile;
- l'attività di call center in grado di fornire informazioni relative alle modalità di pagamento, alla posizione contributiva dei singoli cittadini ed all'attività del Gestore in generale (orario di sportello, dislocazione degli uffici, etc.).
- L'attività di front office dovrà essere svolta da personale del Gestore presso il Comune, in orario da concordare.

Art. 6 - Modalità di invio degli avvisi di pagamento

6.1 Il Gestore deve inviare ai contribuenti/utenti/debitori avvisi di pagamento. Il Gestore deve inviare ai soggetti, i cui nominativi risultano nelle banche dati della stessa, anche in assenza di obbligo di legge, un avviso di scadenza per il pagamento del tributo, in cui siano indicati gli elementi identificativi della fattispecie del credito e la sua determinazione. Nell'avviso saranno specificate le forme di pagamento a disposizione del debitore ed allegato/i l'apposito

modello/i definito/i da legge e/o il/i bollettino/i per il versamento in conto corrente postale e/o attraverso altri strumenti di pagamento equivalenti o, comunque, disposti da Legge.

Tali avvisi dovranno essere recapitati almeno 20 giorni prima della scadenza del versamento.

- 6.2 Qualora, per motivi di qualsiasi natura, l'avviso di pagamento non fosse recapitato, il Gestore provvede alla tempestiva ricerca del corretto indirizzo o degli altri elementi comunque utili all'effettuazione del recapito, utilizzando le banche dati comunali o qualsiasi altro strumento a cui il Gestore stesso ha accesso, e provvede infine al successivo recapito dell'avviso, fatto salvo il rispetto delle norme in materia.

Art. 7 – Utilizzo della posta elettronica certificata

- 7.1 Nei rapporti con il pubblico il Gestore utilizza in via preferenziale lo strumento della posta elettronica e della posta elettronica certificata. Ne incentiva altresì l'utilizzo.
- 7.2 Nei rapporti tra gli uffici del Gestore e gli uffici del Comune, per la trasmissione di atti aventi rilevanza giuridica, è usata esclusivamente la posta elettronica certificata.

Art. 8 - Compensi

- 8.1 Al Gestore spetta un compenso fisso di €.41.970,25 per anno. Tale compenso deve essere compreso nei PEF di ciascun esercizio tra i costi di accertamento e riscossione (CARC). Il gestore includerà la fatturazione del servizio in oggetto nella fatturazione complessiva del servizio di gestione integrata dei rifiuti.
- 8.2 Al Gestore è altresì dovuto un compenso per l'attività di accertamento di cui all'art. 2 comma 2 e per la parte di riscossione coattiva di cui all'art. 3 (compresa la gestione del contenzioso) per le annualità d'imposta 2022-2027, da quantificare di anno in anno sulla base della presunta mole di attività. A tal fine le parti si accorderanno sull'importo spettante al gestore, dando atto che i compensi troveranno copertura nel PEF TARI annuale tra i costi di gestione delle utenze (CARC). In mancanza di accordo il Gestore non è tenuto a svolgere l'attività. I compensi di cui al presente articolo dovranno essere inclusi nella fatturazione complessiva del servizio di gestione integrata dei rifiuti.
- 8.3 Non rientra nel compenso aggiuntivo di cui al precedente comma 2, l'attività accertativa e coattiva relativa al non riscosso dalle liste di carico ordinarie annualità 2022-27, in quanto tale attività è remunerata con i compensi di cui al comma 1 di questo stesso articolo.

Art. 9 - Rendicontazione

- 9.1 Il Comune ha diritto di ottenere dal Gestore ogni informazione circa l'andamento delle attività oggetto del disciplinare, ivi compresa l'elaborazione analitica, su supporto cartaceo e/o informatico, delle riscossioni effettuate in relazione a ciascun periodo.
- 9.2 Il Gestore mette a disposizione del Comune, su richiesta dello stesso, accessi telematici alle banche dati gestite tramite propri software. Parimenti il comune mette a disposizione del Gestore gli accessi alle proprie banche dati per l'espletamento delle necessarie attività contemplate dalle presenti Prescrizioni Tecniche.
- 9.3 Entrambi i soggetti sono tenuti al rispetto del GDPR per la tutela della privacy.

Art. 10 – Riscossione Coattiva tramite soggetto diverso da Agenzia Entrate Riscossione

- 10.1 Qualora il Comune lo ritenga opportuno, potrà essere individuato un concessionario diverso da Agenzia Entrate Riscossione per l'attività di riscossione coattiva. In tal caso i sottoscrittori

del disciplinare sono tenuti ad approvare e sottoscrivere un accordo specifico per regolare i rapporti, le comunicazioni di dati e quant'altro con il soggetto individuato

Art. 11 - Protocollo di comunicazione fra Gestore e Comune

11.1 Tra il Gestore ed il Comune è posta in essere un'attività di comunicazione reciproca i cui referenti sono indicati tempestivamente dalle parti. Tale attività è improntata ai principi di efficacia, semplificazione, celerità delle procedure, non aggravamento dei procedimenti, condivisione dei dati e delle informazioni utili e rilevanti ai fini dello svolgimento delle rispettive competenze.

Il Gestore garantisce il rispetto della riservatezza delle informazioni trattate relativamente alle attività oggetto dei servizi affidati.

11.2 Su richiesta del Comune, il Gestore trasmette allo stesso ogni informazione necessaria alla redazione di relazioni, certificazioni, documenti finanziari, schede di rilevazione e quant'altro necessario al Comune per la propria attività, per adempimenti d'ufficio o per l'evasione di richieste di soggetti terzi. Il Gestore predispone tempestivamente risposte scritte al Sindaco in relazione agli atti di sindacato ispettivo dei Consiglieri Comunali in merito ad attività o funzioni affidate al Gestore stessa.

Art. 12 – Uso locali comunali

12.1 L'uso dei locali comunali, e delle relative utenze a rete, nei quali il Gestore effettua attività di ricevimento pubblico all'interno della sede comunale è concesso a titolo gratuito e previsto nell'ambito delle attività affidate al Gestore secondo quanto previsto nel disciplinare e nelle presenti prescrizioni.

Art. 13 - Banche dati delle entrate affidate e sistema informativo

13.1 Il Comune si impegna ad individuare un referente informatico (interno o esterno) che dovrà fornire al Gestore tutte le informazioni e l'assistenza necessarie alla corretta gestione delle attività affidate, ferma restando la collaborazione di altri uffici che possono essere coinvolti (es. Anagrafe e Suap).

13.2 Il Comune si impegna, altresì, ad adeguare le proprie dotazioni tecnologiche, ove ciò risulti necessario ad un'efficiente interoperabilità remota con la struttura e gli apparati del Gestore, nonché ad individuare un proprio referente sistemistico, per la gestione di tutti gli aspetti e le eventuali problematiche afferenti a tale ambito, in coordinamento con le risorse dell'Ufficio Sistemi Tecnologici e Informativi del Gestore.

13.3 La proprietà delle banche dati, ivi compresa quella delle banche dati di cui al presente articolo, presenti ed in formazione, è esclusivamente del Comune, ed allo stesso, queste dovranno essere riconsegnate dal Gestore, entro il termine massimo di giorni 30 dal ricevimento della relativa richiesta. Il Gestore si impegna a fornire tutte le informazioni necessarie ad una corretta acquisizione e lettura delle stesse, ai fini di un loro immediato utilizzo.

13.4 Il Gestore deve permettere l'accesso di banche dati gestite su affidamento del Comune agli uffici comunali interessati, sia come dato singolo (tramite utilizzo del proprio software gestionale) sia come totalità dei dati (tramite apposite funzioni di esportazione dei dati). In questo caso la responsabilità dei dati letti e/o prelevati è del responsabile dell'ufficio

comunale autorizzato a questo tipo di operazione. In ogni caso il Gestore sarà a conoscenza dei nominativi dei singoli dipendenti comunali autorizzati all'accesso alle banche dati del Gestore stessa e stabilirà regole d'uso dei dati per detti incaricati del trattamento ai sensi del citato Codice in materia di protezione dei dati personali.

13.5 Il Comune e il Gestore si impegnano a concordare modalità di accesso ai dati necessari all'espletamento delle attività affidate e di cui il Comune abbia la disponibilità, in conformità e nei modi di cui alle norme in vigore.

Art. 14 Trattamento dei dati, sistemi informatici e archivi

14.1 Il Gestore effettua il trattamento dei dati relativo alla gestione del tributo in oggetto del Disciplinare e di queste Prescrizioni, in quanto il Comune le ha affidato lo svolgimento delle relative attività. Il Gestore si impegna ad assicurare la riservatezza delle informazioni delle quali venga a conoscenza durante l'esecuzione delle prestazioni affidate. Il Gestore si impegna a non divulgare in alcun modo e in qualsiasi forma e di non fare oggetto di utilizzazione, per scopi diversi da quelli strettamente necessari all'esecuzione del contratto, le informazioni di cui venga a conoscenza durante l'espletamento delle attività legate all'adempimento degli obblighi contrattuali. Il Gestore è responsabile per l'esatta osservanza da parte dei propri amministratori, dipendenti, consulenti, collaboratori e appaltatori, degli obblighi di riservatezza anzidetti.

14.2 Il Gestore si impegna a rispettare rigorosamente tutte le norme relative all'applicazione Regolamento UE 2016/679 del 27 aprile 2016 (GDPR), dei regolamenti attuativi e delle determinazioni del Garante per la protezione dei dati personali. Il Gestore si impegna altresì a rispettare rigorosamente le disposizioni adottate dal Comune in applicazione della medesima normativa.

14.3 Il Gestore è confermato quale responsabile esterno del trattamento dati personali, secondo le istruzioni e modalità indicate nell'atto ex art. 28 Reg. UE che si allega quale appendice alle presenti prescrizioni tecniche (allegato Modello incarico Responsabile del trattamento).

Letto e approvato in _____, il ___/___/_____

Comune di _____

Retiambiente Spa
