

**CAPITOLATO speciale d'oneri per la gestione in Concessione di tutte le fasi di gestione, accertamento, liquidazione, riscossione volontaria e coattiva del Canone per le occupazioni di spazi ed aree pubbliche e di aree private soggette a servitù di pubblico passaggio (COSAP), del Canone installazione mezzi pubblicitari (CIMP), della Tassa giornaliera di smaltimento dei rifiuti (TARIG), dei Diritti sulle Pubbliche Affissioni (DPA) e del Servizio delle Pubbliche Affissioni nonché dei servizi accessori di software alla concessione stessa .**

ART. 1 - OGGETTO DEL CONTRATTO .....	
ART. 2 - DURATA DELLA CONCESSIONE.....	
ART. 3 - CORRISPETTIVO DEL SERVIZIO E MINIMO GARANTITO.....	
ART. 4 - REVISIONE CORRISPETTIVO.....	
ART. 5 – SISTEMA DI RISCOSSIONE: VERSAMENTI E CANALI DI RISCOSSIONE.....	
ART. 6 - RENDICONTI CONTABILI MENSILI E ANNUALE .....	
ART. 7 – GARANZIA DEFINITIVA.....	
ART. 8 - FIDEIUSSIONE A GARANZIA DEL MINIMO GARANTITO .....	
ART. 9 - OBBLIGHI DEL CONCESSIONARIO .....	
ART. 10 - RESPONSABILITÀ VERSO TERZI.....	
ART. 11 – PERSONALE .....	
ART. 12 - DISCIPLINA DEL SERVIZIO.....	
ART. 13 - RAPPORTI CON L’UTENZA	
ART. 14 - SERVIZI DIGITALI .....	
ART. 14 bis – SOFTWARE DI GESTIONE .....	
ART. 15 – SISTEMA INFORMATIVO .....	
ART. 16 – OBBLIGHI DI GESTIONE DEL SERVIZIO .....	
ART. 17 – ARCHIVIAZIONE DIGITALE DEI DOCUMENTI .....	
ART. 18 - ESENZIONI – RIDUZIONI .....	
ART. 19 - CENSIMENTO PERIODICO IMPIANTI PUBBLICITARI ED OCCUPAZIONI SUOLO PUBBLICO .....	
ART. 20 - CONTROLLI SUL TERRITORIO .....	
ART. 21 - GESTIONE DELL’ITER PROCEDIMENTALE DELLE AUTORIZZAZIONI E CONCESSIONI DEI CANONI	
ART.21 bis- SISTEMA INFORMATIVO DI GESTIONE AREE MERCATALI.....	
ART. 22 - IMPIANTI AFFISSIONISTICI .....	
ART. 23 - SERVIZIO DELLE PUBBLICHE AFFISSIONI .....	
ART. 24 - CONTROLLI SUI PAGAMENTI E ATTIVITA’ DI VERIFICA E RECUPERO ENTRATE.....	
ART. 25 - RISCOSSIONE COATTIVA.....	

eART. 26 - RENDICONTAZIONE DELLE RISCOSSIONI COATTIVE.....	
ART. 27 - CONTENZIOSO .....	
ART. 28 - SUBAPPALTO e SUB-AFFIDAMENTO – DIVIETO DI CESSIONE DI CONTRATTO	
ART. 29 - COORDINAMENTO E VIGILANZA .....	
ART. 30 – SCADENZA DELLA CONCESSIONE .....	
ART. 31 – PENALI.....	
ART. 32 – INTEGRAZIONI, VARIAZIONI E RECESSO .....	
ART. 33 – DECADENZA DALLA GESTIONE.....	
ART. 34 - CLAUSOLA RISOLUTIVA ESPRESSA .....	
ART. 35 - CONTROVERSIE.....	
ART 36 – RINVIO .....	
ART. 37 - SPESE CONTRATTUALI.....	
ART. 38 - PERIODO DI PROVA.....	
ART. 39 - TRACCIABILITÀ DEI FLUSSI FINANZIARI E CLAUSOLA RISOLUTIVA ESPRESSA.....	
ART. 40 - DISCORDANZE NEGLI ATTI CONTRATTUALI.....	
Art. 41 - DICHIARAZIONE RELATIVA ALL’APPROVAZIONE SPECIFICA AI SENSI DELL’ART. 1341 E 1342 DEL CODICE CIVILE.....	
ART. 42 – PROTOCOLLO DI LEGALITA’ – DICHIARAZIONI DEL GESTORE .....	
ART. 43 – ESTENSIONE DEGLI OBBLIGHI DI CONDOTTA PREVISTI DAL CODICE DI COMPORTAMENTO.....	
ART. 44 - TUTELA DATI, RISERVATEZZA ED INDIVIDUAZIONE RESPONSABILE TRATTAMENTO DATI.....	

## **ART. 1 - OGGETTO DEL CONTRATTO**

1. La concessione ha per oggetto lo svolgimento delle attività connesse al governo di tutte le fasi di gestione, accertamento, liquidazione, riscossione volontaria e coattiva comprese le attività collegate, propedeutiche e strumentali, delle entrate di seguito indicate:

- a) Canone per le occupazioni di spazi ed aree pubbliche e di aree private soggette a servitù di pubblico passaggio (COSAP);
- b) Canone installazione mezzi pubblicitari (CIMP);
- c) Tassa giornaliera di smaltimento dei rifiuti (TARIG);
- d) Diritti sulle Pubbliche Affissioni (DPA), inclusa la gestione, nel territorio comunale, del servizio delle pubbliche affissioni comprendente la materiale affissione dei manifesti, nonché la gestione e manutenzione degli impianti.

La riscossione avviene con le modalità di versamento di cui al seguente articolo 5.

Il contratto ha per oggetto anche le fasi gestionali in corso per i periodi d'imposta o di canone antecedenti l'avvio operativo della Concessione.

Il contratto ha per oggetto anche la fornitura di beni connessi alla gestione delle attività relative alla Concessione:

I. Servizi online interattivi (come specificato in dettaglio all'art.14);

II. Integrazione con Front-End Tributi Semplici (come specificato in dettaglio all'art.14);

III. Contenuti informativi su portale web (come specificato in dettaglio all'art.14);

IV. App per dispositivi mobili per gli utenti dei mercati (spuntisti e non) (come specificato in dettaglio all'art.21 bis);

Il concessionario utilizzerà inoltre per la seguente Concessione i seguenti sistemi (con le modalità opzionali indicate all'art.14bis):

V. Software di gestione (come specificato in dettaglio all'art.14bis);

VI. App per gli addetti del Concessionario al controllo dei mercati (es. controllo DURC e controllo pagamento COSAP) (come specificato in dettaglio all'art.21bis);

VII. Sotto-sistema del sistema informativo di Gestione del Concessionario dedicato al controllo dei mercati (come specificato in dettaglio all'art.21bis);

2. Con la presente concessione vengono trasferite all'aggiudicatario tutte le potestà e pubbliche funzioni inerenti alla riscossione volontaria e coattiva delle entrate sopra individuate, con riferimento alla titolarità, direzione e controllo del procedimento.

3. Il Concessionario sarà il soggetto legittimato ad emettere tutti gli atti di gestione inerenti le entrate affidate e ad attivare le relative procedure cautelari ed esecutive, avvalendosi dei poteri che le normative vigenti riconoscono al Comune contemplate al successivo art. 12, i cui poteri sono da intendersi trasferiti e/o delegati all'aggiudicatario per effetto della concessione stessa.

4. Il Concessionario subentrerà al Comune in tutti i diritti e gli obblighi previsti dalle disposizioni legislative e regolamentari vigenti e sarà tenuto a provvedere in modo diligente e costante al miglior funzionamento dei servizi medesimi.

5. Il Comune si obbliga, per tutta la durata del contratto, a non servirsi di altri soggetti per l'esecuzione dei servizi oggetto della concessione.

## **ART. 2 - DURATA DELLA CONCESSIONE**

1. La concessione ha durata di anni 4 (quattro), con decorrenza dalla data dell'affidamento ed è eventualmente rinnovabile per ulteriori 4 (quattro) anni.

2. Alla scadenza di tale periodo, salvo i casi di risoluzione anticipata previsti dal presente capitolato, il rapporto contrattuale si intende risolto di diritto, senza obbligo di disdetta.

3. Il Comune si riserva, altresì, la facoltà di prorogare il contratto con le stesse modalità ed alle medesime condizioni per un periodo non superiore a mesi 6 (sei), previo avviso da comunicarsi per iscritto almeno 15 (quindici) giorni prima della scadenza del termine. Il Concessionario accetta sin da ora la eventuale proroga della concessione alle medesime condizioni previste per l'affidamento in corso, nessuna esclusa.

4. Nel caso in cui, a seguito di modifiche normative e/o regolamentari, i servizi oggetto del presente affidamento mutino la loro natura o consistenza e pertanto non possano essere più affidati in concessione, il Comune ha facoltà di procedere alla modifica del contratto per adeguarlo alle nuove condizioni, dimensionandolo alle mutate esigenze, o al recesso di pieno diritto dallo stesso, senza alcun risarcimento. In particolare la concessione s'intenderà risolta ipso-iure e senza alcun obbligo di risarcimento qualora, nel corso della gestione, fossero emanate norme legislative che prevedano l'abolizione dell'oggetto o parte della concessione o di sottrarre ai Comuni la gestione relativa.

5. Non potranno essere effettuate sospensioni o variazioni del servizio da parte del Concessionario per nessuna ragione. Lo stesso deve essere erogato con carattere di regolarità, continuità, efficienza, efficacia e completezza senza possibilità di interruzione alcuna.

6. Scaduto il termine della concessione, il Concessionario si impegna affinché il passaggio della gestione avvenga con la massima efficienza, senza arrecare pregiudizio allo svolgimento del servizio.

### **ART. 3 - CORRISPETTIVO DEI SERVIZI E MINIMI GARANTITI**

1. Il servizio viene compensato, per ogni tipologia di entrata, ad aggio stabilito nella misura risultante dalla gara, calcolato sulle somme effettivamente riscosse al netto degli oneri fiscali, dei rimborsi e delle spese, con esclusione di ogni altro corrispettivo.

2. Il Concessionario, per ogni tipologia di entrata, ha l'obbligo di corrispondere al Comune un minimo garantito, al netto dell'aggio rapportato ad anno, indipendentemente dal gettito effettivo e indipendentemente dalla domanda di mercato.

3. Nell'ottica di una riscossione delle entrate dell'Ente sempre più performante ed efficace, al Concessionario sarà riconosciuto un aggio, oltre IVA se dovuta, così come risultante dall'atto di aggiudicazione maggiorato del 10 %, calcolato sulle somme effettivamente riscosse, per ogni tipologia di entrata, per la parte eccedente il minimo garantito, al netto degli oneri fiscali, dei rimborsi e delle spese.

4. Con la determinazione dell'aggio contrattuale di cui ai commi precedenti il Concessionario si intende compensato di qualsiasi spesa, di qualunque natura, occorrente per la gestione del servizio e delle diverse fasi di gestione delle entrate.

5. Il minimo garantito al netto dell'aggio rapportato ad anno che il Concessionario deve garantire al Comune, qualsiasi possa essere l'incasso effettivo e indipendentemente dalla domanda di mercato, è di € 32.970.366,31 ( \_trentaduemilioninovecentosettantamilatrecentosessantasei/31)

così calcolato:

- € 3.211.350,91 (euro tremilioniduecentoundicimilatrecentocinquanta/91) a titolo di canone installazione mezzi pubblicitari;

- € 332.779,00 (euro trecentotrentaduemilasettecentosettantanove /00) a titolo di diritto sulle pubbliche affissioni;

- € 29.313.870,99 (euro ventinovemilionitrecentotredicimilaottocentosettanta/99) a titolo di canone occupazione spazi e aree pubbliche;

- € 112.365,41 (euro centododicimilatrecentosessantacinque/41) a titolo di tassa giornaliera di smaltimento.

Per il primo anno, nel caso in cui la gestione del Concessionario non inizi dal primo di gennaio, al raggiungimento del minimo garantito annuo netto contribuiscono gli incassi realizzati direttamente dall'Ente dall'inizio dell'esercizio alla data di decorrenza effettiva della concessione.

6. Nella fase di riscossione ordinaria, le spese di spedizione di avvisi di pagamento sono a carico del Concessionario, senza il diritto al rimborso né da parte del contribuente né da parte dell'Amministrazione. Nelle fasi di recupero delle entrate non versate ordinariamente, di evasione e di riscossione coattiva, gli oneri aggiuntivi e le spese di spedizione (spese di notifica, spese amministrative, diritti) degli atti relativi all'accertamento, all'emissione di diffide per omesso/tardivo versamento, al sollecito, all'ingiunzione di pagamento, alle diverse procedure della riscossione coattiva delle entrate comunali oggetto della presente concessione, sono a carico del contribuente. In questi casi, il Concessionario anticipa le spese e il Comune provvederà a rimborsarle al momento dell'effettiva riscossione. Gli oneri aggiuntivi da addebitare ai soggetti che non hanno assolto al pagamento di quanto dovuto nei termini stabiliti ordinariamente sono equiparati a quelli applicati dal Servizio Entrate del Comune per atti analoghi.

7. Qualora le riscossioni annuali non raggiungano il minimo garantito annuo netto per tipologia di entrata, il Concessionario ne verserà l'integrazione sul conto di Tesoreria indicato dal Comune entro 30 giorni successivi al deposito della rendicontazione annuale prevista al successivo art. 6, comma 4.

8. Il tardivo versamento nelle casse comunali della somma necessaria al raggiungimento dell'importo minimo garantito annuo, rispetto ai termini stabiliti dal comma 7, comporta l'applicazione di una penale pari al 30% (trenta per cento) dell'importo tardivamente versato, oltre agli interessi legali maturati.

9. Nel caso in cui il Concessionario non procedesse al versamento della somma necessaria al raggiungimento dell'importo minimo garantito annuo neppure entro i 30 giorni successivi ai termini di cui al comma 7 il Comune è autorizzato ad escutere, dalla polizza fideiussoria di cui al successivo art. 8, l'importo necessario al raggiungimento del minimo garantito di cui al comma 5, oltre le penali e gli interessi di cui al precedente comma 8 calcolati fino al giorno dell'effettiva escussione, fermo restando la facoltà del Comune di risolvere il contratto in base all'art. 34 del presente Capitolato.

10. L'Amministrazione aggiudicatrice si riserva ogni facoltà di controllo e verifica sulla corretta determinazione e versamento del minimo garantito posta in capo al Concessionario per tutta la durata della concessione.

11. L'importo a base di gara per la fornitura dei software indicati ai punti I, II, III, IV del comma 1 art. 1 è pari ad € 163.934,00 IVA esclusa.

#### **ART. 4 - REVISIONE CORRISPETTIVO**

1. Il valore del minimo garantito annuo e la misura dell'aggio fissato in sede di gara, rimangono invariati per tutta la durata della concessione, anche in caso di rinnovo e di proroga del contratto, salvo quanto disposto dai commi successivi.

2. In caso di revisione delle tariffe o della disciplina di una o più entrate, che comporti una variazione superiore o uguale al 10%, in aumento o in diminuzione del gettito complessivo annuo della singola entrata in concessione rispetto all'ultimo esercizio chiuso, l'aggio ed il minimo garantito saranno revisionati al fine di ristabilire l'equilibrio rispetto ai valori di gara offerti.

3. A seguito delle modifiche intervenute, verrà valutata anche una rideterminazione delle garanzie di cui agli articoli 7 ed 8.

#### **ART. 5 – SISTEMA DI RISCOSSIONE: VERSAMENTI E CANALI DI RISCOSSIONE**

1. I versamenti relativi a ciascuna separata tipologia di entrata in concessione vengono effettuati dal contribuente su specifici conti correnti postali (o bancari) di tesoreria intestati al Comune sui quali vengono attivati, con adempimenti procedurali ed oneri economici a carico del Concessionario, le misure di bollettazione, riscossione e rendicontazione.

2. La gestione dei dati di riscossione dovrà essere aderente agli standard del nodo dei pagamenti PagoPA, che saranno forniti dal Comune entro il 2018 (es. utilizzo del codice Identificativo Unico di Versamento). Qualora il Servizio di tesoreria venga affidato dal Comune ad un nuovo concessionario di tesoreria, sarà a carico del Concessionario adeguare i sistemi informativi di sua competenza alle interfacce del nuovo Tesoriere.

3. Il Comune permetterà la visibilità dei sopra indicati conti correnti postali al Concessionario al fine di consentire a quest'ultimo di predisporre una dettagliata rendicontazione, con riferimento a ciascuna delle attività oggetto del presente capitolato, con l'indicazione analitica della fonte di entrata, dell'importo lordo riscosso e dell'aggio spettante.

4. Eventuali versamenti diretti possono essere effettuati dai contribuenti presso gli sportelli del Concessionario attraverso sistemi di pagamento POS, attivati con adempimenti procedurali ed oneri

economici a carico del Concessionario e adeguate allo standard del nodo dei pagamenti PagoPA, con accredito sui predetti conti correnti postali (o bancari) di tesoreria intestati al Comune. Le spese non dovranno gravare sul contribuente.

5. Possono essere attuate modalità ulteriori (non alternative) rispetto a quelle già individuate, previa autorizzazione del Comune e comunque sempre senza spese per il contribuente. L'Ente si riserva la possibilità di accensione di nuovi conti o di individuazione di ulteriori canali di riscossione, sempre intestati al Comune che saranno comunicati, tempestivamente, al Concessionario. L'attivazione di nuove forme di pagamento è con oneri a carico del Concessionario.

6. In ogni caso è vietata la riscossione diretta per contanti.

7. Fanno eccezione, alle modalità di pagamento sopra individuate, quelle espressamente e diversamente previste dalla normativa.

8. Il Concessionario deve inviare agli utenti interessati, anche in assenza di obbligo di legge, una richiesta di versamento almeno 30 giorni prima della relativa scadenza - stabilita dalle norme regolamentari al 31 maggio di ciascun anno - sia del canone per l'installazione dei mezzi pubblicitari che per l'occupazione di spazi ed aree pubbliche soggetto al versamento per l'intera annualità solare oltre che ai c.d. operatori su area pubblica (Ambulanti). In dette richieste devono essere indicati gli elementi identificativi della fattispecie imponibile, la tariffa, le scadenze di versamento anche rateali e l'importo dovuto. In tale avviso debbono essere indicate anche le sanzioni applicabili in caso di omesso o ritardato pagamento. Le spese di spedizione degli avvisi di pagamento sono a carico del Concessionario, senza il diritto al rimborso né da parte del contribuente né da parte dell'Amministrazione.

9. Nell'avviso va indicata l'ubicazione degli uffici del Concessionario, con l'indicazione di telefono, fax e indirizzo di posta elettronica, ogni comunicazione che si ritenga utile per il contribuente, le modalità di pagamento, allegando i modelli di versamento.

## **ART. 6 - RENDICONTI CONTABILI MENSILI E ANNUALE**

1. Entro il termine del ventesimo giorno successivo alla fine del mese, il Concessionario deve presentare il rendiconto delle riscossioni registrate nel periodo precedente evidenziando:

- a) Il totale lordo riscosso per ciascuna entrata in concessione, con distinta indicazione degli importi:
  - ✓ di competenza dell'esercizio di imposta;
  - ✓ derivanti dalla riscossione delle entrate a seguito di azioni di recupero evasione o abusivismo;
  - ✓ derivanti da azioni di recupero per omessi/parziali/tardivi versamenti suddivisi per esercizi di competenza;
  - ✓ derivanti da azioni di recupero delle entrate relative a periodi antecedenti l'avvio della concessione;
  - ✓ derivanti dalla riscossione di entrate le cui procedure di recupero sono già state attivate dall'Ente, ed in attesa di pagamento, relativi a periodi antecedenti l'avvio della concessione.

I suddetti importi dovranno essere suddivisi in tipologia di entrata, sanzioni, indennizzi, penalità, interessi e spese di notifica, queste ultime da non conteggiare ai fini dell'importo su cui calcolare l'aggio;

b) L'aggio dovuto, al netto ed al lordo degli oneri fiscali, distinto per ciascuna entrata in concessione, con indicazione della maggiorazione di cui all'art. 3 comma 3;

c) i rimborsi ai contribuenti;

d) l'importo e il dettaglio delle singole voci di spesa sostenute dal Concessionario, che possono essere oggetto di rimborso.

2. Il rendiconto di cui al comma 1 deve essere accompagnato da fattura e da eventuali note di credito che il Comune, subordinatamente e previa verifica della corrispondenza degli importi dovuti con quelli fatturati, provvede a liquidare entro il sessantesimo giorno successivo rispetto al termine di cui al comma 1.

3. Ai fini della rendicontazione sullo svolgimento del servizio e sull'andamento delle riscossioni effettuate, nel rispetto di quanto previsto ai successivi articoli 14, 14 bis e 15, il Concessionario dovrà mettere a disposizione del Comune apposita procedura informatica consultabile via web, ai fini della visualizzazione, estrazione ed acquisizione ("download") dei dati in formato elettronico, secondo formati o tracciati record definiti dal Comune o concordati tra le parti. Tale procedura dovrà consentire, per entrata e per anagrafica dei contribuenti, l'accesso a informazioni dettagliate riferite all'oggetto del pagamento (tipologia di pubblicità/occupazione, ubicazione e superficie impianto/occupazione, estremi titolo autorizzativo, immagine del bollettino di versamento), alle date e modalità di pagamento, all'aggio spettante, agli avvisi bonari e agli atti emessi per il recupero degli importi non versati, alle procedure di riscossione coattiva attivate o da attivare, con evidenziazione dei discarichi, delle sospensioni, delle rateizzazioni, nonché degli importi ancora da riscuotere. In particolare, sarà necessario per il Comune poter accedere ai dati di rendicontazione quanto meno nelle seguenti modalità:

- come dati grezzi esposti dalle tabelle del sistema informativo gestionale del Concessionario, accessibili in modo strutturato con codifiche da concordare con il Comune via API/WebService/tabelle;
- come accesso puntuale via webpage con operatore autenticato;
- come export massivo;
- come reportistica strutturata attraverso un sistema di "stampe selettive" configurabile e prodotta dal Concessionario per gli usi del Comune oppure non strutturata (es. un report strutturato del tipo pagamenti per utente deve essere producibile sia con un report strutturato master-detail, sia come file csv non strutturato, che possa essere dato in input a un sistema di self-service BI).

4. Entro il termine del 31 gennaio, il Concessionario deve presentare, unitamente alla relazione semestrale sull'attività di cui al successivo art. 9 comma 6, il rendiconto annuale delle riscossioni registrate nell'esercizio precedente tenuto conto delle specifiche individuate al precedente comma 1.

5. La documentazione di cui al presente articolo deve essere conservata presso la sede in cui il Concessionario esercita la gestione del servizio e rimanere a disposizione degli organi competenti per il controllo per tutta la durata della concessione e, al termine della stessa, deve essere consegnata, entro trenta giorni, al Comune che provvederà a custodirla sino al compimento della prescrizione decennale, previa verifica e compilazione di un verbale di restituzione o riconsegna.

6. Sono fatte salve le disposizioni che potranno venire impartite dall'Amministrazione in tema di rendicontazione successivamente alla stipula del contratto.

## **ART. 7 – GARANZIA DEFINITIVA**

1. Il Concessionario, a garanzia del puntuale adempimento di tutte le attività, degli obblighi e degli oneri derivanti dal presente contratto e dalla sua esecuzione, e dell'eventuale obbligo di risarcimento del danno per inadempimento, è tenuto a costituire, a pena di decadenza dall'aggiudicazione stessa, prima della stipulazione del contratto apposita idonea garanzia per tutta la durata del contratto e sue eventuali proroghe, secondo le modalità indicate dall'art. 103 del D. Lgs. 50/2016.

2. La garanzia dovrà prevedere espressamente la rinuncia al beneficio della preventiva escussione del debitore principale, la rinuncia alla eccezione di cui all'art. 1957, comma 2, del Codice Civile, nonché la operatività della garanzia medesima entro 15 (quindici) giorni a semplice richiesta scritta della Amministrazione Comunale.

3. La diminuzione della garanzia comporta l'obbligo del reintegro da parte del Concessionario. In difetto, il Concessionario dovrà provvedere nel termine di quindici giorni dalla notifica di apposito invito da parte del Comune.

4. Lo svincolo della garanzia sarà effettuato in ottemperanza delle prescrizioni dell'art. 103 comma 5 del D. Lgs. 50/2016. A tal fine per avvenuta esecuzione si intende la regolazione, in modo definitivo, di ogni conto o partita in sospeso derivante dalla concessione, ivi compreso la consegna della banca dati cartacea e informatica aggiornata, completa e fruibile ed il parco degli impianti per le affissioni.

#### **ART. 8 - FIDEIUSSIONE A GARANZIA DEL MINIMO GARANTITO**

1. Il Concessionario, a garanzia del puntuale versamento nelle casse del Comune del minimo garantito di cui all'art. 3 del presente capitolato, è tenuto a costituire, a pena di decadenza dall'aggiudicazione stessa, prima della stipulazione del contratto, specifica garanzia fideiussoria d'importo pari al 10 % del minimo garantito.

2. La garanzia dovrà prevedere espressamente la rinuncia al beneficio della preventiva escussione del debitore principale, la rinuncia alla eccezione di cui all'art. 1957, comma 2, del Codice Civile, oltre alle condizioni previste dal comma 3 dell'art. 93 del D. Lgs. n. 50 del 18/04/2016, nonché la operatività della garanzia medesima entro 15 (quindici) giorni a semplice richiesta scritta della Amministrazione Comunale.

3. La diminuzione della garanzia comporta l'obbligo del reintegro da parte del Concessionario. In difetto, il Concessionario dovrà provvedere nel termine di quindici giorni dalla notifica di apposito invito da parte del Comune.

4. Lo svincolo della garanzia avrà effetto alla conclusione della concessione con l'ultima rendicontazione annuale prevista dall'art. 6 comma 4, dopo le verifiche da parte dell'Amministrazione secondo quanto disposto al precedente art. 3 commi 7, 8 e 9.

#### **ART. 9 - OBBLIGHI DEL CONCESSIONARIO**

Nell'espletamento del servizio il Concessionario:

1. deve adeguare il suo comportamento al rispetto della legge n. 196/2003 sul trattamento dei dati personali, della legge n. 241/90 sul procedimento amministrativo e diritto di accesso e relativi provvedimenti comunali attuativi, del DPR n. 445/2000 sulla documentazione amministrativa e delle loro successive modificazioni. In particolare, deve rispettare rigorosamente il segreto d'ufficio sui dati trattati e vigilare che anche il personale dipendente si comporti in ossequio alla predetta normativa e non riveli a terzi il contenuto degli atti trattati.

2. è obbligato alla piena e incondizionata osservanza delle norme contenute nel presente Capitolato e di tutte quelle contenute in leggi, decreti, norme e regolamenti anche dell'Amministrazione Comunale e Regionale.

3. si impegna, altresì, ad osservare e a far osservare tutte le leggi e le norme relative ai servizi concessi che fossero emanate dalle competenti Autorità o entrassero in vigore durante la concessione, come pure ad osservare e a far osservare tutte le prescrizioni regolamentari ed operative provenienti dall'Amministrazione Comunale. Inoltre dovrà ottemperare a qualunque disposizione emanata in materia dal Ministero dell'Economia e delle Finanze.

4. a seguito dell'accertata violazione delle norme del Codice della Strada e del suo regolamento di attuazione, nonché delle norme regolamentari del Comune in tema di autorizzazioni e concessioni, è tenuto, entro ventiquattro ore dalla conoscenza del fatto, a trasmettere alle Direzioni comunali competenti idoneo rapporto scritto comprensivo di tutti gli elementi e documentazione fotografica necessaria per gli adempimenti/azioni di competenza di quest'ultime.

5. designa un Funzionario Responsabile, cui sono attribuiti la funzione ed i poteri per l'esercizio di ogni attività organizzativa e gestionale delle entrate affidate in concessione.

Tale Funzionario Responsabile deve possedere:

- esperienza curriculare decennale documentata sulle attività affidate in concessione;
- diploma di laurea;
- i requisiti di onorabilità di cui all'art. 7 del Decreto Ministro delle Finanze 11/09/2000 n. 289;
- non trovarsi nei casi di incompatibilità previsti dall'art. 9 del Decreto Ministro delle Finanze 11/09/2000 n. 289;
- i requisiti di cui all'art. 10 del Decreto Ministro delle Finanze 11/09/2000 n. 289;

6. agisce per mezzo di un Rappresentante munito di apposita procura notarile, il quale deve avere i requisiti di onorabilità e professionalità previsti dall'art. 7 e dall'art.10 del D.M. 11.9.2000, n. 289. Tale Rappresentante deve possedere un'esperienza curriculare quinquennale documentata sulle attività affidate in concessione e sui rapporti intercorsi con Pubbliche Amministrazioni e dovrà prestare servizio presso l'unità di Firenze. Al rappresentante è affidata la responsabilità della Direzione del servizio e le relazioni con il Comune e dovrà altresì trasmettere al Comune:

- entro il 31 gennaio ed entro il 31 luglio di ogni anno, una relazione dettagliata del servizio, relativa all'attività svolta nel semestre precedente, dalla quale risultino il tipo di organizzazione adottata ed i risultati conseguiti, nonché le proposte da sottoporre al Comune per le programmazioni future ed eventuali iniziative da adottarsi. In particolare tale relazione dovrà contenere:
  - a) descrizione dettagliata dell'attività ordinaria svolta;
  - b) descrizione dettagliata dell'attività di accertamento e di riscossione coattiva;
  - c) descrizione dettagliata delle riscossioni, suddivise per le diverse modalità di riscossioni pervenute (conto corrente postale, p.o.s., etc.);
  - d) relazione sullo stato del contenzioso e sugli strumenti deflattivi adottati;
  - e) eventuali problematiche inerenti la gestione;
  - f) risultati conseguiti sul fronte della lotta all'evasione, anche proponendo eventuali iniziative ritenute idonee per il miglioramento funzionale del pubblico servizio;
  - g) relazione sulla formazione del personale;

7. dovrà provvedere entro il 31 gennaio di ogni anno, al rimborso di eventuali spese fiscali, di riscossione e di tenuta conto connesse alle procedure di riscossione di cui all'art. 5.

8. è il responsabile del trattamento dei dati personali ai sensi del D. Lgs. 196/2003 e successive modificazioni e provvede a individuare i relativi incaricati.

9. comunica inoltre al Comune il responsabile del servizio di prevenzione e protezione dei rischi di cui all'art.17 del D. Lgs. n. 81/2008 e s.m.i..

10. deve comunicare al Comune alla data di affidamento del servizio ed entro otto giorni dalla loro sostituzione le designazioni dei responsabili di cui ai commi 5, 6, 8 e 9.

11. elegge e mantiene in Firenze, per tutta la durata della concessione, il proprio domicilio, che dovrà comunicare al Comune. Al domicilio del Concessionario, il Comune può in ogni tempo indirizzare avvisi, ordini, richieste, atti giudiziari ed ogni altra comunicazione. È in ogni caso facoltà del Comune dare comunicazione alla sede legale del Concessionario.

12. è obbligato a fornire al Comune tutti gli eventuali dati ed elementi anche statistici che saranno richiesti, nel rispetto dei tempi di volta in volta indicati.

13. deve garantire l'accesso, in consultazione, ai dati relativi alle singole pratiche, alle figure individuate dall'Amministrazione quali incaricate al trattamento dei dati, mediante la definizione dei

diritti di accesso e di criteri di profilazione specifici. Laddove il sistema informativo del Concessionario produrrà documenti con valenza analoga alla sottoscrizione autografa (es diffide e ingiunzioni), tali documenti dovranno essere prodotti e archiviati dal Concessionario sul sistema informativo come documenti informatici validi a normativa vigente, con metadati e formati tali da poterli poi anche inviare in conservazione a norma da parte del Comune.

14. deve inoltre avviare tutte le procedure necessarie per procedere all'accertamento, alla riscossione, volontaria e coattiva, ai rimborsi delle entrate, predisponendo a proprie spese gli stampati, i registri, i bollettari e quanto altro necessario per l'espletamento del servizio, ivi compreso l'obbligo di predisporre e fornire la modulistica da mettere a disposizione degli interessati.

15. deve inoltre acquisire a propria cura e spese, previo verbale di consegna, e custodire sotto la propria responsabilità gli archivi cartacei correnti del Cimp e del Cosap. Sarà onere del Concessionario custodirli in locali idonei, al fine di evitare deterioramenti dei relativi fascicoli, consentendo altresì – durante tutto il periodo della concessione – al personale del Comune la consultazione ed estrazione in copia degli stessi. Durante il rapporto contrattuale il Concessionario è tenuto ad esporre verso il Comune, in formato strutturato e documentato, tutte le banche dati utilizzate dal software gestionale, in modo che sia possibile per il Comune integrare i dati gestiti e alimentati dal Concessionario con il resto delle banche dati del Comune.

16. al termine del rapporto contrattuale con il Comune di Firenze, deve fornire allo stesso, oltre al software gestionale in licenza d'uso illimitata e permanente ed ai sistemi realizzati con la presente fornitura (software indicati ai punti I, II, III, VI del comma 1 art. 1) con licenze open source come indicato all'art. 14, tutte le banche dati informatiche e cartacee relative alla gestione, le licenze utenti del sistema proposto, eventuali moduli software e librerie collegate, ecc., nel termine di 30 (trenta) giorni. Tali banche dati - ivi compresi gli archivi cartacei correnti a suo tempo consegnati, debitamente aggiornati - relative a tutto il periodo della concessione, devono essere complete, aggiornate, fruibili, documentate in modo adeguato dal Concessionario. Le modalità di estrapolazione dei dati e le loro caratteristiche dovranno comunque essere conformi a quanto richiesto dalla Direzione Sistemi Informativi del Comune.

17. al termine del periodo contrattuale, il Concessionario è tenuto a fornire documentazione delle banche dati dell'intero sistema, e dei soli software sviluppati (quelli indicati all'art.1 comma 1 punti I, II, III e IV), nonché supporto all'eventuale Concessionario subentrante, per una migrazione del servizio senza interruzioni. Tale servizio di assistenza alla migrazione dovrà avvenire entro e non oltre 30 giorni solari a partire dalla richiesta formale da parte del Comune.

18. la mancata consegna del software gestionale e delle banche dati informatiche e cartacee nonché della relativa documentazione comporterà, al termine del rapporto contrattuale, l'escussione della garanzia definitiva e la mancata corresponsione dell'aggio dovuto in riferimento all'ultimo periodo di gestione.

## **ART. 10 - RESPONSABILITÀ VERSO TERZI**

1. Il Concessionario è responsabile di qualsiasi danno, causato nella gestione del servizio, sia a terzi, sia al Comune di Firenze e solleva il Comune da ogni responsabilità diretta e/o indiretta, sia civile che penale; sono compresi sia danni alle persone sia alle cose, nonché quelli di natura esclusivamente patrimoniale, per qualunque causa dipendente dal servizio assunto, compreso il mancato servizio verso i committenti.

2. Il Comune di Firenze dovrà essere ricompreso nel novero dei "terzi", per danni cagionati dal Concessionario al Comune stesso.

3. Il Concessionario prima della stipula del contratto è tenuto a contrarre apposita polizza assicurativa di durata superiore ad almeno 180 giorni rispetto alla scadenza della concessione nonché di eventuali sue proroghe, per la copertura dei rischi derivanti da responsabilità civile verso terzi ivi compreso rischio incendio, per danni a terzi, alle persone o alle cose in consegna, in

conseguenza di un fatto di cui l'impresa debba rispondere ai sensi di legge, con primaria compagnia assicuratrice, almeno 10 giorni prima della data fissata per la consegna del servizio, con massimale unico dedicato non inferiore ad Euro 5.000.000,00. Nel suddetto contratto di polizza deve essere esplicitamente indicata la clausola di rinuncia alla rivalsa degli assicuratori nei confronti del Comune appaltante e dei suoi dipendenti. Qualora la copertura assicurativa contenga al proprio interno una previsione di franchigia essa dovrà essere gestita obbligatoriamente dalla Compagnia.

4. Il Concessionario, in ogni caso, resterà direttamente responsabile per l'eventuale parte di danno eccedente il massimale di polizza.

## **ART. 11 – PERSONALE**

1. Il Concessionario deve disporre di personale adeguatamente formato e mezzi idonei, per quantità e qualità, a garantire l'erogazione regolare, efficiente, efficace, corretta, trasparente e tempestiva del servizio, attraverso l'impiego delle necessarie figure professionali, così come indicato all'art. 8 del D.M. 289/2000, 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. Qualora l'indisponibilità temporanea di personale non permetta il normale espletamento dei servizi, deve essere cura del Concessionario provvedere immediatamente alla sostituzione del personale, senza alcun onere per il Comune.

2. Il personale addetto al servizio è tenuto ad essere a conoscenza delle modalità di esecuzione del servizio, con particolare riguardo alle mansioni e alle operazioni da espletare e dovrà sempre tenere una condotta irreprensibile e consona all'ambiente nel quale è chiamato ad operare dimostrando consapevolezza delle particolari circostanze cui dovrà fare fronte.

3. Riguardo a tali lavoratori, il Concessionario inoltre provvede, 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 del tutto indenne e sollevato il Comune da responsabilità conseguenti il rapporto di lavoro.

4. Il Concessionario, nella gestione del servizio adotta, inoltre, tutti gli accorgimenti ed i dispositivi di protezione per la tutela della sicurezza dei lavoratori, comprese le norme relative all'igiene e alla prevenzione degli infortuni, dotando il personale dei mezzi di protezione idonei a soddisfare le esigenze di sicurezza e di salute in relazione alle attività ed ai materiali di utilizzo con particolare riferimento agli addetti alle affissioni pubbliche ed agli addetti alla manutenzione degli impianti, nel rispetto della normativa dettata dal D. Lgs. 81/2008 e s.s. m.i. In particolare, prima dell'inizio del servizio, dovrà provvedere, ai sensi dell'art. 17 del D. Lgs. 81/2008, a:

- predisporre il documento di valutazione dei rischi di cui all'art. 28 del D. Lgs. 81/2008;
- designare il responsabile del servizio di prevenzione e protezione dei rischi (comma 9 art. 9).

5. Gli oneri relativi alla sicurezza (art. 26 del D. Lgs. 81/2008) in relazione alle misure necessarie per il rispetto di tutte le norme generali in materia rientrano nei rischi specifici propri dell'attività oggetto di gara e non comportano costi a carico del Comune.

6. Il Comune rimane estraneo ai rapporti giuridici ed economici che intercorrono tra il Concessionario ed i suoi dipendenti, in particolare ogni responsabilità in caso di infortuni ricadrà sul Concessionario restandone sollevato il Comune ed i propri dirigenti.

7. Tutto il personale addetto al servizio deve essere munito di apposito tesserino di riconoscimento vistato dal Comune e deve attenersi, nello svolgimento delle proprie mansioni, per quanto applicabile, a quanto stabilito nel regolamento recante codice di comportamento dei dipendenti della pubblica amministrazione, a norma dell'art. 54, del D. Lgs. 30/03/2001 n. 165, adottato con DPR 16/04/2013 n. 62.

8. Nell'ottica di salvaguardare la necessaria professionalità per lo svolgimento dei servizi affidati, è fatto obbligo al Concessionario programmare nel corso dell'anno la partecipazione dei dipendenti a

corsi di aggiornamento relativi alle materie oggetto della concessione. Il Concessionario dovrà segnalare lo svolgimento di tale attività all'interno delle relazioni di cui all'art. 9 comma 6 lettera g) del presente capitolato.

9. Qualora il Comune ritenga che un dipendente sia inadeguato al ruolo assegnato, può richiedere, con motivazione, che tale mansione sia ricoperta da altro personale.

10. Il Concessionario è integralmente responsabile dell'operato dei propri dipendenti.

## **ART. 12 - DISCIPLINA DEL SERVIZIO**

1. Il servizio in oggetto viene svolto nel rispetto della normativa e dei regolamenti vigenti ed in particolare del:

a) D. LGS. 15.12.1997, n. 446;

b) D. LGS. 15.11.1993, n. 507;

c) D.P.R. 27.04.1999, n. 158;

d) D. M. 26 aprile 1994 "Disposizioni in ordine alla gestione contabile dell'imposta sulla pubblicità e del diritto sulle pubbliche affissioni e del canone per l'occupazione di spazi ed aree pubbliche;

e) Regolamento sulla Pubblicità e sull'applicazione del canone per gli impianti pubblicitari;

f) Regolamento comunale per l'applicazione del canone occupazione di spazi ed aree pubbliche e successive modificazioni;

g) Regolamento comunale per l'applicazione della tassa per lo smaltimento dei rifiuti solidi urbani e successive modificazioni;

h) Regolamento Edilizio del Comune di Firenze;

i) Regolamento comunale di Polizia Urbana;

j) Piano per le occupazioni di suolo pubblico per ristoro all'aperto.

k) Regolamento per la disciplina per l'attività commerciale su area pubblica;

l) Regolamento per l'installazione delle insegne

m) Regolamento per la concessione del suolo, del sottosuolo e delle infrastrutture municipali per la sistemazione degli impianti tecnologici;

n) Regolamento comunale per la disciplina del servizio delle affissioni e per l'applicazione del diritto sulle pubbliche affissioni;

o) Regolamento per l'applicazione della tariffa del servizio di gestione dei rifiuti solidi urbani.

p) Regolamento comunale delle Entrate Tributarie e Canoni;

q) Regolamento comunale sulla Riscossione Coattiva;

r) Ogni altra disposizione normativa e/o regolamentare riguardante le materie oggetto della concessione o direttamente riferibili all'Amministrazione Comunale.

## **ART. 13 - RAPPORTI CON L'UTENZA**

1. Il Concessionario predispone e mantiene nel Comune di Firenze, per tutta la durata della concessione, almeno una sede operativa che funge anche da sportello per il ricevimento dell'utenza.

2. Tale ufficio deve essere allocato in un punto della città che consenta agevole accesso da parte dell'utenza, in particolare ai soggetti con ridotta capacità motoria; tale ufficio deve essere collocato vicino ad altri servizi pubblici, compresi uffici comunali, e possibilmente nelle vicinanze di aree di parcheggio.

3. L'ubicazione dell'ufficio deve essere di gradimento del Comune e la sua collocazione in una sede avente le caratteristiche summenzionate deve avvenire entro sei mesi dalla data di affidamento del servizio, contenuta nello specifico verbale di consegna.
4. In attesa di trovare una sede adeguata il Concessionario ha comunque l'obbligo di allestire una sede provvisoria per il ricevimento dell'utenza, che deve essere attiva prima della consegna del servizio. Il periodo provvisorio di attività è pari a 6 mesi dalla data del verbale di consegna.
5. All'esterno dell'Ufficio dovrà essere apposta una scritta con la dicitura: "Comune di Firenze – Servizio Affissioni, DPA, CIMP, COSAP, TARIG – Concessionario ....", nonché l'indicazione degli orari di apertura al pubblico.
6. Gli uffici del Concessionario debbono essere aperti al pubblico almeno nelle ore di apertura al pubblico del Servizio Entrate del Comune, in un'ottica di armonizzazione degli orari dei servizi. Comunque l'orario di apertura al pubblico dovrà essere concordato con il Comune ed eventuali necessità di modifica dovranno avere il preventivo consenso del Comune.
- 6bis. La finestra di erogazione del servizio del Sistema Informativo e degli applicativi corrisponde agli orari di apertura degli uffici, oltre ai seguenti intervalli critici relativi all'utilizzo dei servizi online:
- dalle ore 8:00 alle ore 24:00 continuative, compresi sabato, domenica e festivi, per quanti riguarda le pubbliche affissioni, nei due giorni precedenti il 1° e il 15 giorno di ogni mese, nonché gli stessi giorni 1° e 15.
  - dalle ore 8:00 alle ore 24:00 continuative, compresi sabato, domenica e festivi nei mesi di maggio, luglio e ottobre.
7. L'ufficio dovrà essere allestito in modo funzionale al ricevimento dell'utenza e dotato di tutti i servizi necessari alla facilitazione delle comunicazioni (telefono, fax, posta elettronica, posta elettronica certificata - fotocopiatrice, etc. etc.). Presso tale ufficio i contribuenti devono poter effettuare tutte le operazioni relative ai servizi oggetto della concessione, ivi compresi i versamenti.
8. L'attività di assistenza al pubblico deve essere garantita attraverso l'utilizzo del contact center di primo livello già costituito tramite la Società in *house providing* del Comune (Linea Comune - [www.lineacomune.it](http://www.lineacomune.it)). Il Concessionario si obbliga a interagire con la Società medesima al fine di mantenere un ottimo livello qualitativo di rapporto con l'utenza.
9. Il Concessionario deve istituire un contact center specialistico di secondo livello che fornisca un servizio (inbound e outbound) di assistenza e consulenza giuridico/tributaria, di informazione/consultazione/bonifica della posizione del contribuente, di supporto all'uso degli strumenti dispositivi on line e di supporto/sollecito nelle fasi della riscossione coattiva. Al fine di permettere adeguata interoperabilità fra il CRM dell'Ente di area metropolitana (055055) e il CRM del Contact Center CIMP/COSAP, DPA e TARIG istituito dal Concessionario nella presente fornitura, quest'ultimo dovrà esporre senza alcun onere per l'Ente adeguate interfacce applicative (API, Web Service o tabelle in formato strutturato) contenenti tutti i dati del CRM (motivo del contatto, ID contatto, anagrafica cittadino, risposta, stato della pratica, etc. etc. ), in modo che l'Ente possa integrare tali dati con i dati provenienti dagli altri CRM di altri settori ed avere così verso il cittadino una visione unica dei diversi contatti sui diversi servizi pubblici.
10. Il personale del Concessionario dovrà dare tutte le informazioni utili ai contribuenti, aiutandoli nella compilazione dei documenti inerenti i servizi, qualora venga loro richiesto o si renda necessario.
11. Il rapporto con l'utenza sarà intrattenuto oltre che con gli ordinari mezzi di comunicazione anche, qualora le disposizioni di legge lo permettano, via web, telefono, e-mail e pec. Gli addetti dovranno interfacciarsi con gli uffici comunali preposti al rilascio delle concessioni/autorizzazioni, in un rapporto di collaborazione, acquisendo direttamente, per quanto possibile, le informazioni necessarie per il disbrigo della pratica o per fornire la risposta all'utente. Particolare attenzione è

richiesta nei rapporti con il pubblico, svolgendo il servizio con modi cortesi e soddisfacendo le richieste con la maggior sollecitudine possibile.

12. Il Concessionario, entro sei mesi dalla data di affidamento del servizio, deve predisporre la carta dei servizi da fornire ai contribuenti concordandone con il Comune le specificità.

13. Al mancato adempimento degli obblighi di cui ai precedenti commi 3, 4 e 11 conseguirà quanto segue:

- a) mancato allestimento della sede provvisoria: comporterà l'impossibilità per il Comune di effettuare la consegna del servizio, con conseguente decadenza dalla concessione ai sensi dell'articolo 33 del presente capitolato speciale d'oneri;
- b) allestimento della sede provvisoria ma non attivazione del servizio dalla data di stipula del verbale di consegna: il Comune inoltrerà idonea diffida scritta nella quale verrà richiesto al Concessionario di adempiere alle proprie obbligazioni entro e non oltre 7 (sette) giorni; se tale termine decorrerà infruttuosamente, il Comune dichiarerà decaduta la concessione ai sensi dell'art. 33 del presente capitolato speciale d'oneri e incamererà la garanzia definitiva di cui al precedente articolo 7;
- c) mancato allestimento della sede definitiva entro sei mesi o allestimento di sede inadeguata: il Comune inoltrerà apposita diffida ad adempiere, contenente il termine essenziale; se tale termine decorrerà infruttuosamente, il Comune incamererà un importo pari al 50% della garanzia definitiva di cui all'art. 7 e si riserva la facoltà di richiedere la decadenza dalla gestione ai sensi del presente capitolato speciale d'oneri;
- d) mancata presentazione della carta dei servizi entro sei mesi dalla data di affidamento del servizio o presentazione di una carta dei servizi ritenuta dal Comune incompleta con riferimento, a titolo di esempio, alla tipologia dei servizi erogati ed alle modalità di erogazione, agli standard di qualità, alle modalità di tutela previste per il contribuente: il Comune inoltrerà apposita diffida ad adempiere, contenente il termine essenziale; se tale termine decorrerà infruttuosamente, il Comune incamererà un importo pari al 5% della garanzia e si riserva la facoltà di richiedere la decadenza dalla gestione ai sensi del presente capitolato speciale d'oneri.

#### **ART.14 - SERVIZI DIGITALI**

Il Concessionario dovrà altresì sviluppare un front-end digitale articolato come segue:

##### **Servizi online interattivi:**

1) Il Concessionario deve mettere a disposizione degli utenti una serie di servizi online interattivi sia in modalità autenticata sia ad accesso libero (in dipendenza delle caratteristiche del servizio) che consentano di:

- Ottenere e utilizzare la modulistica;
- Inoltrare istanze (nuove utenze, subentri, rimborsi, ...);
- Consultare la propria posizione contributiva;
- Inviare e visualizzare i documenti inviati e ricevuti;
- Effettuare simulazioni di calcolo dei canoni e tariffe oggetto di concessione;
- Visualizzare ed effettuare pagamenti in standard PagoPA;
- Effettuare rateizzazioni;
- Utilizzare un help-desk on line (opzionalmente anche tramite live chat);
- Seguire le fasi di riscossione coattiva con relativi pagamenti online;
- Prenotazioni di pubbliche affissioni.

2. I servizi online dovranno essere sviluppati in Java secondo le specifiche che seguono (servizi online People Light Pack Community Edition) e che sono coerenti con gli altri servizi online in esercizio presso il Centro Servizi Territoriali di Linea Comune.

3. Le linee guida dei servizi online di Linea Comune – al momento della scadenza del bando - sono indicate in questa pagina web: <http://www.lineacomune.it/requisiti-dispiegamento-servizi-cst>.

4. Ulteriori aggiornamenti e integrazioni potranno essere forniti dal Comune di Firenze in fase di avvio della concessione o all'occorrenza durante il contratto di concessione.

5. Dovranno seguire in particolare i seguenti requisiti:

- **RESPONSIVE:** i servizi online potranno essere esposti sia in modalità stand-alone sia all'interno del frontend unificato Tributi Semplici (si veda nel seguito) a cui il Comune sta lavorando. In ogni caso i singoli servizi online prodotti dal Concessionario saranno accessibili in modalità full responsive da pc desktop, tablet e smartphone facendo uso di tecnologie adeguate a tale scopo;
- **SICUREZZA:** oltre alle caratteristiche di sicurezza indicate nel documento di linee guida di sviluppo di un servizio su People Light Pack Community Edition fornito da Linea Comune, il Concessionario dovrà tenere conto nei servizi online realizzati delle misure di sicurezza di cui alla Circolare AGID 18 aprile 2017, n. 2/2017 quanto meno per le misure indicate a livello minimo;
- **PRESTAZIONI:** per loro natura, alcuni servizi online come le prenotazioni di pubbliche affissioni sono caratterizzati da due picchi mensili di utilizzi, in due momenti in cui si verifica un elevato numero di utenti concentrati nel tempo. Il Concessionario deve dunque tenere in considerazione tale aspetto nella valutazione delle prestazioni di funzionamento del sistema;
- **DEPLOYMENT:** i servizi online realizzati saranno dispiegati presso il Centro Servizi Territoriale di Linea Comune, ed avranno caratteristiche di presentation layer, logging degli accessi, autenticazione e sicurezza indicate nelle linee guida sviluppo servizi People Light Pack fornite dal Comune e prodotte da Linea Comune (<http://www.lineacomune.it/requisiti-dispiegamento-servizi-cst>);
- **OPEN SOURCE:** i prodotti software sviluppati (indicati all'art. 1, comma 1, punti I, II, III e IV) dovranno essere consegnati completi di documentazione, codici sorgente in formato binario e compilato, e saranno di proprietà (non esclusiva) del Comune di Firenze: in particolare il Comune di Firenze potrà liberamente affidarne lo sviluppo, la manutenzione e l'assistenza a terze parti al termine del periodo contrattuale con il Concessionario senza nulla dovere o richiedere al Concessionario. Il Comune potrà altresì fornire a riuso gratuito ai sensi del Codice dell'Amministrazione Digitale tale servizi ad altri enti pubblici, senza nulla dovere o richiedere al Concessionario.

Autenticazione e pagamenti elettronici nei servizi online interattivi:

- a) Le modalità di accesso autenticato dei cittadini e dei contribuenti ai servizi del Portale web dovranno essere coerenti con gli altri servizi online in esercizio presso il Centro Servizi Territoriali di Linea Comune. In particolare le linee guida dei servizi online di Linea Comune – al momento della scadenza del bando - sono indicate in questa pagina web: <http://www.lineacomune.it/requisiti-dispiegamento-servizi-cst>. Ulteriori aggiornamenti e integrazioni anche riguardo autenticazione con SPID, e pagamenti elettronici in standard PagoPA potranno essere forniti dal Comune di Firenze in fase di avvio della concessione o all'occorrenza durante il contratto di concessione. I servizi on line che prevedranno il pagamento elettronico dovranno essere integrati con i sistemi di pagamento on line del centro servizio comunale e, tramite esso, con il sistema nazionale PagoPa. Nello standard PagoPa dovrà essere anche l'intero sistema di bollettazione per la riscossione delle entrate. Infine, il sistema di

BackOffice dovrà esporre, tramite interfacce applicative da interrogare in tempo reale, i dati relativi alle pratiche associate al soggetto e all'oggetto delle entrate.

- b) I servizi online interattivi saranno dispiegati sul Centro Servizi Territoriale, e dialogheranno con il Sistema Gestionale del Concessionario di cui all'art.14bis.
- c) I servizi online interattivi saranno realizzati dal Concessionario tenendo conto delle linee guida dei siti web delle PA reperibili a questo indirizzo: <https://design-italia.readthedocs.io/it/stable/>.

### **Integrazione con Front-End Tributi Semplici:**

- a) Il Comune di Firenze è attualmente impegnato su diversi fronti per semplificare e razionalizzare le diverse interfacce digitali che offrono servizi pubblici nel settore dei tributi locali. Nell'ambito dell'iniziativa PON Metro Tributi Semplici, è intenzione dell'Amministrazione Comunale realizzare un front-end che integri i diversi sotto-sistemi del mondo dei tributi (TARI, Sanzioni al Codice della Strada e altre violazioni amministrative, Imposta di Soggiorno, etc). Il front-end digitale che sarà sviluppato nell'ambito della presente concessione sarà un sotto-sistema che afferirà alla piattaforma Tributi Semplici con l'obiettivo di dare ai cittadini un unico frontend su tutti i tributi. Si richiede dunque che il sistema di servizi online realizzato sia da un lato auto-consistente (ossia i singoli servizi online realizzati dovranno poter essere anche integrati nel frontend Tributi Semplici unico, pur facendo parte di un sotto-sistema diverso) dall'altro dotato di API che permettano di esporre dati sul cittadino come la posizione debitoria (relativamente ai tributi gestiti nella presente concessione). In particolare, il front-end Tributi Semplici conterrà anche una app che, dietro autenticazione, mostrerà al cittadino la posizione debitoria, le scadenze, i dettagli delle pratiche inviate. I dati gestiti dal Concessionario che riguarderanno il cittadino saranno esposti dal Concessionario stesso via API standard verso il sistema Tributi Semplici (esterno alla presente fornitura) e inseriti all'interno della relativa app Tributi Semplici.
- b) Il sistema Tributi Semplici avrà anche una serie di servizi di notifica push verso il cittadino, integrate anche con le piattaforme nazionali di avvisatura digitale verso i cittadini (connesse a Italia Login e alla Casa digitale del Cittadino a cui stanno lavorando AGID ed il Team per la Trasformazione Digitale). Le notifiche relative ai servizi gestiti dal Concessionario saranno esposte in formato strutturato anche verso Tributi Semplici e la Casa digitale del Cittadino, con modalità che saranno indicate dal Comune.

### **Contenuti informativi su portale web:**

- a) Il Concessionario dovrà sviluppare – secondo un template fornito dal Comune di Firenze al momento dell'aggiudicazione - pagine web Drupal versione 8 (che è il sistema di gestione dei contenuti della rete civica a cui il Comune di Firenze sta migrando) con tutti i contenuti informativi relativi alla gestione del Comune di Firenze che agevolino gli utenti nei contatti (orari, recapiti...) e nella acquisizione degli elementi necessari per la determinazione degli obblighi relativi alle entrate gestite (tariffe, regolamenti, scadenze e modalità di pagamento, funzionamento del servizio affissioni, informazioni relativi agli uffici comunali che si occupano del rilascio delle concessioni/autorizzazioni di suolo pubblico, modalità per i ricorsi, etc. etc.) e deve dare tutte le informazioni utili ai contribuenti, anche in relazione agli eventuali accertamenti ricevuti, alle modalità di ricorso ed in generale alla propria posizione tributaria. Le pagine web permetteranno inoltre agli utenti di consultare le norme e i regolamenti e di ottenere informazioni su norme, tributi e canoni.
- b) Per quanto riguarda le informazioni essenziali su ciascun servizio, il Comune di Firenze utilizza un Knowledge Management System realizzato da Linea Comune e che contiene le schede servizio di ogni servizio pubblico erogato, e che viene visualizzato in doppia versione: nella versione pubblica da parte degli utenti e dagli altri uffici; nella versione semplificata da parte degli operatori del Contact Center 055055 cittadino (per maggiori informazioni consultare [www.lineacomune.it/contact-center](http://www.lineacomune.it/contact-center)). Il Concessionario dovrà quindi produrre, secondo le linee guida definite a cura di Linea Comune, alimentare i contenuti (?)e mantenere aggiornato su tale

sistema (basato su Drupal 7 e mantenuto in esercizio da Linea Comune) tante schede servizio quanti sono i servizi gestiti. Si veda a titolo di esempio la scheda servizio attuale del servizio Canone Installazione Mezzi Pubblicitari: <http://servizi.comune.fi.it/servizi/scheda-servizio/canone-installazione-mezzi-pubblicitari-cimp>

#### ART. 14 bis – SOFTWARE DI GESTIONE

1. Il Concessionario per la gestione dei canoni (CIMP e COSAP) potrà, in alternativa tra loro, adottare una delle seguenti soluzioni:

##### **OPZIONE A**

Utilizzo del sistema informatico attualmente in uso (SIGE).

L'utilizzo del SIGE permette di adempiere immediatamente ai principali requisiti indicati al successivo art. 15 riguardo al sistema informativo; consente l'immediata disponibilità dei dati sia durante sia al termine dell'appalto, come richiesto al comma 16 del precedente art. 9; e agevola notevolmente l'adempimento di parecchie altre disposizioni del presente capitolato.

In caso di scelta dell'opzione A:

A1. Il sistema SIGE (programmi, componenti, middleware, etc.) e la relativa base dati continueranno a essere ospitati presso il data-center del Comune e a carico di quest'ultimo. Dal punto di vista infrastrutturale, l'unico onere del Concessionario rimane quello di assicurare i collegamenti di rete dei suoi terminali (PC) al server del Comune, raggiungibile attraverso *reverse proxy*.

A2. Il Comune garantisce, senza oneri per il Concessionario, la formazione all'uso del SIGE da parte del personale addetto al servizio.

A3. È facoltà del Concessionario richiedere consulenza e formazione adeguata, inerente sia il codice sorgente sia la struttura della base dati del SIGE, per il suo personale tecnico, al fine specifico di metterlo in grado di apportare gli opportuni adeguamenti, correzioni e sviluppi evolutivi che si possano rendere necessari nel corso del servizio oggetto dell'appalto, nonché di effettuare all'occorrenza ricerche anche complesse nella base dati SIGE. Tali attività di sviluppo e manutenzione saranno a carico del Concessionario, mentre la consulenza e formazione verranno forniti dal Comune senza oneri aggiuntivi per il Concessionario. Una volta che si sia avvalso di tale facoltà, il Concessionario si impegna a eseguire in proprio o far eseguire da terzi qualificati le attività manutentive ovverosia gli sviluppi applicativi e le necessarie implementazioni al software, sia conseguenti a modifiche normative o giurisprudenziali intervenute durante la durata del contratto, sia per attivare nuove e più efficaci funzionalità, sia per adeguare l'applicazione a nuovi standard tecnologici e di mercato o a nuove versioni dei prodotti middleware utilizzati (Oracle, JBoss, Flex, etc.). In ogni caso tali attività devono essere svolte di concerto con la Direzione Sistemi Informativi e opportunamente rendicontate. Nel caso in cui il Concessionario decida di eseguire in proprio le attività manutentive, si impegna ad utilizzare i codici sorgenti e le conoscenze tecniche acquisite sulla piattaforma SIGE esclusivamente per l'effettuazione delle attività manutentive derivanti dal presente appalto. E' fatto espresso divieto di commercializzazione della soluzione SIGE e di servizi ad essa correlati, e/o di duplicazione totale o parziale del codice e della struttura della base dati per fini diversi dal presente appalto. Ogni violazione sarà perseguita a termini di legge. La proprietà intellettuale del software comunque modificato rimane del Comune di Firenze.

##### **OPZIONE B**

B1) proporre l'utilizzo di un sistema software gestionale dotato di caratteristiche funzionali e tecnologiche atte a garantire la piena funzionalità dei servizi oggetto della concessione. In questo caso, l'applicativo utilizzato deve essere, obbligatoriamente, dispiegabile su un'infrastruttura virtualizzata, preferibilmente VMWare vSphere, nell'ultima versione stabile disponibile al

momento della chiusura del contratto (e, in ogni caso, deve essere garantita la compatibilità con tale ambiente).

B2) il Concessionario si obbliga a fornire al Comune, entro due mesi dalla scadenza del contratto, tutte le macchine virtuali facenti parte dell'infrastruttura di dispiegamento e supportare l'Ente nella loro corretta riattivazione nell'infrastruttura virtualizzata di proprietà dell'Ente stesso. A tal fine dovrà predisporre macchine virtuali "autocontenute" (ovverosia dedicate al Comune e non condivise con altri clienti), che possano, dunque, essere facilmente esportate, garantendo la disponibilità completa e l'integrità di tutti e soli i dati di pertinenza dell'Ente.

B3) il Concessionario garantirà, inoltre, l'aggiornamento del sistema BDPI (o Risorsa Dati), Tosca o altro equivalente: in linea di massima, in entrambi i casi basterà esporre il delta informativo o su un tracciato standard e/o tramite trigger su tabelle di database.

Ad ogni modo le specifiche necessarie per l'alimentazione del sistema verranno opportunamente concordate dopo l'aggiudicazione dai referenti tecnici dell'Ente.

B4) le obbligatorie attività di migrazione dei dati dal database del SIGE a quello proposto dal Concessionario sono totalmente a carico del Concessionario ed entro tempi compatibili con l'attivazione del servizio.

2. A prescindere dalla scelta effettuata (OPZIONE A o OPZIONE B), per tutta la durata della pubblicazione del bando, l'Ente metterà a disposizione, previo appuntamento, una postazione assistita da un operatore del Servizio Entrate e della Direzione Sistemi Informativi per prendere conoscenza delle caratteristiche funzionali del sistema attualmente in uso.

3. Per la gestione della TARIG, del servizio di affissione e dei suoi diritti, della riscossione coattiva, del contenzioso, del recupero e del contrasto all'evasione, il Concessionario dovrà proporre l'utilizzo di un sistema informativo dotato di applicativi gestionali con caratteristiche funzionali e tecnologiche di livello almeno pari a quelle richieste nell'opzione B. Il sistema informativo di cui sopra dovrà essere in ogni caso condiviso con la Direzione Sistemi Informativi del Comune.

## **ART. 15 – SISTEMA INFORMATIVO**

1. Fin dall'inizio della concessione deve essere garantita la piena funzionalità del sistema informativo e degli applicativi in modo che non si verifichi la perdita di dati o l'incorrere in ritardi procedurali. I livelli di servizio e le relative penali sono descritti all'articolo 31.

2. Il Concessionario deve gestire il servizio con sistemi informatici idonei a costruire una banca dati completa, dettagliata, flessibile e rispettosa delle previsioni contenute, in particolare, nei Regolamenti vigenti del Comune nonché nelle altre norme di legge o regolamento in materia.

3. Il sistema informativo deve essere in grado di acquisire anche altre banche dati utili al completo e corretto svolgimento delle attività e deve consentire una rapida rendicontazione sia per quanto riguarda le posizioni dei singoli contribuenti, sia per soddisfare la necessità di estrapolazione di dati statistici e per apportare modifiche dovute a cambi di normativa e tariffari. Durante tutta la concessione esporrà i dati del proprio database in formato strutturato (es. web service, tabelle strutturate) e documentato, secondo criteri condivisi e approvati dal Comune. Il sistema informativo acquisirà i dati geo-referenziati di base dal Sistema Informativo Territoriale del Comune, il quale esporrà i molteplici strati informativi (es. toponomastica, civici, etc..) via interfacce Web Service in standard OGC (Open GeoSpatial Consortium). Il sistema informativo sarà allineato con il SIT anche in direzione opposta, restituendo in formato georeferenziato e completamente integrato con la cartografia comunale i dati aggiornati e alimentati dal Concessionario (es impianti pubblicitari, affissioni, stalli di vendita per mercati, etc). L'elenco di tutti gli strati informativi di base che il Concessionario dovrà tenere allineati con il SIT del Comune sarà condiviso in un incontro apposito successivo al kick-off di progetto.

4. Gli applicativi gestionali componenti il sistema informativo dovranno quindi essere adattati al soddisfacimento delle esigenze del Comune e garantire la massima protezione delle banche dati in accordo con le norme vigenti nella Pubblica Amministrazione. A tal fine i programmi devono consentire quantomeno: acquisizione delle autorizzazioni/ concessioni; stampa schede contribuenti con tutte le informazioni relative agli oggetti di tassazione, alle eventuali autorizzazioni richieste e alla situazione storica dei versamenti; stampa del prospetto di determinazione del versamento C.O.S.A.P ai sensi dell'art. 11 c. 2 del Regolamento Comunale del Cosap, gestione dell'evasione e dell'elusione con la stampa delle liste dei contribuenti; gestione degli avvisi di accertamento e di liquidazione; gestione delle diffide e delle ingiunzioni di pagamento, gestione dei rimborsi e del contenzioso; gestione di tutte le fasi della riscossione coattiva; gestione dei dati geo-referenziati e gestione dei programmi di contrasto e recupero dell'evasione. Il Concessionario attiverà sul sistema le misure minime di sicurezza (almeno quelle indicate con livello Minimo) di cui alla Circolare AGID 18 aprile 2017, n. 2/2017 laddove applicabili. La non applicabilità sarà comunque soggetta ad approvazione da parte del Comune.

5. Riguardo al sistema informativo, il Concessionario deve:

a) fornire gratuitamente al Comune l'accesso, protetto da password, tramite web al sistema di gestione utilizzato per lo svolgimento della concessione. Tale accesso dovrà consentire la consultazione e la verifica dello stato di avanzamento della lavorazione durante tutte le sue fasi (scheda di rilevazione dei controlli, esito della rilevazione, stato degli accertamenti emessi, stato delle comunicazioni con l'utenza, ricorsi in atto, stato della riscossione coattiva, ecc). L'accesso al sistema dovrà garantire la possibilità di effettuare ricerche mirate sui dati censiti ed esportazioni di questi nei principali formati (testo con separatori, excel ecc.). Lo stato dei controlli dovrà essere aggiornato in tempo reale, così da consentire al Comune la verifica puntuale dei controlli richiesti dal presente capitolato.

b) attivare tutti i collegamenti telematici con altri soggetti per disporre di ulteriori banche dati che possano migliorare l'attività di accertamento e recupero delle entrate e, in generale, la gestione dei servizi;

c) fornire gratuitamente al Comune le banche dati di cui alla lettera b), predisponendo interfacce in ingresso e uscita on-line e/o batch, sulla base delle specifiche fornite dal Comune stesso;

d) in particolare l'interfaccia front/back fra i servizi online sviluppati dal Concessionario ed il sistema gestionale scelto dal Concessionario stesso sarà disaccoppiata, e il Concessionario è tenuto a fornire – durante l'intera concessione – adeguata documentazione delle interfacce tra front e back sviluppate.

6. È comunque fatto obbligo al Concessionario, prima dell'avvio delle attività, di concordare ogni scelta tecnologica inerente il sistema informatico utilizzato con la Direzione Sistemi Informativi nel corso di appositi incontri dei quali verrà redatto specifico verbale che riassumerà le decisioni e i reciproci impegni che verranno assunti.

7. Il Concessionario deve garantire inoltre l'aggiornamento del software per l'adeguamento e/o le modifiche necessarie in forza di norme di legge o regolamento sopravvenute o a seguito di nuove disposizioni del Comune comunque in tempo utile per evitare qualsiasi mancato introito a quest'ultimo.

8. Tutte le operazioni e i servizi svolti dal Concessionario devono essere monitorabili da parte del Comune. In particolare, per quanto riguarda le attività informatiche deve sempre essere possibile individuare l'utente e la data in cui è stata effettuata la lavorazione, l'integrazione e/o la modifica di atti.

9. Il sistema informativo deve consentire l'estrapolazione di dati statistici da parte del Comune con possibilità di elaborazione in linea con le richieste fornite da quest'ultimo compresa la possibilità di inserire varianti e/o di filtrare i dati secondo necessità.

10. I dati di cui il Concessionario verrà in possesso durante l'espletamento del servizio sono di proprietà esclusiva del Comune, che potrà visualizzarli e utilizzarli in qualunque momento. I dati saranno esportati su interfacce documentate ed in formato strutturato verso il Comune per l'intera concessione, con modalità che saranno comunque indicate dal Comune stesso.

11. Il Concessionario deve garantire la sicurezza delle informazioni trattate per quanto attiene alla loro riservatezza, integrità e disponibilità, anche considerando le specifiche che saranno introdotte con l'attuazione del Regolamento GDPR europeo. A tal fine il Concessionario si obbliga a fornire al Comune, entro 45 giorni dall'aggiudicazione, un documento nel quale vengono analizzati i rischi potenziali per la sicurezza (incluso nel contesto analizzato anche i servizi online interattivi e l'integrazione con il frontend Tributi Semplici sopra specificato) e indicate le misure adottate o da adottare, entro 90 giorni dall'aggiudicazione, per la loro eliminazione o, laddove questa non sia completamente possibile, per la loro sostanziale attenuazione.

12. Per i software sviluppati nell'ambito della Concessione e Fornitura (software indicati ai punti I, II, III, IV del comma 1 articolo 1) è prevista l'effettuazione di una verifica di conformità da parte del Comune, che sarà propedeutico all'avvio in esercizio del Sistema. Il piano di verifica approvato dal Comune dovrà essere corredato di opportune misure di controllo della sicurezza dei servizi e della app sviluppati.

## **ART. 16 – OBBLIGHI DI GESTIONE DEL SERVIZIO**

1. Tutti i servizi di cui alla concessione sono da considerarsi ad ogni effetto pubblici servizi e per nessuna ragione potranno essere sospesi o abbandonati.

2. Il Concessionario con il presente capitolato si obbliga in particolare ad attivare nuovi servizi on line secondo quanto stabilito dalla Direzione Sistemi informativi del Comune di Firenze:

- a) effettuare, nei primi sei mesi di vigenza della concessione, in occasione dell'avvio dei sistemi informativi indicati agli articoli 14), 14bis), 15) e 21bis), una verifica dei contribuenti soggetti alle entrate gestite; nel caso in cui da tale controllo risultasse che alcuni contribuenti non sono iscritti nella banca-dati, per disguidi verificatisi nel passaggio della gestione, dovrà essere richiesto il solo versamento dell'imposta-canone, senza applicazione di sanzioni e interessi;
- b) costituire un collegamento telematico che consenta al Comune in modalità di consultazione di visualizzare, stampare ed attingere quotidianamente ed in tempo reale tutti i dati esistenti presso la banca dati;
- c) consentire la consultazione presso i propri uffici delle norme e dei regolamenti delle entrate oggetto della concessione, mettendo a disposizione degli utenti del servizio, a proprie spese, la modulistica necessaria: il contenuto della modulistica dovrà essere condiviso con l'Ente concedente così come ogni modifica che si rendesse necessaria per la quale occorrerà richiedere apposita autorizzazione al Comune.
- d) assegnare almeno una linea telefonica dedicata esclusivamente agli uffici comunali per agevolare i contatti telefonici;
- e) effettuare verifiche con sopralluoghi della rispondenza di quanto dichiarato dai contribuenti;
- f) procedere all'archiviazione ordinata e cronologica di tutte le pratiche;
- g) inviare, all'occorrenza, avvisi informativi agli utenti;
- h) provvedere a incassare con le modalità di cui all'art. 5 tutte le somme dovute, a qualsiasi titolo, per i canoni/ tributi oggetto della concessione regolata dal presente capitolato oltre a registrare i versamenti con giusta imputazione e conseguente rendicontazione;
- i) ricevere gli eventuali reclami e istanze di riesame degli utenti e a darvi riscontro nei termini previsti dalle disposizioni legislative o regolamentari stabiliti dal Comune. Le deduzioni del

Concessionario, devono essere trasmesse, per conoscenza, anche al Comune, in sede di rendicontazione mensile;

- j) denunciare al Comune eventuali infrazioni alle disposizioni di legge e regolamentari in materia di pubblicità, pubbliche affissioni e occupazione suolo pubblico, tassa giornaliera dei rifiuti per i provvedimenti del caso e al fine dell'irrogazione dei provvedimenti sanzionatori, adottando, comunque, tutti i provvedimenti di propria competenza;
- k) conservare nella propria sede la documentazione amministrativa-contabile relativa alla gestione del servizio, fermo restando l'obbligo di produrre la medesima documentazione, a semplice richiesta, per i controlli ritenuti necessari e, comunque, per ogni esigenza del Comune.
- l) provvedere, nel rispetto delle disposizioni legislative e regolamentari, al rimborso delle somme versate e non dovute dai contribuenti. Il Concessionario è tenuto a informare il contribuente sull'accoglimento dell'istanza di rimborso ovvero sul mancato accoglimento dell'istanza con idonea motivazione di diniego. In particolare, il Concessionario anticiperà i rimborsi e richiederà al Comune la restituzione con i rendiconti mensili;
- m) prendere in consegna gli impianti di affissione esistenti alla data della stipulazione del contratto, revisionandoli a propria cura e spese, e procedendo ad ogni necessario lavoro di manutenzione ordinaria e straordinaria compresa la sostituzione ove necessario ;
- n) assicurare, a mezzo del proprio personale/collaboratori, continui controlli tendenti a rilevare tutte le esposizioni di carattere pubblicitario e le occupazioni di spazi pubblici esistenti nell'ambito del territorio comunale, notificando i relativi avvisi di contestazione e recupero nei confronti dei contribuenti non in regola con le necessarie autorizzazioni, concessioni dichiarazioni, procedendo al recupero di tutte le somme evase, in ciò avvalendosi della procedura di riscossione coattiva di cui alla legge n. 639/1910. Il Concessionario dovrà segnalare al Comune tutte le situazioni che danno origine al verificarsi dei presupposti impositivi in assenza delle necessarie autorizzazioni. Il Concessionario risponderà nei confronti del Comune degli eventuali mancati introiti per effetto di negligenza o di mancato esercizio delle procedure di legge;
- o) non svolgere contemporaneamente l'attività di commercializzazione di pubblicità. Tale condizione dovrà essere attestata dal legale rappresentante con dichiarazione resa ai sensi dell'articolo 47 del T.U.D.A. approvato con D.P.R. 445/2000 da rendersi prima dell'inizio del servizio;
- p) tenere aggiornata una mappa generale con l'indicazione di tutti gli impianti sia pubblicitari che destinati al servizio delle pubbliche affissioni, distinti per tipologia di impianto e di utilizzazione, categoria, zona, via etc. etc.;

3. La documentazione richiesta deve essere fornita su appositi supporti cartacei ed informatici, da concordare con il Comune. Il ritardo nell'esibizione o nella trasmissione della documentazione summenzionata comporta l'applicazione delle penali di cui all'art. 31 del presente Capitolato e la segnalazione al Ministero delle Finanze per i provvedimenti di competenza.

4. Il Concessionario si impegna inoltre a:

- controllare, anche su indicazione del Comune, attraverso incroci fra le proprie banche-dati e quelle utilizzate dal Comune stesso, le fattispecie di evasione/ elusione;
- mettere a disposizione degli utenti un questionario, preliminarmente condiviso dal Comune, circa la soddisfazione del servizio; in relazione a quest'ultimo il Concessionario, una volta all'anno provvederà a rendicontare al Comune l'esito dell'indagine sulla soddisfazione, fornendo i risultati del questionario anche in forma tabellare (es csv);
- applicare le fattispecie agevolative o di esenzione, previste dai rispettivi Regolamenti comunali, disposte con deliberazione degli organi competenti del Comune e relative a Cosap, Cimp, D.P.A. e Tassa rifiuti giornaliera.

## **ART. 17 – ARCHIVIAZIONE DIGITALE DEI DOCUMENTI**

Il Concessionario deve raccogliere, conservare e tenere a disposizione degli uffici comunali la documentazione amministrativa, nonché quella fornita dai contribuenti debitamente protocollata, archiviata e catalogata secondo l'ordine derivante dall'attività di produzione degli atti e con modalità analoghe a quelle attualmente svolte dal Comune.

Lo stesso vale per tutta l'attività in uscita verso i contribuenti e verso lo stesso Comune.

Il concessionario è tenuto a partecipare al processo di digitalizzazione dei documenti dell'Ente promuovendo l'acquisizione dei documenti in formato digitale pdf/a e comunque provvedendo alla contestuale scansione, sempre in formato pdf/a, e inserimento nel sistema dei documenti acquisiti.

I documenti in formato digitale saranno formati ed archiviati mantenendo documenti informatici validi ai sensi della normativa vigente, e garantendo la piena compatibilità con l'invio in conservazione. In particolare, il Concessionario garantirà la possibilità di esportare i singoli documenti con metadati associati in XML e raggruppati in fascicoli su un sistema di gestione documentale dell'Ente, da cui poi il Comune invierà in conservazione i documenti stessi. Le modalità ed i metadati per l'invio in conservazione saranno indicati dal Comune successivamente all'aggiudicazione.

## **ART. 18 - ESENZIONI – RIDUZIONI**

1. Il Concessionario non può esentare alcuno dal pagamento del canone/tributo e delle sanzioni /penalità oggetto della concessione, né accordare riduzioni, se non in relazione ai casi previsti dalla legge e dai regolamenti comunali.

2. Nel caso il Comune accerti l'indebita concessione di esenzioni e/o riduzioni, formulerà idonea contestazione ed il Concessionario dovrà provvedere a versare al Comune stesso una somma pari al doppio del mancato incasso, a titolo di risarcimento e sanzione.

## **ART. 19 - CENSIMENTO PERIODICO IMPIANTI PUBBLICITARI ED OCCUPAZIONI SUOLO PUBBLICO**

1. Il Concessionario deve provvedere ad almeno n. 1 (uno) censimento nel corso del contratto di concessione e ad almeno n. 1 (uno) nel caso di eventuale rinnovo della concessione di tutti gli impianti di affissione e pubblicitari insistenti sul territorio comunale nonché di tutte le occupazioni del suolo pubblico.

2. Tali censimenti si dovranno articolare rispettivamente: il primo entro il terzo anno di concessione, ed il secondo – in caso di rinnovo – entro il penultimo anno della concessione. Con la rilevazione sul territorio e il censimento di tutti i cespiti presenti, il Concessionario avrà cura in particolare:

- di rilevare l'esatta anagrafica del soggetto passivo (riferendola alla toponomastica ed ai civici esposti dal SIT del Comune);
- di individuare l'esatta misura e le caratteristiche dell'oggetto censito;
- di individuare il tipo di mezzo pubblicitario o di occupazione di suolo pubblico;
- di rilevare l'esatta ubicazione mediante georeferenziazione (GPS) (riferita a partire dalla cartografia fornita dal Comune);
- di registrare gli estremi identificativi della concessione/autorizzazione;
- di fotografare l'oggetto rilevato per il successivo inserimento nell'archivio fotografico informatizzato.

3. I dati delle rilevazioni di censimento di cui al comma 1 e al comma 2 devono essere rese all'Ente anche in modalità georeferenziate sulla base delle specifiche tecniche fornite dal SIT del Comune di Firenze.

## **ART. 20 - CONTROLLI SUL TERRITORIO**

1. Il Concessionario deve controllare costantemente il territorio comunale al fine di accertare eventuali pubblicità abusive o difformi od occupazioni di suolo pubblico effettuate senza il preventivo provvedimento di concessione/autorizzazione del Comune.
2. Al fine di contrastare l'abusivismo, il Concessionario dovrà prendere visione in accordo con le competenti Direzioni delle prescritte autorizzazioni comunali prima di esigere il pagamento del tributo/ canone, e in assenza del titolo autorizzativo/ SCIA dovrà avvisare l'utente che il pagamento del tributo/canone non sostituisce, né sana, la mancanza dell'autorizzazione amministrativa.
3. L'abusivismo pubblicitario deve essere rilevato e segnalato al Comune anche effettuando controllo incrociato di corrispondenza dei dati fra atti autorizzativi/ SCIA trasmessi al Concessionario dal Comune.
4. Nei termini previsti nei rispettivi regolamenti delle singole entrate gestite, eventuali violazioni devono essere contestate dal Concessionario nei confronti dei trasgressori, mediante notifica di appositi provvedimenti per il recupero dell'entrata, per l'irrogazione delle sanzioni e dell'Indennizzo/Indennità e per l'applicazione degli interessi previsti dalle vigenti normative.
5. Il Concessionario risponderà nei confronti del Comune degli eventuali mancati introiti per effetto della negligenza o di mancato esercizio delle procedure di legge.

## **ART. 21 - GESTIONE DELL'ITER PROCEDIMENTALE DELLE AUTORIZZAZIONI E CONCESSIONI DEI CANONI**

1. Le domande di autorizzazione all'esposizione di mezzi pubblicitari e di occupazione suolo pubblico temporanea e permanente continueranno ad essere presentate agli uffici comunali preposti al rilascio delle concessioni / autorizzazioni/scia.
2. Copia della concessioni/autorizzazioni/scia sono poi trasmesse dagli uffici comunali preposti al Concessionario per attivare la procedura di riscossione. In particolare, il Concessionario provvede, tempestivamente e secondo modalità e termini stabiliti dai rispettivi Regolamenti comunali al fine di garantire la piena efficacia della concessione, a:
  - calcolare e determinare il canone dovuto;
  - inviare il bollettino, unitamente al prospetto di determinazione del canone, al contribuente/ufficio comunale competente;
  - controllare l'avvenuto pagamento da parte del contribuente.
3. Gli uffici comunali competenti dovranno fornire tempestivamente al Concessionario qualsiasi atto sia determinante per la corretta e puntuale riscossione del canone quali sospensioni, revoche, atti deliberativi, convenzioni, comunicazioni ecc.
4. Il Concessionario dovrà procedere al controllo delle autorizzazioni e delle concessioni di occupazione di spazi ed aree pubbliche, con particolare riferimento alla superficie ed al tempo di occupazione concessi e procedere alla riscossione del canone e a tutti gli adempimenti correlati.
5. Il Concessionario è tenuto a comunicare annualmente alle Direzioni comunali competenti dell'Ente, entro il mese di gennaio, i nominativi dei contribuenti inadempienti e copia dei relativi atti di contestazione già notificati e relativi agli anni precedenti, per omesso versamento dei Canoni al fine di dare applicazione ai contenuti dei regolamenti comunali, in particolare relativamente alla decadenza dei provvedimenti concessori / autorizzativi.
6. Il Concessionario dovrà segnalare entro il giorno successivo agli uffici competenti il mancato rispetto delle prescrizioni previste nelle concessioni od autorizzazioni e procedere per quanto di competenza.
7. Il Concessionario dovrà garantire un costante controllo del territorio comunale per la rilevazione delle occupazioni assoggettabili al pagamento del canone, il loro esito dovrà essere registrato in

tempo reale e verificabile-visualizzabile dal Comune tramite il sistema informativo adottato dal Concessionario.

8. Il Concessionario dovrà assicurare il costante controllo delle occupazioni mercatali, verificando e gestendo la riscossione anticipata del canone per i cd. spuntisti ed effettuando le misurazioni e i rilievi dei posteggi realmente occupati. È richiesto che il concessionario effettui tali controlli con applicazioni utilizzate su tablet o smartphone di cui sarà dotato il personale addetto del Concessionario, al fine di fornire all'addetto tutte le informazioni utili alla verifica, e di sincronizzare in tempo reale il sistema informativo sui risultati e gli esiti del controllo, e di fornire al Comune dati continuamente aggiornati.

9. Il Concessionario dovrà dotarsi di adeguati strumenti gestionali ed informatici che consentano nel rispetto delle disposizioni normative del Titolo I, Capo V, artt. 29 e seguenti della Legge Regione Toscana n. 28/2005 e ss. mm. ii. (c.d. "Codice del Commercio) e del Regolamento comunale per il commercio sulle aree pubbliche, anche ai fini del computo delle assenze che determinino la decadenza del titolo (art. 108 L. R. T. 28/2005 e ss. mm. ii.) quanto segue:

a) l'acquisizione e il computo delle presenze effettive degli operatori titolari di autorizzazione/concessione di posteggio continuativa nei mercati rionali, straordinari, coperti e turistici della città, nei turni, raggruppamenti e nelle fiere, e presso i cosiddetti "posteggi isolati" (chioschi), nei giorni stabiliti dal piano comunale e dal singolo titolo;

b) la gestione delle cosiddette "spunte", nei posteggi occasionalmente liberi;

c) il controllo delle effettive modalità di svolgimento dell'attività dei cosiddetti "operatori itineranti".

10. La riscossione del tributo giornaliero relativo ai rifiuti dovrà essere gestito contestualmente e con le medesime modalità del canone temporaneo.

## **ART. 21 bis - SISTEMA INFORMATIVO DI GESTIONE AREE MERCATALI**

1. Mappatura punti di vendita:

Il Comune ha 5 raggruppamenti di circa 400 stalli di mercati turistici in area UNESCO oltre a numerosi mercati rionali. Fino al 1° gennaio 2019 il Concessionario utilizzerà la mappatura delle aree di vendita e dei dehors fornita dal Comune di Firenze. Da tale data – entro cui saranno consolidate le postazioni di vendita per le recenti normative – potrà utilizzare i censimenti effettuati dal Concessionario secondo le specifiche di censimento sopra menzionate. È richiesto poi al Concessionario di sviluppare un sistema informativo di gestione delle aree mercatali così composto:

a. App per dispositivi mobili per gli utenti dei mercati (spuntisti e utenti continui);

b. App per gli addetti del Concessionario al controllo dei mercati (es controllo DURC e controllo pagamento COSAP);

c. Sotto-sistema del sistema informativo di Gestione del Concessionario dedicato al controllo dei mercati.

In particolare i sistemi di cui ai punti a) e b) saranno disaccoppiati (via API, interfacce REST o Web Service opportunamente documentate) dal sistema informativo del Concessionario, e la app di cui al punto 1) sarà rilasciata al Comune con codice sorgente binario e compilato e idonea documentazione. Tale app sarà inoltre di proprietà congiunta del Comune e del Concessionario, ed il Comune potrà disporne liberamente affidandone la successiva manutenzione, sviluppi e assistenza a terze parti, senza niente chiedere o dovere al Concessionario. Tale sistema dovrà essere completamente integrato in modo bidirezionale con gli strati informativi che saranno esposti dal SIT del Comune, e dovrà fornire al SIT del Comune in tempo reale gli strati alimentati ed aggiornati dal sistema stesso (es i metadati relativi ad un'area di vendita di un mercato).

2. Requisiti per la App per dispositivi mobili per gli utenti dei mercati (spuntisti e utenti continui). La app dovrà essere funzionante su sistema operativo iOS e Android nelle due ultime versioni più recenti per l'intera durata della concessione. Per dispositivi non Apple né Android è facoltà del Concessionario sviluppare una app ad-hoc oppure renderne disponibile una versione responsive su web browser mobile. La app dovrà permettere autenticazione dell'utente con SPID, con il sistema 055055 di Linea Comune, o con altra forma di aggancio allo stallo di vendita (es. interazione con una card, con un tag). Il Concessionario è tenuto a sottoscrivere un'avvertenza (*disclaimer*) in cui attesterà di non inserire codice malevolo nella app che sarà inserita nei device degli utenti, e che la app sarà opportunamente "sand-boxed" in modo da non avere accesso a dati personali degli utenti nel proprio device (es rubrica) che non siano pertinenti al funzionamento della app stessa. La app dovrà rispettare quanto meno i requisiti di sicurezza indicati con livello Minimo di cui alla circolare AGID 18 aprile 2017, n. 2/2017. Dovrà essere possibile agganciare l'utente tramite la app allo stallo di vendita geo-referenziato, attraverso idonei meccanismi di posizionamento (es. interazione con sensori posizionati sullo stallo), che il Concessionario deve specificare in offerta. Sarà cura del Comune acquistare e posizionare i sensori, se la proposta verrà ritenuta valida. L'obiettivo sarà di permettere un lock-in fra utente con la app e stallo di vendita, in modo da permettere la corretta verifica da parte degli addetti al controllo e agli utenti (soprattutto agli spuntisti) il check-in e check-out sullo stallo. È richiesto al Concessionario che il sistema sviluppato (inclusa la app di controllo per gli addetti del Concessionario) possa essere utilizzato per le medesime funzioni di controllo anche dei dehors cittadini.

3. Per quanto concerne le aree mercatali, il sotto-sistema del sistema informativo di gestione del Concessionario dedicato al controllo dei mercati indicato all'articolo 15 dovrà prevedere la possibilità di acquisire e controllare continuamente le informazioni relative:

- a. all'effettivo numero delle volte che l'operatore si è presentato in loco, prescindendo dal fatto che vi abbia potuto o meno svolgere l'attività commerciale, rilevando per i titolari di posteggi fisici assegnati in concessione le autenticazioni ed il logout riguardanti gli orari di esercizio dell'attività
- b. alla presenza in loco (autenticazione con attestazione della presenza fisica), alla priorità di accesso (in ragione del maggior numero di presenze maturate nel mercato, turno, raggruppamento, nella fiera o nel posteggio fuori mercato), alla verifica del compimento dell'orario minimo di esercizio (a meno di notifica di impossibilità di svolgimento) e al logout, con indicazione dell'orario di fine attività (o di allontanamento dal mercato, in caso di notifica di impossibilità di svolgimento), per ogni giornata di esercizio, per gli operatori cosiddetti "spuntisti", sempre con attestazione della presenza in loco;
- c. alle modalità di svolgimento delle attività (localizzazione ed orario di inizio e fine attività, per ogni singolo spostamento) degli operatori del commercio sulle aree pubbliche "itineranti".

4. Il sistema informativo del Concessionario ed il sotto-sistema del sistema informativo di gestione del Concessionario dedicato al controllo dei mercati (sopra indicato) dovrà interfacciarsi con l'applicazione back-office del SUAP del Comune, anche ai fini del computo delle assenze che determinino la decadenza del titolo (art. 108 L. R. T. 28/2005 e ss. mm. ii.) e di una soglia minima di assenze inferiore, da definirsi, di "allerta preventiva", con contestuale generazione di una comunicazione tipo all'operatore.

## **ART. 22 - IMPIANTI AFFISSIONISTICI**

1. Il Concessionario prende in consegna gli impianti delle pubbliche affissioni esistenti, nella consistenza e nello stato in cui si trovano alla data di stipulazione del contratto.
2. Il Comune potrà, in qualsiasi momento e a proprio insindacabile giudizio, disporre la rimozione di impianti delle pubbliche affissioni presenti nel territorio comunale ed il Concessionario avrà l'obbligo di provvedervi a proprie spese.
3. Nel caso previsto di cui al comma 2, qualora il Comune provveda all'approvazione di un successivo e diverso progetto di riordino approvato nell'ambito degli strumenti di programmazione e pianificazione urbanistica e di arredo urbano, il Concessionario provvederà, a propria cura e spese alla ricollocazione, rimozione e spostamento degli impianti delle pubbliche affissioni, che si rendesse necessario.
4. Il Concessionario provvede a sostituire gli impianti di pubbliche affissioni in cattivo stato di conservazione e ad effettuare tutte le manutenzioni necessarie, per garantire il decoro e la piena sicurezza dell'impiantistica comunale: gli oneri per la manutenzione, spostamento, sostituzione, nuova installazione di impianti, sono a totale carico del Concessionario.
5. Gli impianti di cui ai prospetti di consistenza e di consegna redatti all'inizio della concessione e relative aggiunte, ivi compresi, eventualmente, quelli oggetto di nuova collocazione, debbono essere tenuti in normali condizioni di efficienza e manutenzione ordinaria e straordinaria, e allo scadere della concessione, torneranno nella piena disponibilità del Comune, senza che al Concessionario spetti alcun compenso. Il buono stato di conservazione verrà attestato dal Comune, previa verifica in contraddittorio con il Concessionario. Eventuali deficienze saranno quantificate con rivalsa sulla garanzia.
6. Il Concessionario risponde direttamente dei danni in qualsiasi modo causati a terzi dagli impianti affissionistici affidati alla sua gestione.

## **ART. 23 - SERVIZIO DELLE PUBBLICHE AFFISSIONI**

1. Il Concessionario deve assicurare una modalità di gestione del servizio di prenotazione affissioni per i manifesti attraverso il Portale web con i servizi online aventi le caratteristiche indicate all'art.13 (FrontEnd digitale – Servizi online interattivi).
2. Il Concessionario deve effettuare il servizio di affissione dei manifesti ricevuti dai soggetti committenti con le seguenti modalità:

### **Affissione Manifesti**

- individua i manifesti da affiggere e predispone l'ordine giornaliero per la consegna degli stessi agli operatori, con gli allegati nei quali sono indicati:
    - 1) il tipo ed il relativo numero dei manifesti da affiggere;
    - 2) gli spazi in cui i singoli manifesti dovranno essere affissi.
  - predispone giornalmente, di norma, i manifesti che devono essere affissi due giorni lavorativi dopo; il venerdì devono essere predisposti i manifesti da affiggere il lunedì ed il martedì successivi.
  - appronta la nota giornaliera contenente l'indicazione di tutti gli impianti dove devono essere affissi i manifesti consegnati agli operatori.
- B) preliminarmente all'affissione:
- opera la suddivisione, il conteggio e la piegatura dei manifesti;

- riscontra la corrispondenza dei manifesti da affiggere con quanto descritto nell'ordine giornaliero;
- provvede alla timbratura mediante il timbro-datario manuale e/o meccanico/elettronico di tutti i manifesti da affiggere giorno per giorno, apponendovi la data di scadenza di ciascun manifesto, indicante l'ultimo giorno nel quale il manifesto deve restare esposto al pubblico. Nessun manifesto deve essere affisso privo del bollo a calendario;
- provvede alla sostituzione dei manifesti strappati o comunque deteriorati e alla eventuale richiesta al committente di quelli occorrenti in sostituzione.

3. Per il timbro-datario metallico manuale e/o meccanico/elettronico, il Concessionario dovrà provvedere a propria cura e spese all'acquisto nonché a tutte quelle manutenzioni o riparazioni che dovessero rendersi necessarie per il perfetto funzionamento. Il timbro dovrà essere usato esclusivamente da personale della Concessionario; dovrà essere evitato ogni uso improprio, espressamente vietato, smarrimenti o furti.

4. Il timbro-datario dovrà recare il logo del Comune e la data di scadenza ed essere apposto in basso a destra di ciascun manifesto. Dovrà essere posizionato in altra parte del manifesto quando, per il colore e/o le raffigurazioni stampate, la posizione sopraindicata dovesse rendere il timbro non perfettamente leggibile alla distanza di due metri.

5. Le operazioni di timbratura e successiva preparazione all'affissione si devono svolgere esclusivamente all'interno del magazzino o presso altri locali del Concessionario appositamente predisposti a tale scopo. Identica procedura dovrà essere seguita per le cosiddette "locandine" soggette al Cimp.

6. Il Concessionario effettua la materiale affissione dei manifesti nel rispetto delle indicazioni contenute nell'ordine giornaliero di consegna.

7. I giorni in cui Concessionario dovrà procedere all'affissione dei manifesti sono i giorni non festivi dal lunedì al sabato compreso. In caso di affissioni di urgenza i manifesti dovranno essere affissi entro 24 ore dal momento della consegna.

8. Le attività – fatte salve le prestazioni affidate in subappalto - dovranno essere effettuate con personale, mezzi, attrezzature veicoli e materiali propri del Concessionario, eseguite a regola d'arte, nei tempi tecnici strettamente occorrenti, facendo salva l'Amministrazione Comunale da responsabilità verso terzi connesse alle operazioni descritte in precedenza.

9. Il Concessionario non può prolungare l'affissione oltre la data apposta con il timbro a calendario, pertanto deve rimuovere i manifesti scaduti o ricoprirli entro 3 (tre) giorni dalla scadenza con nuovi manifesti o con fogli di carta che non consentano di mostrare il messaggio contenuto nel manifesto ricoperto.

10. Il Concessionario si impegna a provvedere a propria cura e spese alla effettuazione di tutte le affissioni di avvisi e manifesti sia del Comune che di eventuali autorità ed amministrazioni pubbliche, la cui affissione sia esente dal pagamento del diritto sulle pubbliche affissioni, ai sensi dell'articolo 21 del Decreto Legislativo 507/1993.

11. Il Concessionario è tenuto a conservare la nota delle affissioni eseguite per conto del Comune, firmata per conferma dell'avvenuta esecuzione delle affissioni nelle posizioni assegnate, con eventuali annotazioni di modifica per le sole posizioni per le quali si richieda una variazione esclusivamente per inagibilità dell'impianto indicato, a seguito di cause di forza maggiore.

12. Il Concessionario, inoltre, provvede alla conservazione di 2 copie timbrate per ciascuna commissione dei manifesti affissi, ad uso archivio, per 90 giorni dalla data del timbro.

13. Il Concessionario è eventualmente tenuto a provvedere, altresì, dal giorno successivo alle singole affissioni, alla consegna a ciascun utente che ne dovesse fare richiesta, di copia scritta delle note di posizione delle affissioni commissionate, affinché l'utente possa procedere anche personalmente a verificare che i manifesti siano stati affissi tutti e nelle posizioni assegnate.

### **Manutenzione degli Impianti**

14. Il Concessionario ha l'onere della manutenzione ordinaria degli impianti per pubbliche affissioni, sui quali effettua l'affissione dei manifesti mediante colla, consistente in:

- rimozione dei crostoni costituiti dagli strati di manifesti affissi, che non potranno superare il numero di 5 fogli soprammessi e trasporto a discarica autorizzata;
- pulitura delle cornici degli impianti dai residui di colla od altre incrostazioni derivanti dall'uso degli impianti stessi;
- rimozione della vegetazione che impedisce o limita il normale utilizzo degli impianti e/o la piena visibilità dei manifesti affissi;
- piccole manutenzioni degli impianti affinché sia possibile mantenere nel tempo il corretto utilizzo dei medesimi;
- rimozione e trasporto in discarica autorizzata degli impianti non più utilizzabili o che possono costituire pericolo per la pubblica incolumità;

In particolare per gli impianti per affissioni sotto vetro:

- rimozione di quanto applicato da ignoti sul cristallo e cancellazione delle scritte abusive ogni volta che occorra;
- lavaggio del cristallo sia nella parte esterna che in quella interna ogni volta che occorra, e, comunque, almeno una volta al mese;
- piccole riparazioni o sostituzioni relative al blocco della serratura e alle cerniere di apertura e chiusura dei cristalli;
- spostamento di impianti su richiesta del Comune;
- rimozione e sostituzione dell'impianto, quando richiesto dal Comune.

15. È compito del Concessionario provvedere quotidianamente – in occasione della materiale affissione dei manifesti o in forma apposita - al monitoraggio degli impianti al fine della verifica tecnica degli stessi. Nei casi in cui la verifica evidenzia la pericolosità di un impianto il Concessionario ha l'obbligo, di provvedere alla immediata transennatura dell'impianto ai fini della sicurezza ed alla tempestiva comunicazione all'ufficio comunale ed alla Polizia Municipale.

16. Quando non sia possibile l'immediata apposizione delle transenne, e lo stato del manufatto lo richieda, il Concessionario dovrà procedere all'immediata rimozione dell'impianto pericoloso e al suo trasporto a discarica autorizzata, dandone poi tempestiva segnalazione scritta all'ufficio comunale. Dette operazioni dovranno essere immediatamente segnalate in forma scritta al Comune per le disposizioni del caso.

17. È fatto comunque obbligo al Concessionario di segnalare in forma scritta qualsiasi situazione oggettiva riguardante anomalie della disponibilità ed efficienza degli impianti. Come per le aree di mercato, il Concessionario effettuerà una mappatura e georeferenziazione degli impianti in modo integrato con la cartografia esposta dal SIT del Comune di Firenze, e restituirà in real-time dati e metadati di ciascun impianto su base georeferenzata con le modalità che saranno indicate dal SIT del Comune.

### **Defissione dei manifesti abusivi**

18. Il Concessionario deve provvedere ad adottare i provvedimenti previsti dalle norme vigenti

relativamente alle affissioni abusive, procedendo alla rimozione o alla copertura dei manifesti tempestivamente e comunque non oltre tre giorni dal riscontro dell'abusivismo, con addebito degli eventuali oneri a carico dei soggetti per conto dei quali sono stati affissi, salvo prova contraria.

19. La defissione, su richiesta del Comune, potrà eccezionalmente riguardare anche manifesti affissi abusivamente su spazi e muri cittadini nell'intero territorio comunale.

20. In quest'ultimo caso, la defissione verrà comunicata alla Direzione Corpo di Polizia Municipale, che provvederà alla redazione di apposito verbale.

## **ART. 24 - CONTROLLI SUI PAGAMENTI E ATTIVITA' DI VERIFICA E RECUPERO ENTRATE**

1. Il Concessionario deve controllare il corretto e tempestivo adempimento degli obblighi di pagamento delle entrate affidate in gestione. Tale controllo deve essere effettuato tempestivamente, ovvero entro il primo semestre dell'anno d'imposta o canone successivo a quello di riferimento.

2. Dopo aver individuato i contribuenti che hanno omesso il pagamento o che hanno pagato parzialmente e/o in ritardo l'importo dovuto, il Concessionario deve preventivamente contestare tali violazioni mediante notifica di atti volti al recupero degli omessi/parziali/tardivi versamenti, con applicazione delle previste penalità e degli interessi maturati.

3. Tali provvedimenti devono essere notificati entro l'anno successivo a quello di riferimento o, in presenza di particolari e motivate circostanze, entro un termine diverso concordato con l'amministrazione.

4. Il Concessionario effettua le verifiche ed il recupero delle entrate nel pieno rispetto delle disposizioni di legge e secondo le prescrizioni di tutela del contribuente indicate nello Statuto del contribuente (L. n. 212 del 27/07/2002) laddove applicabile.

5. Il Concessionario deve obbligatoriamente effettuare attività generale di contrasto all'evasione, verifica, accertamento e recupero di ogni entrata e dovrà assicurare a mezzo del proprio personale continui controlli tendenti a rilevare tutte le esposizioni di carattere pubblicitario e di affissione, le occupazioni di suolo pubblico, le fattispecie di produzione rifiuti giornalieri, notificando i relativi avvisi di recupero o di rettifica nei confronti dei contribuenti non in regola con le necessarie dichiarazioni, autorizzazioni e concessioni, procedendo al recupero di tutte le somme evase, in ciò avvalendosi della procedura di riscossione coattiva che dovrà essere attivata tempestivamente e con frequenza regolare.

6. Il Concessionario dovrà altresì dotarsi, consentendone l'uso gratuito all'Ente, di specifici strumenti di controllo e di programmi gestionali che consentano, di predisporre idonee segnalazioni qualificate, in conformità al DL n. 203 del 2005 e s.m.i., incrociando ogni banca dati utile ai fini del recupero dell'evasione di tributi locali ed erariali e utilizzando anche i risultati provenienti dall'attività di verifica e contrasto all'evasione posta in essere nell'esercizio della concessione.

7. Il Concessionario deve provvedere alla notificazione degli atti sanzionatori delle situazioni di abusivismo totale e/o parziale entro il 31 dicembre dell'anno successivo dalla rilevazione della violazione conseguente al censimento di cui all'articolo 19, ovvero della situazione di abusivismo totale e/o parziale individuata.

8. In caso di mancato rispetto del termine di cui al comma precedente il Concessionario perde il diritto alla maggiorazione dell'aggio di riscossione di cui all'art. 3.

9. Il Concessionario è tenuto a trasmettere al Comune – entro 15 giorni dalla loro adozione – copia dei piani di rateizzazione concessi agli interessati secondo le modalità e termini stabiliti dai rispettivi regolamenti comunali.

## **ART. 25 - RISCOSSIONE COATTIVA**

1. Il Concessionario deve avviare le procedure di riscossione coattiva nei confronti dei contribuenti che non adempiono spontaneamente all'obbligo di pagamento degli importi contestati mediante gli atti di recupero per omessi/parziali/tardivi versamenti ed abusivismo/ difformità rispetto all'autorizzato di cui ai precedenti articoli, con l'obbligo di individuare i contribuenti su tutto il territorio nazionale.

2. Il Concessionario ha 90 (novanta) giorni dalla scadenza dell'ultimo atto notificato al contribuente inadempiente per procedere con le azioni volte alla riscossione coattiva.

3. La riscossione coattiva dovrà essere effettuata ai sensi del RD 639/1910, mediante ingiunzione fiscale.

4. Il servizio di riscossione coattiva delle entrate oggetto della presente concessione dovrà essere espletato garantendo le seguenti attività:

- redazione e stampa delle ingiunzioni fiscali di pagamento da inviare ai contribuenti, con calcolo delle eventuali quote aggiuntive (interessi, spese, sanzioni, maggiorazioni, etc...);
- predisposizione dei flussi di stampa ed emissione delle ingiunzioni fiscali per ogni tipologia di entrata previo accesso, laddove consentito dalla legge, alle necessarie banche date esterne per l'aggiornamento anagrafico;
- acquisizione, caricamento e verifica degli esiti di notifica;
- gestione degli esiti di notifica negativi, con ricerca delle anagrafiche anche tramite accesso a banche dati esterne, laddove consentito dalla legge, per la normalizzazione degli indirizzi ed aggiornamento anagrafico e successiva rinotifica;
- gestione dei provvedimenti di rettifica del carico iniziale (sospensioni, discarichi, maggior rateazione);
- effettuazione dell'analisi di esigibilità e successiva attivazione di tutte le procedure di riscossione coattiva di cui al D.P.R. n. 602/1973, al fine di procedere alla tempestiva riscossione della somma dovuta;
- attivazione delle diverse procedure cautelative ed esecutive successive alla ingiunzione fiscale, per mezzo di un sistema di gestione dell'intero iter e delle singole procedure (fermi amministrativi, pignoramento presso terzi, immobiliari, mobiliari) nel rispetto della normativa e dei regolamenti vigenti;
- gestione del contenzioso per ricorsi inerenti la riscossione coattiva;
- produzione di liste per il monitoraggio ed analisi delle partite a contenzioso e controllo delle procedure effettuate;
- predisposizione del rendiconto che contenga tutte le informazioni relative alle riscossioni (dati analitici e sintetici).

5. In presenza di debitori interessati da procedure concorsuali (fallimenti, concordati, ecc.) il Concessionario deve adottare tutti gli atti previsti dalla legge per presentare tempestivamente la domanda di ammissione del credito al passivo.

6. Le spese postali e le spese di notifica, per gli avvisi, comunicazioni ed atti diretti ai contribuenti finalizzati alla riscossione coattiva, sono a carico del Concessionario, con facoltà per quest'ultimo di recuperarle dai soggetti destinatari, senza ulteriori aggravii. L'Ente provvederà a rimborsare il Concessionario al momento dell'effettiva riscossione. Gli oneri aggiuntivi da addebitare ai soggetti che non hanno assolto al pagamento di quanto dovuto nei termini stabiliti sono equiparati a quelli applicati dall'Ente in conformità a quanto disposto all'art. 3 comma 6.

7. Tutte le spese per gli atti procedurali e quant'altro necessari giuridicamente per il recupero della debenza verranno addebitate al contribuente moroso. Tali spese dovranno corrispondere al costo effettivamente sostenuto dal Concessionario per le procedure di cui al comma precedente e non potranno comunque superare il massimale previsto dal D.M. 21 novembre 2000, pubblicato sulla G.U. 6 febbraio 2001, fatte salve eventuali modifiche di legge.

8. Rimangono a carico del Concessionario le spese sostenute per l'applicazione delle azioni cautelari ed esecutive relative alle quote inesigibili.

9. Il Concessionario deve trasmettere, in modalità informatica, con periodicità semestrale, secondo un tracciato record condiviso con l'Ente, l'elenco delle partite che sono risultate inesigibili nonostante le azioni intraprese per il recupero. Per ogni soggetto/partita dovranno essere indicati: le azioni cautelari ed esecutive intraprese, gli esiti di queste, le motivazioni che rendono definibili come inesigibili le partite rimaste da riscuotere.

#### **ART. 26 - RENDICONTAZIONE DELLE RISCOSSIONI COATTIVE**

1. Il Concessionario, entro il primo semestre di ogni anno, escluso il primo, deve trasmettere al Comune apposita relazione in merito all'attività di riscossione coattiva effettuata nell'anno precedente, evidenziando le attività concrete poste in essere ed i risultati conseguiti.

2. Il Comune ha facoltà di effettuare tutti i controlli ritenuti necessari per accertare il corretto adempimento degli obblighi previsti in materia di riscossione coattiva, nel rispetto dei termini previsti dal presente capitolato.

3. Eventuali gravi e ripetuti inadempimenti possono rappresentare motivo di risoluzione della concessione, ai sensi dell'art. 34 del presente Capitolato.

#### **ART. 27 - CONTENZIOSO**

1. La legittimazione a stare in giudizio in relazione alle controversie riguardanti la materia del presente contratto (Canone installazione mezzi pubblicitari, Diritti sulle pubbliche affissioni e Canone per l'occupazione di spazi ed aree pubbliche, Tassa giornaliera di smaltimento rifiuti) spetta al Concessionario, che subentra al Comune in tutti i diritti ed obblighi ed assume la veste di Funzionario Responsabile delle entrate affidate.

2. Il Concessionario può farsi rappresentare davanti alle Commissioni Tributarie o all'Autorità Giudiziaria Ordinaria da un proprio rappresentante.

3. Al Concessionario spetta la valutazione dell'opportunità di resistere/agire in sede contenziosa e pre-contenziosa ed in tutti i gradi di giudizio, nel rispetto delle disposizioni e dei termini di legge, ivi compresa quella di firmare citazioni, ricorsi o qualsiasi atto sia necessario, di rinunciare agli atti, conciliare o transigere le controversie, facendosi carico di tutte le spese giudiziali in caso di soccombenza. Per opportuna conoscenza – con assoluta sollecitudine – copia dei ricorsi, delle controdeduzioni e degli atti transattivi e conciliativi di riferimento dovranno di volta in volta essere trasmessi al Comune.

4. Fermo restando la procedura contenziosa vigente in ordine alle opposizioni avverso gli atti accertativi o gli atti emessi a carico dei contribuenti, il Concessionario dovrà fornire chiarimenti su eventuali esposti concernenti la gestione del servizio.

#### **ART. 28 - SUBAPPALTO e SUB-AFFIDAMENTO – DIVIETO DI CESSIONE DI CONTRATTO**

1. Il subappalto è consentito previa autorizzazione della stazione appaltante. Il concorrente deve indicare all'atto dell'offerta le prestazioni (principali e/o accessorie) che intende eventualmente

subappaltare in conformità a quanto previsto dall'art. 174 del Codice; in mancanza di tali indicazioni il subappalto è vietato.

2. La stazione appaltante corrisponderà direttamente al subappaltatore al prestatore di servizi ed al fornitore di beni o lavori, l'importo dovuto per le prestazioni dagli stessi eseguite nei casi previsti dall'art. 174 c. 7 del Codice.

3. Ove non ricorrano le condizioni di cui al paragrafo che precede, la stazione appaltante non provvederà al pagamento diretto del/degli subappaltatore/i e i pagamenti verranno effettuati, nel rispetto delle prescrizioni dell'art. 174 del Codice, al concessionario.

4. Per potersi avvalere del sub-appalto, all'atto della gara l'impresa dovrà avere espresso la volontà di fare ricorso alle prestazioni di terzi, con l'indicazione delle prestazioni principali e/o accessorie di cui al precedente comma 1), che intende subappaltare. Inoltre, prima di avvalersi della suddetta facoltà, deve inoltrare al Dirigente comunale responsabile dell'esecuzione del contratto, l'istanza finalizzata all'ottenimento dell'autorizzazione, redatta ai sensi del citato art. 174 del D. Lgs. 50 del 18/04/2016, contenente la candidatura della ditta proposta, la dimostrazione della sua idoneità ad eseguire la quota di servizio prospettato e che nulla osta ai fini della disciplina antimafia. Il Concessionario non potrà immettere nella gestione un subappaltatore se non dopo aver ricevuto assenso scritto da parte del dirigente comunale responsabile dell'esecuzione del contratto.

5. E' vietata la cessione del contratto a qualsiasi titolo e sotto qualunque forma, anche temporanea a pena di nullità.

#### **ART. 29 - COORDINAMENTO E VIGILANZA**

1. Nella gestione del servizio il Concessionario opera in modo coordinato con gli uffici comunali, fornendo agli stessi la collaborazione richiesta in base alle proprie competenze, sia per quanto riguarda pubblicità e affissioni, che occupazione suolo pubblico e tassa giornaliera di smaltimento, partecipando anche, quando previsto, all'iter dei procedimenti.

2. La Direzione Risorse Finanziarie del Comune cura i rapporti con il Concessionario, svolge una funzione di indirizzo e ne sovrintende la gestione, vigilando, in collaborazione con gli altri Servizi, ognuno per le funzioni di propria competenza sulla corretta gestione del servizio, in applicazione delle norme vigenti, del presente capitolato e delle disposizioni impartite dal Comune.

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

4. Con particolare riferimento a tutte le attività oggetto della presente concessione, l'Ente ha il potere di procedere, in qualsiasi momento, a mezzo di propri organi (Collegio dei Revisori, Segretario Generale e Dirigenti Comunali i cui servizi ineriscono la presente concessione, ciascuno per la propria competenza, singolarmente e/o collegialmente) ad ogni forma di controllo e di esame degli atti di ufficio. Il Concessionario, per mezzo della persona designata come referente per l'Ente dovrà tenersi a disposizione degli organi e/o uffici comunali per ogni controllo ritenuto opportuno anche in relazione all'entità ed alla regolarità delle riscossioni.

5. Le eventuali contestazioni saranno notificate al Concessionario – nella persona del Rappresentante di cui all'art. 9 c. 6 del presente Capitolato – che dovrà rispondere entro venti giorni, o nel termine inferiore che sia ritenuto essenziale, qualora indicato nella comunicazione di addebito, dopodiché, il Comune procederà all'applicazione delle penali di cui all'art. 31 del presente capitolato e/o attiverà le azioni ed i provvedimenti che riterrà adeguati.

#### **ART. 30 – SCADENZA DELLA CONCESSIONE**

1. Cessato il rapporto di concessione, per qualsivoglia causa, il Concessionario termina ogni attività non potendo più notificare atti o richiedere il pagamento delle entrate.

2. Spetta al Concessionario il relativo aggio soltanto sulle somme riscosse in conseguenza diretta di avvisi di accertamento, di atti di recupero evasione delle entrate o di ingiunzioni fiscali già notificati prima della data di scadenza o di cessazione della concessione.

3. Eventuali somme riscosse dopo la scadenza o la cessazione della concessione, anche se inerenti il periodo di vigenza della medesima, sono di esclusiva spettanza dell'Ente senza che il Concessionario possa pretendere sulle stesse alcun aggio, fatta eccezione per l'ipotesi di cui al precedente comma 2. Nel caso in cui il Comune o il Concessionario subentrante debbano ulteriormente sollecitare o ingiungere il pagamento non effettuato a seguito dell'azione del Concessionario cessante prevista al comma precedente, per le somme riscosse non spetterà alcun aggio al Concessionario già cessato.

4. Il procedimento di rimborso, attivato dal soggetto interessato con apposita istanza entro il termine di scadenza della concessione, deve essere concluso dal Concessionario uscente con diritto al reintegro.

5. Entro i 30 giorni successivi alla scadenza della concessione o alla sua cessazione, il Concessionario, fermo restando quanto contenuto nel presente capitolato, è tenuto a trasferire al Comune o direttamente al Concessionario subentrato:

- rendiconti, atti e documenti indicati nel presente capitolato d'oneri, tutta la documentazione della gestione contabile della concessione, gli archivi cartacei ed informatici dei contribuenti e, comunque, ogni dato, notizia e/o documento che non sia tenuto a custodire presso di lui per espressa previsione di legge;
- avvisi di accertamento e tutti gli atti di recupero delle diverse entrate emessi, definiti e non, e relativo elenco distinto per anno di imposta e tipologia di entrata;
- elenco dei ricorsi giurisdizionali pendenti con trasmissione di tutte le memorie depositate;
- atti di riscossione coattiva insoluti o in corso di formazione per l'adozione dei necessari e conseguenti adempimenti;
- elenco delle procedure esecutive ancora in corso;
- elenco dei contribuenti attivi (completo di dati anagrafici, residenza o sede legale, recapito telefonico, fax, e relativi elementi costituenti la posizione contributiva), con relativi dati necessari al fine del calcolo dell'entrata;
- ogni altra informazione e/o documentazione utile relativa al servizio di accertamento e riscossione delle entrate oggetto del presente capitolato.
- tutti i documenti e le informazioni di cui al precedente comma dovranno essere prodotti sia su supporto cartaceo che su supporto informatico in formato aperto (csv o equivalente) in modo tale che sia possibile con mezzi informatici ordinari procedere alla rielaborazione.
- tutti gli impianti, ivi inclusi quelli gratuitamente devoluti al Comune, acquisiti e presi in consegna.

## **ART. 31 – PENALI**

1. In caso di irregolarità, di ritardo o di mancato adempimento agli obblighi previsti dal presente capitolato speciale d'oneri e dalle disposizioni vigenti, al Concessionario sono inflitte penali, determinate con provvedimento dirigenziale, che vanno per ciascuna fattispecie da un minimo di € 50,00 fino ad un massimo del 50% della garanzia definitiva di cui all'art. 7 del presente capitolato. Per ogni altra fattispecie non contemplata al seguente comma 2, la penale verrà determinata dal Dirigente Comunale preposto, nei limiti di cui al presente comma. Le penali inflitte in un anno solare non possono superare complessivamente l'80% della garanzia definitiva.

2. Costituiscono fattispecie che danno luogo all'applicazioni di penali, oltre a quelle indicate nei precedenti articoli:

- a) mancata/tardiva presentazione del rendiconto mensile/annuale di cui all'art. 6 comma 1 del presente capitolato: in caso di mancata presentazione del rendiconto entro un mese dalla scadenza prevista il Concessionario sarà tenuto a corrispondere una penalità pari al 10% della garanzia definitiva, mentre in caso di ritardo (per periodi inferiori al mese) sarà tenuto a corrispondere una penalità pari ad € 50,00 per ogni giorno di ritardo;
- b) tardiva comunicazione alle direzioni comunali competenti degli accertamenti di violazioni di cui all'art. 9 comma 4 del presente capitolato: il Concessionario deve corrispondere 100,00 € per ogni giorno di ritardo;
- c) mancata presentazione delle relazioni semestrali di cui all'art. 9 comma 6 del presente capitolato: il Concessionario sarà tenuto a corrispondere una penalità pari all'1% della garanzia definitiva;
- d) tardiva comunicazione delle designazioni dei responsabili di cui ai commi 5, 6, 8 e 9 dell'art. 9 del presente capitolato: in tal caso il Concessionario sarà tenuto a corrispondere una penalità pari ad € 100,00 per ogni giorno di ritardo;
- e) tardiva consegna del software gestionale e delle banche dati informatiche e cartacee di cui al comma 16 dell'art. 9 del presente capitolato: il Concessionario deve corrispondere € 250,00 per ogni giorno di ritardo;
- f) tardivo allestimento della sede definitiva così come previsto dall'art. 13 del presente capitolato: il Concessionario sarà tenuto a corrispondere una penalità pari a € 100,00 per ogni giorno di ritardo;
- g) accertata mancata piena funzionalità del sistema informativo e degli applicativi di cui all'art. 15 del presente capitolato. Il Comune individua due tipologie di errori del sistema gestito dal Concessionario (app, servizi online, sistema informativo e sotto-sistemi):
  - errori bloccanti (che rendono il servizio erogato dal Concessionario non utilizzabile);
  - errori non bloccanti.

Tale distinzione è effettuata comunque ad insindacabile giudizio dal Comune stesso.

- A seguito di richiesta di intervento per errore bloccante, il Concessionario è tenuto a prendere in carico la richiesta entro e non oltre le 6 ore lavorative dalla data e orario della e-mail di richiesta di intervento da parte del Comune, durante la finestra di erogazione del servizio del Sistema Informativo e degli applicativi indicata in art. 13 co. 6bis. Il Concessionario è quindi tenuto ad intervenire con una soluzione almeno temporanea per rendere il servizio nuovamente funzionante entro e non oltre 12 ore lavorative a partire dalla mail di presa in carico di cui sopra, sempre durante la finestra di erogazione del servizio. Per ogni ora lavorativa di ritardo (misurata entro la finestra di erogazione temporale di cui all'art.13) il Concessionario deve corrispondere € 250,00;
  - A seguito di richiesta di intervento per errore non bloccante, il Concessionario è tenuto a prendere in carico la richiesta entro e non oltre 2 giorni lavorativi dalla data e orario della e-mail di richiesta di intervento da parte del referente del Comune, durante la finestra di erogazione del servizio. Il Concessionario è tenuto inoltre ad intervenire con una soluzione almeno temporanea per risolvere l'errore non bloccante entro e non oltre 6 giorni lavorativi a partire dalla mail di presa in carico di cui sopra, sempre durante la finestra di erogazione del servizio. Per ogni giorno lavorativo di ritardo (misurato entro la finestra di erogazione temporale di cui all'art.13) il Concessionario deve corrispondere 50,00 €;
- h) tardiva partecipazione del documento di cui al comma 11 dell'art. 15 del presente capitolato: il Concessionario deve corrispondere 50,00 € per ogni giorno di ritardo;

- i) mancata effettuazione dei censimenti entro i termini previsti all'art. 19 del presente capitolato: il Concessionario sarà tenuto a corrispondere una penalità pari al 40% della garanzia definitiva, tramite incameramento della medesima;
  - j) mancata comunicazione di cui all'art. 21 comma 6 del presente capitolato: il Concessionario sarà tenuto a corrispondere una penalità pari al 10% della garanzia definitiva;
  - k) affissioni protratte oltre i tre giorni dalla scadenza indicata dal timbro a calendario: il Concessionario deve corrispondere il doppio dell'importo del diritto per tutto il tempo della indebita esposizione;
  - l) affissioni abusive negli impianti di proprietà dell'Amministrazione Comunale protratte oltre i tre giorni successivi alla data di riscontro dell'abuso: il Concessionario deve corrispondere l'importo del diritto per tutto il tempo della indebita esposizione;
  - m) affissione di manifesti senza timbro a calendario: il Concessionario deve corrispondere 50,00 € per ogni manifesto;
  - n) mancata/tardiva trasmissione dei rendiconti di cui all'art. 26 del presente capitolato: il Concessionario sarà tenuto a corrispondere una penalità pari € 500,00 per ogni giorno di ritardo;
  - o) mancata/tardiva risposta del Concessionario alle contestazioni notificate dal Comune così come previsto al comma 5 dell'art. 29 del presente capitolato: in caso di mancata risposta sarà tenuto a corrispondere una penalità pari al 5% della garanzia definitiva, mentre in caso di ritardo sarà tenuto a corrispondere una penalità pari ad € 200,00 per ogni giorno di ritardo;
  - p) tardiva consegna – a partire dal termine della concessione – degli archivi cartacei ed informatici al Comune: penalità pari ad € 500,00 per ogni giorno di ritardo.
  - q) mancato espletamento o ritardo del servizio di assistenza alla migrazione all'eventuale nuovo concessionario: il precedente concessionario sarà tenuto a corrispondere al Comune una penalità pari al 10% della garanzia definitiva mentre, in caso di ritardo, sarà tenuto a corrispondere una penalità pari ad € 500,00 per ogni giorno di ritardo;
3. In caso di accertata inattività nell'espletamento di uno o più servizi o parti di servizio posti in capo al Concessionario, qualora il Comune esegua direttamente o faccia eseguire a terzi gli adempimenti disattesi, esso richiederà al Concessionario il rimborso delle spese sostenute con una maggiorazione del 50% per rimborso di oneri di carattere generale.
4. La contestazione dell'addebito viene espletata dal Comune con le modalità di cui all'art. 29 c. 5.
5. Il pagamento delle penali deve avvenire entro dieci giorni dalla conclusione della procedura di contestazione. Qualora il Concessionario non proceda al pagamento presso la tesoreria comunale nel termine di 30 gg. dalla ricezione della contestazione il Comune ha facoltà di rivalersi sulla garanzia. Il Concessionario in tal caso dovrà, entro e non oltre 15 gg. dalla richiesta del Comune, provvedere al reintegro della garanzia.
6. Le contestazioni vengono comunicate alla Commissione per la gestione dell'albo dei soggetti abilitati ad effettuare attività di liquidazione, di accertamento e di riscossione dei tributi di cui al D.M. 9.3.2000, n. 89.
7. L'applicazione della penale non preclude al Comune la possibilità di mettere in atto altre forme di tutela.
8. Per quanto riguarda il mancato/tardivo versamento dell'integrazione della somma necessaria al raggiungimento del minimo garantito, il Concessionario sarà tenuto a corrispondere una penale pari al 30% dell'importo tardivamente versato così come disciplinato all'art. 3 comma 9 del presente capitolato.
9. Il mancato rispetto degli adempimenti stabiliti al precedente comma 2, lettere "d", "f" e "q", si configura una volta decorsi inutilmente numero 30 giorni dai termini previsti.

## **ART. 32 – INTEGRAZIONI, VARIAZIONI E RECESSO**

1. Il Comune si riserva la facoltà di affidare al Concessionario nuovi servizi consistenti nella ripetizione di servizi analoghi ai sensi dell'art. 63, co. 5 del D.lgs. 50/2016, per il valore massimo di € 500.000,00 per l'intera durata della concessione.
2. Il contratto, nel corso della esecuzione, può essere oggetto di integrazioni che siano funzionali o migliorative del servizio prestato; può essere altresì oggetto di variazioni, allo scopo di adeguarlo a successive intervenute esigenze. Integrazioni e/o variazioni saranno oggetto di apposito atto negoziale aggiuntivo conformemente a quanto stabilito dall'art. 175 del D. Lgs. 50/2016.
3. Nei casi di cui all'art. 2, comma 4 del presente capitolato, ove i servizi oggetto del presente affidamento mutino la loro consistenza o non vengano più affidati in concessione, il Comune ha facoltà di procedere alla modifica del contratto per adeguarlo alle nuove condizioni, dimensionandone le relative obbligazioni alle mutate esigenze, o al recesso di pieno diritto dallo stesso.
4. Per motivi di interesse pubblico il Comune ha facoltà di revocare la concessione in qualunque momento.
5. Qualora le vigenti disposizioni normative dovessero prevedere l'abolizione, la modifica o la sostituzione dei servizi, dei tributi e delle altre entrate date in concessione, ovvero qualora intervenissero variazioni normative tali da modificare sostanzialmente lo svolgimento del servizio, il Comune può recedere unilateralmente dal contratto.
6. In tale circostanza il Concessionario dovrà restituire tutte le banche dati possedute su supporto informatico oltre alla documentazione cartacea, entro e non oltre trenta giorni dalla comunicazione di recesso, secondo le modalità stabilite precedentemente.

## **ART. 33 – DECADENZA DALLA GESTIONE**

1. La decadenza deve essere pronunciata con atto dirigenziale – notificato al Rappresentante di cui all'art. 9 c. 6 del presente capitolato – ed il Concessionario incorre nella stessa nei casi disciplinati dall'art. 13 del D.M. 11.9.2000, n. 289.
2. In caso di decadenza nel corso della concessione:
  - il Comune avrà diritto di dare al Concessionario tutte le disposizioni occorrenti per la regolare continuazione del servizio e, quindi, di prendere temporaneo possesso dell'Ufficio del Concessionario e di tutte le dotazioni, avvalendosi del personale addetto, salva la regolazione dei sospesi in materia economico-finanziaria;
  - il Comune incamererà l'intero importo della garanzia di cui all'art.7 e 8;
  - rimane ferma la scelta del Comune di continuare la gestione del servizio in concessione, riservandosi la possibilità di affidare la gestione del servizio al successivo migliore offerente, come risultato dall'esperimento della procedura di gara.

## **ART. 34 - CLAUSOLA RISOLUTIVA ESPRESSA**

1. Fermo restando l'ipotesi di decadenza di cui al precedente art. 33 nonché le ipotesi di risoluzione di cui al presente Capitolato e all'art. 1453 C.C., il Comune, anche in presenza di un solo grave inadempimento, potrà risolvere di diritto il contratto, ai sensi dell'art. 1456 C.C., nei seguenti casi:
  - a) mancato versamento da parte del Concessionario della somma necessaria al raggiungimento del minimo garantito decorsi i 30 (trenta) giorni dal deposito della rendicontazione annuale così come previsto all'art. 3 comma 10 del presente capitolato;

- b) mancato reintegro delle garanzie di cui all'art. 7 e 8 eventualmente escusse, nel termine di 15 giorni dalla richiesta del Comune;
  - c) interruzione o sospensione del servizio senza giusta causa;
  - d) inosservanza reiterata delle disposizioni di legge, dei regolamenti e degli obblighi previsti dal presente capitolato;
  - e) inadempienza degli obblighi previdenziali ed assicurativi per il personale dipendente;
  - f) intervenuta eccessiva onerosità della gestione in concessione in relazione alla revisione dell'aggio e del minimo garantito;
  - g) inadempienza contrattuale grave;
  - h) mancato versamento da parte del concessionario della somma così come previsto dall'art.3 c.10 del presente capitolato.
2. In caso di risoluzione del contratto nel corso della concessione, si applicano le disposizioni previste al comma 2 del precedente art. 33.

### **ART. 35 - CONTROVERSIE**

1. E' escluso il ricorso all'arbitrato per la definizione delle controversie nascenti dalla presente concessione. E' vietato in ogni caso il compromesso. Eventuali controversie dovranno essere rimesse all'Autorità Giudiziaria. Foro competente è il Tribunale di Firenze.
2. In caso di diffusi reclami o controversie dei cittadini utenti nei confronti del Concessionario, dovrà essere adottato un percorso di composizione stragiudiziale delle controversie tra Concessionario e cittadini utenti al fine di deflazionare il contenzioso.

### **ART 36 – RINVIO**

1. Per quanto non previsto nel presente capitolato speciale d'oneri si rinvia alle disposizioni legislative vigenti nonché a quelle previste dai vigenti Regolamenti Comunali.

### **ART. 37 - SPESE CONTRATTUALI**

1. Tutte le spese inerenti e conseguenti la stipulazione del contratto di concessione, comprese quelle di registrazione dell'atto, per bolli e qualsiasi altra imposta tassa o diritto secondo le leggi vigenti, saranno a carico del Concessionario senza alcuna possibilità di rivalsa nei confronti del Comune.

### **ART. 38 - PERIODO DI PROVA**

1. Il Concessionario aggiudicatario dovrà superare un periodo di prova della durata di 12 mesi.
2. Nella fase del periodo di prova saranno effettuate, da parte del Comune di Firenze, verifiche finalizzate ad accertare che il servizio concesso sia adeguato e corrispondente alle prescrizioni del presente capitolato speciale ed alle caratteristiche descritte nell'offerta qualitativa.
3. Durante o alla fine del periodo di prova, in caso di inadempienza riscontrata a seguito di verifiche dirette e/o documentate segnalazioni, l'Ente potrà assumere le determinazioni conseguenti, ivi compresa la risoluzione del contratto.
4. In tal caso resta ferma la facoltà del Comune di Firenze di affidare il servizio, sempre con le modalità indicate nel presente articolo, alla Ditta che avrà presentato, in sede di gara, la seconda migliore offerta.
5. In caso di risoluzione del contratto a seguito dell'esito negativo del periodo di prova al Concessionario spetterà esclusivamente l'aggio riferito al periodo di espletamento del servizio e il

riversamento nelle casse dell'Ente del minimo garantito riferito allo stesso periodo, non potendo invece pretendere alcunché per le successive annualità.

6. Tutte le decisioni assunte a seguito del periodo di prova, compreso quindi l'eventuale subentro del secondo classificato, saranno oggetto di apposito atto da parte del Comune di Firenze. In tale circostanza è fatto comunque obbligo in capo al Concessionario uscente garantire la continuità del servizio per il tempo necessario a consentire la sua sostituzione.

#### **ART. 39 - TRACCIABILITÀ DEI FLUSSI FINANZIARI E CLAUSOLA RISOLUTIVA ESPRESSA**

1. L'aggiudicatario, per il tramite del legale rappresentante, si assume l'obbligo della tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla L. 13 agosto 2010, n. 136, pena la nullità assoluta del presente contratto. L'aggiudicatario si obbliga a comunicare gli estremi identificativi del conto corrente dedicato di cui all'art. 3 della L. 136/2010, nonché le generalità ed il codice fiscale delle persone delegate ad operare sul predetto conto corrente.

2. Il pagamento dell'aggio verrà effettuato nel rispetto dei termini previsti dal d.lgs. 9 ottobre 2002, n. 231 come modificato ed integrato dal d.lgs. 9 novembre 2012, n. 192. Il contratto è soggetto agli obblighi in tema di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'art. 3 della l. 13 agosto 2010, n. 136.

3. L'aggiudicatario si obbliga altresì ad inserire nei contratti sottoscritti con i subappaltatori o i subcontraenti, a pena di nullità assoluta, un'apposita clausola con la quale ciascuno di essi assume gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla Legge 13 agosto 2010 n. 136.

4. Per tutto quanto non espressamente previsto, restano ferme le disposizioni di cui all'art. 3 della L. 13/08/2010 n. 136.

#### **ART. 40 - DISCORDANZE NEGLI ATTI CONTRATTUALI**

1. Nel caso che alternative e discordanze si riscontrassero tra diversi atti contrattuali, il Concessionario adempirà le prestazioni che, nell'ordine, risultano indicate da:

- a) Contratto;
- b) Capitolato Speciale;
- c) Atti progettuali e servizi offerti presentati in sede di offerta

#### **ART. 41 - DICHIARAZIONE RELATIVA ALL'APPROVAZIONE SPECIFICA AI SENSI DELL'ART. 1341 E 1342 DEL CODICE CIVILE**

1. Il Concessionario dichiara di riconoscere e di approvare, ai sensi e per gli effetti degli Art.li 1341 e 1342 del Codice Civile, tutte le condizioni, nessuna esclusa, indicate in tutti gli Articoli del presente Capitolato Speciale di Concessione.

2. Dichiara inoltre di approvare specificatamente, ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 1341 C.C. le clausole indicate nei seguenti articoli: art. 2 , art. 3 c. 8 e c. 10, art 4 c. 2 e c. 3, art.6, art. 7 c. 1 e c. 3 e c. 4, art.8, art. 9 , art. 10, art. 14, art. 14 bis, art. 15, art. 16,art. 17 ,art. 18,art. 19, art. 20, art. 21, art. 21 bis, art. 22, art. 23,art. 24, art. 25, art. 26, art. 27, art. 28, art. 29 , art. 30, art. 31, art. 32, art. 33, art. 34, art. 35, art. 37, art. 38, art. 39.art. 40, art. 44.

## **ART. 42 – PROTOCOLLO DI LEGALITA’ – DICHIARAZIONI DEL GESTORE**

1. Il concessionario dichiara di essere a conoscenza di tutte le norme pattizie di cui al protocollo di legalità sottoscritto il 16 marzo 2015 dalla stazione appaltante con la Prefettura – Ufficio territoriale del Governo di Firenze e di accettarne incondizionatamente il contenuto e gli effetti.

2. Il concessionario dichiara di conoscere e di accettare la clausola espressa che prevede la risoluzione immediata ed automatica del contratto qualora dovessero essere comunicate dalla Prefettura - Ufficio territoriale del Governo di Firenze le informazioni interdittive di cui all'art. 91 decreto legislativo 6 settembre 2011, n. 159. Qualora il contratto sia stato stipulato nelle more dell'acquisizione delle informazioni del Prefetto, sarà applicata, a carico dell'impresa oggetto dell'informativa interdittiva successiva, anche una penale nella misura del 15% del valore del contratto ovvero, quando lo stesso non sia determinato o determinabile, una penale pari al valore delle prestazioni al momento eseguite. La stazione appaltante potrà detrarre automaticamente l'importo delle predette penali dalle somme dovute, ai sensi dell'art. 94, comma 2, del D. Lgs n. 159/2011, in occasione della prima erogazione utile.

3. Il concessionario dichiara di conoscere e di accettare la clausola risolutiva espressa che prevede la risoluzione immediata ed automatica del contratto ovvero la revoca dell'autorizzazione al subappalto o subcontratto, in caso di grave e reiterato inadempimento delle disposizioni in materia di collocamento, igiene e sicurezza sul lavoro anche con riguardo alla nomina del responsabile della sicurezza e di tutela dei lavoratori in materia contrattuale. A tal fine si considera, in ogni caso, inadempimento grave:

- a) la violazione di norme che ha comportato il sequestro del luogo di lavoro, convalidato dall'autorità giudiziaria;
- b) l'inottemperanza alle prescrizioni imposte dagli organi ispettivi;
- c) l'impiego di personale non risultante dalle scritture o da altra documentazione obbligatoria in misura pari o superiore al 15% del totale dei lavoratori regolarmente occupati.

## **ART. 43 – ESTENSIONE DEGLI OBBLIGHI DI CONDOTTA PREVISTI DAL CODICE DI COMPORTAMENTO**

Gli obblighi di comportamento previsti dal “*Regolamento comunale recante il codice di comportamento dei dipendenti pubblici*” approvato con Deliberazione della Giunta Comunale n. 2013/G/00471 del 30/12 /2013 pubblicato sulla rete civica del Comune di Firenze all’indirizzo: [http://www.comune.fi.it/materiali/trasparenza/CODICE\\_DI\\_COMPORTAMENTO.pdf](http://www.comune.fi.it/materiali/trasparenza/CODICE_DI_COMPORTAMENTO.pdf), ai sensi e per gli effetti del D.P.R. 16 aprile 2013, n.62, vengono estesi, per quanto compatibili, ai collaboratori a qualsiasi titolo del concessionario. Il rapporto si risolverà di diritto o decadrà in caso di violazione da parte dei collaboratori del contraente del suindicato “Regolamento”.

## **ART. 44 - TUTELA DATI, RISERVATEZZA ED INDIVIDUAZIONE RESPONSABILE TRATTAMENTO DATI**

Nell’ambito del trattamento dei dati personali connessi all'espletamento delle attività previste dal presente Capitolato, il Comune in qualità di Titolare del trattamento dei dati personali nomina con apposito atto, ai sensi dell'art. 29, del D. Lgs. 196/2003, il Responsabile del trattamento (da ora in poi denominato Responsabile Trattamento Dati) dei dati medesimi e gli trasmette i dati nelle modalità concordate. Il Responsabile Trattamento Dati si impegna ad osservare le disposizioni indicate nell’atto di nomina e altresì, a nominare come incaricati del trattamento dei dati personali le persone fisiche di cui si avvalga.

I dati trasmessi dal Comune saranno utilizzati dal Concessionario per le sole finalità di svolgimento delle prestazioni richieste e per il tempo strettamente necessario all'espletamento delle stesse.

Il Comune e il Responsabile Trattamento Dati, ciascuno per le rispettive competenze, assicurano il rispetto delle disposizioni di cui al citato D. Lgs. n. 196/2003, anche con riferimento alle misure di sicurezza, ed alle recenti evoluzioni introdotte dal regolamento europeo GDPR in attuazione a Maggio 2018. In particolare il Responsabile Trattamento Dati, in relazione al Servizio prestato, si impegna ad adottare nell'ambito della propria struttura le misure minime di sicurezza atte ad evitare il rischio di distruzione o perdita, anche accidentale, dei dati stessi, nonché l'accesso non autorizzato o il trattamento non consentito o non conforme alla finalità del trattamento.

Le informazioni e i dati di cui sopra saranno oggetto di trattamento con modalità cartacee ed elettroniche da parte del personale delle strutture a ciò preposte nel rispetto dei connessi obblighi normativi.

Il Comune e il Concessionario si impegnano reciprocamente ad assicurare che i dati verranno utilizzati da parte di tutto il proprio personale, ed eventuali consulenti esterni, esclusivamente per il perseguimento dei fini istituzionali del Comune ed i medesimi potranno essere comunicati o resi accessibili a terzi secondo le modalità concordate con il Responsabile Privacy della Direzione competente nel rispetto di quanto previsto dal D. Lgs. 196/2003.

Detto obbligo non concerne i dati che siano o divengano di pubblico dominio nonché le idee, le metodologie e le esperienze tecniche che il Concessionario sviluppa o realizza in esecuzione delle presenti prestazioni contrattuali.

Le informazioni, i dati e le conoscenze riservate non potranno essere copiate o riprodotte in tutto o in parte dal Concessionario se non per esigenze operative strettamente connesse allo svolgimento delle attività di cui all'oggetto della concessione.

L'inosservanza degli obblighi di riservatezza da parte del Concessionario avrà come conseguenza la risoluzione di diritto del contratto, e il Concessionario sarà tenuto a risarcire tutti i danni che dovessero derivare al Comune.

In ogni caso si precisa che tutti gli obblighi in materia di riservatezza verranno rispettati anche in caso di cessazione del rapporto contrattuale e comunque per i cinque anni successivi alla cessazione di efficacia del rapporto contrattuale.