



COMUNE DI FIRENZE

DIREZIONE RISORSE FINANZIARIE

CAPITOLATO Gara SUPPORTO ALLA RISCOSSIONE COATTIVA

Sommario

Sommario	1
1. Obiettivi	3
2. Durata dell'accordo quadro	4
3. Normativa di riferimento	5
4. Oggetto dell'Accordo Quadro: Servizi di supporto alla riscossione coattiva – Modalità di esecuzione	6
5. Oggetto dell'Accordo Quadro: Servizi di supporto alla riscossione coattiva – Tipologie dei servizi	7
6. Obblighi dell'Amministrazione	8
7. Criteri generali per le attività previste nel presente capitolato	8
8. Servizi oggetto del presente accordo quadro	10
A - Supporto all'emissione di solleciti di rateizzazione	10
B - Supporto all'emissione di intimazioni di pagamento (art. 50 DPR 602/73)	10
C - Supporto all'emissione del preavviso di fermo amministrativo;	11
D - Supporto all'iscrizione di fermo amministrativo al PRA	11
E - Supporto all'emissione di atti di pignoramento: redditi	12
F - Supporto all'emissione di atti di pignoramento: conti correnti	12
G - Supporto all'emissione di atti di pignoramento mobiliare di beni mobili registrati	13
H - Supporto all'emissione di preavvisi di ipoteca	14
I - Supporto all'attività di iscrizione di ipoteca;	14
L - Supporto alla gestione della procedura di citazione ex art.543 cpc nei confronti di pensionati	15
M - Supporto alla gestione della procedura di citazione ex art.543 cpc nei confronti di soggetti terzi inadempienti	15
N - Supporto alla gestione del rapporto con cittadini ed utenti tramite call center (telefonico e con videochiamata), mail e servizio assistenza agli sportelli del	

Comune per tutti gli atti di riscossione coattiva emessi dal Comune di Firenze, compresi gli atti di ingiunzione e gli accertamenti esecutivi (ex lege 160/2019): richieste di revisione per annullamenti totali e parziali.....	16
O - Supporto alla gestione del rapporto con cittadini ed utenti tramite call center (telefonico e con videochiamata), mail e servizio assistenza agli sportelli del Comune per tutti gli atti di riscossione coattiva emessi dal Comune di Firenze, compresi gli atti di ingiunzione e gli accertamenti esecutivi (ex lege 160/2019): rateizzazioni.....	16
P - Supporto al confronto, per singolo soggetto, di partite a debito e a credito	17
Q - Supporto alla gestione degli appuntamenti e rapporto con il contact center comunale.....	18
R - Supporto alla gestione delle risposte inerenti le richieste di accesso agli atti.	18
S - Supporto alla gestione delle attività successive al pignoramento: verifica dei pagamenti e relative liberatorie ed eventuali revoche.....	18
T - Supporto alla gestione di revoche di fermi amministrativi e di ipoteche	19
9. Gestionale della riscossione e altri applicativi in uso.....	19
10. Dotazione Hardware.....	20
11. Sede operativa del Soggetto deputato al supporto.....	20
12. Obblighi dell'appaltatore.....	21
13. Clausola di riassunzione del personale attualmente impiegato.....	22
14. Clausola di riservatezza.....	23
15. Oneri in carico all'Appaltatore e all'Amministrazione.....	23
16. Fallimento dell'appaltatore e durata dell'accordo quadro.....	25
17. Conoscenza delle condizioni dell'appalto	25
18. Contratto di accordo quadro.....	27
19. Contratti attuativi.....	28
20. Variazione dell'importo contrattuale	29
21. Disciplina dell'appalto e subappalto.....	29
22 Cause sopravvenute - Sospensione.....	30
23. Penali per ritardi ed inadempienze.....	31
24. Penali per violazione clausole sociali.....	31
25. Affidamento di attività specifiche a lavoratori autonomi.....	32
26. Sicurezza	32
27. Gruppo di lavoro	33
28 Piano operativo annuale.....	34
29. Modalità di remunerazione al superamento della quantità prevista di singoli atti.....	35
30. Tracciabilità dei flussi finanziari	36

31. Fatturazione e pagamento	37
32. Tutela della Privacy	39
33. Cessione del contratto e dei crediti	39
34. Certificato di verifica Conformità	40
35. Direttore dell'esecuzione del contratto	40
36. Garanzia definitiva relativa al contratto di accordo quadro	40
37. Garanzia definitiva relativa ai singoli contratti attuativi dell'accordo quadro	41
38. Polizza di assicurazione per danni di esecuzione e responsabilità civile verso terzi	42
39. Risoluzione del contratto	42
40. Nomina obbligatoria del collegio consultivo tecnico	43
41. Intesa per la prevenzione dei tentativi di infiltrazione della criminalità organizzata negli appalti pubblici	43
42. Esecuzione in danno	45
43. Recesso	45
44. Vigilanza e controlli	46
45. Foro competente	46
46. Rinvio a norme di diritto vigenti	46
47. Stipulazione Contratto – Spese, imposte e tasse	47
48. Trattamento di dati personali	47

1. Obiettivi

Con la presente procedura la stazione appaltante intende mettere a gara i servizi di supporto alla riscossione coattiva tramite stipula di Accordo Quadro della durata massima di quattro annualità a soggetto abilitato della gestione, riscossione e accertamento dei tributi e di altre entrate delle province e dei comuni, ai sensi dell'art. 53 D.Lgs. 446/97. Gli appalti attuativi sono aggiudicati entro i limiti delle condizioni fissate nell'accordo quadro stesso e l'importo massimo stimato al netto dell'IVA dell'accordo quadro costituisce il limite massimo del complesso dei contratti attuativi previsti durante l'intera durata dell'accordo quadro.

Tali servizi, oggetto di dell'Accordo Quadro, sono funzionali all'attività di riscossione diretta espletata dal Comune di Firenze, che conserva i principali poteri di governo, regolamentazione, impulso, controllo, ivi compreso l'esercizio delle funzioni amministrative finali nei confronti dell'utenza, ovvero la firma degli atti di gestione.

Con i servizi contenuti nell'Accordo Quadro, l'Ente viene supportato da un soggetto esterno, munito dei requisiti previsti dalla normativa di settore e scelto attraverso la presente procedura di gara, per quanto riguarda le attività di natura più tecnica ed operativa, consentendo allo stesso di organizzare le proprie attività nei confronti dell'utenza e dell'Ente, massimizzandone i risultati in termini di efficacia ed efficienza.

L'interesse dell'Amministrazione Comunale è quello di garantirsi il miglior servizio possibile, nel senso del più aderente alle proprie specifiche esigenze di servizio e organizzative, di salvaguardia degli investimenti effettuati, nonché alle più vantaggiose condizioni economiche praticabili.

Al soggetto incaricato dello svolgimento dei servizi di supporto alla riscossione coattiva diretta, sarà richiesto il possesso dei requisiti previsti dalla legge relativamente all'iscrizione alla sezione separata dell'Albo per l'accertamento e riscossione delle entrate degli enti locali prevista dall'art. 1, comma 805, della Legge n. 160/2019 (si veda a tal proposito la risoluzione n. 9/DF/2021 del Ministero dell'Economia e delle finanze), oltre ai requisiti di ordine generale e di ordine speciale previsti dal codice dei contratti in tema di affidamento di servizi (Codice dei Contratti, D.Lgs. 36/2023).

2. Durata dell'accordo quadro

1. L'Accordo Quadro ha l'importo massimo di Euro 2.104.118,55 e una durata massima di 4 (quattro) anni decorrenti dalla sottoscrizione del contratto, e potrà concludersi anticipatamente in caso di raggiungimento del suddetto limite massimo di importo dell'Accordo Quadro. Qualora, nelle more della sottoscrizione del contratto di accordo quadro siano stati affidati in via d'urgenza, ai sensi dell'art. 17, comma 8 o 9 del codice, specifici contratti attuativi, la durata dell'Accordo Quadro decorrerà dall'affidamento del primo contratto attuativo. Per durata dell'Accordo Quadro si intende il periodo entro il quale la SA può aggiudicare il singolo contratto attuativo.

2. Ove, alla data di scadenza di detto termine, fossero in corso l'esecuzione o il completamento dei servizi richiesti con contratti attuativi emessi dalla SA, esso si intenderà prorogato per il tempo previsto dai contratti attuativi per l'ultimazione delle prestazioni nel rispetto, in ogni caso, del limite massimo previsto dall'art. 59 co. 1 del Codice.

3. Non potranno essere emessi contratti attuativi dopo la scadenza del termine di validità contrattuale del presente Accordo Quadro come sopra indicato.

4. La durata dei contratti attuativi che verranno stipulati sarà singolarmente specificata negli stessi.

5. La stazione appaltante si riserva di prorogare il contratto per una durata massima pari a 6 mesi ai prezzi, patti e condizioni stabiliti nel contratto. L'importo stimato di tale

opzione è pari ad € 198.501,75, al netto di Iva. L'esercizio di tale facoltà è comunicato all'appaltatore prima della scadenza del contratto. In casi eccezionali, il contratto in corso di esecuzione può essere prorogato per il tempo strettamente necessario alla conclusione della procedura di individuazione del nuovo contraente se si verificano le condizioni indicate all'articolo 120, comma 11, del Codice. In tal caso il contraente è tenuto all'esecuzione delle prestazioni oggetto del contratto agli stessi prezzi, patti e condizioni previsti nel contratto.

3. Normativa di riferimento

1. Ogni prestazione oggetto del servizio dovrà essere eseguita dal Fornitore, O.E. aggiudicatario, nel rispetto della normativa, anche secondaria, generale e specifica del settore di riferimento.

In particolare, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- Decreto del Presidente della Repubblica del 29/09/1973 n. 602
- Testo Unico delle Leggi sull'ordinamento degli Enti Locali, approvato con D.Lgs. 18 agosto 2000, n. 267;
- Statuto comunale;
- Regolamento comunale di contabilità;
- D.Lgs. 15 dicembre 1997, n. 446 e, in particolare, il Titolo III, recante «*Riordino della disciplina dei tributi locali*»;
- Legge 27 luglio 2000, n. 212, recante disposizioni in materia di statuto dei diritti del contribuente;
- art. 1, commi 161 e seguenti, della Legge 27 dicembre 2006, n. 296, recanti norme sull'applicazione e la gestione dei tributi locali;
- art. 2-bis D.L. 22 ottobre 2016, n. 193, convertito con modificazioni dalla Legge 1 dicembre 2016, n. 225, in materia di riscossione delle entrate tributarie ed extratributarie degli Enti locali, come modificato dall'art. 1, comma 786, della Legge 27 dicembre 2019, n. 160;
- art. 1, commi 792 e seguenti, della legge 27 dicembre 2019, n. 160, che disciplina il potenziamento delle attività di riscossione degli Enti locali;
- Decreto Legislativo 30 aprile 1992, n.285, recante il Codice della Strada;
- Normativa in materia di protezione dei dati personali;
- Decreto Legislativo n. 36/2023 d'ora innanzi detto Codice;
- Il Codice Civile.

4. Oggetto dell'Accordo Quadro: Servizi di supporto alla riscossione coattiva – Modalità di esecuzione

1. Sono ricompresi nell'oggetto dell'appalto i servizi di supporto alla gestione amministrativa e operativa della riscossione coattiva delle entrate comunali, tributarie e patrimoniali, comprese le sanzioni da violazioni del codice della strada, in base alle leggi e regolamenti vigenti, tramite il GESTIONALE DELLA RISCOSSIONE, come specificato all'art. 9 del presente capitolato, in uso presso l'ufficio comunale competente e di proprietà del Comune di Firenze, nonché gli applicativi di verifica, appartenenti ad altri enti pubblici, messi a disposizione dallo stesso Comune di Firenze.

2. L'Appaltatore si impegna ad eseguire tutte le prestazioni necessarie per dare il servizio in oggetto completamente compiuto e secondo le condizioni stabilite dal presente Capitolato Speciale, con le caratteristiche tecniche, qualitative e quantitative previste con i relativi allegati, dei quali l'Appaltatore dichiara di aver preso completa ed esatta conoscenza, nonché sulla base di quanto proposto in sede di gara nell'offerta tecnica presentata.

3. Ogni anno verrà redatto dal Comune di Firenze un PIANO OPERATIVO ANNUALE, come specificato all'art. 28 del presente capitolato, in base alle previsioni delle attività preminenti e con carattere di urgenza, in linea con quanto previsto dal presente capitolato speciale. 4. Ad ogni piano operativo annuale corrisponderà un contratto attuativo il quale consentirà in condizioni ordinarie la corretta gestione delle pratiche previste e prevedibili sulla base della stima storica e dei dati rilevati nell'anno precedente dall'Ufficio Riscossione coattiva della Direzione Risorse Finanziarie. In aggiunta, qualora si verificino condizioni di maggior carico, saranno stipulati nel corso dell'annualità e per una durata anche diversa dall'anno, successivi e distinti contratti attuativi.

5. L'esecuzione dei servizi è sempre e comunque effettuata con la massima diligenza da parte dell'Appaltatore.

6. L'Appaltatore è responsabile nei confronti dell'Amministrazione in relazione al trattamento del materiale prodotto e del relativo utilizzo dei dati da parte del proprio personale.

7. I servizi dovranno soddisfare le esigenze di maggior interesse dell'Amministrazione Comunale, quali una comunicazione interna ed esterna efficace, una interazione collaborativa con gli Uffici comunali, con gli Enti Esterni e con i Cittadini e Imprese.

8. L'affidamento del servizio di che trattasi non si qualifica, in alcun modo, come esercizio di funzione pubblica e, in riferimento alla stessa, il Comune di Firenze mantiene la titolarità, la direzione ed il controllo di tutti i processi per cui sono richiesti tali servizi.

9. Le attività richieste ai fini del presente affidamento dovranno essere svolte dall'Operatore a supporto del Servizio Entrate e Recupero Evasione e delle altre strutture

organizzative ratione materiae, secondo le direttive impartite dall'ente e precisate in ogni singolo piano operativo e negli strumenti di pianificazione delle attività di riscossione coattiva dell'Ente.

5. Oggetto dell'Accordo Quadro: Servizi di supporto alla riscossione coattiva – Tipologie dei servizi

1. Costituiscono oggetto del presente Accordo Quadro i seguenti servizi, descritti più nel dettaglio negli articoli seguenti:

- 1- Supporto all'emissione di solleciti di rateizzazione
- 2- Supporto all'emissione di intimazioni di pagamento (art. 50 DPR 602/73)
- 3- Supporto all'emissione di preavvisi di fermo amministrativo
- 4- Supporto all'iscrizione di fermo amministrativo al PRA
- 5a- Supporto all'emissione di atti di pignoramento: redditi
- 5b- Supporto all'emissione di atti di pignoramento: conti correnti
- 6- Supporto all'emissione di atti di pignoramento mobiliare di beni mobili registrati
- 7- Supporto all'emissione di preavvisi di ipoteca
- 8- Supporto all'attività di iscrizione di ipoteca
- 9- Supporto alla gestione della procedura di citazione ex art. 543 cpc nei confronti di pensionati
- 10- Supporto alla gestione della procedura di citazione ex art. 543 cpc nei confronti dei soggetti terzi inadempienti
- 11- Supporto alla gestione del rapporto con cittadini ed utenti tramite call center, email e servizi di assistenza agli sportelli del Comune di Firenze per tutti gli atti di riscossione coattiva emessi dal Comune di Firenze compresi gli atti di ingiunzione e gli accertamenti esecutivi: richieste di revisione per annullamenti totali e parziali;
- 12- Supporto alla gestione del rapporto con cittadini ed utenti tramite call center, email e servizi di assistenza agli sportelli del Comune di Firenze per tutti gli atti di riscossione coattiva emessi dal Comune di Firenze compresi gli atti di ingiunzione e gli accertamenti esecutivi e le rateizzazioni;
- 13- Supporto al confronto, per singolo soggetto, di partite a debito e a credito
- 14- Supporto alla gestione degli appuntamenti e rapporto con il contact center comunale
- 15- Supporto alla gestione delle risposte inerenti le richieste di accesso agli atti
- 16- Supporto alla gestione delle attività successive al pignoramento: verifica dei pagamenti e relative liberatorie ed eventuali revoche
- 17- Supporto alla gestione di cancellazione di fermi amministrativi e di ipoteche

2. I servizi dal n 11 al n.17 sono relativi alla attività che scaturiscono, oltre che dagli atti prodotti dall'aggiudicatario, anche da quelli prodotti autonomamente dal Comune di Firenze.

2. I compensi previsti all'art. 29 fanno riferimento ai servizi di supporto agli atti elencati dal n. 1 al n. 10, ma si intendono remunerative di tutte le attività complessive elencate dal n° 1 al numero 17.

6. Obblighi dell'Amministrazione

1. Prima dell'avvio della esecuzione del contratto, la stazione appaltante metterà disposizione dell'Affidatario:

- Il Gestionale della Riscossione sul quale l'Affidatario opererà e le cui specifiche sono descritte al successivo art. 9 e gli altri applicativi ad esso connessi per la gestione operativa
- L'accesso alle banche dati indicate al successivo art. 9.

7. Criteri generali per le attività previste nel presente capitolato

1. Le spese sostenute per le azioni di riscossione volontaria e coattiva, comprese le spese postali, dovranno essere poste a carico del soggetto debitore nella misura definita dal Comune di Firenze e dalla normativa vigente, e saranno rimosse anch'esse sui conti intestati all'Amministrazione, unitamente agli altri importi.

2. Gli atti relativi alla fase cautelare saranno firmati dal Responsabile individuato dall'Ente, mentre quelli relativi alla fase esecutiva potranno essere curati e firmati, per quanto di competenza, dal Funzionario responsabile della Riscossione, abilitato ai sensi di legge, e dipendente del Comune di Firenze.

2. L'appaltatore prima di procedere alla produzione di un flusso di invii di atti dovrà operare una bonifica di aggiornamento delle posizioni all'interno del Gestionale della Riscossione ed in particolare in relazione a: codice fiscale/ partita iva mancante o errata, indirizzi di recapito non corretti, cap errati e/ mancanti - ecc.), emerse a seguito di controlli sostanziali e formali sulle singole posizioni presenti nelle liste di carico.

3. Al fine dell'espletamento completo delle richieste presentate allo sportello o per mezzo del servizio postale e ancora tramite il portale della riscossione dal contribuente, l'appaltatore dovrà stabilire gli opportuni contatti con i diversi uffici comunali per acquisire la documentazione da rendere al richiedente e acquisire i singoli esiti di verifica in base alle richieste inerenti gli atti preordinati a quelli di riscossione coattiva.

4. L'appaltatore dovrà predisporre il flusso per la postalizzazione/notificazione degli atti elaborati; gestione degli invii via PEC/posta elettronica ordinaria e ulteriori canali che potranno essere indicati dal Comune.

5. In taluni casi urgenti potranno essere previste una preventiva stampa e la compilazione manuale di distinte o ricevute su espressa indicazione dell'Amministrazione, per l'inoltro diretto all'ufficio postale per la notifica.
6. E' richiesta all'Appaltatore l'esecuzione di tutte le operazioni necessarie alla riscossione del credito in caso di decesso dell'obbligato o del coobbligato con ricerca degli eredi, secondo quanto concordato con l'Amministrazione; lo stesso dicasi per la gestione dei fenomeni societari che caratterizzano le imprese (cessazioni, fallimenti, cessioni rami d'azienda, fusioni, etc.).
7. L'appaltatore ha l'onere di individuare, tramite l'utilizzo del Gestionale della riscossione, i soggetti deceduti e trattarli in base alla tipologia di entrata di cui risultano debitori.
8. L'appaltatore ha l'onere di individuare, tramite l'utilizzo del Gestionale della riscossione, le società cessate al fine del recupero del credito in base alla forma societaria delle stesse.
9. L'appaltatore ha l'onere di verificare se vi sono, fra i soggetti per i quali viene svolta l'attività, fallimenti o altre procedure concorsuali in atto.
10. In ogni caso l'appaltatore procederà a stilare una lista di soggetti che rientrino in una delle casistiche precedenti (deceduti, cessazioni, procedure concorsuali) che sottoporrà all'Ente per valutare le strategie più opportune di intervento.
11. Tutte le richieste di pagamento contenute negli atti conseguenti alle azioni poste in essere dall'Appaltatore, in esecuzione del presente capitolato, dovranno avere come unico riferimento i conti intestati all'Amministrazione, secondo le modalità ed i termini dalla stessa definiti affinché tutti gli importi richiesti e riscossi confluiscono direttamente sui conti del Comune di Firenze.
12. L'appaltatore tramite i propri operatori archivia i documenti digitali, prodotti durante tutte le fasi della riscossione coattiva, aggiornando il relativo fascicolo per contribuente presente sul GESTIONALE della Riscossione.
13. L'appaltatore per le attività previste dal presente appalto utilizzerà i moduli già integrati sul gestionale della riscossione e i singoli layout di risposta al contribuente presenti nell'archivio informatico dell'ufficio, che saranno integrati e aggiornati, a cura dell'ufficio comunale in base alla normativa e alle singole necessità operative.
14. L'appaltatore per quanto riguarda le attività giurisprudenziali inerenti alla attività di riscossione anche con riferimento a quanto previsto alla lettera L dell'art. 8 del presente capitolato dovrà utilizzare un proprio gestionale.

8. Servizi oggetto del presente accordo quadro

A - Supporto all'emissione di solleciti di rateizzazione

1. L'affidatario, dopo aver selezionato le posizioni all'interno del gestionale della riscossione, dovrà gestire, sulla base delle norme regolamentari dell'Ente e delle indicazioni dei criteri presentategli dal Comune di Firenze, l'istruttoria per la iscrizione di pignoramento mobiliare.

In particolare l'affidatario dovrà:

- verificare la posizione del singolo soggetto riguardo al piano di rateazione;
- predisporre all'interno del gestionale una apposita lista di soggetti a cui inviare il sollecito di rateazione;
- integrare e correggere gli indirizzi digitali presenti nell'anagrafica;
- predisporre per la spedizione i solleciti curando il ritorno delle diverse tipologie di richieste da parte del contribuente

Ogni passaggio della procedura dovrà essere riportato sul gestionale della riscossione a cura dell'Affidatario.

B - Supporto all'emissione di intimazioni di pagamento (art. 50 DPR 602/73)

1. L'Affidatario, dopo aver selezionato le posizioni all'interno del gestionale della riscossione, dovrà gestire, sulla base delle norme regolamentari dell'Ente e delle indicazioni dei criteri presentategli dal Comune di Firenze, l'emissione delle intimazioni anche al fine del rinnovo del precetto, qualora l'esecuzione forzata non sia iniziata entro 360 giorni dalla notifica dell'ingiunzione, di una precedente intimazione ad adempiere o dal preavviso di fermo amministrativo

A tal fine dovrà:

- individuare sul gestionale i soggetti che per i quali è necessaria l'emissione di avvisi di intimazione;
- procedere, con le modalità previste dal gestionale di riferimento, alla bonifica degli indirizzi a cui recapitare gli atti;
- predisporre gli atti di intimazione secondo il layout individuato dall'Ente;
- predisporre la lista di invio alla notifica per i soggetti;
- gestire gli esiti delle notifiche predisponendo nuove notifiche in caso di necessità;
- stilare una lista delle intimazioni e presentarla all'Ufficio Riscossione Coattiva dell'Ente per la necessaria autorizzazione.

C - Supporto all'emissione del preavviso di fermo amministrativo;

1. L'Affidatario, dopo aver selezionato le posizioni all'interno del gestionale della riscossione, dovrà gestire, sulla base delle norme regolamentari dell'Ente e dei criteri indicati dal Comune di Firenze, l'istruttoria per la produzione di preavvisi di fermo amministrativo.

A tal fine dovrà:

- individuare i soggetti aventi proprietà di un veicolo sul portale del Pubblico registro automobilistico tramite accesso del Comune di Firenze;
- predisporre una lista di soggetti e veicoli di proprietà;
- predisporre gli atti di preavviso di fermo amministrativo secondo il layout individuato dall'Ente;
- predisporre la lista di invio alla notifica per i soggetti operando una bonifica degli indirizzi dei soggetti, sottoponendo all'ufficio dell'Ente per la necessaria autorizzazione;
- gestire gli esiti delle notifiche predisponendo nuove notifiche in caso di necessità.

Ogni passaggio della procedura dovrà essere riportato sul gestionale della riscossione a cura dell'Affidatario.

D - Supporto all'iscrizione di fermo amministrativo al PRA

1. L'Affidatario, dopo aver selezionato le posizioni all'interno del gestionale della riscossione, dovrà gestire, sulla base delle norme regolamentari dell'Ente e delle indicazioni dei criteri presentategli dal Comune di Firenze, l'istruttoria per la iscrizione di fermo amministrativo e la produzione della relativa comunicazione al contribuente.

A tal fine dovrà:

- individuare, sul gestionale della riscossione, i soggetti che abbiano ricevuto il preavviso di fermo amministrativo, e procedere all'iscrizione del bene individuato sul portale del Pubblico registro automobilistico tramite accesso del Comune di Firenze;
- predisporre una lista dei soggetti a quali sia possibile procedere con l'iscrizione di fermo amministrativo, da sottoporre ad autorizzazione dell'Ufficio Riscossione Coattiva dell'Ente;
- predisporre gli atti di comunicazione fermo amministrativo secondo il layout individuato dall'Ente;
- predisporre la lista di invio per i soggetti e operare una bonifica degli indirizzi dei soggetti, che dovrà ricevere l'autorizzazione da parte dell'Ufficio Riscossione Coattiva dell'Ente.

Ogni passaggio della procedura dovrà essere riportato sul gestionale della riscossione a cura dell'Affidatario.

E - Supporto all'emissione di atti di pignoramento: redditi

1. L'Affidatario, dopo aver selezionato le posizioni all'interno del gestionale della riscossione, dovrà gestire, sulla base delle norme regolamentari dell'Ente e delle indicazioni dei criteri presentategli dal Comune di Firenze, l'istruttoria per il pignoramento sui redditi di qualunque natura afferenti al debitore.

A tal fine dovrà:

- sottoporre a verifica i soggetti aventi un reddito di qualunque natura consultando gli archivi e banche dati messi a disposizione dall'ente o interrogazione degli archivi effettuata dal personale dell'ente;
- predisporre una lista di soggetti e redditi individuati che saranno valutati dall'ufficio dell'Ente
- predisporre gli atti di pignoramento c/terzi secondo il layout individuato dall'Ente e presentarli alla firma dell'Ufficiale della Riscossione dell'Ente;
- predisporre la lista di invio alla notifica, per l'autorizzazione da parte dell'Ente, per i soggetti e operare una bonifica degli indirizzi dei soggetti;
- gestire gli esiti delle notifiche predisponendo nuove notifiche in caso di necessità.

Ogni passaggio della procedura dovrà essere riportato sul gestionale della riscossione a cura dell'Affidatario.

2. L'aggiudicatario dovrà curare tutti i rapporti con il soggetto terzo sia in termini di risposta a ad eventuali quesiti sulla procedura sia sollecitando il soggetto terzo a rimettere quanto prima la dichiarazione stragiudiziale prevista per legge.

3. L'aggiudicatario ha poi l'onere di monitorare l'avvenuto buon fine della procedura anche al fine di procedere successivamente a quanto previsto dal Codice di Procedura Civile (art. 543-554 c.p.c.).

F - Supporto all'emissione di atti di pignoramento: conti correnti

1. L'Affidatario, dopo aver selezionato le posizioni all'interno del gestionale della riscossione ed aver effettuato una verifica della regolarità delle notificazioni degli atti pregressi dovrà gestire, sulla base delle norme regolamentari dell'Ente e delle indicazioni dei criteri presentategli dal Comune di Firenze, l'istruttoria per il pignoramento sul conto corrente intestato al debitore.

L'Affidatario dovrà altresì:

- provvedere al rinnovo del precetto, qualora l'esecuzione forzata non sia iniziata entro 360 giorni dalla notifica dell'avviso che contiene l'intimazione ad adempiere o nel caso in cui venga richiesto dall'Ente;
- predisporre una lista di soggetti individuati tramite il Gestionale della Riscossione, al fine di ottenere l'autorizzazione dall'ufficio dell'Ente;

- predisporre la richiesta stragiudiziale da inviare agli istituti di credito, contenuta in una lista prodotta dall'Ente, e predisporla per l'invio tramite PEC;
- predisporre gli atti di pignoramento c/terzi secondo il layout individuato dall'Ente e presentarli alla firma dell'Ufficiale della Riscossione dell'Ente;
- predisporre la lista di invio alla notifica da sottoporre a verifica ed autorizzazione da parte dell'Ente previa bonifica degli indirizzi dei soggetti in essa contenuti;
- gestire gli esiti delle notifiche predisponendo nuove notifiche in caso di necessità.

Ogni passaggio della procedura dovrà essere riportato sul gestionale della riscossione a cura dell'Affidatario.

2. L'aggiudicatario dovrà curare tutti i rapporti con il soggetto terzo sia in termini di risposta ad eventuali quesiti sulla procedura sia sollecitando il soggetto terzo a rimettere quanto prima la dichiarazione inerente la presenza, ed eventuale giacenza presso il proprio istituto del conto corrente intestato al debitore.

3. L'aggiudicatario dovrà curare i rapporti con gli uffici UNEP sul territorio nazionale per effettuare la verifica della presenza di conti correnti nei confronti di soggetti di particolare esposizione debitoria.

4. L'aggiudicatario ha poi l'onere di monitorare l'avvenuto buon fine della procedura anche al fine di procedere successivamente a quanto previsto dal Codice di Procedura Civile (art. 543-554 c.p.c.).

G - Supporto all'emissione di atti di pignoramento mobiliare di beni mobili registrati

1. L'Affidatario, dopo aver selezionato le posizioni all'interno del gestionale della riscossione, ed aver effettuato una verifica della regolarità delle notificazioni degli atti pregressi, dovrà gestire, sulla base delle norme regolamentari dell'Ente e delle indicazioni dei criteri presentategli dal Comune di Firenze, l'istruttoria per la iscrizione di pignoramento mobiliare.

2. L'Affidatario dovrà altresì provvedere al rinnovo del precetto, qualora l'esecuzione forzata non sia iniziata entro 360 giorni dalla notifica dell'avviso che contiene l'intimazione ad adempiere o in caso in cui venga richiesto dall'Ente.

3. In particolare, per quanto riguarda il pignoramento di beni mobili registrati (autoveicoli) l'affidatario dovrà:

- individuare i soggetti aventi proprietà di un veicolo sul portale del Pubblico registro automobilistico tramite accesso del Comune di Firenze;
- predisporre una lista di soggetti e veicoli di proprietà che saranno valutati dall'ufficio dell'Ente anche con l'ausilio dell'TVG in base ad una convenzione sottoscritta dal Comune di Firenze;

- procedere, con le modalità previste dal gestionale di riferimento, alla bonifica degli indirizzi a cui recapitare gli atti;
- predisporre gli atti di pignoramento mobiliare secondo il layout individuato dall' Ente;
- predisporre la lista di invio alla notifica per i soggetti e operare una bonifica degli indirizzi dei soggetti;
- gestire gli esiti delle notifiche predisponendo nuove notifiche in caso di necessità;
- procedere alla trascrizione del pignoramento sul Pubblico Registro Automobilistico, per conto del Comune di Firenze;
- stilare una lista dei pignoramenti trascritti e presentarla all'Ufficio Riscossione Coattiva dell'Ente per la necessaria autorizzazione.

Ogni passaggio della procedura dovrà essere riportato sul gestionale della riscossione a cura dell'Affidatario.

H - Supporto all'emissione di preavvisi di ipoteca

1. L'Affidatario deve, dopo aver selezionato le posizioni all'interno del gestionale della riscossione, ed aver effettuato una verifica della regolarità delle notificazioni degli atti pregressi procedere alla creazione di preavvisi di ipoteca da notificare mediante i canali di postalizzazione resi disponibili da parte del Comune di Firenze.
2. L'affidatario dovrà individuare, tramite accesso ai dati catastali messi a disposizione da parte dell'Ente, gli immobili di proprietà del contribuente, secondo i criteri di cui al DPR 602/73;
3. L'affidatario dovrà procedere, preliminarmente, alla verifica dell'indirizzo di notifica dei destinatari (fisico e digitale) mediante i collegamenti informatici interni al gestionale della riscossione nonché delle banche dati a lui rese disponibili da parte dell' Ente, o interrogazione degli archivi effettuata dal personale dell'ente;
4. L'affidatario produrrà e sottoporrà all'Ente il prospetto di sintesi e l'elenco di dettaglio per l'autorizzazione all'invio.
5. L'affidatario procederà all'invio degli elenchi autorizzati.

I - Supporto all'attività di iscrizione di ipoteca;

1. L'affidatario trascorsi i termini per il pagamento del preavviso di ipoteca provvederà a raccogliere e stampare tutti i documenti, sia estraendoli dalla banca dati del gestionale che da archivi cartacei, necessari per la presentazione al Pubblico registro immobiliare competente della richiesta di iscrizione ipotecaria.
2. L'affidatario produrrà e sottoporrà all'Ente il prospetto di sintesi e l'elenco di dettaglio per l'autorizzazione all'invio.
3. L'affidatario presenterà la documentazione necessaria per ciascuna richiesta di iscrizione ipotecaria per la firma da parte del Funzionario della Riscossione dell'Ente.

4. L'affidatario procederà alla presentazione delle richieste firmate dal Funzionario responsabile della riscossione dell'Ente presso il Pubblico registro competente, mediante inserimento della richiesta sul portale e la presentazione cartacea o digitale, di persona o mediante invio postale.

L - Supporto alla gestione della procedura di citazione ex art.543 cpc nei confronti di pensionati

1. L'aggiudicatario dovrà provvedere, sulla base di una lista di soggetti indicati dall'Ente a svolgere in toto la procedura inerente l'espropriazione presso terzi relativamente ai crediti di natura pensionistica in base a quanto, ad oggi, previsto dal comma 1 dell'art. 72 bis del D.P.R. 602/73 con la normativa vigente e quella di cui al Capo III -Sezione I e II del Codice di Procedura Civile (art. 543-554 c.p.c.).

2. La presente procedura sarà in carico interamente all' Affidatario che dovrà gestirla in proprio tramite il proprio personale specializzato, anche con l'utilizzo di una propria procedura software.

3. L'affidatario sosterrà le spese processuali inerenti a tale attività, con possibilità di recuperarle in sede di giudizio.

4. L'Amministrazione si riserva di procedere alla concessione di una delega per stare in giudizio in base a quanto è previsto dalla normativa

M - Supporto alla gestione della procedura di citazione ex art.543 cpc nei confronti di soggetti terzi inadempienti

1. L'aggiudicatario dovrà provvedere, sulla base di una lista di soggetti indicati dall' Ente a svolgere in toto la procedura inerente l'espropriazione presso terzi, nei confronti di coloro che non abbiano adempiuto a rilasciare dichiarazione stragiudiziale del terzo nonché non abbiano adempiuto a quanto loro richiesto in base alla notifica di pignoramento emesso dall' Ente ai sensi di quanto, ad oggi, previsto dalla procedura "esattoriale" disciplinata dal D.P.R. 602/73

2. La presente procedura sarà in carico interamente all' Affidatario che dovrà gestirla in proprio tramite il proprio personale specializzato, anche con l'utilizzo di una propria procedura software.

3. L'affidatario sosterrà le spese processuali inerenti a tale attività, con possibilità di recuperarle in sede di giudizio.

4. L'Amministrazione si riserva di procedere alla concessione di una delega per stare in giudizio in base a quanto è previsto dalla normativa

N - Supporto alla gestione del rapporto con cittadini ed utenti tramite call center (telefonico e con videochiamata), mail e servizio assistenza agli sportelli del Comune per tutti gli atti di riscossione coattiva emessi dal Comune di Firenze, compresi gli atti di ingiunzione e gli accertamenti esecutivi (ex lege 160/2019): richieste di revisione per annullamenti totali e parziali

1. L'Affidatario deve elaborare le richieste di revisione presentate dai contribuenti e provvedere all'invio ai soggetti interessati le relative comunicazioni, elaborate secondo il layout predisposto dall'Ente.
2. L'aggiudicatario dovrà verificare l'intera posizione del debitore anche in base al fascicolo presente sul Gestionale della riscossione
3. Per gli sgravi acquisiti dallo sportello costituito presso l'Ente, l'Affidatario dovrà rilasciare personalmente al diretto interessato il documento contenente la sopraindicata comunicazione, previa autorizzazione da parte dell'Ente.
4. L'Affidatario gestisce, la ricezione delle istanze di annullamento degli atti di riscossione presentate dai contribuenti tramite portale informatico.
5. L'affidatario, dopo verifica della completezza e correttezza della richiesta del contribuente, invierà all'ufficio decentrato competente la stessa e ne curerà gli esiti riportandoli nell'atto di risposta da inviare al contribuente.
6. L'Affidatario predisporrà nota di risposta al contribuente, in base ai layout indicati dall'Ufficio comunale, e la sottoporrà alla firma del responsabile dell'Ente.
7. L'Affidatario provvederà all'invio della lettera di risposta al contribuente entro 15 giorni dalla sottoscrizione della nota stessa da parte del responsabile dell'Ente.
8. L'affidatario provvederà ad aggiornare il gestionale della riscossione ed in particolare la somma rimanente da pagare a carico del contribuente.
9. Per eventuali atti che risultassero non notificati l'affidatario dovrà provvedere alla loro relativa notifica direttamente allo sportello

O - Supporto alla gestione del rapporto con cittadini ed utenti tramite call center (telefonico e con videochiamata), mail e servizio assistenza agli sportelli del Comune per tutti gli atti di riscossione coattiva emessi dal Comune di Firenze, compresi gli atti di ingiunzione e gli accertamenti esecutivi (ex lege 160/2019): rateizzazioni

1. L'aggiudicatario dovrà verificare l'intera posizione del debitore anche in base al fascicolo presente sul Gestionale della riscossione.
2. L'Affidatario deve gestire, sulla base delle norme regolamentari dell'Ente, le istanze di rateazione.

A tal fine deve:

- acquisire le istanze presentate dai contribuenti e registrarle sul sistema informatico della riscossione;
- istruire la corrispondente pratica in base a quanto previsto dal Regolamento della Riscossione dell'Ente e richiedere se previsto la presentazione di una fideiussione;
- comunicare al contribuente il risultato dell'istruttoria, sulla base del layout predisposto dall'Ente, e trasmettergli il piano di rateazione;
- controllare che a tale comunicazione siano allegati gli avvisi di pagamento intestati all'Ente premarcati e precompilati in tutte le loro parti per consentire al contribuente il pagamento di ciascuna rata.
- inserire all'interno del Gestionale della riscossione ogni passaggio attivato nella procedura di rateizzazione;
- monitorare l'andamento degli incassi delle rate;
- attivare, in caso di mancato pagamento in base a quanto definito dalle norme regolamentari dell'Ente, sentito il Responsabile individuato dall'Ente, il procedimento di revoca del piano di rateazione, previo invio di sollecito di pagamento della rateizzazione (Legge 160/2019);
- procedere a decadenza la rateizzazione aggiornando opportunamente il gestionale della riscossione.

3. L'appaltatore, al fine di organizzare adeguatamente lo sportello di ricevimento gestisce il calendario degli appuntamenti presi dai contribuenti sia tramite il contact center comunale che tramite gli accessi diretti al portale del Comune di Firenze.

4. L'appaltatore collabora attivamente con il contact center comunale di 1° e 2° livello per gestire i rapporti con i contribuenti presso lo sportello anche acquisendo le note riportate sul Gestionale della Riscossione dagli operatori del Contact Center.

5. Gli operatori di sportello svolgeranno anche assistenza alla compilazione delle richieste da parte dei contribuenti sul portale della riscossione del Comune di Firenze.

6. Per eventuali atti che risultassero non notificati l'affidatario dovrà provvedere alla loro relativa notifica direttamente allo sportello.

P - Supporto al confronto, per singolo soggetto, di partite a debito e a credito

1. L'aggiudicatario, sulla base della richiesta presentata dagli uffici finanziari o da altri uffici interni all'Ente relativamente a Creditori dell'Ente, provvede alla verifica tramite il fascicolo per soggetto debitore, presente nel Gestionale della Riscossione, della sua debenza effettiva ed attuale.

2. L'aggiudicatario, in caso di debenza, ricevuta autorizzazione dall'Ufficio riscossione coattiva, trasmette tale comunicazione all'ufficio finanziario dell'Ente per la valutazione di una possibile compensazione fra gli importi a debito e quelli a credito

Q - Supporto alla gestione degli appuntamenti e rapporto con il contact center comunale

1. L'appaltatore dovrà gestire gli appuntamenti riportati nell'agenda digitale comunale utilizzata dai contribuenti. Dovrà gestire l'accoglienza dei contribuenti che si presentano presso la sede dell'ufficio, utilizzando il sistema di elimina-code messo a disposizione da parte dell'Amministrazione.

R - Supporto alla gestione delle risposte inerenti le richieste di accesso agli atti.

1. L'appaltatore gestirà l'istruttoria delle richieste di accesso agli atti presentate dai contribuenti, raccogliendo tutto il materiale necessario ed elaborando una risposta al contribuente da sottoporre alla firma del Responsabile dell'Ente entro 20 giorni dalla data di arrivo sul portale della riscossione o al protocollo dell'Ente.

2. Al fine dell'espletamento completo della richiesta dovrà stabilire gli opportuni contatti con i diversi uffici comunali per acquisire la documentazione da rendere al richiedente.

S - Supporto alla gestione delle attività successive al pignoramento: verifica dei pagamenti e relative liberatorie ed eventuali revoche

1. L'aggiudicatario dovrà verificare l'intera posizione del debitore anche in base al fascicolo presente sul Gestionale della riscossione

2. L'Affidatario deve elaborare le richieste di revisione presentate dai contribuenti e provvedere all'invio ai soggetti interessati delle relative comunicazioni, elaborate secondo il layout predisposto dall'Ente.

3. L'Affidatario gestisce la ricezione delle istanze di annullamento degli atti di riscossione presentate dai contribuenti tramite portale informatico.

4. Per gli sgravi acquisiti dallo sportello costituito presso l'Ente, l'Affidatario dovrà rilasciare personalmente al diretto interessato il documento contenente la sopraindicata comunicazione, previa autorizzazione da parte dell'Ente.

5. L'affidatario, dopo verifica della completezza e correttezza della richiesta del contribuente la invierà, se necessario, agli uffici decentrati competenti e riporterà gli esiti trasmessi dall'ufficio decentrato nella risposta da inviare al contribuente.

6. In caso di annullamento del pignoramento l'Affidatario procederà a comunicare immediatamente il venir meno della debenza sia al debitore che al terzo.

7. L'Affidatario predisporrà nota di risposta al contribuente e al terzo, e la sottoporrà alla firma del responsabile dell'Ente.

8. L'affidatario provvederà ad aggiornare il gestionale della riscossione ed in particolare la somma rimanente da pagare a carico del contribuente, in caso di annullamento parziale.

9. L'affidatario curerà la trasmissione di liberatoria al contribuente nel caso in cui sia stato eseguito un pagamento per l'intero importo del debito

T - Supporto alla gestione di revoche di fermi amministrativi e di ipoteche

1. L'aggiudicatario dovrà verificare l'intera posizione del debitore anche in base al fascicolo presente sul Gestionale della riscossione
2. L'Affidatario deve elaborare le richieste di revisione presentate dai contribuenti e provvedere all'invio ai soggetti interessati le relative comunicazioni, elaborate secondo il layout predisposto dall'Ente.
3. L'Affidatario gestisce la ricezione delle istanze di annullamento degli atti di riscossione presentate dai contribuenti tramite portale informatico.
4. Per gli sgravi acquisiti dallo sportello costituito presso l'Ente, l'Affidatario dovrà rilasciare personalmente al diretto interessato il documento contenente la sopraindicata comunicazione, previa autorizzazione da parte dell'Ente.
5. L'affidatario, dopo verifica della completezza e correttezza della richiesta del contribuente la invierà, se necessario, agli uffici decentrati competenti e riporterà gli esiti trasmessi dall'ufficio decentrato nella risposta da inviare al contribuente.
6. In caso di annullamento del fermo amministrativo l'Affidatario procederà a comunicare, entro 15 giorni dalla presentazione dell'istanza, il venir meno della debenza al debitore e contemporaneamente a cancellare il fermo amministrativo sul portale del Pubblico Registro Automobilistico, tramite accesso on-line.
7. In caso di annullamento dell'ipoteca, l'Affidatario procederà a comunicare, entro 15 giorni dalla presentazione dell'istanza, l'avvenuta cancellazione dell'ipoteca presso il Registro Immobiliare di competenza, in base alla procedura di cancellazione operante, sia presso la sede di Firenze che presso le diverse sedi sul territorio nazionale.
8. L'affidatario provvederà ad aggiornare il gestionale della riscossione ed in particolare la somma rimanente da pagare a carico del contribuente, in caso di annullamento parziale.

9. Gestionale della riscossione e altri applicativi in uso

1. Il Software gestionale di riferimento per tutta l'attività dell'appalto è denominato GERIT, di proprietà del Comune di Firenze e messo a disposizione da quest'ultimo.
2. L'accesso a tale gestionale avverrà in seguito a specifica abilitazione e mediante utilizzo di identificazione con smart card o tessera sanitaria abilitata o mediante SPID o altra modalità specificata da parte dell'ufficio comunale.
3. Il gestionale consente di gestire tutte le fasi della riscossione, quali il caricamento delle debenze, il riscontro anagrafico, il tracciamento dello stato di avanzamento dell'atto, rateizzazioni e rimborsi, produzione del fascicolo del contribuente e gestione del contenzioso.
4. Tale gestionale dispone delle fonti informative occorrenti ad effettuare verifiche sulle anagrafiche del contribuente.

5. L'aggiudicatario verrà debitamente formato da parte dell'Amministrazione comunale al suo pieno utilizzo.

6. Al fine di poter realizzare quanto previsto dal presente capitolato, secondo quanto indicato dal Piano Operativo, il Comune di Firenze metterà a disposizione dell'appaltatore l'accesso ad altri applicativi al fine di acquisire le richieste presentate dai contribuenti o inviate da parte di uffici decentrati dello stesso Comune di Firenze, nonché le banche dati in suo possesso che rendono possibile lo svolgimento dei servizi previsti in appalto.

7 L'appaltatore per quanto riguarda le attività giurisprudenziali inerenti alla attività di riscossione anche con riferimento a quanto previsto alla lettera L dell'art. 8 del presente capitolato dovrà utilizzare un proprio gestionale.

10. Dotazione Hardware

1. Il Comune di Firenze, al fine di facilitare l'esecuzione dei servizi previsti nel presente capitolato e per ragioni di sicurezza informatica, dal momento che non è sicuro introdurre dispositivi di proprietà di terzi che non siano configurati dai tecnici all'interno della rete comunale, renderà disponibili gli strumenti hardware necessari per gli operatori assegnati dall'appaltatore ai suddetti servizi.

2. Tali strumenti dovranno essere utilizzati con la massima diligenza ed eventuali danni, non derivanti dall'uso ordinario, saranno posti a carico dell'Appaltatore.

3. Al momento della avvenuta disponibilità di tali attrezzature verrà stilato relativo verbale.

11. Sede operativa del Soggetto deputato al supporto

1. L'Affidatario dovrà espletare l'attività di cui al presente appalto presso gli uffici messi a disposizione da parte dell'Ente.

2. L'Affidatario dovrà nominare un responsabile in possesso di adeguata esperienza nelle attività oggetto del presente affidamento, in base a quanto indicato nel Disciplinare, con il compito di:

- controllare l'andamento del servizio promuovendo l'adattamento dello stesso alle esigenze sopravvenute in corso di esecuzione;
- coordinare l'attività degli operatori;
- essere reperibile telefonicamente ed a disposizione durante tutto il periodo di erogazione del servizio.

3. L'affidatario dovrà garantire la contattabilità telefonica del responsabile tramite numero telefonico fisso nell'orario di lavoro feriali 08.30-13.30 e 14.00-18.00 ed essere altresì raggiungibile anche per mail dedicata.

4. Il personale per il servizio di supporto alla riscossione richiamate nel presente capitolato sarà, obbligatoriamente, personale dipendente dell'Affidatario.

12. Obblighi dell'appaltatore

1. L'Appaltatore si obbliga a:

- eseguire le attività riportate nel presente Capitolato secondo i tempi e modi indicati nell'offerta tecnica e nei singoli piani operativi assicurando i più alti livelli di diligenza e professionalità;
- all'osservanza della deontologia professionale e di altra normativa vigente in materia correlata all'oggetto del presente affidamento;
- fornire, entro un congruo termine, ai referenti dell'Amministrazione ogni informazione e documentazione attinente allo sviluppo del servizio;
- comunicare formalmente ogni evenienza e criticità che si verifichi durante l'espletamento delle attività richieste;
- partecipare, anche a seguito di semplice richiesta, con un preavviso di almeno 2 giorni a tutte le riunioni/incontri/tavoli di lavoro indetti dall'Amministrazione;
- eseguire le attività in coerenza con l'oggetto del presente Capitolato, con continuità, responsabilità, diligenza, efficacia ed efficienza al fine di garantire il raggiungimento del risultato atteso;
- attenersi alla programmazione prestabilita;
- svolgere il servizio a proprio rischio, con personale adeguatamente istruito e con una formazione continua durante tutto il periodo di vigenza dell'appalto;
- garantire la riservatezza dei dati di cui verrà a conoscenza in ragione delle funzioni svolte e a non divulgarli a soggetti diversi dal Comune di Firenze;
- adoperarsi per la buona riuscita delle attività affidate ed attivarsi in qualsiasi momento per la risoluzione dei problemi che dovessero intervenire.

2. L'Aggiudicatario si assume qualunque responsabilità per danni che derivino al personale dedicato alla esecuzione dei servizi oggetto del presente appalto o causato da questo a cose o persone;

3. L'appaltatore si obbliga altresì all'applicazione del CCNL H011 – CCNL per i dipendenti da aziende del Terziario della Distribuzione e dei Servizi, ai sensi dell'art. 11 del Codice, ovvero ai sensi del comma 3 e 4 del medesimo articolo, di diverso contratto collettivo da essi applicato, purché garantisca ai dipendenti le stesse tutele di quello indicato dalla stazione appaltante, per la quale sia stata rilasciata la dichiarazione di equivalenza delle tutele.

4. L'appaltatore, alla scadenza della durata quadriennale dell'accordo quadro o comunque al raggiungimento dell'importo massimo aggiudicato, si impegna affinché il passaggio della gestione avvenga con la massima efficienza e senza arrecare pregiudizio allo svolgimento dello stesso. Qualora a tale data non fossero ancora completate le procedure di nuova assegnazione del servizio, la ditta affidataria, sarà comunque tenuta ad erogare il servizio alle medesime condizioni contrattuali per un periodo di mesi sei, per l'espletamento della nuova procedura di gara.

13. Clausola di riassunzione del personale attualmente impiegato

1. Al fine di promuovere la stabilità occupazionale nel rispetto dei principi dell'Unione Europea, e ferma restando la necessaria armonizzazione con l'organizzazione dell'operatore economico subentrante e con le esigenze tecnico-organizzative e di manodopera previste nel nuovo contratto, l'aggiudicatario del contratto di appalto è tenuto ad assorbire prioritariamente nel proprio organico il personale già operante alle dipendenze dell'aggiudicatario uscente, come previsto dall'articolo 57 del Codice, garantendo l'applicazione del CCNL di settore, di cui all'art. 12 del presente Capitolato Speciale d'Appalto.

A tal fine, l'elenco del personale attualmente impiegato è riportato nell'allegato A.

2. Il personale deve essere inquadrato con contratti che rispettino integralmente il trattamento economico e normativo stabilito dal CCNL di settore, ivi comprese le contribuzioni a carico del datore di lavoro relative ai fondi di previdenza di assistenza sanitaria e a tutti gli enti bilaterali previsti nei CCNL citati.

3. L'aggiudicatario è altresì responsabile in solido del rispetto delle norme anzidette da parte dei subappaltatori nei confronti dei loro dipendenti per le prestazioni rese nell'ambito del subappalto.

4. L'aggiudicatario è tenuto a garantire l'applicazione del contratto collettivo nazionale e territoriale (o dei contratti collettivi nazionali e territoriali di settore) "di riferimento" indicato all'art. 12 del presente Capitolato Speciale di Appalto ai sensi dell'art. 57 comma 1 del Codice oppure di un altro contratto che garantisca le stesse tutele economiche e normative per i propri lavoratori e per quelli in subappalto, ai sensi dell'art. 11 comma 3 del Codice. Il rispetto delle previsioni sarà oggetto di monitoraggio da parte della stazione appaltante durante l'esecuzione del contratto.

5. L'Appaltatore inoltre deve dimostrare ai sensi dell'art. 57 del Codice di aver adottato idonee misure volte a garantire le pari opportunità generazionali, di genere e di inclusione lavorativa per le persone con disabilità o svantaggiate. In particolare l'Appaltatore che occupa un numero pari o superiore a quindici dipendenti è tenuto alla redazione del rapporto sulla situazione del personale, ai sensi dell'art. 46 del d.lgs.

11 aprile 2006, n. 198, è tenuto, entro sei mesi dalla conclusione del contratto, a consegnare alla stazione appaltante una relazione di genere sulla situazione del personale maschile e femminile in ognuna delle professioni ed in relazione allo stato di assunzioni, della formazione, della promozione professionale, dei livelli, dei passaggi di categoria o di qualifica, di altri fenomeni di mobilità, dell'intervento della Cassa integrazione guadagni, dei licenziamenti, dei prepensionamenti e pensionamenti, della retribuzione effettivamente corrisposta.

6. L'Appaltatore è, altresì, tenuto a trasmettere la relazione alle rappresentanze sindacali aziendali e alla consigliera e al consigliere regionale di parità.

7. L'Appaltatore che occupa un numero pari o superiore a quindici dipendenti è tenuto, entro sei mesi dalla conclusione del contratto, a consegnare alla stazione appaltante la certificazione di cui all'articolo 17 della legge 12 marzo 1999, n. 68 e una relazione che chiarisca l'avvenuto assolvimento degli obblighi previsti a carico delle imprese dalla legge 12 marzo 1999, n. 68, e illustri eventuali sanzioni e provvedimenti imposti a carico delle imprese nel triennio precedente la data di scadenza della presentazione delle offerte.

8. La mancata produzione di quanto sopra comporta l'applicazione delle penali così come specificate all'art. 23 del presente Capitolato Speciale d'Appalto.

14. Clausola di riservatezza

1. Tutto il personale dell'Appaltatore operante dovrà assicurare la totale riservatezza delle informazioni, dei documenti e degli atti amministrativi conosciuti durante l'espletamento dei propri compiti e, in particolare, il rispetto delle disposizioni relative al trattamento dei dati personali contenute nel Regolamento U.E. 2016/679 (Regolamento sulla protezione dei dati personali).

15. Oneri in carico all'Appaltatore e all'Amministrazione

1. Oltre agli oneri previsti nel presente CSA e quelli derivanti da ulteriori disposizioni normative applicabili in materia, saranno a carico dell'Appaltatore gli oneri ed obblighi seguenti:

- l'obbligo dell'Impresa appaltatrice di informare immediatamente la SA di qualsiasi atto di intimidazione commesso nei suoi confronti nel corso del contratto con la finalità di condizionarne la regolare e corretta esecuzione;

- l'obbligo, ai fini delle necessarie verifiche antimafia disposte dalla vigente normativa di acquisire e trasmettere alla SA i dati anagrafici dei soggetti sottoposti alla verifica antimafia come individuati dall'art. 85 del D.Lgs. 159/2011. Il medesimo obbligo è esteso anche ai casi previsti dagli artt. 2 e 3 dell'Intesa per la prevenzione dei tentativi di infiltrazione della criminalità organizzata negli appalti pubblici, approvata con

Deliberazione della Giunta n. 2019/G/00347 del 16/07/2019 e sottoscritta in data 10/10/2019 dal Comune di Firenze, insieme con altri Comuni della Città Metropolitana di Firenze, e la Prefettura di Firenze;

- le spese di contratto ed accessorie e cioè tutte le spese e tasse, compresi eventuali diritti di segreteria, inerenti e conseguenti alla stipulazione del contratto e degli eventuali atti complementari, le spese per le copie esecutive, le tasse di registro e di bollo principali e complementari;

- l'obbligo del rispetto delle regole di tracciabilità dei flussi finanziari relativi al presente contratto previste dall'art.3 della L.136/2010 ss.mm.ii.;

- l'obbligo del rispetto delle disposizioni contenute nel codice di comportamento dei dipendenti del Comune di Firenze, approvato con Deliberazione della Giunta n.12/2021 del 26/01/2021, la cui applicazione è richiamata dall'art.2 co. 1 lett. c) del codice stesso, anche per i "collaboratori a qualsiasi titolo di imprese fornitrici di beni, servizi o opere la cui attività è svolta nell'ambito del rapporto delle stesse con il Comune di Firenze, con particolare riguardo a coloro che svolgono la loro attività all'interno delle strutture comunali". In caso di grave inosservanza del rispetto di tali obblighi, si procederà alla risoluzione del contratto ai sensi del successivo art. 39.

- l'obbligo ad ottemperare agli obblighi di formazione del proprio personale: la formazione dovrà essere erogata da parte dell'appaltatore prima dell'avvio dell'appalto e successivamente nei primi 15 giorni dall'effettivo avvio del servizio anche mediante affiancamento al personale del Comune di Firenze; Tale obbligo di formazione rimane in carico all'appaltatore sia in termini integrativi che di aggiornamento sulla materia e dovrà essere svolta in modo continuativo durante tutto lo svolgimento del servizio. E' compresa fra tale attività la tenuta di un corso per l'acquisizione di qualifica di messo speciale.

2. Sono a carico dell'Amministrazione i seguenti oneri:

- la messa a disposizione dei locali per lo svolgimento del servizio di sportello a supporto dei debitori;

-10 giornate/uomo per l'addestramento degli operatori di sportello sugli applicativi e sui processi/procedure in uso.

- la messa a disposizione, per i locali destinati al servizio di sportello, degli arredi (sedie, e scrivanie), pc e stampanti corredati da sistemi operativi adeguati, punti rete, cablaggio materiali di consumo, telefoni, linee telefoniche, canoni telefonici e servizi generali di pulizia, riscaldamento ed elettricità;

- la messa a disposizione di spazi, anche non contigui, per un numero massimo di 10 operatori, ubicato in prossimità della sede dell'Area di riferimento, e le relative postazioni complete di sedie, scrivanie, punti rete, cablaggio, servizi generali di pulizia,

riscaldamento ed elettricità. I locali concessi in uso gratuito dovranno essere adibiti esclusivamente all'impiego prestabilito e dovranno essere riconsegnati liberi da cose ed in buono stato, al termine dell'appalto. L'accesso a detti locali potrà, per esigenze organizzative, non essere riservato solo ed esclusivamente al personale dell'appaltatore.

- gli oneri di notifica dei provvedimenti e degli atti resteranno a carico dell'Amministrazione.

3. Il personale sarà informato dei rischi specifici presenti nei locali che verranno concessi attenendosi a quanto indicato dalla stazione appaltante. Al termine di tale informativa verrà redatto un verbale di presa d'atto.

16. Fallimento dell'appaltatore e durata dell'accordo quadro

1. Il fallimento dell'Appaltatore comporta lo scioglimento ope legis del contratto d'Accordo Quadro o del vincolo giuridico sorto a seguito dell'aggiudicazione facendo salvo la speciale disciplina prevista dall'art. 124, comma 1, 4 e 5 del D.Lg. 36/2023.

2. L'Accordo Quadro avrà la durata di 4 anni continuativi decorrenti dalla data di stipula del contratto o dalla precedente esecuzione anticipata. Il contratto si intenderà risolto alla sua naturale scadenza, senza obbligo di preventiva disdetta, diffida o altra forma di comunicazione espressa da parte dell'Ente.

17. Conoscenza delle condizioni dell'appalto

1. Con l'Accordo Quadro si stabilisce la tipologia delle possibili prestazioni affidabili, l'elenco prezzi unitari, la durata e il tetto di spesa complessiva entro il quale possono essere acquistati i servizi mediante la stipulazione successiva di specifici contratti attuativi.

2. L'aggiudicazione e la stipula dell'Accordo Quadro non è fonte di alcuna obbligazione per la SA nei confronti dell'appaltatore, costituendo l'Accordo Quadro unicamente il documento base per la regolamentazione dei contratti attuativi.

3. La stazione appaltante indica in ciascun contratto attuativo il numero e la tipologia delle prestazioni richieste, in relazione alle concrete esigenze riscontrate. Pertanto, l'impresa Appaltatrice non avrà diritto ad alcun compenso o risarcimento qualora nel termine massimo previsto si stipulino contratti attuativi per un importo inferiore a quello indicato nell'Accordo Quadro.

4. Tutti i servizi da eseguirsi in dipendenza dell'Accordo Quadro saranno descritti nei rispettivi contratti attuativi e dettagliati nei paragrafi contenuti nel CSA a cui gli stessi si riferiscono.

5. La Stazione appaltante provvederà all'invio all'Appaltatore dei contratti attuativi e nel caso in cui tale contratto attuativo non venga restituito sottoscritto dall'Appaltatore entro

il termine di 7 giorni naturali e consecutivi a far data dall'invio dello stesso, la Stazione Appaltante sarà nella facoltà di procedere alla risoluzione del presente Accordo Quadro, ai sensi dell'art.1456 del c.c., e di incamerare la cauzione ai sensi dell'art. 1382 del c.c., salvo risarcimento del maggior danno.

6. In ogni caso la mancata tempestiva stipulazione del contratto attuativo e il tardivo avvio dell'esecuzione dello stesso, qualora imputabili all'operatore economico, costituiscono grave inadempimento delle obbligazioni contrattuali e si potrà procedere ai sensi di quanto stabilito dall'art. 19 c.3 del presente CSA.

7. Ciascun contratto attuativo conterrà di regola le seguenti indicazioni:

- l'oggetto dei servizi comprensivo del numero unitario per singola prestazione, secondo la classificazione contenuta nel CSA;
- la durata del contratto attuativo;
- la descrizione e le modalità di esecuzione delle singole prestazioni richieste, nel rispetto di quanto stabilito nel presente CSA e nel contratto di Accordo Quadro;
- l'importo stimato per i servizi in base ai prezzi dell'elenco prezzi unitari ribassati della percentuale di sconto offerto in sede di gara;
- le modalità ed i termini di pagamento;
- la definizione della polizza prestata a garanzia dei servizi oggetto dello specifico contratto attuativo;
- i termini massimi, decorrenti dalla stipula del contratto attuativo, stabiliti per il compimento del servizio/dei servizi affidati;

8. L'inadempienza dell'appaltatore relativamente ai singoli contratti attuativi emessi in dipendenza del presente accordo, dà facoltà alla SA di risolvere il contratto quadro, ai sensi dell'art.1456 del Codice Civile, e di incamerare la cauzione ai sensi dell'art. 138 del Codice Civile, salvo risarcimento del maggior danno.

9. Il pagamento delle prestazioni rese dall'Appaltatore sarà effettuato separatamente per ciascun contratto attuativo; la SA si riserva di verificare la conformità dei servizi prestati in relazione al singolo o più contratti attuativi, anche in corso di esecuzione.

10. La sottoscrizione dell'Accordo Quadro da parte dell'Aggiudicatario equivale a dichiarazione:

- di perfetta conoscenza e incondizionata accettazione della Legge, dei regolamenti e di tutte le norme vigenti in materia di lavori pubblici, servizi e forniture;
- di completa accettazione di tutte le norme che regolano il presente Accordo Quadro;
- della piena conoscenza e disponibilità degli atti contrattuali e della documentazione allegata, delle condizioni pattuite in sede di offerta e ogni altra circostanza che interessi i servizi in oggetto, senza riserva alcuna;

11. Con la sottoscrizione dei Contratti attuativi basati sull'Accordo Quadro, l'Aggiudicatario:

- dichiara di disporre o s'impegna a procurarsi in tempo utile tutte le autorizzazioni, iscrizioni, licenze disposte per Legge, e non richieste come requisiti per la partecipazione alla procedura di gara, o per regolamento e necessarie per poter eseguire il servizio in oggetto nei modi e nei luoghi prescritti. La SA ha diritto di richiedere in qualunque momento la documentazione comprovante quanto sopra, senza con ciò assumersi alcuna responsabilità a qualsiasi titolo;

- assume la responsabilità tecnica ed amministrativa, nonché ogni e qualsiasi altra responsabilità, prevista dalla legge, dal servizio. La responsabilità dell'Aggiudicatario riguarda sia l'oggetto del Contratto, in ordine al quale risponde della sicurezza, perfetta esecuzione e rispondenza alle esigenze della SA, sia le operazioni esecutive che dovranno sempre essere effettuate in modo tale da garantire l'incolumità del personale dell'Aggiudicatario, della SA e di terzi;

12. L'Appaltatore elegge il domicilio digitale in conformità di quanto stabilito dagli articoli 3 bis, 6 e 6 bis del D.Lgs. 7 marzo 2005, n. 82. Tutte le comunicazioni dipendenti dal contratto di accordo quadro verranno effettuate a mezzo e all'indirizzo di posta elettronica certificata risultante dall'Indice Nazionale dei domicilia digitali (INI-PEC). Le stesse si intendono ricevute se il rapporto di ricezione della pec risulta positivo. È onere dell'impresa comunicare tempestivamente all'Ente qualsiasi variazione od impedimento relativo alla variazione indirizzo pec cui deve essere inoltrata la comunicazione. L'impresa non può eccepire la mancata conoscenza della comunicazione, qualora sia stata effettuata nel rispetto delle modalità previste dal presente articolo.

18. Contratto di accordo quadro

1. Fanno parte integrante dell'Accordo Quadro, anche se materialmente non allegati, il presente CSA e i seguenti documenti:

- a) elenco prezzi unitari;
- b) relazione tecnica,
- c) costi manodopera
- d) polizze di garanzia

2. La stipulazione dell'Accordo Quadro ha luogo entro sessanta giorni dall'aggiudicazione. L'esecuzione del contratto può essere iniziata, anche prima della stipula, per motivate ragioni, ai sensi del co. 8 dell'art. 17 del Codice e può essere sempre iniziata prima della stipula se sussistono le ragioni d'urgenza di cui al co. 9 dello stesso art. 17 del Codice.

3. Qualora successivamente alla stipulazione del contratto le verifiche disposte ai sensi del D.Lgs. 159/2011 diano esito negativo, la SA si uniformerà alle indicazioni fornite dal

Ministero dell'interno e dall'Anac prima di procedere alla risoluzione del contratto, ai sensi di quanto previsto dall'art. 1 dell'Intesa per la prevenzione dei tentativi di infiltrazione della criminalità organizzata negli appalti pubblici, con la precisazione che tale disposizione si applica solo in caso di subappalto o un subcontratto superiore ad € 150.000,00, o nel caso di subcontratti relativi alle attività individuate come maggiormente esposte a rischio di infiltrazioni mafiose dall'art. 1, co. 53, della legge 190/2012.

4. Una volta proposta l'aggiudicazione, la mancata aggiudicazione o la mancata sottoscrizione del contratto imputabili a fatto riconducibile all'affidatario o conseguenti all'adozione di informazione antimafia interdittiva, comporteranno rispettivamente la revoca della proposta o la revoca dell'aggiudicazione, in ogni caso con incameramento della predetta garanzia, ai sensi dell'art. 106 comma 6 del Codice.

5. Qualora nel corso di esecuzione del contratto dell'Accordo Quadro, decorsi almeno 12 mesi dall'aggiudicazione, al verificarsi di particolari condizioni di natura oggettiva, si determini una variazione, in aumento o in diminuzione, del valore economico superiore al cinque per cento, dell'importo complessivo, i prezzi sono aggiornati, nella misura dell'ottanta per cento della differenza tra la variazione e la suddetta soglia (5%), in relazione alle prestazioni ancora da eseguire. Ai fini del calcolo della variazione dei prezzi si utilizza l'indice dei prezzi al consumo.

19. Contratti attuativi

1. Saranno parte integrante dei singoli contratti attuativi, fermo restando quanto valido per l'Accordo Quadro:

- a) il piano operativo annuale, o integrazione / modifica dello stesso;
- b) Stima dell'importo dei servizi previsti in base ai prezzi dell'elenco prezzi unitari ribassati della percentuale di sconto offerta in sede di gara;
- c) Cronoprogramma comprensivo delle tempistiche per ciascuna attività affidata;
- d) Polizza fidejussoria.

2. Ciascun contratto attuativo non ha limiti di importo (se non il limite dell'importo massimo dell'AQ) e può prevedere anche l'esecuzione di una sola tipologia di servizio di cui al precedente art. 8.

3. La mancata tempestiva stipulazione del contratto attuativo o il tardivo avvio dell'esecuzione dello stesso, qualora imputabili all'operatore economico, costituiscono causa di risoluzione del contratto quadro o del contratto attuativo per inadempimento che viene senza indugio dichiarata dalla SA e opera di diritto.

20. Variazione dell'importo contrattuale

1. L'importo contrattuale dell'ACCORDO QUADRO può essere modificato da parte dell'Amministrazione, per eventuali ulteriori esigenze, fino alla concorrenza del quinto dell'importo complessivo netto contrattuale, ferme restando le condizioni di aggiudicazione, senza che l'Appaltatore possa sollevare eccezioni e/o pretendere indennità.
2. Nel caso in cui l'Amministrazione richieda un aumento delle prestazioni, la cauzione definitiva di cui all'articolo 36 dovrà essere adeguatamente integrata.
3. L'importo contrattuale dell'appalto è da intendersi come importo contrattuale massimo per il periodo di tempo indicato per la durata dello stesso e non impegna l'Amministrazione Comunale a concludere per l'intero importo stimato massimo.
4. Nessun indennizzo spetterà all'appaltatore nel caso di mancato affidamento di servizi per l'importo massimo dell'Accordo Quadro

21. Disciplina dell'appalto e subappalto

1. Per garantire la qualità e la professionalità nella resa delle prestazioni affidate a soggetto qualificato, per il quale è richiesta l'iscrizione all'albo di cui all'art. 53 del D.Lgs. 446/1997, non possono essere in ogni caso subappaltate le attività di natura intellettuale finalizzate al supporto dell'Ente nei seguenti ambiti, se non ad ulteriore soggetto iscritto al medesimo albo di cui all'art. 53 D. Lgs 446/1997:
 - istruttoria delle istanze presentate da contribuenti, utenti e trasgressori;
 - riscossione coattiva, ivi compresa la predisposizione di atti di natura promozione delle azioni cautelari ed esecutive nei confronti dei debitori.
2. Per assicurare l'efficienza e la qualità delle relazioni con il pubblico, in quanto strettamente connesse alle prestazioni sopra elencate, non può essere altresì subappaltata la gestione del front-office.
3. L'aggiudicatario e il subappaltatore sono responsabili in solido nei confronti della stazione appaltante dell'esecuzione delle prestazioni oggetto del contratto di subappalto.
4. L'Appaltatore esegue in proprio le prestazioni oggetto del presente contratto; il concorrente indica all'atto dell'offerta le parti del servizio che intende subappaltare, in conformità a quanto previsto dall'art. 119 del Codice, fermo restando che, trattandosi di servizio ad alta intensità di manodopera, la prevalente esecuzione del servizio, deve essere svolta dall'appaltatore. In mancanza di tali indicazioni il subappalto è vietato. I subappaltatori proposti dall'aggiudicatario dovranno possedere i requisiti previsti dall'art. 94 e 95 del Codice. Non si configurano come attività affidate in subappalto quelle di cui all'art. 119, co. 3 del Codice.

5. L'Appaltatore che intenda avvalersi del subappalto o cottimo deve presentare apposita istanza al RUP con allegata la documentazione prevista dall'art. 119 del Codice al fine del rispetto delle prescrizioni contenute in tale articolo. A tale istanza deve essere obbligatoriamente allegato il contratto di subappalto, completo dell'indicazione dei prezzi unitari e corredato della documentazione tecnica, amministrativa e grafica direttamente derivata dagli atti del contratto affidato, che indichi puntualmente l'ambito operativo del subappalto sia in termini prestazionali che economici.

6. Ai sensi del D.Lgs. 159/2011 ss.mm. in materia di documentazione antimafia ed in base all'Intesa per la prevenzione dei tentativi di infiltrazione della criminalità organizzata negli appalti pubblici, approvata con Deliberazione della Giunta n. 2019/G/00347 del 16/07/2019 e sottoscritta in data 10/10/2019, con riferimento ai subappalti ed ai subcontratti è fatto sempre obbligo all'Appaltatore di acquisire e trasmettere alla SA, contestualmente alla suddetta istanza, i dati anagrafici dei soggetti sottoposti alla verifica antimafia come individuati dall'art. 85 del D.Lgs. 159/2011 ss.mm. e dalla stessa Intesa per la prevenzione.

7. Le disposizioni contenute nella suddetta Intesa per la prevenzione dei tentativi di infiltrazione della criminalità organizzata negli appalti pubblici vengano applicate, indipendentemente dal valore dei contratti, nei sub affidamenti inerenti le attività ritenute a rischio di infiltrazione mafiosa ai sensi dell'art. 1 commi 53 e 54 della legge 6/9/2012 n. 190 ss.mm.

8. Per tutto quanto non espressamente previsto dal presente articolo si applica la disciplina di cui all'art.119 del Codice.

22 Cause sopravvenute - Sospensione

1. Per motivi di pubblico interesse o per fatti sopravvenuti non imputabili all'Amministrazione, la stessa sospenderà l'esecuzione delle prestazioni del contratto per tutta la durata della causa ostativa.

2. La sospensione è disposta dal RUP o, nei casi di cui all'art. 121 del D.Lgs. 36/2023, dal Direttore dell'esecuzione se nominato, compilando apposito verbale sottoscritto dall'appaltatore ed inviato al RUP. La sospensione permane per il tempo necessario a far cessare le cause che hanno comportato la interruzione dell'esecuzione. In ogni caso, e salvo che la sospensione non sia dovuta a cause attribuibili all'appaltatore, la sua durata non è calcolata nel tempo fissato dal contratto per l'esecuzione della prestazione e comporta un differimento dei termini contrattuali iniziali. All'Appaltatore non è dovuto alcun compenso o indennizzo per la sospensione disposte in conformità a quanto sopradetto.

3. Nel caso di sospensioni che superino 1/4 del periodo di esecuzione contrattuale e comunque sei mesi complessivi, è facoltà dell'Appaltatore chiedere lo scioglimento del contratto senza diritto ad indennizzo alcuno, fatto salvo il pagamento delle prestazioni rese. 5. Nel caso in cui l'Amministrazione si opponga allo scioglimento, l'Appaltatore ha diritto alla rifusione dei maggiori oneri derivanti dal prolungamento della sospensione oltre i termini sopraindicati.

23. Penali per ritardi ed inadempienze

1. Le prestazioni devono essere comunque eseguite nel rispetto di quanto previsto dal contratto e secondo quanto previsto dall'offerta tecnica presentata dal soggetto affidatario.

2. In caso di violazioni degli obblighi contrattualmente assunti l'Amministrazione applicherà le penali di seguito indicate:

3. Per ogni giorno solare di ritardo nell'esecuzione delle attività previste dal presente capitolato verrà applicata una penale del 0,5 per mille **dell'importo del contratto attuativo**;

4. Per la mancata comunicazione da parte dell'appaltatore ai propri dipendenti della possibilità di avvalersi, dello strumento del whistleblowing (segnalazione fatti illeciti), come disciplinato dall'art. 54 bis D.lgs. 165/2001, verrà applicata una penale del 0,3 per mille **dell'importo dell'Accordo Quadro**.

5. Per ciascun reclamo e/o segnalazione pervenuti all'Amministrazione superiori allo 0,5% dei contatti di sportello, verrà applicata una penale pari a 0,3 per mille **dell'importo del contratto attuativo**.

6. Per ogni altra violazione alle prescrizioni del presente capitolato verrà elevata una penale pari a: da 0,1 per mille a 1,00 per mille **dell'importo del contratto attuativo**.

7. Le penali non potranno esser comunque complessivamente superiori al 10% del valore del contratto.

24. Penali per violazione clausole sociali

1. Nel caso di ritardo rispetto al termine indicato dall'art. 13 (sei mesi dalla conclusione del contratto di accordo quadro) nella produzione, se dovuta, della relazione di genere sulla situazione del personale maschile e femminile, si applicherà una sanzione giornaliera pari allo 0,6 per mille dell'ammontare netto contrattuale dell'Accordo Quadro;

2. Nel caso di ritardo rispetto al termine indicato dall'art. 13 nella produzione della certificazione relativa all'assolvimento delle norme che disciplinano il diritto al lavoro delle persone con disabilità e/o della relazione relativa a tale assolvimento e alle eventuali sanzioni e provvedimenti nel triennio antecedente la data di scadenza di

presentazione delle offerte, si applicherà una sanzione giornaliera pari allo 0,6 per mille dell'ammontare netto contrattuale dell'Accordo Quadro;

3. L'applicazione delle penali dovrà essere preceduta da regolare contestazione dell'inadempienza da parte del RUP, verso cui l'Appaltatore avrà la facoltà di presentare le proprie controdeduzioni entro e non oltre 5 (cinque) giorni dalla comunicazione della contestazione inviata dall'Amministrazione.

4. In caso di mancata presentazione o accoglimento delle controdeduzioni l'Amministrazione procederà all'applicazione delle sopra citate penali.

6. È fatto salvo il diritto dell'Amministrazione al risarcimento dell'eventuale ulteriore danno.

7. Le penali potranno essere applicate anche in caso avvio delle prestazioni in pendenza della stipulazione del contratto.

25. Affidamento di attività specifiche a lavoratori autonomi

1. L'Appaltatore dovrà effettuare apposita comunicazione alla stazione appaltante nel caso di affidamento di attività specifiche a lavoratori autonomi (ex art. 119, comma 3 del Codice).

2. Le attività specifiche che possono essere affidate a lavoratori autonomi sono esclusivamente le prestazioni d'opera intellettuale o specialistiche. La prestazione principale non può essere oggetto di affidamento a lavoratori autonomi se non per segmenti operativi specialistici.

3. È fatto obbligo all'Appaltatore di comunicare all'Amministrazione, per tutti i subcontratti, il nome del sub-contraente, l'importo del sub-contratto, l'oggetto dello specifico servizio affidato. Inoltre, è fatto obbligo all'Appaltatore di inserire, nei contratti sottoscritti con i sub-contraenti, la disciplina della tracciabilità dei flussi finanziari così come previsto dall'art. 3 della Legge n. 136/2010 (indicazione del CIG).

26. Sicurezza

1. L'Appaltatore dovrà provvedere all'adeguata istruzione del personale addetto, nonché degli eventuali sostituti, in materia di sicurezza ed igiene del lavoro.

2. L'Appaltatore è tenuto ad assicurare il personale addetto contro gli infortuni e si obbliga a far osservare scrupolosamente le norme antinfortunistiche e a dotarlo di tutto quanto necessario per la prevenzione degli infortuni, in conformità alle vigenti norme di legge in materia (D.Lgs. n. 81 del 9.04.2008). Il referente presso il quale i concorrenti possono ottenere informazioni circa i rischi specifici presenti negli ambienti di lavoro dell'Amministrazione, è il Responsabile del Servizio di Protezione.

3. In caso di esecuzione delle prestazioni all'interno dei luoghi di lavoro dell'Amministrazione, l'Appaltatore si obbliga, ai sensi dell'art. 26 comma 2 lettera a) e b) e art. 26 comma 3 del D.Lgs. n. 81 del 9.04.2008 a coordinarsi ed a cooperare con il Datore di Lavoro committente (o dirigente delegato).

4. L'inosservanza delle leggi in materia di sicurezza di cui al presente articolo, può determinare la risoluzione del contratto.

27. Gruppo di lavoro

1. L'Appaltatore dovrà rendere disponibile un Gruppo di lavoro formato da idonee risorse specialistiche in termini di professionalità, esperienze, competenze, attitudini per i servizi oggetto della presente gara e in aderenza agli skill professionali descritti dettagliatamente nel seguito del presente articolo.

2. L'Appaltatore deve mantenere inalterata la composizione del Gruppo di lavoro offerto in gara e la disponibilità dei suoi componenti per l'intera durata del contratto, pena l'applicazione delle penali di cui all'art. 23.

3. A tal fine il Concorrente presenta nel Progetto Tecnico (allegato alla offerta tecnica) una relazione con indicazione di nome e cognome, titoli di studio ed annualità di esperienze analoghe a quelle di gara per ciascun operatore.

4. Il personale impiegato dall' Appaltatore dovrà appartenere, alla 5° categoria del contratto nazionale CCNL H011 – CCNL per i dipendenti da aziende del Terziario della Distribuzione e dei Servizi, aver svolto un servizio di supporto alla riscossione coattiva, anche part-time, presso una società ricompresa nell' albo dei concessionari e/o di supporto alla riscossione coattiva per almeno 18 mesi senza aver avuto alcuna segnalazione di contestazione da parte del committente e dalla società appaltatrice.

5. Il numero minimo di operatori dovrà essere pari a 6 unità per un orario di 40 ore settimanali, distribuiti in 5 giorni settimanali, dal lunedì al venerdì.

6. Nel caso di esecuzione di attività integrativa di cui al comma 7 dell'art. 28 del presente capitolato il numero degli operatori potrà essere aumentato di 3 unità, come previsto all'art. 28 paragrafo 8 del presente capitolato.

7. Oltre agli operatori di cui ai precedenti comma 5) e 6) dovrà essere fornita una figura di un coordinatore che dovrà aver conseguito una laurea in economia e commercio o equipollenti, aver avuto un contratto a tempo indeterminato di almeno tre anni presso una società iscritta all'albo dei concessionari per la riscossione e di supporto, essere in possesso del patentino di Ufficiale della Riscossione.

8. Il coordinatore dovrà svolgere la propria attività per un numero di 18 ore settimanali, distribuite in 3 giorni settimanali, dal lunedì al venerdì, di cui almeno 2 in presenza presso la sede del Comune di Firenze.

9. Nel caso in cui, durante il periodo contrattuale e/o prima dell'inizio del servizio, uno dei componenti del Gruppo di lavoro, indicato in sede di gara, non risulti più disponibile a ricoprire il ruolo affidato, l'Appaltatore si obbliga nei confronti dell'Amministrazione Comunale a garantire il relativo subentro con una nuova figura in possesso dei titoli e requisiti minimi richiesti al precedente punto nonché, delle analoghe esperienze maturate e caratteristiche professionali delineate nell'offerta tecnica per la figura uscente.

10. I componenti del gruppo di lavoro dovranno essere legati con l'aggiudicatario da un contratto a tempo indeterminato o comunque valido per l'intero periodo di validità del contratto.

28 Piano operativo annuale

1. Attività minime previste per il primo anno di validità del contratto:

- 1) Sollecito rateizzazione N° 5000
- 2) Intimazione N° 10.000
- 3) Preavviso di fermo amministrativo N° 7000
- 4) Comunicazione di fermo amministrativo N° 3500
- 5) Pignoramento c/terzi su redditi e conto corrente N° 1000
- 6) Pignoramento mobiliare N° 60
- 7) Preavviso di azione immobiliare N° 100
- 8) Iscrizione di ipoteca N° 50
- 9) Atti di citazione redatti ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 543 c.p.c. a pensionati N° 50
- 10) Atti di citazione redatti ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 543 c.p.c. a terzi inadempienti N° 50.

2. Il Comune di Firenze presenterà entro il 30 giorni dalla scadenza del piano operativo annuale, un Piano di lavoro con validità annuale relativo ai 12 mesi successivi. Il primo piano operativo verrà presentato all'oe aggiudicatario, dopo l'acquisizione di efficacia dell'aggiudicazione.

3. Per le attività previste nel presente Accordo Quadro l'importo dei singoli PIANI DI LAVORO ANNUALI risulterà calcolato moltiplicando i singoli costi unitari per ogni atto emesso sottoposti al ribasso offerto in gara con le quantità ivi previste.

3. Nel Piano annuale operativo l'Ente indicherà la descrizione sommaria e la ripartizione della consistenza delle attività di cui intende usufruire nel corso dell'anno, comprensivo del numero di atti, e la tipologia da produrre e presentare alla spedizione.

4. La produzione degli atti indicati si intende effettuata, indipendentemente dalla loro effettiva notifica, al momento della produzione delle singole liste di carico.

5. L'aggiudicatario ha l'obbligo di realizzare interamente quanto previsto per ogni singolo piano operativo entro il termine annuale del piano operativo o il termine diverso se previsto in fase di appalto attuativo, oltre le attività relative alla gestione dello sportello e delle istruttorie derivanti da ogni richiesta da parte dei contribuenti rivolte all'Ufficio Riscossione del Comune di Firenze tramite i diversi canali previsti dal Comune di Firenze.

6. Qualora non siano raggiunti i livelli di produzione di atti previsti dal singolo piano operativo saranno applicate le penali previste all'art. 23.

7. Nel caso in cui la SA, nel corso dell'annualità rilevi la necessità di integrare quantitativamente una o più tipologie di atti su cui attivare il supporto previsto dal presente Accordo Quadro, in base a quanto indicato nello schema di cui all' art. 29, provvederà a stipulare un ulteriore contratto attuativo che avrà durata, al fine di mantenere allineate le scadenze e gli obblighi, fino al termine del piano operativo annuale.

8. Con riferimento al precedente paragrafo l'appaltatore, nella sua autonomia organizzativa, potrà integrare il personale oltre il limite minimo corrispondente a 6 unità di operatori di livello V e 1 coordinatore di livello III del CCNL H011 – CCNL per i dipendenti da aziende del Terziario della Distribuzione e dei Servizi, ed entro il limite massimo consentito corrispondente a 9 unità di operatori di livello V e 1 coordinatore di livello III.

29. Modalità di remunerazione al superamento della quantità prevista di singoli atti

1. Al superamento delle quantità di atti affidati all'aggiudicatario, come da quantità sopra individuate per il primo anno e come da piani operativi per gli anni successivi, di cui al precedente paragrafo, si applicheranno le percentuali incrementalì sul prezzo offerto in gara come da schema seguente, che verranno riconosciute relativamente alla sola quota di atti eccedente rispetto a quella indicata nel piano operativo annuale, nel rispetto dell'importo stimato massimo dell'accordo quadro:

Num.	Elemento di remunerazione	Importo prezzi unitari di aggiudicazione (base di gara – x% di ribasso)	Quantità prevista annuale	Incremento percentuale su prezzo offerto	Num max annuale di atti riconosciuti	Incremento massimo riconosciuto
1	Sollecito rateizzazione	€ 7,00 –x%	0-5000	0%	8000	€ 22.050,00
			> 5000	5%		

2	Intimazione	€ 5,00 -x%	0 - 10000	0%	15000	€ 26.250,00
			> 10000	+ 5%		
3	Preavviso di fermo amministrativo	€7,00 -x%	0 - 7000	0%	10000	€ 22.050,00
			> 7000	+5 %		
4	Comunicazione di fermo amministrativo	€10,00 -x%	0 -3500	0%	5000	€ 15.750,00
			> 3500	+ 5%		
5	Pignoramento c/terzi su conto corrente e redditi	€ 25 -x%	0 - 1000	0%	2000	€ 26.250,00
			> 1000	+ 5%		
6	Pignoramento mobiliare	€ 28,00 -x%	0 - 60	0%	150	€ 2.646,00
			> 60	+ 5%		
7	Preavviso di azione immobiliare	€ 28,00 -x%	0 - 100	0%	150	€ 1.470,00
			> 100	+ 5%		
8	Ipotecche	€ 35,00 -x%	0 - 50	0%	100	€ 1.837,50
			> 50	+ 5%		
9	citazioni a pensionati	€ 600,00 - x%	0 - 50	0%	60	€ 6.120,00
			> 50	+ 2%		
10	citazioni a terzi inadempienti	€ 700,00 - x%	0 - 50	0%	60	€ 7.350,00
			> 50	+ 5%		
Totale incremento massimo riconosciuto annuale						€ 131.773,50
Totale incremento massimo riconosciuto in quattro anni						€ 527.094,00

30. Tracciabilità dei flussi finanziari

1. L'Appaltatore deve assumere gli obblighi di "tracciabilità" dei flussi finanziari di cui all'art. 3 della legge 13 agosto 2010, n. 136 e ss.mm..

2. Gli estremi dei conti correnti dedicati e le generalità delle persone delegate ad operare saranno comunicati al Comune entro sette giorni dalla loro accensione.
3. Il mancato utilizzo degli strumenti idonei a consentire la piena tracciabilità delle operazioni, nonché le transazioni effettuate senza avvalersi di banche o della Società Poste Italiane Spa, costituisce causa di risoluzione del contratto, ai sensi dell'art. 1456 del Codice Civile.
4. Si applicano altresì le sanzioni previste all'art.6 della citata Legge n. 136/2010 e ss.mm..

31. Fatturazione e pagamento

1. La fatturazione avviene **trimestralmente** per l'importo relativo alle attività svolte nel periodo nei confronti dell'Ente, con le modalità di cui al presente articolo.
Le fatture elettroniche dovranno essere indirizzate al relativo Direttore di esecuzione del contratto e dovranno contenere i riferimenti della tracciabilità dei flussi finanziari e devono essere inviate tramite i canali previsti dalla FatturaPA, con le specifiche previste dal D.M. n. 55 del 03/04/2013 "Regolamento in materia di emissione, trasmissione e ricevimento della fattura elettronica".
2. Per effetto della L. 190/2014, che dispone l'applicazione del regime dello "Split payment", il tracciato della fattura elettronica deve riportare nel campo "Esigibilità IVA" la lettera "S" (Scissione pagamenti).
3. Qualora le fatture pervengano in modalità diversa da quella riportata al presente articolo, le stesse non verranno accettate.
4. Nella fattura dovranno essere indicati per ciascun servizio effettuato nel trimestre in questione: l'importo unitario, il totale dei servizi acquistati, il prodotto relativo al netto di IVA e la percentuale di IVA da applicare con il relativo importo, nonché l'importo totale da pagare. Alla fattura dovrà altresì essere allegato il riepilogo dei servizi svolti dettagliati per tipologia.
5. Si applica il divieto di anticipazione del prezzo di cui all'art. 5 del decreto legge 28 marzo 1997 n. 79, convertito con modificazioni nella legge 28 maggio 1997 n. 140. I pagamenti saranno disposti previa verifica positiva, da parte del Direttore dell'esecuzione dell'Ente confermata dal R.U.P. dello stesso, della prestazione effettuata in termini di qualità e quantità rispetto alle prescrizioni previste nei documenti contrattuali.
6. In caso di ritardo nel pagamento da parte della Società delle retribuzioni dovute al personale dipendente, l'Ente può applicare quanto previsto all'art. 5 del DPR 207/2010. L'Ente provvederà al pagamento del corrispettivo entro 30 giorni lavorativi dal ricevimento della fattura e comunque, ai sensi dell'art. 6 DPR 207/2010, dopo aver verificato la permanenza della regolarità contributiva e assicurativa dell'affidatario. In

caso di ritardo nei pagamenti da parte dell'Ente, il tasso di mora viene stabilito secondo le vigenti disposizioni di Legge. Eventuali irregolarità riscontrate saranno segnalate dall'Ente alla Direzione Provinciale del Lavoro.

7. Nel caso di fatturazione relativa a un periodo per il quale l'Ente ha previsto l'applicazione di penali, dal corrispettivo della fattura del periodo in questione, verrà detratto l'importo delle relative penali applicate. A tal fine, prima del pagamento della fattura, la società in questione è tenuta a emettere e trasmettere all'Ente specifica nota di accredito in riduzione della stessa fattura pari all'importo delle eventuali penali applicate e richieste dall'Amministrazione. Il pagamento delle fatture avverrà in base a quanto disposto dal D.Lgs. N. 231/2002. Resta espressamente inteso che in nessun caso, ivi compreso il caso di ritardi nei pagamenti dei corrispettivi dovuti, potrà essere sospesa l'esecuzione dei servizi oggetto della presente contratto, pena la risoluzione del contratto da parte dell'Ente e l'incameramento della relativa polizza.

8. I pagamenti saranno subordinati alla verifica di regolarità contributiva (acquisizione del DURC) e a quella di regolarità fiscale (ex art. 48 bis d.P.R. 29 settembre 1973, n. 602) nei confronti dell'affidatario dell'Accordo Quadro, e se del caso di tutte le imprese facenti parte del Raggruppamento.

9. In caso di ottenimento da parte dell'Ente del DURC che segnali un'inadempienza contributiva relativa a soggetti impiegati nell'esecuzione del contratto, anche da una sola delle imprese facenti parte del Raggruppamento, l'Ente trattiene dall'ammontare del pagamento l'importo corrispondente alla suddetta inadempienza, disponendo il pagamento di quanto dovuto direttamente agli enti previdenziali e assicurativi. L'Ente segnala alla Direzione Provinciale del lavoro le irregolarità eventualmente riscontrate. In caso di inadempienza contrattuale contestata anche ad una sola delle imprese facenti parte del Raggruppamento, l'Ente può sospendere i pagamenti fino a che lo stesso non si sia posto in regola con gli obblighi contrattuali. Rimane ferma l'applicazione delle eventuali penali previste nel presente contratto. Ai sensi dell'art. 48-bis del DPR n. 602/1973, l'Amministrazione prima di effettuare il pagamento per un importo superiore ad € 5.000,00, procede alla verifica di mancato assolvimento da parte del beneficiario dell'obbligo di versamento derivante dalla notifica di una o più cartelle di pagamento.

10. Nei casi in cui siano contestate inadempienze, può sospendere i pagamenti al Raggruppamento fino a che questo non si sia posto in regola con gli obblighi contrattuali, ferma restando l'applicazione delle eventuali penali.

11. L'affidatario dell'Accordo Quadro è tenuto ad assicurare gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari, inerenti tutte le transazioni di cui all'Accordo Quadro, ai sensi e per gli effetti dell'art. 3 della Legge n. 136 del 13/08/2010.

12. L'affidatario si obbliga ad inserire nei contratti con i propri subcontraenti e nel contratto tra le parti del Raggruppamento stesso, a pena di nullità assoluta del contratto/subcontratto, un'apposita clausola con la quale ciascuna parte assume gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'art. 3 della L. 136/2010. L'affidatario dell'Accordo Quadro si impegna a dare immediata comunicazione all'Amministrazione ed alla Prefettura di Firenze della notizia dell'inadempimento della propria controparte agli obblighi di tracciabilità finanziaria.

13 L'affidatario è tenuto a comunicare all'Ente eventuali variazioni relative ai soggetti delegati ad operare sui conti corrente sopra indicati. Ai fini della tracciabilità di tutti i movimenti finanziari relativi al presente contratto, il bonifico bancario o postale o gli altri strumenti idonei a consentire la piena tracciabilità delle operazioni avvalendosi dei conti correnti bancari/postali sopra indicati, devono riportare, in relazione a ciascuna transazione posta in essere, il codice identificativo gara dell'Accordo Quadro e quello derivato richiesto per il singolo contratto attuativo.

32. Tutela della Privacy

1. I dati di cui l'aggiudicatario verrà in possesso durante l'espletamento del servizio sono di proprietà esclusiva della Direzione Risorse Finanziarie del Comune di Firenze, che potrà visualizzarli e utilizzarli in qualunque momento. L'aggiudicatario deve adeguare il suo comportamento al rispetto della GDPR (General Data Protection Regulation) 2016/679, 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 e integrazioni.

2. 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. Resta inteso che l'aggiudicatario deve improntare lo svolgimento della propria attività anche alla restante normativa comunque applicabile all'attività espletata.

33. Cessione del contratto e dei crediti

1. E' assolutamente vietata la cessione totale o parziale del contratto dell'Accordo Quadro, sotto pena di risoluzione dello stesso per colpa dell'appaltatore.

2. La cessione dei crediti è regolata dall'art. 120 comma 12 e art. 6 dell'Allegato II.14 del D.Lgs. 36/2023.

34. Certificato di verifica Conformità

1. Sulla base della documentazione fornita il RUP accerta che le prestazioni eseguite siano state svolte in conformità alle prescrizioni e, in caso di esito positivo, emette certificato di verifica di conformità tramite il quale si attesta che l'appaltatore ha ottemperato a tutti gli obblighi derivanti dal contratto attuativo e dal connesso piano annuale, o integrazione dello stesso.
2. Contestualmente all'emissione del certificato di verifica di conformità si procede alla liquidazione del saldo finale e viene disposto lo svincolo della cauzione definitiva.
3. Nel caso di emissione del certificato di verifica di conformità delle prestazioni ai sensi dell'art.37 comma 3 dell'All.II.14, lo stesso viene emesso entro sei mesi dalla data di ultimazione delle prestazioni e assume carattere definitivo decorsi due anni dall'emissione.

35. Direttore dell'esecuzione del contratto

1. Il Direttore dell'Esecuzione del Contratto (di seguito anche DEC) è il soggetto attraverso cui la SA verifica il regolare andamento dell'esecuzione del contratto da parte dell'Aggiudicatario ed attraverso cui dovranno svolgersi i rapporti tra l'Aggiudicatario e la medesima nelle sedi di intervento.
2. Il DEC è preposto al coordinamento, alla direzione ed al controllo tecnico- contabile dell'esecuzione del contratto, in modo da assicurarne la regolare esecuzione nei tempi stabiliti e in conformità alle prescrizioni contenute nei documenti contrattuali e nelle condizioni offerte in sede di aggiudicazione o affidamento.
3. In caso di avvalimento coadiuva il RUP nell'accertare in corso d'opera che le prestazioni oggetto del contratto siano svolte direttamente dalle risorse umane e con le risorse strumentali dell'impresa ausiliaria che il titolare del contratto utilizza, in adempimento degli obblighi derivanti dal contratto di avvalimento, pena la risoluzione del contratto d'appalto ai sensi del successivo art.39.
4. I contratti attuativi, le istruzioni e le prescrizioni del DEC dovranno essere eseguiti dall'Aggiudicatario con la massima cura e prontezza, nel rispetto delle norme dell'Accordo Quadro e del presente CSA.

36. Garanzia definitiva relativa al contratto di accordo quadro

1. L'esecutore del contratto è obbligato a costituire al momento della sigla dell'ACCORDO QUADRO, ai sensi dell'art. 117 comma 1 del Codice, una garanzia fideiussoria del 2% del valore stimato del presente Accordo Quadro, con le modalità di cui all'art. 106 del Codice. Ai sensi del co.6 dell'art. 117 del Codice, la mancata costituzione della garanzia determina la decadenza dell'affidamento e l'acquisizione della garanzia provvisoria di cui

all'art.106 da parte di questa SA, che procederà all'aggiudicazione dell'appalto al concorrente che segue nella graduatoria.

37. Garanzia definitiva relativa ai singoli contratti attuativi dell'accordo quadro

L'esecutore del contratto è obbligato a costituire al momento della stipula di ciascun contratto attuativo dell'Accordo Quadro, ai sensi dell'art. 117 comma 1 del D.Lgs. 36/2023, una garanzia fideiussoria del 10% per cento dell'importo del singolo contratto attuativo. In caso di aggiudicazione con ribasso d'asta superiore al 10% la garanzia fideiussoria è aumentata di tanti punti percentuali quanti sono quelli eccedenti la predetta percentuale di ribasso; ove il ribasso sia superiore al 20% la garanzia fideiussoria è aumentata di due punti percentuali per ogni punto di ribasso superiore al venti per cento.

3. Le suddette garanzie coprono:

- a) l'adempimento di tutte le obbligazioni del contratto di Accordo Quadro e dei relativi contratti attuativi e del risarcimento dei danni derivanti dall'eventuale inadempimento delle obbligazioni del contratto di AQ e dei contratti applicativi;
- b) il rimborso delle somme pagate in più all'Appaltatore rispetto alle risultanze della liquidazione finale, fatta salva comunque la risarcibilità del maggior danno subito dalla SA;
- c) le maggiori spese sostenute per il completamento delle prestazioni nel caso di risoluzione disposta in danno dell'Appaltatore;
- d) le inadempienze derivanti dalla inosservanza di norme e prescrizioni dei contratti collettivi, delle leggi e dei regolamenti sulla tutela, protezione, assicurazione, assistenza e sicurezza fisica dei lavoratori addetti all'esecuzione dell'appalto.

4. Tali garanzia fideiussorie, a scelta dell'Appaltatore possono essere rilasciate da imprese bancarie o assicurative che rispondano ai requisiti di solvibilità previsti dalle leggi che ne disciplinano le rispettive attività o rilasciate dagli intermediari finanziari iscritti nell'albo di cui all'art. 106 del D.Lgs 1° settembre 1993, n. 385, che svolgono in via esclusiva o prevalente attività di rilascio di garanzie e che sono sottoposti a revisione contabile da parte di una società di revisione iscritta nell'albo previsto dall'art. 161 del D.Lgs 24 febbraio 1998, n. 58 e che abbiano i requisiti minimi di solvibilità richiesti dalla vigente normativa bancaria assicurativa.

5. Le garanzie devono prevedere espressamente la rinuncia al beneficio della preventiva escussione del debitore principale, la rinuncia all'eccezione di cui all'articolo 1957, secondo comma del codice civile, nonché l'operatività della garanzia medesima entro quindici giorni, a semplice richiesta scritta della SA.

6. Le garanzie devono permanere fino al certificato di verifica di conformità dell'ultimo contratto attuativo del presente Accordo Quadro e comunque non oltre 12 mesi dall'ultimazione delle prestazioni di tale contratto e sarà svincolata secondo quanto previsto dall'art. 117 co.8 del Codice, nel limite massimo dell'80 per cento rapportato all'importo di ogni singolo contratto attuativo al fine di consentire la permanenza delle garanzie prestate per tutte le prestazioni oggetto dell'Accordo Quadro fino al certificato Verifica di conformità provvisorio o di regolare esecuzione dell'ultimo contratto attuativo. La SA si riserva di procedere all'emissione ed all'approvazione di un'unica Verifica di Conformità per più Contratti Attuativi, con massima scadenza temporale annuale.

7. Le fidejussioni devono essere conformi allo schema tipo approvato con decreto di cui al co.12 dell'art. 117 del Codice.

8. Come previsto dall'art. 117 co. 1 del Codice, si applicano alla garanzia definitiva le medesime riduzioni previste per la garanzia provvisoria dall'art. 106, co. 8 del Codice.

38. Polizza di assicurazione per danni di esecuzione e responsabilità civile verso terzi

1. Prima dell'inizio dell'esecuzione del contratto l'Appaltatore deve trasmettere alla SA copia della polizza di assicurazione per:

- 1) danni subiti dalla SA a causa del danneggiamento o della distruzione totale o parziale di impianti ed opere anche preesistenti verificatesi nel corso dell'esecuzione delle prestazioni. La somma assicurata è pari all'importo del contratto più IVA, a garanzia dei danni che potranno essere arrecati al materiale da utilizzare per l'intervento ricostruttivo;
- 2) danni a terzi causati nel corso dell'esecuzione delle prestazioni con massimale pari a Euro 500.000,00.

39. Risoluzione del contratto

1. Il contratto potrà essere risolto anticipatamente, con determinazione del dirigente Responsabile del Servizio Finanziario, nel caso di continue irregolarità o reiterati abusi verificatisi nell'espletamento del servizio, previa contestazione delle inadempienze all'aggiudicatario ed assegnazione allo stesso del termine di 20 (venti) giorni per le eventuali controdeduzioni.

2. L'amministrazione comunale, a titolo meramente esemplificativo, può risolvere il contratto senza formalità alcuna, se l'aggiudicatario:

- a) si trova in stato di fallimento, concordato preventivo o liquidazione coatta amministrativa;
- b) viola gravemente o reiteratamente le disposizioni contenute nel codice deontologico dei concessionari e degli ufficiali della riscossione;

c) non reintegra la cauzione eventualmente escussa nel termine 10 giorni dalla richiesta del Comune;

d) sospende o abbandona il servizio.

3. La risoluzione determina l'incameramento della cauzione, senza pregiudizio alcuno dell'azione per il risarcimento dei danni.

4. In caso di risoluzione, l'aggiudicatario, sotto la vigilanza del Comune, che redige apposito verbale, consegna entro quindici giorni dalla data di notifica dell'atto di risoluzione tutta la documentazione, cartacea e su supporto magnetico con tracciati ministeriali, riguardante la gestione.

5. La stazione appaltante potrà risolvere il contratto nel caso di decadenza dalla gestione previsto dall'art. 13 del D.M. Finanze n. 289/2000.

Per quanto non espressamente previsto nel presente capitolato si fa rinvio all'art. del D.lgs. 36/2023.

40. Nomina obbligatoria del collegio consultivo tecnico

1. Ai sensi dell'art. 215 del D.Lgs. 36/2023 è fatto obbligo **di nominare un Collegio consultivo tecnico**, al fine di prevenire le controversie e consentire la rapida risoluzione delle stesse e delle dispute tecniche di ogni natura che possano insorgere nell'esecuzione del contratto, formato secondo le modalità di cui all'[allegato V.2](#) al Codice.

2. Il collegio consultivo tecnico è composto da 3 membri come disposto dal Codice, scelti dalle parti di comune accordo, ovvero le parti possono concordare che ciascuna di esse nomini uno o due componenti, e che il terzo componente, con funzioni di presidente, sia scelto dai componenti di nomina di parte, o in caso di mancato accordo secondo la procedura di Legge.

41. Intesa per la prevenzione dei tentativi di infiltrazione della criminalità organizzata negli appalti pubblici

1. Nei contratti di appalti di opere o lavori pubblici del valore pari o superiore a € 1.000.000, per subappalti e/o subcontratti concernenti la realizzazione di opere o lavori pubblici del valore pari o superiore a € 150.000, per prestazioni di servizi e forniture pubbliche del valore pari o superiore a € 150.000, ovvero, indipendentemente dal valore, per forniture e servizi ritenute maggiormente a rischio di infiltrazioni mafiose ai sensi dell'art. 1 commi 53 e 54 della legge 6/9/2012 n. 190, si applicano le disposizioni dell'Intesa per la prevenzione dei tentativi di infiltrazione della criminalità organizzata negli appalti pubblici, approvata con Deliberazione della Giunta n. 2019/G/00347 del 16/07/2019 e sottoscritta in data 10/10/2019 dal Comune di Firenze, insieme con altri Comuni della Città Metropolitana di Firenze, e la Prefettura di Firenze, che si intende qui

integralmente richiamato; pertanto con la sottoscrizione del contratto di appalto, l'Appaltatore dichiara di conoscere, di accettare espressamente e di impegnarsi alla rigorosa osservanza delle seguenti clausole:

a) di essere a conoscenza di tutte le norme pattizie di cui all'Intesa per la prevenzione dei tentativi di infiltrazione della criminalità organizzata negli appalti pubblici, sottoscritta in data 10/10/2019 dal Comune di Firenze, insieme con altri Comuni della Città Metropolitana di Firenze, e la Prefettura di Firenze e di accettarne incondizionatamente il contenuto e gli effetti;

b) di accettare la clausola risolutiva espressa che prevede la risoluzione immediata ed automatica del contratto ovvero la revoca dell'autorizzazione al subappalto o subcontratto, qualora dovessero essere comunicate dalla Prefettura - Ufficio territoriale del Governo 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, salvo comunque il maggior danno; la SA potrà detrarre automaticamente l'importo delle predette penali dalle somme dovute, ai sensi dell'art. 94 co. 2 del Decreto L.gs. n.159/2011, in occasione della prima erogazione utile;

c) 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:

- la violazione di norme che ha comportato il sequestro del luogo di lavoro, convalidato dall'autorità giudiziaria;

- l'inottemperanza alle prescrizioni imposte dagli organi ispettivi;

- l'impiego di personale della singola impresa non risultante dalle scritture o da altra documentazione obbligatoria in misura pari o superiore al 15% del totale dei lavoratori regolarmente occupati nel cantiere;

d) di impegnarsi a denunciare immediatamente alle Forze di Polizia o all'Autorità Giudiziaria ogni illecita richiesta di denaro, prestazione o altra utilità ovvero offerta di protezione nei confronti dell'imprenditore, degli eventuali componenti la compagine sociale o dei rispettivi familiari, quali ad esempio ogni richiesta di tangenti, pressioni per indirizzare l'assunzione di personale o l'affidamento di lavorazioni, forniture o servizi a

determinate imprese, danneggiamenti, furti di beni personali o di cantiere, oltre ad ogni fatto penalmente rilevante. Il contraente appaltatore si impegna a segnalare, immediatamente, alla Prefettura competente l'avvenuta formalizzazione della suddetta denuncia e ciò al fine di consentire eventuali e doverose iniziative di competenza. Il predetto adempimento ha natura essenziale ai fini dell'esecuzione del contratto e il relativo inadempimento darà luogo alla risoluzione espressa del contratto stesso, ai sensi dell'art. 1456 del c.c., ogni qualvolta nei confronti di pubblici amministratori che abbiano esercitato funzioni relative alla stipula ed esecuzione del contratto sia stata disposta misura cautelare o sia intervenuto rinvio a giudizio per il delitto previsto dall'art. 317 del C.P.

e) di prendere atto ed accettare che la SA si impegna ad avvalersi della clausola risolutiva espressa, di cui all'art. 1456 c.c., ogni qualvolta, in virtù dell'art. 321 c.p., nei confronti dell'imprenditore o dei componenti la compagine sociale, o dei dirigenti dell'impresa, sia stata disposta misura cautelare o sia intervenuto rinvio a giudizio per taluno dei delitti di cui agli artt. 317 c.p., 318 c.p., 319-bis c.p., 319-ter c.p., 319-quater c.p., 320 c.p., 322 c.p., 322-bis c.p., 346-bis c.p., 353 c.p., 353-bis c.p.”

2. Ai sensi dell'art. 5 dell'Intesa per la prevenzione dei tentativi di infiltrazione della criminalità organizzata negli appalti pubblici, nei casi di cui alle lettere d) e e) l'esercizio della potestà risolutoria da parte della SA è subordinato alla previa intesa con l'Autorità Nazionale Anticorruzione.

42. Esecuzione in danno

1. Qualora l'Appaltatore ometta di eseguire, anche parzialmente, la prestazione oggetto dell'Accordo Quadro con le modalità ed entro i termini previsti, l'Amministrazione potrà ordinare ad altra ditta l'esecuzione parziale o totale di quanto omesso dall'Appaltatore stesso, al quale saranno addebitati i relativi costi ed i danni eventualmente derivati all'Amministrazione.

2. Per il risarcimento dei danni ed il pagamento di penali, l'Amministrazione potrà rivalersi, mediante trattenute, sugli eventuali crediti dell'Appaltatore ovvero, in mancanza, sul deposito cauzionale, che dovrà, in tal caso, essere immediatamente reintegrato.

43. Recesso

1. L'appaltatore ha facoltà di presentare istanza di recesso qualora la consegna del contratto d'appalto avvenga in ritardo per fatto o colpa dell'Amministrazione. In tale ipotesi, si applica quanto previsto dall'art. 3 comma 4 dell'All.II.14 del D.lgs. 36/2023.

2. La SA si riserva il diritto di recedere dal contratto in qualunque tempo, ai sensi dell'art. 123, co. 1 del Codice previo il pagamento delle prestazioni relative ai servizi eseguiti oltre al decimo dell'importo delle prestazioni di servizi non eseguite (da calcolarsi come prescritto dall' All.II.14 del Codice).

3. Ai sensi e per gli effetti degli articoli 88, commi 4-bis e 4-ter, 92, commi 3 e 4 e 94 co. 2 del D.Lgs. 159/2011 ss.mm., la SA recede dal contratto qualora, in esito alle verifiche antimafia effettuate per il tramite della Prefettura, siano da questa accertati successivamente alla stipula del contratto la sussistenza di una causa di divieto indicata nell'articolo 67 del D.Lgs. 159/2011 ss.mm. o gli elementi relativi a tentativi di infiltrazione mafiosa di cui all'articolo 84, co. 4 ed all'articolo 91 co. 6 del D.Lgs. 159/2011 ss.mm. In tale ipotesi la SA procede unicamente al pagamento delle prestazioni già eseguite ed al rimborso delle spese sostenute per l'esecuzione del rimanente, nei limiti delle utilità conseguite. Ai sensi dell'articolo 94 co. 3 del D.Lgs. 159/2011 ss.mm, la SA può non recedere dal contratto nel caso in cui la prestazione sia in corso di ultimazione.

44. Vigilanza e controlli

1. Durante la vigenza contrattuale l'Ente, utilizzando il proprio personale, ha la piena facoltà di esercitare in ogni momento gli opportuni controlli relativamente alla esecuzione del contratto in ogni sua fase, senza che l'appaltatore nulla possa eccepire.

2. Nell'occasione il personale dell'appaltatore dovrà prestare la propria collaborazione ai fini dell'ispezione.

3. L'appaltatore dovrà sottoporsi a tutti i controlli amministrativi, contabili e tecnici che il Comune riterrà di eseguire per accertare che le attività di supporto alla riscossione volontaria e/o coattiva vengano svolte nel rispetto della normativa vigente.

45. Foro competente

1. Per la definizione delle controversie si applicheranno gli artt. 211, 212 e 220 del Codice. E' esclusa la clausola compromissoria di cui all'art. 213 del medesimo Codice.

2. La competenza per le controversie che potrebbero derivare dal contratto, di cui il presente Capitolato è parte integrante spetta, ai sensi dell'art. 20 del codice di procedura civile, al giudice del luogo dove il contratto è stato stipulato.

46. Rinvio a norme di diritto vigenti

1. Per quanto non è contemplato nel presente capitolato, si fa rinvio alle Leggi e Regolamenti in vigore.

47. Stipulazione Contratto – Spese, imposte e tasse

1. Il contratto sarà stipulato in modalità elettronica in forma pubblica a cura dell'ufficiale Rogante dell'Amministrazione. All'aggiudicatario sarà richiesta la disponibilità della firma digitale.
2. Il contratto è immediatamente efficace, fatte salve eventuali clausole risolutive espresse, ivi comprese.
3. Tutte le spese, imposte e tasse inerenti al contratto, sono a carico dell'Appaltatore.
4. Per quanto riguarda l'I.V.A. si fa espresso rinvio alle disposizioni di legge in materia.

48. Trattamento di dati personali

1. L'Appaltatore è tenuto ad osservare, nell'espletamento della prestazione affidata, nonché di quelle eventualmente aggiuntive realizzabili ai sensi del capitolato d'appalto o della legge, il Regolamento UE 2016/679 del 27 aprile 2016 “regolamento generale sulla protezione dei dati” (d'ora in avanti GDPR), e il D.Lgs. 196/2003 “Codice in materia di protezione dei dati personali” così come modificato dal D.Lgs. del 10 agosto 2018 n. 101, nonché tutte le altre disposizioni connesse emanate anche dall'Autorità Garante per la privacy.
2. Ai sensi dell'art. 28 del GDPR l'Appaltatore assume la qualità di Responsabile del trattamento dei dati personali (d'ora in poi Responsabile).
3. Il Responsabile, in conformità alle istruzioni impartite dal Comune di Milano tratta esclusivamente i dati necessari all'espletamento della prestazione affidata e si obbliga ad osservare gli adempimenti derivanti da tale funzione. Mantiene riservati i dati e le informazioni, ivi comprese quelle che transitano per le apparecchiature di elaborazione dati, di cui venga in possesso e comunque a conoscenza, e si obbliga altresì a non divulgarli in alcun modo e in qualsiasi forma e a non farne oggetto di utilizzazione a qualsiasi titolo per scopi diversi da quelli strettamente necessari all'esecuzione della prestazione affidata.
4. Il Responsabile fornisce al Titolare le informazioni e i documenti richiesti, eventuali certificazioni di sicurezza, nonché relazioni sullo stato di attuazione della normativa e sul modello organizzativo adottato.
5. Il Responsabile deve adottare tutte le misure adeguate di sicurezza ai sensi dell'art. 32 del GDPR secondo le istruzioni del Titolare il quale, in funzione di evoluzioni tecnologiche e/o normative, può richiedere ulteriori misure di sicurezza rispetto a quelle inizialmente previste senza che ciò comporti oneri aggiuntivi a carico del Titolare stesso.
6. Il Responsabile, nell'ambito della propria organizzazione, autorizza le persone a trattare dati in funzione delle finalità e nei limiti delle attività e prestazioni previste nel presente capitolato speciale d'appalto impegnandoli alla riservatezza. Il Responsabile si

obbliga ad attuare le disposizioni in materia di Amministratore di sistema dettate dal provvedimento del Garante per la protezione dei dati personali del 28/08/2008 e s.m.i..

7. Qualora la prestazione affidata lo richieda, il Responsabile si impegna a redigere l'approvazione, anche al fine di concordare le modalità con cui fornirla agli interessati.

8. Il Responsabile, per effetto delle attribuzioni conferite dal Titolare, in caso di eventuali violazioni del GDPR, nonché dei provvedimenti dell'Autorità Garante per la protezione dei dati personali, è perseguibile con le sanzioni previste dalla disciplina applicabile.

9. Il Responsabile risponde ai sensi degli artt. 2043 e 2049 C.C. per qualsiasi danno cagionato al Titolare o a terzi da atti, fatti o omissioni posti in essere in violazione delle disposizioni del GDPR e delle altre disposizioni in materia di protezione dei dati personali anche da parte dei propri incaricati del trattamento e dagli amministratori di sistema.

10. Il Responsabile del trattamento non ricorre a un altro responsabile senza previa autorizzazione scritta, specifica o generale, del Titolare del trattamento. Nel caso il Responsabile ricorra ad altro responsabile (Sub Responsabile) per l'esecuzione di specifiche attività di trattamento per conto del titolare del trattamento, sul Sub Responsabile sono imposti, mediante contratto o altro atto giuridico a norma del diritto dell'Unione o degli Stati membri, gli stessi obblighi in materia di protezione dei dati di cui al contratto tra il Titolare e il Responsabile del trattamento.

11. Per la disciplina di dettaglio in particolare riferita alla funzione di Responsabile del trattamento e ai rapporti negoziali con il Titolare si rinvia al contratto e al suo allegato denominato "Atto per la disciplina del Responsabile del Trattamento dei dati personali.