

**AFFIDAMENTO DEI “SERVIZI DI RISCOSSIONE E DI GESTIONE DELLE ENTRATE
COMUNALI E DI SERVIZI STRUMENTALI ALL’ENTE” DAL COMUNE DI
MONTEPULCIANO ALLA SOCIETA’ IN HOUSE PROVIDING DENOMINATA
“MONTEPULCIANO SERVIZI s.r.l.”**

**CONTRATTO DI SERVIZIO
TRA
COMUNE DI MONTEPULCIANO
E
LA SOCIETA’ “MONTEPULCIANO SERVIZI s.r.l.”**

L'anno duemiladiciannove (2019) e questo giorno _____ del mese di _____ fra le seguenti parti:

Comune di Montepulciano, con sede in Piazza Grande,1 – Montepulciano (Siena); partita IVA 00223000522 e codice fiscale 00223000522 , rappresentato da _____ in qualità di _____, di seguito denominato "**Comune**";

- **Montepulciano Servizi s.r.l.**, con sede in Piazza Grande,1 – Montepulciano (Siena); partita IVA 01260850522, codice fiscale 01260850522, Registro delle Imprese di Arezzo-Siena n. 01260850522 con capitale sociale Euro 10,000,00 e iscritta dal 25 ottobre 2019 nell'elenco delle amministrazioni aggiudicatrici e degli enti aggiudicatori che operano mediante affidamenti diretti nei confronti di proprie "società" in house, all'Id domanda n. 389 protocollo 0014092, in persona di Prof. Stefano Biagiotti in qualità di Amministratore Unico, di seguito denominata "**Società**";

Si conviene quanto segue:

Premesso

- che in data 18 marzo 2009 è stata costituita, con atto rogito Dott. Alfonso Amorosa Rep. n. 9117 Racc. n. 3522, registrato a Montepulciano il 30/03/2009 n. 1105/15, la Società "Montepulciano Servizi s.r.l.", sedente in Montepulciano in Piazza Grande,1, codice fiscale e partita IVA 01260850522, capitale sociale (i.v.) Euro 10.000,00, iscritta al Registro delle Imprese di Arezzo-Siena al n. 01260850522, Rea SI-133294, attualmente Società "*in house provinding*" a socio unico il Comune di Montepulciano;
- che con deliberazione del Consiglio Comunale n. 5 del 18 febbraio 2019 "SOCIETA' MONTEPULCIANO SERVIZI s.r.l. - ATTO DI INDIRIZZO", veniva deliberato: di revocare le procedure di liquidazione, dando mandato agli organi della stessa Società e Uffici del Comune e della Società secondo le rispettive competenze e prerogative; di effettuare, sin da subito, un'attenta riflessione circa l'opportunità di affidamento alla Società di ulteriore attività e servizi comunali, rispetto a quelli attualmente affidati, di esaminare con attenzione l'istanza che il Sindaco del Comune di Chianciano Terme ha rivolto all'Ente, affinché venga valutata la possibilità di un ingresso in Montepulciano Servizi srl, di porre in essere le necessarie attività di animazione, finalizzate alla verifica dell'interesse da parte di altre Amministrazioni Comunali all'eventuale ingresso in Montepulciano Servizi srl e di porre eventualmente e conseguentemente in essere le necessarie attività, anche di revisione dello Statuto, della composizione societaria, o della ragione sociale di Montepulciano Servizi srl;
- che con deliberazione del Consiglio Comunale n. 49 del 23 luglio 2019 " MONTEPULCIANO SERVIZI srl: ATTO DI GOVERNANCE PUBBLICA, RIQUALIFICAZIONE STRATEGICA E INDIRIZZI OPERATIVI", veniva deliberato: di fornire, rispetto alla "governance" più generale della società partecipata indirizzi operativi;
- che nel verbale dell'Assemblea della Società del 25 settembre 2019 sono state approvate alcune modifiche statutarie;
- che in data 25 ottobre 2019 la Società è stata inserita nell'elenco delle amministrazioni aggiudicatrici e degli enti aggiudicatori che operano mediante affidamenti diretti nei confronti di proprie "società" in house, all'Id domanda n. 389 protocollo 0014092;
- che il "*Servizio di gestione riscossione delle entrate comunali e i servizi strumentali all'ente*" sono stati individuati, in sede consiliare, come costituito, non in maniera esaustiva, dalle seguenti principali attività:

- ❖ Gestione, accertamento e riscossione, anche coattiva delle entrate comunali e del relativo contenzioso:

- ✓ Ici/Imu/Tasi;

- ✓ Tarsu/Tia/Tares/Tari;
- ✓ Imposta di soggiorno;
- ✓ TOSAP;
- ✓ Lampade votive;
- ✓ Entrate patrimoniali di diritto pubblico e relative sanzioni ed interessi;
- ✓ Rette scolastiche riguardanti la ristorazione e il trasporto;
- ✓ Rette asili nido;
- ✓ Sanzioni amministrative per violazioni concernenti il “Codice della Strada” nonché altre tipologie afferenti le attività di PM;
- ✓ Eventuali entrate/tributi che venissero in futuro istituiti e/o modificati rispetto all’attuale assetto normativo, oltre che le eventuali nuove entrate patrimoniali di competenza del Comune di Montepulciano;
 - ❖ Servizi strumentali all'ente:
- ✓ Implementazione e gestione del Sistema Informativo Territoriale (SIT) anche al fine della lotta all'evasione e all'elusione;
- ✓ Valorizzazione del patrimonio immobiliare nella disponibilità del comune di Montepulciano, compresi progetti strumentali di efficientamento energetico;
- ✓ Assistenza e supporto alle attività contrattuali relative sia alle attività propedeutiche di redazione dei contratti che agli adempimenti telematici successivi alla stipula dei negozi stessi;
 - che l'art. 113, comma 11, del Dlgs. n. 267/2000 stabilisce che i rapporti degli Enti Locali con le Società di erogazione del servizio sono regolati da contratti di servizio, che devono prevedere i livelli dei servizi da garantire e adeguati strumenti di verifica del rispetto dei livelli previsti;

si conviene e si stipula quanto segue:

Art. 1 – Finalità del contratto di servizio

Il presente contratto di servizio ha la finalità di regolare i rapporti tra il Comune di Montepulciano e la Società “Montepulciano Servizi srl”, relativamente alle prestazioni previste all'art. 2 del presente contratto di servizio.

Art. 2 – Oggetto del contratto di servizio

2.1 Costituisce oggetto del presente Contratto di servizio:

la gestione di tutte le attività relative alla gestione, liquidazione, accertamento e riscossione, anche coattiva, dei tributi comunali e delle altre entrate non tributarie e i servizi strumentali all'ente, come meglio elencate nelle Premesse;

tutte le altre attività connesse, accessorie e complementari al servizio in oggetto comprese, sia le funzioni autorizzatorie e sia le attività di controllo e sanzionatorie nei limiti e con le modalità previste da norme di legge e regolamentari ovvero negli accordi e/o disciplinari di servizio di cui al successivo art. 15;

le attività di gestione e riscossione di cui alle lettere precedenti possono essere modificate o integrate in sede di revisione degli accordi e dei disciplinari di cui all’art. 15;

le attività per i servizi strumentali all'ente possono essere modificate o integrate in sede di revisione del Capitolato di Servizio di cui all'art. 15;

2.2 Le attività meramente strumentali potranno essere svolte sia direttamente che indirettamente avvalendosi anche di terzi nel rispetto delle procedure di scelta del contraente previste dalla contrattualistica pubblica. Per attività strumentali s'intendono anche tutte le operazioni e progetti che si pongono l'obiettivo di implementare una migliore gestione delle entrate e degli altri servizi in un'ottica sinergica ed integrata. In tal senso la società può farsi promotrice dell'acquisto di strumentazioni tecniche, applicativi e gestionali anche informatici utili al raggiungimento del sopra indicato obiettivo.

2.3 La gestione delle attività avverrà sulla base del Capitolato di Servizio di cui all'art. 15.

Art. 3 – Durata del contratto di servizio

Il presente contratto di servizio ha durata dalla data di sottoscrizione fino al 31 dicembre 2021.

Art. 4 – Natura del servizio

Il presente contratto di servizio ha per oggetto il trasferimento alla Società di funzioni amministrative, progettuali e tecniche inerenti la gestione delle attività di cui all'art. 2 e le stesse attività costituiscono un servizio di interesse generale. La sua interruzione ingiustificata, comporta pertanto l'applicazione delle sanzioni relative all'interruzione di un pubblico servizio.

Art. 5 – Erogazione dei servizi

5.1 La Società:

- assume, per le eventuali somme direttamente riscosse, la qualifica di Agente contabile del Comune per la gestione dei tributi comunali e delle altre entrate del Comune;

- informa la propria attività ai seguenti principi:

- esercizio delle funzioni in modo autonomo, tenuto conto delle risorse disponibili, nel rispetto degli indirizzi generali fissati dal Comune e secondo le disposizioni del presente contratto di servizio, del regolamento di contabilità e dei regolamenti del Comune;
- responsabilità nella gestione dei fondi e dei beni affidati alla Società secondo le leggi vigenti in materia; assoggettamento alla giurisdizione della Corte dei conti;
- obbligo a rendere il conto delle operazioni eseguite nelle forme e secondo le modalità previste dalla vigente legislazione.

5.2 Nella definizione di dettaglio delle specifiche discipline di gestione e nella loro attuazione, il Comune e la Società opereranno affinché l'incasso delle somme oggetto del contratto, qualora la normativa lo permetta, dovranno pervenire prontamente ed integralmente al Comune, limitando al minimo necessario gli eventuali introiti su conti della Società, che assume l'obbligo di conservazione e buona gestione delle somme riscosse e non ancora riversate; tali somme pertanto non potranno essere impiegate dalla Società in contratti di investimento finanziario a capitale non garantito.

5.3 Con il presente contratto la Società diventa titolare della gestione dei servizi di cui all'art. 2, assumendone l'intera responsabilità, subentrando in tutti i diritti, privilegi, obblighi ed oneri spettanti al Comune in conformità alle leggi e ai regolamenti in materia.

5.4 La Società si impegna altresì ad uniformare l'erogazione dei servizi ai seguenti principi generali:

- uguaglianza: l'attività della Società e l'erogazione dei servizi devono essere ispirate al principio di uguaglianza dei diritti dei cittadini. L'uguaglianza di trattamento deve essere intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione. In particolare, la Società è tenuta ad adottare le iniziative necessarie per adeguare le modalità di presentazione dei servizi alle esigenze degli utenti, con particolare riguardo a quelli non abili;
- imparzialità: la Società si comporta, nei confronti dei cittadini e degli utenti secondo criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità;
- continuità: la Società garantisce di svolgere le proprie attività in modo regolare e senza interruzioni;
- partecipazione: la Società predispone piani di promozione e di pubblicizzazione di contenuto informativo della propria attività, in modo da coinvolgere i cittadini e favorirne la collaborazione;
- informazione: l'utente interessato ha diritto di accesso alle informazioni in possesso della Società che lo riguardano. Il diritto di accesso è esercitato secondo le modalità disciplinate dalla Legge n. 241/1990 e successive modificazioni ed integrazioni, nonché nel rispetto dei principi del vigente Regolamento comunale sull'accesso ai documenti amministrativi. L'utente può produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni e formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. La Società dà immediato riscontro all'utente circa le segnalazioni e le proposte da esso formulate nei termini previsti dalla Legge n. 241/1990 e successive modificazioni ed integrazioni. La Società acquisisce periodicamente la valutazione dell'utente circa la qualità del servizio reso secondo modalità concordate con il Comune;
- efficienza ed efficacia: il servizio pubblico deve essere erogato in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia anche tramite il massimo utilizzo degli strumenti informatici a disposizione della moderna tecnologia. La Società adotta tutte le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi;
- chiarezza e trasparenza delle disposizioni tributarie: in base a quanto stabilito dalla Legge n. 212/2000 la Società deve predisporre quanto necessario per assicurare l'effettiva conoscenza da parte del contribuente degli atti a lui destinati, assumendo iniziative volte a garantire che i modelli di riscossione, le istruzioni ed in generale ogni altra comunicazione siano messi a disposizione del contribuente in tempi utili. La Società dovrà adoperarsi altresì affinché i documenti e le istruzioni siano comprensibili ed affinché i contribuenti possano adempiere alle obbligazioni tributarie nel migliore dei modi, nelle forme meno costose e più agevoli. Gli atti prodotti dalla Società dovranno essere motivati con indicazione dei presupposti di fatto e di diritto che hanno determinato la decisione della stessa.

Art. 6 – Obblighi della Società

- 6.1 La Società si obbliga a svolgere le attività oggetto del presente Contratto, nel rispetto delle norme vigenti applicabili alla materia, delle norme contenute nei singoli regolamenti riferiti ai vari tributi o materie oggetto di affidamento e nel rispetto dei documenti di cui all'art. 15. In caso di violazione di legge da parte della Società, essa resterà unica responsabile per le sanzioni irrogate nei suoi confronti.
- 6.2 La Società mantiene sollevata ed indenne l'Amministrazione comunale da ogni danno che possa derivare a terzi dall'esercizio delle attività ad essa affidate, siano esse state effettuate direttamente ovvero attraverso appaltatori.
- 6.3 La Società si obbliga a svolgere le attività indicate all'art. 2 con la massima diligenza, professionalità e correttezza e nel rispetto degli standard operativi così come approvati dall'Amministrazione comunale.

6.4 La Società si impegna ad adottare apposito Codice etico e di comportamento per i propri dipendenti e da estendere ai propri collaboratori e fornitori di servizi quale clausola obbligatoria dei rispettivi contratti sulla base degli indirizzi stabiliti dal Comune ed in armonia con quanto vigente per il Comune stesso.

6.5 La Società si obbliga ad espletare le attività inerenti le attività di riscossione dei ruoli in carico in ed, in particolare, rendicontazione all'Ente delle somme riscosse sui predetti ruoli, sgravi e scarichi da effettuare sugli stessi e definizione delle quote inesigibili e quant'altro sia necessario.

6.6 La Società si impegna a curare la gestione dei rimborsi a beneficio dei contribuenti che ne hanno diritto secondo le modalità ed i tempi che verranno definiti in disciplinari e/o accordi di cui all'art. 15. L'esecuzione dei rimborsi potrà essere effettuata utilizzando sistemi di pagamento analoghi a quelli impiegati per il versamento dei tributi.

6.7 Il Comune può, qualora lo ritenga opportuno, impartire direttive o richiedere interventi specifici nell'ambito delle attività di competenza della Società. La Società deve adeguarsi alle richieste del Comune salvo che queste non determinino un aggravio nei costi di gestione del servizio in misura superiore al 5 % degli stessi: in tal caso la Società ed il Comune si impegnano a concordare modalità operative che comportino un aggravio dei costi inferiore.

6.8 La Società si impegna ad organizzare la propria struttura e le attività connesse e strumentali allo svolgimento dei servizi in modo efficiente e coordinato nel rispetto degli indirizzi generali fissati dal Comune di Montepulciano.

6.9 La Società si obbliga ad esercitare le attività oggetto del presente Contratto disponendo di personale professionalmente idoneo.

6.10 La Società si impegna, per quanto di sua competenza, a valutare l'adeguamento delle modalità di esecuzione delle attività affidate ai sensi del presente contratto, all'evoluzione tecnologica degli impianti, del software, delle attrezzature e dei macchinari per lo svolgimento delle attività medesime.

6.11 La Società si impegna ad utilizzare tutte le banche-dati fornite dal Comune stesso, che siano funzionali alle attività di cui all'art. 2 e che la Società utilizzerà nell'ambito dei software gestionali.

6.12 La Società, a partire dai software attualmente in uso per la gestione delle entrate comunali, si impegna a costituire un sistema informatico attraverso il quale gestire tutte le entrate affidate, compresa la riscossione, sia ordinaria che coattiva, che permetta di stabilire una costante relazione tra le posizioni debitorie/creditorie dei contribuenti. I programmi in uso alla Società dovranno essere licenziati al Comune di Montepulciano.

6.13 Le banche dati inerenti le attività di cui all'art. 2 sono di proprietà del Comune, in utilizzo alla Società.

6.14 Eventuali variazioni architetture del Sistema informativo tributario devono essere autorizzate dal Comune di Montepulciano e devono garantire l'integrità complessiva del Sistema informativo comunale e l'unicità di interfaccia con il cittadino. A tal fine la Società si impegna ad utilizzare gli strumenti ICT e lo spazio messo a disposizione dalla rete civica sia per veicolare le informazioni che per fornire servizi interattivi.

6.15 La Società si impegna altresì a fornire al Comune ogni tipo di documentazione richiesta riguardo allo svolgimento dei servizi.

6.16 La Società può utilizzare altre imprese per fornire lavori, opere e servizi /previsti dal presente Contratto, previo parere favorevole del Comitato di Coordinamento sul controllo analogo previsto dallo Statuto, senza che ciò la esoneri dagli obblighi, oneri e responsabilità derivanti dal Contratto medesimo nel rispetto delle norme sulla contrattualistica pubblica vigente, manlevando l'Amministrazione comunale da ogni responsabilità, diretta o indiretta conseguente. La Società

rimane unica responsabile, nei confronti del Comune, per l'esatta e puntuale esecuzione delle attività affidatele.

6.17 Il Comune resta completamente estraneo ai rapporti tra la Società ed eventuali appaltatori/fornitori. Gli appaltatori e/o i fornitori della Società non hanno alcun diritto di avanzare richieste o pretese di alcun genere o sollevare eccezioni di sorta nei confronti del Comune.

6.18 Al fine di fornire al Comune uno strumento di valutazione, la Società si impegna a realizzare annualmente un'indagine di *customer satisfaction* con l'obiettivo di rilevare la percezione degli utenti sulle principali aree di attività aziendali. La rilevazione potrà essere organizzata dalla Società stessa, distribuendo direttamente i questionari allo sportello o secondo altre forme.

6.19 La Società ha l'obbligo di adottare un controllo di gestione completo ed affidabile al fine di consentire al Comune di monitorare la gestione del Servizio rispetto al complesso degli obiettivi fissati.

6.20 Negli accordi/disciplinari di servizio, di cui all'art. 15, saranno indicati:

- definizione del sistema;
- le modalità di svolgimento del servizio;
- costo del servizio
- individuazione di indicatori validi ad una verifica dell'efficienza ed efficacia del servizio
- le modalità e la periodicità della comunicazione;
- le modalità di presentazione dei dati;
- le sanzioni connesse all'eventuale inadempimento.

6.21 Gli articoli, paragrafi o clausole degli accordi/disciplinari di servizio che disciplinino i suddetti elementi saranno parte integrante e sostanziale del presente Contratto di servizio e non saranno soggetti ad alcuna modifica se non con le modalità e le procedure necessarie per la modifica del presente contratto.

6.22 Per la gestione oggetto del presente contratto, la Società si impegna a compilare e sottoscrivere il Conto dell'Agente contabile previsto dall'art. 93 del D.Lgs. 18 agosto 2000 n. 267 e successive modificazioni. Il Conto di gestione dell'agente contabile dovrà poi essere approvato dal Comune ed essere inviato, a cura dello stesso, alla Corte dei conti. L'Amministrazione comunale, da parte sua, si impegna con propri atti a formalizzare le nomine degli agenti contabili individuati e suggeriti dalla società.

Art. 7 – Rapporti con l'utenza

7.1 Gli Uffici della Società dovranno essere aperti al pubblico in modo da garantire la massima accessibilità degli stessi funzionalmente alla organizzazione interna ed alla disponibilità di personale. L'orario di apertura al pubblico dovrà essere concordato con l'Amministrazione comunale e stabilito con provvedimento sindacale, così come eventuali necessità di modifica;

7.2 La Società, promuovendo le modalità telematiche e più agevoli per l'utenza, deve inviare agli utenti, i cui nominativi risultano nelle banche-dati della stessa, secondo gli specifici obblighi di legge e regolamentari, avvisi di scadenza per il pagamento dei tributi e delle altre entrate, in cui siano indicati gli elementi identificativi della fattispecie imponibile, la tariffa e l'importo dovuto. In tale avviso debbono essere indicate anche le sanzioni applicabili in casi di ritardato pagamento, laddove calcolabili al momento dell'invio. Inoltre, va indicata l'ubicazione degli uffici della Società, con l'indicazione delle modalità di contatto telematico anche mediante apposito portale, telefono, fax, indirizzo di posta elettronica e PEC, oltre ad ogni tipo di indicazione che la Società ritenga utile per il contribuente.

Nell'avviso andranno anche specificate le forme di pagamento a disposizione del contribuente ed allegati gli eventuali bollettini, modelli o altri strumenti di pagamento idonei.

7.3 La Società non ha diritto al rimborso delle spese di spedizione degli avvisi di pagamento per la riscossione ordinaria delle entrate di cui all'art. 2, da parte del contribuente, né da parte del Comune.

7.4 Le spese di notifica, qualora non sia utilizzato il servizio di notifica del Comune, sostenute per conto dell'Amministrazione saranno rimborsate da quest'ultimo secondo la disciplina che sarà definita nel capitolato di servizio.

7.5 Il contribuente potrà effettuare i pagamenti utilizzando gli strumenti nel tempo consentiti, in base alle indicazioni riportate nel Capitolato di servizio.

7.6 La Società si impegna al mantenimento di un sito web su Internet integrato con il sito web del Comune di Montepulciano nel quale sono pubblicate ogni notizia ed informazione utile per l'utente/cliente e le modalità di accesso elettronico alla Società. La Società si impegna altresì a portare avanti i servizi telematici innovativi introdotti nell'ambito dei Progetti elaborati in tale ambito dal Comune di Montepulciano, in collaborazione con il Comune stesso.

7.7 Con l'intento di favorire la massima accessibilità ai servizi ed alle informazioni connesse, la Società si impegna a mantenere in funzione un *contact center*

7.8 . Tale servizio si configurerà come Servizio di assistenza Clienti, in grado di fornire informazioni telefoniche sugli adempimenti, raccogliere reclami e segnalazioni, fornire assistenza e configurarsi come strumento agevolato di contatto tra i contribuenti e la Società e i suoi servizi, durante gli orari di apertura al pubblico di cui al comma 7.1.

7.9 La Società garantisce a tutti coloro i quali entrano in contatto con il Servizio di Assistenza Clienti, una sollecita soluzione ai problemi manifestati. La Società si impegna ad impiegare nel *contact center* personale altamente qualificato e specificatamente formato al contatto con il pubblico, garantendo quindi un'attenzione elevata alle necessità dell'utente/cliente.

7.10 Le attività di comunicazione e sensibilizzazione, che la Società si impegna a realizzare, si esplicano nello studio, nella progettazione e nell'esecuzione di campagne di comunicazione integrata per il raggiungimento degli obiettivi assegnati alla Società dal Comune e mutuati dalla vigente legislazione.

Questi obiettivi si possono evidenziare di seguito, in modo non esaustivo:

- aumento della qualità del servizio;
- ottimizzazione della professionalizzazione e della specializzazione delle risorse umane impiegate nel cosiddetto "Ufficio Entrate" e in altri servizi strumentali;
- aumento delle performance economiche e finanziarie del "Servizio di gestione e riscossione delle entrate comunali" e in altri servizi strumentali;
- sensibilizzazione dei diversi livelli della popolazione sull'importanza sociale e civile di un comportamento corretto nei confronti del pagamento di tassi e tributi e in altri servizi strumentali ;
- informazione sulle corrette modalità di esecuzione dei servizi, con piena proprietà e disponibilità delle anagrafiche, delle banche-dati e dei *tools* necessari per la gestione del Servizio.

7.11 I mezzi utilizzati dalla Società per lo svolgimento delle attività di comunicazione e sensibilizzazione sono quelli tipici a disposizione nel mercato dell'informazione, quali a titolo esemplificativo l'advertising, la pubblicazione web e cartacea di materiale informativo, l'utilizzo dei social media, l'organizzazione di eventi, l'attività di ufficio stampa, l'affissione.

Art. 8 – Assicurazione danni verso terzi e responsabilità.

8.1 La Società assume la responsabilità degli eventuali danni arrecati a terzi direttamente o indirettamente cagionati nel corso dello svolgimento dei servizi, mantenendo indenne il Comune da qualsiasi sia riconducibile ai vizi medesimi.

8.2 La Società provvede alla stipula di appositi ed idonei contratti di assicurazione per la responsabilità nei confronti di terzi, oltre alle assicurazioni previste dalla legge per gli impianti e i veicoli eventualmente utilizzati.

8.3 I dipendenti della Società dovranno tenere un comportamento diligente in relazione alla corretta esecuzione delle procedure per l'erogazione dei servizi e conformarsi ai criteri di correttezza sia all'interno della Società che nei rapporti con l'utenza.

8.4 La Società è tenuta all'osservanza delle disposizioni di legge vigenti in materia di reclutamento del personale, di assicurazione contro gli infortuni, di sicurezza sul lavoro e di assistenza e previdenza.

8.5 Non sono in ogni caso considerati danni cagionati dalla Società eventuali addebiti di spese di giudizio in sede contenziosa salvo prova della negligenza della Società stessa.

Art. 9 – Obblighi del Comune

9.1 Il Comune si impegna a cooperare con la Società e, in particolare, ad adottare tempestivamente tutti i provvedimenti ed a porre in essere tutti gli adempimenti che rientrino nelle proprie competenze al fine di rendere più agevole la corretta ed efficiente esecuzione dei servizi oggetto del presente contratto di servizio da parte della Società.

9.2 L'obbligo di cooperazione consiste, in particolare:

- nel mettere a disposizione della Società le banche-dati ad essa necessarie per la gestione dei servizi affidati ed a fornire i flussi informativi necessari a tenerle aggiornate;
- nel mettere a disposizione tutte le procedure automatizzate realizzate per la gestione informatizzata dei servizi affidati alla Società impegnandosi a mantenerle e ad effettuare su di esse le implementazioni necessarie ad incrementarne la funzionalità al duplice fine di snellire il lavoro e favorire i contribuenti e più in generale i fruitori di tutti i servizi affidati;
- nella collaborazione da parte degli Uffici comunali, che sono tenuti ad informare con congruo anticipo la Società in ordine alle eventuali modifiche ai regolamenti comunali che possono, in qualsiasi modo, incidere sull'erogazione dei servizi;
- nella promozione del coordinamento fra la Società e gli organi e/o le strutture comunali per fatti e comportamenti che possono incidere sui servizi svolti dalla Società stessa;
- nell'individuazione di soluzioni logistiche per la collocazione di sedi, impianti ed attrezzature necessarie per lo svolgimento del servizio;
- fornire locali idonei, hardware, utenze telefoniche, rete e tutto quanto risultante dalla concessione amministrativa;

9.3 Il Comune si impegna ad analizzare e definire le pratiche di scarico presentate dalla Società, entro i termini che saranno fissati in accordi o specifici disciplinari di servizio.

9.4 Il Comune si impegna a nominare e a comunicare alla Società il soggetto responsabile delle comunicazioni con la Società stessa, entro 30 giorni dalla data di sottoscrizione del presente Contratto.

Art. 10 – Attività di programmazione e di indirizzo

10.1 Annualmente la Società presenterà e trasmetterà al Comune il progetto dei documenti di programmazione e indirizzo del servizio oggetto del presente contratto nonché le eventuali proposte e suggerimenti soprattutto in merito a:

- modifiche e aggiornamenti dei regolamenti sui tributi comunali;
- proposte tecniche di rimodulazione delle aliquote e tariffe, detrazioni, esenzioni e agevolazioni, con relative motivazioni;
- proposte in ordine al contenzioso in essere e alle modalità di recupero dei crediti di natura tributaria ed extra-tributaria.

- proposte sugli altri servizi strumentali oggetto del presente contratto .

10.2 I documenti di programmazione di cui sopra sono formulati e trasmessi entro il 30 settembre, in tempo utile per il Comune per predisporre i documenti di programmazione strategica, di indirizzo, regolamentari e di politica tariffaria, tributaria e di bilancio del Comune. Il Comune provvederà, secondo le procedure previste, ad autorizzare i piani proposti o ad apportare le eventuali modifiche.

10.3 La Società adegua il proprio programma di attività agli atti di indirizzo, regolamentari e tariffari approvati dai competenti organi del Comune secondo le modalità previste dall'ordinamento comunale.

10.4 I documenti di programmazione della Società potranno essere aggiornati nel corso dell'esercizio sociale nel caso di variazione degli atti di indirizzo comunali.

Art. 11 – Controllo e vigilanza

11.1 Le attività oggetto del presente Contratto vengono eseguite sotto la vigilanza del Comune, che controlla l'operato della Società ed il rispetto dei modi e dei tempi di effettuazione dei servizi. A tal fine il Comune può eseguire, in qualunque momento e senza preavviso, attraverso propri incaricati, ispezioni e controlli presso i locali ove viene svolta l'attività della Società, la quale mette a disposizione i dati richiesti o comunque ritenuti utili ed offre la collaborazione necessaria per un'efficace verifica.

11.2 Il Comune, tramite il Comitato di Coordinamento, vigila sull'andamento dei servizi attraverso l'esame dei documenti di rendicontazione di cui all'art. 12 e può disporre i controlli di cui al precedente comma, al fine di accertare il rispetto degli standard operativi, anche a mezzo dei flussi informativi operati sugli archivi. A tale riguardo, l'Ufficio incaricato del controllo e della gestione del contratto avrà cura di redigere periodiche relazioni mirate all'evidenziazione di scostamenti dagli standard qualitativi previsti.

11.3 Eventuali contestazioni in ordine all'attività svolta saranno notificate alla Società, che potrà rispondere entro 30 giorni dopodiché se l'Amministrazione comunale riterrà che ne ricorrano i presupposti, procederà all'applicazione delle penali e/o attiverà i procedimenti sanzionatori di cui all'art. 17.

Art. 12 Rendicontazione

12.1. Relativamente ai servizi in oggetto, la Società promuove il collegamento del proprio sistema informativo con i servizi finanziari del Comune, allo scopo di rendicontare la propria attività di gestione e riscossione in tempi ristretti e secondo modalità di continuo aggiornamento, così da favorire la rapida contabilizzazione delle entrate da parte del Comune, nei termini previsti dall'ordinamento finanziario e contabile e dal Regolamento di Contabilità comunale.

12.2 La Società predispone inoltre nei termini indicati nei disciplinari/accordi di servizio di cui all'art. 15 un documento di rendicontazione, diversificato in funzione delle singole entrate e per ciascun

servizio strumentale oggetto del presente contratto, che dovrà essere trasmesso al competente Ufficio del Comune, contestualmente al versamento delle somme dovute nella gestione delle entrate e corredato, per tutti i servizi e attività, dalla necessaria documentazione di supporto ai fini della corretta imputazione al bilancio del Comune. Tale documento sarà distinto in due parti la prima analitica e la seconda sintetica, così come sarà definito nei disciplinari/accordi operativi di servizio di cui all'art. 15.

12.3 Il documento di rendicontazione, relativamente ai tributi e alle gestioni delle entrate, dovrà contenere, a titolo puramente esemplificativo e comunque non esaustivo, almeno le seguenti informazioni:

- rendicontazione degli importi incassati con il dettaglio del calcolo dell'aggio applicato e con indicazione degli importi suddivisi per tipologia di versamento e per anno di competenza;
- rendicontazione analitica distinta degli importi residui, dei discarichi per inesigibilità e degli sgravi per indebito, con evidenza del compensato e del rimborsabile.

Il documento fornisce, per tutti i servizi assegnati con il presente contratto, una dimostrazione dei risultati raggiunti rispetto agli standard operativi e agli obiettivi programmati, in termini di livello di servizio espresso attraverso appropriati indicatori e relativi indici quantitativi.

Art. 13 - Compensi

13.1 Per l'espletamento dei servizi oggetto del presente Contratto, il Comune di Montepulciano corrisponderà alla Società un corrispettivo determinato da:

- un importo fisso determinato per le attività relative ai Servizi di competenza del Comune ed esercitate dalla Società.
- un aggio applicato alle posizioni riscosse, qualora la società sia incaricata della riscossione coattiva.

13.2 La determinazione dei suddetti aggi, nonché le modalità di aggiornamento degli stessi, e dell'importo fisso per le attività strumentali, verrà stabilita dal Comune di Montepulciano nei documenti di servizio di cui all'art. 15, in accordo con la Società, sulla base dei costi da sostenere per l'espletamento di dette attività, contenute nel piano redatto dalla Società sulla base dei fattori produttivi, industriali e di struttura da impiegarsi per l'erogazione dei servizi di cui all'art. 2.

13.3 La Giunta comunale e i Dirigenti comunali, nell'ambito delle rispettive competenze, possono approvare annualmente eventuali piani di lavoro aggiuntivi, in cui sono definiti i corrispettivi per l'espletamento di ulteriori servizi rispetto a quelli programmati per ciascun esercizio di riferimento o di servizi occasionali, provvedendo all'eventuale relativa copertura finanziaria.

Art. 14 – Rapporti economici e finanziari

14.1 Il Comune si impegna a versare periodicamente, con temporalità definita nei disciplinari/accordi operativi di servizio di cui al successivo art. 15 del presente Contratto, alla Società acconti finanziari per il proprio naturale funzionamento.

14.2 Le parti convenute si impegnano ad improntare i rapporti economici con il Comune sulla base dei principi di leale collaborazione, tempestività dei pagamenti, reciproca salvaguardia degli equilibri di cassa nonché razionalizzazione ed efficientamento della spesa.

14.3 Montepulciano Servizi srl, altresì, assume tutti gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'articolo 3 della legge 13 agosto 2010, n. 136 e successive modifiche.

14.4 Nei principi di leale collaborazione e trasparenza Montepulciano Servizi srl si impegna ad adempiere sul proprio sito istituzionale, agli obblighi di pubblicazione di cui agli artt. 14 e 15 del d.lgs. n. 33/2013, sopra indicati, per evitare l'applicazione del divieto di cui all'art. 22, c. 4, del medesimo D.lgs. n. 33/2013.

Art. 15 Disciplinari e/o accordi operativi di servizio

15.1 Il presente contratto generale di servizio stabilisce i livelli minimi di servizio che la Società deve garantire al Comune di Montepulciano per lo svolgimento delle attività di cui all'art. 2.

15.2 Ulteriori disciplinari o accordi operativi di servizio possono essere predisposti annualmente dalla Società, tenuto conto della documentazione di cui all'art. 10, e presentato al Comune entro congruo termine. Il Comune analizza il contenuto dello stesso e presenta alla Società eventuali richieste di modifica. La Società, valutate le richieste di modifica formulate dal Comune sotto il punto di vista operativo ed economico finanziario, provvede a predisporre le modifiche al disciplinare o accordo operativo.

15.3 Il disciplinare o accordo operativo, eventualmente modificato, viene poi sottoposto all'approvazione della Giunta comunale previo parere positivo del Comitato di Coordinamento.

Sarà formalizzato nello spirito di semplificazione operatività anche semplice scambio di corrispondenza per pec.

15.4 Il disciplinare dovrà necessariamente contenere:

- i servizi oggetto di affidamento;
- le modalità di esecuzione dei servizi;
- gli aggi ed i compensi per le attività comprese nel presente contratto, e le modalità di pagamento;
- le procedure di rendicontazione,
- i termini e modalità dell'eventuale riversamento di somme;
- le procedure di controllo ed eventuali forme di comunicazione necessarie nei confronti della cittadinanza.

Art. 16 – Riservatezza e segreto d'ufficio

Le notizie relative all'attività oggetto del presente Contratto comunque venute a conoscenza del personale della Società, non devono essere comunicate o divulgate a terzi, né possono essere utilizzate da parte della medesima, o da parte di chiunque collabori alla sua attività, per fini diversi da quelli contemplati nel presente contratto.

Art. 17 – Sanzioni e penali

17.1 Oltre alle sanzioni previste per i Concessionari, relativamente ai servizi tributari, dalla Legge 337/1998, quando applicabili, in caso di irregolarità o di mancato adempimento agli obblighi previsti dal presente Contratto e dalle disposizioni vigenti e fermo restando, ove ancora possibile, l'obbligo di rimozione delle cause e conseguenze del mancato o tardivo adempimento, alla Società possono essere inoltre inflitte penali determinate, sulla base di appositi indicatori tecnici ed economici che saranno definiti nei disciplinari di servizio di cui all'art. 15, con provvedimento dirigenziale a discrezione del Comune, da un minimo di Euro 1.000,00 (mille/00) fino ad un massimo di Euro 10.000,00 (diecimila).

17.2 Le penali inflitte in un anno solare non possono superare complessivamente la somma di Euro 100.000,00 (centomila).

17.3 Gli importi delle penali espressi in valore assoluto vengono adeguati annualmente al 100% dell'indice Istat dei prezzi al consumo per le famiglie di operai e impiegati.

17.4 In caso di inattività, qualora il Comune esegua direttamente o faccia eseguire a terzi gli adempimenti disattesi dalla Società, richiede alla Società il rimborso delle spese sostenute con una maggiorazione del 30% per rimborso di oneri di carattere generale.

17.5 Il pagamento delle penali deve avvenire entro 30 giorni dalla conclusione della procedura di contestazione.

17.6 L'applicazione della penale non preclude al Comune la possibilità di mettere in atto altre formule di tutela.

17.7 In ogni caso il Comune potrà, sempre ai sensi dell'art. 1382 del Codice civile, richiedere alla Società il risarcimento degli ulteriori danni subiti in conseguenza dell'inadempimento o del tardivo adempimento delle proprie obbligazioni.

17.8 Nel caso che i contribuenti chiedano al Comune, in seguito a decisione giudiziale, il risarcimento del danno derivante da inadempimenti della Società, la stessa si impegna a sollevare il Comune da ogni responsabilità e ad assumere direttamente ed in proprio il danno preteso.

17.9 La Società provvede alla relativa copertura assicurativa ai sensi del precedente art. 8.

Art. 18 – Inadempimento e risoluzione del contratto di servizio

18.1 Il presente Contratto può essere risolto per grave inadempimento di una delle parti. La gravità dell'inadempimento deve essere valutata in senso oggettivo quale mancata o inesatta prestazione nel quadro generale dell'esecuzione e, avendo riguardo all'interesse concreto dell'altro contraente.

18.2 La parte che rileva il grave inadempimento deve darne tempestiva comunicazione all'altro contraente, concedendo un congruo termine, pari almeno a 30 giorni, per adempiere agli obblighi contrattuali. Nel caso in cui la parte non ottemperi alla richiesta, il presente Contratto si intenderà risolto di diritto.

18.3 Nel caso in cui la Società non adempia puntualmente agli obblighi di versamento degli incassi effettuati nei termini di cui al precedente art. 14, il presente Contratto sarà risolto ai sensi dell'art. 1456, comma 1, del Codice civile su richiesta del Comune, formulata ai sensi del comma 2 del medesimo art. 1456.

Art. 19 – Controversie

Qualora, nel corso della concessione, sorgano divergenze sull'interpretazione degli obblighi contrattuali e/o sulla esecuzione degli stessi, dovrà essere attivato un tentativo di conciliazione, in via bonaria, degli stessi. Nel caso in cui la controversia non venga composta in via bonaria, potrà essere rimessa all'Autorità giudiziaria competente. Il Foro competente per eventuali controversie sarà quello di Siena.

Art. 20 – Tutela della Privacy

20.1 Le parti si impegnano a mantenere le misure di sicurezza idonee a salvaguardare la riservatezza dei dati trattati secondo quanto previsto dal Regolamento UE 679/2016 e dal Dlgs. n. 196/2003 e sue successive modificazioni ed integrazioni.

Art. 21 – Spese dell’atto e registrazione

21.1 Tutte le spese inerenti e conseguenti alla stipula del seguente atto sono a carico della Società.

21.2 Il corrispettivo di cui al presente contratto è soggetto ad IVA di cui al Dpr. n. 633/1972 ed è sottoposto a registrazione in caso d’uso come previsto dal Dpr. n. 131/1986.

Art. 22 – Disposizioni finali

2.21 Le parti si impegnano a rispettare quanto stabilito in materia di personale di cui agli accordi ed atti vigenti. Successivi specifici accordi modificativi o integrativi avverranno previa informazione, confronto e concertazione con le OO.SS./R.S.U. del Comune di Montepulciano.

22.2 Per ogni aspetto non espressamente disciplinato dal presente Contratto si rinvia all'applicazione del Codice civile e delle norme nazionali in materia.

Per l’Amministrazione Comunale

Per la società
Montepulciano Servizi s.r.l.
Prof. Stefano Biagiotti