

CONTRATTO DI SERVIZIO, TRA LA CITTA' DI TORINO E LA SOCIETA' "SOCIETA' RISCOSSIONI S.P.A. SIGLABILE SORIS S.P.A.", PER LA GESTIONE DEI SERVIZI INERENTI LE ATTIVITÀ DI RISCOSSIONE DEI TRIBUTI E DI ALTRE ENTRATE E DELLE ATTIVITÀ CONNESSE O COMPLEMENTARI ALLE ATTIVITÀ DI RISCOSSIONE TRIBUTARIA E PATRIMONIALE.

Con la presente scrittura privata non autenticata, redatta in duplice originale, tra

la CITTA' DI TORINO, Piazza Palazzo di Città n. 1, codice fiscale 00514490010, in questo atto rappresentata da _____ nato a _____ il _____, domiciliato per la carica in Torino presso il Palazzo Municipale, il quale sottoscrive il presente atto nella sua qualità di Dirigente del Servizio _____, tale nominato in forza di provvedimento del Sindaco in data _____, prot. n° _____, con i poteri per quanto infra ai sensi della determinazione dirigenziale del Segretario Generale della Città di Torino, n. _____ del _____ (mecc. n. _____/_____), nonché in esecuzione di deliberazione del Consiglio Comunale della Città di Torino, n. ord. ____ del _____ (mecc. n. _____/_____) e di determinazione dirigenziale, n. cron. _____ (mecc. n. _____/_____), approvata in data _____ dall'Area Partecipazioni Comunali della Città di Torino;

e la Società:

"SOCIETA' RISCOSSIONI S.P.A. SIGLABILE SORIS S.P.A.", con sede legale a Torino, via Vigone n° 80, codice fiscale 09000640012, corrispondente al numero d'iscrizione del Registro delle Imprese presso la Camera di Commercio, Industria, Artigianato ed Agricoltura di Torino, in questo atto rappresentata dal _____, nato a _____ il _____, domiciliato per la carica presso la sopracitata sede legale della società "SOCIETA' RISCOSSIONI S.P.A. SIGLABILE SORIS S.P.A.", il quale sottoscrive il presente atto nella sua qualità di Presidente del Consiglio d'Amministrazione della società predetta, in forza dell'atto di nomina del _____, di verbale del Consiglio di Amministrazione in data _____ e dei poteri statutari, come risulta dalla visura camerale della predetta società;

premesso che:

- l'art. 52, comma 5, lettera b), n. 3, D. Lgs. 15 dicembre 1997, n°446, prevede la possibilità, per gli enti locali, di affidare la liquidazione, l'accertamento e la riscossione dei tributi e delle altre entrate, nel rispetto della normativa dell'Unione Europea e delle procedure vigenti in materia di affidamento della gestione dei servizi pubblici locali, tra l'altro, alle società per azioni o a responsabilità limitata, a totale capitale pubblico locale (già previste dall'art. 22, lett. e), dell'abrogata legge 142/1990);

- l'art. 113, comma 5, lettera c), del T.U.E.L., approvato con D. Lgs. 267/2000 (articolo che ha sostituito l'art. 22 della legge 142/1990), disciplinava, tra l'altro, la possibilità di gestione dei servizi pubblici locali di rilevanza economica mediante affidamento diretto a società a capitale interamente pubblico, a condizione che l'ente o gli enti pubblici, titolari del capitale sociale, esercitino sulla società un controllo analogo a quello esercitato sui propri servizi e che la società realizzi la parte più importante della propria attività con l'ente o con gli enti pubblici che la controllano;

- il riferimento all'art. 113, comma 5, lett. c), del T.U.E.L. non è più attuale, posto che tale comma è stato successivamente abrogato dall'art. 12, comma 1, lett. a), del D.P.R. 07/09/2010, n. 168 ("Regolamento in materia di servizi pubblici locali di rilevanza economica"), a norma dell'art. 23 bis, comma 10, del decreto legge 25 giugno 2008, n.112, convertito, con modificazioni, dalla legge 6 agosto 2008, n° 133;

- conseguentemente nella materia *de qua* trovano applicazione le disposizioni nel frattempo intervenute, ossia: i principi della disciplina comunitaria, la normativa nazionale in materia di affidamenti dei servizi pubblici locali e di *in house providing*, e nello specifico l'art. 34 del D.L 179/2012 convertito dalla L. 17 dicembre 2012, n. 221, e gli articoli 5 e 192 del D. Lgs. 50/2016, gli artt. 2,4 e 16 del D. Lgs 175 /2016 (TUSPS), nonché la specifica normativa in tema di gestione dei tributi locali artt. 52 e 53 del D. Lgs 446/1997 che come sopra accennato rimandano preliminarmente alle fonti Europee e Nazionali accennate.

- l'art. 113, comma 11 del D. Lgs. 267/2000 stabilisce che i rapporti degli enti locali con le società di erogazione del servizio sono regolati da contratti di servizio, che dovranno prevedere i livelli dei servizi da garantire ed adeguati strumenti di verifica del rispetto dei livelli previsti;

- il vigente statuto comunale disciplina, agli artt. 44 e 79, le modalità di gestione dei servizi pubblici comunali, prevedendo tutte le fattispecie consentite dalla normativa;

- con deliberazione di Consiglio Comunale del 26 luglio 2004, n° 85 (mecc. n. 2004 04535/013), si è adottato l'indirizzo di costituire, ai sensi dell'art. 52, comma 5, lettera b, n. 1, D. Lgs. 446/97, una società per azioni, a totale capitale pubblico, denominata "SORIS S.P.A.", a socio unico il Comune di Torino, alla quale è stato contestualmente affidato il servizio di riscossione volontaria e coattiva dei tributi comunali e delle entrate patrimoniali imposte, demandando a successiva deliberazione l'approvazione del contratto di servizio tra la Città di Torino e la costituenda società;

- con atto in data 19 novembre 2004, a rogito notaio Mario Mazzola di Torino, repertorio n. 113323, raccolta no. 30142, registrato a Torino - 24 Ufficio delle Entrate il 29 novembre 2004, è stata costituita la società, a socio unico il Comune di Torino, denominata "Società Riscossioni S.p.A." - in forma abbreviata "SORIS S.p.A." - con capitale sociale di euro 1.550.000,00, avente ad oggetto: "la gestione dei servizi inerenti le attività di liquidazione, accertamento e riscossione dei tributi e di altre entrate e delle attività connesse, complementari, accessorie ed ausiliarie indirizzate al supporto delle attività di gestione

tributaria e patrimoniale". Ad oggi il capitale sociale ammonta ad euro 5.000.000,00 e la società è pluripartecipata da Comune di Torino all' 88,5%, Regione Piemonte al 10%, Comune di Grugliasco all' 1% e Comune di San Mauro allo 0,5%.

- il precedente contratto di servizio, relativo all'oggetto di cui sopra, approvato dal Consiglio Comunale della Città di Torino il 20 gennaio 2014, con del. n. ord. 6 (mecc. n. 2013 07502/064), sottoscritto il 22 settembre 2014, prevedeva, come data di scadenza, il 31 dicembre 2021;

- considerato che il predetto contratto di servizio scade il 31 dicembre 2021, si rende necessario addivenire alla stipula del nuovo contratto di servizio, al fine di disciplinare i rapporti tra il Comune di Torino e la società "SORIS S.p.A.", in relazione alle forme ed alle modalità di gestione del servizio;

- la società "SORIS S.P.A." è una società "in house", ossia una società rispetto alla quale si è in presenza di una situazione di delegazione interorganica, ossia di un'entità considerata alla stregua di un organo dell'Amministrazione, il cui affidamento è conforme ai requisiti previsti dalla normativa europea, in quanto il capitale societario è totalmente pubblico sussiste un controllo sul gestore analogo a quello svolto sui propri organi e servizi e si registra uno svolgimento dell'attività in via esclusiva per l'amministrazione sociale e nell'ambito territoriale di pertinenza dell'ente che la controlla;

- le scelte operate dal Comune di Torino, in ordine alla costituzione della società, sono espressione dell'impegno dell'Ente a favorire le esigenze della collettività e dell'utenza nonché per il conseguimento di una più economica, efficace ed efficiente gestione delle risorse dell'Ente;

- l'affidamento del servizio alla società non comporta oneri aggiuntivi per il contribuente, ai sensi e per gli effetti dell'art. 52, comma 5, lettera c), del D.Lgs. 446/1997; tutto ciò premesso, che si intende parte integrante e sostanziale del presente atto, si conviene e si stipula quanto segue:

ART. 1 - FINALITA' DELL'ATTO

Il presente contratto di servizio ha la finalità di regolare i rapporti tra il Comune di Torino (nel seguito dell'atto denominato anche "Comune", "Città" o "Amministrazione Comunale") e la società "Società Riscossioni S.p.A." - in forma abbreviata "SORIS S.p.A." (nel seguito dell'atto denominata anche "Società"), 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 dei servizi inerenti le

attività di riscossione dei tributi e di altre entrate e delle attività connesse o complementari alle attività di riscossione tributaria e patrimoniale, della riscossione volontaria e coattiva, nonché delle attività propedeutiche, complementari a questa connesse, dei tributi e delle altre entrate patrimoniali imposte e delle altre entrate comunali, secondo specificazioni contenute nel Capitolato, di cui all'art. 15 del presente atto.

2.2 La Società ha facoltà di subconcedere, in tutto o in parte, le attività connesse, accessorie e complementari al servizio, di cui al comma precedente, a soggetti abilitati dalla legge, previo consenso del Comune e secondo quanto infra meglio specificato.

2.3 La gestione delle attività avverrà sulla base del Capitolato di Servizio, di cui al successivo art. 15.

ART. 3 - DURATA DEL CONTRATTO DI SERVIZIO

3.1 Il presente contratto di servizio ha inizio dal 1 gennaio 2022 e durata sino al 31 dicembre 2024.

3.2 Il contratto potrà essere oggetto di revisione, mediante deliberazione del Consiglio Comunale della Città.

3.3 A richiesta della Città di Torino, la società sarà tenuta a garantire le attività previste dal presente contratto per un ulteriore periodo di massimo due anni successivi alla scadenza di cui al punto 3.1. In tal caso la Città dovrà formalizzare la richiesta di proroga entro il 30 ottobre 2024.

ART. 4 - NATURA DEL SERVIZIO

Le attività, oggetto del presente contratto di servizio, costituiscono un servizio di pubblico interesse. 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 la qualifica di agente contabile del Comune per la gestione dei tributi comunali e delle altre entrate del Comune ed informa la propria attività ai seguenti principi:

- esercizio delle funzioni, sotto la vigilanza del Comune, secondo le disposizioni del presente contratto di servizio, del regolamento di contabilità e delle entrate 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 La Società, concessionaria per la riscossione delle entrate del Comune, assume, nei confronti del Comune stesso, il ruolo di tesoriere delle somme riscosse fino alla data di riversamento, secondo le modalità previste al successivo art. 14, comma 1. La Società, pertanto, 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 a capitale non garantito.

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

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

a) 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 prestazione dei servizi alle esigenze degli utenti disabili;

b) imparzialità: la Società si comporta, nei confronti dei cittadini e degli utenti, secondo criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità;

c) continuità: la Società garantisce di svolgere le proprie attività in modo regolare e senza interruzioni;

d) partecipazione: la Società predispone piani di promozione e pubblicizzazione di contenuto informativo della propria attività, in modo da coinvolgere i cittadini e favorirne la collaborazione;

e) 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 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

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;

f) 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;

g) chiarezza e trasparenza delle disposizioni tributarie: in base a quanto stabilito dalla legge 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 documenti di riscossione, le istruzioni e 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 SOCIETA'

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 nel "Regolamento delle Entrate" e quelle contenute nei singoli regolamenti, riferiti ai vari tributi o materie oggetto di affidamento e nel rispetto del Capitolato di Servizio, di cui all'art. 15 del presente atto. 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 al precedente art. 2 con la massima diligenza, professionalità e correttezza e nel rispetto degli standard operativi, così come definiti nel Capitolato di Servizio, di cui all'art. 15 del presente atto.

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 impegna a curare la gestione dei rimborsi a beneficio dei contribuenti che

ne hanno diritto, secondo le modalità ed i tempi che verranno definiti nel Capitolato di Servizio, di cui al successivo art. 15. L'esecuzione dei rimborsi dovrà essere effettuata utilizzando sistemi informati alla massima facilitazione e semplificazione per il contribuente.

6.6 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 in misura superiore al 5% degli stessi, fermo restando il mantenimento dell'equilibrio di gestione della Società.

6.7 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.

6.8 La Società si obbliga ad esercitare le attività, oggetto del presente contratto, disponendo di personale professionalmente idoneo.

6.9 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.

6.10 La Società si impegna ad utilizzare le banche dati proprie di ciascuna entrata e fornite dal Comune stesso e si impegna a promuovere la continua interconnessione tra le banche dati che permetta di stabilire una costante relazione tra le posizioni debitorie dei contribuenti.

6.11 Le banche dati inerenti l'attività di riscossione sono di proprietà del Comune, in utilizzo alla Società.

6.12 La Società si impegna ad utilizzare gli strumenti e lo spazio messo a disposizione dalla rete civica, sia per veicolare le informazioni che per fornire servizi interattivi.

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

6.14 Nell'ipotesi di cui al precedente art. 2.2, la Società rimane unica responsabile, nei confronti del Comune, per l'esatta e puntuale esecuzione delle attività affidate. 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.

6.15 Al fine di fornire al Comune uno strumento di valutazione, la Società si impegna a realizzare periodicamente, su richiesta della Città, un'indagine con l'obiettivo di rilevare quale sia la percezione degli utenti sulle principali aree di attività aziendali. Per realizzare queste ricerche, che dovranno sempre e comunque riguardare un campione significativo di contribuenti, la Società si impegna ad utilizzare agenzie di ricerca primarie a livello nazionale. L'indagine dovrà riguardare le aree dei servizi prestati, della comunicazione ed informazione e della gestione finanziaria e dei costi.

Entro sei mesi dalla data di stipulazione del contratto, SORIS predispone la carta della qualità dei servizi oggetto del presente affidamento, conformemente all'articolo 11 del Decreto Legislativo n. 286/1999 "Qualità dei servizi pubblici", nonché conformemente all'articolo 2 comma 461 della legge 24 dicembre 2007, n. 244 "Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato, redatta e pubblicizzata In conformità ad intese con le associazioni di tutela dei consumatori e con le associazioni imprenditoriali interessate. La società si impegna a revisionare periodicamente la carta della qualità, con cadenza temporale non superiore al biennio e ogni qualvolta lo richieda la Città.

La carta della qualità dei servizi indica i livelli qualitativi e quantitativi del servizio erogato che l'utenza può legittimamente attendersi dalla società concessionaria, le modalità di accesso alle informazioni garantite, le modalità per proporre reclamo e quelle per adire le vie conciliative e giudiziarie nonché le modalità di ristoro dell'utenza in caso di inottemperanza.

Ai fini dell'emanazione della carta della qualità dei servizi la società concessionaria, conformemente a quanto disposto dall'articolo 2 comma 461 della legge n. 244/2007, si obbliga ad effettuare, nonché a finanziare le seguenti attività:

- consultazione obbligatoria delle associazioni dei consumatori;
- verifica periodica, con la partecipazione delle associazioni dei consumatori, circa l'adeguatezza dei parametri quantitativi e qualitativi del servizio erogato, fissati nel contratto di servizio, alle esigenze dell'utenza cui il servizio stesso si rivolge, ferma restando la possibilità per ogni singolo cittadino di presentare osservazioni e proposte in merito;
- sistema di monitoraggio permanente del rispetto dei parametri fissati nel contratto di servizio e di quanto stabilito nella carta della qualità dei servizi, svolto sotto la diretta responsabilità dell'ente di riferimento, con la partecipazione delle associazioni dei consumatori e aperto alla ricezione di osservazioni e proposte da parte di ogni singolo cittadino che può rivolgersi, allo scopo, sia all'ente locale, sia ai gestori dei servizi, sia alle associazioni dei consumatori.

Le attività di cui alla lettera f) dell'articolo 2 comma 461 della Legge 244/2007 relative ai servizi espletati da SORIS, ivi compresa un'indagine annuale sulla soddisfazione degli utenti, promossa dalla Città di Torino, anche mediante l'Agenzia per i servizi pubblici locali -qualora operativa- sono finanziate con un prelievo a carico di SORIS per un importo massimo annuale di € 10.000 (IVA inclusa ove dovuta).

SORIS conformemente a quanto disposto dall'articolo 2 comma 461 della legge 244/2007, si obbliga a partecipare alla sessione annuale di verifica del funzionamento dei servizi tra ente locale, gestori dei servizi ed associazioni dei consumatori, nella quale si dia conto dei reclami nonché delle proposte ed osservazioni pervenute a ciascuno dei soggetti partecipanti da parte dei cittadini.

Entro sei mesi dalla data di stipulazione del contratto, la Società predispone la carta della qualità dei servizi oggetto del presente affidamento, da sottoporre alla Città, conformemente all'articolo 11 del Decreto Legislativo n. 286/1999 "Qualità dei servizi pubblici", nonché conformemente all'articolo 2 comma 461 della legge 24 dicembre 2007, n. 244 "Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato, redatta e pubblicizzata in conformità ad intese con le associazioni di tutela dei consumatori iscritte nell'apposito Elenco della Città e con le associazioni imprenditoriali interessate.

La società si impegna a revisionare periodicamente la carta della qualità, con cadenza temporale non superiore al biennio e ogni qualvolta lo richieda la Città.

La Società è tenuta al rispetto della carta della qualità dei servizi, sia con riferimento alle norme di tutela degli utenti, sia con riferimento alle indicazioni sugli standard qualitativi e quantitativi dei servizi.

La Società garantisce la partecipazione, ai protocolli di verifica del funzionamento dei servizi tra ente locale, gestori dei servizi ed associazioni dei consumatori iscritte all'elenco della Città in rappresentanza dei Cittadini Utenti.

6.16 La Società redige il progetto di bilancio di previsione ed il piano annuale e pluriennale di attività, procedendo ad inviarli al Comune per informativa ed autorizzazione entro il 31 (trentuno) ottobre dell'anno precedente a quello di riferimento. Il piano annuale e pluriennale di attività dovrà contenere:

- il programma annuale di attività, il programma degli investimenti e delle relative modalità di finanziamento;
- le previsioni riferite al conto economico degli esercizi a cui si riferisce, corredato delle relative previsioni di entrata e di spesa con una ripartizione tra i principali contratti in essere;
- la relazione illustrativa dell'Organo Amministrativo della Società che evidenzi le variazioni rispetto alle precedenti programmazioni e una valutazione sui possibili rischi prospettici;
- un documento di programmazione delle modalità operative e tecniche con cui la Società intende svolgere le proprie attività e possibili azioni di miglioramento del servizio e saving raggiungibili.

6.17 La Società si impegna a sottoporre il proprio bilancio annuale consuntivo a revisione contabile volontaria.

6.18 La Società si impegna ad utilizzare un sistema di contabilità analitica, da definire

puntualmente mediante separato accordo, che contenga al minimo l'attribuzione contemporanea dei ricavi, dei costi e degli aspetti patrimoniali e finanziari a centri di profitto organizzativi, per le diverse tipologie di entrata gestite e per riscossioni ordinarie e coattive.

6.19 La Società si impegna a compilare e sottoscrivere il conto dell'agente contabile, previsto dall'art. 93 del D. Lgs. 267/2000 e successive modificazioni. Il conto di gestione dell'agente contabile dovrà poi essere approvato con determinazione del Direttore dei Servizi Tributarî o suo delegato, trasmesso al Settore Ispettorato del Servizio Risorse Finanziarie, per il visto di regolarità e l'inoltro alla Corte dei Conti.

6.20 Così come previsto dalla normativa vigente, la società concessionaria, ove si verificano condizioni di deficitarietà strutturale, è tenuta alla riduzione delle spese di personale, anche in applicazione di quanto previsto dall'articolo 18, comma 2 bis, del D.L. n. 112/2008, convertito, con modificazioni, dalla L. n. 133/2008.

6.21 La società si impegna, per tutta la durata dell'affidamento, in riferimento a tutti i parametri che hanno fatto parte della verifica di congruità economica, ad applicare condizioni non superiori a quelle che dovessero essere introdotte da Agenzia delle Entrate o altro ente di riscossione statale.

ART. 7 - RAPPORTI CON L'UTENZA

7.1 Gli uffici della Società dovranno essere aperti al pubblico almeno nelle ore in cui sono aperti al pubblico gli uffici della Divisione Servizi Tributarî del Comune, in un'ottica di armonizzazione degli orari dei servizi. L'orario di apertura al pubblico dovrà essere concordato con l'Amministrazione Comunale, così come eventuali necessità di modifica.

7.2 La Società deve inviare agli utenti, anche in assenza di obbligo di legge, un preavviso 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 preavviso 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 di telefono, fax e indirizzo di posta elettronica, 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 allegato il bollettino per il versamento in conto corrente postale e/o altri strumenti di pagamento equivalenti.

7.3 Con l'intento di favorire la massima accessibilità ai servizi ed alle informazioni connesse, la Società si impegna a mantenere in funzione un call center, con relativo numero a tariffa agevolata, organizzato in modo da poter assorbire annualmente un numero di chiamate almeno pari a 100.000,00=(centomila/00), impegnandosi a fare riferimento direttamente alle Divisioni rispettivamente competenti del Comune, per tutte le informazioni di

competenza del Comune stesso.

7.4 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, al numero Verde, personale qualificato e specificatamente formato al contatto con il pubblico, garantendo quindi un'attenzione elevata alle necessità dell'utente.

7.5 La Società si impegna al mantenimento di un sito web su Internet nel quale sono pubblicate ogni notizia ed informazione utile per l'utente/ cliente e le modalità di accesso elettronico alla Società. Sarà possibile entrare in contatto con il servizio assistenza clienti anche attraverso un'apposita sezione del suddetto sito web.

ART. 8 - ASSICURAZIONE DANNI VERSO TERZI E RESPONSABILITA'

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 pretesa avanzata da parte di terzi che sia riconducibile ai rapporti inerenti alla gestione dei servizi 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. Copia dei relativi contratti deve essere consegnata al Comune entro 60 (sessanta) giorni dalla stipula del presente contratto.

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 rientrano

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:

a) 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, con il solo addebito di eventuali costi di trasmissione;

b) 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;

c) 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;

d) 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;

e) nell'individuazione di soluzioni logistiche per la collocazione di sedi, impianti ed attrezzature necessarie per lo svolgimento del servizio.

ART. 10 - ATTIVITA' DI PROGRAMMAZIONE ED INDIRIZZO

10.1 Annualmente saranno presentati e trasmessi al Comune il progetto dei documenti di programmazione e indirizzo, di cui al precedente art. 6, comma 16, nonché le eventuali proposte e suggerimenti soprattutto in merito a:

- modifiche e aggiornamenti dei regolamenti comunali connessi alle attività affidate a "Sorìs S.p.A.";

- proposte in ordine al contenzioso in essere e alle modalità di recupero delle entrate. 10.2 I documenti di programmazione, di cui sopra, sono formulati e trasmessi entro il 31 (trentuno) ottobre, 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,

10.3 Il Comune provvederà ad autorizzare i documenti di programmazione e indirizzo (di cui al precedente punto 10.1) o a richiedere di apportare eventuali modifiche a tale documentazione.

10.4 La Società approva in via definitiva il proprio programma di attività dopo aver acquisito

dal Comune gli atti di indirizzo, regolamentari e tariffari, debitamente approvati dai competenti organi secondo le modalità previste dall'ordinamento comunale.

10.5 I documenti di programmazione della Società potranno essere aggiornati nel corso dell'esercizio sociale, nel caso della 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 esercita controllo analogo sull'operato della Società e sul rispetto dei modi e dei tempi di effettuazione dei servizi.

11.2 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 e offre la collaborazione necessaria per un'efficace verifica.

11.3 Il Comune vigila sull'andamento dei servizi attraverso l'esame dei documenti di rendicontazione di cui al successivo 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.

11.4 Eventuali contestazioni, in ordine all'attività svolta, saranno notificate alla Società, che potrà rispondere entro 30 (trenta) 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 al successivo art. 17.

ART. 12 - RENDICONTAZIONE E RELAZIONE TECNICO FINANZIARIA

12.1 La Società predispone periodicamente un documento di rendicontazione, diversificato in funzione delle singole entrate oggetto del presente contratto, che dovrà essere trasmesso al competente Ufficio del Comune, contestualmente al versamento delle somme dovute, corredato dalla necessaria documentazione di supporto, ai fini della corretta imputazione al bilancio del Comune.

12.2 Tale documento sarà distinto in due parti, la prima analitica e la seconda sintetica, così come sarà definito nel Capitolato di Servizio di cui al successivo art. 15. Il documento di rendicontazione dovrà contenere, a titolo puramente esemplificativo e comunque non esaustivo, almeno le seguenti informazioni:

- rendicontazione degli importi incassati per ciascuna decade, con il dettaglio del calcolo

- del compenso applicato e trattenuto;
- rendicontazione analitica distinta degli importi residui, dei discarichi per inesigibilità e degli sgravi per indebitato, con evidenza del compensato e del rimborsabile;
 - rendicontazione dei pagamenti con riferimenti al ruolo; nel caso di rateizzazione, i pagamenti andranno riferiti al ruolo originario.

12.3 Il documento fornisce una dimostrazione dei risultati raggiunti rispetto agli standard operativi ed agli obiettivi programmati, in termini di livello di servizio espresso attraverso appropriati indicatori e relativi indici quantitativi.

12.4 La società deve presentare entro il 31 (trentuno) maggio di ogni anno, o comunque entro trenta (30) giorni dalla data di approvazione del bilancio, una relazione tecnico finanziaria, riferita all'esercizio precedente, riportante il consuntivo economico.

12.5 La relazione, predisposta secondo uno schema concordato, dovrà contenere una parte economica che riassume tutti i costi aziendali ed i ricavi affrontati dalla società per lo svolgimento del servizio fra cui, a titolo puramente indicativo, i costi relativi a personale abilitato ed utilizzato e dei beni strumentali all'effettuazione del servizio, nonché il rendiconto sull'operatività del servizio in dettaglio, oltre alla reportistica, per l'intero periodo del servizio espletato, delle segnalazioni di disservizio ricevute. La relazione deve contenere, altresì, le modalità di svolgimento del servizio ed i risultati conseguiti in relazione alle prestazioni previste nel presente contratto e nei suoi allegati, nonché nel capitolato di servizio, di cui al successivo art. 15.

12.6. La relazione tecnico-finanziaria deve essere firmata dal legale rappresentante della società.

12.7 La società si obbliga ad assumere ed a garantire tutti gli impegni, presentando, inoltre, una dettagliata relazione annuale, entro il 31 maggio, alla Città, in cui si evidenzia il raggiungimento dei livelli qualitativi e quantitativi previsti e la realizzazione dei progetti previsti. Il mancato raggiungimento di tali livelli qualitativi e di tali progetti determinerà l'applicazione delle sanzioni e penali, di cui all'articolo 17 del presente contratto.

ART. 13 - COMPENSI

13.1 Per l'espletamento dei servizi, oggetto del presente contratto, il Comune corrisponderà alla Società un corrispettivo da applicare:

alle posizioni gestite o riscosse per via ordinaria;

alle posizioni gestite o riscosse per via coattiva.

13.2 La determinazione dei suddetti corrispettivi, in misura percentuale o in misura fissa,

nonché le modalità di aggiornamento degli stessi, verrà determinata dal Comune, 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 al precedente art. 2.

13.3 Fatto salvo quanto previsto dall'art. 5, comma 4, del presente contratto, l'Amministrazione Comunale, nell'ambito delle rispettive competenze, potrà approvare eventuali attività aggiuntive di carattere connesso e complementare, provvedendo alla definizione del corrispettivo ed alla relativa copertura finanziaria.

ART. 14 - RAPPORTI ECONOMICO - FINANZIARI

14.1 La Società riverserà al Comune gli incassi effettuati a qualsiasi titolo, al netto del corrispettivo dovuto ai sensi dell'articolo precedente, il giorno successivo allo scadere di ogni decade di ciascun mese.

14.2 Eventuali anticipazioni dei versamenti, rispetto ai termini convenzionali, a beneficio del Comune, che comunque dovranno essere erogate a titolo gratuito, formeranno oggetto di apposite richieste da parte del Comune.

14.3 In caso di scadenza in giorno festivo, i suddetti riversamenti andranno anticipati al primo giorno utile.

ART. 15 - CAPITOLATO DI SERVIZIO

15.1 Il Capitolato di Servizio stabilisce i livelli minimi di servizio che la Società deve garantire al Comune per lo svolgimento delle attività di cui all'art. 2 del presente atto.

15.2 Il Capitolato viene predisposto dal Comune, sentita la Società ed avvalendosi della necessaria collaborazione tecnica della medesima, tenuto conto della documentazione di cui al precedente art. 6, comma 16, e rimane in vigore fino all'approvazione del Capitolato successivo.

15.3 Il Capitolato dovrà necessariamente contenere:

- i servizi oggetto di concessione e l'indicazione specifica delle entrate di cui all'art. 2.1 del presente atto;
- le modalità di esecuzione dei servizi;
- i compensi per le attività comprese nel presente contratto e le modalità di pagamento;
- il piano del personale che si intende utilizzare per l'espletamento dei servizi oggetto del contratto;

- le procedure di rendicontazione e di controllo;

- il protocollo di comunicazione che si intende adottare tra Società e Comune e tra Società e 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 dalla legge in materia, quando applicabili, le parti convengono, ai sensi dell'art. 1382 C.C. che, qualora la Società non provveda a consegnare e/o notificare almeno l'80 % (ottanta per cento) delle posizioni fornite dal Comune, entro e non oltre il termine di 100 (cento) giorni dalla data della fornitura delle stesse posizioni, la Società dovrà versare al Comune, entro la data del successivo riversamento, un importo corrispondente ad euro 1,00 (uno virgola zero zero), per ogni posizione mancante al raggiungimento del suddetto 80 % (ottanta per cento).

17.2 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 inadempimento, alla Società possono essere inoltre inflitte penali, determinate, sulla base di appositi indicatori tecnici ed economici che saranno definiti nel Capitolato di Servizio di cui al precedente art. 15, con provvedimento dirigenziale, a discrezione dell'Amministrazione Comunale, da un minimo di euro 1.000,00 (mille virgola zero zero), fino ad un massimo di euro 10.000,00 (diecimila virgola zero zero).

Le penali inflitte in un anno solare non possono superare complessivamente la somma di euro 1.000.000,00 (un milione virgola zero zero).

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 ed 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% (trenta per cento), per rimborso di oneri di carattere generale.

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

17.6 L'applicazione della penale non preclude all'Amministrazione Comunale la possibilità di mettere in atto altre formule di tutela.

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

17.8 Nel caso 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.

ART. 18 – DECADENZA PER INADEMPIMENTO.

18.1 La presente convenzione può essere dichiarata decaduta 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 ed 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 trenta (30) giorni, per adempiere agli obblighi contrattuali.

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. 13, comma 4, il presente contratto sarà risolto ai sensi dell'art. 1456, comma 1, C.C., su richiesta del Comune, formulata ai sensi del secondo comma del medesimo articolo.

ART. 19 - REVOCA DELL'AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO

L'affidamento del servizio potrà essere revocato da parte del Comune, per sopravvenute gravi e motivate esigenze di pubblico interesse.

ART. 20 – RISOLUZIONE DEL RAPPORTO

Al fine di garantire il rispetto del principio di buon andamento, laddove esista di

convenienza e funzionalità dell'azione amministrativa lo rendessero necessario, la Città si riserva la facoltà di risolvere il rapporto contrattuale previo preavviso di sei mesi.

ART. 21 - CAUZIONE

21.1 La Società, a garanzia degli obblighi contrattuali e dell'eventuale obbligo di risarcimento del danno per inadempimento, ha prestato, prima della stipulazione del presente contratto, a pena di decadenza dall'affidamento del servizio, apposita idonea garanzia per tutta la durata del contratto, di importo pari ad euro _____ (_____), come da polizza fidejussoria n. _____ - TIPO _____. Tale polizza deve tassativamente contenere la clausola di formale rinuncia al beneficio della preventiva escussione del debitore principale, di cui all'art. 1944 C.C. ed il conseguente impegno, a semplice richiesta scritta, formulata a mezzo di raccomandata con ricevuta di ritorno da parte del Comune e, rimossa ogni eccezione e nonostante l'opposizione del debitore principale, a versare entro 30 (trenta) giorni dal ricevimento della sopraindicata richiesta, la somma che verrà indicata fino alla concorrenza dell'importo garantito dalla polizza.

21.2 La diminuzione della cauzione comporta l'obbligo del reintegro da parte della Società; in difetto, la Società dovrà provvedere nel termine di 30 (trenta) giorni dalla notifica di apposito invito da parte del Comune. Il mancato reintegro dà facoltà al Comune di risolvere il contratto per fatto e colpa della Società.

21.3 La precitata cauzione verrà svincolata quando le parti avranno regolato, in modo definitivo, ogni conto o partita in sospesa derivante dall'esecuzione del contratto e verrà restituita alla Società solo dopo che il provvedimento di svincolo risulterà perfezionato.

21.4 La polizza fidejussoria, di cui al precedente punto 21.1, è stata debitamente presentata ai competenti uffici comunali della Città ed accettata dalla Città di Torino, come risulta dalla nota, prot. n. _____ del _____.

ART. 22 - CONTROVERSIE

Qualora, nel corso della concessione, sorgano divergenze sull'interpretazione degli obblighi contrattuali e/o sull'esecuzione degli stessi, la questione dovrà essere sottoposta all'Amministrazione Comunale per promuovere la composizione in via bonaria. Qualora la controversia non venga composta in via bonaria, potrà essere rimessa all'Autorità Giudiziaria competente. Il Foro competente, per eventuali controversie, sarà quello di Torino.

ART. 23 - TUTELA DELLA PRIVACY

Le parti si impegnano a mantenere le misure di sicurezza idonee a salvaguardare la riservatezza dei dati trattati secondo quanto previsto dal D.Lgs. 196/2003 come modificato dal D.lgs 10 agosto 2018, n. 101 e degli artt. 5 e 6 del Regolamento UE n. 2016/679 e sue successive modificazioni ed integrazioni, nonché ad espletare tutti gli adempimenti necessari.

ART. 24 - SPESE DELL'ATTO - REGISTRAZIONE

La presente convenzione viene redatta in due esemplari, di cui uno verrà conservato presso il Comune e l'altro verrà depositato per la registrazione. Tutte le spese inerenti e conseguenti alla stipula del seguente atto sono a carico della Società. La presente scrittura privata verrà sottoposta a registrazione volontaria, a tassa fissa, ai sensi degli art. 7, D.P.R. 26 aprile 1986, n° 131 e art. 5, Tabella allegata al citato D.P.R.

ART.25 – CLAUSOLA DI SALVAGUARDIA

Nel caso in cui l'Agenzia delle entrate o altro ente di riscossione dovesse introdurre, nell'attività di riscossione rivolta verso enti locali, relativamente ai parametri economici oggetto di confronto nel contesto della Relazione di congruità– che la società dichiara di conoscere –, corrispettivi inferiori a quelli indicati in sede di confronto ed anche inferiori a quelli praticati da Soris come indicato nella relazione di congruità, quest'ultima si impegna ad adeguare i propri corrispettivi in modo che essi risultino, per tutta la durata dell'affidamento, non superiori rispetto a quelli introdotti.

ART. 26 - DISPOSIZIONI FINALI

Per ogni aspetto non espressamente disciplinato dal presente contratto si rinvia all'applicazione delle norme del Codice Civile ed alle norme settoriali in materia.

Le parti danno atto che tutto quanto precede è conforme alla loro volontà ed appresso sottoscrivono senza riserve, oggi come appresso.

Letto, approvato e sottoscritto, in segno di integrale accettazione, senza riserve, oggi

 come appresso:

per la Città di Torino, _____

per la società "SOCIETA' RISCOSSIONI S.P.A. SIGLABILE SORIS S.P.A.", il Presidente
del Consiglio di Amministrazione: _____