

DISCIPLINARE PER L’AFFIDAMENTO A VERITAS SPA DEL SERVIZIO DI APPLICAZIONE, ACCERTAMENTO E RISCOSSIONE DEL TRIBUTO COMUNALE SUI RIFIUTI E SUI SERVIZI

L’anno duemilatredici, il giorno 30 del mese di luglio (30/07/2013), in Chioggia

tra

la società **Veritas S.p.A.** – Veneziana Energia Risorse Idriche Territorio Ambiente Servizi, codice fiscale e part. Iva 03341820276, con sede in Santa Croce 489 Venezia, in persona del Direttore del Servizio per l’Utenza e Bollettazione, dott. Maurizio Calligaro, nato a Venezia il 05.12.1954, domiciliato ai fini del presente atto presso la sede della sopra indicata società, il quale agisce in forza dei poteri a lui conferiti in seguito alla procura speciale del 24 luglio 2012 numero 2531;

e

il **Comune di Chioggia**, provincia di Venezia, nella persona del dott. Mario Veronese, domiciliato agli effetti del presente atto presso la Sede Municipale, Corso del popolo, 1193, Chioggia, il quale agisce nella qualità di Responsabile del Servizio Tributi del Comune in forza di delega concessa con deliberazione di Giunta Comunale n. 152 del 17/07/2013, il quale stipula la presente in nome, per conto e nell’interesse dell’Amministrazione rappresentata;

Premesso che

- con deliberazione di C.C. 15 del 01.03.2006 il Comune di Chioggia confermava l’affidamento ad A.S.P. SpA (ora VERITAS SpA), quale organismo strumentale degli EE.LL. soci ai sensi e per gli effetti dell’art. 113, comma 5° lett. c) e comma 15 bis del T.U.E.L., del servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani alle medesime condizioni di cui al contratto di servizio stipulato nel 2000 e allegato alla delibera C.C. n. 42 del 23.02.2000.
- l’articolo 14 del Decreto Legge 6 dicembre 2011, n. 201, convertito con modificazioni dalla Legge 22 dicembre 2011, n. 214, ha istituito il tributo comunale sui rifiuti e sui servizi a decorrere dal 01.01.2013, sopprimendo dalla stessa data tutti i prelievi relativi alla gestione dei rifiuti urbani (Tarsu, Tia1 e Tia2);
- le disposizioni contenute nel comma 5 dell’articolo 52 del Decreto Legislativo 15 dicembre 1997, n. 446, prevedono che l’accertamento dei tributi può essere effettuato anche da società a capitale interamente pubblico, di cui al D. Lgs. N. 267/2000 e successive modificazioni, mediante convenzione, a condizione che:
 - l’Ente titolare del capitale sociale eserciti sulla società un controllo analogo a quello esercitato sui propri servizi,
 - la società realizzi la parte più importante della propria attività con l’ente che la controlla;
- Veritas Spa rientra nella suddetta casistica e che quindi non vi sono impedimenti all’affidamento al soggetto gestore *in house* della gestione del nuovo tributo comunale sui rifiuti e sui servizi istituito con l’art. 14 del D. L. 201/2011;
- Il 3° comma dell’art. 117 del D. Lgs. 267/2000 dispone la riscossione diretta da parte del soggetto gestore, della tariffa afferente il servizio pubblico dallo stesso gestito;
- Il comma 9 dell’art. 14 del D.L. 201/2011 prevede che la tariffa è commisurata sulla base dei criteri determinati con il regolamento di cui al DPR 158/99;
- l’art. 14, comma 35 del D.L. n. 201/2011, così come modificato dall’art. 1, comma 387 della L. 228/2012, entrata in vigore il 1 gennaio 2013, prevede che: *“I comuni, in deroga all’articolo 52 del decreto legislativo 15 dicembre 1997, n. 446, possono affidare, fino al 31 dicembre 2013, la gestione del tributo o della tariffa di cui al comma 29, ai soggetti che, alla data del 31 dicembre 2012, svolgono, anche disgiuntamente, il servizio di gestione dei rifiuti e di accertamento e riscossione della TARSU, della TIA 1 o della TIA 2”*;
- Il Decreto Legge 8 aprile 2013, n. 35 (GU n.82 del 8-4-2013) prevede all’art. 10 comma 2 quanto segue:

Per il solo anno 2013, in materia di tributo comunale sui rifiuti e sui servizi, in deroga a quanto diversamente previsto dall'articolo 14 del decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201, convertito, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214, operano le seguenti disposizioni:

- a) la scadenza e il numero delle rate di versamento del tributo sono stabilite dal comune con propria deliberazione adottata, anche nelle more della regolamentazione comunale del nuovo tributo, e pubblicata, anche sul sito web istituzionale, almeno trenta giorni prima della data di versamento;*
 - b) ai fini del versamento delle prime due rate del tributo, e comunque ad eccezione dell'ultima rate dello stesso, i comuni possono inviare ai contribuenti i modelli di pagamento precompilati già predisposti per il pagamento della TARSU o della TIA 1 o della TIA 2, ovvero indicare le altre modalità di pagamento già in uso per gli stessi prelievi. I pagamenti di cui al periodo precedente, sono scomputati ai fini della determinazione dell'ultima rata dovuta, a titolo di TARES, per l'anno 2013;*
 - c) la maggiorazione standard pari a 0,30 euro per metro quadrato e' riservata allo Stato ed e' versata in unica soluzione unitamente all'ultima rata del tributo, secondo le disposizioni di cui all'articolo 17 del decreto legislativo 9 luglio 1997, n. 241, nonche' utilizzando apposito bollettino di conto corrente postale di cui al comma 35 dell'articolo 14 del decreto-legge n. 201, del 2011;*
 - d) non trova applicazione il comma 13-bis del citato articolo 14 del decreto-legge n. 201 del 2011;*
 - e) alla lettera c) del comma 380 dell'articolo 1 della legge 24 dicembre 2012, n. 228, le parole: "890,5 milioni di euro" sono sostituite dalle parole: "1.833,5 milioni di euro";*
 - f) i comuni non possono aumentare la maggiorazione standard di cui alla lettera c);*
 - g) i comuni possono continuare ad avvalersi per la riscossione del tributo dei soggetti affidatari del servizio di gestione dei rifiuti urbani.*
-
- L'art. 1, comma 387, della legge n. 228, modificando l'art. 14 del D.L. 6 dicembre 2011, n. 2012, ha previsto che sino all'attuazione delle disposizioni relative all'aggiornamento e allineamento dei dati catastali, la superficie delle unità immobiliari a destinazione ordinaria iscritte o iscrivibili nel Catasto edilizio urbano assoggettabile al tributo comunale sui rifiuti e servizi (c.d. TARES o RES) è costituita da quella calpestable dei locali e delle aree suscettibili di produrre rifiuti urbani e assimilati. A tal fine, si considerano acquisite le superfici dichiarate o accertate ai fini della Tassa per lo smaltimento dei rifiuti solido urbani di cui al D.Lgs. 13 novembre 1993, n. 507 (c.d. TARSU), o della Tariffa di igiene ambientale prevista dall'art. 48 del D.Lgs. 5 febbraio 1997, n. 22 (c.d. TIA1) o dall'art. 238 del D.Lgs. 3 aprile 2003, n. 152 (c.d. TIA2). Ai fini dell'attività di accertamento, il comune, per le unità immobiliari a destinazione ordinaria iscritte o iscrivibili nel catasto edilizio urbano, può considerare come superficie assoggettabile al tributo quella pari all'80%;
 - Al comma 36 dell'art. 14 è istituita la figura del Funzionario Responsabile a cui sono attribuiti tutti i poteri per l'esercizio di ogni attività organizzativa e gestionale, compreso quello di sottoscrivere i provvedimenti afferenti a tali attività, nonché la rappresentanza in giudizio per le controversie relative al tributo stesso;
 - La figura del Funzionario Responsabile, ai sensi della succitata disposizione, verrà successivamente designata dal Comune, nella persona di un funzionario di Veritas o del Comune stesso;
 - Veritas Spa, avendo ottenuto la certificazione UNI ISO 9001/2008 e UNI ISO 14001/2004, garantisce che ogni attività svolta dall'azienda, compresa l'attività oggetto del presente disciplinare, viene eseguita secondo rigorose procedure monitorate sia da un sistema di Qualità interno che dagli Enti di Certificazione esterni;

- I servizi di Veritas, con cadenza annuale, sono sottoposti ad una indagine di Customer Satisfaction, sia per quanto riguarda l'area operativa che per l'area di relazione, pertanto in grado di soddisfazione dell'utenza per i servizi erogati è costantemente monitorato;
- Veritas per la gestione della TIA si è strutturata con un Software affidabile sia in termini di prestazione che di integrità dei dati; il Software permette la registrazione degli eventi di contatto con il cliente garantendo la rintracciabilità dei contatti tenuti con il cliente, ora contribuente;
- Veritas Spa è dotata di un moderno Software per la gestione del call center con le seguenti caratteristiche principali:
 - o Collegamento ad internet in Fibra Ottica ad almeno 10 Mbps;
 - o Disaster Recovery e business continuity;
 - o Possibilità di registrazione delle telefonate;
 - o Software di Contact Center di ultima generazione in grado di gestire molteplici tipologie di connessione (Telefono inbound/outbound, SMS, Fax, e-mail, etc.);
 - o Ridondanza dei sistemi di Contact Center;
 - o Reportistica sul numero di telefonate ricevute e tipologia;
 - o Reportistica sui tempi di attesa al telefono, tempi di risposta entro i primi 30", tempi di risposta dopo 30".
- Veritas Spa garantisce una struttura organizzativa del Servizio per l'Utenza con 8 sportelli dislocati nel territorio provinciale intercambiabili, pertanto ogni contribuente può avvalersi indifferentemente di ogni sportello di Veritas;
- Veritas Spa è dotata di apposito ufficio Legale per consulenze sull'applicazione del TARES, vista la complessità della normativa;
- Il Comune, ai sensi della normativa attuale che favorisce l'interscambio delle informazioni fra enti pubblici, valuterà l'attivazione di un accesso alla banca dati VERITAS del Servizio Idrico dei contribuenti del Comune anche ai fini di controlli e verifiche per altri tributi, nonché del database TARES;
- Veritas Spa necessita dei dati dell'anagrafe per aggiornare le posizioni TARES, per cui il Comune acconsente, nei limiti di Legge, alla consultazione nonché all'accesso massivo dei dati dell'anagrafe.

Tutto ciò premesso

Si conviene e stipula quanto segue

Art.1 - PREMESSE

Le premesse fanno parte integrante del presente disciplinare.

Art. 2 – OGGETTO

Il presente disciplinare regola l'affidamento a Veritas SpA dei servizi inerenti l'applicazione e l'accertamento del tributo comunale sui rifiuti e sui servizi TARES per il comune di Chioggia, fissando gli obblighi reciproci tra Comune e Veritas SpA.

Art. 3 – COMPETENZE DEL COMUNE

Sono di competenza del Comune:

- 1) L'approvazione dei regolamenti comunali per la gestione dei rifiuti e per la gestione del tributo sui rifiuti e sui servizi TARES;
- 2) La trasmissione al Gestore Veritas SpA, nel rispetto delle vigenti normative in materia di trattamento dei dati personali, con cadenza massima trimestrale e in formato digitale l'elenco delle licenze rilasciate o variate, con l'indicazione dei dati relativi al tipo di attività e alla superficie autorizzata;
- 3) La trasmissione periodica a Veritas SpA, nel rispetto delle vigenti normative in materia di trattamento dei dati personali, di copia o elenchi:
 - delle concessioni per l'occupazione di spazi ed aree pubbliche;

- dei provvedimenti di abitabilità/agibilità rilasciati per l'uso dei locali ed aree;
- dei provvedimenti relativi all'esercizio di attività artigianali, commerciali fisse o itineranti.

Art. 4 – COMPETENZE DI VERITAS SPA

Sono di competenza di Veritas S.p.A. le seguenti attività:

4.1 – Attività di gestione delle denunce Tares

Veritas mette a disposizione i seguenti sportelli siti in:

- Dolo, via arino, 2;
- Mestre, via Dante, n.5;
- Chioggia, viale Po, 6/D;
- Venezia, Santa Croce, 489;
- Cavallino, via Fausta 71/a;
- San Donà di Piave, via indipendenza, 19;
- Mogliano Veneto, via Pia, 1;
- Mirano, via Macello, 6;

Nei suddetti sportelli verranno espletate le seguenti attività:

- o ricezione delle dichiarazioni TARES per nuove attivazioni, cessazioni e variazioni e registrazione dei dati su sistema informatico;
- o assistenza al cliente per la compilazione delle dichiarazioni TARES;
- o accettazione di reclami sul servizio operativo e sull'applicazione della TARES;
- o informative sullo stato dei pagamenti;
- o accettazione di richieste di riduzioni/esenzioni TARES, ai sensi del regolamento Comunale;
- o accettazione di richieste di rateizzazioni nei termini previsti dal Regolamento Comunale;
- o assistenza alla clientela per la lettura degli avvisi di pagamenti emessi da Veritas per conto del Comune, per atti di accertamento per omesso, parziale o tardivo versamento e/o per omessa/infedele denuncia, e degli atti di contestazione delle sanzioni;
- o accettazione delle richieste di contestazione degli atti emessi;

Veritas mette a disposizione un Back Office per l'elaborazione delle richieste che provengono da posta, fax e da mail certificata per le seguenti attività:

- o registrazione su sistema informatico delle dichiarazioni TARES ricevute via posta certificata, fax, posta con richiesta di integrazione all'utente ove le dichiarazioni si presentino incomplete;
- o elaborazione e spedizione di risposte al cliente;
- o mantenimento del database con aggiornamento del viario Comunale;
- o applicazione delle riduzioni/esenzioni Tares previste nel regolamento;
- o gestione delle riduzioni per avvio a recupero dei rifiuti e/o per promiscuità;
- o misurazione delle planimetrie con sopralluoghi, ove necessario;
- o emissione di sgravi in autotutela;
- o gestione dell'applicazione del tributo in caso di utenze non domestiche per le quali viene comunicato lo stato di fallimento con l'ammissione/insinuazione al passivo del fallimento;
- o gestione di TARES giornaliera come da comma 26 dell'art. 14 del D.lgs 201/2011.

Veritas mette a disposizione un numero verde gratuito per telefonate da telefono fisso e un numero verde a pagamento per chiamate da cellulare, disponibile dalle ore 8,30 alle 17,00 dal lunedì al venerdì per richieste di informative dei contribuenti sul Tares.

4.2 – Gestione del contenzioso TARES

Veritas mette a disposizione una struttura di Back Office per la gestione del contenzioso TARES per le seguenti attività:

- o Gestione del contenzioso in merito agli atti emessi;

- Ricezione ed analisi delle richieste di rimborso per errati pagamenti;
- Ricezione ed analisi di richieste di sgravi in autotutela;
- Emissione di rettifiche di avviso di pagamento a seguito:
 - ⇒ di riesame della posizione contributiva;
 - ⇒ di decisione della Commissione Tributaria,
 - ⇒ di sentenza del Giudice di Pace o del Giudice Ordinario;
- Elaborare risposte a richieste scritte degli utenti sui punti su descritti o sulla maggiorazione di cui al comma 13 dell'art. 14 del D.Lgs 201/2011.

4.3 Allineamento nucleo familiare da anagrafe

Veritas aggiorna periodicamente il nucleo familiare per le utenze domestiche dei dati contributivi TARES con i dati forniti periodicamente dall'anagrafe del Comune secondo tracciato concordato. Veritas emette le liste di residenti presenti nell'anagrafe ma non presenti in TARES per la predisposizione dei relativi accertamenti TARES.

4.4 – Attività di riscossione e accertamento Tares per omessa/infedele denuncia

A VERITAS viene affidata l'attività di riscossione del tributo.

Veritas cura l'eventuale invio di questionari al contribuente e la predisposizione degli avvisi di accertamento Tares, così come previsto nei commi 37 - 45 dell'art. 14 del 201/2011 al fine di garantire la corretta applicazione del tributo.

Il contribuente può utilizzare gli sportelli di Veritas ed il call center, come da articoli su descritti, per chiedere informazioni sugli atti accertativi emessi.

4.5 – Riscossione ordinaria

Veritas SpA procede a tutti gli adempimenti inerenti e conseguenti alla riscossione ordinaria:

- Emissione di avvisi bonari di pagamento a carico dei singoli contribuenti in base ai dati anagrafici completi delle variazioni anagrafiche fornite dal Comune con modalità preventivamente concordate con Veritas SpA;
- Concessione di pagamenti dilazionati del Tributo in base a quanto previsto dal Regolamento per l'applicazione del Tributo comunale sui rifiuti e sui servizi o in base agli indirizzi del Comune.

L'emissione di avvisi è costituita dalle seguenti attività:

- 1) Elaborazione di calcolo del tributo;
- 2) Lancio elaborazione preparazione avvisi;
- 3) Controlli scarti, importi, incongruenze, indirizzi, codici tributo, ecc.;
- 4) Generazione file di stampa;
- 5) Invio file di prova allo stampatore e acquisizione campioni degli avvisi;
- 6) Invio file definitivo allo stampatore;
- 7) Imbustamento e spedizione.

Rendicontazione avvisi:

Rendicontazione avvisi mediante acquisizione flusso dei pagamenti e caricamento a sistema, gestione manuale degli scarti;

Riversamento:

In conseguenza dell'incarico ricevuto per il servizio di riscossione delle entrate Tares, siano esse derivanti dall'attività ordinaria ovvero dall'attività di accertamento, Veritas assumerà il ruolo di agente contabile a norma della specifica legislazione vigente.

Veritas provvederà a riversare nel conto di tesoreria del Comune gli importi così riscossi entro il 15 del mese successivo da quello della data di riscossione.

In caso di cessione del credito da parte di Veritas agli operatori finanziari, si intende che il Comune dovrà, con le somme riversate, saldare, alla data di scadenza, le fatture emesse da Veritas a fronte del servizio svolto e oggetto della citata cessione.

4.6 Reportistiche:

Veritas fornisce periodicamente le seguenti reportistiche:

1. Reportistiche sulla situazione degli avvisi insoluti;
2. Numero di attivazioni e cessazioni;
3. Numero di contatti con i contribuenti;
4. Numero di avvisi di accertamenti emessi.

4.7 – Aggiornamento Software per la gestione TARES

Veritas aggiorna il Software per la gestione della Tares e per l'invio degli avvisi in conformità con il nuovo regolamento TARES, adeguando massivamente le riduzioni, agevolazioni, previsti dalla Tares, nonché per l'applicazione della maggiorazione per i servizi indivisibili.

4.8 – Gestione e riscossione TIA

L'azienda continua ad aggiornare/modificare/fatturare le posizioni TIA, nonché le attività di sollecito e riscossione delle fatture TIA emesse durante il periodo di vigenza del presente disciplinare.

4.9 – Predisposizione Piani Finanziari

Veritas Spa effettuerà i seguenti adempimenti:

- a) Redazione, in collaborazione con l'Amministrazione Comunale, della proposta del Piano Finanziario e redazione della relazione di cui al comma 3 art. 8 DPR 158/99;
- b) Assistenza nella scelta dei criteri di ripartizione della TARES (collaborazione con l'Amministrazione che deciderà i criteri da adottare ed elaborazione della stessa);
- c) Assistenza nella scelta della ripartizione puntuale TARES a ciascuna utenza;
- d) Consegna proposta piano tariffario all'Amministrazione per l'approvazione definitiva.

Art. 5 – TUTELA DELL'IMMAGINE DEL COMUNE

Veritas garantisce la tutela dell'immagine del Comune, garantendo che l'applicazione del presente disciplinare avviene nella totale conformità di quanto previsto.

Art. 6 – CONTROLLO DA PARTE DEL COMUNE

In ogni momento e senza preavviso è facoltà del Comune recarsi presso gli uffici del Servizio per l'utenza, presso la sede operativa del call center per effettuare controlli diretti sulla gestione operativa degli sportelli e delle telefonate. I controlli avverranno alla presenza di almeno uno dei coordinatori dell'ufficio di Veritas.

Art. 7 – DURATA

La presente convenzione ha la durata dal 01/01/2013 al 31/12/2013.

Art. 8 – CORRISPETTIVO

Per le operazioni di gestione della TARES così come riportato nel precedente articolo 4, il costo del corrispettivo è previsto nelle schede CARC incluse nel Piano Finanziario 2013.

Il pagamento del suddetto corrispettivo avverrà, salvo diversa pattuizione fra le parti, entro 30 giorni dall'emissione di fattura, la quale avrà cadenza mensile, unitamente alle fatture del servizio.

Art.9 – CONTROVERSIE

Tutte le controversie nascenti dal presente contratto verranno deferite al servizio di mediazione della Camera Arbitrale di Venezia, presso la Camera di Commercio di Venezia, organismo abilitato a gestire procedure di mediazione. Qualora risulti impossibile esperire il tentativo di mediazione o in caso di mancato raggiungimento di un accordo, le controversie verranno definite mediante arbitrato amministrato dalla Camera Arbitrale di Venezia, secondo il suo Regolamento, alla quale è demandata la nomina del Collegio arbitrale, composto da tre membri, due dei quali nominati ognuno da una parte ed il terzo, con funzioni di Presidente, dalla Camera Arbitrale.

Art. 10 – RISPETTO DELLA PRIVACY

Veritas è tenuta ad utilizzare i dati personali forniti dall'Ente e da essa autonomamente reperiti, esclusivamente per lo svolgimento dei servizi previsti nel presente disciplinare, nel rispetto della normativa a tutela della riservatezza dei dati personali di cui al D. Lgs. N. 196/2003.

A tale scopo si impegna a che tutti i dati siano trattati per le finalità connesse con il presente disciplinare, in modo lecito e secondo correttezza, mediante strumenti idonei a garantire la sicurezza e la riservatezza.

Veritas s'impegna a non divulgare – anche successivamente alla scadenza di questo disciplinare – notizie di cui sia venuta a conoscenza nell'esecuzione delle prestazioni contrattuali, nonché ad impedire che altri eseguano copie, note od elaborazioni di qualsiasi genere dei documenti di cui sia venuta in possesso in ragione del presente disciplinare.

Art. 11 – REGISTRAZIONE CONTRATTO

Il presente disciplinare verrà registrato soltanto in caso d'uso ai sensi dell'art. 5 del DPR 131/86 trattandosi di prestazioni soggette ad IVA.

Per il Comune di Chioggia

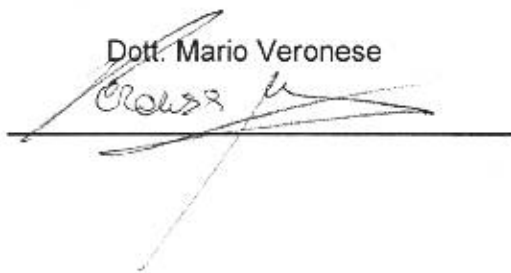
Per Veritas S.p.A.

Il Responsabile del Servizio Tributi

Il Direttore Servizi per l'Utenza e Bollettazione

Dott. Mario Veronese

Dott. Maurizio Calligaro



A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Veronese', is written over a horizontal line. The signature is somewhat stylized and includes a long horizontal stroke extending to the left.



A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Calligaro', is written over a horizontal line. The signature is highly stylized and cursive, with a large loop at the end.

