

Gara per l'affidamento del servizio di gestione  
dello Sportello Isee del Comune di Moncalieri

CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO

Art. 1 - OGGETTO E DURATA DELL'APPALTO

L'appalto ha per oggetto l'affidamento del servizio di gestione dello Sportello Isee e pratiche connesse del Comune di Moncalieri a partire dal 01.02.2012 fino al 31.01.2013.

Art. 2 - PREZZO

Nel prezzo offerto, si considerano interamente compensati dall'Amministrazione alla Ditta le prestazioni del personale, i materiali di consumo ed ogni altro onere (compresi gli oneri per la sicurezza), espresso e non, dal presente capitolato, inerente e conseguente al servizio di cui trattasi.

Art. 3 – AVVIO DELL'ESECUZIONE DEL CONTRATTO

Il direttore dell'esecuzione del contratto redige, a norma dell'art. 304 del D.P.R. n. 207/2010, apposito verbale di avvio dell'esecuzione del contratto in contraddittorio con l'esecutore/appaltatore.

Con decorrenza dalla data d'inizio del servizio l'Amministrazione mette a disposizione della Ditta aggiudicataria locali idonei e le attrezzature necessarie per lo svolgimento del servizio. Gli operatori saranno formati per l'utilizzo delle procedure applicative in uso.

La Ditta ha la responsabilità della conservazione di tutti i beni concessi per tutta la durata della commessa: il rischio di eventuali perdite o danneggiamenti resta a totale carico della stessa.

Art. 4 - STRUTTURAZIONE DEL SERVIZIO E ORARI

L'ufficio Isee si occupa del calcolo dell'Ise e dell'Isee, necessari per l'accesso ai servizi a domanda individuale erogati dal Comune di Moncalieri, nonché per l'erogazione di benefici da parte del Comune stesso o di altri enti pubblici territoriali, tra cui si indicano in via esemplificativa e non esaustiva:

- Assegno per nuclei familiari con almeno tre minori;
- Assegno di maternità;
- Refezione scolastica;
- Asili nido;
- Interventi previsti dalla L.R. 28 dicembre 2007 n. 28;
- Estate Ragazzi;
- Interventi previsti dalle Leggi 448/98, 62/2000 e l.r. 28/2007

In particolare la gestione in oggetto prevede le seguenti mansioni:

- l'accoglienza dell'utenza e l'assistenza nella compilazione della domanda relativa ai servizi richiesti al Comune e della modulistica per il conteggio dell'ISE e dell'ISEE;
- l'inserimento dei dati del nucleo nella Banca Dati ISEE dell'INPS (per tale operazione gli operatori dovranno dotarsi di password rilasciata dall'INPS);
- il calcolo dell'indicatore della situazione economica (ISE) e dell'indicatore della situazione economica equivalente (ISEE) ed il rilascio della relativa attestazione;
- l'inserimento dei dati del nucleo e del risultato del calcolo nella banca dati (in formato Access) che gestisce i servizi comunali e territoriali legati all'ISE/ISEE;
- per determinati servizi, la verifica del diritto all'accesso al servizio richiesto al Comune;
- per determinati servizi, il calcolo della tariffa in base all'indicatore ed il rilascio della relativa ricevuta;
- per determinati servizi, il ritiro delle domande e la fornitura agli uffici competenti dell'elenco degli aventi diritto;
- per determinati servizi, l'emissione di bollettini di pagamento mensili con applicazione della tariffa in base all'indicatore;
- la registrazione e l'archiviazione delle pratiche;
- il monitoraggio, attraverso l'analisi dei dati in possesso dell'ufficio e nel pieno rispetto del codice sulla privacy (D. Lgs. 30.06.2003 n. 196) della situazione socio-economica dell'utenza che ha accesso ai servizi e benefici legati al calcolo dell'indicatore;
- l'effettuazione di controlli formali e sostanziali sulla veridicità dei dati acquisiti, secondo quanto previsto dalla normativa vigente e dai regolamenti comunali in materia.

Per quanto riguarda servizi particolarmente complessi, le modalità di gestione saranno dettagliate in appositi atti amministrativi.

#### Orari:

La Ditta dovrà garantire l'apertura dell'ufficio Isee nei seguenti orari:

dal lunedì al giovedì dalle ore 8,30 alle ore 12,15 e dalle ore 14,30 alle ore 16,00

il venerdì dalle ore 8,30 alle 12,15.

In accordo con l'Amministrazione nei periodi di minore affluenza di pubblico potranno essere ridotti gli orari di apertura; le ore residue potranno essere utilizzate per aumentare gli orari di apertura nei periodi di maggiore affluenza di pubblico.

#### Art. 5 - REQUISITI DEGLI OPERATORI E ATTIVITA' DA GARANTIRE

Il personale addetto dovrà possedere entrambi i seguenti requisiti:

1Diploma di scuola media superiore

2Un anno di esperienza riconosciuta e documentabile nell'attività di calcolo dell'Ise e dell'Isee

Il personale addetto dovrà garantire le attività indicate all'art. 2 del presente capitolato.

#### Art. 6 – REFERENTE E UNITA' OPERATIVE

Per garantire lo svolgimento delle attività precedentemente elencate, è necessaria la presenza di almeno due operatori per un adeguato numero di ore settimanali modulato a seconda dei periodi in base alle esigenze dell'Amministrazione, al fine di garantire un'adeguata copertura del servizio.

La Ditta dovrà segnalare all'Amministrazione un referente dell'intero servizio.

Detto referente parteciperà a tutti i momenti di programmazione, coordinamento e verifica, anche per contribuire in termini progettuali e metodologici al miglior funzionamento del servizio.

#### Art. 7 – ASSENZE E SOSTITUZIONI

Prima dell'inizio del servizio, la Ditta dovrà trasmettere all'Amministrazione:

a) in caso di disponibilità all'assorbimento del personale attualmente impiegato presso lo Sportello Isee comunale, l'elenco nominativo del personale che intende utilizzare per la sostituzione di eventuali assenze che dovessero verificarsi a qualunque titolo degli attuali operatori con l'indicazione delle qualifiche possedute, la documentazione relativa alla formazione, all'esperienza professionale, l'indicazione del rapporto di lavoro applicato con riferimento all'aspetto economico, normativo, previdenziale, assicurativo;

b) in caso di mancata disponibilità all'assorbimento del personale impiegato presso lo Sportello Isee comunale, l'elenco nominativo del personale che intende utilizzare per lo svolgimento del servizio con l'indicazione delle qualifiche possedute, la documentazione relativa alla formazione, all'esperienza professionale, l'indicazione del rapporto di lavoro applicato con riferimento all'aspetto economico, normativo, previdenziale, assicurativo;

La Ditta si impegna a sostituire eventuali assenze, che dovessero verificarsi, a qualunque titolo, degli operatori, con personale che possieda i medesimi requisiti dei titolari, e a controllare e formare in modo continuativo il proprio personale.

Qualsiasi variazione rispetto all'elenco trasmesso deve essere immediatamente comunicata per iscritto all'Amministrazione.

L'Amministrazione si riserva la facoltà di richiedere la sostituzione di operatori che si rendano responsabili di inadempienze nel proprio ambito lavorativo.

#### ART. 8 VERIFICA DI CONFORMITA'

Il presente contratto è soggetto a verifica di conformità a norma degli artt. 312 e ss. del D.P.R. n. 207/2010.

Le attività di verifica, svolte dal direttore dell'esecuzione del contratto, sono dirette a certificare la regolare esecuzione rispetto alle condizioni, alle modalità, ai termini ed alle prescrizioni stabiliti nello stesso contratto.

Trattandosi di appalto di servizi con prestazioni continuative è obbligatoria:

- a) sia la verifica di conformità in corso di esecuzione,
- b) sia la verifica definitiva al termine dell'appalto.

Nel caso di verifica di conformità in corso d'esecuzione, con cadenza semestrale il direttore dell'esecuzione del contratto *ad hoc* incaricato, alla presenza dell'esecutore e di un rappresentante della stazione appaltante, previamente invitati, redige apposito verbale di controllo, da trasmettere al responsabile del procedimento entro quindici giorni, su cui vengono annotate sia notizie in merito all'andamento dell'esecuzione ed al rispetto dei termini contrattuali sia osservazioni e suggerimenti ritenuti necessari, ferme restando le competenze della stazione appaltante.

In caso di verifica definitiva al termine del contratto, il direttore dell'esecuzione, esaminati i documenti acquisiti afferenti l'appalto e trasmessi dal responsabile del procedimento (atti di gara, contratto, documenti contabili, .....) fissa il giorno del controllo definitivo e ne informa il responsabile unico del procedimento e l'esecutore, affinché possa intervenire. Della verifica di conformità è redatto processo verbale a norma degli artt. 319 e ss. del D.P.R. n. 207/2010.

Il soggetto incaricato della verifica rilascia il certificato di verifica di conformità, attenendosi alle prescrizioni dettate dall'art. 322 del D.P.R. n. 207/2010, e lo trasmette all'esecutore per la conseguente sottoscrizione per accettazione, ed eventuale apposizione di contestazioni ritenute opportune, entro i successivi quindici giorni.

#### Art. 9 - PENALITÀ

La Ditta Contraente deve eseguire il servizio a perfetta regola d'arte. Il Responsabile unico del procedimento/il Direttore dell'esecuzione è preposto alla sorveglianza ed alle verifiche sul servizio con le modalità sotto indicate:

- verifiche in loco presso l'ufficio Isee
- tramite questionari customer satisfaction
- verifiche con il referente del servizio

L'ammontare della penale è stabilito con provvedimento del Responsabile unico del procedimento, in relazione alla gravità delle omissioni ed alle eventuali giustificazioni della Ditta, nelle seguenti misure (ndr tarare in relazione alla tipologia, all'entità ed alla complessità della prestazione),:

- ✓ da Euro 500,00 a Euro 1.000,00 per lievi inadempienze al Capitolato;
- ✓ da Euro 1.500,00 a Euro 7.000,00 per gravi inadempienze al Capitolato;

L'applicazione delle penalità dovrà essere preceduta da regolare contestazione di

inadempienza, alla quale la Ditta Contraente avrà la facoltà di presentare le contro deduzioni entro e non oltre 10 giorni dalla comunicazione della contestazione.

Rifusione spese, pagamento dei danni e penalità sono addebitati alla Ditta Contraente mediante ritenute sulle fatture in pagamento.

In caso di disservizio reiterato o di inadempienza ritenuta grave e comportante l'applicazione di una penale di ammontare superiore al 10% dell'importo contrattuale, a norma dell'art. 298, comma 2, del D.P.R. n. 207/2010, il Responsabile unico del procedimento, propone la risoluzione del contratto ai sensi dell'art. 1453 del codice civile.

#### ART. 10 – PAGAMENTI

Il pagamento dei corrispettivi, fatta salva l'attestazione della regolarità della prestazione in termini di quantità e qualità rispetto alle prescrizioni oggetto del contratto, da parte del direttore dell'esecuzione, confermata dal responsabile unico del procedimento (ndr se diverso), e la verifica della correttezza contributiva (DURC) da parte del Comune, sarà effettuato a mezzo bonifico bancario entro 60 giorni fine mese dalla data di ricevimento delle fatture, emesse a cadenza mensile. Ai fini del pagamento, il termine è rispettato se entro la scadenza fissata il Comune provvederà ad emettere regolare mandato in conformità al vigente regolamento comunale di contabilità.

In ottemperanza all'art. 3 della Legge 136/2010, l'Appaltatore deve istituire ed utilizzare uno o più conti correnti bancari o postali, accesi presso banche o presso la società Poste Italiane spa, dedicati anche non in via esclusiva alle commesse pubbliche. Pertanto, tutti i movimenti finanziari dovranno essere effettuati esclusivamente tramite lo strumento del bonifico bancario o postale. A tale fine, entro e non oltre sette giorni dal ricevimento della comunicazione di aggiudicazione del presente appalto, l'aggiudicatario dovrà presentare all'Amministrazione appaltante, pena la revoca dell'aggiudicazione, apposita comunicazione ex art. 3, comma 7, L. 136/2010. Ai fini della tracciabilità dei Flussi Finanziari, il bonifico bancario o postale, deve riportare, in relazione a ciascuna transazione posta in essere dall'appaltatore e dal subappaltatore, il codice identificativo di gara (CIG) reso noto dalla stazione appaltante.

#### Art. 11 – VARIANTI

Nessuna variazione o modifica al contratto può essere introdotta dall'esecutore, se non è disposta dal direttore dell'esecuzione del contratto e preventivamente approvata dalla Stazione Appaltante nel rispetto delle condizioni e dei limiti previsti all'art. 311 del D.P.R. n. 207/2010.

Le modifiche non previamente autorizzate non danno titolo a pagamenti o rimborsi di sorta e, ove il direttore dell'esecuzione lo giudichi opportuno, comportano la messa in pristino, a carico dell'esecutore, della situazione originaria preesistente, secondo le disposizioni del direttore dell'esecuzione.

#### Art. 12 - SOSPENSIONE DEL SERVIZIO

Il Direttore dell'esecuzione/RUP, nei casi e nei termini definiti dall'art. 308 del DPR n. 207/2010, cui si rimanda per il dettaglio di disciplina, si riserva la facoltà di ordinare la sospensione del servizio, qualora circostanze particolari impediscano temporaneamente la regolare esecuzione delle prestazioni oggetto del contratto.

Ove si verificassero variazioni della consistenza del servizio per sospensioni, il calcolo del corrispettivo, in meno da erogare, sarà definito nel suo importo in base al numero di ore di servizio effettivamente erogato. In tal caso la Ditta Contraente non potrà rivalersi in alcun modo e rimarrà assoggettata alle stesse condizioni del contratto.

#### Art. 13 – PRIVACY

La Ditta dovrà rispettare tutte le norme di legge (D. Lgs. n. 196/2003) relative al trattamento dei dati personali e sensibili e garantire che il personale addetto osservi il massimo della segretezza professionale nello svolgimento delle proprie mansioni: a tal fine il personale addetto assume le responsabilità previste dalla legge per gli incaricati del trattamento dei dati e la Ditta dovrà dimostrare di aver adottato tutte le misure previste dalla legge e di aver impartito al personale addetto tutte le istruzioni necessarie.

Ai sensi del D. Lgs. 196/2003 la Città di Moncalieri tratterà i dati forniti dalle ditte concorrenti esclusivamente per finalità connesse alla gara ed alla stipula del contratto. In relazione al trattamento dei dati conferiti l'interessato gode dei diritti di cui all'art. 7, 8 e 9 della predetta L. 196/2003.

#### ART. 14 - NORME ANTINFORTUNISTICHE E CONTRATTO DI LAVORO

Per gli aspetti e gli adempimenti riguardanti la sicurezza nei luoghi di svolgimento del servizio si demanda al Duvri allegato al contratto inerente il servizio in argomento.

#### Art. 15 - ASSICURAZIONE

Ogni responsabilità per danni che, in relazione all'espletamento del servizio o cause ad esso connesse, derivassero all'Amministrazione o a terzi, cose o persone (comprendendo tra queste ultime i soggetti per i quali deve essere prestato il servizio), si intende senza riserve od eccezioni a totale e carico della Ditta, salvi gli interventi a favore della stessa da parte di società assicuratrici.

A tale scopo la Ditta dovrà contrarre un'idonea assicurazione contro i rischi inerenti la gestione dei servizi oggetto del presente Capitolato.

#### Art. 16 - RISOLUZIONE DEL CONTRATTO

Oltre a quanto è genericamente previsto dall'art. 1453 del C.C. per i casi di inadempimento delle obbligazioni contrattuali, costituiscono motivo per la risoluzione del contratto per inadempimento, ai sensi dell'art. 1456 del C.C., le seguenti ipotesi:

- cessazione dell'attività;

- apertura di una procedura fallimentare a carico dell'aggiudicatario;
- messa in liquidazione o altri casi di cessione di attività dell'aggiudicatario;
- grave inosservanza delle norme di legge relative al personale;
- mancata assunzione del servizio alla data stabilita;
- sospensione anche parziale del servizio per un periodo superiore alle 24 ore, esclusi i casi di forza maggiore o caso fortuito o di quelli di cui al precedente articolo 13 del presente cda;
- abituale deficienza e negligenza nel servizio, quando la gravità e la frequenza delle infrazioni, debitamente accertate e contestate, compromettano il servizio stesso;
- quando l'aggiudicatario si renda colpevole di frodi o versi in stato di insolvenza;
- grave inosservanza degli obblighi previsti dal presente capitolato;
- in tutti i casi in cui le transazioni siano state eseguite senza avvalersi di banche o della Società Poste Italiane Spa, ai sensi dell'art. 3, comma 8 L. 13/08/2010 n. 136.

Nelle ipotesi sopra indicate il contratto sarà risolto di diritto, con effetto immediato, a seguito della dichiarazione dell'Amministrazione, in forma di lettera raccomandata, di volersi avvalere della clausola risolutiva.

Qualora l'Amministrazione intenda avvalersi di tale clausola, la stessa si rivarrà sulla Ditta a titolo di risarcimento dei danni subiti per tale causa, con l'incameramento della cauzione, salvo il recupero delle maggiori spese sostenute dall'Amministrazione in conseguenza della risoluzione del contratto.

#### Art. 17 - MORTE DEL GESTORE

In caso di morte del gestore, è facoltà dell'Amministrazione scegliere, nei confronti degli eredi ed aventi causa, tra la continuazione o la risoluzione del contratto.

#### Art. 18 – FORO COMPETENTE

Il foro competente per eventuali controversie sarà quello di Torino. E' escluso, nella fattispecie, il ricorso al giudizio arbitrale di cui agli artt. 806 e seguenti del Cpc.