



SCHEMA DI CONVENZIONE

PER GLI ADEMPIMENTI CONNESSI ALLA TRASMISSIONE DI ISTANZE AL SETTORE TRIBUTI DELL'ENTE E PER L'ACCESSO AI SERVIZI GENERALIZZATI DEI PORTALI DEL CONTRIBUENTE DEL COMUNE DI RAGUSA: "LINKMATE TRIBUTI ON LINE" E RAGUSA K-PORTAL (SERVIZIO IDRICO INTEGRATO).

L'anno il giorno del mese di in

TRA

II COMUNE DI RAGUSA

in persona del dott. _____, nato a _____ il _____
Dirigente del Settore IX Risorse Tributarie, e come tale abilitato alla sottoscrizione dei contratti per il Comune di Ragusa, ai sensi dell'art. 107, comma terzo, del D. Lgs. 267 del 18/08/2000 ed in esecuzione dell'art., domiciliato per la carica presso la Sede Comunale;

Il CAF (Centro di Assistenza Fiscale) o la Società di servizi con esso convenzionata
.....

P. I. iscrizione all'albo n° con sede in – CAP Via n...., in seguito denominato semplicemente CAF, rappresentata dalla società di servizio con esso convenzionata, nella persona del legale rappresentante

PREMESSO

- I Centri Autorizzati di Assistenza Fiscale sono strutture intermedie tra contribuenti e Amministrazione Finanziaria introdotti nel nostro ordinamento dall'articolo 78 della legge 30 dicembre 1991, n. 413, mentre con il successivo Decreto del Presidente della Repubblica del 4 settembre 1992, n. 395 sono state individuate le procedure per rendere operativo tale provvedimento;

- l'istituto dell'assistenza fiscale ha come scopo principale quello di fornire assistenza nell'adempimento degli obblighi tributari a soggetti esercenti attività di impresa (caf imprese) ed ai contribuenti non titolari di redditi di lavoro autonomo e di impresa (caf dipendenti e pensionati) semplificando, in tal modo, il rapporto tributario esistente tra tali soggetti e l'Amministrazione finanziaria;

- i Centri di assistenza fiscale sono anche tra i soggetti intermediari previsti dal terzo comma dell'art. 3 del DPR del 22/7/1998 n. 322 dei quali il contribuente può avvalersi per la presentazione

della dichiarazione tributaria, la quale costituisce l'atto fondamentale di collaborazione del contribuente con il Fisco, rappresentando un adempimento fondamentale nel procedimento di determinazione dell'obbligazione tributaria;

che l'Amministrazione Comunale intende perseguire una politica di vicinanza ai Cittadini e garantire loro servizi sempre più efficienti ed efficaci, anche attraverso forme di decentramento, consentendo in tal modo ai cittadini di avere più interlocutori qualificati per interfacciarsi con la macchina amministrativa, in modo particolare per ciò che riguarda i tributi locali ed in modo particolare TARI, IMU e Servizio Idrico Integrato e TOSAP;

che è intendimento del Comune di Ragusa perseguire e raggiungere i seguenti obiettivi:

- ampliamento dell'offerta di canali d'accesso ai servizi tributari, attraverso l'uso combinato di molteplici canali (multicanalità) finalizzati a migliorare il livello di assistenza fiscale nei confronti del cittadino-contribuente ed offrire servizi qualificati e tempestivi;
- eliminare la criticità delle code agli sportelli e dei tempi di attesa attraverso una nuova e più moderna ed efficiente gestione della fruizione dei servizi da erogare anche tramite soggetti qualificati e legalmente riconosciuti;
- gestire in maniera ottimale il tempo (sia di attesa che di espletamento delle pratiche), l'accoglienza dei luoghi, l'aumento della produttività interna e della qualità del lavoro incrementando lo svolgimento dei servizi al cittadino-contribuente pur continuando ad assicurare quei servizi che necessitano della presenza fisica dell'interessato allo sportello ;
- incrementare progressivamente i nuovi servizi on line o tramite le apposite piattaforme informatiche (portali telematici, servizi interattivi, etc.);
- favorire il c.d. adempimento spontaneo o automatico del tributo attraverso ogni forma di semplificazione, assistenza e diffusione delle informazioni sulla normativa fiscale;
- che il Settore Risorse Tributarie del Comune di Ragusa, durante l'emergenza Covid-19, pur avendo sospeso le attività di ricevimento del pubblico, ha continuato a garantire, con efficacia, l'attività di erogazione diretta dei servizi al pubblico con modalità telematica;

che il Comune di Ragusa ha adottato la piattaforma informatica "***Linkmate Tributi on line***" che permette al contribuente la consultazione del proprio cassetto fiscale (IMU, TASI,TARI), l'effettuazione della stampa degli avvisi di pagamento, dei modelli di pagamento F24 e pagoPA oltre che di procedere al pagamento *on line* dei tributi attraverso il pagoPA;

che il Comune di Ragusa ha adottato, altresì, la piattaforma informatica "***Ragusa K-Portal (Servizio Idrico Integrato)***" ossia il servizio Web che dialoga con il cittadino con la funzionalità TICKET ossia tramite Istanze Elettroniche appositamente pensate e realizzate come Chat (scambio di messaggistica scritta tra l'Utente ed il Comune), per poter richiedere chiarimenti, rateizzazioni, ecc, ed inviare informazioni con documentazione allegata, (esempio comunicare i pagamenti già effettuati con allegata scansione del bollettino/F24 quietanzato);

che uno dei percorsi per rendere servizi di prossimità che l'Amministrazione Comunale ha individuato è l'interlocuzione con i Centri di Assistenza Fiscale ed è opportuno quindi definire accordi fra il Comune di Ragusa e i Centri di Assistenza Fiscale, aventi sedi operative sul territorio Comunale, per una forma di collaborazione che consenta un'assistenza qualificata ai contribuenti ragusani per i tributi locali;

che, in base all'art. 11 del D.M. 31 Maggio 1999 n. 164, per lo svolgimento dell'attività di assistenza fiscale il CAF può avvalersi di Società di Servizi il cui capitale sociale sia posseduto, a maggioranza assoluta, dalle associazioni o dalle organizzazioni che hanno costituito i CAF;

che, in tal caso, la Società di Servizi di cui si avvale il CAF, dovrà presentare, all'atto della stipula della su citata convenzione, adeguata documentazione da cui si evinca l'affidamento dell'attività di assistenza fiscale ed ogni altra attività che la legge attribuisca ai CAF;

Tutto ciò premesso, si conviene e si stipula quanto segue:

ART. 1 OGGETTO DELLA CONVENZIONE

La presente convenzione, da avviare in via sperimentale, disciplina i rapporti tra le parti al fine di regolare le modalità di collaborazione in via sperimentale per le attività di assistenza fiscale da fornire al cittadino/contribuente in materia di tributi locali per il tramite di soggetti intermediari qualificati.

I Centri di Assistenza Fiscale ovvero le Società di Servizi convenzionata con i CAF medesimi, di seguito definiti "organismi", con sedi operative sul territorio del Comune di Ragusa, si impegnano a svolgere attività di assistenza, informazione, compilazione ed inoltro telematico all'indirizzo di posta elettronica ordinaria o PEC, delle dichiarazioni e istanze tributarie corredate della documentazione necessaria richiesta per conto dei contribuenti da loro assistiti in merito ai tributi locali quali IMU, TASI, Servizio Idrico Integrato, TARI e TOSAP.

Il Comune, acquisite le istanze esiterà le pratiche inviando all'indirizzo di posta elettronica o PEC dell'Organismo un feedback in merito alla lavorazione della richiesta ricevuta, allegando in base ai casi, attestazioni, avvisi di pagamento ricalcolati, richiesta di integrazione documentale o la conferma che quanto inviato è stato elaborato ed inserito con successo nella banca dati del software gestionale in uso.

Sarà cura dell'Organismo informare il contribuente in merito all'esito dell'istanza consegnando al contribuente eventuali documenti.

L'organismo convenzionato sarà munito di credenziali multiutente di accesso ai predetti portali telematici per la consultazione della posizione dell'assistito che autorizzerà e delegherà l'organismo alla suddetta consultazione.

ART. 2 OBBLIGHI DEI CENTRI DI ASSISTENZA FISCALE

L'Organismo dovrà comunicare attraverso PEC l'inizio delle attività, nonché aggiornare il comune qualora intervenissero modifiche nell'elenco degli sportelli presenti sul territorio comunale, con le relative ubicazioni, nonché i giorni e gli orari di apertura al pubblico. Tali dati saranno resi noti alla cittadinanza a cura del Comune.

Deve fornire al Comune all'atto della stipula della convenzione e, successivamente, in caso di intervenute modificazioni:

- ogni variazione intervenuta dopo la firma della Convenzione;
- indicazione del "Responsabile coordinatore" del servizio, che funge da referente per i rapporti con il Comune, di cui dovranno essere comunicati il nominativo, la sede di lavoro ed i recapiti telefonici, mail ordinaria e mail PEC. "Il Responsabile coordinatore" dovrà essere in grado di gestire la buona esecuzione del servizio e tenere i necessari contatti con il competente Ufficio Comunale.

L'Organismo si impegna a svolgere le seguenti attività:

- Acquisire da parte del contribuente, e/o dal delegato, l'autorizzazione all'organismo, ai

solo fini di assistenza fiscale/tributaria per:

- visualizzare sulla piattaforma Linkmate il cassetto tributario del contribuente (IMU,TASI,TARI);
- visualizzare sulla piattaforma K-Portal i dati contabili e la situazione debitoria ai fini del pagamento del canone idrico;
- trasmettere per via telematica all'indirizzo di posta elettronica ordinaria o PEC del Comune di Ragusa le dichiarazioni e istanze tributarie corredate della documentazione necessaria per conto dei contribuenti;
- Rappresentare ai cittadini assistiti che saranno eseguiti da parte del Comune controlli volti ad accertare la veridicità di quanto dichiarato, richiamando, altresì, l'attenzione sulle responsabilità civili e penali nelle quali si incorre in caso di dichiarazioni mendaci;
- Acquisire la fotocopia del documento di identità del richiedente e/o del delegato, quale supporto indispensabile delle istanze e delle dichiarazioni da inviare al Comune;
- Acquisire dal richiedente e/o dal delegato i documenti necessari a comprovare la modifica tributaria richiesta, tali documenti saranno scansionati ed inviati telematicamente con mail ordinaria o PEC unitamente all'istanza; a trasmettere, in ogni caso, ogni altra documentazione necessaria che permetta al Comune di esercitare la propria potestà di controllo;
- Trasmettere e consegnare al contribuente eventuali documenti che il Comune produrrà e trasmetterà all'organismo a seguito della lavorazione della pratica tributaria;
- Nominare e comunicare il Responsabile del Trattamento dei Dati previsto dall'art. 6;

ART. 3 OBBLIGHI DEL COMUNE

Il Comune si impegna a :

- Rendere noto l'elenco degli Organismi convenzionati, attraverso il sito *web* istituzionale ed il *software* gestionale di cui il Comune si doterà per la gestione degli appuntamenti;
- Fornire ad ogni organismo convenzionato le credenziali multiutente per la consultazione dei portali telematici e l'accesso agli applicativi;
- Organizzare con risorse del Comune apposite sessioni di formazione da erogare ai referenti degli Organismi;
- Mantenere con i Referenti degli Organismi un'interlocuzione costante per la risoluzione di casistiche di particolare complessità o in caso di dubbi interpretativi sulla normativa tributaria nazionale ed i Regolamenti Comunali;
- Effettuare controlli a campione sulle pratiche inviate da ciascun organismo oltre che sulla veridicità dei dati autocertificati;
- Informare tempestivamente gli Organismi in merito a novità normative o organizzative che possano avere riflessi sulle attività degli Organismi stessi;
- Esitare le pratiche trasmesse dagli Organismi nel più breve termine possibile compatibilmente con le esigenze organizzative del personale e degli Uffici;

ART. 4 DURATA DELLA CONVENZIONE

Il rapporto convenzionale, sussistendone le condizioni, avrà validità annuale, dalla stipula e fino al 31/12/_____, salvo formale disdetta di una delle parti.

Lo stesso potrà essere riproposta dall'Amministrazione comunale alla scadenza.

ART. 5 **VERIFICHE DELLE ATTIVITA' - REVOCA DELLA CONVENZIONE**

Il Comune si riserva la facoltà di effettuare verifiche e controlli a campione sulle attività svolte dall'Organismo nell'ambito della presente convenzione.

Nel caso in cui il servizio al contribuente venga svolto in maniera imprecisa e non accurata e comunque tale da subire valutazione negativa da parte dell'Ente, questo provvederà ad inviare formale avviso, invitando il soggetto convenzionato ad ovviare alle negligenze ed alle inadempienze contestate e ad adottare misure più idonee a garantire il servizio sia svolto con i criteri previsti, presentando entro un termine breve le proprie controdeduzioni.

In caso di accertate e reiterate inadempienze, irregolarità o gravi errori da parte dell'Organismo, il Comune provvederà a revocare l'affidamento del servizio senza preavviso, mediante comunicazione.

Il Comune si riserva di procedere alle azioni di responsabilità previste in caso di dolo o colpa grave.

ART. 6 **DESIGNAZIONE RESPONSABILE DEL TRATTAMENTO DEI DATI EX ART. 28 GDPR**

L'Organismo firmatario della presente Convenzione per l'esecuzione di tali attività assume la qualifica di responsabile del trattamento dei dati secondo la definizione di cui all'art. 28 del GDPR, in riferimento alle operazioni di trattamento dei dati personali strettamente pertinenti all'esecuzione delle attività per l'accesso alle piattaforme informatiche al fine di assistere, a livello fiscale, il contribuente affidate attraverso apposita convenzione sottoscritta dalle Parti e attualmente in vigore, di cui il presente atto è parte sostanziale e integrante.

In particolare, l'organismo convenzionato sarà munito di credenziali multiutente di accesso al portale "Linkmate" e "Ragusa K-Portal (Servizio Idrico Integrato)" per la consultazione della posizione contributiva dell'assistito che autorizzerà e delegherà l'organismo alla suddetta consultazione.

A tal fine l'Organismo designato quale Responsabile, tratterà: dati anagrafici, di contatto e comunque informazioni sulla posizione fiscale dei cittadini che richiedono assistenza qualificata di tipo fiscale nel territorio del Comune il cui accesso è subordinato alle credenziali di accesso multiutente.

La presente nomina ha la medesima durata ed efficacia della Convezione intercorrente tra le Parti e, pertanto, cesserà al momento del completo adempimento o del venir meno per qualsiasi causa della Convenzione stessa.

Resta inteso, sin d'ora, che la presente nomina è da ritenersi valida anche nel caso in cui siano successivamente affidate al Responsabile del trattamento attività diverse da quelle sopra descritte e opportunamente commissionate dal Titolare a mezzo di specifico contratto o ordine, a condizione che ciò sia ivi espressamente indicato.

Resta inteso, altresì, che il Responsabile è, sin d'ora, autorizzato ad avvalersi di soggetti terzi per l'esecuzione di parte delle attività aventi le finalità sopra elencate e alle quali è riferita la presente nomina, qualora esigenze operative, anche connesse alle strutture tecniche all'uopo necessarie, e di rispetto degli standard qualitativi e dei tempi pattuiti lo rendano strettamente indispensabile. A tale proposito, il Responsabile si impegna, sin d'ora, a vincolare contrattualmente il soggetto terzo al rispetto della massima riservatezza nell'esecuzione delle operazioni affidategli, nonché delle stesse istruzioni impartite in questo documento al Responsabile e delle prescrizioni in materia del GDPR.

Delle violazioni di tali istruzioni e norme da parte del soggetto terzo sarà ritenuto unico responsabile il Responsabile del trattamento, sul quale il Titolare avrà diritto di rivalsa. CITTÀ DI RAGUSA impone, sin d'ora, il divieto di eseguire trattamenti diversi e per periodi eccedenti quelli

necessari per il perseguitamento delle finalità sopra evidenziate.

Il Responsabile del trattamento, che CITTÀ DI RAGUSA ha individuato quale soggetto dotato della esperienza, della affidabilità e della capacità necessarie per assolvere alla funzione di responsabile, in modo tale da garantire la conformità con le leggi relative alla tutela dei dati personali, anche per quanto riguarda l'attuazione delle misure tecniche e organizzative, dovrà, pertanto, svolgere ogni operazione necessaria per assicurare il rispetto delle disposizioni stabilite dal GDPR e successive modifiche e integrazioni.

I poteri attribuiti dovranno essere eseguiti attenendosi rigorosamente alle istruzioni impartite, di volta in volta, dal Titolare e non dovranno essere eseguite operazioni in contrasto con quanto da questo ultimo stabilito.

Si precisa, sin d'ora che, il Responsabile del trattamento (CAF) eseguirà le operazioni di trattamento nel rispetto di quanto disposto nel presente documento, in piena autonomia gestionale, anche sotto il profilo economico. Pertanto, è da intendersi che il Titolare non sarà tenuto a contribuire né a rimborsare le eventuali spese che il Responsabile dovrà sostenere, al fine di assolvere correttamente e nel rispetto del GDPR ai compiti affidatigli. Il Responsabile del trattamento si impegna a rispettare, per quanto applicabile visto l'oggetto dell'incarico, le seguenti istruzioni e regole di comportamento nell'esecuzione delle operazioni di trattamento affidate:

- (a) eseguire le sole operazioni di trattamento necessarie per lo svolgimento e l'organizzazione delle attività ed esclusivamente per le finalità sopra elencate;
- (b) definire le procedure per i trattamenti dei dati personali, in ottemperanza di quanto disposto dal GDPR;
- (c) non conservare alcuna copia dei documenti fiscali rilasciati ai cittadini per finalità diverse rispetto a quelle definite dalla presente Convenzione;
- (d) procedere alla organizzazione logica e fisica dei dati personali trattati, nonché stabilire la sequenza delle operazioni di trattamento da effettuare, e in particolare garantire la custodia e la gestione dei dati personali con l'attuazione di qualsiasi misura atta a evitare eventuali danni, anche non patrimoniali, derivanti dai trattamenti;
- (e) soddisfare eventuali richieste di miglioramento presentate dal Titolare, al fine di rendere efficaci le misure tecniche ed organizzative di sicurezza;
- (f) adottare le misure di sicurezza in ottemperanza dell'art. 32 del GDPR, al fine di salvaguardare la riservatezza, l'integrità, la completezza e la disponibilità dei dati trattati;
- (g) individuare, nell'ambito della propria struttura organizzativa, i soggetti autorizzati al trattamento e provvedere al conferimento scritto del relativo incarico, corredata delle adeguate istruzioni, con particolare riguardo alle misure di sicurezza di cui al precedente punto (e), vigilando sul loro operato e sulla corretta applicazione delle istruzioni impartite, secondo quanto disposto dall'art. 29 del GDPR;
- (h) collaborare con il Titolare nel rispondere alle richieste del Garante per la Protezione dei Dati Personal, in caso effettuazione di controlli ed accertamenti da parte dell'Autorità;
- (i) informare il Titolare dell'eventuale violazione dei dati, in ottemperanza di quanto disposto dall'art. 33 del GDPR non oltre 24 ore dal momento in cui ne è venuto a conoscenza, senza ingiustificato ritardo;
- (j) osservare il divieto di comunicazione e di diffusione dei dati personali trattati. In particolare tale divieto dovrà essere imposto ai soggetti autorizzati al trattamento;
- (k) osservare la massima riservatezza e segretezza professionale sui dati personali di cui sia venuto a conoscenza nell'ambito della sua qualità di Responsabile del trattamento. Tale regola di condotta dovrà essere rispettata anche successivamente al periodo di validità della presente nomina;
- (l) al termine dell'esecuzione delle operazioni di trattamento dei dati personali necessarie per adempiere alle obbligazioni assunte, ovvero all'atto della revoca della presente nomina tutti i supporti cartacei e informatici (sia originali che eventuali copie prodotte quali back-up e per esigenze operative) dovranno essere distrutti o restituiti al Titolare, secondo quanto da questo ultimo stabilito e comunicato per iscritto, ma sempre nel rispetto di eventuali obblighi di legge

relativi all'archiviazione degli stessi.

Il Responsabile consente la verifica dell'adempimento del mandato nel rispetto della Legge e delle presenti previsioni.

A tale scopo, il Responsabile riconosce al Titolare, e agli addetti di questo, il diritto di accedere nei locali di sua pertinenza dove hanno svolgimento le operazioni di trattamento o dove sono custoditi dati o documentazione relativa al presente mandato.

Resta inteso che il Titolare dichiara e garantisce la legittimità delle modalità di raccolta dei dati personali eventualmente trasmessi al Responsabile per l'esecuzione delle attività commissionate e a cui la presente nomina è riferita, nonché l'aderenza dei trattamenti su di essi effettuati alle norme previste dal GDPR, e sue modifiche e integrazioni, e si impegna, pertanto, a tenere indenne il Responsabile per ogni conseguenza dannosa che dovesse derivare a carico di questo ultimo a causa dell'inadempimento a tali dichiarazioni.

Sottoscrivendo il presente atto, il Responsabile del trattamento:

- (a) conferma di conoscere gli obblighi assunti in relazione alle disposizioni del GDPR e di possedere i requisiti di esperienza, capacità e affidabilità idonei a garantire il rispetto di quanto disposto dal predetto GDPR e sue evoluzioni e integrazioni;
- (b) conferma di aver compreso integralmente le istruzioni impartite dal Titolare e si dichiara competente e disponibile alla piena esecuzione di quanto affidato;
- (c) accetta la nomina di Responsabile del trattamento dei dati personali e si impegna ad attenersi rigorosamente a quanto ivi stabilito, nonché alle eventuali successive modifiche ed integrazioni decise dal Titolare, anche in ottemperanza alle evoluzioni legislative in materia;
- (d) acconsente a che i propri estremi identificativi siano inseriti nell'elenco dei Responsabili dei Trattamenti della scrivente e siano, eventualmente pubblicati nell'informativa privacy e/o comunicati agli interessati che ne facciano richiesta;
- (e) si obbliga a nominare e, se richiesto, comunicare il nominativo del DPO/RPD all'Amministrazione Comunale.

La responsabilità dei dati trasmessi al Comune è ad esclusivo carico dell'Organismo. In particolare l'Organismo si assume ogni responsabilità circa la correttezza delle procedure adottate, sollevando il Comune da ogni responsabilità per danno verso terzi nel caso di errori e/o omissione.

ART. 7 RESPONSABILITÀ DEI DATI

La responsabilità dei dati trasmessi al Comune è ad esclusivo carico dell'Organismo.

In particolare l'Organismo convenzionato si assume ogni responsabilità circa la correttezza delle procedure adottate, sollevando il Comune da ogni responsabilità per danno verso terzi nel caso di errori e/o omissioni.

ART. 8 COPERTURA ASSICURATIVA

L'Organismo, attraverso apposita polizza assicurativa per responsabilità civile, si fa carico dei danni provocati da errori materiali, omissioni ed inadempienze commesse dai propri operatori nella predisposizione delle pratiche oggetto del presente disciplinare.

Di tale polizza viene presentata copia al Comune.

ART. 9 ALTRI OBBLIGHI

L'Organismo deve ottemperare nei confronti del personale utilizzato e in relazione alle diverse

tipologie di rapporti di lavoro instaurati a tutti gli obblighi derivanti da disposizioni normative e contrattuali in materia di lavoro e di assicurazioni sociali e previdenziali assumendo gli oneri ricadenti a proprio carico.

L'affidamento delle attività di cui alla presente convenzione non comportano l'instaurarsi di alcun rapporto di lavoro tra il Comune di Ragusa e i singoli operatori impiegati per l'espletamento delle stesse.

L'Organismo deve garantire il rispetto delle norme igienico sanitarie e di sicurezza dell'ambiente di lavoro.

ART. 10 COMPARTECIPAZIONE DEL COMUNE - CRITERI E MODALITA'

Il Comune di Ragusa partecipa alle spese degli Organismi convenzionati con un contributo stabilito annualmente con decisione della Giunta Municipale che viene commisurato sulla base dei seguenti criteri così predeterminati:

- spese documentate sostenute per lo svolgimento delle attività di cui alla presente convenzione che l'Organismo dovrà trasmettere al Comune;
- numero di pratiche TARI, IMU, TASI e Servizio Idrico Integrato trasmesse all'Ente indirizzo di posta elettronica o PEC;
- numero di pratiche esitate attraverso le piattaforme informatiche al fine di incrementare l'apporto qualitativo reso per l'attività di assistenza resa attraverso i portali telematici.

ART. 11 CONTROVERSIE - FORO COMPETENTE

Le controversie che dovessero eventualmente insorgere nell'interpretazione e nell'esecuzione del presente incarico saranno devolute alla giurisdizione dell'autorità giudiziaria ordinaria. Sarà competente esclusivamente il Foro di Ragusa.

Letta, approvata, sottoscritta