



**GARA PER IL RECUPERO CREDITI STRAGIUDIZIALE  
E GIUDIZIALE DELLE FATTURE IDRICHE DI ALTO  
CALORE SERVIZI S.P.A.**

**CAPITOLATO D'ONERI**

**Il Responsabile Unico del Procedimento**

Sommario

<b>PARTE PRIMA – NORME AMMINISTRATIVE</b> .....	3
ART. 1 – OGGETTO DELL’APPALTO .....	3
ART. 2 – OBBLIGHI DEL CONTRAENTE .....	4
ART. 3 – OBBLIGHI DI ALTO CALORE SERVIZI .....	4
ART. 4 - CORRISPETTIVO E RIMBORSI .....	4
ART. 5 - IMPORTO DELL’AFFIDAMENTO ED ELENCO PREZZI .....	5
ART. 6 – PARAMETRI DI VALUTAZIONE DELL’OFFERTA TECNICA .....	5
ART. 7 – DURATA DEL CONTRATTO .....	6
ART. 8 – DEPOSITO CAUZIONALE DEFINITIVO .....	6
ART. 9 – CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO .....	7
ART. 10 – PERSONALE .....	7
ART. 11 – CESSIONE DEL CONTRATTO - SUBAPPALTO .....	7
ART. 12 – SOSPENSIONE – RISOLUZIONE – RECESSO .....	7
ART. 13 – FATTURAZIONE E PAGAMENTI .....	8
ART. 14 – VIGILANZA E CONTROLLI .....	8
ART. 15 - RESPONSABILE DEL SERVIZIO DELL’APPALTATORE .....	8
<b>PARTE SECONDA – NORME TECNICHE</b> .....	8
ART.16 – MODALITA’ DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO di RECUPERO CREDITI .....	8
ART. 17 – ATTIVAZIONE PIATTAFORMA WEB .....	10
ART. 18 – MODALITA’ DI INCASSO DAI CLIENTI/DEBITORI .....	10
ART. 19 – PENALI .....	11

**STAZIONE APPALTANTE**  
**Responsabile Unico del Procedimento**

**CIG 8635302CA1**

**PARTE PRIMA – NORME AMMINISTRATIVE**

**PREMESSA**

La presente gara aperta (art. 60 del D.lgs. D.lgs. 18 aprile 2016 nr. 50 di seguito semplicemente Codice) ha per oggetto il servizio di recupero crediti di Alto Calore Servizi S.p.A. (di seguito semplicemente ACS), con le modalità di cui al presente Capitolato d'Oneri e per il quale non è possibile prevedere un computo esatto delle prestazioni che si renderanno necessarie:

Il presente Capitolato stabilisce:

- la tipologia di prestazioni affidabili;
- la durata dell'affidamento;
- il tetto di spesa complessivo entro il quale possono essere affidati i servizi;
- le norme che regolano l'affidamento;
- le caratteristiche del servizio.

**ART. 1 – OGGETTO DELL'APPALTO**

Oggetto del presente appalto è la fornitura del servizio di recupero crediti stragiudiziale e giudiziale relativo alle fatture/bollette del servizio idrico integrato;

Il servizio di recupero crediti si riferisce ad utenze domestiche attive con morosità superiore ai 2.500,00 euro per importi relativi a fatture in fase nel periodo dal 2010 al 2020 e comprende:

- Verifiche anagrafiche consistenti nell'integrazione e nella verifica dei dati contrattuali in possesso di ACS (codice fiscale/ partita iva – ragione sociale – indirizzo – Legale Rappresentante - PEC);
- Recupero crediti stragiudiziale: sollecito bonario (phone collection), diffida e messa in mora, giudizio circa le probabilità di riscossione in fase giudiziale;
- ad insindacabile giudizio di ACS prosecuzione azione giudiziale in base a quanto dichiarato dall'Appaltatore nella fase stragiudiziale circa la solvibilità del debitore;
- Prosecuzione, per le pratiche approvate da ACS, alla fase di riscossione coattiva delle fatture non pagate in fase stragiudiziale predisponendo e notificando i decreti ingiuntivi, al fine del recupero del credito;
- Rendicontazione degli incassi.

Le forniture dei suddetti contratti sono ubicate nei territori dei Comuni Soci di ACS

**ART. 2 - OBBLIGHI DEL CONTRAENTE**

Oltre alle incombenze previste, l'affidatario dovrà:

- a) Svolgere tutte le attività affidategli con propri capitali, mezzi, personale e con organizzazione a proprio rischio;
- b) Nell'ambito dell'autonomia organizzativa, predisporre e svolgere ogni attività ritenuta necessaria per conseguire i migliori risultati possibili;
- c) Osservare e rispettare le norme legislative e regolamentari vigenti in materia, nonché deliberazioni e determinazioni assunte dagli organi istituzionali della Stazione Appaltante;
- d) Osservare e rispettare le modifiche o le innovazioni legislative che nel periodo contrattuale interverranno;
- e) Improntare la propria attività a principi di efficacia, efficienza, economicità, semplificazione, trasparenza e buon andamento;
- f) Designare un funzionario responsabile, cui sono attribuiti la funzione e i poteri per l'esercizio di ogni attività organizzativa e gestionale ai sensi delle vigenti normative;
- g) Adottare misure atte al trattamento dei dati personali ai sensi del G.D.P.R. 2016/679 e del D.lgs. n. 196/2003. L'affidatario sarà inoltre tenuto ad adottare le procedure e gli strumenti più idonei per proteggere e mantenere riservati i dati acquisiti, comunicati e/o trattati nell'ambito dello svolgimento del servizio;
- h) Impiegare personale adeguatamente formato, qualificato e comunque qualitativamente idoneo allo svolgimento dell'incarico; dovrà inoltre essere quantitativamente sufficiente a garantire la gestione delle attività oggetto della presente gara;
- i) Sostenere il costo del proprio personale necessario per l'espletamento dell'attività e della relativa formazione;
- j) Rendere conto, attraverso la redazione di un Report Tecnico - Contabile, delle proprie attività fornendo mensilmente agli uffici di ACS competenti, anche su supporto informatico, le risultanze dell'attività di gestione e riscossione;
- k) Rendicontare gli incassi con contestuale fatturazione del compenso spettante.

### **Art. 3 OBBLIGHI DI ALTO CALORE SERVIZI S.P.A.**

ACS si impegna a:

- a) Consegnare all'affidatario del servizio, con apposito verbale, le banche dati occorrenti per lo svolgimento delle attività oggetto del presente capitolato e qualsiasi elemento, notizia e dato in suo possesso o sua disponibilità, necessario o anche solo utile all'espletamento del servizio;
- b) Favorire l'esecuzione delle attività in ogni forma, non esclusa la dovuta informazione ai cittadini dell'affidamento in corso;
- c) Concordare con l'affidatario tutte le attività da espletare;
- d) Incaricare un proprio responsabile della vigilanza sull'attività dell'affidatario ai fini dell'applicazione delle prescrizioni contenute nel presente capitolato.

### **Art. 4 CORRISPETTIVO E RIMBORSI**

Il corrispettivo dell'affidamento del servizio è costituito dai compensi di aggiudicazione risultanti dal presente capitolato e dal disciplinare di gara.

All'appaltatore spetterà, inoltre, un importo fisso di € 5,00, non soggetto a ribasso, per ogni anagrafica gestita, ed un importo fisso di € 4,00, anch'esso non soggetto a ribasso, per ogni ricerca anagrafica effettuata e documentata. Le spese postali saranno anticipate dall'aggiudicatario in nome e per conto di ACS, e riaddebitate all'utente unitamente alle spese di procedura.

#### **a) Pagamento dei corrispettivi**

L'Appaltatore dovrà entro i primi 10 giorni successivi al mese di riferimento presentare al RUP il report mensile delle attività svolte. L'Appaltatore incasserà direttamente le somme riscosse su proprio conto corrente, dedicato appositamente alla gestione del servizio svolto per ACS, di cui fornirà l'accesso in visualizzazione alla Stazione Appaltante. L'Appaltatore provvederà a versare le somme riscosse ad ACS, al netto delle proprie competenze, a scadenze mensili posticipate, entro la prima decade del mese, con contestuale fatturazione.

Le fatture inerenti il presente contratto, redatte secondo le norme fiscali in vigore ed in regime di SPLIT PAYMENT, saranno intestate a:

**Alto Calore Servizi S.p.A. (P.I. 00080810641) C.so Europa, 41 83100 - Avellino (AV)** e dovranno indicare il codice CIG dell'appalto. Le fatture che verranno emesse dall'Operatore economico dovranno recare la dicitura "Operazione soggetta alla scissione dei pagamenti – Art. 17 ter DPR 633/72 – Split Payment". Le fatture sulle quali non sarà apposta tale annotazione non potranno essere registrate e liquidate. L'operatore economico dovrà attivarsi per la loro rettifica. La fattura dovrà evidenziare l'aliquota e l'ammontare dell'IVA dovuta la quale però non sarà liquidata al cedente/prestatore al saldo della fattura, ma sarà liquidata direttamente all'erario da parte di Alto Calore Servizi Spa. Per la fatturazione si precisa che, avendo, la Legge n.205/2017 (Legge di Bilancio 2018), introdotto l'obbligo di emissione e trasmissione delle fatture tra tutti gli operatori nazionali in modalità solo elettronica, si precisa che il Codice Destinatario, univoco per la Società Alto Calore Servizi Spa da indicare nel campo "1.1.4" del tracciato XML, nel caso in cui dobbiate emettere fatture elettroniche nei nostri confronti è il seguente: 9D20XIQ. In ogni fattura è obbligatoria l'indicazione del Codice CIG "Campo 2.1.2.7" ed il riferimento all'ordine di acquisto "Campo 2.1.2". Tali informazioni, oltre ad essere necessarie tra l'altro per assolvere agli obblighi di tracciabilità finanziaria (legge 13 agosto 2010, n. 136) sono necessarie per poter accertare la regolarità della fattura ed espletare le procedure di liquidazione della stessa. La mancanza di quanto sopra determina l'impossibilità di ricevere la fattura e di procedere al suo pagamento. L'Appaltatore non potrà pretendere interessi per l'eventuale ritardo del pagamento dovuto, qualora questo dipenda dall'espletamento di obblighi normativi necessari a renderlo esecutivo da parte di ACS. Ai sensi dell'art. 5 del D.L. 28/03/97 n. 79 convertito in Legge 28/05/97 n. 140, non è ammessa l'anticipazione contrattuale. Nel caso di ottenimento da parte del RUP del Documento Unico di Regolarità Contributiva (DURC) che segnali inadempienze dell'Appaltatore o di eventuali sub-appaltatori, il medesimo trattiene l'importo corrispondente all'inadempienza e ACS dispone il pagamento di quanto dovuto dall'Appaltatore direttamente agli enti previdenziali. Nel caso in cui l'Appaltatore esegua in ritardo il pagamento delle retribuzioni dovute al personale dipendente, dopo invito scritto del RUP a procedere in tal senso, ACS può pagare anche in corso d'opera direttamente ai lavoratori le retribuzioni arretrate detraendo tali somme dai crediti della Appaltatore. In caso di contestazioni tra l'Appaltatore e dipendenti il RUP inoltra tutta la documentazione alla Direzione Provinciale del lavoro. Si segnala che, ai sensi del D.P.R. 29 settembre 1973, n. 602 e ss.mm. ACS per singoli pagamenti è tenuto ad effettuare presso Equitalia la verifica dell'esistenza di inadempienze del beneficiario derivanti dalla notifica di una o più cartelle di pagamento. In caso di inadempienze, si potrebbe determinare un ritardo fino a 30 (trenta) giorni nel pagamento ed anche l'eventuale pignoramento totale o parziale della cifra dovuta. Stante il suddetto obbligo resta inteso che il mancato rispetto dei termini di pagamento contrattualmente previsti o gli eventuali mancati pagamenti derivanti dall'applicazione della suddetta norma non potranno essere intesi come morosità e come tali non potranno impedire la regolare esecuzione del contratto. ACS

si impegna a dare all'Appaltatore sollecita informazione del blocco dei pagamenti imposti da Equitalia. Ai sensi e per gli effetti della legge 13/8/2010 n. 136, l'Appaltatore si obbliga a comunicare ad ACS alla stipula del contratto gli estremi identificativi dei conti correnti dedicati, entro sette giorni dalla loro accensione, nonché, nello stesso termine, le generalità ed il codice fiscale delle persone delegate ad operare su di essi. Sempre ai sensi e per gli effetti della legge 13/8/2010 n. 136 l'Appaltatore dovrà assumersi gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari.

#### ART. 5 – IMPORTO DELL’AFFIDAMENTO ED ELENCO PREZZI.

L'importo dell'affidamento è di circa € 24.000.000,00 (euro ventiquattromilioni), IVA esclusa. Tale importo è da considerarsi comprensivo degli oneri per la sicurezza da rischio specifico. I costi della sicurezza da rischi interferenziali (DUVRI) sono pari ad € 0 (euro zero/00). Il credito contrattuale dell'Appaltatore sarà determinato con il metodo "A MISURA", in base ai prezzi dall'Appaltatore rideterminati in forza del ribasso percentuale unico d'asta formulato in sede di gara, per le prestazioni di servizio effettivamente eseguite (riscossioni intervenute) L'importo del presente affidamento, sulla base dei valori storici aziendali, a puro titolo indicativo è stato così determinato:

	Importo da riscuotere in 24 mesi	Prezzo percentuale sull'importo riscosso a base d'asta	Importo stimato in base ad una riscossione del 30% sull'importo affidato
Recupero crediti stragiudiziale e giudiziale importo da recuperare in 24 mesi	€ 24.000.000,00	12%	€ 864.000

#### ART. 6 – PARAMETRI DI VALUTAZIONE DELL’OFFERTA TECNICA

La valutazione da parte della Commissione Giudicatrice dell'offerta tecnico-economica presentata dai concorrenti sarà eseguita sulla base dei seguenti elementi e sub-elementi sotto indicati per i pesi ponderali

	Elementi e sub elementi di valutazione	Punteggio		
		Sub-elementi di valutazione	Elementi di valutazione	Totale
<b>OFFERTA TECNICA</b>	<b>Struttura organizzativa e tecnologica</b>			
	Caratteristiche del sistema informativo e delle infrastrutture tecnologiche che si intendono utilizzare, tali da consentire alla stazione appaltante di accedere attraverso il web alla consultazione dello stato di avanzamento delle singole pratiche affidate	20	30	<b>70</b>
	Qualità della rendicontazione resa alla stazione appaltante (statistiche, note d'esito).	10		
	<b>Soluzioni tecnico progettuali per la gestione del servizio</b>			
	Consistenza numerica e strutturazione del gruppo di lavoro dedicato al servizio (numero di risorse, figure professionali, Curriculum Vitae delle risorse umane ecc.)	10	40	
	Organizzazione e piano delle attività previste	20		
	Accesso a banche dati esterne, metodologie per verifiche patrimoniali e anagrafiche	10		

<b>OFFERTA ECONOMICA</b>	<p><b>Ribasso percentuale unico sui prezzi di gara al netto di iva e di seguito indicati:</b></p> <p>Percentuale sul riscosso: 12%</p>	<b>30</b>
<b>TOTALE</b>		<b>100</b>

#### **ART. 7 – DURATA DEL CONTRATTO**

**La durata dell'affidamento è di mesi 24 (ventiquattro) dalla data della consegna del servizio rinnovabili a per ulteriori 6 mesi.**

I prezzi contrattuali sono fissi ed invariabili, per tutta la durata dell'appalto.

L'affidamento potrà quindi ritenersi completato qualora:

- a) sia stata esaurita la disponibilità economica per la quale è stato stipulato;
- b) sia decorso il termine di mesi 24 (ventiquattro) dalla data di stipula del contratto.

ACS non è obbligata a garantire all'Appaltatore nessun tipo di continuità e nessuna quantità minima di prestazioni durante l'esecuzione temporale dell'affidamento e pertanto l'Appaltatore, per tale motivo, non potrà avanzare pretese di qualsiasi sorta per un eventuale mancato guadagno. Dall'affidamento del servizio non discende in favore della Appaltatore nessun vincolo ad essere considerato affidatario esclusivo delle prestazioni oggetto del presente Capitolato, restando facoltà di ACS di rivolgere l'affidamento di servizi analoghi o complementari in favore di altri soggetti economici o di eseguire le prestazioni tramite il proprio personale senza che per questo, competa all'Appaltatore alcun risarcimento o indennizzo di sorta per il mancato guadagno. La stazione appaltante si riserva la facoltà di rinnovare il contratto, alle medesime condizioni, per una durata ulteriore di 6 mesi, per un importo fino a € 216.000,00 al netto di Iva e/o di altre imposte e contributi di legge, nonché degli oneri per la sicurezza dovuti a rischi da interferenze. La durata del contratto in corso di esecuzione potrà essere modificata per il tempo strettamente necessario alla conclusione delle procedure necessarie per l'individuazione del nuovo contraente ai sensi dell'art. 106, comma 11 del Codice. In tal caso il contraente è tenuto all'esecuzione delle prestazioni oggetto del contratto agli stessi - o più favorevoli - prezzi, patti e condizioni.

#### **ART. 8 – DEPOSITO CAUZIONALE DEFINITIVO**

L'Appaltatore è tenuto a prestare, immediatamente dopo la comunicazione di aggiudicazione definitiva dell'appalto, un deposito cauzionale definitivo dell'importo contrattuale ai sensi dell'art. 103, comma 1 del D.lgs. n. 50/2016. La mancata costituzione della suddetta garanzia determina la revoca dell'aggiudicazione e l'acquisizione della cauzione provvisoria. Le riduzioni ammesse sono disciplinate dall'art.93 co.7 del del D.lgs. n. 50/2016. L'importo del deposito cauzionale sarà precisato nella lettera di comunicazione dell'aggiudicazione. La garanzia dovrà operare a prima richiesta, senza che il garante possa sollevare eccezione alcuna e con l'obbligo di versare la somma richiesta, entro il limite dell'importo garantito, entro un termine massimo di 15 giorni consecutivi dalla richiesta. A tal fine, il documento stesso dovrà prevedere espressamente la rinuncia al beneficio della preventiva escussione del debitore principale, la rinuncia all'eccezione di cui all'articolo 1957, comma 2 del codice civile e la sua operatività entro 15 giorni, a semplice richiesta di ACS. La predetta garanzia potrà essere prestata mediante fideiussione bancaria o polizza assicurativa o rilasciata dagli intermediari finanziari iscritti nell'Albo di cui all'articolo 106 del D.lgs. n. 385/1993 che svolgono in via esclusiva o prevalente attività di rilascio di garanzie e che sono sottoposti a revisione contabile da parte di una società di revisione iscritta nell'Albo previsto dall'articolo 161 del decreto legislativo 24 febbraio 1998, n. 58. Le fideiussioni/polizze dovranno essere intestate a Alto Calore Servizi S.p.a. – C.so Europa n. 41 – Avellino (AV). La garanzia dovrà avere validità temporale almeno pari alla durata del contratto più eventuale proroga tecnica ai sensi dell'art. 106 co. 11 e dovrà, comunque, avere efficacia fino ad apposita comunicazione liberatoria (costituita anche dalla semplice restituzione del documento di garanzia) da parte di ACS, con il quale verrà attestata l'assenza oppure la definizione di ogni eventuale eccezione e controversia, sorte in dipendenza dell'esecuzione del contratto. La garanzia dovrà essere reintegrata entro il termine di 10 giorni lavorativi dal ricevimento della richiesta di ACS qualora, in fase di esecuzione del contratto, essa sia stata escussa parzialmente o totalmente a seguito di ritardi o altre inadempienze da parte dell'aggiudicatario. In caso di inadempimento a tale obbligo, ACS ha facoltà di dichiarare risolto di diritto il contratto. Ai sensi dell'art. 103, comma 1 del D.lgs. n. 50/2016, la cauzione definitiva cessa di avere efficacia all'emissione del certificato di conformità, previa emissione di apposita liberatoria da parte di ALTO CALORE SERVIZI SPA.

## **Art. 9 – CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO**

La sottoscrizione del contratto e dei suoi allegati da parte dell'Appaltatore equivale a dichiarazione di perfetta conoscenza delle leggi, dei regolamenti e di tutta la normativa vigente in materia di appalti di servizi pubblici. L'interpretazione delle clausole contrattuali e delle disposizioni del presente capitolato deve essere fatta, tenendo conto delle finalità perseguite con il contratto; in ogni caso trovano applicazione gli articoli dal 1362 al 1369 c.c.

## **ART. 10 – PERSONALE**

L'Appaltatore si obbliga a retribuire il proprio personale in misura non inferiore a quella stabilita dal Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro di settore e ad assolvere tutti i conseguenti oneri compresi quelli concernenti le norme previdenziali, assicurative e similari, aprendo le posizioni contributive presso le sedi degli Enti territorialmente competenti. L'Appaltatore si obbliga a dimostrare, a qualsiasi richiesta di ACS l'adempimento di tutte le disposizioni relative alle assicurazioni sociali, derivanti da leggi e contratti collettivi di lavoro, che prevedano il pagamento di contributi da parte dei datori di lavoro a favore dei propri dipendenti. In caso di successiva verifica che comporti il mancato riscontro dei predetti requisiti, il contratto si intenderà risolto di diritto. L'appalto dovrà essere espletato con personale qualificato e ritenuto idoneo a svolgere le relative funzioni, secondo le modalità indicate nella parte seconda del presente capitolato. L'Appaltatore è tenuto all'osservanza delle disposizioni del D.lgs. 81/2008 e ss.mm.ii. ed è obbligato a rispettare tutta la normativa vigente in materia di sicurezza.

## **ART. 11 – CESSIONE DEL CONTRATTO – SUBAPPALTO**

Il contratto non può essere ceduto a pena di nullità.

Il subappalto è ammesso nei limiti e nei modi dell'art. 105 del Codice.

## **ART. 12 – SOSPENSIONE – RISOLUZIONE – RECESSO**

In tutti i casi in cui ricorrano circostanze speciali che impediscono in via temporanea che i servizi procedano utilmente a regola d'arte, e che non siano prevedibili al momento della stipulazione del contratto, il RUP può disporre la sospensione dell'esecuzione del contratto, compilando, se possibile con l'intervento dell'esecutore o di un suo legale rappresentante, il verbale di sospensione, con l'indicazione delle ragioni che hanno determinato l'interruzione dei servizi. La sospensione è disposta per il tempo strettamente necessario. Cessate le cause della sospensione, il RUP dispone la ripresa dell'esecuzione e indica il nuovo termine contrattuale. Fatto salvo quanto previsto ai commi 1, 2 e 4, dell'articolo 107 del Codice, le stazioni appaltanti possono risolvere un contratto pubblico durante il periodo di sua efficacia, se una o più delle seguenti condizioni sono soddisfatte:

- A) il contratto ha subito una modifica sostanziale che avrebbe richiesto una nuova procedura di appalto ai sensi dell'articolo 106 del Codice;

Le stazioni appaltanti devono risolvere un contratto pubblico durante il periodo di efficacia dello stesso qualora:

- a) nei confronti dell'Appaltatore sia intervenuta la decadenza e i requisiti di qualificazione per aver prodotto falsa documentazione o dichiarazioni mendaci;
- b) nei confronti dell'Appaltatore sia intervenuto un provvedimento definitivo che dispone l'applicazione di una o più misure di prevenzione di cui al codice delle leggi antimafia e delle relative misure di prevenzione, ovvero sia intervenuta sentenza di condanna passata in giudicato per i reati di cui all'articolo 80.

Quando il RUP accerti un grave inadempimento alle obbligazioni contrattuali da parte dell'Appaltatore, tale da comprometterne la buona riuscita delle prestazioni, formula la contestazione degli addebiti all'Appaltatore, assegnando un termine non inferiore a quindici giorni per la presentazione delle proprie controdeduzioni. Acquisite e valutate negativamente le predette controdeduzioni, ovvero scaduto il termine senza che l'Appaltatore abbia risposto, la stazione appaltante su proposta del responsabile del procedimento dichiara risolto il contratto. Qualora, al di fuori di quanto previsto al comma precedente, l'esecuzione delle prestazioni ritardi per negligenza dell'Appaltatore rispetto alle previsioni del contratto, il RUP gli assegna un termine, che, salvo i casi d'urgenza, non può essere inferiore a dieci giorni, entro i quali l'Appaltatore deve eseguire le prestazioni. Scaduto il termine assegnato, e redatto processo verbale in contraddittorio con l'Appaltatore, qualora l'inadempimento permanga, la stazione appaltante risolve il contratto, fermo restando il pagamento delle penali. Nel caso di risoluzione del contratto l'Appaltatore ha diritto soltanto al pagamento delle prestazioni relative ai servizi e forniture regolarmente eseguiti, decurtato degli oneri aggiuntivi derivanti dallo scioglimento del contratto. Nei casi di cui ai commi precedenti, in sede di liquidazione finale dei servizi riferita all'appalto risolto, l'onere da porre a carico dell'Appaltatore è determinato anche in relazione alla maggiore spesa sostenuta per affidare ad altra impresa i servizi o forniture ove la stazione appaltante non si sia avvalsa della facoltà prevista dall'articolo 110, comma 1 del Codice. Si procederà inoltre alla risoluzione espressa del contratto ai sensi dell'articolo 1456 del codice civile nei seguenti casi:

- a) fallimento dell'Appaltatore;

- b) nelle ipotesi previste dalla legge;
- c) nelle ipotesi previste nel presente Capitolato d'Oneri;
- d) effettuazione di transazioni senza avvalersi di banche o della società Poste Italiane Spa, fatto salvo quanto previsto dal comma 3 del citato art. 3 legge 13 agosto 2010, n. 136.
- e) nel caso in cui l'ammontare complessivo delle penali superi il 10 % del valore dello stesso, ovvero nel caso di gravi inadempienze agli obblighi contrattuali da parte dell'Appaltatore. Fermo restando quanto previsto dagli articoli 88, comma 4-ter, e 92, comma 4, del decreto legislativo 6 settembre 2011, n. 159, la stazione appaltante può recedere dal contratto in qualunque tempo previo il pagamento delle prestazioni relative ai servizi e alle forniture eseguiti, oltre al decimo dell'importo dei servizi o delle forniture non eseguite. L'esercizio del diritto di recesso è preceduto da una formale comunicazione all'Appaltatore da darsi con un preavviso non inferiore a venti giorni, decorsi i quali la stazione appaltante prende in consegna i servizi o forniture ed effettua il collaudo definitivo e verifica la regolarità dei servizi e delle forniture.

#### **Art. 13 – FATTURAZIONE E PAGAMENTI**

Il credito dell'Appaltatore derivante dall'esecuzione delle prestazioni previste dal presente capitolato è determinato dall'aggio percentuale sul riscosso rideterminati in forza del ribasso unico contrattuale e da quanto previsto all'art. 4 del presente capitolato. La contabilità dei compensi di spettanza dell'Appaltatore per l'esecuzione del presente appalto, sarà redatta in contraddittorio con cadenza bimestrale. L'Appaltatore dovrà entro i primi 10 giorni successivi al bimestre di riferimento presentare al RUP il report mensile delle attività svolte. La liquidazione delle relative fatture sarà eseguita da ACS in giorni 60 (sessanta) d.f.f.m. in considerazione dei tempi tecnici necessari per verificare le prestazioni eseguite dell'Appaltatore. Le spese giudiziali sostenute dall'appaltatore saranno rimborsate a piè di lista.

#### **ART. 14 – VIGILANZA E CONTROLLI**

ACS ha la facoltà di verificare, tramite il RUP, in qualsiasi momento, durante l'esecuzione del servizio, il regolare ed esatto adempimento delle prestazioni. A tal fine potranno essere utilizzate le modalità di verifica e controllo ritenute più adeguate rispetto alla specificità del servizio. I controlli saranno di tipo sistematico o a campione. Qualora il RUP rilevi delle carenze nella esecuzione delle prestazioni, ne darà comunicazione all'Appaltatore, il quale dovrà immediatamente colmare le lacune lamentate. Se ciò non dovesse avvenire in maniera soddisfacente ACS si riserva il diritto di applicare le penali previste dal presente Capitolato ed eventuale altri provvedimenti restrittivi previsti dal presente Capitolato e dalla normativa vigente.

#### **ART. 15 - RESPONSABILE DEL SERVIZIO DELL'APPALTATORE**

L'Appaltatore prima della stipula del contratto, dovrà comunicare ad ACS:

- il nominativo e le generalità della persona abilitata ad assumere l'incarico di Responsabile del servizio dell'Appaltatore e dovrà essere reperibile dalle 8.30 alle 17.00 dal lunedì al venerdì per tutta la durata del servizio;
- nominativi e le generalità del personale dipendente utilizzati per l'esecuzione del servizio oggetto del presente appalto.

### **PARTE SECONDA – NORME TECNICHE**

#### **ART.16 – MODALITA' DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO di RECUPERO CREDITI**

ACS trasmetterà, in unica soluzione, il file riepilogativo (formato excel) delle fatture insolute che saranno oggetto di recupero. Il file comprenderà i seguenti dati:

- nome e cognome dell'intestatario del contratto (cliente);
- indirizzo di fornitura;
- eventuale indirizzo di recapito;
- numero di fattura, importo, data di emissione e data di scadenza;
- ogni altro dato utile allo scopo di cui ACS è in possesso (es. numero di telefono, codice fiscale, partita iva, PEC).

Per l'affidamento del file comprensivo delle utenze da sollecitare sarà stipulato un "verbale di consegna", datato e controfirmato da entrambe le parti. L'Appaltatore dovrà gestire ogni rapporto con il cliente finale, compreso il traffico telefonico in entrata generato dall'attività di sollecito e durante la fase di gestione (sia stragiudiziale che legale) delle pratiche sarà l'unica interfaccia con il cliente/debitore.



## **Fase 1) PRESA IN GESTIONE DEL CREDITO E RECUPERO DELLE INFORMAZIONI MANCANTI**

L'Appaltatore dovrà preliminarmente effettuare una analisi della posizione del cliente e reperire gli eventuali dati non in possesso di ACS, quali: variazione ragione sociale, numeri di telefono, indirizzi di posta elettronica certificata, codice fiscale/partita iva, variazioni di indirizzo. Tutti i dati reperiti dovranno essere trasmessi ad ACS.

## **Fase 2) RECUPERO STRAGIUDIZIALE**

**Il termine per la gestione della fase stragiudiziale è di 90 giorni dalla data di affidamento delle pratiche. Sollecito bonario (Phone Collection)**

L'Appaltatore non oltre 15 giorni dalla ricezione dei dati dovrà contattare telefonicamente i clienti sollecitando il pagamento di quanto dovuto comunicando:

- informativa relativa all'incarico ricevuto;
- nome e cognome dell'intestatario del contratto (cliente);
- indirizzo di fornitura;
- numero di fattura, importo, data di emissione e data di scadenza;
- coordinate Bancarie e Postali presso cui effettuare il pagamento IBAN bancario IT \_\_\_\_\_; CCP \_\_\_\_\_ INTESTATO all'Appaltatore
- indicazione del termine di 10 giorni naturali e consecutivi entro cui effettuare il pagamento, avvertendo che decorso tale termine si procedere alla diffida/messa in mora;
- indicazione degli uffici ACS presso cui rivolgersi per informazioni.

### **Diffida ad adempiere – messa in mora**

Qualora non intervenga il pagamento l'Appaltatore dovrà procedere all'invio della diffida – messa in mora tramite pec o, in via eccezionale, tramite Raccomandata AR, a firma di un Legale.

La diffida dovrà contenere:

- informativa relativa all'incarico ricevuto;
- nome e cognome e codice utente dell'intestatario del contratto;
- indirizzo di fornitura;
- numero di ogni fattura, importo, data di emissione e data di scadenza, importo complessivo morosità;
- coordinate Bancarie e Postali presso cui effettuare il pagamento IBAN IT \_\_\_\_\_; CCP \_\_\_\_\_ INTESTATO all'appaltatore.
- indicazione del termine di 20 giorni naturali e consecutivi entro cui effettuare il pagamento, avvertendo che in mancanza Alto Calore Servizi Spa si riserverà di procedere al recupero giudiziale del credito;
- indicazione degli uffici ACS presso cui rivolgersi per informazioni.

La PEC/Raccomandata AR dovrà contenere tutti i riferimenti e le informazioni relative alla natura del debito e potrà essere spedita dopo formale verifica e autorizzazione da parte di ACS. L'Appaltatore dovrà fornire al cliente finale tutte le informazioni richieste anche interagendo se necessario con gli uffici commerciali ACS. L'Appaltatore sarà l'unico referente nei confronti del cliente finale e dovrà dotarsi di una struttura organizzativa adeguata alla gestione delle pratiche. L'Appaltatore può concordare un pagamento rateale delle somme dovute con il cliente finale entro i termini di cui all'art. 19 del presente capitolato d'oneri. Qualora il debitore sia irreperibile, l'Appaltatore dovrà effettuare tutte le attività di rintraccio necessarie tramite l'accesso a banche dati esterne compiendo attività di bonifica di dati anagrafici incompleti ed errati e valutazione soggettiva ed oggettiva sulla solvibilità del debitore procedendo, una volta bonificati i dati ad una ulteriore messa in mora. Con cadenza mensile l'Appaltatore dovrà fornire il report (formato excel) delle riscossioni effettuate suddiviso per data, con indicazione del nome del cliente, codice utente, numero/anno di fattura, importo affidato e importo riscosso. A semplice richiesta di ACS, in qualsiasi momento, l'Appaltatore dovrà fornire entro 5 giorni lavorativi anche report statistici da cui si evincano le attività svolte e le performance raggiunte. Di tutte le diffide dovrà essere fornita la lista delle spedizioni timbrata dall'ufficio postale.

### **Attività successive all'invio della diffida ad adempiere/messa in mora**

Nel caso di diffida regolarmente recapitata o tornata al mittente per compiuta giacenza, l'Appaltatore dovrà effettuare qualsiasi ricerca di carattere economico patrimoniale finalizzata a valutare il proseguo dell'azione legale. In caso di diffida non recapitata l'Appaltatore effettuerà una bonifica anagrafica e: - in caso di risultato positivo invierà una ulteriore diffida.

### **Valutazione creditizia delle pratiche affidate**

Decorsi infruttuosamente i termini di 30 giorni della fase stragiudiziale l'Appaltatore dovrà produrre un rendiconto dell'attività svolta e una analisi puntuale delle pratiche da incassare che dovrà contenere:

- le motivazioni del mancato recupero (es. irreperibilità del debitore);

- probabilità di incasso nella fase giudiziale.

Tutte le pratiche con esito negativo, per cui non si ritiene possa essere proseguita l'attività giudiziale verranno restituite dall'Appaltatore accompagnate da una relazione d'esito sulle cause dell'insuccesso con valore di certificazione di inesigibilità ai fini fiscali. Tali rendicontazioni dovranno essere fornite entro 10 giorni dal termine ultimo indicato per la fase stragiudiziale dal presente Capitolato d' Oneri (30 giorni dall'affidamento delle pratiche). Alle suddette relazioni dovrà essere allegata copia della PEC/raccomandata spedita o l'originale nel caso sia ritornata al mittente, la ricevuta di ritorno e qualsiasi altro documento (visure, certificati, ecc.) atto a dimostrare che sia stata svolta ogni attività necessaria al recupero del credito e per il rintraccio del debitore; per ogni posizione (utente) dovrà essere trasmesso singolo fascicolo in formato pdf; tutti i fascicoli dovranno essere ordinati e consegnati in ordine alfabetico presso gli uffici ACS di C.so Europa 41 ad Avellino. In tale fase l'Appaltatore dovrà fornire ad ACS tutte le notizie necessarie per valutare la solvibilità del debitore, irreperibilità del debitore, mancanza di beni mobili e immobili da pignorare, ecc. fornendo dimostrazione anche della non convenienza economica a procedere con azioni legali che sarebbero infruttuose.

### **Fase 3) RECUPERO GIUDIZIALE**

Per tutte le posizioni non riscosse nella fase stragiudiziale l'Appaltatore dovrà, una volta certificata la solvibilità patrimoniale del debitore, definire una strategia giudiziale per ogni pratica. Tale strategia sarà sottoposta alla approvazione di ACS. Nel caso di risultato positivo delle ricerche economico patrimoniali l'Appaltatore, previa autorizzazione da parte di ACS sarà tenuto in autonomia a predisporre, notificare e depositare il ricorso per decreto ingiuntivo. In caso di opposizione al decreto ingiuntivo, l'Appaltatore dovrà fornire una proposta di strategia difensiva, dandone tempestiva comunicazione ad ACS, la quale fornirà la autorizzazione a procedere e indicazioni circa l'opportunità di proseguire l'azione, riservandosi di revocare la pratica. L'Appaltatore è tenuto a costituirsi in giudizio e a seguirlo in tutte le fasi (dalla fase monitoria alla eventuale espropriazione forzata) senza che ciò comporti alcun trattamento economico ulteriore o onere aggiuntivo per l'Appaltatore. La stazione Appaltante si riserva la facoltà di affidare all'Appaltatore, in caso di contatori inaccessibili, l'effettuazione di ricorsi ex art. 703 c.p.c. Tali azioni di natura residuale, sono volte principalmente al recupero del credito ed alla sottoscrizione di accordi rateali

**I costi giudiziali sostenuti dall'Appaltatore, dietro presentazione di giustificativo saranno rimborsati a piè di lista, in maniera bimestrale congiuntamente alla liquidazione delle fatture per i servizi svolti.**

### **Fase 4) REPORTISTICA**

L'Appaltatore sarà tenuto a fornire una rendicontazione analitica in excell con periodicità mensile di tutte le attività svolte (entro il 10 del mese successivo). La statistica dovrà essere elaborabile anche in autonomia da ACS, tramite accesso alla piattaforma web e dovrà contenere per ogni posizione: - solleciti telefonici effettuati; - copia pdf delle diffide e delle eventuali ricevute di ritorno; - rateizzazioni; - pagamenti. L'Appaltatore al termine di lavorazione delle pratiche, dovrà fornire per ogni singola utenza affidata, dettagliata relazione di inesigibilità del credito in cui siano specificati i motivi della medesima, compresi quelli derivanti dalla non economicità o onerosità dell'azione. Tale nota d'esito dovrà essere corredata di tutta la documentazione relativa alla pratica (diffide, accertamenti anagrafici e patrimoniali ecc.)

### **Art. 17 – ATTIVAZIONE PIATTAFORMA WEB**

L'Appaltatore si obbliga a mettere gratuitamente a disposizione di ACS una piattaforma web aggiornata in tempo reale sullo stato delle pratiche e su ogni notizia utile a verificare le azioni intraprese. La piattaforma dovrà permettere anche l'eventuale scarico/annullamento delle pratiche da parte di ACS in tempo reale.

### **Art. 18 – MODALITA' DI INCASSO DAGLI UTENTI/DEBITORI**

Per il servizio di recupero crediti la provvigione offerta in sede di gara si intende sul solo capitale recuperato, anche in caso di rateizzazioni concesse al cliente. I funzionari incaricati dell'esazione non saranno autorizzati ad incassare somme di denaro sotto alcuna forma, pertanto qualunque appropriazione indebita costituirà un illecito penalmente perseguibile di cui l'Appaltatore sarà direttamente responsabile. L'Appaltatore dovrà garantire e vigilare affinché il suo personale nell'espletamento del servizio non utilizzi modalità deontologicamente scorrette, vessatorie o minacciose nei confronti dei debitori. L'Appaltatore potrà concedere rateizzazioni ai clienti fino a 24 rate mensili in proporzione agli importi da riscuotere: - il numero di rate commisurato alla durata sarà stabilito di concerto con ACS. Eventuali eccezioni dovranno essere preventivamente autorizzate da ACS. Saranno considerati riscossi dall'Appaltatore e quindi approvvigionabili tutti i pagamenti percepiti da ACS a partire dal 7° giorno dalla data di affidamento e fino al 30° giorno successivo alla fine del mandato. Non saranno considerate approvvigionabili gli

storni contabili di fatture affidate con fatture negative di pari importo o in ogni caso le pratiche a insindacabile giudizio di ACS, “richiamate” o “annullate”

#### **Art. 19 – PENALI**

L'Appaltatore in caso di inadempienza e/o ritardo nell'esecuzione delle prestazioni contrattuali, è tenuto al pagamento di una penale pecuniaria. Le penalità e le maggiori spese eseguite da ACS in danno dell'Appaltatore saranno prelevate dai crediti contrattuali maturati dall'Appaltatore, e ove mancasse il credito, saranno prelevate dall'ammontare della cauzione definitiva. L'Appaltatore, in tale ultimo caso, dovrà provvedere a ripristinare nel suo valore iniziale la cauzione nel termine di quindici giorni da quella del prelievo, sotto pena di decadenza dal contratto e della perdita della cauzione; la cauzione verrà incamerata senza bisogno di alcun atto. Gli eventuali inadempimenti contrattuali che daranno luogo all'applicazione delle penali di cui ai precedenti periodi, verranno contestati alla Appaltatore per iscritto da ACS. L'Appaltatore dovrà comunicare in ogni caso le proprie deduzioni ad ACS nel termine massimo di 5 (cinque) giorni dalla stessa contestazione. Qualora dette deduzioni non siano accolte a giudizio di ACS ovvero non vi sia stata risposta o la stessa non sia giunta nel termine indicato, potranno essere applicate all'aggiudicatario le penali sopra indicate. Le penali contrattuali, fermo restando il risarcimento del maggior danno, sono così stabilite:

- 1) mancato avviamento del servizio di recupero crediti entro 15 giorni dalla ricezione dell'affidamento (art. 14 – fase 2 recupero stragiudiziale) si applica una penale di € 50,00 per ogni giorno di ritardo;
- 2) per ritardata consegna (oltre il giorno dieci di ogni mese) o consegna di documentazione incompleta inerente la reportistica bimestrale delle attività svolte (art. 16 – fase 4 Reportistica) si applica una penale pari ad € 50 per ogni giorno di ritardo;
- 3) per ogni nota d'esito non prodotta o incompleta (art. 16 – fase 4 Reportistica – relazione di inesigibilità del credito) si applica una penale pari ad € 20 per ogni pratica non rendicontata; Qualora l'importo delle penali superi il 10% dell'importo contrattuale ACS si riserva la facoltà di risolvere il contratto in danno dell'Appaltatore.