



CAPITOLATO SPECIALE DI APPALTO

Procedura aperta per il servizio di recupero crediti tramite l'attività di "phone collection", stragiudiziale e giudiziale degli utenti cessati.

Articolo 1 – Oggetto dell'appalto

L'appalto ha per oggetto l'esecuzione del servizio di recupero crediti attraverso l'attività di "phone collection" e in via stragiudiziale e giudiziale del credito da tariffa del servizio energia elettrica di AMET Spa, relativo agli importi riferiti ad utenze con contratto cessato estratti al 31/12/2016. Il riepilogo dei crediti oggetto dell'appalto è presente nel quadro economico sintetico denominato "Portafoglio", allegato alla documentazione di gara.

Articolo 2 – Luogo di esecuzione

Territorio del Comune di Trani e territorio nazionale italiano.

Articolo 3 – Durata

La durata dell'appalto è fissata in un massimo di 18 mesi naturali e consecutivi decorrenti dalla data di stipula del relativo contratto.

I primi 6 mesi saranno dedicati all'attività di "phone collection", da attuarsi con avvisi telefonici e recupero stragiudiziale che termina con la redazione della relazione sui crediti, i restanti mesi all'attività giudiziale e comunque sino a completamento della stessa.

Articolo 4 – Prestazioni e modalità di esecuzione dell'appalto

Di seguito si riportano le prestazioni che caratterizzano il presente servizio e le modalità di esecuzione a cui si dovrà attenere, in linea di massima, l'appaltatore fermo restando l'apporto di migliorie al servizio che saranno di volta in volta condivise con la stazione appaltante.

Entro 10 gg. dalla sottoscrizione del contratto l'appaltatore riceverà da AMET SPA l'elenco dei debitori verso cui procedere, in formato elettronico (file Excel / Txt) completo dei dati riepilogati nell'art. 11 del presente capitolato, e provvederà al calcolo degli interessi da addebitare ai sensi di legge.

L'appaltatore avvierà una prima attività di Servizio di recupero crediti a mezzo di "phone collection", da attuarsi con avvisi telefonici;

Inverrà quindi una lettera di diffida e messa in mora con posta raccomandata a/r o posta PEC , contenente l'intimazione ad adempiere entro 15 giorni dalla ricezione della missiva, la modulazione degli importi aggiuntivi da corrispondere per il recupero del credito, nonché l'indicazione dei recapiti telefonici, di posta elettronica ecc., a cui l'utente potrà rivolgersi, appositamente riservati dalla società appaltatrice a tale attività.

L'appaltatore dovrà indicare con chiarezza nell'avviso di pagamento ciascuna delle modalità attraverso le quali l'utente potrà provvedere al versamento delle somme dovute.

Le somme dovranno essere versate dall'utente su conto corrente intestato ad Amet spa di cui sarà fornito codice IBAN.

I costi che l'aggiudicatario sosterrà per gli invii delle lettere di diffida, attività di rintraccio e quant' altro necessario per la presente attività di recupero crediti, sia nella fase extra giudiziale che nella fase giudiziale, relative ad utenze che saranno classificate come irreperibilità conclamate o che comunque non daranno luogo ad un pagamento da parte dell'utente disdettato, sono a totale carico della ditta aggiudicatrice.

Nell'ipotesi di irreperibilità del debitore l'appaltatore darà corso all'attività di rintraccio dell'utente cui seguirà, in caso di esito positivo, un ulteriore invio della lettera di messa in mora.

Terminata la fase stragiudiziale, l'appaltatore dovrà provvedere a rimettere una analitica relazione sull'intero pacchetto di crediti in gestione suddividendolo in categorie omogenee classificate in funzione del grado di esigibilità, la stessa relazione dovrà essere fiscalmente idonea per la stazione appaltante al fine di stralciare dal bilancio le categorie dichiarate inesigibili. La stazione appaltante deciderà sulla base della relazione rimessa dalla ditta aggiudicataria, le categorie sulle quali intraprendere le azioni esecutive, le tempistiche e modalità in funzione della massimizzazione degli incassi e minimizzazione dei costi di gestione.

L'appaltatore procederà con la fase di recupero coattivo del credito attraverso l'emissione degli atti previsti dal codice Civile.

In caso di persistenza di situazioni che rendono impossibile la riscossione del credito, quali ad esempio l'irreperibilità assoluta dell'utente oppure l'inesigibilità del credito, l'appaltatore trasmetterà ad AMET SPA opportuna comunicazione contenente la descrizione delle cause che ostacolano la riscossione e la documentazione degli atti compiuti.

Nell'ambito dell'autonomia organizzativa, l'appaltatore dovrà predisporre e svolgere ogni attività ritenuta necessaria per conseguire i migliori risultati previa intesa con il Responsabile del Procedimento nominato dalla stazione appaltante.

Resta inteso che sono ammesse tutte le azioni giudiziarie previste dal Codice Civile e compatibili con l'importo del credito che si intende recuperare.

Più precisamente le fasi possono essere così individuate in maniera sintetica e non esaustiva:

- redazione e notifica del decreto ingiuntivo;
- Atto di precetto;
- Pignoramento/sequestro conservativo;
- Insinuazione al fallimento;

Articolo 5 - Requisiti indispensabili richiesti

I concorrenti, a pena di esclusione, devono essere in possesso dei seguenti requisiti:

Requisiti di ordine generale: come declinati dall'art. 80 del D.lgs. 50/2016;

Requisiti Finanziari: possesso di un fatturato specifico nell'ultimo triennio pari, per ciascun anno, al costo stimato dell'aggio posto a base di gara;

Requisiti Tecnici:

- Licenza ad operare per il servizio di recupero crediti in corso di validità, rilasciata ai sensi dell'art. 115 del T.U.L.P.S. e ss.mm. e ii;
- Iscrizione nel registro delle imprese della CCIAA per attività inerente la presente procedura, in conformità con quanto previsto dal'art. 83, comma 1, lett. a) del D.Lgs. 50/2016;
- Possesso di adeguate capacità tecniche e professionali in conformità a quanto previsto dall'art. 83 comma 1 lett. c) del D.Lgs. 50/2016, da comprovare con la produzione di un elenco dei principali servizi effettuati negli ultimi tre anni **nei confronti di società esercenti servizi pubblici di energia, acqua o gas**, telefonia e avendo svolto, per ciascun anno, almeno un servizio di recupero crediti nei confronti di tali società per almeno 4.000 posizioni;



- Organico destinato alle attività di recupero crediti di almeno n. 7 operatori;
- Possesso e utilizzo di una piattaforma Web based dedicata al Committente e necessaria per l'interscambio di informazioni ed il monitoraggio delle attività svolte;

Articolo 6 – Organizzazione del servizio

L'appaltatore ha l'obbligo di organizzare il servizio con tutto il personale e i mezzi che si rendessero necessari in modo da svolgerlo con prontezza e senza inconvenienti.

L'appaltatore è tenuto a provvedere a sue cure e spese a tutto il materiale necessario ed a tutte le attrezzature occorrenti per la completa e perfetta esecuzione del servizio.

Articolo 7 – Corrispettivo del servizio e ammontare dell'appalto

Il servizio viene pagato **ad aggio sulle somme effettivamente riscosse.**

L'appaltatore potrà addebitare all'utente moroso tutte le spese necessarie per l'esecuzione dell'attività di recupero del credito, in particolare spese postali, giudiziarie, di notifica, ecc., nessuna spesa può essere addebitata ad AMET Spa.

L'utente sarà correttamente informato degli aggi, spese ed accessori che è tenuto a versare direttamente sulla lettera.

Il valore massimo presunto dell'appalto è calcolato moltiplicando l'aggio riconosciuto in caso di riscossione del credito per il valore complessivo dei crediti affidati alla società appaltatrice (gli importi dei crediti da riscuotere sono indicati nel quadro economico sintetico denominato "Portafoglio", allegato alla documentazione di gara, e potranno subire variazioni all'interno di un margine percentuale di tolleranza del 15% sul valore complessivo del credito).

All'appaltatore spetta il rimborso delle spese relative alle procedure esecutive. Tale rimborso è sempre a carico del debitore, sia nella fase stragiudiziale che giudiziaria, salvo il caso in cui il credito venga annullato per effetto di provvedimenti di sgravio da parte di AMET Spa; in tal caso il rimborso delle spese relative alle procedure esecutive sarà a carico AMET Spa.

Solo in caso di esito negativo dell'intera attività giudiziaria di recupero, giunta al pignoramento, sarà riconosciuta una **franchigia fissa di Euro 200,00 oltre iva.** Non sarà possibile richiedere anticipi su tali spese di procedura.

valore di gara 7,5% di € 2.670.037,43: € 200.252,81

Tali spese saranno sempre a carico dell'utente moroso e girocontate alla ditta appaltatrice mediante emissione di fattura v/ AMET spa, sulla base delle somme effettivamente incassate emergenti da conto corrente dedicato intestato ad AMET Spa di cui la stessa fornirà all'aggiudicataria periodicamente l'estratto conto al fine di rendicontare le dovute spettanze.

Articolo 8 – Versamenti

I versamenti saranno effettuati dagli utenti direttamente sul conto intestato ad AMET Spa, la ditta dovrà emettere fattura all'AMET sulla base della rendicontazione degli aggi versati dagli utenti, separata indicazione in fattura dovranno avere gli aggi a carico della stazione appaltante sulle somme stornate per effetto di sgravi concessi ad utenti.

Amet fornirà all'operatore economico aggiudicatario, ai fini della rendicontazione, l'estratto conto mensile delle somme incassate sul conto appositamente dedicato al recupero delle somme in discorso, affinché la

Ditta aggiudicataria possa effettuare la rendicontazione delle posizioni riscosse dovrà riportare nel dettaglio tutte le somme incassate, evidenziando l'importo recuperato dall'utente, la somma spettante all'appaltatore a titolo di rimborso spese e l'aggio applicato, suddiviso nelle quote a carico della stazione appaltante e dell'utente, le eventuali compensazioni e gli eventuali crediti residui.

Articolo 9 – Obblighi dell'appaltatore

L'appaltatore svolge il servizio assumendone l'intera responsabilità, ed è tenuto ad osservare i seguenti obblighi:

- a. espletare il servizio con le modalità e nei termini del presente capitolato con le eventuali migliorie condivise per iscritto con la stazione appaltante, nel rispetto delle condizioni offerte in sede di gara;
- b. trasmettere ad Amet Spa entro 6 mesi dalla stipula del contratto la relazione sull'attività extragiudiziaria utile ai fini dell'applicazione della normativa fiscale e tributaria sulla deducibilità delle perdite su crediti, raggruppando l'intero pacchetto di crediti affidato all'incasso in categorie omogenee con andamento decrescente in termini di esigibilità, partendo dalla categoria dei riscossi realizzati a seguito della prima fase extragiudiziale in conclusione.
- c. l'appaltatore dovrà provvedere inoltre a:
 - organizzare una piattaforma Web based dedicata al Committente e necessaria per l'interscambio di informazioni ed il monitoraggio delle attività svolte;
 - fornire dati analitici relativi alla riscossione, sia in formato cartaceo che in formato elettronico (file di tipo Excel);
- d. con cadenza periodica, entro l'ultimo giorno di ogni mese, l'appaltatore dovrà trasmettere una relazione dettagliata relativa all'attività svolta nel mese precedente.

Sono a carico dell'appaltatore tutte le spese inerenti e conseguenti lo svolgimento dei servizi di cui al presente capitolato speciale di appalto. In particolare, ed a titolo meramente esemplificativo, restano a carico dell'appaltatore le spese del servizio relative ad eventuali attività di rintraccio dell'utente, quelle inerenti la modulistica, gli stampati, le spese di spedizione e/o notifica degli avvisi di pagamento (per queste ultime con possibilità di rivalsa nei confronti dell'utente moroso).

Sono a carico di AMET le suesposte spese, solo quando essa procede con lo storno del credito (per effetto di errori, rettifiche di fatturazione ecc.) dato in riscossione alla ditta aggiudicataria.

L'appaltatore designa, entro 8 giorni dalla stipula del contratto, il responsabile del trattamento dei dati personali, ai sensi del D.Lgs 196/2003 e s.m.i..

Articolo 10 – Obblighi di AMET Spa per la fase di avvio del servizio di riscossione AMET S.p.A., al fine di consentire all'appaltatore di avviare e svolgere le attività dedotte in contratto, trasmetterà in formato elettronico, entro cinque giorni dall'aggiudicazione, l'elenco dei crediti oggetto dell'attività, formato nel rispetto della normativa vigente.

L'elenco degli utenti morosi dovrà contenere i seguenti dati:

- nome, cognome ovvero ragione o denominazione sociale;
- codice fiscale /partita IVA, ove disponibile;
- residenza o sede legale/amministrativa;
- elenco delle fatture e delle note di credito non ancora pagate o compensate, in tutto o in parte, riportante per ognuna di esse:
 - numero della fattura o della nota di credito;
 - data di emissione ed eventuale data di scadenza;



- o importo delle somme non pagate o non compensate, comprensive degli eventuali interessi già addebitati o accreditati;
- o la data a partire dalla quale l'appaltatore dovrà addebitare/accreditarne gli ulteriori interessi maturati, in base a quanto previsto dal Regolamento del Servizio Elettrico.

Articolo 11 – Responsabilità verso terzi

Nessun obbligo graverà in capo ad AMET Spa per il personale assunto dall'appaltatore che resta responsabile di qualsiasi danno o inconveniente causati dal personale addetto al servizio e solleva AMET Spa da ogni responsabilità, diretta o indiretta, sia civile che penale derivante dall'attività di riscossione oggetto del contratto di appalto.

Articolo 12 – Personale

Tutto il personale dell'appaltatore agirà sotto la diretta ed esclusiva responsabilità dell'appaltatore stesso. La nomina del personale da adibire alla gestione spetta all'appaltatore nel rispetto di tutte le norme in vigore e in conformità al contratto sindacale di categoria.

AMET Spa rimane completamente estranea ai rapporti giuridici ed economici che intervengono tra l'appaltatore ed il personale assunto, né alcun diritto potrà essere fatto valere da questo nei confronti di AMET S.p.A.

L'appaltatore dovrà provvedere a tutte le assicurazioni previdenziali, assistenziali e antinfortunistiche dovute in base alle vigenti disposizioni di legge o che entrassero in vigore durante l'appalto nei confronti del personale dipendente, esonerando Amet da ogni onere e responsabilità relativa.

Il personale occorrente per l'espletamento del servizio dovrà essere idoneo alle mansioni affidategli e numericamente adeguato.

Articolo 13 – Obblighi di riservatezza

L'appaltatore assume l'obbligo di mantenere riservati i dati di cui è venuto in possesso in ragione dell'espletamento del servizio oggetto del contratto di appalto e si impegna ad utilizzarli al solo scopo di eseguire le attività in esso contenute. Ai sensi dell'art. 9 D.Lgs. 196/2003 e s.m.i., recante codice in materia dei dati personali, l'appaltatore verrà pertanto nominato responsabile del trattamento dati, con apposito atto di nomina allegato al contratto, impegnandosi altresì a cancellare i dati ottenuti entro e non oltre 3 mesi dalla scadenza del medesimo.

Articolo 14 – Atti successivi alla scadenza dell'appalto

E' fatto divieto all'appaltatore di emettere atti o effettuare incassi successivamente alla scadenza del contratto.

Al termine dell'incarico l'appaltatore dovrà comunque consegnare ad Amet S.p.A. gli atti insoluti o in corso di formalizzazione per il proseguimento degli stessi.

Articolo 15 – Attività di verifica

AMET S.p.A. ha la facoltà di procedere ad ogni forma di controllo ed esame della gestione, disponendo verifiche ed ispezioni senza obbligo di preavviso, per conoscere l'andamento della medesima o specifiche risultanze.

Articolo 16 – Definizione delle controversie e Foro competente

Qualunque controversia che dovesse insorgere in ordine alla validità, interpretazione, esecuzione e scioglimento del contratto tra Amet S.p.A. e l'appaltatore sarà definita mediante composizione bonaria o mediazione. In caso di mancato accordo le controversie saranno deferite, in via esclusiva, all'autorità giudiziaria del Foro di Trani.



Articolo 17 – Penali

In caso di ritardo nell'esecuzione della prima fase stragiudiziale del contratto che dovrà avere una durata massima di 4 mesi è prevista una penale pari al 1 % dell'importo a base d'asta.

È fatta salva in ogni caso la possibilità di risoluzione del contratto nei casi di cui all'art. 20 del presente capitolato speciale di gara.

Articolo 18 – Divieto di subappalto e di cessione

Data la particolarità del servizio oggetto del presente appalto il subappalto delle prestazioni contrattuali non è ammesso. E', altresì, espressamente vietato la cessione del contratto, nonché la cessione dei crediti da esso nascenti.

La violazione dei suddetti divieti comporterà l'immediata risoluzione del contratto.

Articolo 19 – Decadenza e risoluzione del contratto

Amet S.p.A. potrà procedere alla risoluzione del contratto oltre che per l'ipotesi di inadempimento da parte dell'appaltatore agli obblighi derivanti dal presente capitolato e dalla legge anche nei seguenti casi specifici:

- Revoca della Licenza ad operare per il servizio di recupero crediti in corso di validità, rilasciata ai sensi dell'art. 115 del T.U.L.P.S. e ss.mm. e ii;
- applicazione di procedura concorsuale;
- riscontrate irregolarità nella gestione;
- interruzione ingiustificata del servizio;
- svolgimento del servizio non corrispondente alle disposizioni di cui al presente capitolato;
- cessione o subappalto, anche parziale, della attività a terzi;

ogni altra inadempienza o fatto che renda impossibile la prosecuzione dell'affidamento ai termini dell'art. 1453 c.c.

L'addebito deve costituire oggetto di specifica contestazione scritta da parte di Amet S.p.A., da effettuarsi con raccomandata a/r entro il termine di 10 giorni dal verificarsi o dalla avvenuta conoscenza dell'inadempimento o di una delle cause di risoluzione del contratto di cui sopra; entro l'ulteriore termine di 15 giorni dal ricevimento l'appaltatrice potrà formulare le proprie controdeduzioni.

Articolo 20 – Cauzione definitiva

Ai sensi dell'art 103 D. lgs 50/2016 e s.m.i. l'esecutore del contratto è obbligato a costituire una garanzia Fideiussoria/bancaria del 10 per cento dell'importo contrattuale.

Articolo 21 – Spese contrattuali

Tutte le spese per tasse, diritti accessori, inerenti e conseguenti al contratto, sono a carico dell'appaltatore.

Articolo 22 – Normativa applicabile

Per quanto non regolato o regolato solo in parte nel presente capitolato e nel contratto di appalto, si fa espresso rinvio a quanto disciplinato dalla normativa vigente in materia.

Il Responsabile del Procedimento

Dott. Paolo Romanelli