

**MANDATO PER ATTIVITA' DI RECUPERO DEL CREDITO STRAGIUDIZIALE**  
**- CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO -**  
**CIG 7601625365**

**Art.1 - Requisiti richiesti x partecipare:**

Per poter partecipare al presente bando, a pena di esclusione, sono richiesti i seguenti requisiti minimi:

**1) Requisiti di idoneità professionale** (art. 83, comma 1, lett. a)

D.Lgs. n. 50/2016 s.m.i.).

**a) iscrizione** nel registro delle imprese presso la **Camera di Commercio, Industria, Artigianato e Agricoltura;**

**b) iscrizione** nel registro professionale dello Stato di residenza (se proveniente da altri stati dell'Unione Europea senza residenza in Italia)

**c) possesso** della Licenza di Pubblica Sicurezza per l'abilitazione al servizio di recupero crediti stragiudiziali, rilasciata ai sensi del R.D. 18 giugno 1931, n. 773 (T.U.L.P.S.) e s.m.i. in conformità alla normativa che regola il settore ed in corso di validità, senza prescrizioni e limitazioni ai sensi dell'art. 9 del T.U.L.P.S..

**d) operare** nel settore delle tecnologie informatiche e comunicative (ICT) ed offrire i propri servizi ad Enti pubblici e privati, con particolare attenzione alla Pubblica Amministrazione, per la quale si è abilitata sul MEPA nei settori dei Servizi Postali e ICT 2009 e riscossione tributi/recupero crediti;

**e) avere** licenza individuale e autorizzazione al recapito postale rilasciata dal Ministero delle Telecomunicazioni;

**2) Requisiti di capacità economica e finanziaria** (art. 83, comma 1, lett. b) D.Lgs. n. 50/2016 s.m.i.).

**a) fatturato minimo triennale globale**, di cui all'83, comma 4, lett. a) del D.Lgs. n. 50/2016 s.m.i., conseguito negli ultimi tre esercizi (2015, 2016 e 2017) antecedenti la data di pubblicazione sulla Guri, per un importo non inferiore a € 500.000,00;

**3) Requisiti di capacità tecnico organizzativa** (art. 83, comma 1, lett. c) del D.Lgs n. 50/2016)

**a) avvenuto espletamento** negli ultimi tre anni (2015, 2016 e 2017) **di servizi specifici (recupero credito stragiudiziale)**, per un importo globale non inferiore ad € 10.000.000,00 (trattasi dell'importo del credito affidato);

**b) essere titolare o avere** nelle disponibilità hardware, software e macchinari professionali utili all'attività di stampa e imbustamento;

**c) essere** ideatrice/titolare di software per la gestione della Corrispondenza Elettronica;

- d) **essere** ideatrice/titolare di software per la gestione della fatturazione elettronica, conservazione sostitutiva;
- e) **disporre** di propri lettori/postini puntualmente formati alle attività dei servizi idrici integrati (recapito, O.D.I., riduzione di portata, allaccio, etc..) e che tali attività sono già svolte per altre aziende idriche, da menzionare;

## **Art. 2 - Oggetto dell'incarico**

L'Appalto ha per oggetto la stampa, la piegatura, l'imbustamento, il rintraccio, la consegna e la conservazione documentale dei documenti relativi a tutti i solleciti che la stazione appaltante invierà ai suoi utenti morosi, almeno due volte l'anno (circa 100.000 solleciti annui), per tutta la durata del presente bando, l'esecuzione del servizio di recupero del credito, di gestione della riscossione crediti in via stragiudiziale, e successivo riversamento alla stazione appaltante dei crediti incassati relativi alla gestione del SII.

Nell'ambito della gestione del servizio di recupero del credito è richiesto all'aggiudicatario di garantire l'attività di Front-office sia negli uffici della Sede Centrale che nelle sedi periferiche di Scafa, Montesilvano, Francavilla, Penne e Chieti secondo quanto previsto nella delibera 655/2015.

La stazione appaltante metterà a disposizione i locali adibiti ad uffici con scrivanie, sedie, armadi, collegamenti elettrici e connessione telefonica e internet, mentre l'aggiudicatario dovrà provvedere all'allestimento degli uffici relativamente alle necessità degli operatori (computer, stampanti, fax, fotocopiatrice, carta, cancelleria, calcolatrici, stampati e quant'altro necessario allo svolgimento della normale attività).

Dopo i primi due mesi di attività, necessari per la predisposizione dei solleciti e per la stampa, piegatura, imbustamento, rintraccio e recapito degli stessi, l'Aggiudicatario deve strutturarsi in modo tale da poter dare seguito alla emissione, realizzazione e riscontro di almeno n. 1000 ordini di limitazioni dei contatori per morosità mensili e di conseguenti riattivazioni del servizio dopo l'esibizione del pagamento di quanto dovuto. Le limitazioni devono garantire il rispetto dei modi e tempi indicati nella delibera **655/2015/R/idr** dell'Autorità per l'energia elettrica il gas e il Servizio Idrico Integrato.

Tutto il materiale necessario o utile alla realizzazione dell'attività di limitazione del contatore è a carico dell'aggiudicatario, compresi i tablet degli idraulici che limiteranno (o riattiveranno) i contatori.

Si richiede altresì di garantire la rendicontazione ed assistenza informatica continua e a seconda delle necessità manifestate dalla stazione appaltante.

Inoltre l'oggetto comprende quale servizio accessorio a titolo gratuito, l'eventuale rintraccio dell'utente moroso, il reperimento degli indirizzi pec e l'invio di raccomandate

via Pec agli Enti Pubblici e la relazione di inesigibilità nel caso in cui non sia più possibile recuperare un credito.

In caso di inesigibilità del credito, l'aggiudicatario dovrà redigere una relazione scritta, utile ai fini della dichiarazione di inesigibilità ai fini fiscali, recante le motivazioni del mancato recupero del credito.

Si richiede di fornire un progetto che illustri le modalità di esecuzione dell'attività di recupero del credito.

### **Art. 3 – Programmi utilizzati**

I programmi che verranno utilizzati per la gestione della morosità nella attività di aggiornamento, rateizzazione, Ordini di intervento e di sportello sono:

NETA H20, FACILITY ODI, file marker pro (protocollo), Rate.

La stazione appaltante metterà a disposizione dell'aggiudicatario le relative licenze.

### **Art. 4 – Luogo di esecuzione**

Territorio Nazionale e internazionale per la spedizione delle raccomandate e ubicazione dei contatori solo nei Comuni delle Province di Pescara, Teramo e Chieti.

### **Art. 5 – Durata**

La durata dell'appalto è fissato in **12 mesi consecutivi** dalla firma del contratto.

Alla scadenza del contratto l'aggiudicatario, entro un periodo massimo di **24 mesi**, dovrà concludere tutte le attività intraprese in precedenza.

Trascorsi 6 mesi, qualora i risultati ottenuti non fossero ritenuti soddisfacenti, la stazione appaltante, potrebbe decidere, in tutta autonomia, di rescindere il contratto senza che l'aggiudicatario possa avanzare alcuna pretesa contrattuale.

### **Art. 6 – Corrispettivo dei servizi prestati e fasi delle azioni da intraprendere**

- 1) 9% di Aggio (al netto del ribasso d'asta) da addebitare ad ACA sulle somme effettivamente incassate;
- 2) Prezzo a base d'asta per limitazione del contatore € 20,00 e probabile riattivazione € 10,00 entrambi al netto del ribasso d'asta, secondo i tempi previsti dalla delibera **655/2015/R/idr** dell'Autorità per l'energia elettrica il gas e il Servizio Idrico Integrato;
- 3) Prezzo a base d'asta di € 6,00 per stampa, imbustamento, spedizione, gestione e conservazione documentale a norma di legge delle raccomandate di sollecito, delle ricevute, dei piani di rientro e di tutta la documentazione necessaria per lo svolgimento delle attività di recupero del credito, al netto del ribasso d'asta.

#### **Art. 7 – Tempi di lavorazione dei solleciti**

Una volta che la stazione appaltante spedisce via mail il file dei solleciti, l'aggiudicatario ha 48 ore di tempo per provvedere ad impaginarlo e rispedire alla stazione appaltante le prove di stampa.

L'aggiudicatario ha 5 giorni lavorativi di tempo dal ricevimento del "visto si stampi" da parte della stazione appaltante per stampare, piegare, imbustare le raccomandate di sollecito per essere pronte per il recapito.

#### **Tempi di Consegna**

Le utenze che la stazione appaltante gestisce sono suddivise per Comune di ubicazione del contatore, per cui anche i solleciti sulle utenze morose seguiranno lo stesso raggruppamento.

La grandezza dei files dei solleciti può variare da un minimo di 100 posizioni ad un massimo di 20.000 posizioni; tuttavia è possibile accorpare utenze morose di più Comuni, per cui la struttura deve garantire la consegna anche di 50.000 pezzi tutti insieme.

Ovviamente, qualunque sia in numero di solleciti inviati per la stampa, l'aggiudicatario deve necessariamente concludere la consegna degli stessi entro 30 giorni di calendario dalla data di spedizione del "visto si stampi" per i Files minori di 10.000 solleciti, mentre per quelli superiori a 10.000 solleciti deve concludersi al massimo entro 60 giorni di calendario dalla data di spedizione del "visto si stampi".

Una volta ultimata l'attività di recapito è necessario darne notizia alla stazione appaltante tramite reportistica dettagliata.

#### **Rintraccio**

La fase di rintraccio è prevista in caso di incongruità dell'indirizzo rilevata nella fase di consegna e deve essere svolta dall'aggiudicatario in tempo reale e con propri mezzi a disposizione.

Aca si impegna ad aggiornare il suo data-base secondo le variazioni anagrafiche comunicate dall'aggiudicatario in base all'esito dell'attività di rintraccio.

#### **Chiusure**

L'aggiudicatario deve strutturarsi in modo tale da poter eseguire almeno n. 1000 ordini di chiusura mensili, utilizzando esclusivamente personale altamente specializzato;

#### **Rendicontazione degli incassi**

Gli incassi devono essere rendicontati ogni 15 giorni di calendario; l'aggiudicatario dovrà fornire alla stazione appaltante un file di allineamento degli incassi che non produca scarti e da cui si evinca il totale incasso di periodo, e che possa essere importato direttamente sul gestionale NETH2O, secondo un tracciato record fornito dalla stazione appaltante.

Contestualmente all'allineamento si produrrà un bonifico di pari importo da versare nelle casse della stazione appaltante. L'aggiudicatario dovrà altresì rendicontare tutte le altre voci di incasso e quantificazione anche dell'aggio riscosso.

#### **Gestione e conservazione documentale**

Contestualmente alle consegne dei solleciti, si redigerà un file consultabile e stampabile nel quale verranno richiamate tutte le copie dei solleciti e delle cartoline ricevuti dagli utenti e anche quelle in giacenza, o non recapitate.

L'aggiudicatario dovrà occuparsi anche della conservazione dei documenti utili alla gestione del recupero del credito.

#### **Dichiarazione di Inesigibilità**

Con cadenza mensile l'aggiudicatario dovrà trasmettere al Rup una relazione dettagliata relativa all'attività svolta nel mese precedente e contestualmente redigere la Dichiarazione di Inesigibilità per tutti i crediti da stralciare.

#### **Art. 8 – Divieto di sub appalto**

Il presente mandato, conferito ai sensi ed alle condizioni elencate nel presente accordo, non è cedibile a terzi, tranne che su espressa autorizzazione scritta da parte della stazione appaltante.

#### **Art. 9 – Compensi spettanti all'Aggiudicatario**

Relativamente agli incassi è espressamente previsto che all'Aggiudicatario verranno riversate le partite di aggio solo se effettivamente e direttamente incassate sul c/c dedicato al recupero del credito e dietro presentazione alla stazione appaltante della relativa fattura; ma in nessun caso tali importi potranno essere richiesti alla stazione appaltante in mancanza del pagamento da parte dell'utente moroso.

È espressamente convenuto che è facoltà dell'Aggiudicatario perseguire l'utente moroso nel caso in cui eluda il pagamento dell'aggio.

Si precisa che la stazione appaltante è soggetta a split payment.

#### **Art. 10 – Obblighi della stazione appaltante**

La stazione appaltante, sotto la propria e diretta responsabilità, dichiara di essere l'esclusivo titolare dei crediti da recuperare oggetto del presente accordo, che per tali crediti sono già scaduti i termini di pagamento e che gli stessi si riferiscono a transazioni e/o rapporti leciti effettivamente verificatisi tra le persone del/i debitori della stazione appaltante stessa.

Sono escluse dalle azioni di recupero le fatture impagate relative a posizioni delle utenze morose già affidate a concessionari/legali, alle quali verrà comunque inviata raccomandata di sollecito.

La stazione appaltante, inoltre, si impegna ad adempiere alle condizioni stabilite nel presente accordo ed in particolare a:

- fornire tutta la documentazione in suo possesso idonea ad attestare l'esistenza del credito; trasmettere ogni informazione, dato o notizia utile al fine di un corretto assolvimento dell'incarico del recupero credito da parte dell'Aggiudicatario;
- . garantire, nel comune interesse delle parti, la bontà e l'assoluta trasparenza della documentazione e delle informazioni di cui sopra;
- agevolare le iniziative intraprese dall'Aggiudicatario, nel corso delle operazioni di recupero del credito.

### **Art. 11 – Ammontare dell'appalto**

Gli importi da recuperare in favore della stazione appaltante sono i seguenti: sorte capitale, interessi di mora e di dilazione ove applicabili, spese accessorie del recupero crediti, diritti di istruttoria per la stipula del piano di rientro e diritti di riattivazione del servizio in seguito a riduzione della portata per morosità o per mancata voltura.

La stazione appaltante provvederà a liquidare all'aggiudicatario le fatture con scadenze mensili. Il pagamento avverrà entro 60 giorni dalla presentazione della fattura all'ufficio protocollo.

Il pacchetto dei crediti da recuperare ammonta ad € 30.628.645 e comprende crediti per fatture emesse dal 2001 al 2018 relativi alle sole utenze attive alla data di indizione del presente bando.

Le attività di recupero vanno sempre eseguite nel rispetto dei regolamenti in vigore in ACA e nel rispetto delle delibere di ARERA in corso di validità.

Ciò non toglie che dovranno essere sollecitate e recuperate anche tutte le utenze attive alla data di pubblicazione del presente bando, ma che hanno chiesto la disattivazione del contatore a partire dal 01/01/2018.

Sono completamente escluse dalle azioni di recupero del credito di cui al presente bando le seguenti utenze:

- le utenze Comunali per le quali è prevista la compensazione debiti/crediti,
- le utenze intestate a soggetti di diritto pubblico (asl, regione, provincia...)
- i sub distributori,
- le utenze in contenzioso,
- tutte le utenze che hanno disdettato il loro contratto di fornitura alla data del 31/12/2017
- tutte le utenze affidate ai legali o che la stazione appaltante riterrà di affidare loro in futuro alle quali non può essere applicata, per loro natura, la riduzione di portata.

Tali utenze vanno comunque sempre sollecitate dall'aggiudicatario del presente bando.

## MOROSITA' ACA AL 26/06/2018

<b>FASCE DI IMPORTI</b>	<b>IMPORTI DA RECUPERARE</b>	<b>N. UTENZE</b>
MOROSITA' DA 10€ A 100€	1.254.040,32	27561
MOROSITA' DA 100,01€ A 500€	4.632.323,35	20224
MOROSITA' DA 500,01 € A 1.000€	3.612.949,45	5111
MOROSITA' DA 1.000,01 € A 5.000€	12.389.510,77	6018
MOROSITA' DA 5.000,01€ A 10.000€	4.108.773,65	607
MOROSITA' OLTRE 10.000€	4.631.046,71	208
<b>TOTALE MOROSITA' SCADUTA AL 26/06/2018</b>	<b>30.628.644,25</b>	<b>59729</b>

### Art. 12 – Risoluzione e penali

Il presente accordo si risolverà automaticamente, senza necessità di preavviso o di intimazione della parte interessata, nel caso in cui a carico di una delle parti sopravvenga la dichiarazione di fallimento, di scioglimento o nel caso di oggettive e chiare inadempienze contrattuali.

Nel caso in cui l'aggiudicatario receda dal contratto di appalto prima della scadenza naturale, ACA spa avrà la facoltà di incamerare la cauzione definitiva, fatto salvo il diritto al risarcimento del maggior danno.

Penali a carico dell'aggiudicatario:

- 1) È prevista una penale di 100 € per ogni mancata chiusura, nell'arco di un mese, rispetto alle 1000 chiusure mensili minime di cui all'art.2, a meno che si dimostri che non vi sono chiusure da porre in essere;
- 2) È prevista una penale di 100 € per ogni chiusura errata o utenza limitata che invece aveva già saldato il debito sollecitato;
- 3) È prevista una penale di 1.000 € al giorno nel caso in cui la riattivazione non avvenga nell'arco di 48 ore dalla dimostrazione di pagamento del debito;
- 4) È prevista una penale di 500 € mensili per ogni operatore di sportello non messo a disposizione della stazione appaltante per un mese o frazione di esso.

- 5) Nel rispetto dei tempi di lavorazione (di cui all'art.7) è prevista una penale di 1000€ mensile per ogni mese di ritardo nelle consegne dei solleciti.
- 6) Per la rendicontazione degli incassi è prevista una penale di 1000€ mensili qualora l'allineamento degli archivi non avvenga regolarmente.
- 7) Per il riversamento degli incassi da c/c vincolato per il recupero del credito a c/c della stazione appaltante è prevista l'applicazione di una penale di 1000€ per ogni giorno di ritardo nella esecuzione del trasferimento dell'incassato.
- 8) Nel caso in cui l'aggiudicatario risultasse responsabile di contestazioni scritte, avanzate dai debitori contattati nelle varie fasi dell'attività di recupero crediti e causate da comportamento non professionale degli operatori, per ogni singola inadempienza ACA avrà la facoltà di applicare una penale pari a 500€.
- 9) Nel caso in cui la stazione appaltante, per inadempienze nell'esecuzione del servizio, fosse costretta ad applicare le penali di cui al presente articolo, per 6 volte anche non consecutive, si riserva la facoltà, a suo insindacabile giudizio, di risolvere il contratto, addebitando all'aggiudicatario eventuali maggiori costi ed ogni altro danno provocato dalla risoluzione stessa.

#### **Art. 13 – Clausola Sociale**

Ai sensi dell'art.50 del D.Lgs n. 50/2016 Aca intende perseguire il fine sociale di “promuovere la stabilità occupazionale del personale impiegatizio, per cui, visto il particolare servizio oggetto dell'appalto e visti i requisiti immediatamente richiesti dall'organizzazione aggiudicante, invita l'aggiudicatario, a riassorbire nella propria organizzazione gran parte degli sportellisti già formati provenienti dal precedente appalto di recupero crediti, per evitare che vi siano rallentamenti nella fornitura dei servizi.

#### **Art. 14 – Tutela dei dati e delle informazioni**

In relazione agli obblighi imposti dal D. Lgs. 196/2003 (denominato T.U. sulla Privacy), e nel rispetto dei diritti dell'interessato, Aca S.p.A. garantisce la piena liceità del trattamento dei dati personali che fornisce per lo svolgimento del presente mandato assicurando, pertanto, di aver adempiuto agli obblighi di informazione preventiva (e di eventuale acquisizione del consenso) nei confronti del proprio debitore, anche per lo specifico trattamento costituito dalla comunicazione dei dati personali alla Ditta. In questi limiti Aca S.p.A. manleva la Ditta per eventuali richieste risarcitorie del debitore per presunte lesioni derivanti dal trattamento dei dati comunicati.

#### **Art. 15 - Controversie**

Per qualunque tipo di controversia sarà competente esclusivamente il Foro di Pescara.



**PROSPETTO RIEPILOGATIVO DEI PREZZI  
QUADRO ECONOMICO**

n. solleciti da spedire	importo unitario base d'asta	Importo (al netto del ribasso d'asta)
200.000	€ 6,00	€ 1.200.000,00
12.000	€ 20,00	€ 240.000,00
12.000	€ 10,00	€ 120.000,00
	<b>Totale Prezzi</b>	<b>€ 1.560.000,00</b>

Importo Morosità	Aggio Base d'Asta	Importo (al netto del ribasso d'asta)
30.628.644,25	9%	<b>€ 2.756.577,98</b>

**I punteggi relativi a ciascun criterio e relativi sotto criteri sono i seguenti:**

**TABELLA B**

<b>PUNTEGGIO OFFERTA ECONOMICA</b>	=====	===
	=====	====
	=====	=====
<b>MAX 30</b>	=====	=====

**TABELLA B**

<b>PUNTEGGIO OFFERTA TECNICA</b>	<b>SOTTOCRITERI</b>		<b>PUNTEGGIO MASSIMO</b>
	A	Punteggio relativo al miglior progetto di recupero del credito, migliore articolazione e minori tempi di recupero, calcolati dalla spedizione del sollecito alla limitazione per morosità.	
B	punteggio per numero limitazioni da effettuare in un mese oltre il minimo richiesto dalla stazione appaltante		10 punti
C	punteggio per migliore modalità di rendicontazione degli incassi, compatibile con i sistemi operativi utilizzati da ACA e riversamento delle somme incassate		15 punti
D	Modalità di pagamento delle morosità, oltre al bollettino postale premarcato		5 punti
E	numero operatori di front-office messi a disposizione di ACA per l'espletamento delle funzioni di Recupero del Credito e orari e giorni di apertura al pubblico		10 punti
<b>(MAX 70 PUNTI)</b>			

Il Direttore Generale  
 Ing. Bartolomeo Di Giovanni  
 Firma autografa omissa ai sensi  
 dell'art. 3 del D. Lgs. n. 39/1993