

ANNESSO TECNICO

Art. 1 – Oggetto del servizio.

L'appalto ha per oggetto il servizio di recupero stragiudiziale dei crediti di Acam Acque Spa riferiti a morosità del servizio idrico integrato di importo superiore o uguale, per singola posizione, a € 50,00 inerente a fatture emesse a partire dall'anno 2005 sia per clienti attivi che cessati.

Il servizio comprende:

- a) attività di sollecito telefonico;
- b) messa in mora con raccomandata A/R dei clienti individuati da Acam Acque S.p.A. (obbligatoria per i clienti cessati);
- c) attività di sollecito epistolare (opzionale);
- d) attività di sollecito domiciliare (opzionale);
- e) eventuale attività di rintraccio del debitore moroso tramite accesso a banche dati esterne (anagrafe tributaria, catasto, anagrafe, camera di commercio, ecc.);
- f) rendicontazione e report statistici delle attività svolte;
- g) valutazione oggettiva e soggettiva della solvibilità del debitore;
- h) fornitura di note d'esito aventi valore di certificazione ai fini fiscali.

Art. 2 – Modalità tecniche di esecuzione.

Il Committente trasmetterà all'Appaltatore un ORDINE DI LAVORO per ogni affidamento di pratiche da recuperare con allegato un file riepilogativo (formato excel) delle fatture che risultano insolute.

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 il Committente è in possesso (es. numero di telefono, codice fiscale, partita iva).

Art. 3 – Durata affido.

La data di "inizio attività" di recupero dei crediti relativi all'ORDINE DI LAVORO trasmesso sarà quella di consegna delle pratiche.

Tutte le pratiche affidate dovranno essere restituite, incassate o non incassate, entro 90 giorni dalla data di inizio attività, salvo differenti indicazioni da parte del Committente.

L'eventuale richiesta di proroga del periodo di affido, deve essere comunicata dall'Appaltatore entro i termini di scadenza dell'affido ed esplicitamente autorizzata dal Committente e non potrà comunque avere durata superiore a 90 giorni, salvo esplicita deroga da parte del Committente.

Art. 4 – Sollecito epistolare.

Il testo delle lettere di sollecito dovrà essere approvato dal Committente. Qualora venga inviata una diffida i costi saranno sostenuti dall'Appaltatore.

Tale diffida non dovrà contenere alcun onere a carico del debitore, né l'Appaltatore potrà prevedere costi aggiuntivi di alcun tipo.

Art. 5 – Sollecito telefonico, piani di rientro e pagamenti.

L'Appaltatore dovrà fornire al cliente finale tutte le informazioni richieste anche interagendo, se necessario, con gli uffici commerciali Acam. 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 affidamento, attenendosi alla seguente tabella, salvo casi particolari in cui venga concessa una dilazione più ampia comunque previa autorizzazione del Committente.

IMPORTO IN €	MAX N. RATE
Fino a 1.000	3
Da 1.001 a 3.000	5
Da 3.001 a 5.000	8

L'Appaltatore ha la facoltà di proporre ai clienti attivi e cessati il saldo a stralcio del debito secondo la tabella di seguito allegata:

Periodo di riferimento	Stato dell'utenza	Percentuale massima di riduzione
2005-2009	Aperta	60%
2010-2012	Aperta	30%
2013-2014	Aperta	15%
2005-2009	Chiusa	70%
2010-2012	Chiusa	50%
2013-2014	Chiusa	30%

Ulteriori ribassi dovranno essere concordati con il Committente.

Per importi di saldo a stralcio superiori a € 1.000 dovrà essere comunque chiesta preventiva autorizzazione del Committente.

Tutti i pagamenti dovranno essere effettuati su conti correnti del Committente.

Art. 6 – Clienti Attivi.

Il Committente è tenuta a segnalare all'Appaltatore eventuali variazioni dei dati anagrafici del Cliente debitore di cui sia venuta a conoscenza nello svolgimento della sua attività. Per ogni pratica affidata sarà cura dell'Appaltatore provvedere ad effettuare il tentativo di recupero del credito mediante sollecito/i telefonico/i od epistolare/i, oppure con passaggio/i porta a porta presso l'indirizzo del Cliente.

In caso di immobile vuoto, l'Appaltatore è tenuto ad effettuare il tentativo di individuare un referente (proprietario, amministratore, agenzia immobiliare, ecc.) del quale dovranno essere forniti al Committente nominativo e numero telefonico.

In caso di immobile occupato da utilizzatore della fornitura diverso da quello risultante dalla pratica affidata, occorre reperire e fornire al Committente il nominativo ed il recapito telefonico del nuovo utilizzatore nonché la data di subentro e la relativa documentazione probante.

L'Appaltatore, su richiesta del Cliente rintracciato, può attivare la procedura per la cessazione/voltura della fornitura tramite comunicazione al Committente.

Nel caso un Cliente risulti irreperibile, trasferito, sconosciuto o scomparso all'indirizzo fornito dal Committente, verrà richiesto all'Appaltatore di effettuare un tentativo di rintraccio al fine di recuperare il credito presso il nuovo indirizzo.

Art. 6 – Clienti Cessati.

Nel caso il tentativo di recupero del credito su un *Cliente Cessato* non abbia successo, potrà essere richiesto all'Appaltatore di fornire adeguata documentazione che attesti il tentativo di recupero al fine della proposta di storno del credito.

Per importi di insoluto da € 50,00 a € 500,00

- Reperibili: dovranno essere resi con copia della raccomandata con ricevuta di ritorno comprovante l'avvenuto recapito o la compiuta giacenza.
- Irreperibili (sconosciuti, trasferiti):dovranno essere resi con copia della compiuta giacenza della ricevuta A/R comprovante il mancato recapito.
- Deceduti: restituzione della raccomandata A/R di diffida dalla quale risulta l'annotazione "deceduto".

Per importi di insoluto superiori a € 500,00

- Reperibili: dovranno essere resi con copia della ricevuta di ritorno della A/R comprovante l'avvenuto recapito o la compiuta giacenza.
- Irreperibili (sconosciuti, trasferiti): effettuare la Ricerca Anagrafica per le persone fisiche e la visura c/o la Camera di Commercio per le persone giuridiche.

Qualora il cliente, a seguito di ricerca anagrafica/visura camerale, risulti reperibile, inviare al cliente stesso, al nuovo indirizzo, ulteriore diffida con raccomandata A/R (il testo dovrà essere approvato dal Committente).

Qualora risulti comunque irreperibile a seguito dell'infruttuosa ricerca anagrafica/visura camerale oppure dell'invio dell'ulteriore raccomandata A/R al nuovo indirizzo, eseguire attività di "Rintraccio" del debitore intesa come indagine in loco.

Qualora il cliente, a seguito di rintraccio, risulti reperibile, inviare al nuovo indirizzo ulteriore raccomandata A/R di diffida.

Qualora il cliente risulti comunque irreperibile la pratica dovrà essere restituita allegando la documentazione prodotta ed una relazione probante il mancato rintraccio con la descrizione delle attività svolte e la definizione d'irrecuperabilità del credito.

- Deceduti: effettuare la Ricerca sugli eventuali eredi diretti, qualora risultino, inviare raccomandata A/R di diffida per la quota parte spettante ciascun erede (il testo dovrà essere approvato dal Committente. Qualora non emergano eredi, si dovrà restituire la pratica allegando la ricerca avente esito negativo o la rinuncia all'eredità.

Art. 7 – Esazione domiciliare.

L'Appaltatore sarà tenuto ad effettuare almeno un tentativo di esazione domiciliare nel caso l'importo complessivo della morosità attribuibile ad un cliente sia superiore a 2.000 euro ed eventuali tentativi di recupero del credito tramite sollecito telefonico non siano andati a buon fine. Il Committente rilascerà apposito "mandato ad esigere senza rappresentanza all'agenzia (art. 1705 del codice Civile)" che consentirà all'agenzia di esigere ed incassare somme – con assegno bancario intestato ad Acam Acque - per suo conto. Tale mandato dovrà essere obbligatoriamente mostrato al debitore contattato e non conferisce alcun potere di rappresentanza nei confronti di Terzi.

Le ricevute di quietanza da rilasciare ai clienti in caso di pagamento diretto, devono essere sottoposte all'approvazione del Committente.

Il mancato incasso, una volta espletate le azioni di cui al precedente punto, determinerà la chiusura della pratica, che dovrà essere restituita al Committente con l'indicazione delle motivazioni che hanno portato al mancato pagamento (alloggio vuoto, cliente irreperibile, rifiuta il pagamento,

contestazione del debito, utilizzatore della fornitura diverso da quello risultante dalla pratica affidata, altro).

Art. 8 – Rendicontazione.

L'Appaltatore fornirà un file di riepilogo al Committente in formato excel, contenente le informazioni di sintesi sull'attività svolta su ognuna pratica.

L'Appaltatore si farà garante dell'accuratezza delle informazioni fornite. Il Committente potrà richiedere in qualsiasi momento la documentazione cartacea relativa ai crediti trasmessi per effettuare le verifiche di competenza.

Settimanalmente, l'Appaltatore dovrà fornire report statistici da cui si evincano le attività svolte e le performance raggiunte e, se disponibili, dovrà mettere in grado il Committente di poter verificare in tempo reale l'andamento dell'attività di recupero mediante strumenti Web.

Di tutte le diffide dovrà essere fornita la lista delle spedizioni timbrata dall'ufficio postale. La fase di recupero stragiudiziale non sarà superiore a 90gg e terminerà con adeguata relazione sui motivi dell'eventuale inesigibilità come di seguito indicata.

Tutte le pratiche con esito negativo verranno restituite dall'Appaltatore accompagnate da una relazione d'esito sulle cause dell'insuccesso con valore di certificazione di inesigibilità ai fini fiscali e contenente eventuali proposte per il recupero giudiziale. Alle suddette relazioni dovrà essere allegata copia della 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; per ogni posizione (cliente) dovrà essere trasmesso singolo fascicolo in formato pdf; tutti i fascicoli dovranno essere ordinati e consegnati in ordine alfabetico.

In tale fase l'Appaltatore dovrà fornire a Acam Acque SpA tutte le notizie necessarie per valutare la solvibilità del debitore: chiusura dei locali dell'impresa, irreperibilità del creditore, mancanza di beni mobili e immobili da pignorare, ecc..fornendo dimostrazione anche della non convenienza economica a procedere con azioni legali che sarebbero infruttuose.

Art. 9 – Compensi dell' Appaltatore.

La remunerazione dell'Appaltatore derivante dall'esecuzione delle prestazioni previste dal presente contratto è determinato dalle attività effettivamente eseguite per l'aggio percentuale offerto in sede di gara.

L'Appaltatore si obbliga a trasmettere al Committente, prima di ogni fatturazione, le copie dei documenti contributivi, previdenziali e assicurativi, nonché di quelli dovuti agli organismi paritetici previsti dalla contrattazione collettiva.

La liquidazione delle relative fatture sarà eseguita da Acam in 60 gg. d.f.f.m.

Le fatture inerenti il presente contratto, redatte secondo le norme fiscali in vigore, saranno intestate alla:

Acam Acque S.p.A.

(P.I. 01198370114)

Via A. Picco, 22

19124 La Spezia (SP)

e dovranno indicare il codice CIG dell'appalto.

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 Acam Acque SpA. 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.

Art. 10 – Divieto di compiere atti successivi all'affido.

È fatto divieto all'Appaltatore di emettere atti successivamente alla scadenza del contratto.

Art. 11 – Domicilio e sede legale.

Per tutta la durata del contratto l'aggiudicatario dovrà eleggere il proprio domicilio presso la propria Sede Legale.