

## CONDIZIONI SPECIFICHE

### ***1. OGGETTO DEL CONTRATTO e MODALITA' DI AGGIUDICAZIONE***

Costituisce oggetto del CONTRATTO la fornitura dei SERVIZI per lo svolgimento del recupero dei crediti nei confronti dei clienti ATTIVI e CESSATI in stato di morosità, presenti nel territorio nazionale comprensivo di eventuale ricerca/rintraccio del cliente stesso.

Le attività sono dettagliatamente descritte nell'Annesso Tecnico.

Nessun minimo di lavoro verrà garantito all'Appaltatore a fronte del contratto.

La gara è suddivisa in due lotti, di importo presunto pari a 90.000 € oltre IVA per ciascun lotto.

E' ammessa la partecipazione ad entrambi i lotti, ma al medesimo offerente sarà ammessa l'assegnazione di un solo lotto, ad eccezione del caso di un unico offerente per entrambi i lotti.

#### *1.1 Ordine di Lavoro*

Il contratto sarà attivato da parte dell'unità preposta del Committente, mediante l'emissione di appositi ordini di lavoro.

L'ordine di lavoro costituisce l'unico documento valido a comprovare il titolo all'esecuzione dei servizi ai fini della riscossione del relativo compenso.

Da parte del Committente non viene assunto alcun impegno minimo in merito all'ammontare dei servizi oggetto dei singoli ordini di lavoro e nessuna esclusiva viene accordata all'Appaltatore circa i servizi oggetto del contratto.

Il Committente non assume nessun vincolo né per quanto riguarda l'affidamento dei singoli ordini di lavoro, né per quanto riguarda la loro cadenza o continuità nel tempo.

L'Appaltatore non potrà avanzare alcuna pretesa per eventuali periodi di non utilizzo della propria organizzazione, in dipendenza della saltuarietà o discontinuità dei servizi affidati a fronte di tali ordini di lavoro.

Per ogni singolo servizio da eseguirsi durante il periodo di validità del contratto, l'Appaltatore concorderà, qualora l'unità preposta del Committente lo richieda, un programma esecuzione servizi.

Eventuali deroghe alle disposizioni contenute nel contratto saranno considerate valide soltanto se approvate per iscritto dal Committente.

#### *1.2 Impegno organizzativo, programmazione dei SERVIZI*

Il piano di esecuzione dei servizi prevede, in linea di massima, una ripartizione non omogenea ma programmata dell'impegno organizzativo dell'Appaltatore nel periodo di validità contrattuale.

Qualora sia prevista l'esecuzione di interventi di dimensioni notevoli rispetto alle risorse dell'Appaltatore mediamente disponibili, concentrando i servizi in determinati periodi, i relativi programmi verranno comunicati all'Appaltatore con congruo anticipo.

L'Appaltatore si impegna ad assicurare la disponibilità delle risorse necessarie all'esecuzione dei servizi, garantendo al Committente fin d'ora che la propria organizzazione aziendale consente il costante adeguamento delle risorse.

Nessun onere sarà riconosciuto all'Appaltatore per tali impegni se non la liquidazione dei servizi eseguiti alle condizioni contrattuali.

I servizi dovranno essere eseguiti entro i tempi indicati dal Committente negli ordini di lavoro, pertanto l'Appaltatore sarà pienamente responsabile dell'organizzazione del lavoro, dei programmi, della gestione del proprio personale e di tutto quanto necessario alla realizzazione dei servizi.

Dopo aver concordato congiuntamente con l'unità delegata dal Committente un programma di esecuzione servizi, l'Appaltatore non potrà pretendere alcun indennizzo, sotto qualsiasi titolo, qualora per motivi imputabili allo stesso dovesse sostenere maggiori oneri per eseguire i servizi nel rispetto dei termini di consegna stabiliti.

Per eventuali ritardi verranno applicate le penali previste dal successivo art. "penali".

### 1.3 Modalità di aggiudicazione:

La gara è suddivisa in due lotti identici per tipologia di servizi richiesti. I due lotti saranno assegnati con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa, di cui si riportano i criteri nella seguente tabella:

## Modulazione provvigioni

### 1. utenze attive

performance P % (crediti recuperati/crediti affidati)	provvigione riconosciuta
P ≤ 15	X - 6
15 < P ≤ 20	X - 4
20 < P ≤ 25	X - 3
25 < P ≤ 30	X - 2
30 < P ≤ 35	X - 1
35 < P ≤ 40	X
40 < P ≤ 45	X + 1
45 < P ≤ 50	X + 2
50 < P ≤ 55	X + 3
55 < P ≤ 60	X + 4
P > 60	X + 5

Valore di riferimento X  
Con X<8

**2. utenze cessate  
ante 2011**

	performance P % (crediti recuperati/crediti affidati)	provvigione riconosciuta
	$P \leq 3$	Y - 4
<b>Valore di riferimento Y Con Y&lt;15</b>	<b><math>3 &lt; P \leq 5</math></b>	<b>Y</b>
	$5 < P \leq 10$	Y + 10
	$10 < P \leq 20$	Y + 20
	$20 < P \leq 40$	Y + 25
	$P > 40$	Y + 30

**3. utenze cessate  
post 2011**

	performance P % (crediti recuperati/crediti affidati)	provvigione riconosciuta
	$P \leq 5$	Z - 4
<b>Valore di riferimento Z Con Z&lt;15</b>	<b><math>5 &lt; P \leq 15</math></b>	<b>Z</b>
	$15 < P \leq 30$	Z + 7
	$30 < P \leq 40$	Z + 15
	$P > 40$	Z + 20

**OFFERTA di GARA: criteri di aggiudicazione**

punteggio max area	punteggio max attività
--------------------	------------------------

**1. Criteri economici**

Provvigione in percentuale X sul recuperato per utenze attive	40	14
Provvigione in percentuale Y sul recuperato per utenze cessate ante 2011		10
Provvigione in percentuale Z sul recuperato per utenze cessate post 2011		16

**2. Criteri operativi**

Esecuzione di attività di sollecito telefonico (prerequisito necessario)	60	Non applicabile
Importo totale del credito - settore Idrico, Gas, Energia Elettrica - gestito nell'anno 2013.		10

Esistenza di un call center dedicato per Acam Acque. Contribuiranno al raggiungimento del massimo punteggio, le ore di attività su base settimanale, la copertura oraria di fasce con più elevate probabilità di trovare il debitore, il numero di operatori dedicati, l'utilizzo di numeri di telefono "mobili".		5
Esistenza di un call center inbound (gestione delle chiamate in entrata per richieste informazioni, spiegazioni, ecc da parte dei clienti contattati tel. o via posta). Contribuirà al raggiungimento del massimo punteggio la disponibilità di un numero verde, l'orario di disponibilità del numero inbound, il numero di operatori dedicati.		5
Estensione dell'attività di SOLLECITO CON POSTA PRIORITARIA anche a fasce di utenza non previste dall'Annesso Tecnico (da specificare in quali casi viene utilizzata e per quali tipologie di clienti).		5
Estensione dell'attività di SOLLECITO CON RACCOMANDATA A/R anche a fasce di utenza non previste dall'Annesso Tecnico (da specificare in quali casi viene utilizzata e per quali tipologie di clienti).		10
Estensione dell'attività di ESAZIONE DOMICILIARE anche a fasce di utenza non previste dall'Annesso Tecnico (da specificare in quali casi viene utilizzata e per quali tipologie di clienti).		10
Stato di Avanzamento Lavori settimanale con Acam Acque sull'andamento dell'attività di recupero (prerequisito necessario).		Non applicabile
Messa a disposizione di strumenti informatici per consentire ad Acam Acque di verificare in tempo reale lo stato di avanzamento dei lavori relativamente al credito affidato.		5
Relazione conclusiva dell'attività con dettagliate informazioni su esigibilità del credito per eventuale passaggio a perdita (prerequisito necessario).		Non applicabile
Estensione dell'attività di DIFFIDA LEGALE anche a fasce di utenza non previste dall'Annesso Tecnico (da specificare in quali casi viene utilizzata e per quali tipologie di clienti).		10

**Punteggio Totale Massimo**

**100**

**Note:**

I punteggi attribuiti per le singole voci sono normalizzati linearmente sulla base dell'offerta migliore.

Es. A propone Y%=10% ,B Y%=5%: a B sono attribuiti 10 punti (offerta più bassa), ad A 5 (10\*5/10, offerta pari al doppio della migliore).

**In relazione ai seguenti punti dovrà essere fornita una relazione di 10 righe (font COURIER, size 12) che dettagli se il servizio viene o meno erogato e le eventuali modalità di erogazione.:**

1) Importo del credito del settore Idrico, Gas, Elettrico gestito nel corso dell'anno 2013;

- 2) Sollecito telefonico (dimensioni call center, orario di servizio, numero di tentativi, metodologia, ...)
  - 3) Eventuale sollecito epistolare aggiuntivo a quanto già previsto dall'ANNESSO TECNICO (da specificare in quali casi viene utilizzata e per quali tipologie di clienti);
  - 4) Eventuale esazione domiciliare aggiuntiva a quanto già previsto dall'ANNESSO TECNICO (da specificare in quali casi viene utilizzata e per quali tipologie di clienti);
  - 5) Eventuale diffida legale (da specificare in quali casi viene utilizzata e per quali tipologie di clienti);
  - 6) Possibilità di monitoring attività di recupero da parte del Committente;
  - 7) Possibilità di gestione chiamate inbound da parte dell'utente;
- 

## ***2. EFFICACIA E DURATA DEL CONTRATTO***

- 2.1 Il contratto avrà efficacia dalla data stabilita all'articolo "efficacia e durata del contratto" della lettera di assegnazione.
- 2.2 Il contratto avrà durata dalla data di emissione del contratto fino al 31.12.2016.
- 2.3 Qualora alcuni servizi non dovessero essere ultimati entro la scadenza naturale del contratto, detti servizi dovranno comunque essere completati dall'Appaltatore.

## ***3. ONERI A CARICO DELL'APPALTATORE***

Ad integrazione dell'Art. "Oneri a carico dell'Appaltatore" delle Condizioni Generali, l'Appaltatore dovrà provvedere a quanto di seguito riportato:

- 3.1 Mantenere il Committente indenne da ogni e qualsiasi pretesa che possa essere avanzata, nei suoi confronti, da incaricati, dipendenti, e non, per le attività di cui al presente Contratto.
- 3.2 Espletare tutte le attività richieste in nome dell'Appaltatore e per conto del Committente mediante personale qualificato con il quale l'Appaltatore intratterrà un regolare rapporto di lavoro e/o di collaborazione, nel pieno rispetto di tutte le norme che regolano tali tipi di rapporto.
- 3.3 Con riferimento alla Legge sulla Privacy 196/2003, l'Appaltatore dovrà mantenere la più stretta riservatezza dei dati personali dei clienti e non divulgare in nessun modo a terzi i dati e le informazioni fornite dal Committente.
- 3.4 Eventuali nuovi recapiti rintracciati dovranno essere reperiti dall'Appaltatore presso banche dati pubbliche.
- 3.5 L'Appaltatore non deve altresì in alcun modo sollecitare il pagamento con modalità che palesino ad osservatori esterni, il contenuto della comunicazione.
- 3.6 Eseguire tutte le attività richieste con organizzazione di mezzi propri ed idonei, senza violare alcuna disposizione di legge sia civile che penale, ed impegnando esclusivamente personale che dovrà avere, oltre ad una provata idoneità professionale, anche un positivo profilo morale, comportamentale e di immagine. Il Committente si riserva, pertanto, la facoltà di esigere l'allontanamento del personale adibito al servizio che, a suo insindacabile giudizio, non presenti i requisiti richiesti, senza che ciò possa dare adito da parte dell'Appaltatore ad alcuna rivalsa. L'Appaltatore dovrà pertanto, inviare per iscritto contestualmente alla sottoscrizione per accettazione del presente accordo, i nominativi dei collaboratori preposti all'esecuzione delle attività sopra descritte e del funzionario con cui dovranno essere intrattenuti i rapporti inerenti all'espletamento di tali attività. Qualsiasi variazione dei suddetti nominativi dovrà essere tempestivamente comunicata al Committente.

## **5. PAGAMENTI**

Con riferimento all'Articolo "Pagamenti" delle Condizioni Generali, le PARTI stabiliscono quanto segue:

5.1 Il pagamento delle fatture verrà effettuato a 60 (sessanta) giorni data fattura fine mese, previa accettazione da parte del Committente.

## **6. FATTURAZIONE**

Con riferimento all'Articolo "Modalità di pagamento e fatturazione" delle Condizioni Generali, le PARTI stabiliscono che le fatture dovranno essere intestate e inviate a:

ACAM Acque S.p.A.

Via Picco, 22

19124 La Spezia

## **7. SUBAPPALTO**

7.1. Ad integrazione di quanto previsto all'Articolo "Subappalto" delle Condizioni Generali, qualora l'Appaltatore, per lo svolgimento dei SERVIZI descritti nel presente CONTRATTO, intenda subappaltare le attività di Investigazione Privata, dovrà presentare per iscritto al Gestore del CONTRATTO la richiesta di autorizzazione al subappalto indicando i nominativi delle società a cui intende affidare l'esecuzione e gli importi stimati.

7.2 L'autorizzazione al subappalto è in ogni caso subordinata a quanto segue:

7.3.1 l' Appaltatore è responsabile della corretta ed idonea scelta dei SUBAPPALTATORI in base alla professionalità e competenze specifiche in relazione alle attività loro affidate;

7.3.2 l' Appaltatore si impegna ad assicurare ai propri SUBAPPALTATORI ampia autonomia nell'organizzazione, gestione ed esecuzione delle attività loro affidate.

7.4 L'autorizzazione al subappalto non esimerà, comunque, l' Appaltatore dalla responsabilità della puntuale ed integrale esecuzione delle attività a regola d'arte anche per quanto riguarda quelle affidate in subappalto.

## **8. MANDATO AD ESIGERE**

Sarà cura del Gestore del Contratto rilasciare apposito "Mandato ad esigere senza rappresentanza" all'Appaltatore (art. 1705 del Codice Civile) che gli consentirà di esigere ed incassare somme per conto del Committente limitatamente alla parte di esazione domiciliare. Tale mandato dovrà essere obbligatoriamente mostrato al debitore contattato e non conferisce alcun potere di rappresentanza nei confronti di TERZI.

## **9. PRIVACY**

L'articolo "Informazioni Riservate" delle Condizioni Generali è integrato come segue:

9.1 Relativamente al Decreto Legislativo n. 196 del 2003, le PARTI prendono atto che: il Committente è Titolare del Trattamento dei Dati (di seguito: il "Titolare") ai sensi dell'art. 4, comma 1, lett. f), del Decreto Legislativo n. 196/03 e l'Appaltatore è dotato dell'esperienza, dell'affidabilità, della capacità e delle strutture richieste dall'art. 29 del Decreto Legislativo per assolvere alla funzione di Responsabile del trattamento dei Dati personali, ivi compreso il profilo relativo alla sicurezza. Ciò premesso, le PARTI convengono che l' Appaltatore sarà Responsabile del Trattamento dei Dati (di seguito: il Responsabile), designato dal Titolare ai sensi dell'art. 4, comma 1, lett. g) del Decreto Legislativo, con riferimento alle sole operazioni di trattamento e ai

solli Dati che il Responsabile sarà chiamato a trattare in relazione all'esecuzione del CONTRATTO.  
In particolare:

9.2 il Titolare provvederà all'assolvimento degli obblighi di informativa di cui all'art. 13 del Decreto Legislativo;

9.3 il Responsabile si impegna a:

- trattare i Dati in modo lecito e secondo correttezza, nel rispetto della normativa dettata in materia di privacy e nei limiti del trattamento effettuato dal Titolare;
- conservare i Dati ai sensi dell'art. 11 ed adottare le misure di sicurezza previste dagli artt. 33,34,35 e 36 del Decreto Legislativo;
- individuare - se necessario - i soggetti ai quali affidare la qualifica di Incaricati del trattamento, ai sensi dell'art. 30 del Decreto Legislativo, e - sulla base del successivo atto di incarico - impartire le istruzioni a detti soggetti, vigilando sul relativo operato;
- effettuare le sole operazioni di trattamento necessarie all'esecuzione del presente CONTRATTO, quali: la conservazione, la consultazione, l'elaborazione, la modificazione, la selezione, l'utilizzo e la comunicazione di dati. In particolare, il Responsabile dovrà effettuare le suddette operazioni di trattamento in conformità alle finalità del trattamento proprie del Titolare. Inoltre, il Responsabile non potrà effettuare alcuna operazione di trattamento diversa da quelle menzionate, mentre il Titolare terrà indenne il Responsabile da ogni responsabilità connessa ad operazioni di trattamento di esclusiva competenza del Titolare;
- attenersi, nell'esecuzione dell'incarico conferito con il CONTRATTO, alle istruzioni del Titolare. Il Responsabile non risponderà di eventuali violazioni derivanti da istruzioni incomplete o errate impartite dal Titolare, che pertanto lo terrà indenne da qualsiasi pretesa conseguente o connessa;
- consentire al Titolare l'esercizio del potere di controllo, ai sensi dell'art. 29 del Decreto Legislativo, e, a tal fine, effettuare un rendiconto al Titolare a mezzo di rapporto scritto periodico in ordine all'esecuzione delle istruzioni ricevute (in particolare, agli adempimenti eseguiti ai fini del Decreto Legislativo) ed alle conseguenti risultanze;
- adottare le misure individuate dal Titolare intese a consentire all'Interessato l'effettivo esercizio dei diritti previsti dagli artt. 7,8,9 e 10 del Decreto Legislativo, ed agevolare detto esercizio, nei limiti della propria sfera di competenza, così come risulta individuata nel CONTRATTO. Evadere senza ritardo, su richiesta del Titolare, le eventuali richieste avanzate dagli Interessati, ai sensi degli artt. 7 e seguenti del Decreto Legislativo, sempre nei limiti dell'ambito di operatività funzionale del Responsabile;
- assicurare in generale il rispetto delle prescrizioni del Garante, nei limiti della sfera di competenza del Responsabile;
- disporre e curare la concreta attuazione del sistema di protezione e sicurezza dei Dati personali, secondo le istruzioni impartite dal Titolare, nei limiti dei compiti affidati al Responsabile con il CONTRATTO;
- adeguare il sistema di protezione e sicurezza alle future norme legislative e/o regolamentari in materia di sicurezza. Qualora detto adeguamento dovesse comportare la necessità di ulteriori istruzioni da parte del Titolare, ad integrazione e/o modifica di quelle impartite, il Titolare concorderà le stesse con il Responsabile, al fine di assicurare il corretto espletamento dei SERVIZI;
- rendere al Titolare ogni informazione in ordine a qualsiasi questione rilevante ai sensi e per gli effetti del Decreto Legislativo. Il Responsabile non potrà adottare autonome decisioni in ordine alle finalità e alle modalità del trattamento. In caso di necessità ed urgenza, il Responsabile dovrà informare al più presto il Titolare, affinché questo ultimo possa prendere le opportune decisioni. In ogni caso qualora istruzioni del Titolare, modifiche legislative e/o regolamentari nonché prescrizioni del Garante comportino costi e/o attività aggiuntive a carico del Responsabile, i relativi oneri saranno di competenza del Titolare.

Nel caso in cui il CONTRATTO richiamato cessi di avere effetto, con conseguente cessazione del trattamento dei dati Personali da parte dell'Appaltatore, questo si impegna ad attenersi alle istruzioni che saranno impartite dal Titolare, ai sensi dell'art. 16 del Decreto Legislativo.

Inoltre l' Appaltatore si obbliga per sé e per i propri collaboratori o incaricati di adempiere al dovere di riservatezza per tutti i dati, tale obbligo rimarrà in vigore anche dopo la cessazione del trattamento dei Dati da parte dell' Appaltatore.

La presente nomina dell' Appaltatore quale Responsabile del trattamento avrà efficacia per tutta la durata del CONTRATTO e fino a quando lo stesso per qualsiasi motivo dovesse cessare.

#### ***10. UNICITA' DEL CONTRATTO***

Il CONTRATTO con i suoi allegati costituisce l'intero ed unico accordo tra le PARTI relativamente a quanto ne forma oggetto e pertanto prevale su, e sostituisce, ogni diverso documento, accordo, negoziato, corrispondenza, impegno esplicito od implicito scritto o verbale.

Ogni modifica al CONTRATTO sarà valida solo se redatta per iscritto e concordata tra le PARTI.

#### ***11. COMUNICAZIONI***

Con riferimento all'Articolo "Comunicazioni" delle Condizioni Generali, le PARTI stabiliscono che tutte le comunicazioni dovranno essere indirizzate a:

- APPALTATORE

.....  
.....  
.....  
.....

- COMMITTENTE

ACAM Acque S.p.A.

Direzione Commerciale - Uff. Recupero del Credito

Via Picco, 22 - 19124 LA SPEZIA

c.a. Dott.ssa I. Puccetti

Telefono: 0187/538315