

CAPITOLATO DI GARA PER L’AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI RISCOSSIONE VOLONTARIA CONCORDATA E/O COATTIVA DEI CANONI PER CONSUMI IDRICI DOVUTI DAGLI UTENTI MOROSI.

OGGETTO DEL SERVIZIO

ART. 1 OGGETTO ED AMMONTARE DELL’APPALTO

L’AMAM di Messina (in prosieguo Azienda), nell’ambito del processo di riorganizzazione delle attività di riscossione dei canoni idrici, ha indetto una gara pubblica per adeguatamente supportare l’ufficio nella gestione dei seguenti servizi:

- a) Riscossione volontaria e concordata dei canoni per consumi idrici scaduti.
- b) Riscossione coattiva dei canoni per consumi idrici scaduti e relativo contenzioso.

Il servizio è svolto dall’Affidatario nel rispetto della propria autonomia organizzativa, fermo restando in capo all’Azienda la riscossione diretta su conti intestati all’Azienda, la titolarità del potere di imposizione, il controllo sul soggetto esterno.

L’affidamento sarà conferito al soggetto vincitore e si intenderà risolto *ipso-jure* senza che permanga alcun obbligo da parte dell’Azienda nei confronti dell’Affidatario, qualora, nel frattempo, nuove disposizioni normative o regolamentari dovessero abolire completamente l’oggetto dell’affidamento o sottrarre all’Azienda la gestione relativa. L’importo dell’appalto è stimato, presuntivamente, in €. 6.000.000,00 (sei milioni,00) per tutto il periodo dell’affidamento.

Gli aggi posti a base d’asta, da corrispondere a favore dell’aggiudicatario sugli incassi effettivamente riscossi, sono i seguenti:

- a) per il servizio a supporto della riscossione volontaria e concordata aggio del 6,00%;
- b) per il supporto alla riscossione coattiva aggio del 13,00% .

ART. 2 SPECIFICA DELLE PRESTAZIONI

L’affidamento esterno prevede le seguenti attività :

A. Espletare, per le utenze affidate, le attività finalizzate all’accertamento dei canoni idrici non corrisposti dagli utenti nei termini ordinari per tutto il periodo di vigenza del contratto, con conseguente comunicazione delle variazioni riscontrate rispetto alle singole utenze affidate, e sollecitare l’adempimento spontaneo da parte dei debitori con l’invio agli utenti morosi dei solleciti di pagamento e degli avvisi di mora ed ogni altra iniziativa utile ai fini dell’adempimento da parte del debitore;

B. Svolgere l’attività di riscossione, anche coattiva, delle somme affidate per le quali non sia intervenuta la prescrizione; la gestione del contenzioso giudiziale e stragiudiziale nonché le operazioni di sigillatura dei contatori degli utenti morosi.

C. Garantire agli Uffici dell’Azienda la disponibilità di accesso informatico che consenta la conoscenza in tempo reale dello stato di avanzamento dell’attività di riscossione;

D. Attivare nel territorio comunale, a sua cura e spese, uno o più sportelli dedicati al front-office per le attività oggetto dell’appalto, con risorse umane adeguatamente formate;

E. Realizzare e gestire un Portale online per l’erogazione dei servizi dell’appalto che agevoli gli adempimenti degli utenti;

F. Attivare un call-center per fornire informazioni, consulenza ed assistenza agli utenti;

G. Realizzare una campagna di comunicazione dell'avvio dell'attività e delle diverse fasi di svolgimento.

Le attività saranno svolte dall'aggiudicataria con l'utilizzo di procedure informatiche autonome, nel rispetto delle norme vigenti e comunque in grado di comunicare con i sistemi informatici in uso all'Azienda.

ART. 3 RISCOSSIONE VOLONTARIA, CONCORDATA E COATTIVA

L'Azienda, secondo le modalità del protocollo RE_CU (Recupero), renderà disponibili periodicamente una serie di utenze idriche sulle quali la ditta aggiudicataria dovrà attivare le necessarie procedure di avviso di diffida e messa in mora, secondo la corretta procedura prevista dalla legge per evitare l'eventuale prescrizione del credito; nonché le procedure di recupero volontario e concordato e in ultima alternativa quella coattiva entro la data di END assegnata.

Tale consegna sarà accompagnata, oltre da tutti i dati anagrafici presenti negli archivi aziendali, anche dai dati delle fatture interessate al recupero relativamente alla parte insoluta e sulle quali dovranno convergere univocamente i relativi pagamenti disposti dall'utente.

A) Riscossione VOLONTARIA

Qualora, espletati tutti i tentativi previsti dal protocollo RE_CU, non andasse a buon fine la notifica della raccomandata e contemporaneamente non si avesse alcun riscontro dei pagamenti a saldo di quanto contenuto nella notifica, la ditta aggiudicataria dovrà restituire la pratica relativa al servizio non lavorabile con le procedure stabilite dal protocollo RE_CU di "SC_RS" (scambio dati per restituzione).

L'Azienda ha comunque facoltà, in casi controversi e/o soggetti a contestazioni da parte dell'utente, di sospendere, prorogare o ritirare (operazioni sempre normate dal protocollo RE_CU) qualunque servizio affidato.

Tutte le somme recuperate dovranno transitare su un unico conto corrente messo a disposizione dall'Azienda, qualunque altra forma di incasso (contanti, assegni, bonifici cc.) dovrà essere riversata sul predetto conto corrente con valuta non superiore a 5 giorni bancari dalla data di pagamento da parte dell'utente e comunque comunicata all'azienda secondo le specifiche del protocollo RE_CU di "SC_PG" (scambio pagamenti).

B) Riscossione CONCORDATA

In tutti i casi in cui la riscossione volontaria non vada a buon fine, e prima della riscossione coattiva, si dovrà ricorrere alla riscossione concordata attraverso una chiamata al protocollo di lavorazione Aziendale CO_SO (contenzioso) che guiderà tutte le fasi necessarie alla proposta, accettazione e stipula del concordato in funzione dell'importo e della tipologia dell'utenza e/o delle rateizzazioni.

C) Riscossione COATTIVA

Qualora si dovesse fare ricorso alla procedura coattiva quest'ultima dovrà essere preventivamente richiesta e quindi autorizzata dall'Azienda attraverso una chiamata al protocollo di lavorazione Aziendale CO_SO che si occuperà di congelare la situazione di fatturazione aziendale per tutto il tempo necessario al pronunciamento giudicante e traslerà la data di END per tutto il tempo necessario.

Le riscossioni coattive vengono, come di seguito disciplinate:

La riscossione coattiva degli importi dovuti e non corrisposti spontaneamente o con concordato, previa formazione a cura e spese dell'appaltatore del titolo esecutivo, dovrà iniziare decorso il termine di 60 giorni dalla notifica del titolo esecutivo.

Per il recupero di detti crediti l'appaltatore, previa formazione e notifica nei modi di legge del titolo esecutivo, darà attuazione a tutte le procedure esecutive ammesse dalle norme vigenti.

All'aggiudicatario spetta, previa regolare fatturazione all'ente Aggiudicatario, il rimborso delle spese relative alle procedure esecutive effettivamente sostenute e regolarmente documentate e regolarmente pagate dal debitore e quindi riversate sul c.c. anzidetto. Tale rimborso è a carico del debitore al pari degli aggi.

Il protocollo RE_CU e il protocollo CO_SO sono parte integrante del presente capitolato.

ART. 4 DURATA DELL'APPALTO

Il periodo di durata dell'appalto, decorrente dall'effettivo avvio del servizio, è fissato in anni 6 (sei) e potrà essere prorogato, d'intesa tra le parti, per un successivo triennio, previa verifica, da parte dell'Azienda, dell'esistenza delle ragioni di convenienza e di pubblico interesse.

L'Azienda liquiderà la Società aggiudicatrice, previa emissione di fattura delle proprie competenze, entro il giorno 5 di ogni bimestre, e la stessa provvederà al pagamento delle fatture entro 30gg.

ART. 5 CORRISPETTIVO DELL'APPALTO

1. Per la gestione del servizio di riscossione volontaria e concordata l'affidatario è compensato adaggio che è pari a quello offerto al netto del ribasso, in sede di gara (*"compenso a base d'asta"*), da calcolarsi sull'ammontare delle riscossioni volontarie e concordate conseguite ed è a carico del debitore. Le spese postali per l'invio degli atti ai debitori sono a carico degli stessi.

L'aggio si intende escluso IVA ed ogni altro onere fiscale previsto per legge.

2. Formano la base di calcolo per il compenso a favore dell'aggiudicatario tutte le riscossioni volontarie e concordate conseguite a seguito dello svolgimento delle attività di cui al presente appalto, ivi compresi i pagamenti effettuati dagli utenti inerenti agli anni di riferimento, con esclusione degli eventuali oneri accessori, aggi, sanzioni ed interessi.

3. Per la gestione della riscossione coattiva, l'affidatario è compensato adaggio che è pari a quello offerto al netto del ribasso, in sede di gara (compenso a base d'asta) da calcolarsi sull'ammontare delle riscossioni coattive conseguite. L'aggio si intende escluso IVA ed ogni altro onere fiscale previsto per legge. L'aggio è per il 70% a carico del debitore e per il 30% a carico dell'Azienda.

Detto corrispettivo resterà invariato per tutto il periodo della durata del contratto e non sarà soggetto ad alcuna revisione. Resta altresì a carico dell'aggiudicatario la gestione dell'eventuale contenzioso, mediante la predisposizione di ogni atto relativo allo stesso, nel rispetto delle leggi vigenti in materia, dovendo assicurare ogni altro supporto legale, amministrativo e tecnico contabile al fine di garantire efficace tutela in ogni livello e grado di giudizio.

4. Il rimborso di tutte le spese per le procedure esecutive (formazione titolo esecutivo; spese postali e di notifica, spese esecuzione coattiva e varie e per l'eventuale contenzioso) resta a carico degli utenti nella misura fissata dalla vigente normativa.

ART. 6 PROTOCOLLO D'INTESA

Relativamente allo specifico delle procedure, tra la Ditta incaricata e l'Azienda potrà essere sottoscritto un apposito Protocollo d'Intesa con lo scopo di chiarire ed approfondire gli aspetti tecnici del servizio e di adeguare il presente capitolato al progetto offerto che farà parte del contratto.

TITOLO II SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO

ART. 7 STIPULA DEL CONTRATTO

La stipula del contratto deve avere luogo entro 30 (trenta) giorni dalla data di approvazione del provvedimento di aggiudicazione definitiva di affidamento del servizio, comunque, subordinatamente

al positivo esito delle procedure previste dalla normativa vigente in materia di lotta alla mafia. L'appaltatore deve comunicare all'Azienda, prima della firma del contratto, il nominativo della persona abilitata a firmare il contratto

La data e l'ora della stipula del contratto saranno comunicate all'aggiudicatario mediante lettera raccomandata con ricevuta di ritorno. Tale data ha carattere perentorio.

E' vietata la cessione del contratto a qualsiasi titolo e sotto qualunque forma, anche temporanea, a pena di nullità.

Considerata la particolare natura del servizio la società affidataria è obbligata ad eseguire direttamente gli obblighi contrattualmente assunti con espresso divieto di subappalto, anche solo parziale.

Il verificarsi dell'evento, sia in maniera palese sia in maniera occulta, determinerà la decadenza dell'affidamento senza altre formalità che quella di dimostrare l'esistenza dell'evento.

ART. 8 CAUZIONE

All'atto della stipula del contratto, l'impresa dovrà dimostrare di avere costituito una cauzione pari al 10% dell'importo presunto dell'appalto, da prestarsi in numerario o titoli di stato, ovvero a mezzo di fideiussione bancaria o di Istituto assicurativo abilitato. La cauzione verrà restituita alla scadenza dell'appalto.

Per partecipare alla gara è prevista una cauzione provvisoria ai sensi dell'art. 75 comma 1, del D.Lgs. n. 163/2006.

ART. 9 COMPITI DELL'APPALTATORE

E' fatto carico alla ditta appaltatrice di mantenere le attrezzature informatiche e le procedure applicative a propria cura e spese per tutta la durata dell'appalto, destinando proprio personale qualificato alla gestione del sistema informativo ed alle necessità del back office.

La ditta aggiudicataria dovrà inoltre supportare gli uffici dell'Azienda con personale proprio qualificato.

Tutto il materiale e i servizi occorrenti per l'espletamento del servizio saranno approntati a cura e spese della Ditta aggiudicataria.

Fatti salvi gli obblighi già indicati negli articoli del presente Capitolato, si intendono compresi nell'importo offerto per l'appalto gli oneri relativi a:

- spese occorrenti per la prevenzione degli infortuni sul lavoro, per l'igiene del lavoro, per le assicurazioni contro gli infortuni sul lavoro, per le assicurazioni sociali obbligatorie, derivanti da norme o da Contratti Collettivi;
- spese per l'acquisto di strumentazioni ed apparecchiature ritenute utili per la fornitura di migliori servizi e/o prodotti;
- assicurazioni di ogni specie, anche per i danni a cose o a persone, ancorché estranee alle prestazioni;
- spese relative alla formalizzazione dell'incarico, nonché tasse e contributi di ogni genere gravanti sulla prestazione.

ART. 10 COMPITI DELL'AZIENDA

L'Azienda si impegna a:

- mettere a disposizione dell'assuntore del servizio a supporto le banche dati occorrenti per la gestione delle entrate e qualsiasi elemento, notizia e dato in suo possesso o di sua disponibilità, necessario o anche solo utile per l'espletamento del servizio.
- favorire l'esecuzione del servizio a supporto in ogni forma concordata con l'assuntore del servizio, non esclusa la dovuta manifestazione ai cittadini dell'appalto in corso per agevolarne lo svolgimento;

– nominare un proprio responsabile col compito di essere punto di riferimento per l'assuntore del servizio a supporto e che vigili sull'attività dell'affidatario ai fini dell'applicazione delle prescrizioni contenute nel presente capitolato e con l'incarico di provvedere alla formalizzazione, unitamente all'affidatario, di protocolli d'intesa che riguardino modalità di svolgimento del servizio che resta comunque per le parti essenziali disciplinato dal presente capitolato;

ART. 11 PAGAMENTO DEL CORRISPETTIVO

La riscossione delle entrate deve avvenire tramite specifico c/c postale e/o bancario intestato a: Azienda Meridionale Acque Messina S.p.A. – con accesso alla Società affidataria al solo scopo di estrarre i files di contabilizzazione e di rendicontazione delle somme riscosse.

L'aggio maturato sulle somme effettivamente riscosse, sarà versato dall'Azienda alla Società aggiudicataria, previa emissione di fattura delle proprie competenze, entro il giorno 5 di ogni bimestre, l'Azienda provvederà al pagamento delle fatture entro 30gg dalla presentazione, previe le opportune verifiche.

I risultati delle attività prodotte verranno messe a disposizione del CED e della Ragioneria dell'Azienda, per gli opportuni controlli.

Quote inesigibili: L'appaltatore ha diritto al rimborso delle spese vive effettivamente sostenute e documentate per la riscossione di somme divenute inesigibili senza sua colpa ed a condizione che dimostri l'uso della diligenza propria del creditore nell'espletamento di ogni indagine sulla consistenza finanziaria del contribuente.

ART. 12 GESTIONE DEL PERSONALE

Il personale addetto utilizzato dall'affidatario non potrà accampare, nei confronti dell'Azienda, alcun diritto in relazione al rapporto di prestazione d'opera intercorrente e intercorso con l'affidatario.

Detto personale agirà sotto la diretta ed esclusiva responsabilità dell'affidatario e dovrà comunque essere data comunicazione dei nominativi all'Azienda.

Il personale addetto al servizio di riscossione dovrà essere munito della prescritta tessera di riconoscimento rilasciata dall'Azienda.

Nei rapporti con il pubblico dovranno essere usati modi cortesi e le richieste soddisfatte con la maggiore sollecitudine possibile.

ART. 13 DISCIPLINA E SICUREZZA DEL PERSONALE

Tutto il personale agirà sotto la diretta ed esclusiva responsabilità della Ditta e dovrà comunque essere ben accetto all'Azienda, che si riserva la facoltà di richiederne in qualsiasi momento la sostituzione. L'aggiudicatario è l'unico responsabile per la sicurezza dei propri operatori anche al di fuori della sede abituale di lavoro nel rispetto dell'art. 26 del Decreto Legislativo n. 81/2008;

In ogni caso l'aggiudicatario si riconosce unico e diretto responsabile di qualsiasi danno o inconveniente che, per fatto proprio o dei suoi dipendenti ovvero dei collaboratori esterni, possa derivare all'Azienda o a terzi durante lo svolgimento delle prestazioni appaltate.

ART. 14 PENALI E DECADENZA DELL'INCARICO

Per eventuali lievi inadempienze nel rispetto del presente Disciplinare, accertate e contestate all'affidatario, verrà applicata una penalità pari ad € 100,00 per ogni infrazione.

La decadenza dell'incarico può essere pronunciata:

1. in caso di mancato adempimento, previa diffida a rimuovere le inadempienze contestate entro 30 giorni, di uno o più obblighi o l'inosservanza grave di uno o più clausole del presente disciplinare;
2. per non aver prestato o adeguato la cauzione;

3. per subappalto o sostituzione di altri nell'esecuzione anche parziale del contratto.
L'Azienda aggiudicataria, relativamente al primo anno di gestione, dovrà produrre un recupero minimo del 30% sulle fatture scadute e mai affidate e con un incremento di un ulteriore 5% annuale che si dovrà aggiungere progressivamente nel triennio successivo al primo.
Il mancato raggiungimento di tali obiettivi comporterà la risoluzione del contratto.

ART. 15 SPESE CONTRATTUALI

Sono a carico della ditta aggiudicataria le spese di rito, nonché diritti e quant'altro è dovuto in dipendenza del contratto da stipulare.

ART. 16 STAMPATI - BOLLETTARI - REGISTRI – CONTABILITÀ

La gestione contabile del servizio comporta:

Attivazione conti correnti postali

L'Azienda attiverà uno o più appositi conti correnti postali/bancari sui quali dovranno affluire i versamenti dei contribuenti per i servizi del presente appalto.

Modulistica

L'affidatario è tenuto a far recapitare, i solleciti di pagamento e gli avvisi di mora a tutti i contribuenti morosi per il pagamento dei consumi idrici;

La tenuta di un elenco o schedario degli utenti che devono corrispondere il pagamento del servizio.

Nell'elenco dovranno essere riportati il numero dei canoni dovuti e gli estremi dei pagamenti annotati.

Tutti i bollettari, i registri e gli atti, su supporto cartaceo e magnetico, di cui al presente articolo, saranno custoditi presso la Ditta (o presso l'Azienda alla scadenza dell'appalto) per eventuali controlli. Sono fatte salve le disposizioni legislative o regolamentari che potranno venire emanate successivamente alla stipula del contratto, senza che la Ditta abbia nulla a pretendere o ad eccepire.

Per esigenze meccanografiche, l'affidatario potrà eseguire all'esterno l'elaborazione di tutti gli atti.

Tutta la modulistica relativa al servizio è sottoposta alla preventiva approvazione del responsabile del servizio.

ART. 17 ESTENSIONE DELL’AFFIDAMENTO

Conformemente a quanto consentito dalla legislazione vigente, è data facoltà all'Azienda di richiedere all'affidatario lo svolgimento di ulteriori attività integrative propedeutiche e connesse a quelle della riscossione a supporto, comunque diverse dall'attività appaltata.

In tali casi, il relativo corrispettivo sarà oggetto di negoziazione nei limiti consentiti dalla normativa vigente e dal presente capitolato e sarà concordato con separato atto.

ART. 18 VERIFICHE E CONTROLLI

L'Azienda si riserva la facoltà di eseguire, in qualsiasi momento, ispezioni, verifiche e controlli sull'andamento del servizio, in modo da accertare che le attività svolte siano conformi alle condizioni normative e contrattuali. A tal fine, nonché per i dovuti raccordi con gli uffici, l'Azienda nominerà uno o più rappresentanti, comunicando i nominativi alla ditta appaltatrice.

La ditta aggiudicataria agevererà qualunque ispezione, controllo e verifica degli operatori dell'Azienda finalizzata ad accertare la correttezza di tutte le fasi dell'attività, rendendosi disponibile a fornire tempestivamente i dati e le informazioni richiesti.

ART. 19 CONTROVERSIE

Tutte le controversie tra l'Azienda e l'affidatario, sia durante l'esecuzione del contratto, sia al termine, saranno deferite, qualunque sia la loro natura, al competente foro di Messina. E' esclusa la competenza arbitrale.

ART. 20 CAUSE DI RISOLUZIONE

Ove nel corso dell'appalto fossero emanate disposizioni legislative o regolamenti che determinano l'abolizione delle entrate oggetto dell'appalto, il contratto si intenderà risolto di diritto.

Il contratto potrà inoltre essere risolto anticipatamente, con motivata deliberazione dell'Azienda, nel caso di continue irregolarità o abusi verificatisi nell'espletamento del servizio.

L'Azienda si riserva di agire per la richiesta del risarcimento dei danni imputabili a colpe della Ditta. Tutte le clausole del presente capitolato sono comunque essenziali e pertanto ogni eventuale inadempienza può produrre la risoluzione del contratto stesso, previa diffida scritta.

L'Azienda in particolare può risolvere il contratto senza formalità alcuna nel caso di cessione dell'impresa, cessazione dell'attività, concordato preventivo, di fallimento, di stato di moratoria e di conseguenti atti di sequestro, pignoramento, etc. a carico della Ditta aggiudicataria.

ART. 21 RISERVATEZZA E SEGRETO D'UFFICIO

L'appaltatore ed i suoi dipendenti o collaboratori sono vincolati dal segreto d'ufficio; pertanto le notizie e le informazioni conosciute in dipendenza dell'esecuzione dei servizi di cui trattasi non potranno, in alcun modo ed in qualsiasi forma, essere comunicate o divulgate a terzi, né utilizzate per fini diversi da quelli propri dello svolgimento dell'affidamento.

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 formalmente ad utilizzarli al solo scopo di eseguire le attività riguardanti il servizio medesimo. Ai sensi dell'art. 9 del D.Lgs. n. 196 del 2003 e s.m.i. l'appaltatore viene pertanto nominato con il contratto responsabile del trattamento dati impegnandosi a cancellare i dati ottenuti entro e non oltre tre mesi dalla scadenza del contratto.

ART. 22 DISPOSIZIONI FINALI

La gestione delle pratiche che risultino ancora non definite alla scadenza del contratto sarà proseguita dalla ditta aggiudicataria fino ad esaurimento delle stesse e, comunque, per un periodo non superiore a 6 mesi dal termine dell'appalto.

L'Azienda può prevedere un differimento del termine per singole pratiche esclusivamente nel caso di ritardo non imputabile alla Ditta debitamente comprovato dalla medesima,

E' fatto divieto all'appaltatore di emettere atti o effettuare riscossioni successivamente a tale periodo.

Al termine dell'incarico l'appaltatore dovrà comunque consegnare all'Azienda gli atti insoluti o in corso di formalizzazione per il proseguo degli stessi.

ART. 23 DISPOSIZIONE DI RINVIO

Per quanto non previsto e considerato nel presente capitolato si fa espresso rinvio alle leggi ed alle disposizioni vigenti in materia di appalti pubblici di servizi.

Messina li, 01/08/2014