

**CAPITOLATO PRESTAZIONALE PER IL SERVIZIO DI RISCOSSIONE
DELLE BOLLETTE INSOLUTE RELATIVE AL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO
EMESSE DA LAMEZIA MULTISERVIZI S.p.A.**

INDICE

Art. 1 - Oggetto del servizio

Art. 2 - Importo presunto a base d'asta e prezzi unitari a base d'asta

Art. 3 - Durata del servizio

Art. 4 - Corrispettivo del servizio

Art. 5 - Sistema di riscossione Incassi e pagamenti

Art. 6 - Rendicontazione periodica

Art. 7 - Pagamento del corrispettivo

Art. 8 – Garanzia definitiva

Art. 9 - Obblighi dell'affidatario

Art. 10 - Responsabilità verso terzi

Art. 11 - Rapporti con l'utenza

Art. 12 - Gestione del servizio

Art. 13 - Personale

Art. 14 - Atti successivi alla scadenza del contratto

Art. 15 - Coordinamento e vigilanza

Art. 16 - Penali e risoluzione del contratto

Art. 17 - Decadenza

Art. 18 - Clausola risolutiva espressa

Art. 19 - Variazioni

Art. 20 - Controversie

Art. 21 - Spese contrattuali

Art. 22 - Rinvio

Art. 1 - Oggetto del servizio

Il servizio ha per oggetto la riscossione delle bollette insolute relative al servizio idrico integrato emesse da Lamezia Multiservizi S.p.A. (nel seguito Multiservizi) e così stimate: Crediti al 31.12.2016 (riferiti alle annualità 2008-2016):

Anno	Num. Utenze	Importo fatturato
2008	136	€ 25.606,15
2009	96	€ 17.390,76
2010	99	€ 7.631,59
2011	120	€ 16.882,01
2012	248	€ 30.355,10
2013	434	€ 139.319,97
2014	397	€ 158.745,58
2015	767	€ 337.968,24
2016	5.696	€ 4.316.983,77
TOTALI	7.993	€ 5.050.883,17

[Le morosità riferite alla stessa utenza che si riferiscono a più annualità, sono raggruppate nell'annualità più recente (es. utente moroso nel 2012, 2013 e 2014, le relative morosità sono raggruppate tutte nel 2014)];

Agli importi dei crediti sopra riportati andranno aggiunti gli interessi e tutti gli altri oneri maturati e maturandi, alla data della riscossione.

Le attività oggetto dell'appalto si svolgono a seguito dell'infruttuoso tentativo di recupero dei crediti, da parte della stazione appaltante, mediante invio di raccomandata A/R di messa in mora e preavviso di sospensione (nonché di eventuale attività di sospensione).

Sono oggetto dell'appalto, più specificamente, le seguenti attività:

Fase stragiudiziale

A) controllo delle liste degli utenti morosi e verifica ed eventuale bonifica degli indirizzi e dei recapiti, con particolare riferimento alle utenze cessate;

B) invio, mediante raccomandata A/R, di avviso di messa in mora, avente ad oggetto tutti i crediti (totale della morosità, eventualmente relative a più annualità), dettagliatamente indicati, riferiti ad una determinata utenza;

Nella fase stragiudiziale è ammesso il contatto diretto con gli utenti (telefono, fax, email,...) finalizzato alla definizione di un eventuale piano di rientro dal debito la cui formalizzazione è subordinata alla preventiva approvazione della Multiservizi.

Fase coattiva

C) in caso di esito infruttuoso dell'attività di cui al punto B), emissione e notifica dell'atto di ingiunzione fiscale ex R.D. 14/4/1910 n.639 e ss.mm.;

D) in caso di esito infruttuoso anche dell'attività di cui al punto C), espletamento delle procedure esecutive di cui al Titolo II del D.P.R. 602/1973 e ss.mm., previo parere/valutazione favorevole della Multiservizi;

E)- relazione sulle posizioni debitorie ritenute da stralciare per inesigibilità.

Art. 2 - Importo presunto a base d'asta e prezzi unitari a base d'asta

I prezzi unitari sulla base dei quali formulare offerta in sede di gara, risultano i seguenti:

I)- aggio a base d'asta sugli importi riscossi a seguito dell'espletamento della fase stragiudiziale: 7% +IVA;

II)-aggio a base d'asta sugli importi riscossi a seguito dell'espletamento della fase coattiva (compreso l'espletamento della fase stragiudiziale): 13% +IVA;

Ne deriva un importo presunto a base d'asta di € 565.000,00 oltre IVA di legge.

Non ricorrono le condizioni per la predisposizione del DUVRI e non sono stimati costi per la sicurezza da rischi interferenziali.

Art. 3 - Durata del servizio

Il servizio di riscossione è riferito ai crediti suindicati relativi alle annualità 2008-2016.

Il termine per l'esecuzione del servizio è fissato in un massimo di 36 mesi naturali e consecutivi a decorrere dalla stipula del contratto.

L'affidatario non può emettere atti od effettuare riscossioni dopo la scadenza dell'affidamento salva espressa autorizzazione della Multiservizi.

Se alla scadenza prevista l'ammontare contabilizzato sarà inferiore all'importo assegnato, la Ditta non avrà titolo ad alcun risarcimento ne potrà avanzare pretese, fatta salva la facoltà delle parti di concordare la prosecuzione dell'appalto alle stesse condizioni contrattuali fino a che non si raggiunga il predetto importo.

La Multiservizi si riserva la facoltà di rinnovare l'affidamento affidando anche i crediti che sorgeranno nelle annualità 2017 e 2018.

Art. 4 - Corrispettivo del servizio

Il servizio viene compensato: mediante aggio sulle somme effettivamente riscosse, applicando alle percentuali di aggio poste a base d'asta, il ribasso percentuale offerto dall'affidatario.

Oltre all'aggio saranno riconosciuti i seguenti rimborsi spese:

- rimborso a piè di lista delle spese postali e di notifica;
- rimborso delle spese esecutive come da tabella del D.M. 21 novembre 2000, pubblicato in G.U. n.30 del 06.02.2001 e s.m.i., da porre esclusivamente a carico dell'utente moroso.

Queste spese saranno liquidabili solo successivamente alla data di effettivo pagamento da parte di quest'ultimo, secondo le modalità di cui al successivo art.5. Nel caso in cui il credito venga dichiarato inesigibile, tali costi verranno rimborsati da Multiservizi.

Art. 5 - Sistema di riscossione Incassi e pagamenti

La riscossione dovrà avvenire solo ed esclusivamente sul conto corrente bancario/postale appositamente aperto ed intestato alla Lamezia Multiservizi S.p.A. sul quale l'affidatario avrà l'accesso per poter effettuare la consultazione dei movimenti.

Art. 6 - Rendicontazione periodica

Alla fine di ogni trimestre, l'affidatario dovrà presentare il rendiconto delle riscossioni effettuate nel periodo precedente evidenziando:

- a) l'elenco nominativo degli utenti e il pagamento effettuato da ciascuno;
- b) l'importo lordo riscosso suddividendo la quota capitale da quella degli interessi di mora;
- c) l'aggio dovuto e gli altri corrispettivi maturati compresi i rimborsi spese a piè di lista;
- d) gli oneri addebitati all'utenza: spese postali, costi di notifica, rimborso per spese esecutive, ecc.;
- e) le dichiarazioni di inesigibilità con il riepilogo delle azioni messe in atto relazioni di inesigibilità;
- f) gli importi dovuti da Multiservizi.

A richiesta, l'affidatario dovrà fornirà la documentazione comprovante l'impossibilità a proseguire nell'azione esecutiva.

Art. 7 - Pagamento del corrispettivo

L'affidatario, previa presentazione del rendiconto mensile delle riscossioni di cui al successivo art. 6, e riscontro della Multiservizi fatturerà le proprie competenze maturate. Queste ultime verranno pagate da Multiservizi, previa verifica delle regolarità della fatturazione medesima, nei successivi 30 (trenta) giorni.

I pagamenti saranno effettuati nel rispetto della disciplina recata dalla L. 136/2010 in materia di tracciabilità dei flussi finanziari, e dopo gli adempimenti previsti in materia di regolarità contributiva (acquisizione del DURC) e gli adempimenti previsti dall'Art.48-bis del D.P.R. 602/73.

Art. 8 – Garanzia definitiva

L'affidatario, a garanzia degli obblighi contrattuali e dell'eventuale obbligo di risarcimento del danno per inadempimento, è tenuto a prestare, prima della stipula del contratto, a pena di decadenza dall'aggiudicazione stessa, apposita idonea garanzia pari al 10% dell'importo contrattuale nei termini previsti dall'art. 103 del D. Lgs. 50/2016.

Alla garanzia di cui al presente articolo si applicano le riduzioni previste dall'articolo 93, comma 7, del D.Lgs. 50/2016 per la garanzia provvisoria

Art. 9 - Obblighi dell'affidatario

Con l'affidamento del servizio, l'appaltatore:

- è tenuto ad osservare ed applicare le norme generali e vigenti nelle materie oggetto del contratto e relative interpretazioni fornite da Multiservizi. L'affidatario potrà disattendere eventuali interpretazioni della Multiservizi solo se queste ultime si riveleranno difformi rispetto alla giurisprudenza consolidata.
- è responsabile altresì di eventuali prescrizioni o decadenze in ordine alle riscossioni da effettuare.
- è tenuto a designare un responsabile cui sono attribuiti la funzione ed i poteri per l'esercizio di ogni attività organizzativa e gestionale del servizio, così come previsto dalla normativa vigente in materia.
- è tenuto altresì a designare un responsabile dell'attività esecutiva, secondo quanto disposto dalle norme vigenti, referente del Servizio nei rapporti con Multiservizi;
- agisce per mezzo o di un legale rappresentante o di persona munita di apposita procura.
- designa il responsabile del trattamento dei dati personali ai sensi del D.Lgs. n. 196/2003 e successive modificazioni.

L'affidatario comunica inoltre il responsabile del servizio di prevenzione e protezione dei rischi di cui all'art. 17 del D.Lgs. n. 81/2008.

-Le designazioni dei responsabili di cui ai commi precedenti debbono essere comunicate alla data di attribuzione del servizio ed entro otto giorni dalla loro sostituzione.

-L'affidatario elegge e mantiene presso la propria sede legale, per tutta la durata del servizio, il proprio domicilio, presso il quale la società può in ogni tempo indirizzare avvisi, ordini, richieste, atti giudiziari ed ogni altra comunicazione.

-L'affidatario è obbligato a fornire alla stazione appaltante tutti gli eventuali dati ed elementi statistici che saranno richiesti.

-L'affidatario deve agire nel rispetto della legge 136/2010.

Art. 10 - Responsabilità verso terzi

L'affidatario è responsabile di qualsiasi danno, causato nella gestione del servizio, sia a terzi, sia alla Multiservizi e la solleva da ogni responsabilità diretta e/o indiretta, sia civile che penale; sono compresi sia danni alle persone sia alle cose, nonché quelli di natura esclusivamente patrimoniale, per qualunque causa dipendente dal servizio assunto, compreso il mancato servizio verso il committente. L'affidatario è tenuto a dotarsi, se già non ne è in possesso, di apposita polizza per la copertura della responsabilità derivante dalla gestione del servizio, con primaria compagnia assicuratrice per un massimale di € 3.000.000,00 (3 milioni) ai fini della stipula del contratto.

Art. 11 - Rapporti con l'utenza

L'affidatario, anteriormente e ai fini della stipula del contratto, dovrà:

A) fornire, per tutta la durata del servizio, un'apposita linea telefonica senza costi per l'utenza (numero verde);

B) attivare, per tutta la durata del servizio, un sportello presso la sede della Multiservizi o comunque, nel territorio del Comune di Lamezia Terme, aperto al pubblico, almeno 3 giorni/settimana.

L'affidatario, sempre ai fini della stipula del contratto, dovrà predisporre e consegnare la carta dei servizi.

Art. 12 - Gestione del servizio

L'affidatario deve gestire il servizio con sistemi informativi idonei a costruire una banca dati completa, dettagliata e flessibile, al fine di consentire una rapida rendicontazione sia per quanto attiene la gestione contabile, sia per quanto riguarda le posizioni dei singoli utenti;

-L'affidatario deve consentire alla Multiservizi l'accessibilità in modalità di sola visualizzazione al proprio sistema informativo al fine di poter visionare le attività svolta su ciascuna quota affidata in riscossione e la situazione complessiva di ciascun utente e, su richiesta, deve fornire gratuitamente alla Multiservizi le banche dati predisponendo interfacce in ingresso e uscita sulla base delle specifiche fornite dalla stessa;

-Gli operatori telefonici o di sportello dell'affidatario dovranno dare tutte le informazioni utili agli utenti, agendo se necessario in collegamento con gli uffici della Multiservizi, evitando rinvii ma acquisendo direttamente, quando possibile, le informazioni necessarie per il disbrigo della pratica o per fornire la risposta all'utente;

- Le richieste di eventuali rateizzazioni da parte degli utenti morosi fatte all'affidatario, sia in fase stragiudiziale che coattiva, dovranno essere valutate e sottoposte alla preventiva approvazione della Multiservizi;
- Ferma restando la procedura contenziosa vigente in ordine alle opposizioni avverso gli atti emessi a carico degli utenti, l'affidatario dovrà fornire chiarimenti su eventuali esposti e/o contestazioni concernenti la gestione del servizio e promossi dall'utenza.
- L'affidatario deve agire nel rispetto del D.Lgs. n. 196/2003 (Codice in materia di protezione dei dati personali), della legge n. 241/1990 (procedimento amministrativo e diritto di accesso), del D.P.R. n. 445/2000 (documentazione amministrativa) e loro successive modificazioni.

Art. 13 - Personale

L'affidatario, deve disporre di personale e mezzi adeguati a garantire il regolare e corretto funzionamento del servizio, attraverso l'impiego delle necessarie figure professionali, obbligandosi ad attuare, nei confronti dei propri lavoratori dipendenti, le condizioni previste dai contratti collettivi di lavoro, provvedendo, a propria cura e spese, alle assicurazioni di legge ed alla osservanza di tutte le forme previdenziali stabilite a favore dei lavoratori, tenendone del tutto indenne e sollevata la Multiservizi.

Tutto il personale a diretto contatto con l'utenza deve essere munito di apposito tesserino di riconoscimento. L'affidatario è integralmente responsabile dell'operato dei propri dipendenti. Qualora la Multiservizi appaltante ritenga che un dipendente sia inadeguato al ruolo assegnato, può richiedere, con motivazione, che tale mansione sia ricoperta da altro personale.

Art. 14 - Atti successivi alla scadenza del contratto

L'affidatario non può emettere atti od effettuare riscossioni dopo la scadenza dell'affidamento e deve consegnare alla Multiservizi gli atti insoluti o in corso di formalizzazione nei confronti degli utenti.

L'affidatario è tenuto a trasferire a Multiservizi, all'atto della scadenza del contratto, l'archivio informatico degli utenti e ogni dato, notizia e documento che non sia tenuto a custodire presso di lui per espressa previsione di legge.

Art. 15 - Coordinamento e vigilanza

Il Responsabile dell'ufficio Idrico Amministrativo della Multiservizi cura i rapporti con l'affidatario, svolge una funzione di indirizzo e ne sovrintende la gestione, vigilando sulla corretta gestione del servizio, in applicazione delle norme vigenti, del presente capitolato e delle disposizioni impartite dalla stessa.

La Multiservizi può in qualunque momento effettuare controlli dei quali verrà redatto apposito verbale, nonché richiedere documenti e informazioni.

Art. 16 - Penali e risoluzione del contratto

In caso di irregolarità o di mancato adempimento agli obblighi previsti dal presente capitolato speciale e dalle disposizioni vigenti, all'affidatario verrà notificata mediante PEC contestazione alla quale potrà rispondere nel termine massimo di 15 giorni, dopo di che, se si riterrà che ne ricorrano i presupposti, la stazione appaltante procederà all'applicazione della penale fino all'importo di 500,00 euro per ciascuna contestazione in relazione alla gravità dell'inadempimento contestato.

L'applicazione della penale non preclude alla stazione appaltante la possibilità di mettere in atto altre forme di tutela ed in particolare non esclude la facoltà da parte della Multiservizi, nei casi di grave inadempienza degli obblighi contrattuali assunti e descritti nel presente capitolato, di risolvere il contratto secondo quanto previsto dalla normativa vigente, incamerando la cauzione prestata, salvo il diritto di rifusione del maggior danno.

Art. 17 - Decadenza

L'affidatario incorre nella decadenza dalla gestione nei casi disciplinati dall'art. 13 del D.M. 11 settembre 2000, n. 289. In tal caso verrà incamerato l'intero importo della cauzione.

In caso di decadenza, ma rimanendo ferma la scelta di continuare la gestione del servizio la stazione appaltante si riserva la possibilità di affidare la gestione al successivo migliore offerente, come risultato dall'esperimento della procedura di gara.

Art. 18 - Clausola risolutiva espressa

Fermo restando l'ipotesi di decadenza di cui al precedente articolo la Multiservizi potrà risolvere di diritto il contratto, ai sensi dell'art. 1456 C.C., oltre che nei casi previsti *ex lege*, nei seguenti casi:

- a) mancato reintegro della cauzione eventualmente escussa nel termine di 15 giorni dalla richiesta;
- b) interruzione del servizio senza giusta causa;
- c) reiterata inosservanza delle disposizioni di legge, dei regolamenti e degli obblighi previsti dal contratto.

Art. 19 - Variazioni

Il contratto, nel corso della gestione, può essere oggetto di integrazioni che siano funzionali o migliorative del servizio prestato o allo scopo di adeguarlo a successive intervenute esigenze.

Nel caso in cui, a seguito di rilevanti modifiche normative e/o organizzative, i servizi oggetto del presente affidamento mutino la loro consistenza, la Multiservizi ha facoltà di procedere alla modifica unilaterale del contratto per adeguarlo alle nuove condizioni, dimensionandolo alle mutate esigenze.

Art. 20 - Controversie

Per tutte le controversie eventualmente insorgenti in rapporto all'interpretazione ed all'esecuzione del contratto, che non siano attratte dalla giurisdizione amministrativa, le parti dovranno adoperarsi per una composizione in via amichevole. Ove il tentativo di composizione amichevole restasse senza esito, è esclusa la facoltà di avvalersi dell'arbitrato e la controversia sarà rimessa al Tribunale di Lamezia Terme.

Art. 21 - Spese contrattuali

Tutte le spese inerenti il contratto saranno a carico dell'impresa aggiudicataria senza alcuna possibilità di rivalsa nei confronti della stazione appaltante. In tali oneri sono comprese qualsiasi imposta, tassa e diritti secondo le leggi vigenti

Art. 22 - Rinvio

Per quanto non previsto nel presente capitolato speciale si rinvia alle disposizioni vigenti.