

***CONTRATTO D'APPALTO PER PRESTAZIONI PREDEFINITE
E CONTINUATIVE
AVENTE AD OGGETTO SERVIZIO DI RECUPERO CREDITI
EFFETTUATO IN VIA STRAGIUDIZIALE***

CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO

CIG B3F1CCA2B4

Sommario

ART. 1 -	DEFINIZIONI.....	2
ART. 2 -	OGGETTO	2
ART. 3 -	DURATA	3
ART. 4 -	DOCUMENTI FACENTI PARTE DEL CONTRATTO	3
ART. 5 -	TIPOLOGIA E AMMONTARE PRESUNTO DEI CREDITI.....	3
ART. 6 -	MODALITA' SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO.....	4
ART. 7 -	GESTIONE INFORMAZIONI SU PORTALE WEB	6
ART. 8 -	GRUPPO DI LAVORO DELL'APPALTATORE.....	7
ART. 9 -	IMPORTO CONTRATTUALE PRESUNTO E CORRISPETTIVI	8
ART. 10 -	CLAUSOLA REVISIONE PREZZI	9
ART. 11 -	MODALITA' DI FATTURAZIONE E PAGAMENTO	10
	<i>FATTURAZIONE</i>	10
	<i>MODALITÀ DI PAGAMENTO</i>	10
ART. 12 -	ULTERIORI OBBLIGHI E ONERI DELL'APPALTATORE	11
ART. 13 -	GARANZIA DEFINITIVA E POLIZZE.....	12
ART. 14 -	PENALI	12
ART. 15 -	SUBAPPALTO.....	13
ART. 16 -	MODIFICHE DEL CONTRATTO.....	14
ART. 17 -	RISOLUZIONE DEL CONTRATTO.....	14
ART. 18 -	RECESSO DAL CONTRATTO.....	15
ART. 19 -	RESPONSABILITÀ AMMINISTRATIVA (D.LGS. N. 231/2001)	15
ART. 20 -	PRIVACY E RISERVATEZZA	15
	<i>PRIVACY</i>	15
	<i>RISERVATEZZA</i>	17
	<i>SUBFORNITORI E SOGGETTI TERZI COINVOLTI NELL'ESECUZIONE ATTIVITÀ</i>	18
ART. 21 -	COLLEGIO CONSULTIVO TECNICO	19
ART. 22 -	FORO COMPETENTE.....	19

ART. 1 - DEFINIZIONI

Ai fini del presente Contratto, si intende per:

- a) **Committente/Stazione appaltante:** A.S.A. Azienda Servizi Ambientali S.p.A., con sede in Livorno, Via del Gazometro 9, 57122 Livorno;
- b) **Appaltatore:** l'Impresa o il Raggruppamento Temporaneo di Imprese o il Consorzio con il quale viene stipulato il Contratto d'appalto;
- c) **Responsabile del Procedimento Fase Esecuzione (RPE) (della Committente):** la persona a cui è affidata, nell'ambito dell'organizzazione aziendale, la responsabilità della gestione delle attività cui fanno capo i servizi oggetto d'appalto;
- d) **Direttore Esecuzione Contratto (DEC) (della Committente):** la persona, nell'ambito dell'organizzazione aziendale, che impartisce all'Appaltatore tutte le disposizioni e le istruzioni operative necessarie tramite gli ordini di servizio;
- e) **Referente tecnico (dell'Appaltatore):** la persona designata dall'Appaltatore a sovrintendere l'esecuzione del servizio oggetto d'Appalto. Il nominativo del Referente tecnico dovrà essere comunicato dall'Appaltatore alla Committente prima della stipula del Contratto. Solo ad esso la Committente effettuerà tutte le comunicazioni inerenti all'Appalto.
- f) **Contratto-ordine acquisto:** stabilisce le condizioni e le prescrizioni che resteranno in vigore per tutta la durata del rapporto contrattuale;
- g) **Offerta Economica:** quotazione Economica formulata dall'Appaltatore in sede di gara;
- h) **Offerta Tecnica:** Offerta Tecnica presentata in gara a valere per gli aspetti migliorativi;
- i) **KPI – Key Performance Indicator:** indicatore della prestazione;
- j) **Kick-Off:** il giorno di avvio delle attività, che verrà indicato da ASA spa dopo la sottoscrizione del Contratto;
- k) **Corrispettivo:** il prezzo che verrà pagato da ASA spa all'Appaltatore per le prestazioni regolarmente eseguite secondo quanto indicato nell'offerta e nel presente Capitolato.

ART. 2 - OGGETTO

Il presente Capitolato ha per oggetto il **servizio di recupero crediti effettuato in via stragiudiziale**.

L'Appalto ha per oggetto prestazioni di servizi non determinabili quantitativamente con esattezza a priori, in quanto soggette a variabilità dovute a fattori esterni non prevedibili. Pertanto i quantitativi e gli importi indicati sono da considerarsi presunti e soggetti a variazioni.

Qualora alla scadenza del periodo contrattuale dovesse verificarsi uno scostamento tra i quantitativi e i corrispettivi effettivi e quelli iniziali presunti, l'Appaltatore non avrà diritto a richiedere indennizzi di sorta o variazioni di prezzo, non potendo pretendere nulla oltre al pagamento delle prestazioni effettivamente eseguite, che verranno remunerate ai prezzi contrattuali.

Le prestazioni che si richiedono all'Appaltatore comprendono tutto quanto necessario per svolgere il servizio a perfetta regola d'arte, in corrispondenza a quanto prescritto dalle norme di legge e tecniche vigenti e in completa autonomia e responsabilità.

L'Appalto nello specifico consiste nell'esecuzione da parte dell'operatore economico aggiudicatario (Appaltatore) delle attività di recupero dei crediti vantati da ASA spa, in via stragiudiziale, e più precisamente:

- Recupero del credito in via stragiudiziale sul territorio nazionale;
- Gestione del contenzioso in ambito stragiudiziale;
- Analisi e valutazione delle problematiche specifiche (contestazioni, reclami, richieste di verifica, etc.) e, in accordo con ASA spa, avvio delle opportune azioni conseguenti;
- Sollecito telefonico (phone collection), o via mail;
- Rintraccio/arricchimento anagrafico, in caso di irreperibilità del cliente o incompletezza dei dati forniti (da comunicare ad ASA spa);
- Indagini sui principali motori di ricerca e piattaforme specializzate a reperire informazioni sul cliente;
- Invio diffida legale;

- Individuazione fonti di reddito e localizzazione beni immobili (indagini patrimoniali, indagini catastali etc.);
- Stesura di note informative e reportistica sullo stato di avanzamento delle pratiche, con possibilità di monitorare lo stesso anche per via telematica mediante accesso al portale dedicato su piattaforma web;
- Redazione dichiarazioni di inesigibilità e/o antieconomicità nella prosecuzione delle azioni di recupero crediti ai fini di consentire lo stralcio degli stessi.

ART. 3 - DURATA

Il Contratto ha una durata di **3 (tre) anni** a decorrere dalla data dell'Ordine/Contratto.

ASA spa si riserva unilateralmente la facoltà di rinnovare il Contratto, alle medesime condizioni economiche e tecniche, per ulteriori 2 (due) anni dalla scadenza, senza che l'Appaltatore possa avanzare alcuna pretesa.

L'opzione di rinnovo sarà comunicata da ASA spa entro mesi 3 dalla naturale scadenza. Il rinnovo sarà formalizzato con apposito Ordine/Contratto.

Qualora alla data di scadenza del Contratto risultino ancora posizioni da recuperare ed attività da espletare relative a recupero di crediti affidati prima di suddetta scadenza, tali attività dovranno proseguire anche oltre tale termine ovvero fino all'incasso del credito, alla rinuncia da parte di ASA spa, o alla dichiarazione di inesigibilità.

Il Contratto avrà termine alla scadenza fissata, anche se nel periodo della sua durata non fosse affidata alcuna attività, senza che, in questo caso, ciò comporti diritto alcuno da parte dell'Appaltatore di chiedere indennizzi o compensi a qualsiasi titolo

ART. 4 - DOCUMENTI FACENTI PARTE DEL CONTRATTO

L'affidamento è perfezionato a mezzo Ordine/Contratto, sottoscritto dal Legale Rappresentante o Procuratore di ASA spa.

Fanno parte integrante e sostanziale del Contratto d'appalto:

- il presente Capitolato Speciale d'Appalto;
- l'Offerta Tecnica ed Economica dell'Appaltatore;
- Nomina Responsabile Esterno Trattamento Dati.

ART. 5 - TIPOLOGIA E AMMONTARE PRESUNTO DEI CREDITI

La tipologia dei crediti per i quali sarà conferito il servizio di recupero è suddivisa in tre sottoinsiemi, da affrontare e fatturare con modalità diverse:

- A) Bollette di consumo idrico relative ad utenze attive,
- B) Bollette di consumo idrico relative ad utenze cessate,
- C) Fatture emesse per lavori o interventi alla rete idrica e/o fognaria.

Su base storica si stima che il valore dei crediti da affidare all'Appaltatore ammonti ad euro/triennio 18.000.000,00 e che il numero delle pratiche sia pari a 21.000 unità/triennio.

ART. 6 - MODALITA' SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO

L'espletamento dell'attività di recupero verrà regolato dalle norme contenute nel presente Capitolato.

Di seguito le modalità di svolgimento:

1. L'Appaltatore riceverà mensilmente da ASA spa un flusso di posizioni (utenze) contenente i documenti scaduti e non, secondo un apposito tracciato record prestabilito e mediante caricamento sul portale web (data ware-house) dedicato.
2. L'Appaltatore provvederà ad avviare, entro 5 giorni lavorativi successivi al ricevimento del suddetto flusso, i solleciti telefonici e via mail, anche procedendo, laddove sia necessario, al rintraccio telefonico, con l'obiettivo primario di contattare ed invitare il cliente al pagamento del debito e/o di raccogliere eventuali contestazioni. Qualora il cliente avesse la PEC, il sollecito deve essere effettuato a tale indirizzo di posta elettronica certificata. In assenza di contestazioni, l'Appaltatore dovrà invitare il debitore a regolarizzare la sua posizione entro i 7 giorni successivi, salvo la possibilità di concedere dilazioni di pagamento.
3. L'Appaltatore, in caso di esito negativo dei solleciti indicati al punto 2) e in presenza del recapito positivo del sollecito effettuato da ASA spa mediante raccomandata A/R o PEC prima dell'affidamento della pratica all'appaltatore (ASA spa documenterà gli esiti dei solleciti effettuati mediante raccomandata A/R o PEC tramite info su apposito tracciato), procederà ad inviare una lettera di messa in mora mediante raccomandata A/R o PEC invitando il cliente ad effettuare il pagamento del debito o la definizione di un piano di rientro entro 10 gg dal recapito della stessa, pena l'avvio di un'azione giudiziaria. A tal proposito si precisa che l'Appaltatore ha l'onere di accertare l'esistenza di un indirizzo PEC, nei casi di utenti assoggettati per Legge ad averla, cui inviare prioritariamente la suddetta diffida. Nella diffida si provvederà a costituire in mora il cliente.

Nel caso invece di esito negativo dei solleciti indicati al punto 2) e di recapito negativo del sollecito effettuato da ASA spa mediante raccomandata A/R o PEC prima dell'affidamento della pratica all'appaltatore o, in caso di diffida dell'Appaltatore non recapitata, si dovrà procedere al rintraccio anagrafico dell'intestatario del contratto (o al rintraccio eredi in caso di decesso dell'intestatario) anche attraverso indagini sui principali motori di ricerca e piattaforme specializzate a reperire informazioni.

Tali indagini, potranno portare:

- ✓ all'invio della lettera di messa in mora mediante raccomandata A/R o PEC al corretto indirizzo dell'intestatario del contratto o, in caso di decesso del debitore o cessazione di attività, a soggetto giuridico diverso collegato,
- ✓ all'invio di una seconda diffida al nuovo indirizzo o, in caso di decesso del debitore o cessazione di attività, a soggetto giuridico diverso collegato.

I risultati della ricerca anagrafica dovranno essere trasmessi ad ASA spa per un loro successivo trattamento nei sistemi aziendali.

In caso di contestazioni, provate, circa la debenza del credito in capo all'intestatario del contratto o mancato recapito anche della seconda diffida, dovrà essere avviata un'azione di accertamento volta ad individuare il reale fruitore del servizio sul punto di fornitura. In particolare, l'Appaltatore dovrà:

- ✓ acquisire informazioni che permettano di identificare correttamente l'effettivo beneficiario delle utenze, risalendo al soggetto che sta effettivamente fruendo dei servizi di ASA spa (a titolo esemplificativo: rintraccio eredi o individuazione di eredità giacenti, visure catastali, certificati di residenza o stato di famiglia, rintraccio debitori),

- ✓ redigere apposita lettera di costituzione in mora e di accertamento, con contestuale richiesta di pagamento del credito maturato da ASA spa anche verso l'utilizzatore effettivo dei servizi per l'accertamento del contratto di fatto,
- ✓ richiedere una voltura dell'utenza con contestuale riconoscimento del debito fino a quel momento maturato in capo all'utilizzatore del servizio,
- ✓ redigere eventualmente lettera di messa a perdita corroborata dalle evidenze emerse.

Qualora si presentassero pratiche relative a società in fallimento, o in altra procedura concorsuale, l'Appaltatore dovrà darne notizia ad ASA spa.

In caso di persistenza della situazione di morosità a valle delle azioni di cui sopra l'Appaltatore, in accordo con ASA spa, promuoverà indagini patrimoniali e reddituali finalizzate ad un'eventuale azione giudiziale.

4. L'Appaltatore, una volta eseguite le indagini di cui sopra e qualora il cliente non provveda alla regolarizzazione del debito, comunica ad ASA spa l'elenco delle posizioni per le quali esistono i presupposti per poter agire in via giudiziale. Sarà ovviamente sua cura trasmettere ad ASA spa copia della messa in mora inviata e prova del suo recapito, nonché il report sulla consistenza patrimoniale e reddituale dei debitori selezionati. Per le posizioni per le quali, ad esito delle indagini di cui sopra, si decida invece di non precedere ulteriormente, l'Appaltatore dovrà redigere un'apposita dichiarazione di inesigibilità e/o antieconomicità nella prosecuzione delle azioni di recupero crediti, che sarà valutata da ASA spa per un eventuale messa a perdita.
5. L'Appaltatore, nell'esecuzione del proprio incarico, ha la facoltà di addivenire a rateizzazioni e/o accordi transattivi con i clienti debitori affidati, previo nulla osta da parte di ASA spa. In questo caso l'Appaltatore dovrà rapportarsi con ASA spa per la definizione del piano di rateizzazione e per l'emissione dei bollettini PAGOPA finalizzati ad una corretta rendicontazione e riconciliazione degli incassi.

I termini temporali massimi entro cui l'Appaltatore dovrà espletare le azioni di cui ai punti 1), 2), 3), 4) e 5) di cui sopra sono fissati in 120 giorni dalla data di trasmissione del flusso contenente le pratiche da lavorare. Entro tale termine l'Appaltatore dovrà fornire una relazione sulle azioni compiute e gli esiti riscontrati per singola pratica del flusso di posizioni, di volta in volta, affidato.

Si ricorda che nella dichiarazione di inesigibilità e/o di antieconomicità nella prosecuzione delle azioni di recupero credito, l'Appaltatore dovrà dimostrare di aver tentato in ogni modo di rintracciare l'intestatario del contratto o gli eventuali eredi. Dovrà inoltre dimostrare di aver avviato le procedure per l'individuazione dell'effettivo fruitore dell'utenza, rimaste senza esito.

L'Appaltatore garantirà un servizio di front-office dedicato ad ASA spa dalle ore 8.30 alle ore 17.30 dal lunedì al venerdì mediante contatto telefonico diretto con il/i Responsabile/i, o mediante posta elettronica o portale web (chat).

Nel caso in cui il cliente dichiari di aver provveduto alla regolarizzazione della sua posizione debitoria precedentemente all'affidamento delle posizioni da processare, l'Appaltatore aggiornerà il rapporto richiedendo al cliente gli estremi del pagamento (data, n. fattura, importo, copia del bollettino) che ne dovrà fornire prova. In questo caso l'Appaltatore dovrà dare esplicita informazione ad ASA spa, la quale verificherà la correttezza dei pagamenti. Si preferisce l'uso dei bollettini PAGOPA, per una corretta rendicontazione e riconciliazione degli incassi.

In caso di reclami già inoltrati ad ASA spa o presentati all'Appaltatore durante il contatto col cliente, gli stessi dovranno essere tempestivamente trasmessi ad ASA spa esclusivamente via email, in modo che siano effettuate le necessarie verifiche ad esito delle quali saranno fornite le indicazioni conseguenti.

ASA spa avrà la facoltà di ritirare in ogni momento qualunque posizione affidata sia tramite portale web o in alternativa tramite email.

ART. 7 - GESTIONE INFORMAZIONI SU PORTALE WEB

L'Appaltatore dovrà consegnare ad ASA spa il Portale Web customizzato entro la data dell'Ordine/Contratto. In caso di ritardo ASA spa si riserva la facoltà di applicare le penali di cui all'Art. 14.

Il portale dovrà contenere le informazioni utili per conoscere lo stato di lavorazione in cui si trova ogni singola posizione, propedeutiche alla corretta gestione dei clienti affidati. Tali informazioni saranno rese disponibili ad ASA spa, durante ciascuna fase di lavorazione delle posizioni affidate, attraverso l'accesso ad un portale web dedicato, sviluppato dall'Appaltatore, al quale ASA spa potrà accedere mediante la creazione di profili di utenza dedicati. In particolare, si richiede di tracciare per ogni singola pratica affidata i seguenti principali eventi:

1) nella fase del Sollecito (telefonico e via mail):

- Nessuna risposta (dopo almeno 6 tentativi in giorni diversi)
- Recapito inesistente (dopo aver effettuato un'adeguata ricerca di rintraccio telefonico)
- Risponde altro utente
- Cliente ha già pagato (indicare la somma, fornire la ricevuta)
- Cliente promette di pagare entro il.....
- Cliente sta pagando secondo piano rateale concesso
- Cliente contesta l'importo

2) Nella fase della Diffida Legale:

- Nessuna risposta
- Cliente ha già pagato (indicare la somma, fornire la ricevuta)
- Cliente promette di pagare entro il.....
- Cliente sta pagando secondo piano rateale concesso
- Cliente contesta l'importo
- Mancato recapito (dopo rintraccio anagrafico)

3) Nella fase dell'azione di accertamento dell'utilizzatore del servizio

- Avviata azione di accertamento dell'utilizzatore del servizio
- Individuato soggetto diverso dall'intestatario del contratto
- Recapitata lettera di messa in mora all'utilizzatore di fatto
- Consumi ripartiti e debito accollato all'utilizzatore di fatto
- Avviata voltura/subentro
- Voltura/subentro effettuato
- Nuovo intestatario ha pagato/promette pagamento
- Avviata azione di recupero per quota parte del credito verso l'intestatario del contratto cessato.

Nel portale dovranno essere disponibili, per singola pratica, anche le seguenti informazioni:

- dati anagrafici (codice servizio, ragione sociale ecc...),
- codice flusso di affidamento posizioni da processare,
- data di affidamento,
- importo affidato con dettaglio delle singole bollette ed eventualmente delle relative rate,
- importo recuperato (comprende gli importi rateizzati incassati),
- importo rateizzato non ancora incassato,
- importo proposto come inesigibile (a tal fine dovrà essere redatta opportuna relazione per il relativo passaggio a perdita),

- importo e dettaglio dei compensi fatturati,
- stato del contratto (utenza attiva/cessata),
- stato della pratica (aperta/chiusa),
- note su status della pratica (inviata DL, contesta l'importo, mancato rintraccio, pagamento effettuato, concordata rateizzazione, azione di accertamento in corso ecc...),
- quietanze di pagamento del cliente,
- corrispondenza tra l'Appaltatore, il cliente ed ASA spa,
- riferimento alla/e fattura/e emessa/e dall'Appaltatore.

Le informazioni di cui sopra dovranno essere disponibili sul portale web dedicato entro le 24 ore successive al verificarsi dell'evento e consultabili/estraibili in formato Excel da ASA spa, sia per singola posizione che per totale pratiche affidate.

ART. 8 - GRUPPO DI LAVORO DELL'APPALTATORE

L'appaltatore ha l'obbligo di comunicare il Gruppo di Lavoro destinato all'esecuzione dell'appalto. All'interno dello stesso dovrà essere nominato il referente dell'Appaltatore che si relazionerà con il responsabile del procedimento fase esecuzione.

In considerazione della stretta interazione tra l'attività dell'Appaltatore ed ASA spa e della necessità di assicurare la corretta esecuzione delle prestazioni oggetto del Contratto, l'Appaltatore si impegna a fare quanto possibile per garantire la stabilità del Gruppo di Lavoro. Nel caso in cui un componente del Gruppo di Lavoro mostri difficoltà di coordinamento e interazione con le risorse ASA spa, quest'ultima lo comunicherà all'Appaltatore, il quale si impegna a sostituire la risorsa in questione con altra avente competenze e requisiti equivalenti.

L'Appaltatore ha l'obbligo, in ogni caso, di assicurare l'efficiente prosecuzione e continuità nello svolgimento delle prestazioni contrattuali, e, nel caso in cui debba provvedere alla sostituzione di una risorsa coinvolta nella esecuzione delle prestazioni contrattuali, dovrà comunicarlo ad ASA spa almeno 25 (venticinque) giorni lavorativi prima della data di effettiva sostituzione. A tale comunicazione devono essere allegati il/i Curriculum delle risorse scelte dall'Appaltatore per la sostituzione della risorsa uscente e aventi un profilo professionale equivalente alla risorsa da sostituire. Per profilo professionale equivalente si intende una risorsa con una analoga esperienza professionale della risorsa da sostituire. Qualora ASA spa lo richieda, sarà organizzata una presentazione della risorsa presso la sede di ASA spa. L'Appaltatore dovrà garantire un adeguato periodo di affiancamento alla precedente risorsa non inferiore a 20 (venti) giorni lavorativi, con oneri ad esclusivo carico dell'Appaltatore medesimo, non sono previsti e/o effettuati affiancamenti da parte di ASA spa.

L'Appaltatore ha l'obbligo, in ogni caso, di assicurare l'efficiente prosecuzione e continuità nello svolgimento delle prestazioni contrattuali, e, nel caso in cui debba provvedere alla sostituzione di una risorsa, per cause non imputabili all'Appaltatore (es. dimissioni, infortuni ecc.) coinvolta nella esecuzione delle prestazioni contrattuali, dovrà comunicarlo tempestivamente ad ASA spa. A tale comunicazione dovrà essere proposta la soluzione provvisoria adottata. L'Appaltatore entro 15 (quindici) giorni lavorativi dovrà allegare il Curriculum della risorsa identificata per la sostituzione della risorsa uscente e aventi un profilo professionale equivalente alla risorsa da sostituire. Per profilo professionale equivalente si intende una risorsa con una analoga esperienza professionale della risorsa da sostituire. Qualora ASA lo richieda, sarà organizzata una presentazione della risorsa presso la sede di ASA. Non sono previsti e/o effettuati affiancamenti da parte di ASA.

ASA si riserva di eseguire una verifica in merito alle competenze acquisite dalla risorsa subentrante e si riserva, a proprio insindacabile giudizio, la facoltà di chiederne all'Appaltatore la sostituzione qualora non sia autonoma nell'espletamento dell'attività e non dimostri di aver acquisito le competenze necessarie, nel caso l'Appaltatore dovrà provvedere alla predetta sostituzione entro 10 giorni lavorativi.

Qualora le attività comportassero l'inserimento di nuovi componenti al Gruppo di lavoro, questi devono essere disponibili entro 10 giorni lavorativi dalla richiesta di ASA spa, pena l'applicazione della penalità prevista.

La mancanza o la sostituzione di risorse non può mai costituire valido motivo per giustificare il mancato rispetto degli SLA pattuiti o la richiesta da parte dell'Appaltatore di dilazionare i termini di consegna delle altre attività o maggiori oneri finanziari a carico di ASA spa.

Il personale dell'Appaltatore dovrà fornire in occasione di ogni contatto col cliente i dati necessari alla sua identificazione, dovrà usare la necessaria cortesia e professionalità, sempre caratterizzata da un comportamento corretto, al fine di non mettere in discussione l'immagine di ASA spa. ASA spa eseguirà delle interviste periodiche a campione sui clienti affidati al fine di acquisire informazioni in merito alla gestione dei contatti da parte dell'Appaltatore, in esito alle quali si riserva la facoltà di intraprendere le necessarie azioni verso lo stesso, compreso l'addebito di eventuali danni materiali ed immateriali subiti.

Inoltre, il personale dedicato alla fase del sollecito (phone collection oppure via mail) dovrà avere una buona padronanza degli strumenti informatici, una formazione specifica ed un'esperienza nel settore del recupero crediti; inoltre dovrà possedere una cultura contabile tale da permettergli di esprimersi verso la clientela in maniera professionale ed adeguata.

ART. 9 - IMPORTO CONTRATTUALE PRESUNTO E CORRISPETTIVI

Per le attività espletate, i corrispettivi da riconoscere all'Appaltatore saranno calcolati sulla base di quanto indicato nel presente Articolo.

L'importo contrattuale complessivo presunto sarà dato dalla somma dei totali parziali derivanti dall'applicazione dei prezzi unitari e le % di remunerazione offerte dall'Appaltatore, applicati agli importi presunti dell'appalto, espressi a titolo meramente indicativo sulla base di un fabbisogno storico programmatico. Il Contratto, avendo per oggetto una pluralità di prestazioni protratte nel tempo di vigenza dello stesso, in relazione ai reali fabbisogni, non vincola ASA spa ad corrispondere le prestazioni per l'importo contrattuale indicato.

Il Corrispettivo per l'esecuzione delle prestazioni previste dal presente Contratto si intende comprensivo dei costi relativi ad ogni attività operativa e tecnico-amministrativa necessaria e comunque connessa alle prestazioni oggetto dell'Appalto.

I corrispettivi sono al netto dell'IVA e si intendono fissi ed invariabili per tutta la durata dell'appalto, salvo l'applicazione della revisione dei prezzi di cui al successivo Art. 10. Nessun altro compenso a nessun titolo verrà riconosciuto all'Appaltatore, essendo ricompresi nei corrispettivi qualsiasi altro onere.

L'Appaltatore riconosce che nel formulare l'offerta economica ha tenuto conto di tutti gli elementi atti alla valutazione di costi, spese ed oneri inerenti al servizio in oggetto, alla possibilità di provvedere nei termini contrattuali. L'Appaltatore non potrà pertanto pretendere indennità o compensi particolari o recedere dal Contratto adducendo a motivo eventuali propri errori di valutazione dei prezzi offerti in sede di gara.

1. I corrispettivi per l'esecuzione delle prestazioni previste dal presente Contratto sono i seguenti:

1.1. Corrispettivi Fissi

Di seguito i compensi fissi posti a base di gara.

Attività	Numero presunto pratiche Servizi Aggiuntivi triennio	Importo unitario
Rintraccio anagrafico dell'intestatario del contratto	7.800	€ 10,00
Report con info patrimoniali e reddituati	10.500	€ 60,00
Accertamento del reale fruitore dei servizi idrici e/o rintraccio eredi	3.600	€ 150,00

Si precisa che il compenso fisso spettante per l'azione di accertamento del reale fruitore dei servizi idrici, diverso dall'intestatario del contratto, sarà riconosciuto solo ed esclusivamente ad esito positivo del recapito della diffida di costituzione in mora verso lo stesso fruitore del servizio, documentabile mediante ricevuta di consegna debitamente firmata.

1.2. Corrispettivo Variabile (o Success fee)

L'importo della "Success Fee" verrà riconosciuto soltanto ad esito del ricevimento e relativo accertamento da parte di ASA spa del pagamento integrale del credito affidato, entro il termine indicato al precedente art. 6 per la chiusura delle attività di recupero del credito.

In tutti i casi di incasso parziale del credito (ad es. rateizzazioni o saldi e stralci), la "Success Fee" sarà riconosciuta solo sulle somme effettivamente incassate entro il termine per la chiusura delle attività di cui al precedente art. 6, ad eccezione degli incassi conseguenti la scadenza delle rate previste nei piani di rateizzazione del credito formalizzati entro il suddetto termine. Di seguito i valori della "Success Fee" per le diverse tipologie del credito affidato che verrà riconosciuto in base alla % di remunerazione offerta in sede di gara.

Tipo cliente	Attività	Valore presunto crediti recuperabili triennio	% di Remunerazione
Clienti attivi	% di Remunerazione su incasso entro 120 giorni	3.600.000,00 €	12%
Clienti attivi	% di Remunerazione su incasso oltre 120 giorni (solo su credito rateizzato)	3.600.000,00 €	6%
Clienti cessati	% di Remunerazione su incasso entro 120 giorni	900.000,00 €	12%
Clienti cessati	% di Remunerazione su incasso oltre 120 giorni (solo su credito rateizzato)	900.000,00 €	8%

In merito alle Spese Vive si segnala che nella fase stragiudiziale non è prevista l'applicazione di onorari al cliente finale. ASA spa non rimborserà alcuna spesa, in quanto da considerarsi compresa nella provvigione d'incasso corrisposta a chiusura della pratica, come ad esempio le spese di bonifica anagrafica (indagini su piattaforme web, indagini patrimoniali, indagini catastali) nonché gli ulteriori costi connessi ai tentativi di recupero del credito, che saranno da ritenersi a completo carico dell'Appaltatore, salvo i corrispettivi fissi indicati al punto 1.1 del presente articolo.

ART. 10 - CLAUSOLA REVISIONE PREZZI

Ai sensi dell'art. 60 del D.Lgs. n.36/23, la clausola di revisione dei prezzi si applica in caso di variazione del costo del servizio, in aumento o in diminuzione, superiore al 5 per cento dell'importo complessivo e opera nella misura dell'80 per cento della variazione stessa, in relazione alle prestazioni da eseguire.

Ai fini della determinazione della variazione dei costi e dei prezzi di cui al comma 1, si utilizzano gli indici dei prezzi al consumo, dei prezzi alla produzione dell'industria e dei servizi e gli indici delle retribuzioni contrattuali orarie, pubblicati sul portale istituzionale dell'ISTAT.

La revisione sarà operata al decorrere dal secondo anno di durata contrattuale, a seguito di una istruttoria condotta dal Responsabile del Procedimento Fase Esecuzione sulla base dei dati rilevati e pubblicati dall'I.S.T.A.T.

ART. 11 - MODALITA' DI FATTURAZIONE E PAGAMENTO

Fatturazione

L'Appaltatore emetterà regolare fattura, a seguito dell'approvazione delle rendicontazioni (o fatture pro-forma) da parte di ASA spa, secondo le seguenti indicazioni:

- I **corrispettivi fissi**, saranno fatturati mensilmente, secondo le seguenti modalità:

- per il rintraccio anagrafico dell'intestatario del contratto, ad esito delle attività di rintraccio e nuovo recapito della diffida, inviando ad ASA spa i rintracci eseguiti, con apposito tracciato per la bonifica dei dati contrattuali del cliente, e prova delle diffide recapitate ad esito del rintraccio anagrafico dell'intestatario del contratto,
- per le info patrimoniali e reddituali, ad indagine patrimoniale e reddituale compiuta e trasmessa ad ASA spa,
- per le attività di accertamento, ad esito della cessazione del contratto intestato al cliente non più beneficiario del servizio e, ove possibile, della voltura al nuovo utilizzatore,

- Il **corrispettivo variabile**, sarà fatturato mensilmente sulle somme effettivamente incassate ad esito dell'accertamento degli incassi da parte di ASA spa e comunicati all'appaltatore.

Per ogni fattura emessa, l'Appaltatore dovrà fornire ai recapiti indicati da ASA spa, il dettaglio degli importi fatturati fornendo tutti gli elementi utili al rintraccio della posizione affidata.

Si precisa che:

- Tutti i pagamenti dei corrispettivi avverranno previa presentazione di fattura in formato elettronico, trasmessa al Codice Destinatario A4707H7, indicante i seguenti riferimenti: numero Ordine/Contratto, data, oggetto, la Banca d'appoggio e il codice IBAN del conto corrente dedicato da utilizzare per i pagamenti.
- Eventuali ritardi nei pagamenti delle fatture non possono in nessun modo costituire motivo di sospensione o rallentamento del servizio, risoluzione o recesso.
- L'Appaltatore si assume integralmente gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla Legge 136/2010.
- Per quanto concerne l'istituto della Cessione del Credito, si applicano le disposizioni di cui all'art. 120, comma 12, del D.Lgs. n.36/2023 e l'art. 6 dell'Allegato II.14 del citato decreto.
- Il mancato rispetto delle indicazioni di uno o più degli elementi sopra riportati, potrà essere motivo di rigetto del documento o potrà ostacolare la liquidazione delle fatture.

Modalità di pagamento

Si precisa che la forma di pagamento adottata è tassativamente il bonifico bancario e, pertanto, non verranno prese in considerazione forme di pagamento alternative.

Il pagamento delle competenze avviene, previa verifica della regolarità contributiva, entro 90 giorni data fattura fine mese, a mezzo bonifico bancario, al netto di eventuali penali.

Tutti i pagamenti sono condizionati al completo assolvimento da parte dell'Appaltatore di tutti gli obblighi e gli oneri retributivi, contributivi, previdenziali e assicurativi nei confronti del personale impiegato nelle attività oggetto del Contratto.

ART. 12 -ULTERIORI OBBLIGHI E ONERI DELL'APPALTATORE

L'Appaltatore in caso di maggior impegno di risorse o di tempo necessario per il raggiungimento del risultato pattuito non potrà mai richiedere di dilazionare i termini di altre attività o deroghe o maggiori oneri finanziari a carico di ASA spa.

L'Appaltatore non potrà mai, per nessun motivo, sospendere di sua iniziativa le prestazioni oggetto del Contratto, né rifiutarsi di eseguire gli ordini impartiti dal RPE/DEC, neanche in caso di ritardi nei pagamenti delle fatture da parte di ASA spa oppure qualora siano in atto controversie con ASA spa.

L'Appaltatore si impegna a realizzare, nel rispetto delle scadenze pattuite, l'attività oggetto dell'Appalto a regola d'arte, esente da vizi, in conformità ai migliori standard di qualità e tecnologici e usando la migliore diligenza, abilità e competenza proprie del settore oggetto del Contratto, a documentare integralmente e adeguatamente nelle forme più appropriate (es. documentazione cartacea e/o informatica) i risultati derivanti dallo svolgimento della propria attività, ad assicurarne il completo e corretto funzionamento e in generale, a svolgere la propria attività usando la migliore diligenza imprenditoriale propria del settore. L'Appaltatore si impegna a dare immediata comunicazione a ASA spa di ogni circostanza che influisca sull'esatta e tempestiva esecuzione del Contratto.

Tutte le attività dovranno essere svolte riducendo al minimo il rischio di criticità e malfunzionamenti che possano avere impatti sull'operatività di ASA spa, sui clienti e sull'immagine di ASA spa.

L'Appaltatore è responsabile dei danni eventualmente derivanti dallo svolgimento della propria attività e si impegna a tenere indenne e a manlevare ASA spa, suoi dipendenti e collaboratori e terzi in genere da ogni eventuale richiesta risarcitoria avanzata da parte di terzi per danni diretti connessi all'esecuzione del presente Contratto. L'Appaltatore è, inoltre, responsabile per i danni diretti che potessero derivare a persone o cose di ASA spa o terzi in conseguenza dell'esecuzione delle attività oggetto del Contratto, o provocate dalla sua attrezzatura, o derivanti dal comportamento colposo, anche omissivo, del personale impiegato, e provvederà pertanto con il risarcimento dei danni eventualmente provocati ad ASA spa e a terzi.

In caso di sospensione delle attività oggetto dell'Appalto si applica l'art. 121 del D.lgs. n. 36/2023.

L'Appaltatore:

- a) è tenuto all'applicazione, nei confronti dei lavoratori adibiti alle attività in oggetto, di condizioni normative e retributive non inferiori a quelle risultanti dal Contratto Collettivo Nazionale vigente e dagli accordi integrativi del medesimo applicabili nella località. L'obbligo permane anche dopo la scadenza dei suindicati contratti collettivi e fino alla loro sostituzione. I suddetti obblighi vincolano l'Appaltatore anche nel caso in cui non sia aderente alle associazioni stipulanti o receda da esse. ASA spa, nel caso di violazione degli obblighi di cui sopra e previa comunicazione all'Appaltatore delle inadempienze ad essa denunciate dagli Organi istituzionali di controllo;
- b) ha l'obbligo di fornire adeguata formazione/informazione al proprio personale dei rischi specifici cui sono esposti in relazione all'esecuzione dell'attività oggetto del presente Contratto;
- c) deve segnalare qualsiasi sanzione interdittiva subita che comporti la sospensione dell'attività imprenditoriale ai sensi dell'art. 14.1, D. Lgs. 81/08. s.m.i.

Il personale destinato al servizio sarà tenuto:

- a) ad osservare i regolamenti in vigore nel luogo di svolgimento del servizio;
- b) ad osservare le norme antinfortunistiche proprie dell'attività.

ART. 13 - GARANZIA DEFINITIVA E POLIZZE

L'Appaltatore è obbligato a costituire una garanzia, denominata Garanzia Definitiva, sotto forma di cauzione o fideiussione con la modalità di cui all'art. 117 del Dlgs. 36/2023 a garanzia dell'adempimento di tutte le obbligazioni del contratto e del risarcimento dei danni derivanti dall'eventuale inadempimento o adempimento inesatto delle obbligazioni stesse, nonché a garanzia del rimborso delle somme pagate in più all'Appaltatore rispetto alle risultanze della liquidazione finale, salva comunque la risarcibilità del maggior danno verso l'Appaltatore.

ASA SpA ha il diritto di valersi della cauzione, nei limiti dell'importo massimo garantito, secondo quanto disposto dall'art. 117, comma 5, del D.lgs. n. 36/2023.

La garanzia è escussa da ASA SpA in tutti i casi in cui siano constatati gravi inadempimenti dell'Appaltatore. L'eventuale mancato pagamento dei premi non può in nessun caso essere opposto ad ASA SpA in qualità di Beneficiario. In caso di escussione totale o parziale della garanzia definitiva, l'Appaltatore ha l'obbligo di reintegrare la stessa sino all'importo convenuto; in difetto, ASA SpA tratterà l'importo corrispondente dai primi successivi pagamenti, fino alla concorrenza dell'importo da reintegrare.

La garanzia cessa di avere effetto secondo modalità e termini previsti dall'art. 117 del D. lgs. n. 36/2023.

La presentazione della garanzia definitiva non limita l'obbligo dell'Appaltatore di provvedere all'integrale risarcimento del danno indipendentemente dal suo ammontare, anche se superiore all'importo della garanzia stessa.

La garanzia deve prevedere espressamente la rinuncia al beneficio della preventiva escussione del debitore principale, la rinuncia all'eccezione di cui all'articolo 1957, secondo comma, del Codice Civile, nonché l'operatività della garanzia medesima entro quindici giorni, a semplice richiesta scritta di ASA.

L'Appaltatore manterrà indenne ASA SpA da ogni e qualsiasi responsabilità per danni che potessero derivare a persone o cose sue e di terzi per effetto ed in dipendenza dello svolgimento del servizio oggetto del presente appalto.

In ogni caso ASA spa a tutela dei propri interessi ha il diritto di disporre della garanzia fideiussoria e di ogni altra somma comunque ancora dovuta all'Appaltatore, fermo restando la possibilità di esperire ogni ulteriore azione legale per il risarcimento di quanto eccedente l'importo della garanzia stessa.

L'Appaltatore è tenuto a stipulare, prima dell'emissione dell'Ordine/Contratto, una apposita polizza assicurativa **RCT - RCO** per la copertura dei danni a cose o persone, che dovessero occorrere durante l'esercizio dell'attività, compresi danni ad ASA spa. Il massimale di detta polizza non dovrà essere inferiore ad euro 2.000.000.00. La polizza sarà valutata da ASA spa, che potrà chiedere modifiche ed integrazioni a suo insindacabile giudizio.

L'Appaltatore è altresì tenuto a stipulare e mantenere valida per tutta la durata dell'appalto una specifica polizza **RC professionale/Errors and Omissions** con un massimale non inferiore ad euro 500.000,00 a copertura di eventuali danni di natura patrimoniale conseguenti all'esercizio dell'attività oggetto dell'Appalto. La polizza dovrà garantire l'Appaltatore rispetto ad eventuali richieste risarcitorie avanzate fino ad almeno 5 anni dopo la cessazione dell'Appalto (postuma di 5 anni) o, in alternativa, la polizza dovrà essere comunque mantenuta in vigore fino a 5 anni dopo la cessazione del presente Contratto.

ART. 14 -PENALI

Nel caso in cui l'appaltatore risulti responsabile di contestazioni scritte, avanzate dai debitori contattati nelle varie fasi dell'attività di recupero crediti e causate dal comportamento non adeguato e/o non professionale degli operatori e/o della rete esattoriale, piuttosto che da un loro atteggiamento violento o comunque intimidatorio nei confronti dei debitori stessi, ASA spa , per ogni singola inadempienza accertata, si riserva la facoltà di addebitare una penale pari ad euro 1.000,00, fatta salva la responsabilità dell'Appaltatore verso terzi.

Qualora l'Appaltatore non rispetti almeno una delle modalità operative previste dal presente Capitolato o di altra modalità operativa integrativa indicata nell'offerta tecnica presentata in sede di gara, ASA spa si riserva la facoltà di applicare una penale pari ad euro 500,00 per ogni omissione o inadempienza compiuta e accertata.

Qualora l'Appaltatore non provveda o provveda in maniera errata o tardiva, all'aggiornamento delle informazioni da riportare sul portale web circa lo stato della pratica, come specificato nel presente Capitolato, ASA spa si riserva la facoltà di applicare una penale pari ad euro 500,00.

Qualora l'Appaltatore non rispetti il termine per la chiusura delle attività 1), 2) 3) e 4) di cui all'art. 6 nei termini ivi indicati o termine inferiore indicato dallo stesso nell'offerta tecnica presentata in sede di gara, ASA spa si riserva la facoltà di applicare una penale pari a 50,00 euro, per ogni giorno di ritardo.

Qualora l'Appaltatore non rispetti i termini di cui all'art. 8 riguardo a Gruppo di Lavoro, ASA spa si riserva la facoltà di applicare una penale pari a 200,00 euro, per ogni giorno di ritardo.

Per ogni giorno di ritardo nella consegna del Portale Web customizzato, rispetto al termine previsto all'Art. 7, ASA spa si riserva la facoltà di applicare una penale pari a 100,00 euro.

L'importo delle penali che dovessero eventualmente applicarsi sarà trattenuto dall'ammontare delle fatture ammesse al pagamento e/o sulla cauzione definitiva; in tale ultimo caso l'Appaltatore dovrà prontamente reintegrare la cauzione.

ART. 15 -SUBAPPALTO

I soggetti affidatari dei contratti eseguono in proprio i servizi oggetto dell'appalto. Fatto salvo quanto previsto dall'articolo 120, comma 1, lettera d), la cessione del contratto è nulla. È altresì nullo l'accordo con cui sia affidata a terzi l'integrale esecuzione delle prestazioni appaltate, secondo le disposizioni di cui all'art. 119 del D.lgs. 36/2023.

Ne consegue che la prestazione oggetto del presente appalto è subappaltabile in misura non superiore al 50 %.

In ragione della tipologia della prestazione e dei tempi di esecuzione dell'appalto, non è consentito il subappalto del subappalto. le prestazioni oggetto di subappalto non possono, a loro volta, essere oggetto di ulteriore subappalto.

Ai sensi dell'art. 119, comma 5, D.lgs. n. 36/2023, l'Appaltatore deposita il Contratto di Subappalto presso la Stazione Appaltante almeno n. 20 giorni prima della data di effettivo inizio dell'esecuzione delle relative prestazioni. Al momento del deposito del Contratto di Subappalto presso ASA, l'Appaltatore trasmette altresì la dichiarazione del Subappaltatore attestante l'assenza delle cause di esclusione di cui al Capo II del Titolo IV della Parte V del Libro II e il possesso dei requisiti di cui agli art. 100-del D.lgs. 36/2023.

Ai sensi dell'art. 119, comma 6, del D.lgs. n. 36/2023 l'Appaltatore ed il Subappaltatore sono responsabili in solido nei confronti di ASA in relazione alle prestazioni oggetto del Contratto di Subappalto. L'Appaltatore è responsabile in solido con il subappaltatore per gli obblighi retributivi e contributivi, ai sensi dell'articolo 29 del decreto legislativo 10 settembre 2003, n. 276.

Nelle ipotesi di cui all'art. 119, comma 11, lettere a) e c), l'appaltatore è liberato dalla responsabilità solidale di cui al secondo periodo del comma 6.

Salvo quanto stabilito dall'art. 119, comma 11, D.lgs. 36/2023, in caso di pagamento al Subappaltatore da parte dell'Appaltatore, quest'ultimo dovrà trasmettere ad ASA copia delle fatture quietanzate del Subappaltatore, corredate della relativa contabilità se richiesta dalla Direzione Esecuzione del Contratto, entro e non oltre n. 20 giorni dal pagamento da parte di ASA. In caso di mancata trasmissione della suddetta documentazione, ASA può sospendere i successivi pagamenti all'Appaltatore, fino ad adempimento di tale obbligazione contrattuale.

Il subappaltatore, secondo quanto disposto dall'art. 119, comma 12, del D.lgs. 36/2023, per le prestazioni affidate in subappalto, deve garantire gli stessi standard qualitativi e prestazionali previsti nel Contratto di

appalto e riconoscere ai lavoratori un trattamento economico e normativo non inferiore a quello che avrebbe garantito il contraente principale, inclusa l'applicazione dei medesimi contratti collettivi nazionali di lavoro, qualora le attività oggetto di Subappalto coincidano con quelle caratterizzanti l'oggetto dell'Appalto e siano incluse nell'oggetto sociale del contraente principale.

ASA spa, sentito il Direttore dell'Esecuzione provvede alla verifica dell'effettiva applicazione della presente disposizione.

L'Appaltatore è solidalmente responsabile con il Subappaltatore degli adempimenti, da parte di questo ultimo, degli obblighi di sicurezza previsti dalla normativa vigente.

ART. 16 -MODIFICHE DEL CONTRATTO

Le modifiche al presente Contratto devono essere preventivamente autorizzate dall'Organo preposto di ASA spa, secondo le disposizioni di cui all'art. 120 del D.Lgs. n.36/2023.

ART. 17 -RISOLUZIONE DEL CONTRATTO

ASA spa si riserva la facoltà di procedere alla risoluzione del Contratto nelle ipotesi di cui all'art. 122 del D.Lgs. n. 36/2023; in particolare costituiscono, a titolo esemplificativo e non limitativo, grave inadempimento ai fini della risoluzione del contratto:

- a) mancato funzionamento del portale o dei sistemi analoghi di trasmissione dei flussi e delle rendicontazioni per oltre 7 giorni lavorativi;
- b) applicazione delle penali di cui all'art. 14 per n. quattro volte, anche non consecutive;
- c) penali per ritardo accumulate dall'Appaltatore, in misura superiore al 10% dell'importo netto contrattuale;
- d) subappalto non autorizzato;
- e) in caso di cessione del Contratto;
- f) violazione degli obblighi di cui alla legge 231/01;
- g) violazione degli obblighi di cui alla legge 136/2010;
- h) non conformità a seguito di grave inadempimento.

Quando il Direttore dell'Esecuzione del Contratto accerta un inadempimento da parte dell'Appaltatore invia al Responsabile del Procedimento Fase Esecuzione apposita relazione. In caso di lieve inadempimento, formula la contestazione degli addebiti all'Appaltatore mediante Diffida ad adempiere o Ordine di Servizio: in caso di mancata esecuzione o mancata risposta, entro il termine perentorio di 10 giorni, ovvero in caso di grave inadempimento, ne dà tempestiva comunicazione al Responsabile del Procedimento Fase Esecuzione che propone all'Organo preposto di ASA spa l'attivazione del Procedimento amministrativo di non conformità secondo quanto disposto dal Regolamento per l'istituzione e la gestione dell'elenco degli Operatori Economici ASA spa.

In tutti i casi di risoluzione in danno, ASA spa escuterà la cauzione definitiva, fatto salvo il maggior danno, fra cui i maggiori costi per l'esecuzione del servizio da parte di altro operatore economico.

ART. 18 -RECESSO DAL CONTRATTO

Fermo restando quanto previsto dagli articoli 88, comma 4-ter e 92, comma 4, del codice delle leggi antimafia e delle misure di prevenzione, di cui al decreto legislativo 6 settembre 2011, n. 159, ASA spa può recedere dal contratto in qualunque momento previo il pagamento delle prestazioni relative ai servizi eseguiti, oltre al decimo dell'importo dei servizi non eseguiti, secondo le disposizioni di cui all'art. 123 del D.Lgs. n.36/2023.

ART. 19 -RESPONSABILITÀ AMMINISTRATIVA (D.Lgs. n. 231/2001)

Con riferimento all'esecuzione delle attività oggetto del presente Capitolato, l'Appaltatore dichiara di aver preso visione e di essere a conoscenza del Modello Organizzativo, Gestionale e di Controllo di ASA spa in materia di responsabilità degli enti per gli illeciti amministrativi dipendenti da reato ai sensi del D.lgs. 231/01 e del relativo Codice Etico.

A tale riferimento, i Principi e Impegni Aziendali di A.S.A. Azienda Servizi Ambientali spa, il Modello Organizzativo, Gestionale e di Controllo della Società e il Codice Etico sono resi disponibili all'Appaltatore sul sito istituzionale www.asaspa.it.

L' Appaltatore ha inoltre, in ogni momento, facoltà di richiederne ad ASA spa la consegna di copia cartacea. L'Appaltatore si impegna ad adempiere alle proprie obbligazioni ai sensi del Contratto nel rispetto delle previsioni del D.lgs. 231/01.

L'inosservanza da parte dell' Appaltatore di una qualsiasi delle previsioni del predetto Decreto Legislativo comporterà un inadempimento grave degli obblighi di cui al presente Contratto e legittimerà ASA spa a risolvere lo stesso con effetto immediato, ai sensi e per gli effetti di cui all'articolo 1456 del Codice Civile, fermo restando il risarcimento dei danni eventualmente causati ad ASA spa quali, a mero titolo esemplificativo ma non esaustivo, quelli derivanti dell'applicazione alla stessa Appaltatore delle sanzioni previste dal citato Decreto Legislativo.

ART. 20 -PRIVACY E RISERVATEZZA

Privacy

Le Parti si danno reciprocamente atto di aver reso disponibile l'informativa relativa ai dati trattati. La durata del trattamento è strettamente connessa all'oggetto contrattuale; i dati saranno trattati secondo le finalità proprie del Contratto, funzionalmente allo svolgimento dell'oggetto contrattuale ed agli obblighi di legge.

Entrambe le Parti si impegnano a comunicare all'atto di sottoscrizione del presente Contratto, gli estremi del Data Protection Officer o del Referente Privacy aziendale se designati.

Qualora ciascuna parte venga a conoscenza dei dati personali di cui sia titolare l'altra, conferma l'adozione ed il rispetto delle normative vigenti in materia di privacy con particolare riferimento alle prescrizioni di cui al General Data Protection Regulation.

ASA spa è l'unico Titolare del trattamento dei dati personali gestiti dall'Appaltatore per l'esecuzione delle attività previste dal Contratto. In tal senso, il titolare del trattamento esercita un potere decisionale sulle finalità e sulle modalità del trattamento dei suddetti dati. Tale potere decisionale è del tutto autonomo rispetto all'Appaltatore, che viene nominato responsabile esterno del trattamento ai sensi della normativa vigente in materia di protezione dei dati personali, così come indicato nell'allegato del Contratto (Nomina a Responsabile del trattamento).

L' Appaltatore si impegna a trattare i dati personali nel pieno rispetto della normativa applicabile, in osservanza dei principi di liceità e correttezza, ponendo in essere misure tecniche e organizzative adeguate (i) per garantire

un livello di sicurezza adeguato ai rischi presentati dal trattamento che derivano in particolare dalla distruzione, dalla perdita, dalla modifica, dalla divulgazione non autorizzata o dall'accesso, in modo accidentale o illegale, ai dati personali trattati dall' Appaltatore in esecuzione del Contratto, e (ii) per consentire al titolare del trattamento di soddisfare l'obbligo di dare seguito all'esercizio dei diritti dell'interessato.

Salvo diversamente previsto dal presente Contratto, l' Appaltatore garantisce che tutti i dati personali trattati per conto del titolare del trattamento sono allocati su data center situati all'interno del territorio italiano ovvero dello Spazio Economico Europeo e che non si verificheranno trasferimenti all'estero dei suddetti, per tale intendendosi il trasferimento verso Paesi non appartenenti allo Spazio Economico Europeo.

L' Appaltatore si impegna a coadiuvare il titolare del trattamento nel riscontro delle richieste provenienti dall'Autorità di controllo in materia di protezione dati personali. Qualora richieste da parte di interessati o dell'Autorità di controllo dovessero pervenire all' Appaltatore con riferimento ai dati trattati per conto del titolare, queste dovranno essere comunicate al titolare entro 3 giorni lavorativi, specificando altresì ogni altra indicazione utile a fornire un tempestivo riscontro all'interessato e/o all'Autorità. L' Appaltatore non è autorizzato ad interagire in autonomia in considerazione del principio di titolarità dei dati.

Nei trenta giorni successivi alla scadenza del Contratto o alla data di cessazione dei suoi effetti a qualunque titolo intervenuta, previo rilascio di apposita copia qualora detenga i dati in via esclusiva, l' Appaltatore si impegna a cancellare definitivamente ed integralmente dalle proprie memorie magnetiche, dai propri sistemi informativi e/o da qualsiasi altro supporto fisico, i dati personali trattati per conto del titolare, fatto salvo quanto diversamente stabilito da obblighi di legge, dando comunicazione per iscritto dell'avvenuta cancellazione al titolare del trattamento entro i successivi cinque giorni.

È fatto espresso divieto all' Appaltatore di avvalersi di propri subfornitori, fatto salvo quanto specificato successivamente.

L' Appaltatore riconosce al titolare del trattamento ed agli addetti di questo il diritto di accedere nei locali di propria pertinenza, per consentire una valutazione circa il rispetto di quanto normativamente e/o contrattualmente previsto in materia di trattamento dei dati personali.

Qualora si verificassero eventi che comportino la violazione, conosciuta o anche solo sospettata, dei dati personali e/o delle informazioni trattati dall' Appaltatore (data breach), quest'ultimo avvertirà il titolare del trattamento senza ingiustificato ritardo, e comunque entro e non oltre 24 ore dalla sua scoperta con comunicazione da inviarsi al seguente indirizzo: asaspa.protocollo@legalmail.it , contenente tutte le informazioni necessarie a circoscrivere e definire la violazione medesima. In particolare, la comunicazione conterrà:

- a. la data e l'ora della presunta o effettiva violazione, nonché, se differente, il momento della sua scoperta;
- b. l'indicazione del luogo in cui è avvenuta la violazione dei dati;
- c. una breve descrizione della violazione;
- d. una sintetica descrizione dei sistemi di elaborazione o di memorizzazione dei dati e delle informazioni coinvolte nonché la loro natura, con indicazione della loro ubicazione.

Qualora già conosciute, nello stesso termine l' Appaltatore comunicherà altresì:

- e. le ragioni che non hanno consentito un'immediata rilevazione dell'evento in questione laddove la scoperta della violazione non sia contestuale al verificarsi dell'evento;
- f. il numero approssimativo degli interessati coinvolti dalla violazione.

Laddove le informazioni sub e. e f. non siano inizialmente conosciute, l' Appaltatore si attiverà per fornire un riscontro al titolare entro e non oltre 24 ore dalla prima comunicazione, precisandole una volta apprese. In ogni caso l' Appaltatore assicura la massima collaborazione per approfondire tutti gli aspetti necessari ed utili per precisare la violazione. Una volta definite le ragioni della violazione, l' Appaltatore di concerto con il titolare

del trattamento o altro soggetto da quest'ultimo indicato, si attiverà per implementare nel minor tempo possibile tutte le misure di sicurezza fisiche e/o logiche e/o organizzative atte ad arginare il verificarsi di una nuova violazione della stessa specie di quella verificatasi, al riguardo anche avvalendosi dell'operato di subfornitori. È fatto obbligo di mantenere l'assoluto riserbo sulle violazioni intercorse. Al riguardo tali notizie non dovranno essere in alcun modo diffuse in qualunque forma, anche mediante la loro messa a disposizione o consultazione. La comunicazione della violazione è ammessa solo tra il Titolare e/o altro soggetto da questo indicato e l' Appaltatore, fatte salve quelle comunicazioni richieste dalla legge o da autorità pubbliche.

L' Appaltatore si impegna a coadiuvare il titolare del trattamento nella predisposizione degli elementi documentali necessari per i trattamenti di propria competenza, sì da consentire allo stesso la predisposizione e/o l'aggiornamento della documentazione richiesta dalla normativa applicabile in materia di protezione dei dati personali (quali, a titolo esemplificativo, il registro delle attività di trattamento).

Ove applicabile, l' Appaltatore sarà tenuto a tenere nota del trattamento svolto per conto del Titolare del trattamento all'interno di un apposito registro, che sarà tenuto in forma scritta, anche in formato elettronico. Tale registro dovrà contenere le seguenti informazioni: nome e dati di contatto del Responsabile o dei Responsabili del trattamento, con riferimento al Titolare per conto del quale costoro agiscono; categorie dei trattamenti effettuati per conto del Titolare; ove applicabile, i trasferimenti di dati personali verso un paese terzo o un'organizzazione internazionale, compresa l'identificazione del paese terzo o dell'organizzazione internazionale e le altre informazioni relative ai trasferimenti di cui alla normativa in materia di protezione dei dati personali; la descrizione generale delle misure di sicurezza tecniche ed organizzative approntate.

L' Appaltatore dà atto di aver adottato un piano di data retention che garantisca la cancellazione dei dati acquisiti durante le attività oggetto di contrattuale. Qualora prima dello scioglimento del Contratto a qualsiasi titolo, si renda necessario riacquisire da parte del titolare del trattamento dati personali rilasciati all' Appaltatore o da questi direttamente acquisiti in occasione dello svolgimento delle attività, l' Appaltatore si impegna a garantire la comunicazione dei dati senza che il titolare del trattamento subisca alcun onere ulteriore rispetto a quanto contrattualmente previsto.

Ove applicabile, l' Appaltatore si impegna a comunicare al titolare del trattamento l'adesione ad un Codice di Condotta o il raggiungimento di una Certificazione in materia di privacy.

Ove applicabile, per quanto di propria competenza, l' Appaltatore si impegna ad assistere il Titolare del trattamento dei dati personali, nel redigere, prima di procedere al trattamento, una valutazione dell'impatto dei trattamenti previsti sulla protezione dei dati personali.

Riservatezza

L'Appaltatore dovrà mantenere la più completa riservatezza, confidenzialità e segretezza su qualsiasi notizia informazione, dato o documento di cui lo stesso verrà in possesso o di cui venga a conoscenza, o comunque abbia raccolto o trattato, nel corso dell'esecuzione del Contratto che, per normativa, natura o altra circostanza, sia da reputare coperto da riservatezza.

Ai fini del Contratto sono "Informazioni Riservate" tutte le informazioni, in qualunque forma (cartacea, elettronica o verbale) che siano:

- Relative ad attività passate, presenti o future riguardanti l'impresa, la ricerca, lo sviluppo, le attività commerciali, le attività anche non a fine di lucro, i prodotti, i servizi, le conoscenze tecniche ed informatiche, i know-how e i segreti industriali, qualunque forma essi assumano, nonché le informazioni su clienti, i progetti e i piani di organizzazione degli stessi, i progetti commerciali, ivi incluse le informazioni rivelate o sviluppate per finalità di cui al Contratto, la cui divulgazione non autorizzata all'esterno dell'ambito di distribuzione consentito, ovvero la perdita, la manomissione o l'uso indebito comportino e/o potrebbero comportare un grave rischio e/o un danno per la Committente;

- Identificate per iscritto come “riservate” ovvero che si possano ragionevolmente identificare o considerare come “riservate”.

Non sono considerate riservate, indipendentemente dalla loro classificazione, le informazioni che siano, o siano diventate in corso d'opera, di dominio pubblico per causa non imputabile all'Appaltatore.

L'Appaltatore si impegna a non utilizzare per scopi diversi da quelli individuati nel Contratto le Informazioni Riservate fornite da ASA spa nello svolgimento delle attività oggetto del medesimo e di non divulgarle ai propri dipendenti e/o collaboratori se non per adempiere esclusivamente alle finalità strettamente legate all'esecuzione del Contratto.

L'Appaltatore potrà rivelare e comunicare le Informazioni Riservate laddove tale adempimento sia prescritto ai sensi di un ordine dell'autorità giudiziaria o da qualsiasi altro atto di un'autorità pubblica avente forza di legge. Qualora l'Appaltatore riceva tale richiesta di “rilevazione per obbligo di legge” deve dare comunicazione scritta e tempestiva ad ASA spa al fine di concedere a quest'ultimo una ragionevole opportunità di ottenere una misura cautelare.

Tutte le Informazioni Riservate, in qualsiasi forma esse siano, sono e rimangono di esclusiva proprietà di ASA spa.

L'Appaltatore si obbliga a custodire con la massima diligenza, per sé e per i propri aventi causa, ogni Informazione Riservata, sia essa su supporto informatico o cartaceo, in qualsivoglia modo acquisita o prodotta, per tutto il periodo di durata del Contratto e a distruggere irreversibilmente da qualsiasi supporto (cartaceo e/o digitale) dette Informazioni Riservate entro e non oltre giorni 30 (trenta) dalla cessazione, per qualsivoglia motivo, degli effetti del Contratto o, se precedente, su richiesta di ASA spa, dando allo stesso contestuale prova scritta dell'avvenuta eliminazione. L'Appaltatore, inoltre, dovrà assicurarsi che analogamente procedano gli eventuali subfornitori (ove autorizzati) e/o terzi che per suo tramite siano venuti in possesso di uno o più dei predetti dati e/o delle informazioni e/o dei documenti, dandone ugualmente prova scritta ad ASA spa.

È altresì vietata sia all'Appaltatore sia ai suoi dipendenti e/o ai suoi consulenti e/o agli eventuali subfornitori, ovvero a qualunque soggetto terzo che con l'Appaltatore abbia un rapporto contrattuale o di fatto, la copia, la duplicazione, la riproduzione e/o l'asportazione non autorizzata di qualsiasi Informazione Riservata, sia in formato elettronico che cartaceo, fatta eccezione esclusivamente per quelli che sono ai suddetti oggettivamente necessari per la realizzazione dell'attività di cui al Contratto.

L'Appaltatore risponde, con diretta assunzione di responsabilità, dei comportamenti in violazione di quanto previsto dal presente articolo assunti dal personale in servizio presso la propria struttura o da eventuali terzi incaricati.

In particolare, l'Appaltatore si impegna a manlevare e tenere indenne ASA spa da qualsiasi perdita, costo e passività o danno da quest'ultimo sostenuto, quali, in via meramente esemplificativa e non esaustiva, qualsiasi perdita, costo e passività sostenuto a seguito dell'esame preliminare, discussione o transazione di una pretesa (effettiva o potenziale) asserente tale passività, nonché qualsiasi costo sostenuto da ASA spa per far valere i propri diritti derivanti dal presente articolo con riferimento, diretto o indiretto, ad una violazione o presunta violazione da parte dell'Appaltatore, del personale in servizio presso l'Appaltatore o da eventuali dallo stesso terzi incaricati, delle obbligazioni derivanti dal presente articolo.

Le Parti espressamente riconoscono ed accettano che il risarcimento dei danni non costituisce un adeguato rimedio per la violazione dei presenti obblighi di riservatezza. In caso di potenziale o attuale violazione del presente articolo, ASA spa si riserva ogni e più ampio diritto a tutela dei propri interessi.

Le Parti convengono espressamente che i suddetti obblighi di riservatezza saranno validi e vincolanti sino alla data di cessazione, per qualsivoglia motivo, del Contratto e per un ulteriore periodo di 5 (cinque) anni.

subfornitori e soggetti terzi coinvolti nell'esecuzione attività

Qualora l'Appaltatore usufruisca di subfornitori nell'esecuzione delle attività previste dal presente Contratto e questi hanno accesso o possono avere accesso ai dati personali di cui è Titolare ASA spa, l'Appaltatore si

impegna a trasmettere, prima dell'emissione dell'Ordine/Contratto, apposita comunicazione contenente l'indicazione di tali subfornitori.

ASA spa fin da subito autorizza l'Appaltatore ad avvalersi dei soggetti di cui all'allegato sopra citato, nel rispetto delle condizioni di cui al presente Contratto.

L'Appaltatore si obbliga a comunicare ad ASA spa ogni variazione intervenuta riguardante l'aggiunta o la sostituzione di altri subfornitori o le attività da essi eseguite. In caso di mancata opposizione di ASA spa di entro 7 giorni lavorativi a mezzo PEC, la modifica si intende approvata.

L'Appaltatore garantisce che ogni eventuale subfornitore ingaggiato rispetterà le obbligazioni previste dal presente Contratto, ivi compresi gli allegati, e garantirà gli standard qualitativi e di sicurezza, anche in materia di protezione dei dati personali, richiesti da ASA spa, secondo quanto previsto dal presente Contratto e dai relativi allegati.

La subfornitura non comporta alcuna modificazione agli obblighi e agli oneri dell'Appaltatore che rimane unico e solo responsabile nei confronti di ASA spa delle prestazioni da egli eventualmente affidate a terzi.

ART. 21 -COLLEGIO CONSULTIVO TECNICO

È costituito, presso la stazione appaltante, il Collegio Consultivo Tecnico, prima dell'avvio dell'esecuzione, o comunque non oltre dieci giorni da tale data, ai sensi degli artt. 215-219 del Codice e del relativo Allegato V.2, qualora l'importo del Contratto superi il milione di Euro.

ART. 22 -FORO COMPETENTE

Le controversie che dovessero insorgere tra le parti e che non si siano risolte attraverso il CCT saranno deferite al Tribunale Amministrativo Regionale di Firenze. Tutte le controversie che non si siano risolte in via amministrativa saranno esclusivamente deferite all'Autorità giudiziaria ordinaria del Tribunale delle Imprese di Firenze.