

AMBITO DISTRETTUALE SARNESE VESUVIANO



Accordo Quadro per l'affidamento del servizio per la stipula di n. 3 Contratti per l'affidamento del servizio di «Attività per il recupero stragiudiziale dei crediti vantati da GORI s.p.a. nei confronti degli utenti relativamente a bollette/fatture riguardanti la fornitura del Servizio Idrico Integrato o parte di esso.»:

- Lotto n. 1 - Attività di recupero stragiudiziale dei crediti vantati nei confronti di utenze che hanno cessato il rapporto contrattuale. - Codice Identificativo Gara (CIG): 8660703E32.
- Lotto n. 2 - Attività di recupero stragiudiziale dei crediti vantati nei confronti degli utenti che hanno uno scaduto superiore a 365 giorni. - Codice Identificativo Gara (CIG): 8660705FD8.
- Lotto n. 3 - Attività di recupero stragiudiziale dei crediti vantati nei confronti degli utenti condominiali. - Codice Identificativo Gara (CIG): 86607103FC.



Elaborato:

01

Titolo:

Capitolato Speciale Descrittivo e
prestazionale

Scala:

-/--

Revisione

Data

Redatto

Verificato

Approvato

Il Responsabile del Procedimento

Ing. Francesco Savarese

DATA

Marzo 2021

Indice

Parte I – Disciplina contrattuale	2
Art. 1 <i>Contesto di riferimento, scopo dell'appalto di servizi e norme applicabili</i>	2
Art. 2 <i>Definizioni e gerarchia delle fonti dell'Appalto</i>	2
Art. 3 <i>Oggetto, importo, luogo di esecuzione e durata del Contratto</i>	3
Art. 4 <i>Norme di sicurezza</i>	4
Art. 5 <i>Beni forniti dalla committente</i>	5
Art. 6 <i>Sospensione del servizio e riserve</i>	5
Art. 7 <i>Subappalto</i>	6
Art. 8 <i>Proprietà industriale e commerciale</i>	7
Art. 9 <i>Verifiche e collaudi</i>	8
Art. 10 <i>Modalità di fatturazione e di pagamento</i>	8
Art. 11 <i>Cauzione definitiva</i>	9
Art. 12 <i>Penali</i>	9
Art. 13 <i>Prezzi e Variazioni</i>	10
Art. 14 <i>Modifiche e Varianti</i>	10
Art. 15 <i>Tracciabilità dei flussi finanziari</i>	10
Art. 16 <i>Oneri e Obblighi a carico del Fornitore</i>	11
Art. 17 <i>Clausole di Manleva</i>	12
Art. 18 <i>Recesso</i>	13
Art. 19 <i>Risoluzione del Contratto</i>	13
Art. 20 <i>Cessione del contratto e dei crediti</i>	15
Art. 21 <i>Personale addetto al servizio</i>	15
Art. 22 <i>Privacy e riservatezza</i>	16
Art. 23 <i>Foro Competente</i>	16
Art. 24 <i>Responsabilità amministrativa</i>	16
Art. 26 <i>Spese contrattuali, imposte, tasse</i>	17
Art. 27 <i>Miscellanea</i>	18
Art. 28 <i>Criteri di Valutazione delle offerte</i>	18
Parte II – Disciplina del servizio	19
Art. 28 <i>Modalità di svolgimento del servizio</i>	19
Art. 29 <i>Inizio dei servizi</i>	35
Art. 30 <i>Attrezzature e mezzi d'opera</i>	35
Art. 31 <i>Sede Operativa</i>	35
Art. 32 <i>Domicilio dell'Appaltatore</i>	35
Art. 33 <i>Rappresentante dell'Appaltatore</i>	35

Parte I – Disciplina contrattuale

Art. 1 Contesto di riferimento, scopo dell'appalto di servizi e norme applicabili

- 1.1. La GORI s.p.a., ai sensi del D.lgs. n. 152/2006 e della legge Regione Campania 15/2015, è il soggetto gestore unico del Servizio Idrico Integrato dell'Ambito Distrettuale Sarnese-Vesuviano.
- 1.2. Il Servizio Idrico Integrato ("S.I.I.") è un servizio pubblico essenziale «*costituito dall'insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili di fognatura e di depurazione delle acque reflue...*» (cfr. art. 141, comma 1, d.lgs. 152/2006).
- 1.3. Nell'ambito dello svolgimento delle sue funzioni, la GORI s.p.a. deve provvedere a recapitare ai propri utenti le fatture commerciali relative al Servizio Idrico Integrato, mediante operatori economici all'uopo specializzati ed in possesso delle relative autorizzazioni.
- 1.4. Pertanto, al fine di garantire l'esecuzione delle prestazioni necessarie ed indifferibili per assicurare la regolare gestione del S.I.I., la GORI s.p.a. ha la necessità di eseguire i servizi oggetto del presente appalto.
- 1.5. Il presente appalto è altresì regolato dalle leggi *ratione temporis* vigenti; dalla disciplina contenuta nei codici di autoregolazione della Committente.

Art. 2 Definizioni e gerarchia delle fonti dell'Appalto

- 2.1. Ai fini e nell'ambito dell'appalto, si riportano le seguenti definizioni, che saranno richiamate in seguito nel presente Capitolato Speciale Descrittivo e Prestazionale:
 - **Appalto**: si intende il procedimento posto in essere dalla Stazione Appaltante, incluso anche il Contratto, al fine di affidare l'esecuzione dei servizi richiesti;
 - **Codice Etico**: si intende il documento di autoregolamentazione della Società adottato anche ai fini e nell'ambito del d.lgs. 231/2001 e correlato al modello di organizzazione e gestione della GORI ai sensi del citato d.lgs. 231/2001. Il Codice Etico è scaricabile al seguente indirizzo web: www.goriacqua.com/media.aspx/codice_etico; il predetto modello di organizzazione e gestione è scaricabile al seguente indirizzo web: www.goriacqua.com/section.aspx/modello_231#.Xing28HsZb2;
 - **Committente o Stazione Appaltante o GORI**: si intende la GORI s.p.a.;
 - **Capitolato Speciale Descrittivo e Prestazionale o Capitolato**: si intendono le disposizioni riportate nel presente documento relative alla disciplina del rapporto tra Committente e Fornitore e che sono allegare e/o richiamate (per esserne parte integrante e sostanziale) negli Elaborati a base dell'affidamento, quali, a titolo esemplificativo, il Bando di gara, il Disciplinare di gara ed il Contratto;
 - **Contratto o Ordine di Acquisto o ODA**: si intende il documento immutabile, sottoscritto dalla Committente e dal Fornitore in segno di accettazione integrale e incondizionata del Contratto, che riporta, in forma sintetica, i dati amministrativi, tecnici ed economici dell'Appalto;
 - **Elaborati a base dell'affidamento o Elaborati**: si intendono i seguenti atti relativi all'Appalto: "Capitolato Speciale Descrittivo e Prestazionale" e/o "Bando di gara" e/o "Disciplinare di gara" e/o "Documentazione Tecnica" e/o altro/i documento/i di progetto descrittivo/i delle caratteristiche tecniche delle prestazioni oggetto dell'Appalto, già in possesso del Fornitore e sulla base dei quali lo stesso Fornitore ha presentato l'offerta per l'affidamento dell'Appalto;

- **Operatore Economico o Fornitore o Appaltatore o Appaltatrice:** si intende l'impresa singola o associata aggiudicataria dei servizi affidati dalla Committente;
 - **Parte:** si intende la Committente ovvero il Fornitore;
 - **Parti:** si intendono, congiuntamente, la Committente e il Fornitore.
- 2.2. Per quanto non previsto nel presente Capitolato, si rinvia nell'ordine: (i) al Contratto, (ii) agli Elaborati a base dell'affidamento, (iii) alla normativa *pro tempore* vigente in materia di appalti pubblici, (iv) alle norme tecniche *pro tempore* vigenti emanate dal Comitato Elettrotecnico Italiano (CEI) e dall'Ente Nazionale Italiano di Unificazione (UNI), (v) alle disposizioni vigenti del codice civile.
- 2.3. A maggiore specificazione, con la sottoscrizione del Contratto, il Fornitore dichiara e dà atto alla Committente che in caso di incompatibilità o contrasto tra i documenti contrattuali indicati e/o i relativi allegati dai medesimi richiamati, si osserva l'ordine di prevalenza di cui al punto che precede.
- 2.4. Nel corso dell'Appalto, il Fornitore è tenuto ad ottemperare, sotto la sua esclusiva responsabilità, alle disposizioni della normativa *pro tempore* vigente in materia di tutela e salvaguardia dell'ambiente, di smaltimento rifiuti, di sicurezza ed igiene del lavoro ed in genere in materia di trattamento e tutela dei lavoratori, nonché a tutte le norme regolamentari ed alle prescrizioni adottate dalle competenti Autorità pubbliche, con conseguenti oneri a suo esclusivo carico.
- 2.5. Qualora, dopo la data di sottoscrizione del Contratto dovessero entrare in vigore nuove normative, anche di natura tecnica, o dovessero essere modificate quelle esistenti, esse dovranno essere ugualmente rispettate dal Fornitore.
- 2.6. Con la sottoscrizione del Contratto, il Fornitore dichiara e dà atto alla Committente che, in caso di dubbio, le disposizioni del Contratto sono interpretate sempre nel senso più favorevole alla Committente.
- 2.7. Con la sottoscrizione del Contratto, il Fornitore dà atto nonché dichiara ed espressamente garantisce alla GORI s.p.a. di aver attentamente letto e di ben conoscere ogni previsione del Codice Etico, dell'Appalto, del Contratto, del Capitolato, di ciascuno degli atti degli Elaborati a base dell'affidamento, nonché di accettare integralmente e senza alcuna riserva e/o eccezione il contenuto di tutti i predetti atti e documenti.

Art. 3 Oggetto, importo, luogo di esecuzione e durata del Contratto

- 3.1. L'appalto ha per oggetto le attività per il recupero stragiudiziale dei crediti vantati da GORI nei confronti dei propri utenti, relativamente a bollette/fatture riguardanti la fornitura del Servizio Idrico Integrato o parte di esso.
- 3.2. L'importo complessivo a base di gara ammonta ad **€ 833.000,00** (*euro ottocentotrentatremila/00*) così suddiviso:
- **Lotto n. 1** - Attività di recupero stragiudiziale dei crediti vantati nei confronti di utenze che hanno cessato il rapporto contrattuale - € 316.500,00 (*euro trecentosedicimilacinquecento/00*).
 - **Lotto n. 2** - Attività di recupero stragiudiziale dei crediti vantati nei confronti degli utenti che hanno uno scaduto superiore a 365 giorni - € 316.500,00 (*euro trecentosedicimilacinquecento/00*).
 - **Lotto n. 3** - Attività di recupero stragiudiziale dei crediti vantati nei confronti degli utenti condominiali - € 200.000,00 (*euro duecentomila/00*).
- 3.3. Il suddetto importo è stato determinato sulla scorta dei costi sostenuti per attività analoghe negli anni precedenti.

- 3.4. Nelle attività oggetto del presente appalto non sussistono rischi interferenziali tra le attività dell'Appaltatore e le attività della Stazione Appaltante e/o le eventuali attività di altre imprese presenti nei luoghi oggetto dell'Appalto; pertanto, gli oneri di sicurezza non soggetti a ribasso risultano essere pari a zero.
- 3.5. Ai sensi dell'art. 23, comma 16 del d.lgs. 50/2016, si specifica che l'importo dei costi della manodopera ammonta ad € 600.000,00.
- 3.6. Gli importi sopra indicati potranno variare tanto in più quanto in meno con l'osservanza delle prescrizioni ed entro i limiti stabiliti nel successivo articolo 14.
- 3.7. L'appalto avrà una durata di mesi **18 (diciotto)** con inizio dalla data del verbale di consegna di cui all'articolo 29 del presente Capitolato.
- 3.8. In caso di anticipato esaurimento dell'importo contrattuale, la scadenza si intenderà automaticamente anticipata, in linea con l'evento stesso.

Art. 4 Norme di sicurezza

- 4.1. L'Appaltatore si obbliga ad osservare tutte le norme e le prescrizioni dei contratti collettivi nazionali e locali, delle leggi, decreti e regolamenti sulla contribuzione, retribuzione, assicurazione assistenza, sulla tutela, sicurezza, salute dei lavoratori, ivi comprese, a titolo esemplificativo e non esaustivo, le norme contenute nel d.lgs. 81/2008 e ss. mm. ed ii. relative alla prevenzione degli infortuni sul lavoro, salute e sicurezza dei lavoratori sul luogo di lavoro, sull'igiene del lavoro e all'assicurazione obbligatoria contro gli infortuni sul lavoro e le malattie professionali, nonché le disposizioni particolari in vigore all'interno degli stabilimenti, depositi ed impianti della Committente, che l'Appaltatore dichiara di conoscere assumendo l'obbligo di attenersi scrupolosamente.
- 4.2. L'Appaltatore è tenuto a comunicare alla società Committente GORI s.p.a. le informazioni e i dati contenuti nei due file excel denominati "**check list infortuni su commesse Acea**" e "**check list infortuni e malattie professionali**", che sono allegati agli Elaborati a base dell'affidamento.

In particolare:

- l'Appaltatore deve compilare la **check list infortuni su commessa Acea - infortuni mensili**, utilizzando il file excel dedicato, e trasmetterla via e-mail al Responsabile Unico del Procedimento e al CSE (*agli indirizzi e-mail che saranno forniti dalla Stazione Appaltante*), all'RSPP ed al RSGS della società Committente GORI all'indirizzo e-mail gasincidenti@goriacqua.com ogni mese, entro i primi 10 giorni naturali e consecutivi del mese successivo;
 - l'Appaltatore deve compilare la **check list infortuni su commessa Acea - infortuni annuali** e la **check list infortuni e malattie professionali**, utilizzando i due file excel dedicati, e trasmetterle via e-mail al Responsabile Unico del Procedimento e al CSE (*agli indirizzi e-mail che saranno forniti dalla Stazione Appaltante*), all'RSPP ed al RSGS della società Committente GORI s.p.a. all'indirizzo e-mail gasincidenti@goriacqua.com, a consuntivazione dell'anno, entro il mese di gennaio dell'anno successivo a quello a cui si riferiscono i dati.
- 4.3. Nel caso in cui l'Appaltatore non adempia a quanto richiesto (*anche a seguito di eventuale sollecito da parte della società Committente*), verrà applicata una penale pari allo 0,05% dell'importo del contratto affidato per ogni mancata risposta.

Art. 5 Beni forniti dalla committente

- 5.1. Nel caso in cui nel Contratto fosse previsto che, per l'esecuzione del servizio, la Committente consegni al Fornitore beni, materiali o apparecchiature, od altro, comunque rivolti allo svolgimento delle attività oggetto del Contratto, il Fornitore si obbliga all'immagazzinamento, alla custodia e alla manutenzione dei suddetti beni e a destinarli esclusivamente all'uso previsto nel Contratto, restandone, in ogni caso responsabile, in qualità di depositario.
- 5.2. Compatibilmente con le esigenze relative all'espletamento del servizio, i beni così consegnati devono essere custoditi separatamente dai beni di proprietà del Fornitore, fermo il diritto della Committente di procedere, in qualunque momento, alla verifica della consistenza dei materiali stessi. Delle operazioni di consegna e di restituzione dei beni di cui al presente articolo, saranno redatti appositi verbali.
- 5.3. Il Fornitore è tenuto a restituire i beni, materiali e apparecchiature ricevuti dalla Committente e non utilizzati in condizioni di perfetta efficienza, al termine dell'esecuzione del Contratto restando, comunque, a suo carico eventuali spese ed oneri che egli dovesse sostenere per ottemperare a tale prescrizione.

Art. 6 Sospensione del servizio e riserve

- 6.1. L'Appaltatore non può, per nessun motivo sospendere o comunque rallentare di propria iniziativa l'esecuzione del Contratto, con espressa rinuncia ad eccezioni di qualsiasi genere.
- 6.2. Nel caso in cui la Committente dovesse constatare l'inadempimento dei termini e delle condizioni dell'espletamento dei servizi e/o l'inesatta esecuzione delle prestazioni contrattuali da parte del Fornitore, la stessa Committente potrà assegnare al Fornitore un termine perentorio entro il quale quest'ultimo sarà tenuto ad adempiere.
- 6.3. Nel caso di mancato adempimento del Fornitore alle obbligazioni inerenti all'esecuzione dei servizi nel termine assegnato ai sensi del precedente punto, la Committente ha facoltà di risolvere il Contratto ai sensi dell'art. 1456 del codice civile.
- 6.4. La Committente si riserva la facoltà di differire la data di inizio del servizio e di sospendere temporaneamente a proprio insindacabile giudizio in tutto o in parte l'esecuzione del servizio, dandone comunicazione all'Appaltatore mediante lettera raccomandata a/r o pec.
- 6.5. Il differimento o la sospensione hanno effetto dal giorno stabilito dalla comunicazione. La ripresa delle prestazioni deve essere richiesta dalla Committente a mezzo di lettera raccomandata a/r o pec da inviarsi al Referente dell'Appaltatore e deve avvenire nel giorno ivi stabilito o diversamente concordato tra le Parti.
- 6.6. Qualora la sospensione dovesse protrarsi per un periodo comunque superiore a 90 giorni, la Committente avrà la facoltà di risolvere il Contratto ex art 1456 codice civile.
- 6.7. In tal caso l'Appaltatore avrà il diritto di ottenere il pagamento delle sole prestazioni già eseguite, senza alcun compenso aggiuntivo o indennizzo.
- 6.8. Eventuali differimenti e/o sospensioni disposti dalla Committente non daranno luogo ad alcun compenso aggiuntivo né rimborso o indennizzo di qualsiasi natura per l'Appaltatore, il quale avrà diritto esclusivamente ad una proroga del termine di ultimazione del servizio, pari alla durata del differimento e/o sospensione.

- 6.9. È fatto divieto all'Appaltatore di sospendere o ritardare l'esecuzione degli obblighi tutti assunti con il Contratto in presenza di contestazioni e/o controversie sorte in riferimento alle prestazioni contrattuali, con espressa rinuncia ad eccezioni di qualsiasi genere.
- 6.10. Nel caso in cui l'Appaltatore intenda avanzare riserve in ordine alle prestazioni eseguite, queste ultime dovranno essere formulate esclusivamente per iscritto e documentate con l'analisi dettagliata dei motivi e con l'indicazione delle somme di cui il medesimo ritiene di avere diritto, che dovranno pervenire alla Committente, secondo le modalità stabilite dalla normativa *pro tempore* vigente in materia.
- 6.11. La mancata osservanza di quanto sopra indicato comporterà la decadenza del diritto dell'Appaltatore di far valere le riserve.
- 6.12. Le riserve presentate secondo le modalità previste saranno prese in esame da parte della Committente solo in sede di liquidazione finale, salva la facoltà per la Committente medesima di anticipare, qualora ritenuto essenziale per la prosecuzione del servizio, la valutazione delle riserve stesse.
- 6.13. L'avvenuta risoluzione delle riserve sarà verbalizzata mediante apposito atto sottoscritto dalla Committente e dall'Appaltatore.

Art. 7 Subappalto

- 7.1. Il Fornitore può avvalersi del subappalto alle condizioni e con le modalità stabilite dall'art.105 del D.lgs. n. 50/2016 e ss. mm. e ii., nonché dalle altre disposizioni previste dalla normativa *pro tempore* vigente in materia, rimanendo comunque l'unico responsabile della corretta e completa esecuzione del Contratto.
- 7.2. Il Fornitore è considerato, altresì, responsabile dei danni che dovessero derivare alla Committente o a terzi per fatti imputabili ai soggetti di cui si sia avvalso nell'esecuzione del Contratto, obbligandosi a manlevare e tenere indenne la Committente da qualsivoglia pretesa di terzi per fatti imputabili a eventuali subappaltatori, subfornitori e/o ausiliari.
- 7.3. I subappaltatori e/o i subfornitori e/o gli ausiliari, dovranno mantenere, per tutta la durata del Contratto, i requisiti richiesti dal D.lgs. n. 50/2016; dalla *lex specialis*, nonché dalla normativa vigente in materia per lo svolgimento delle attività agli stessi affidate.
- 7.4. Il Fornitore è tenuto a sostituire i subappaltatori e/o i subfornitori nei cui confronti si sia verificata la sussistenza dei motivi di esclusione di cui all'articolo 80 del D.lgs. n. 50/2016.
- 7.5. Nel caso in cui la Committente - qualora ciò sia previsto nel Contratto e/o nei casi previsti dall'art. 105, comma 13, del D.lgs. n. 50/2016 - corrisponda direttamente al subappaltatore e/o al subfornitore l'importo dovuto per le prestazioni rese, il pagamento diretto costituisce una delegazione di pagamento *ex lege*, che non comporta il subentro della Committente nella posizione dell'Appaltatore relativamente e nell'ambito del rapporto intercorrente tra quest'ultimo e il subappaltatore e/o il subfornitore, ovvero non genera la costituzione di alcun rapporto obbligatorio tra la Committente ed il subappaltatore e/o il subfornitore; la Stazione Appaltante, pagando il subappaltatore e/o il subfornitore, estingue la propria obbligazione nei confronti dell'Appaltatrice e, in virtù della predetta delegazione, estingue anche l'obbligazione dell'Appaltatore nei confronti del subappaltatore e/o del subfornitore. In ogni caso, i rapporti giuridici insorti restano distinti e autonomi, e, conseguentemente, anche nel caso di pagamento diretto, il subappaltatore e/o il subfornitore non può vantare pretese creditorie nei confronti della Stazione Appaltante.
- 7.6. Di conseguenza, è fatto obbligo all'Appaltatore di specificare al subappaltatore e/o al subfornitore, per iscritto in tutti i rapporti contrattuali intercorrenti con il subappaltatore e/o il subfornitore, che

quest'ultimo non può avanzare nei confronti della Committente alcunché a titolo di credito maturato nell'ambito delle prestazioni oggetto del Contratto. Anche nel caso di pagamento diretto del subappaltatore e/o del subfornitore, la Committente corrisponde a favore dell'Appaltatore un importo pari ai soli corrispettivi delle prestazioni eseguite, detratto l'importo dovuto al subappaltatore e/o al subfornitore; diversamente, in tutte le ipotesi in cui il subappaltatore e/o il subfornitore dovesse avanzare e/o pretendere alcunché nei confronti della GORI, l'Appaltatore – con la sottoscrizione del Contratto – dichiara ed espressamente garantisce, anche ai sensi dell'art. 1381 codice civile, di tenere indenne e manlevata la Committente ai sensi e con le modalità di cui al Contratto.

Art. 8 Proprietà industriale e commerciale

- 8.1. Il Fornitore dichiara e garantisce di essere proprietario e/o licenziatario e/o concessionario di ogni brevetto, licenza, disegno, modello, marchio di fabbrica ed altro, adottato per l'espletamento del servizio, nonché per i materiali, i procedimenti ed i mezzi utilizzati per l'esecuzione del Contratto stesso e che tale adozione/utilizzo non costituisce violazione dei diritti di privativa di terzi.
- 8.2. Il Fornitore garantisce in ogni tempo la Committente e si impegna a tenere quest'ultima manlevata ed indenne contro ogni rivendicazione e/o pretesa da parte di titolari o concessionari di brevetti, licenze, disegni, modelli, marchi di fabbrica ed altro, adottati per l'espletamento del servizio, nonché per i materiali, i procedimenti ed i mezzi utilizzati per l'esecuzione del Contratto stesso.
- 8.3. Qualora venga promossa nei confronti della Committente un'azione giudiziaria da parte di terzi che vantino diritti di privativa connessi alle prestazioni contrattuali, il Fornitore assume a proprio carico tutti gli oneri conseguenti, senza limiti di importo, incluse le spese eventualmente sostenute per la difesa in giudizio, compresi tutti gli importi che quest'ultima dovesse essere condannata a corrispondere in forza di decisioni (sentenze o lodi arbitrali) definitivamente o provvisoriamente esecutive, ingiunzioni, ordini o provvedimenti, anche interinali, provvisori, che abbiano efficacia esecutiva, emessi da Autorità pubbliche, da Autorità Giudiziarie, da organi arbitrali di qualsiasi natura o da altre Autorità;
- 8.4. Nell'ipotesi di cui sopra, la Committente si riserva la facoltà di dichiarare la risoluzione del Contratto ai sensi dell'art. 1456 codice civile, fermo restando l'integrale risarcimento del danno subito.
- 8.5. Il Fornitore prende e dà atto che gli eventuali elaborati e/o progetti, studi, ricerche, software e/o qualsiasi opera dell'ingegno sviluppata in esecuzione del Contratto, non coperta da alcun titolo di privativa intellettuale, si intende trasferita in proprietà esclusiva alla Committente, la quale potrà disporne per qualsiasi scopo, senza che il Fornitore possa pretendere alcun compenso, a qualsivoglia titolo, e, in particolare rivendicare diritti di autore, proprietà industriale ed artistica etc..
- 8.6. Restano esclusi dalla titolarità della Committente tutti i marchi (inclusi i marchi di servizio), brevetti, diritti d'autore e tutti gli altri diritti di proprietà intellettuale relativi ai prodotti di mercato, così come ogni copia, traduzione, modifica, adattamento dei prodotti stessi e il diritto di farne o farne fare opere derivate.
- 8.7. Tutti gli elaborati e la documentazione di progetto relativi ai servizi non potranno essere né riprodotti né utilizzati dal Fornitore in tutto e/o in parte per altre commesse, anche se con caratteristiche analoghe senza specifica e preventiva autorizzazione scritta della Committente.
- 8.8. In caso di inadempimento da parte del Fornitore a quanto stabilito nei precedenti commi, fermo restando il diritto al risarcimento del danno, la Committente avrà facoltà di dichiarare la risoluzione del Contratto ai sensi dell'art. 1456 codice civile.

Art. 9 Verifiche e collaudi

- 9.1. La Committente si riserva la facoltà di procedere alle attività di verifica di conformità o di collaudo dei servizi, secondo le modalità e le condizioni eventualmente indicate nel Contratto e negli Elaborati a base dell'affidamento, che avranno lo scopo di controllare la rispondenza delle prestazioni alle condizioni richieste nel Contratto. Tali attività hanno anche lo scopo di verificare che i dati risultanti dalla contabilità finale e dai documenti giustificativi corrispondano fra loro con le risultanze di fatto, non solo per dimensioni, forma e quantità, ma anche per qualità dei materiali, dei componenti e delle provviste.
- 9.2. La Committente approverà, di volta in volta, le modalità tecnico esecutive delle prestazioni che non fossero già completamente definite nei documenti contrattuali, nonché degli eventuali servizi aggiuntivi e/o di modifica, senza peraltro assumere responsabilità di sorta e senza sollevare l'Appaltatore dalle proprie responsabilità.
- 9.3. In corso d'opera il collaudatore può effettuare visite in caso di anomalo andamento delle prestazioni rispetto al programma per accertarne le cause oppure al fine di accertare il progressivo regolare svolgimento delle prestazioni stesse, in particolare per la presenza di prestazioni significative la cui verifica risulti impossibile o particolarmente complessa successivamente all'esecuzione.
- 9.4. La Committente si riserva, comunque, se del caso in contraddittorio con l'Appaltatore, la facoltà di effettuare in ogni momento i controlli a campione sulla quantità e qualità dei servizi che si rendessero necessari od anche solo opportuni in relazione alla natura dell'opera e/o delle prestazioni.
- 9.5. Resta comunque inteso che le verifiche, il collaudo e l'accettazione di tutti i servizi nel loro complesso non sollevano l'Appaltatore né dai suoi obblighi nei confronti della Committente né dalle responsabilità civili, amministrative e penali previsti dalla normativa *pro tempore* vigente, dal Contratto e dagli Elaborati a base dell'affidamento per qualsiasi vizio o difetto della prestazione.

Art. 10 Modalità di fatturazione e di pagamento

- 10.1. Per il Contratto non è erogata alcuna anticipazione del prezzo contrattuale, salvo diversa previsione prevista dalla normativa *pro tempore* vigente ed applicabile alla Società.
- 10.2. Il corrispettivo dell'appalto è determinato a misura.
- 10.3. Per la contabilizzazione delle attività effettivamente eseguite dall'Appaltatore si applicheranno i prezzi derivanti dall'applicazione del ribasso offerto dall'aggiudicatario in sede di gara.
- 10.4. Le fatture saranno emesse sulla consuntivazione delle attività eseguite bimestralmente dal Responsabile Commerciale della Stazione Appaltante o da persona da lui delegata, in base ai prezzi unitari di aggiudicazione, al netto del ribasso offerto in sede di gara dall'Appaltatore.
- 10.5. Le fatture emesse dovranno essere intestate a: «GORI s.p.a., via Trentola, 211 – 80056 Ercolano (NA)», e la relativa copia di cortesia può essere recapitata via mail agli indirizzi amministrazione@goriacqua.com e dco_credito@goriacqua.com oppure via PEC all'indirizzo amministrazione@cert.goriacqua.com.

In ogni fattura il Fornitore provvederà a riportare:

- il riferimento del numero di contratto;
- gli estremi per effettuare il pagamento mediante bonifico bancario nel pieno rispetto di quanto previsto dalla L. 136/2010;
- il codice CIG dell'Appalto

- il riferimento al lotto affidato.

- 10.6. Il pagamento sarà effettuato previa verifica con esito positivo della regolarità contributiva del Fornitore attestata mediante il Documento Unico di Regolarità Contributiva ("D.U.R.C.").
- 10.7. Il pagamento del corrispettivo, salvo diversa indicazione nel Contratto, verrà effettuato entro 90 (novanta) giorni d.f.f.m..
- 10.8. Sulle somme dovute saranno operate - nel rispetto della normativa fiscale e anche secondo le previsioni di cui al Contratto ed agli Elaborati posti a base dell'affidamento – le detrazioni per gli importi eventualmente dovuti a titolo di penale ovvero per ogni altro indennizzo o rimborso contrattualmente previsto.
- 10.9. Le fatture dovranno essere emesse in regime di split payment.

Art. 11 Cauzione definitiva

- 11.1. L'Appaltatore è obbligato a costituire a favore della GORI s.p.a., prima della stipula del Contratto una cauzione definitiva e/o polizza assicurativa, ai sensi dell'art. 103 del d.lgs 50/2016, a garanzia dell'adempimento di tutte le obbligazioni del Contratto e del risarcimento dei danni derivanti dall'eventuale inadempimento delle obbligazioni stesse, nonché a garanzia del rimborso delle somme pagate in più al Fornitore rispetto alle risultanze della liquidazione finale.

Art. 12 Penali

- 12.1. Fatti salvi i casi di grave inefficienza che possono dar luogo alla risoluzione del Contratto ed alla richiesta di risarcimento dei danni provocati, GORI può applicare penali a carico dell'Appaltatore, qualora sia accertata nell'ambito delle prestazioni poste a carico del medesimo Appaltatore negligenza, imperizia, mancato rispetto dei principi etici e delle disposizioni degli Elaborati a base dell'affidamento, inclusi i ritardi nell'esercizio della mansione e della prestazione. Tali penali, proposte dal Direttore dell'esecuzione del Contratto, sono commisurate all'entità del danno provocato, e comunque non superiori al 10% del valore delle prestazioni effettuate dall'Appaltatrice per conto della GORI, salvo in ogni caso e al risarcimento del maggior danno in favore di GORI.
- 12.2. Per ogni giorno naturale e consecutivo di ritardo nella esecuzione della prestazione, viene applicata la penale stabilita negli Elaborati a base dell'affidamento ovvero, in mancanza, una penale pari a 0,50% del valore della singola prestazione richiesta ed eseguita in ritardo, da detrarsi dalle somme spettanti al Fornitore. Tale penale viene raddoppiata a partire dal sedicesimo giorno di ritardo.
- 12.3. Qualora nel corso dell'esecuzione del servizio si verificano inadempienze o violazioni delle norme del presente Capitolato e l'Appaltatore non provveda a sanarle immediatamente, GORI S.p.a. provvederà ad applicare una penale pecuniaria di **€ 1.500,00** (millecinquecento/00).
- 12.4. In aggiunta alle penali di cui al precedente comma, sarà applicata una penale pecuniaria pari ad € 250,00 (duecentocinquanta/00) per ogni singola pratica rilevata oggetto di inadempienza o violazione delle norme su indicate.
- 12.5. L'importo delle penali, entro i limiti suddetti, viene applicato di volta in volta previa relazione del personale GORI incaricato, dandone semplice comunicazione per iscritto all'Appaltatore; in tutti i casi le penali saranno detratte, a semplice richiesta scritta della Stazione Appaltante, dal pagamento successivo alla data di formalizzazione della contestazione.
- 12.6. Nel caso in cui l'importo complessivo delle penali raggiunga il 10% dell'importo contrattuale, GORI avrà facoltà di risolvere il contratto. In caso di risoluzione anticipata del contratto, all'Appaltatore sarà

riconosciuto soltanto il pagamento delle prestazioni eseguite fino al momento della risoluzione del contratto, salvo in ogni caso la risarcibilità del maggior danno in favore di GORI.

Art. 13 Prezzi e Variazioni

- 13.1. I prezzi offerti dall'Appaltatore per l'esecuzione delle prestazioni si intendono fissi ed invariabili per tutta la durata del Contratto; pertanto, l'Appaltatore si impegna fin d'ora a non richiedere, per tutta la durata del Contratto, alcuna revisione e/o adeguamento dei prezzi.
- 13.2. I prezzi si intendono comprensivi di tutte le spese e gli oneri comunque correlati all'esecuzione del Contratto a perfetta regola d'arte ivi inclusi, a mero titolo esemplificativo e non tassativo, gli oneri di trasporto, di deposito etc., nonché gli oneri non espressamente previsti e che comunque siano necessari a garantire la prestazione.
- 13.3. In nessun caso le prestazioni oggetto del Contratto possono essere sospese dall'Appaltatore, il quale dà atto e dichiara a tal proposito, di essere ben edotto e consapevole che le prestazioni oggetto del Contratto sono funzionali alla gestione del Servizio Idrico Integrato dell'Ambito Distrettuale Sarnese-Vesuviano affidata alla GORI.
- 13.4. L'Appaltatore non potrà chiedere alla Committente alcuna revisione dei prezzi ed espressamente rinuncia alle facoltà e ai diritti di cui agli artt. 1467 e 1664 del codice civile.

Art. 14 Modifiche e Varianti

- 14.1. In nessun caso i servizi oggetto del presente Capitolato potranno essere sospesi dall'Appaltatore.
- 14.2. La Committente, in conformità a quanto eventualmente previsto nel Contratto in tema di modifiche e varianti, ha facoltà di apportare variazioni finalizzate al miglioramento o alla migliore funzionalità delle prestazioni oggetto del Contratto, nei limiti e con le modalità previste dalla normativa *pro tempore* vigente applicabile alla Società.
- 14.3. Qualora si renda necessario un aumento o una diminuzione delle prestazioni fino a concorrenza del **quinto dell'importo del Contratto**, il Fornitore sarà tenuto ad eseguirle alle stesse condizioni e modalità previste dal Contratto e dagli Elaborati a base dell'affidamento.
- 14.4. Nessuna variazione o modifica agli Elaborati a base dell'affidamento e/o al Contratto può essere introdotta/effettuata dall'Appaltatore, se non previa autorizzazione della Committente, e comunque solo in presenza dei presupposti e nel rispetto dei presupposti, delle condizioni e dei limiti previsti dalla normativa *pro tempore* vigente applicabile alla Società.

Art. 15 Tracciabilità dei flussi finanziari

- 15.1. Con la stipula del Contratto, il Fornitore assume gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla legge 13 agosto 2010, n. 136 e ss. mm. e ii. Il mancato utilizzo del bonifico bancario o postale ovvero degli altri strumenti idonei a consentire la piena tracciabilità delle operazioni costituisce causa di risoluzione del Contratto *ope legis*.
- 15.2. Il Fornitore, nella sua qualità di appaltatore, si obbliga ad inserire nei contratti sottoscritti con i subappaltatori o i subcontraenti e/o subfornitori, un'apposita clausola con la quale ciascuno di essi assume gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla legge 13 agosto 2010, n. 136.
- 15.3. Il Fornitore si impegna a dare immediata comunicazione alla Committente ed alla Prefettura – Ufficio Territoriale del Governo della provincia competente della notizia dell'inadempimento agli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di proprie eventuali controparti [subfornitore e/o subcontraente e/o subfornitore], che sono obbligate in tal senso *ex lege* 136/2010.

Art. 16 Oneri e Obblighi a carico del Fornitore

- 16.1. È obbligo del Fornitore di adottare, a sua cura e spese, ai fini e nell'ambito dell'esecuzione di tutte le prestazioni previste dal Contratto, le azioni, i provvedimenti, le cautele ed ogni altro atto utile e/o necessario per garantire l'incolumità dei terzi e del personale addetto alle stesse prestazioni nonché per evitare qualsiasi danno al patrimonio della Committente nonché a beni pubblici e/o privati a chiunque appartenenti.
- 16.2. Il Fornitore è inoltre unico responsabile dell'esecuzione delle prestazioni in conformità alle buone regole della tecnica e del rispetto di tutte le disposizioni della normativa vigente all'epoca della loro realizzazione; la presenza sul luogo del Direttore dell'esecuzione del Contratto o del personale di sorveglianza, le disposizioni da loro impartite, si intendono esclusivamente connesse con la migliore tutela della GORI e non diminuiscono la responsabilità del medesimo Fornitore, che sussiste in modo pieno ed esclusivo dall'inizio delle prestazioni fino alla verifica di conformità, fatto salvo il maggior termine di cui agli artt. 1667 e 1669 del codice civile.
- 16.3. Le prestazioni verranno svolte dall'Appaltatore a propria cura, spese e rischio, rimanendo a suo esclusivo carico l'individuazione, l'organizzazione, la predisposizione e l'adempimento di tutto quanto necessario ed opportuno (ivi inclusi, a mero titolo esemplificativo e non tassativo, tutti i costi relativi al personale, ai materiali, al rispetto di ogni normativa applicabile, etc.) in modo da garantire ed assicurare che le prestazioni soddisfino pienamente i requisiti richiesti, come individuati nel Contratto e negli Elaborati a base dell'affidamento.
- 16.4. Il Fornitore dichiara ed espressamente garantisce di impegnarsi ad applicare ai lavoratori dipendenti condizioni normative e retributive non inferiori a quelle risultanti dai contratti collettivi di lavoro vigenti in zona nella località e nei tempi in cui si svolgono le prestazioni nonché a continuare ad applicare i suddetti contratti anche dopo la loro scadenza e sino alla loro sostituzione.
- 16.5. Sono a carico del Fornitore, intendendosi remunerati con il corrispettivo contrattuale, tutti gli oneri e i rischi relativi alla prestazione dei beni e delle attività oggetto del Contratto, ivi compresi, a titolo esemplificativo e non tassativo, quelli relativi alle spese di trasporto, di viaggio, di missione per il personale addetto all'esecuzione contrattuale, ecc...
- 16.6. Il Fornitore dichiara ed espressamente garantisce:
- che l'attività oggetto del Contratto rientra tra le attività previste dal proprio oggetto sociale e che è dotato di propria autonomia organizzativa e gestionale, capace di operare nel settore oggetto del Contratto, eventualmente anche avvalendosi di requisiti di altri soggetti, mediante l'istituto dell'avvalimento;
 - di applicare le clausole dei contratti collettivi nazionali e provinciali relativi al trattamento economico per ferie, gratifiche natalizie e festività nonché a provvedere all'accantonamento degli importi relativi nei modi e nelle forme previsti nei predetti contratti;
 - di osservare le norme e le prescrizioni della normativa *pro tempore* vigente in materia di tutela, protezione, assicurazione ed assistenza dei lavoratori;
 - di attuare comunque, nei confronti dei lavoratori impegnati nelle prestazioni, condizioni normative, contributive e retributive conformi a quelle fissate dalle disposizioni della normativa *pro tempore* vigente e dai contratti e accordi collettivi di lavoro applicabili alla categoria, incluse le disposizioni normative emanate nel corso del Contratto.
- 16.7. Il Fornitore si obbliga inoltre a:

- a) curare direttamente l'ottenimento di tutti i permessi, le autorizzazioni, i nulla osta, ecc., necessari per lo svolgimento delle attività contrattuali, ad eccezione dei casi in cui la Committente è tenuta ad ottenere direttamente tali permessi, autorizzazioni, nulla osta, ecc., in ragione delle previsioni del Contratto e/o degli Elaborati a base dell'affidamento ovvero delle previsioni della normativa *pro tempore* vigente, fermo restando l'obbligo dell'Appaltatore di prestare alla Società comunque tutta la necessaria assistenza e/o documentazione utile;
 - b) adottare nell'esecuzione del Contratto ogni precauzione ed ogni iniziativa necessaria per evitare danni alle persone e alle cose, restando a suo carico ogni attività necessaria a riparare i danni arrecati alla Committente e/o a terzi ivi compresi quelli cagionati dal personale proprio e/o da suoi consulenti e collaboratori e/o lavoratori a vario titolo impegnati nell'esecuzione del Contratto, nonché da eventuali suoi ausiliari e subfornitori;
 - c) comunicare tempestivamente alla Committente eventuali variazioni in merito alla composizione della propria compagine societaria e dei propri organi societari, nonché l'insorgenza di eventuali circostanze tali da comportare modifiche alla situazione patrimoniale dichiarata;
 - d) proseguire il Servizio e dare regolare esecuzione al Contratto, pur in presenza di eventuali contestazioni e non sospendere e/o ritardare comunque ed in ogni caso, le prestazioni;
- 16.8. L'elencazione in questa sede riportata degli obblighi e degli oneri a carico del Fornitore, ai fini dell'esecuzione del Contratto è da intendersi come esemplificativa e non esaustiva, restando ferma la piena responsabilità del Fornitore per tutti gli obblighi ed oneri non indicati, ma necessari ai fini del corretto e completo adempimento delle prestazioni contrattuali.
- 16.9. Resta inteso che la Committente, in caso di violazione dei suddetti obblighi avrà facoltà di risolvere il Contratto ai sensi e per gli effetti dell'art. 1456 del codice civile, fatto salvo il diritto della medesima di agire per il risarcimento di eventuali danni patiti e patendi.
- 16.10. Il Fornitore è, altresì, responsabile in solido dell'osservanza delle norme anzidette da parte dei subappaltatori nei confronti dei loro dipendenti per le prestazioni rese nell'ambito del subappalto.
- 16.11. Per quanto attiene l'organizzazione dell'Appaltatore, quest'ultimo dichiara ed espressamente garantisce di impegnarsi: (i) al rispetto delle prescrizioni indicate negli Elaborati a base dell'affidamento e nel Contratto, ove previste e, comunque, (ii) ad assicurare, in ogni caso, una organizzazione del lavoro funzionale ed adeguata alla corretta ed efficiente esecuzione delle prestazioni.
- 16.12. Ai fini e nell'ambito della corretta esecuzione delle prestazioni oggetto del Contratto, il Fornitore è vincolato anche a quanto previsto dalla sua offerta accettata dalla Committente; pertanto, il Fornitore deve assicurare che le prestazioni siano eseguite conformemente a tale offerta, che è parte integrante e sostanziale del Contratto.

Art. 17 Clausole di Manleva

- 17.1. Con la sottoscrizione del Contratto, il Fornitore si impegna espressamente – anche ai sensi e per gli effetti dell'art. 1381 codice civile – a tenere indenne e manlevata GORI s.p.a. da ogni e qualsiasi conseguenza pregiudizievole che alla medesima GORI s.p.a. dovesse derivare, in sede giudiziale e non, per effetto del proprio comportamento, anche omissivo, nella esecuzione delle prestazioni poste a suo carico relativamente e nell'ambito del Contratto.
- 17.2. Il Fornitore assume, con pieno e definitivo effetto liberatorio per la GORI s.p.a., ogni più ampia responsabilità civile e amministrativa, nel caso di sinistri e/o incidenti che possano accadere per qualsiasi causa alle persone e/o alle cose, anche se estranee all'oggetto del Contratto ma comunque

riconducibili ad un comportamento del Fornitore, nel corso delle prestazioni previste dal Contratto ed in dipendenza di esse prestazioni. Il Fornitore dichiara e garantisce che da tali responsabilità si intendono sollevati ed esclusi, ad ogni effetto di legge, oltre che la GORI s.p.a. anche i suoi dipendenti, collaboratori, consulenti ed ogni altra persona fisica o giuridica che intrattiene rapporti con la medesima GORI ai fini e nell'ambito del Contratto.

- 17.3. Pertanto, il Fornitore dichiara ed espressamente garantisce di tenere indenne e manlevata la GORI s.p.a., i suoi dipendenti, consulenti e collaboratori, in ordine e relativamente a qualunque eventuale pretesa avanzata da terzi per danni e/o pregiudizi che dovessero generarsi nell'ambito dell'esecuzione delle prestazioni oggetto del Contratto, con l'effetto che il Fornitore resta obbligato nei confronti della GORI, su semplice richiesta scritta di quest'ultima, a farsi carico ed a gestire direttamente il relativo conseguente contenzioso anche giudiziale eventualmente insorto, accollandosene tutte le conseguenze ed estromettendo dallo stesso contenzioso la GORI ovvero chiedendo l'espressa estromissione della medesima GORI dalle controversie.
- 17.4. Inoltre, il Fornitore esonera, manleva e tiene indenne la Committente da ogni responsabilità per le conseguenze ad eventuali sue infrazioni e/o illeciti di qualsiasi natura che fossero accertate durante l'esecuzione delle prestazioni previste dal Contratto, in violazione alla normativa *pro tempore* vigente in materia di tutela, sicurezza e salute dei lavoratori nonché, in generale, anche di tutela e salvaguardia della pubblica e privata incolumità. A tale ultimo proposito, limitatamente e nella misura economica relativa alle infrazioni ed agli illeciti accertati, non sono effettuati i pagamenti a favore del Fornitore se quest'ultimo non presenta preventivamente alla Committente i documenti riguardanti la regolarizzazione delle predette infrazioni ed illeciti accertati.

Art. 18 Recesso

- 18.1. La Committente si riserva la facoltà di recedere dal Contratto in qualsiasi momento senza necessità di dover fornire alcuna giustificazione al Fornitore e senza che lo stesso possa vantare diritti a compensi, risarcimenti o indennizzi a qualsiasi titolo, oltre quelli previsti dalle disposizioni che seguono del presente articolo.
- 18.2. La volontà della Committente di recedere dal Contratto è comunicata per iscritto a mezzo raccomandata a/r o pec indirizzata al Fornitore con un preavviso di almeno 20 (venti) giorni.
- 18.3. Pertanto, in caso di recesso della Committente, sono corrisposti al Fornitore i compensi per le prestazioni che risulteranno effettivamente ed utilmente eseguite alla data del recesso oltre al decimo dell'importo delle prestazioni non eseguite; il decimo dell'importo delle prestazioni non eseguite è calcolato sulla differenza tra l'importo dei 4/5 (*quattro quinti*) del prezzo contrattuale e l'ammontare netto delle prestazioni eseguite, fermo restando che il Fornitore rinuncia sin d'ora a qualsiasi ulteriore ed eventuale pretesa risarcitoria, nonché ad ogni ulteriore eventuale compenso o indennizzo e/o rimborso spese.
- 18.4. In caso di cessazione dell'efficacia del Contratto, sia essa dipendente da qualsivoglia ragione, il Fornitore è obbligato a prestare la massima collaborazione, anche tecnica, affinché possa essere garantita la continuità nella erogazione delle prestazioni oggetto del Contratto.

Art. 19 Risoluzione del Contratto

- 19.1. Quando il Direttore dell'esecuzione del Contratto accerta che uno o più comportamenti posti in essere dal Fornitore concretano grave inadempimento alle obbligazioni del Contratto, incluso il caso in cui sia compromessa la buona riuscita delle prestazioni e la regolare erogazione del S.I.I., invia al Responsabile del Procedimento un'apposita relazione, corredata dei documenti necessari, indicando la stima delle

prestazioni eseguite dal Fornitore regolarmente ed utilmente a favore della Committente e che devono essere accreditate al Fornitore.

- 19.2. Su indicazione del Responsabile del Procedimento, il Direttore dell'esecuzione formula la contestazione degli addebiti al Fornitore, assegnando un termine non inferiore a quindici giorni per la presentazione delle proprie controdeduzioni al Responsabile del Procedimento.
- 19.3. Acquisite e valutate negativamente le predette controdeduzioni, ovvero scaduto il termine senza che il Fornitore abbia risposto, la Committente, su proposta del Responsabile dell'esecuzione, dispone la risoluzione del Contratto; in particolare, gli effetti della risoluzione si producono mediante comunicazione a mezzo PEC della Committente al Fornitore, senza necessità di ulteriore manifestazione di volontà e di ulteriori formalità da parte della medesima Committente.
- 19.4. In sede di liquidazione finale delle prestazioni del Contratto risolto ai sensi del presente articolo, è determinato l'onere da porre a carico del Fornitore inadempiente in relazione alla maggiore spesa sostenuta per affidare ad altro Fornitore le prestazioni, ove la Committente non stabilisca di avvalersi – a suo insindacabile e discrezionale giudizio – della facoltà di interpello prevista dall'art. 110, comma 1, del d.lgs. 50/2016.
- 19.5. La Stazione Appaltante ha altresì la facoltà di avvalersi della clausola risolutiva espressa ai sensi e per gli effetti dell'art. 1456 codice civile, nel caso in cui il Fornitore sospenda le prestazioni oggetto della fornitura dei servizi senza giustificato motivo, così come accertato dal Direttore dei Lavori. Il Contratto può, altresì, intendersi risolto ex art. 1456 codice civile, ad insindacabile giudizio della Stazione Appaltante, allorché risultino irrogate penali per un importo superiore al 10% del corrispettivo contrattuale; in tal caso, gli effetti della risoluzione si producono mediante comunicazione all'Appaltatore a mezzo PEC senza necessità di ulteriori formalità.
- 19.6. Inoltre, il Contratto si intende automaticamente risolto, ad ogni effetto di legge e senza necessità di ulteriore manifestazione di volontà della Stazione Appaltante, nei seguenti casi:
 - Il Fornitore si renda colpevole di frode e di inadempienze gravi tali da compromettere la buona riuscita dei lavori;
 - manifesta incapacità o inidoneità, anche solo legale, del Fornitore nell'esecuzione delle prestazioni dei servizi;
 - inadempienza accertata del Fornitore alle norme di legge sulla prevenzione degli infortuni, la sicurezza sul lavoro e le assicurazioni obbligatorie del personale;
 - sospensione delle prestazioni dei servizi o mancata ripresa degli stessi da parte del Fornitore senza giustificato motivo e/o senza alcuna ragione prevista dal contratto d'appalto e dagli Elaborati a base dell'affidamento;
 - subappalto abusivo, associazione in partecipazione, cessione anche parziale del Contratto o violazione di norme sostanziali regolanti il subappalto da parte del Fornitore;
 - non rispondenza dei servizi forniti dal Fornitore alle specifiche di Contratto e allo scopo dell'opera;
 - mancato rispetto della normativa sulla sicurezza e la salute dei lavoratori di cui al decreto legislativo n. 81/2008 o ai piani di sicurezza, integranti il Contratto, e delle ingiunzioni fattegli al riguardo dal Direttore di Esecuzione del Contratto o dal Responsabile del Procedimento;
 - gravi irregolarità e/o inadempienza da parte del Fornitore in materia di tutela e salvaguardia dell'ambiente nonché prevenzione e difesa dall'inquinamento, inclusa la disciplina sul trattamento dei rifiuti prodotti;

- qualsiasi comportamento del Fornitore che comprometta o interrompa la regolare gestione ed erogazione da parte della GORI del Servizio Idrico Integrato;
- perdita da parte del Fornitore, dei requisiti per l'esecuzione dei lavori, quali il fallimento o l'irrogazione di misure sanzionatorie o cautelari che inibiscono la capacità di contrattare con la pubblica amministrazione;
- la ripetuta violazione delle norme di cui agli Elaborati a base dell'affidamento da parte del Fornitore;
- ogni ulteriore caso previsto dalla normativa *pro tempore* vigente e dagli atti di gara, dagli Elaborati a base dell'affidamento e/o dal Contratto;

- 19.7. È fatto salvo in ogni caso il diritto della Committente di richiedere il risarcimento di qualsiasi danno in conseguenza della violazione delle disposizioni contrattuali.
- 19.8. Nelle ipotesi di cui al presente articolo, la risoluzione è disposta unilateralmente dalla Stazione Appaltante ed è comunicata a mezzo PEC senza necessità di ulteriori formalità.
- 19.9. Con la risoluzione viene disposto l'incameramento della garanzia definitiva – laddove prevista - salvo in ogni caso il diritto all'ulteriore risarcimento del danno a favore della Stazione Appaltante.
- 19.10. Relativamente alla disciplina della risoluzione del Contratto, per quanto non previsto nel medesimo Contratto, trovano applicazione le disposizioni della normativa *pro tempore* vigente in materia.

Art. 20 Cessione del contratto e dei crediti

- 20.1. È fatto *assoluto divieto al Fornitore di cedere, a qualsiasi titolo, il Contratto*, a pena di nullità della cessione stessa.
- 20.2. In caso di inadempimento da parte del Fornitore degli obblighi di cui al presente articolo, la Committente fermo restando il diritto al risarcimento del danno, ha facoltà di risolvere il Contratto *ipso iure*;
- 20.3. È ammessa la cessione dei crediti maturati dal Fornitore nei confronti della Committente nel rispetto della normativa *pro tempore* vigente applicabile alla Società.

Art. 21 Personale addetto al servizio

- 21.1. L'Appaltatore dovrà avere in organico, a far data dalla data di affidamento del Contratto e per tutta la durata dello stesso, almeno 50 (*cinquanta*) dipendenti con contratto a tempo indeterminato.
- 21.2. La Committente avrà diritto, qualora ragionevolmente ritenga che una o più risorse non garantiscano la professionalità richiesta dalle rispettive categorie, di ottenere - previo preavviso di almeno 15 giorni comunicato al Fornitore - che tali risorse vengano sostituite, a totale carico dell'Appaltatore, con altre che garantiscano quanto sopra. La mancata sostituzione entro 15 giorni dalla comunicazione darà facoltà al Fornitore di risolvere il Contratto ai sensi dell'art. 1456 codice civile.
- 21.3. Il Fornitore assicurerà e rimarrà esclusivamente responsabile della composizione numerica e delle categorie professionali rispetto alle esigenze della Committente, nonché dell'adeguatezza del personale impiegato e non avrà diritto ad alcun compenso, se per far fronte alle prestazioni contrattuali risultò necessario modificare, rispetto a quanto inizialmente previsto, la consistenza del personale da impiegare.
- 21.4. Ogni onere connesso con gli adempimenti di cui al presente articolo è a carico dell'Appaltatore. Quanto disposto dal presente articolo si applica anche alle Imprese cui siano affidati subappalti o subaffidamenti o subcontratti autorizzati dalla Committente, se previsto dalla legge. L'Appaltatore

dovrà provvedere a che siano osservate le norme di cui al presente articolo anche da parte degli eventuali subappaltatori o subaffidatari o subcontraenti nei confronti del loro personale dipendente con le modalità sopra descritte. L'Appaltatore è responsabile in solido della osservanza del presente articolo da parte dei soggetti subappaltatori o subaffidatari o subcontraenti nei confronti dei loro dipendenti.

- 21.5. L'Appaltatore si obbliga a collaborare nell'evenienza di pretese e/o azioni del proprio personale o dei propri collaboratori e/o del subappaltatore o del subaffidatario o del subcontraente, nonché dei dipendenti di questi ultimi, nei confronti della Committente e si obbliga, altresì, a tenere indenne e manlevare la stessa Committente da qualsiasi pretesa avanzata dai propri dipendenti o dei propri collaboratori e/o del subappaltatore o del subaffidatario o del subcontraente e dei dipendenti di questi ultimi, anche ai sensi dell'art. 1676 codice civile, dell'art. 29, comma 2, del D.lgs. 276/2003, nonché dell'art. 26, comma 4, del D.lgs. 81/2008, fermo restando in ogni caso quanto stabilito al precedente art. 19.
- 21.6. L'Appaltatore terrà comunque indenne la Committente da ogni sanzione o conseguenza pregiudizievole comminata dalla pubblica Autorità per eventuali violazioni di tutto quanto sopra previsto ed in relazione ad eventuali violazioni relative alla mancata corresponsione all'erario delle ritenute fiscali sui redditi di lavoro dipendente ed al regolare e corretto versamento dell'imposta sul valore aggiunto e, ciò, anche per il subappaltatore o per il subaffidatario o per il subcontraente.

Art. 22 Privacy e riservatezza

- 22.1. Le Parti si impegnano reciprocamente a trattare i dati personali conosciuti direttamente e/o incidentalmente nell'esecuzione del Contratto, nel rispetto della normativa vigente in materia di protezione dei dati personali. Per "*normativa vigente*" si intende il Regolamento (UE) 2016/679 General Data Protection Regulation, la normativa italiana di recepimento nonché i provvedimenti adottati dall'Autorità Garante per la protezione dei dati personali.
- 22.2. Il contenuto del Contratto e le informazioni che il Fornitore riceverà in esecuzione o in ragione del Contratto - ivi incluse le informazioni concernenti GORI - sono da ritenersi confidenziali e quindi non divulgabili per alcun motivo a terzi, salvo quanto necessario per il corretto adempimento del Contratto e salvi espressi obblighi di legge.
- 22.3. Il Fornitore si obbliga quindi a porre in essere ogni attività volta ad impedire che le informazioni summenzionate possano in qualche modo essere acquisite da terzi o divulgate a terzi.
- 22.4. Il Fornitore s'impegna in ogni caso a comunicare a GORI prontamente e per iscritto, il verificarsi di qualsiasi evento che dia luogo all'eventuale divulgazione di informazioni riservate.

Art. 23 Foro Competente

- 23.1. Per qualsiasi controversia relativa all'interpretazione e/o esecuzione del Contratto, il Foro competente in via esclusiva è quello di Napoli.

Art. 24 Responsabilità amministrativa

- 24.1. L'Appaltatore dichiara e garantisce la propria attività in piena conformità a tutte le leggi, autorizzazioni, norme, regolamenti, decisioni e ordinanze riguardanti qualsiasi aspetto attinente alla conduzione della sua attività. Pertanto, l'instaurazione e il mantenimento di qualsiasi rapporto contrattuale quale quello previsto dal presente Capitolato è subordinata al medesimo principio del rigoroso rispetto delle norme di legge e dei regolamenti in vigore.

- 24.2. A tale proposito, l'Appaltatore si obbliga a non adottare comportamenti che potrebbero determinare una violazione delle norme di legge e dei regolamenti in vigore.
- 24.3. Con riferimento alle disposizioni di cui al decreto legislativo 8 giugno 2001, n. 231 (di seguito anche indicato il "Decreto 231/01") in materia di responsabilità amministrativa degli enti, come successivamente modificato e integrato, l'Appaltatore dichiara e garantisce che, nell'espletamento delle attività previste dal presente Capitolato coloro che rivestono funzioni di rappresentanza, di amministrazione o di direzione o di una sua unità organizzativa, coloro che esercitano, anche di fatto, la gestione e il controllo, nonché i soggetti comunque sottoposti alla direzione o vigilanza di alcuno dei precedenti, non terranno alcun comportamento, non potranno in essere alcun atto od omissione e non daranno origine ad alcun fatto da cui possa derivare una responsabilità ai sensi del Decreto 231/01.
- 24.4. A tal proposito l'Appaltatore dichiara:
- di essere a conoscenza della normativa vigente in materia di responsabilità amministrativa delle società e, in particolare, di quanto previsto dal Decreto 231/01 e di essere a conoscenza del Codice Etico e del Modello di Organizzazione e Gestione adottato ai sensi del Decreto 231/01 (di seguito anche "Modello"), da ciascuna Parte reso disponibile (in particolare, il Codice Etico e il Modello della GORI è consultabile sul sito istituzionale www.goriacqua.com);
 - di aver adottato ed efficacemente attuato tutte le procedure aziendali e di aver impartito disposizioni ai propri dipendenti e/o collaboratori idonee a prevenire la commissione, anche tentata, dei reati previsti dal Decreto 231/01.
- 24.5. Inoltre, l'Appaltatore dichiara:
- di essere a conoscenza dell'esistenza dell'Organismo di Vigilanza della GORI (di seguito anche indicato "OdV") e di riconoscere espressamente all'OdV la facoltà di effettuare – a sua insindacabile discrezione e secondo le previsioni del Modello, avvalendosi eventualmente delle strutture aziendali interne della GORI e/o di terzi allo scopo incaricati – attività di verifica, controllo, ispezione e quanto altro previsto dal Modello nell'ambito dei rapporti intercorrenti con la GORI, ponendo in essere, a tal fine, ogni comportamento necessario e/o utile per facilitare l'esercizio di dette attività;
 - di impegnarsi sin d'ora a segnalare tempestivamente all'OdV, attraverso i canali di comunicazione indicati sul sito www.goriacqua.com e nel Modello, eventuali comportamenti, atti od eventi che potrebbero determinare violazione od elusione del Modello, delle relative procedure e del Codice Etico e che potrebbero ingenerare responsabilità della GORI ai sensi del Decreto 231/01;
- 24.6. Resta altresì inteso che, in caso di inadempimento anche parziale degli obblighi previsti dal presente articolo, il Contratto potrà essere risolto da ciascuna Parte per fatto e colpa dell'altra Parte e quest'ultima sarà tenuta a risarcire e tenere indenne l'altra per le perdite, i danni, le spese, le responsabilità e le azioni che possano derivare dalla predetta violazione

Art. 26 Spese contrattuali, imposte, tasse

- 26.1. Sono a carico del Fornitore senza diritto di rivalsa:
- le spese contrattuali;
 - le tasse e gli altri oneri per l'ottenimento di tutte le licenze tecniche ed autorizzazioni occorrenti per l'esecuzione delle prestazioni;
 - le tasse e gli altri oneri dovuti ad enti territoriali (occupazione temporanea di suolo pubblico, passi carrabili, permessi di scarico, ecc.);
- 26.2. Il Contratto è soggetto all'imposta sul valore aggiunto (I.V.A.).

Art. 27 Miscellanea

- 27.1. Con la sottoscrizione del Contratto, l'Appaltatore manifesta espressamente la sua ferma volontà di accettare, integralmente e senza alcuna riserva e/o eccezione, le disposizioni del medesimo Contratto, del presente Capitolato e degli atti e documenti di cui agli Elaborati a base dell'affidamento, considerandole a tal fine, sia singolarmente, sia congiuntamente, sia in combinato disposto. Il Fornitore dà atto alla GORI di essere ben edotto e consapevole che: (i) le prestazioni oggetto del Contratto sono funzionali alla gestione del Servizio Idrico Integrato dell'Ambito Distrettuale Sarnese-Vesuviano affidata alla GORI; (ii) in particolare, il S.I.I. è un servizio pubblico essenziale, finalizzato – tra le altre cose – alla tutela e salvaguardia dell'ambiente, alla prevenzione e difesa dall'inquinamento nonché, in generale, anche alla tutela e salvaguardia della pubblica e privata incolumità; (iii) le prestazioni oggetto del Contratto concorrono al perseguimento delle finalità di cui al punto (ii) che precede.
- 27.2. L'eventuale tolleranza di comportamenti posti in essere dal Fornitore in violazione delle disposizioni contenute nel Contratto e degli altri atti e documenti di cui all'articolo 2.2, non costituisce rinuncia ai diritti della Committente derivanti dalle disposizioni violate, né al diritto della Committente di esigere l'esatto adempimento di tutti gli impegni e obblighi qui previsti.
- 27.3. Il Fornitore dichiara che l'eventuale nullità, annullabilità o altra causa di invalidità di una o più clausole del Contratto non comporterà l'invalidità dell'intero Contratto a patto che la Committente e il Fornitore, con buona fede e diligenza, provvedano, tempestivamente – e comunque entro 30 giorni dall'accertamento delle cause di nullità, annullabilità o altra causa di invalidità - a sostituire le clausole che ne sono affette con altre che replichino, per quanto possibile, gli effetti economico-giuridici e siano pienamente valide e vincolanti.

Art. 28 Criteri di Valutazione delle offerte

Ai sensi dell'articolo 95, del d.lgs. 50/2016, l'aggiudicazione sarà effettuata con il criterio dell'“offerta economicamente più vantaggiosa sulla base del miglior rapporto qualità/prezzo”, in base ai criteri di valutazione indicati di seguito, validi per tutti i lotti.

Criterio A	Numero di dipendenti con contratto a tempo indeterminato impiegati nell'appalto
Criterio B	Qualificazioni professionali del personale impiegato nell'appalto
Criterio C	Organizzazione del concorrente
Criterio D	Strumenti digitali del concorrente
Criterio E	Proposte migliorative per l'espletamento delle attività previste nel Capitolato Speciale d'Appalto
Criterio F	Strumenti di comunicazione interna con la stazione Appaltante
Criterio G	Ribasso offerto

Parte II – Disciplina del servizio

Art. 28 Modalità di svolgimento del servizio

- 28.1. L'Appaltatore dovrà svolgere i servizi affidati in linea con le esigenze della Stazione Appaltante in conformità al presente Capitolato.
- 28.2. Il Fornitore è tenuto ad eseguire le prestazioni in modo professionale e a regola d'arte, al meglio della scienza e della tecnica e in linea con gli standard del settore di riferimento, secondo le tempistiche e le modalità e le specifiche indicate negli Elaborati a base dell'affidamento e nel Contratto ovvero, in subordine, se non indicate, secondo le previsioni della normativa di settore *pro tempore* vigente.
- 28.3. Il Fornitore si obbliga a rispettare tutte le indicazioni relative alla buona e corretta esecuzione contrattuale che dovessero essere impartite dalla Committente, nonché a dare immediata comunicazione a quest'ultima di ogni circostanza che abbia influenza sull'esecuzione del Contratto.
- 28.4. Il Fornitore dichiara ed espressamente garantisce di riconoscere alla GORI la facoltà, per tutta la durata del Contratto, di effettuare – in qualsiasi momento ed a suo insindacabile giudizio – verifiche, controlli, ispezioni, sopralluoghi e quant'altro dovesse risultare occorrente per accertare che il medesimo Fornitore mantenga inalterati i requisiti economico-finanziari e tecnico-operativi.
- 28.5. Di seguito si riportano le modalità operative di esecuzione delle attività per ogni singolo lotto:

Lotto n. 1: "Attività di recupero stragiudiziale dei crediti nei confronti degli utenti che hanno un credito su utenza cessata".

1. L'Appaltatore è tenuto ad organizzare, a proprie cure e spese, i mezzi, il personale tecnico e quant'altro necessario per adempiere correttamente alle proprie obbligazioni. Potrà avvalersi a qualsiasi titolo, per l'esecuzione delle attività disciplinate dal presente Capitolato e dai singoli Incarichi, di eventuali ausiliari, dipendenti, consulenti e collaboratori, sotto la propria esclusiva responsabilità e nell'osservanza della normativa propria dei relativi rapporti (ausiliari, dipendenti, consulenti e collaboratori, innanzi menzionati, sono in seguito collettivamente definiti "Incaricati").
2. Le attività dovranno essere svolte con la dovuta diligenza e dovranno essere improntate a logiche di trasparenza, efficienza e massimizzazione dell'efficacia dell'intervento di recupero, con particolare riferimento all'interazione tra GORI e l'Appaltatore. A questo fine, l'Appaltatore dovrà rendere disponibile una piattaforma informatica dedicata (di seguito, la "Piattaforma dell'Appaltatore") ed accessibile mediante user-id e password attribuite a ciascun utilizzatore incaricato da GORI e in grado di garantire, da un lato, l'immediatezza negli scambi di informazioni e, dall'altro lato, di consentire:
 - (i) la storicizzazione di tutte le attività svolte e degli step autorizzativi con il conseguente aggiornamento;
 - (ii) l'analisi dei principali dati di performance e di costo attraverso un'apposita reportistica concordata;
 - (iii) la conservazione degli atti dei documenti che pertengono a ciascuna posizione affidata all'Appaltatore.
3. La Piattaforma dell'Appaltatore dovrà essere sempre liberamente accessibile, così da garantire il costante monitoraggio delle attività svolta dall'Appaltatore.

4. Per l'intero periodo di validità di ciascun Incarico, l'Appaltatore si impegna ad inviare a GORI un report riepilogativo (di seguito, "Report Riepilogativo") contenente la descrizione di tutte le attività svolte, secondo il formato concordato con la stazione appaltante. Lo stesso dovrà avere cadenza settimanale e verrà reso disponibile a GORI secondo le modalità che la stessa riterrà più congrue (es. flusso batch; trasmissione tramite posta elettronica; depositato presso la piattaforma dell'Appaltatore, altro). L'Appaltatore si impegna affinché le informazioni contenute nel Report Riepilogativo corrispondano a quanto evidenziatosi durante lo svolgimento dell'Incarico e siano coerenti con quanto riportate nella Piattaforma dell'Appaltatore. A tal riguardo la GORI potrà svolgere, anche a campione, attività di verifica di coerenza tra quanto riportato all'interno del Report Riepilogativo e quanto presente all'interno della piattaforma dell'Appaltatore. Tali verifiche, aventi ad oggetto, tra l'altro, anche l'effettiva esistenza di ulteriore documentazione riconducibile alla gestione delle pratiche affidate, potranno essere svolte presso la sede operativa dell'Appaltatore.
5. Le posizioni che GORI intenderà affidare all'Appaltatore verranno rese disponibili a quest'ultimo attraverso apposito file contenente i dati relativi alle posizioni dei Debitori corrispondenti ai crediti affidati ovvero: i dati identificativi dei Debitori, ove presenti (dati anagrafici, codice fiscale e/o partita IVA, recapito telefonico, indirizzo di utenza, indirizzo di recapito/residenza, altro); il numero dell'utenza, il numero di fattura, l'importo della fattura, la data di emissione e quella di scadenza. Eventuali ulteriori informazioni a supporto della gestione delle posizioni dei Debitori saranno messe a disposizione per la relativa consultazione su sistemi gestionali di GORI.
6. Attraverso l'accesso ai gestionali di GORI, l'Appaltatore potrà visionare ogni documento in essi contenuti e ritenuti utili al fine di istruire e lavorare la pratica affidata. Allo scopo, l'Appaltatore si impegna ad indicare per ciascuna posizione affidata uno specifico referente incaricato di seguirne l'azione di recupero ed ogni ulteriore aspetto (reclami, transazioni, pagamenti, etc.). gli operatori indicati dall'Appaltatore saranno formati all'utilizzo dei sistemi gestionali GORI secondo le modalità stabilite dal gestore.
7. L'elenco dei referenti e delle pratiche loro affidate verrà reso disponibile con apposita comunicazione.
8. La fase di recupero ha la durata massima di 90 giorni dalla data di sottoscrizione della lettera di incarico.
9. Le principali attività sono descritte di seguito:
 - I. verifica e inserimento (da file excel o da altro tracciato trasmesso dalla Società Appaltante) sul sistema informativo della Società, dei debitori della Società Appaltante (di seguito "Debitori") da sollecitare;
 - II. eventuale rintraccio del numero telefonico, mail, pec dei Debitori, Codice fiscale, Partita Iva, Indirizzo da inserire sul sistema informatico corredata dell'autorizzazione al trattamento dei dati da parte del Debitore;
 - III. sollecito telefonico – phone collection - del credito da parte dei Funzionari dedicati alla Società Appaltante non in via esclusiva. Tutte le comunicazioni ricevute dalla Società da parte dei Debitori o altri soggetti e relative a pagamenti, contestazioni ecc., saranno inoltrate alla Società Appaltante per essere da questa direttamente riscontrate;
 - IV. Certificazione del Credito attraverso piattaforma digitale della pubblica amministrazione, per le utenze relative alla Pubblica Amministrazione, e relativo riscontro documentale da fornire alla società Appaltante;
 - V. monitoraggio di tutte le Attività svolte attraverso reports periodici settimanali redatti sulla base di uno schema concordato con la Società Appaltante;
 - VI. possibilità di sollecito epistolare mediante raccomandata A/R, previa autorizzazione della società Appaltante;
 - VII. eventuale rinegoziazione piani di rientro concordati con la società Appaltante;

- VIII. eventuale rateizzazione concordata con la società Appaltante;
- IX. eventuale accettazione di proposta di saldo e stralcio o accordo transattivo concordati con la società Appaltante;
- X. Dichiarazione di irrecuperabilità/Dichiarazione recuperabilità con stato patrimoniale del debitore.
- XI. Due Diligence del lotto affidato, per una ipotesi di Cessione del Credito da valutare da parte della Stazione Appaltante

Pagamenti da parte dei Debitori

In relazione ai pagamenti che dovessero pervenire l'Appaltatore, nello svolgimento dell'Incarico, dovrà osservare e garantire che:

- a. i Debitori effettuino il pagamento attraverso bollettino postale pre-marcato (tramite stampa in proprio) o attraverso bonifici bancari su apposito c/c intestato a GORI così come comunicato nella Lettera d'Incarico e/o bollettini di conto corrente postale premarcati già in loro possesso o emessi dall'Appaltatore ed intestati secondo le istruzioni impartite da GORI oppure attraverso l'App e il sito della stazione appaltante;
- b. tutti gli incassi siano convogliati in conti correnti comunicati da GORI con espressa esclusione di ogni potere diretto di incasso, di confusione con il patrimonio dell'Appaltatore o con la massa di incassi gestita dall'Appaltatore per conto terzi;
- c. vengano accolte richieste di dilazioni di pagamento e/o proposte di saldo stralcio pervenute dal Debitore nei casi in cui tali richieste rientrino nei parametri indicati da GORI nella Lettera di Incarico; in caso di accoglimento, in conformità ai parametri indicati nella Lettera di Incarico, della richiesta di rateizzazione e/o saldo stralcio proposta dal Debitore, GORI delegherà, secondo quanto indicato nell'apposito modello all'uopo predisposto, l'Appaltatore alla prosecuzione delle attività propedeutiche all'incasso secondo le modalità descritte.

Procedure concorsuali e decessi

Nel caso in cui, nel corso delle attività di recupero intervenga notizia della pendenza di una procedura concorsuale a carico del Debitore o del suo decesso, l'Appaltatore provvederà ad informare senza ritardo GORI affinché quest'ultima possa valutare l'opportunità o meno di dare ulteriore seguito alle attività di recupero.

Definizione della pratica

Nei casi in cui la gestione di una specifica pratica affidata in fase stragiudiziale si sia chiusa con il mancato recupero, anche parziale, del credito affidato all'Appaltatore, e/o qualora il prosieguo dell'attività risulti antieconomico (da intendersi riferito al rapporto tra il costo stimato dell'azione e le somme che si prevede di recuperare), quest'ultimo provvederà a redigere e ad inviare a GORI, entro il termine massimo di 5gg dall'ultimo adempimento previsto, una lettera di "messa a perdita" (di seguito la "Lettera").

La sopra menzionata Lettera in ogni caso dovrà almeno contenere le seguenti indicazioni:

- (i) esporre in modo circostanziato lo stato del credito;
- (ii) esporre in modo dettagliato lo storico riguardante la lavorazione della pratica;

- (iii) indicare le ragioni che hanno portato a desistere dall'avvio o prosecuzione del recupero di quanto dovuto messo a confronto il costo delle procedure giudiziali o stragiudiziali;
- (iv) riportare, in allegato, gli eventuali ulteriori documenti a supporto di quanto esposto nella Lettera.

La Lettera, redatta secondo le indicazioni di cui sopra, dovrà essere trasmessa dall'Appaltatore attraverso caricamento nei sistemi gestionali di GORI e, ove espressamente richiesto da quest'ultima, inviata in originale a mezzo posta e/o consegna a mano.

La storicizzazione sulla Piattaforma dell'Appaltatore del motivo della definizione della pratica (incasso, messa a perdita, etc) dovrà essere effettuato nel termine massimo di 10gg dall'ultimo adempimento previsto.

Reclami

L'Appaltatore dovrà supportare GORI nella gestione dei Reclami inviati dai Debitori, in forma scritta, a seguito del suo intervento.

Nello specifico, l'Appaltatore dovrà:

- (i) analizzare i Reclami ricevuti dall'Appaltatore stesso, sottoporli a GORI e procedere ad una valutazione preliminare, ove necessario congiuntamente con GORI, circa la manifesta infondatezza e/o pretestuosità dei Reclami stessi;
- (ii) predisporre adeguate azioni, anche attraverso phone collection, verso il Debitore esponendo dettagliatamente la posizione di GORI - affinché quest'ultima ottenga il pagamento di quanto dovuto dal Debitore stesso - e valutando la disponibilità del Debitore a chiudere in via bonaria la vertenza.

GORI, di volta in volta, deciderà sulle lavorazioni da svolgere e metterà a disposizione dell'Appaltatore, attraverso i propri sistemi gestionali, le risposte rispetto al reclamo ove lo abbia già ricevuto in precedenza.

Transazioni

Eventuali transazioni potranno avere ad oggetto:

- (i) pagamenti a "Saldo e Stralcio": con tale definizione si identificano quegli accordi che prevedono un pagamento unitario e non dilazionato di una somma inferiore rispetto all'importo dovuto per quota capitale; l'Appaltatore dovrà fornire a GORI breve relazione sulle motivazioni in base alle quali ritiene preferibile addivenire ad una conclusione in via transattiva della controversia in merito alle condizioni economico/patrimoniali del Debitore, nonché alla mancata convenienza ad avviare e/o proseguire le azioni legali.

L'Appaltatore provvederà entro 10 gg a completare la procedura di transazione per "Saldo e Stralcio" sulla base delle specifiche indicate in anticipo da GORI;

- (ii) dilazioni di pagamento (di seguito i "Piani di Rientro") con tale definizione si identificano quegli accordi in cui viene concessa una rateizzazione del totale dovuto (con frequenza di pagamento rateale almeno mensile).

Nello specifico, le due tipologie di transazione sopra menzionate saranno considerate:

- (i) “standard” qualora rispondenti ai requisiti delle transazioni pre-autorizzate da GORI (solo se riferite alla sola fase stragiudiziale per i Saldi e Stralcio);
- (ii) “non standard” qualora non rispondenti ai requisiti delle transazioni pre-autorizzate da GORI.

Per la chiusura di transazioni “non standard” GORI dovrà fornire espressa autorizzazione a procedere.

La gestione delle transazioni standard da parte dell’Appaltatore è considerata “pre-approvata” e non necessita di ulteriori approvazioni, salve specifiche criticità che l’Appaltatore dovesse riscontrare durante la gestione della singola transazione.

Resta inteso che GORI si riserva la possibilità di variare in ogni momento le indicazioni relative alla standardizzazione delle transazioni, sia in relazione a singole pratiche o gruppi di pratiche, incluse quelle già in affido.

GORI procederà inoltre a svolgere regolari verifiche sulle pratiche chiuse con transazioni pre-approvate, al fine di valutare la correttezza dell’operato dell’Appaltatore e il rispetto delle procedure contrattualmente previste.

Qualora le verifiche dovessero evidenziare discordanze rispetto alle autonomie concesse e/o autorizzazioni raccolte, GORI applicherà una penale secondo quanto previsto all’art. 12.

L’informazione relativa a ciascuna pratica in affido chiusa con transazione dovrà essere tracciata nei sistemi gestionali GORI e contenere in allegato la relativa documentazione compresa la richiesta sottoscritta e accettata dall’utente redatta su un modello fornito da GORI.

L’Appaltatore dovrà contestualmente provvedere a caricare tutta la documentazione relativa alla pratica, nei sistemi gestionali di GORI.

È in carico all’Appaltatore la tracciatura sui sistemi gestionale di GORI dei piani di rateizzo stipulati con il debitore. Le operazioni contabili relativi alla registrazione di stralci anche parziali di partite debitorie è di esclusiva gestione GORI.

Revoca degli affidamenti

In caso di specifiche e comprovate esigenze o di particolari eventi o circostanze verificatisi o conosciuti in data successiva all’affidamento, GORI avrà facoltà di revocare una o più pratiche trasmesse all’Appaltatore per la lavorazione, indipendentemente dallo stato in cui queste si trovino al momento della revoca.

La pratica dovrà essere restituita entro 2 gg dalla comunicazione di GORI, fatti salvi casi eccezionali, per consentire l’espletamento di eventuali incombenze necessarie alla corretta sospensione dell’azione.

Per le Attività effettuate dall’Appaltatore, GORI corrisponderà alla stessa il compenso come descritto nell’Allegato B1.

Il calcolo dei corrispettivi si basa su due componenti; una fissa, come dettagliatamente riportato nella voce “compensi” dell’allegato B1, ed una variabile corrisposta in percentuale sugli importi incassati.

Ai fini del calcolo della parte variabile a favore dell’Appaltatore concorrono tutti gli incassi di quota capitale, pervenuti a GORI, relativi alle pratiche definite così descritte:

- Pratiche chiuse con incasso totale in unica soluzione.
- Pratiche chiuse con transazione a saldo e stralcio o con pagamento parziale a seguito di giudizio (ai fini del calcolo della commissione verrà considerato solo l'importo incassato a saldo).
- Pratiche oggetto di piano di rateizzo e relativa gestione (commissione corrisposta in relazione agli incassi realmente pervenuti a GORI).

Resta inteso che alla scadenza del termine previsto da ciascun Incarico (lotto), l'Appaltatore non avrà diritto all'eventuale spettanza per incassi che si riferiscano all'attività di recupero svolta in funzione del medesimo Incarico, e che abbiano valuta di pagamento oltre 10 gg successiva alla data di scadenza dell'Incarico.

Inoltre, l'Appaltatore non avrà diritto all'eventuale spettanza per incassi che si riferiscano all'attività di recupero svolta in funzione del medesimo Incarico, e che abbiano valuta di pagamento antecedente alla data di inizio dell'Incarico.

Infine, l'Appaltatore avrà diritto ad una commissione fissa relativamente all'identificazione degli incassi ricevuti da GORI con data valuta antecedente alla data di inizio dell'incarico ma non riconciliati con le fatture/bollette alla data di inizio dell'incarico e per i quali è necessario una lavorazione manuale del personale GORI.

Lo svolgimento delle attività è subordinato alla sottoscrizione da parte di GORI e dagli Appaltatori di una lettera di incarico di cui all'Allegato A1 (di seguito la "Lettera di Incarico" o l'"Incarico"), che contenga il valore del lotto di Crediti affidato e faccia espresso riferimento alle specifiche attività da svolgere sulla base di quanto disciplinato dal presente capitolato.

La GORI, in seguito alla firma dell'incarico, procederà con l'assegnare all'Appaltatore l'elenco dei debitori con le modalità di cui sopra.

L'avvio di ciascun lotto di pratiche affidate deve avvenire entro 1 giorno lavorativo successivo al ricevimento delle posizioni da lavorare.

Lotto n. 2 "Attività di recupero stragiudiziale dei crediti nei confronti degli utenti che hanno uno scaduto superiore a 365 giorni".

L'Appaltatore è tenuto ad organizzare, a proprie cure e spese, i mezzi, il personale tecnico e quant'altro necessario per adempiere correttamente alle proprie obbligazioni. Potrà avvalersi a qualsiasi titolo, per l'esecuzione delle attività disciplinate dal presente Capitolato e dai singoli Incarichi, di eventuali ausiliari, dipendenti, consulenti e collaboratori, sotto la propria esclusiva responsabilità e nell'osservanza della normativa propria dei relativi rapporti (ausiliari, dipendenti, consulenti e collaboratori, innanzi menzionati, sono in seguito collettivamente definiti "Incaricati").

Le attività dovranno essere svolte con la dovuta diligenza e dovranno essere improntate a logiche di trasparenza, efficienza e massimizzazione dell'efficacia dell'intervento di recupero, con particolare riferimento all'interazione tra GORI e l'Appaltatore. A questo fine, l'Appaltatore dovrà rendere disponibile una piattaforma informatica dedicata (di seguito, la "Piattaforma dell'Appaltatore") ed accessibile mediante user-id e password attribuite a ciascun utilizzatore incaricato da GORI e in grado di garantire, da un lato, l'immediatezza negli scambi di informazioni e, dall'altro lato, di consentire:

- (i) la storicizzazione di tutte le attività svolte e degli step autorizzativi con il conseguente aggiornamento;
- (ii) l'analisi dei principali dati di performance e di costo attraverso un'apposita reportistica concordata;
- (iii) la conservazione degli atti dei documenti che pertengono a ciascuna posizione affidata all'Appaltatore.

La Piattaforma dell'Appaltatore dovrà essere sempre liberamente accessibile, così da garantire il costante monitoraggio delle attività svolta dall'Appaltatore.

Per l'intero periodo di validità di ciascun Incarico, l'Appaltatore si impegna ad inviare a GORI un report riepilogativo (di seguito, "Report Riepilogativo") contenente la descrizione di tutte le attività svolte, secondo il formato concordato con la stazione appaltante. Lo stesso dovrà avere cadenza settimanale e verrà reso disponibile a GORI secondo le modalità che la stessa riterrà più congrue (es. flusso batch; trasmissione tramite posta elettronica; depositato presso la piattaforma dell'Appaltatore, altro). L'Appaltatore si impegna affinché le informazioni contenute nel Report Riepilogativo corrispondano a quanto evidenziatosi durante lo svolgimento dell'Incarico e siano coerenti con quanto riportate nella Piattaforma dell'Appaltatore. A tal riguardo la GORI potrà svolgere, anche a campione, attività di verifica di coerenza tra quanto riportato all'interno del Report Riepilogativo e quanto presente all'interno della piattaforma dell'Appaltatore. Tali verifiche, aventi ad oggetto, tra l'altro, anche l'effettiva esistenza di ulteriore documentazione riconducibile alla gestione delle pratiche affidate, potranno essere svolte presso la sede operativa dell'Appaltatore.

Le posizioni che GORI intenderà affidare all'Appaltatore verranno rese disponibili a quest'ultimo attraverso apposito file contenente i dati relativi alle posizioni dei Debitori corrispondenti ai crediti affidati ovvero: i dati identificativi dei Debitori, ove presenti (dati anagrafici, codice fiscale e/o partita IVA, recapito telefonico, indirizzo di utenza, indirizzo di recapito/residenza, altro); il numero dell'utenza, il numero di fattura, l'importo della fattura, la data di emissione e quella di scadenza. Eventuali ulteriori informazioni a supporto della gestione delle posizioni dei Debitori saranno messe a disposizione per la relativa consultazione su sistemi gestionali di GORI.

Attraverso l'accesso ai gestionali di GORI, l'Appaltatore potrà visionare ogni documento in essi contenuti e ritenuti utili al fine di istruire e lavorare la pratica affidata. Allo scopo, l'Appaltatore si impegna ad indicare per ciascuna posizione affidata uno specifico referente incaricato di seguirne l'azione di recupero ed ogni ulteriore aspetto (reclami, transazioni, pagamenti, etc.). gli operatori indicati dall'Appaltatore saranno formati all'utilizzo dei sistemi gestionali GORI secondo le modalità stabilite dal gestore.

L'elenco dei referenti e delle pratiche loro affidate verrà reso disponibile con apposita comunicazione.

La fase di recupero ha la durata massima di 90 giorni dalla data di sottoscrizione della lettera di incarico.

Le principali attività sono descritte di seguito:

- I. verifica e inserimento (da file excel o da altro tracciato trasmesso dalla Società Appaltante) sul sistema informativo della Società, dei debitori della Società Appaltante (di seguito "Debitori") da sollecitare;
- II. eventuale rintraccio del numero telefonico, mail, pec dei Debitori, Codice fiscale, Partita Iva, Indirizzo da inserire sul sistema informatico corredata dell'autorizzazione al trattamento dei dati da parte del Debitore;
- III. sollecito telefonico – phone collection - del credito da parte dei Funzionari dedicati alla Società Appaltante non in via esclusiva. Tutte le comunicazioni ricevute dalla Società da parte dei Debitori o

- altri soggetti e relative a pagamenti, contestazioni ecc., saranno inoltrate alla Società Appaltante per essere da questa direttamente riscontrate;
- IV. Certificazione del Credito attraverso piattaforma digitale pubblica amministrazione, per le utenze relative alla Pubblica Amministrazione, e relativo riscontro documentale da fornire alla società Appaltante;
 - V. invito ad attivare la modalità di pagamento mediante domiciliazione bancaria/postale, attraverso l'invio e la ricezione della relativa modulistica GORI;
 - VI. invito ad attivare la modalità di recapito della bolletta attraverso posta elettronica, mediante l'invio e la ricezione della relativa modulistica GORI;
 - VII. monitoraggio di tutte le Attività svolte attraverso reports periodici settimanali redatti sulla base di uno schema concordato con la Società Appaltante;
 - VIII. possibilità di sollecito epistolare mediante raccomandata A/R, previa autorizzazione della società Appaltante;
 - IX. eventuale rinegoziazione piani di rientro concordati con la società Appaltante;
 - X. eventuale rateizzazione concordata con la società Appaltante;
 - XI. eventuale accettazione di proposta di saldo e stralcio o accordo transattivo concordati con la società Appaltante;
 - XII. Dichiarazione di irrecuperabilità/Dichiarazione recuperabilità con stato patrimoniale del debitore.
 - XIII. Due Diligence del lotto affidato, per una ipotesi di Cessione del Credito da valutare da parte della Stazione Appaltante

Pagamenti da parte dei Debitori

In relazione ai pagamenti che dovessero pervenire l'Appaltatore, nello svolgimento dell'Incarico, dovrà osservare e garantire che:

- a. i Debitori effettuino il pagamento attraverso bollettino postale pre-marcatato (tramite stampa in proprio) o attraverso bonifici bancari su apposito c/c intestato a GORI così come comunicato nella Lettera d'Incarico e/o bollettini di conto corrente postale premarcati già in loro possesso o emessi dall'Appaltatore ed intestati secondo le istruzioni impartite da GORI oppure attraverso l'App e il sito della stazione appaltante;
- b. tutti gli incassi siano convogliati in conti correnti comunicati da GORI con espressa esclusione di ogni potere diretto di incasso, di confusione con il patrimonio dell'Appaltatore o con la massa di incassi gestita dall'Appaltatore per conto terzi;
- c. vengano accolte richieste di dilazioni di pagamento e/o proposte di saldo stralcio pervenute dal Debitore nei casi in cui tali richieste rientrino nei parametri indicati da GORI nella Lettera di Incarico; in caso di accoglimento, in conformità ai parametri indicati nella Lettera di Incarico, della richiesta di rateizzazione e/o saldo stralcio proposta dal Debitore, GORI delegherà, secondo quanto indicato nell'apposito modello all'uopo predisposto, l'Appaltatore alla prosecuzione delle attività propedeutiche all'incasso secondo le modalità descritte.

Procedure concorsuali e decessi

Nel caso in cui, nel corso delle attività di recupero intervenga notizia della pendenza di una procedura concorsuale a carico del Debitore o del suo decesso, l'Appaltatore provvederà ad informare senza ritardo

GORI affinché quest'ultima possa valutare l'opportunità o meno di dare ulteriore seguito alle attività di recupero.

Definizione della pratica

Nei casi in cui la gestione di una specifica pratica affidata in fase stragiudiziale si sia chiusa con il mancato recupero, anche parziale, del credito affidato all'Appaltatore, e/o qualora il prosieguo dell'attività risulti antieconomico (da intendersi riferito al rapporto tra il costo stimato dell'azione e le somme che si prevede di recuperare), quest'ultimo provvederà a redigere e ad inviare a GORI, entro il termine massimo di 5gg dall'ultimo adempimento previsto, una lettera di "messa a perdita" (di seguito la "Lettera").

La sopra menzionata Lettera in ogni caso dovrà almeno contenere le seguenti indicazioni:

- (i) esporre in modo circostanziato lo stato del credito;
- (ii) esporre in modo dettagliato lo storico riguardante la lavorazione della pratica;
- (iii) indicare le ragioni che hanno portato a desistere dall'avvio o prosecuzione dal recupero di quanto dovuto messo a confronto il costo delle procedure giudiziali o stragiudiziali;
- (iv) riportare, in allegato, gli eventuali ulteriori documenti a supporto di quanto esposto nella Lettera.

La Lettera, redatta secondo le indicazioni di cui sopra, dovrà essere trasmessa dall'Appaltatore attraverso caricamento nei sistemi gestionali di GORI e, ove espressamente richiesto da quest'ultima, inviata in originale a mezzo posta e/o consegna a mano.

La storicizzazione sulla Piattaforma dell'Appaltatore del motivo della definizione della pratica (incasso, messa a perdita, etc) dovrà essere effettuato nel termine massimo di 10gg dall'ultimo adempimento previsto.

Reclami

L'Appaltatore dovrà supportare GORI nella gestione dei Reclami inviati dai Debitori, in forma scritta, a seguito del suo intervento.

Nello specifico, l'Appaltatore dovrà:

- (i) analizzare i Reclami ricevuti dall'Appaltatore stesso, sottoporli a GORI e procedere ad una valutazione preliminare, ove necessario congiuntamente con GORI, circa la manifesta infondatezza e/o pretestuosità dei Reclami stessi;
- (ii) predisporre adeguate azioni, anche attraverso phone collection, verso il Debitore esponendo dettagliatamente la posizione di GORI - affinché quest'ultima ottenga il pagamento di quanto dovuto dal Debitore stesso - e valutando la disponibilità del Debitore a chiudere in via bonaria la vertenza.

GORI, di volta in volta, deciderà sulle lavorazioni da svolgere e metterà a disposizione dell'Appaltatore, attraverso i propri sistemi gestionali, le risposte rispetto al reclamo ove lo abbia già ricevuto in precedenza.

Transazioni

Eventuali transazioni potranno avere ad oggetto:

(i) pagamenti a “Saldo e Stralcio”: con tale definizione si identificano quegli accordi che prevedono un pagamento unitario e non dilazionato di una somma inferiore rispetto all’importo dovuto per quota capitale; l’Appaltatore dovrà fornire a GORI breve relazione sulle motivazioni in base alle quali ritiene preferibile addivenire ad una conclusione in via transattiva della controversia in merito alle condizioni economico/patrimoniali del Debitore, nonché alla mancata convenienza ad avviare e/o proseguire le azioni legali.

L’Appaltatore provvederà entro 10 gg a completare la procedura di transazione per “Saldo e Stralcio” sulla base delle specifiche indicate in anticipo da GORI;

(ii) dilazioni di pagamento (di seguito i “Piani di Rientro”) con tale definizione si identificano quegli accordi in cui viene concessa una rateizzazione del totale dovuto (con frequenza di pagamento rateale almeno mensile).

Nello specifico, le due tipologie di transazione sopra menzionate saranno considerate:

(i) “standard” qualora rispondenti ai requisiti delle transazioni pre-autorizzate da GORI (solo se riferite alla sola fase stragiudiziale per i Saldi e Stralcio);

(ii) “non standard” qualora non rispondenti ai requisiti delle transazioni pre-autorizzate da GORI.

Per la chiusura di transazioni “non standard” GORI dovrà fornire espressa autorizzazione a procedere.

La gestione delle transazioni standard da parte dell’Appaltatore è considerata “pre-approvata” e non necessita di ulteriori approvazioni, salve specifiche criticità che l’Appaltatore dovesse riscontrare durante la gestione della singola transazione.

Resta inteso che GORI si riserva la possibilità di variare in ogni momento le indicazioni relative alla standardizzazione delle transazioni, sia in relazione a singole pratiche o gruppi di pratiche, incluse quelle già in affido.

GORI procederà inoltre a svolgere regolari verifiche sulle pratiche chiuse con transazioni pre-approvate, al fine di valutare la correttezza dell’operato dell’Appaltatore e il rispetto delle procedure contrattualmente previste.

Qualora le verifiche dovessero evidenziare discordanze rispetto alle autonomie concesse e/o autorizzazioni raccolte, GORI applicherà una penale secondo quanto previsto all’art. 12.

L’informazione relativa a ciascuna pratica in affido chiusa con transazione dovrà essere tracciata nei sistemi gestionali GORI e contenere in allegato la relativa documentazione compresa la richiesta sottoscritta e accettata dall’utente redatta su un modello fornito da GORI.

L’Appaltatore dovrà contestualmente provvedere a caricare tutta la documentazione relativa alla pratica, nei sistemi gestionali di GORI.

È in carico all’Appaltatore la tracciatura sui sistemi gestionale di GORI dei piani di rateizzo stipulati con il debitore. Le operazioni contabili relativi alla registrazione di stralci anche parziali di partite debitorie è di esclusiva gestione GORI.

Revoca degli affidamenti

In caso di specifiche e comprovate esigenze o di particolari eventi o circostanze verificatisi o conosciuti in data successiva all'affidamento, GORI avrà facoltà di revocare una o più pratiche trasmesse all'Appaltatore per la lavorazione, indipendentemente dallo stato in cui queste si trovino al momento della revoca.

La pratica dovrà essere restituita entro 2 gg dalla comunicazione di GORI, fatti salvi casi eccezionali, per consentire l'espletamento di eventuali incombenze necessarie alla corretta sospensione dell'azione.

Per le Attività effettuate dall'Appaltatore, GORI corrisponderà alla stessa il compenso come descritto nell'Allegato B2.

Il calcolo dei corrispettivi si basa su due componenti; una fissa, come dettagliatamente riportato nella voce "compensi" dell'allegato B2, ed una variabile corrisposta in percentuale sugli importi incassati.

Ai fini del calcolo della parte variabile a favore dell'Appaltatore concorrono tutti gli incassi di quota capitale, pervenuti a GORI, relativi alle pratiche definite così descritte:

- Pratiche chiuse con incasso totale in unica soluzione.
- Pratiche chiuse con transazione a saldo e stralcio o con pagamento parziale a seguito di giudizio (ai fini del calcolo della commissione verrà considerato solo l'importo incassato a saldo).
- Pratiche oggetto di piano di rateizzo e relativa gestione (commissione corrisposta in relazione agli incassi realmente pervenuti a GORI).

Resta inteso che alla scadenza del termine previsto da ciascun Incarico (lotto), l'Appaltatore non avrà diritto all'eventuale spettanza per incassi che si riferiscano all'attività di recupero svolta in funzione del medesimo Incarico, e che abbiano valuta di pagamento oltre 10 gg successiva alla data di scadenza dell'Incarico.

Inoltre, l'Appaltatore non avrà diritto all'eventuale spettanza per incassi che si riferiscano all'attività di recupero svolta in funzione del medesimo Incarico, e che abbiano valuta di pagamento antecedente alla data di inizio dell'Incarico.

Infine, l'Appaltatore avrà diritto ad una commissione fissa relativamente all'identificazione degli incassi ricevuti da GORI con data valuta antecedente alla data di inizio dell'incarico ma non riconciliati con le fatture/bollette alla data di inizio dell'incarico e per i quali è necessario una lavorazione manuale del personale GORI.

Lo svolgimento delle attività è subordinato alla sottoscrizione da parte di GORI e dagli Appaltatori di una lettera di incarico di cui all'Allegato A2 (di seguito la "Lettera di Incarico" o l'"Incarico"), che contenga il valore del lotto di Crediti affidato e faccia espresso riferimento alle specifiche attività da svolgere sulla base di quanto disciplinato dal presente capitolato.

La GORI, in seguito alla firma dell'incarico, procederà con l'assegnare all'Appaltatore l'elenco dei debitori con le modalità di cui sopra.

L'avvio di ciascun lotto di pratiche affidate deve avvenire entro 1 giorno lavorativo successivo al ricevimento delle posizioni da lavorare.

Lotto n. 3 - Attività di recupero stragiudiziale dei crediti nei confronti degli utenti condominiali.

L'Appaltatore è tenuto ad organizzare, a proprie cure e spese, i mezzi, il personale tecnico e quant'altro necessario per adempiere correttamente alle proprie obbligazioni. Potrà avvalersi a qualsiasi titolo, per l'esecuzione delle attività disciplinate dal presente Capitolato e dai singoli Incarichi, di eventuali ausiliari, dipendenti, consulenti e collaboratori, sotto la propria esclusiva responsabilità e nell'osservanza della normativa propria dei relativi rapporti (ausiliari, dipendenti, consulenti e collaboratori, innanzi menzionati, sono in seguito collettivamente definiti "Incaricati").

Le attività dovranno essere svolte con la dovuta diligenza e dovranno essere improntate a logiche di trasparenza, efficienza e massimizzazione dell'efficacia dell'intervento di recupero, con particolare riferimento all'interazione tra GORI e l'Appaltatore. A questo fine, l'Appaltatore dovrà rendere disponibile una piattaforma informatica dedicata (di seguito, la "Piattaforma dell'Appaltatore") ed accessibile mediante user-id e password attribuite a ciascun utilizzatore incaricato da GORI e in grado di garantire, da un lato, l'immediatezza negli scambi di informazioni e, dall'altro lato, di consentire:

- (i) la storicizzazione di tutte le attività svolte e degli step autorizzativi con il conseguente aggiornamento;
- (ii) l'analisi dei principali dati di performance e di costo attraverso un'apposita reportistica concordata;
- (iii) la conservazione degli atti dei documenti che pertengono a ciascuna posizione affidata all'Appaltatore.

La Piattaforma dell'Appaltatore dovrà essere sempre liberamente accessibile, così da garantire il costante monitoraggio delle attività svolta dall'Appaltatore.

Per l'intero periodo di validità di ciascun Incarico, l'Appaltatore si impegna ad inviare a GORI un report riepilogativo (di seguito, "Report Riepilogativo") contenente la descrizione di tutte le attività svolte, secondo il formato concordato con la stazione appaltante. Lo stesso dovrà avere cadenza settimanale e verrà reso disponibile a GORI secondo le modalità che la stessa riterrà più congrue (es. flusso batch; trasmissione tramite posta elettronica; depositato presso la piattaforma dell'Appaltatore, altro). L'Appaltatore si impegna affinché le informazioni contenute nel Report Riepilogativo corrispondano a quanto evidenziatosi durante lo svolgimento dell'Incarico e siano coerenti con quanto riportate nella Piattaforma dell'Appaltatore. A tal riguardo la GORI potrà svolgere, anche a campione, attività di verifica di coerenza tra quanto riportato all'interno del Report Riepilogativo e quanto presente all'interno della piattaforma dell'Appaltatore. Tali verifiche, aventi ad oggetto, tra l'altro, anche l'effettiva esistenza di ulteriore documentazione riconducibile alla gestione delle pratiche affidate, potranno essere svolte presso la sede operativa dell'Appaltatore.

Le posizioni che GORI intenderà affidare all'Appaltatore verranno rese disponibili a quest'ultimo attraverso apposito file contenente i dati relativi alle posizioni dei Debitori corrispondenti ai crediti affidati ovvero: i dati identificativi dei Debitori, ove presenti (dati anagrafici, codice fiscale e/o partita IVA, recapito telefonico, indirizzo di utenza, indirizzo di recapito/residenza, altro); il numero dell'utenza, il numero di fattura, l'importo della fattura, la data di emissione e quella di scadenza. Eventuali ulteriori informazioni a supporto della gestione delle posizioni dei Debitori saranno messe a disposizione per la relativa consultazione su sistemi gestionali di GORI.

Attraverso l'accesso ai gestionali di GORI, l'Appaltatore potrà visionare ogni documento in essi contenuti e ritenuti utili al fine di istruire e lavorare la pratica affidata. Allo scopo, l'Appaltatore si impegna ad indicare per ciascuna posizione affidata uno specifico referente incaricato di seguirne l'azione di recupero ed ogni ulteriore aspetto (reclami, transazioni, pagamenti, etc.). gli operatori indicati dall'Appaltatore saranno formati all'utilizzo dei sistemi gestionali GORI secondo le modalità stabilite dal gestore.

L'elenco dei referenti e delle pratiche loro affidate verrà reso disponibile con apposita comunicazione.

La fase di recupero ha la durata massima di 180 giorni dalla data di sottoscrizione della lettera di incarico.

Le principali attività sono descritte di seguito:

- I. verifica e inserimento (da file excel o da altro tracciato trasmesso dalla Società Appaltante) sul sistema informativo della Società, dei debitori della Società Appaltante (di seguito "Debitori") da sollecitare;
- II. eventuale rintraccio del numero telefonico, mail, PEC dei Debitori, Codice fiscale, Partita Iva, Indirizzo da inserire sul sistema informatico corredata dell'autorizzazione al trattamento dei dati da parte del Debitore o del suo rappresentate legale pro tempore;
- III. rintraccio dei dati fiscali, anagrafici e di contatto di ogni singolo condomino proprietario/affittuario, utilizzatore de facto della fornitura condominiale;
- IV. sollecito telefonico – phone collection - del credito da parte dei Funzionari dedicati alla Società Appaltante non in via esclusiva. Tutte le comunicazioni ricevute dalla Società da parte dei Debitori o altri soggetti e relative a pagamenti, contestazioni ecc., saranno inoltrate alla Società Appaltante per essere da questa direttamente riscontrate;
- V. Certificazione del Credito attraverso piattaforma digitale pubblica amministrazione, per le utenze relative alla Pubblica Amministrazione, e relativo riscontro documentale da fornire alla società Appaltante;
- VI. invito ad attivare la modalità di pagamento mediante domiciliazione bancaria/postale, attraverso l'invio e la ricezione della relativa modulistica GORI;
- VII. invito ad attivare la modalità di recapito della bolletta attraverso posta elettronica, mediante l'invio e la ricezione della relativa modulistica GORI;
- VIII. monitoraggio di tutte le Attività svolte attraverso reports periodici settimanali redatti sulla base di uno schema concordato con la Società Appaltante;
- IX. possibilità di sollecito epistolare mediante raccomandata A/R, previa autorizzazione della società Appaltante;
- X. eventuale rinegoziazione piani di rientro concordati con la società Appaltante;
- XI. eventuale rateizzazione concordata con la società Appaltante;
- XII. eventuale accettazione di proposta di saldo e stralcio o accordo transattivo concordati con la società Appaltante;
- XIII. Dichiarazione di irrecuperabilità/Dichiarazione recuperabilità con stato patrimoniale del debitore;
- XIV. Attività di incentivazione alla presentazione di domanda per l'installazione dei contatori divisionali mediante l'invio e la ricezione della relativa modulistica GORI.

Pagamenti da parte dei Debitori

In relazione ai pagamenti che dovessero pervenire l'Appaltatore, nello svolgimento dell'Incarico, dovrà osservare e garantire che:

- a. i Debitori effettuino il pagamento attraverso bollettino postale pre-marcato (tramite stampa in proprio) o attraverso bonifici bancari su apposito c/c intestato a GORI così come comunicato nella Lettera d'Incarico e/o bollettini di conto corrente postale premarcati già in loro possesso o emessi dall'Appaltatore ed intestati secondo le istruzioni impartite da GORI oppure attraverso l'App e il sito della stazione appaltante;

- b. tutti gli incassi siano convogliati in conti correnti comunicati da GORI con espressa esclusione di ogni potere diretto di incasso, di confusione con il patrimonio dell'Appaltatore o con la massa di incassi gestita dall'Appaltatore per conto terzi;
- c. vengano accolte richieste di dilazioni di pagamento e/o proposte di saldo stralcio pervenute dal Debitore nei casi in cui tali richieste rientrino nei parametri indicati da GORI nella Lettera di Incarico; in caso di accoglimento, in conformità ai parametri indicati nella Lettera di Incarico, della richiesta di rateizzazione e/o saldo stralcio proposta dal Debitore, GORI delegherà, secondo quanto indicato nell'apposito modello all'uopo predisposto, l'Appaltatore alla prosecuzione delle attività propedeutiche all'incasso secondo le modalità descritte.

Procedure concorsuali e decessi

Nel caso in cui, nel corso delle attività di recupero intervenga notizia della pendenza di una procedura concorsuale a carico del Debitore o del suo decesso, l'Appaltatore provvederà ad informare senza ritardo GORI affinché quest'ultima possa valutare l'opportunità o meno di dare ulteriore seguito alle attività di recupero.

Definizione della pratica

Nei casi in cui la gestione di una specifica pratica affidata in fase stragiudiziale si sia chiusa con il mancato recupero, anche parziale, del credito affidato all'Appaltatore, e/o qualora il prosieguo dell'attività risulti antieconomico (da intendersi riferito al rapporto tra il costo stimato dell'azione e le somme che si prevede di recuperare), quest'ultimo provvederà a redigere e ad inviare a GORI, entro il termine massimo di 5gg dall'ultimo adempimento previsto, una lettera di "messa a perdita" (di seguito la "Lettera").

La sopra menzionata Lettera in ogni caso dovrà almeno contenere le seguenti indicazioni:

- (i) esporre in modo circostanziato lo stato del credito;
- (ii) esporre in modo dettagliato lo storico riguardante la lavorazione della pratica;
- (iii) indicare le ragioni che hanno portato a desistere dall'avvio o prosecuzione dal recupero di quanto dovuto messo a confronto il costo delle procedure giudiziali o stragiudiziali;
- (iv) riportare, in allegato, gli eventuali ulteriori documenti a supporto di quanto esposto nella Lettera.

La Lettera, redatta secondo le indicazioni di cui sopra, dovrà essere trasmessa dall'Appaltatore attraverso caricamento nei sistemi gestionali di GORI e, ove espressamente richiesto da quest'ultima, inviata in originale a mezzo posta e/o consegna a mano.

La storicizzazione sulla Piattaforma dell'Appaltatore del motivo della definizione della pratica (incasso, messa a perdita, etc) dovrà essere effettuato nel termine massimo di 10gg dall'ultimo adempimento previsto.

Reclami

L'Appaltatore dovrà supportare GORI nella gestione dei Reclami inviati dai Debitori, in forma scritta, a seguito del suo intervento.

Nello specifico, l'Appaltatore dovrà:

(i) analizzare i Reclami ricevuti dall'Appaltatore stesso, sottoporli a GORI e procedere ad una valutazione preliminare, ove necessario congiuntamente con GORI, circa la manifesta infondatezza e/o pretestuosità dei Reclami stessi;

(ii) predisporre adeguate azioni, anche attraverso phone collection, verso il Debitore esponendo dettagliatamente la posizione di GORI - affinché quest'ultima ottenga il pagamento di quanto dovuto dal Debitore stesso - e valutando la disponibilità del Debitore a chiudere in via bonaria la vertenza.

GORI, di volta in volta, deciderà sulle lavorazioni da svolgere e metterà a disposizione dell'Appaltatore, attraverso i propri sistemi gestionali, le risposte rispetto al reclamo ove lo abbia già ricevuto in precedenza.

Transazioni

Eventuali transazioni potranno avere ad oggetto:

(i) pagamenti a "Saldo e Stralcio": con tale definizione si identificano quegli accordi che prevedono un pagamento unitario e non dilazionato di una somma inferiore rispetto all'importo dovuto per quota capitale; l'Appaltatore dovrà fornire a GORI breve relazione sulle motivazioni in base alle quali ritiene preferibile addivenire ad una conclusione in via transattiva della controversia in merito alle condizioni economico/patrimoniali del Debitore, nonché alla mancata convenienza ad avviare e/o proseguire le azioni legali.

L'Appaltatore provvederà entro 10 gg a completare la procedura di transazione per "Saldo e Stralcio" sulla base delle specifiche indicate in anticipo da GORI;

(ii) dilazioni di pagamento (di seguito i "Piani di Rientro") con tale definizione si identificano quegli accordi in cui viene concessa una rateizzazione del totale dovuto (con frequenza di pagamento rateale almeno mensile).

Nello specifico, le due tipologie di transazione sopra menzionate saranno considerate:

(i) "standard" qualora rispondenti ai requisiti delle transazioni pre-autorizzate da GORI (solo se riferite alla sola fase stragiudiziale per i Saldi e Stralcio);

(ii) "non standard" qualora non rispondenti ai requisiti delle transazioni pre-autorizzate da GORI.

Per la chiusura di transazioni "non standard" GORI dovrà fornire espressa autorizzazione a procedere.

La gestione delle transazioni standard da parte dell'Appaltatore è considerata "pre-approvata" e non necessita di ulteriori approvazioni, salvo specifiche criticità che l'Appaltatore dovesse riscontrare durante la gestione della singola transazione.

Resta inteso che GORI si riserva la possibilità di variare in ogni momento le indicazioni relative alla standardizzazione delle transazioni, sia in relazione a singole pratiche o gruppi di pratiche, incluse quelle già in affidamento.

GORI procederà inoltre a svolgere regolari verifiche sulle pratiche chiuse con transazioni pre-approvate, al fine di valutare la correttezza dell'operato dell'Appaltatore e il rispetto delle procedure contrattualmente previste.

Qualora le verifiche dovessero evidenziare discordanze rispetto alle autonomie concesse e/o autorizzazioni raccolte, GORI applicherà una penale secondo quanto previsto all'art. 12.

L'informazione relativa a ciascuna pratica in affidamento chiusa con transazione dovrà essere tracciata nei sistemi gestionali GORI e contenere in allegato la relativa documentazione compresa la richiesta sottoscritta e accettata dall'utente redatta su un modello fornito da GORI.

L'Appaltatore dovrà contestualmente provvedere a caricare tutta la documentazione relativa alla pratica, nei sistemi gestionali di GORI.

È in carico all'Appaltatore la tracciatura sui sistemi gestionali di GORI dei piani di rateizzo stipulati con il debitore. Le operazioni contabili relative alla registrazione di stralci anche parziali di partite debitorie è di esclusiva gestione GORI.

Revoca degli affidamenti

In caso di specifiche e comprovate esigenze o di particolari eventi o circostanze verificatisi o conosciuti in data successiva all'affidamento, GORI avrà facoltà di revocare una o più pratiche trasmesse all'Appaltatore per la lavorazione, indipendentemente dallo stato in cui queste si trovino al momento della revoca.

La pratica dovrà essere restituita entro 2 gg dalla comunicazione di GORI, fatti salvi casi eccezionali, per consentire l'espletamento di eventuali incombenze necessarie alla corretta sospensione dell'azione.

Per le Attività effettuate dall'Appaltatore, GORI corrisponderà alla stessa il compenso come descritto nell'Allegato B3.

Il calcolo dei corrispettivi si basa su due componenti; una fissa, come dettagliatamente riportato nella voce "compensi" dell'allegato B3, ed una variabile corrisposta in percentuale sugli importi incassati.

Ai fini del calcolo della parte variabile a favore dell'Appaltatore concorrono tutti gli incassi di quota capitale, pervenuti a GORI, relativi alle pratiche definite così descritte:

- Pratiche chiuse con incasso totale in unica soluzione.
- Pratiche chiuse con transazione a saldo e stralcio o con pagamento parziale a seguito di giudizio (ai fini del calcolo della commissione verrà considerato solo l'importo incassato a saldo).
- Pratiche oggetto di piano di rateizzo e relativa gestione (commissione corrisposta in relazione agli incassi realmente pervenuti a GORI).

Resta inteso che alla scadenza del termine previsto da ciascun Incarico (lotto), l'Appaltatore non avrà diritto all'eventuale spettanza per incassi che si riferiscano all'attività di recupero svolta in funzione del medesimo Incarico, e che abbiano valuta di pagamento oltre 10 gg successiva alla data di scadenza dell'Incarico.

Inoltre, l'Appaltatore non avrà diritto all'eventuale spettanza per incassi che si riferiscano all'attività di recupero svolta in funzione del medesimo Incarico, e che abbiano valuta di pagamento antecedente alla data di inizio dell'Incarico.

Infine, l'Appaltatore avrà diritto ad una commissione fissa relativamente all'identificazione degli incassi ricevuti da GORI con data valuta antecedente alla data di inizio dell'incarico ma non riconciliati con le

fatture/bollette alla data di inizio dell'incarico e per i quali è necessario una lavorazione manuale del personale GORI.

Lo svolgimento delle attività è subordinato alla sottoscrizione da parte di GORI e dagli Appaltatori di una lettera di incarico di cui all'Allegato A3 (di seguito la "Lettera di Incarico" o l'"Incarico"), che contenga il valore del lotto di Crediti affidato e faccia espresso riferimento alle specifiche attività da svolgere sulla base di quanto disciplinato dal presente capitolato.

La GORI, in seguito alla firma dell'incarico, procederà con l'assegnare all'Appaltatore l'elenco dei debitori con le modalità di cui sopra.

L'avvio di ciascun lotto di pratiche affidate deve avvenire entro 1 giorno lavorativo successivo al ricevimento delle posizioni da lavorare.

Art. 29 Inizio dei servizi

29.1. Alla consegna del servizio verrà redatto apposito verbale, dalla cui data decorreranno i termini contrattuali.

Art. 30 Attrezzature e mezzi d'opera

30.1. L'Appaltatore dovrà possedere o avere piena disponibilità, a far capo dalla data di affidamento dell'Appalto e per tutta la durata dello stesso, di tutte le attrezzature necessarie ed i materiali occorrenti per eseguire i servizi oggetto dell'appalto.

30.2. Tutte le attrezzature dovranno essere in perfetto stato di efficienza e funzionalità ed idonee all'espletamento del servizio oggetto dell'appalto.

Art. 31 Sede Operativa

31.1. L'Appaltatore dovrà possedere o avere piena disponibilità, a far capo dalla data di affidamento dell'Appalto e per tutta la durata dello stesso, di propria sede operativa e tecnica dotata di recapito telefonico, mail e PEC.

Art. 32 Domicilio dell'Appaltatore

32.1. L'Appaltatore dovrà eleggere domicilio presso il quale tutte le intimazioni, le assegnazioni di termini ed ogni altra notificazione o comunicazione dipendente dal contratto di appalto saranno inviate dalla Stazione Appaltante tramite PEC, posta ordinaria, posta elettronica, raccomandata AR o a mani proprie dell'Appaltatore o di colui che lo rappresenta presso il domicilio eletto.

Art. 33 Rappresentante dell'Appaltatore

33.1. L'Appaltatore che non segua personalmente i servizi oggetto del presente appalto deve conferire mandato con rappresentanza a persona fornita dei requisiti d'idoneità, tecnici e morali, per l'esercizio delle attività necessarie all'esecuzione degli stessi e al quale verranno comunicati, a tutti gli effetti, gli ordini verbali e scritti emanati dalla Stazione Appaltante.

33.2. Il mandato deve essere conferito per atto pubblico ed essere depositato presso la sede della Stazione Appaltante.

33.3. L'Appaltatore rimane responsabile dell'operato del suo rappresentante.

33.4. L'Appaltatore o il suo rappresentante dovranno, per tutta la durata dell'appalto, essere sempre reperibili.

- 33.5. Quando ricorrono gravi e giustificati motivi, la Stazione Appaltante -previa motivata comunicazione all'Appaltatore- ha diritto di esigere il cambiamento immediato del suo rappresentante, senza che perciò spetti alcuna indennità all'Appaltatore o al suo rappresentante.
- 33.6. Detto rappresentante dovrà essere anche autorizzato a far allontanare dai luoghi di esecuzione dell'appalto, dietro semplice richiesta, il personale non addetto o non gradito alla Stazione Appaltante.

Letto, confermato e sottoscritto dal legale rappresentante *pro tempore* del Fornitore

[*timbro, data e firma del legale rappresentante pro tempore del Fornitore*]

Il Fornitore dà atto e dichiara espressamente di aver letto attentamente e di ben conoscere ciascuna delle clausole e delle disposizioni degli Elaborati a base dell'affidamento, del Contratto e del presente documento "Capitolato", che si danno conseguentemente per approvate e pienamente operative. In particolare, l'Appaltatore, anche ai sensi e per gli effetti dell'art. 1341, comma 2, codice civile, dà atto alla Committente e dichiara espressamente di approvare, come in effetti approva le seguenti clausole su riportate:

Artt. 2.2. e 2.3. (gerarchia delle fonti contrattuali e prevalenza del Contratto rispetto agli Elaborati a base dell'affidamento); Art. 2.6. (interpretazione delle clausole del Contratto nel senso più favorevole alla Committente); Art. 4.3. (mancato adempimento della comunicazione degli infortuni); Art. 5.3. (eventuali maggiori spese ed oneri a carico dell'Appaltatore, sostenute per custodia di beni, materiali ed apparecchiature ricevuti dalla Committente); Art. 6.9. (obbligo dell'Appaltatore ad eseguire in ogni caso le prestazioni, salvo la successiva facoltà di iscrivere le riserve); Artt. 7.2. e 7.6. (obbligo dell'Appaltatore di manlevare e tenere indenne la Committente nell'ambito del subappalto e/o del subcontratto); Artt. 8.2., 8.3. e 8.4. (assunzione della responsabilità da parte dell'Appaltatore di ogni onere, anche giudiziale e manleva a favore della Committente per pretese da parte di titolari o concessionari – facoltà della Committente di risolvere il Contratto); Artt. 8.5., 8.7. e 8.8. (riconoscimento della proprietà esclusiva della Committente, relativamente a qualsiasi opera di ingegno prodotta dall'Appaltatore nell'ambito del Contratto – divieto di utilizzo delle opere di ingegno da parte dell'Appaltatore in altri rapporti – facoltà della Committente di risolvere il Contratto in caso di inadempimento); Art. 12. (disciplina delle penali); Art. 13. (obbligo dell'Appaltatore a non richiedere revisione e/o adeguamento dei prezzi, a non sospendere le prestazioni e a non introdurre variazioni o addizioni alle prestazioni assunte – rinuncia dell'Appaltatore alla risoluzione del Contratto per eccessiva onerosità, alla revisione del prezzo e ad un equo compenso); Art. 14.3. (obbligo dell'Appaltatore di eseguire le prestazioni agli stessi patti del Contratto); Art. 16.5. (onnicomprensività del corrispettivo contrattuale); Art. 16.7. (obbligo dell'Appaltatore ad eseguire il Contratto e di non sospendere e/o ritardare le prestazioni in caso di contestazione e/o riserve); Art. 17. (assunzione di responsabilità e manleva da parte dell'Appaltatore a favore della Committente); Art. 18. (riconoscimento dell'Appaltatore a favore della Committente della facoltà di recesso unilaterale dal Contratto nonché disciplina del recesso); Art. 19. (presupposti e disciplina della risoluzione anche automatica del Contratto); Art. 23. (designazione del Foro competente in caso di controversie); Art. 24. (Responsabilità amministrativa); Art. 25. (spese del Contratto a carico dell'Appaltatore); Art. 26.2. (tolleranza inadempimenti dell'Appaltatore); Art. 33.5. (facoltà della Stazione Appaltante di esigere il cambiamento immediato del Rappresentante dell'Appaltatore).

Letto, confermato e sottoscritto dal legale rappresentante *pro tempore* del Fornitore

[*timbro, data e firma del legale rappresentante pro tempore del Fornitore*]