

Affidamento del servizio di gestione e recupero stragiudiziale dei crediti derivanti dalla gestione del Servizio Idrico integrato di Ladispoli con opzione per la fase di recupero giudiziale.

**CIG: 98296324EF**

**Capitolato Tecnico**

## **Sommario**

- 1) Premessa**
- 2) Oggetto della richiesta di Affidamento**
- 3) Perimetro e Descrizione Generale del Servizio**
- 4) Descrizione Dettagliata del servizio**
- 5) Flussi Informativi e modalità di scambio**
- 6) Reporting e monitoraggio dei processi di recupero**
- 7) Organizzazione**
- 8) Formazione operatori**
- 9) Requisiti minimi e obbligatori, organizzativi, dei sistemi e di sicurezza**
- 10) Importo del servizio**

### **1) Premessa**

Il presente documento di Specifica Tecnica ha lo scopo di descrivere la natura e la tipologia di servizi di recupero crediti stragiudiziale.

### **2) Oggetto della richiesta di Affidamento**

Il processo di recupero del credito di Flavia Servizi S.r.l. (di seguito anche “Committente”) prevede le seguenti attività standard, differenziate a seconda della tipologia di clientela:

- Invio di lettere di sollecito
- Invio sms/email
- Phone e Home Collection
- Invio lettera di Diffida con raccomandata
- Opzione di Servicing Giudiziale

Tutte le attività svolte dall’Appaltatore dovranno essere svolte da personale impiegato nel territorio italiano con osservazione delle norme e disposizioni in vigore in Italia.

### **3) Perimetro e Descrizione Generale del Servizio**

Nell’ambito della gestione del credito legata ai servizi erogati, Flavia Servizi S.r.l. ritiene necessario affidare “in conto terzi” a società specializzata (denominata in seguito “Fornitore”) il servizio di recupero dei crediti insoluti che possono riferirsi a:

- Clienti Attivi
- Clienti Cessati

Il servizio erogato dal fornitore dovrà garantire le seguenti attività:

- Presa in carico da parte del Fornitore delle posizioni creditizie di Flavia Servizi S.r.l. verso i propri clienti per le quali si ritiene necessario l’affido;
- Gestione delle fasi di Collection (Phone ed Home, Comunicazioni scritte, eventuali ulteriori azioni di recupero stragiudiziale);
- Raccolta e analisi quotidiana degli avanzamenti delle attività di recupero;
- Condivisione ed allineamento tra i referenti del fornitore e quelli della Committente di elementi aggiuntivi eventualmente necessari per l’espletamento delle rispettive attività di gestione;
- Condivisione degli esiti di attività (sia in termini di pagamento che di reperibilità dei clienti affidati);
- Condivisione periodica tra il Fornitore e il Committente dei dati relativi alla situazione delle singole posizioni affidate.

Inoltre, coerentemente con l'ambito dello svolgimento del servizio, il Fornitore, nei rapporti con i clienti/debitori, dovrà dimostrare un elevato grado di professionalità e competenza al fine di non arrecare alcun danno all'immagine di Flavia Servizi S.r.l. e di non pregiudicare i rapporti commerciali con i clienti.

In particolare, il fornitore deve disporre di tutti gli strumenti tecnici e professionali per lo svolgimento delle attività necessarie alla realizzazione della fornitura richiesta ed anche di adeguate capacità organizzative che gli consentono di garantire massima precisione e rispetto dei tempi e piena autonomia di mezzi, di personale e di risultato. Il fornitore deve altresì essere in possesso di tutte le licenze, autorizzazioni, certificazioni previste dal quadro normativo e regolarmente vigente per l'erogazione del servizio.

Infine, il fornitore:

- Non potrà esercitare pressioni, né minacciare il cliente/debitore per indurlo al pagamento;
- Non dovrà mettere in atto comportamenti che possano considerarsi lesivi della dignità del cliente/debitore;
- Non potrà richiedere pagamento di somme ulteriori oltre quelle indicate dalla Committente;
- Non potrà sostituirsi al cliente/debitore nel pagamento delle somme dovute, né compiere alcuno dei negozi di cui agli art. 1268,1272 e 1273 del Codice civile;
- Non potrà mai qualificarsi come dipendente di Flavia Servizi S.r.l.
- Dovrà impiegare esclusivamente personale in possesso delle necessarie autorizzazioni per lo svolgimento dell'incarico;
- Nei rapporti con i clienti/ debitori dovrà utilizzare esclusivamente i testi di comunicazioni preventivamente validati da Flavia Servizi S.r.l..

#### 4) Descrizione Dettagliata del Servizio

##### Gestione Stragiudiziale dei Crediti

La committente affiderà periodicamente le pratiche al Fornitore mediante l'invio del "file di affido" tramite mail criptata con Password o tramite interscambio all'interno di una cartella FTP.

Ai fini dell'esecuzione del Servizio il Fornitore dovrà svolgere le attività descritte al presente paragrafo entro un **tempo massimo di:**

- 60 gg solari per affidi relativi a **clienti attivi;**
- 120 gg solari per affidi relativi a clienti con **servizio/contratto cessato**

ferma restando la facoltà di Flavia Servizi S.r.l. di richiedere, tempistiche inferiori a quelle sopra riportate.

Tali tempistiche saranno specificate di volta in volta da Flavia Servizi S.r.l. al Fornitore al momento dell'affido e decorreranno dalla formale presa in carico del Lotto da parte del Fornitore, così come di seguito meglio descritto.

E'concessa al Fornitore la facoltà di richiedere eventuali proroghe sui tempi di affido, che dovranno essere preventivamente approvate dalla Committente.

Il Fornitore dovrà comunicare via mail la formale presa in carico del Lotto entro **i termini concordati con la Committente** dalla ricezione del file di affido.

Sarà cura del Fornitore predisporre ed effettuare tutte le attività stragiudiziali ritenute idonee al conseguimento del migliore risultato possibile per il servizio oggetto del presente Capitolato.

La procedura di recupero crediti che l'Appaltatore dovrà garantire, prevede le seguenti attività:

- **Accettazione del lotto affidato:** al ricevimento dell'incarico e in mancanza di una contestazione scritta da parte dell'Appaltatore entro il termine stabilito, le pratiche andranno considerate formalmente accettate.
- **Valutazione del lotto affidato:** l'Appaltatore sarà tenuto a digitalizzare sul proprio sistema informatico le pratiche ricevute, andando a segmentare le pratiche affidate in base ai cluster forniti / comunicati dal Committente ai fini della predisposizione della strategia di recupero.
- **Gestione outbound e inbound dei contatti con i debitori** per il sollecito del pagamento, e la verifica / riscontro delle informazioni necessarie (ivi compresi i reclami e le contestazioni).
- **Invio lettere/sms/e-mail sollecito pagamento:** l'Appaltatore potrà predisporre ed inviare lettere/sms/mail di sollecito che dovranno essere preventivamente approvati dal Committente. L'inserimento di nuove modalità di contatto dovrà essere preventivamente autorizzato dalla Committente. In questa fase di gestione l'aggiudicatario dovrà garantire un adeguato servizio di "front office", con personale adeguatamente formato ed istruito, contattabile dai debitori per almeno 20 ore settimanali dal lunedì al venerdì.
- **Invio della Diffida di Pagamento:** sulla base del tracciato informativo fornito e su esplicita richiesta del Committente, l'Appaltatore dovrà predisporre ed inviare una lettera di diffida al debitore (utilizzando il *template* messo a disposizione dalla

Committente). Una volta spedita la diffida, l'Appaltatore dovrà procedere alla digitalizzazione della stessa, nonché al successivo caricamento, avendo cura di annotare successivamente anche l'esito della postalizzazione. In parallelo al periodo di attesa fra l'invio della diffida di pagamento e il ricevimento del suo esito, sarà poi compito (ed interesse) dell'Appaltatore procedere con i tentativi di contatto telefonico del debitore attraverso il numero telefonico fornito da Flavia Servizi S.r.l., tentando il recupero del credito.

- **Attività di Bonifica:** in seguito all'invio della lettera di diffida, per tutte quelle pratiche per cui la lettera di diffida ed eventuale contatto telefonico non fosse andato a buon fine, l'Appaltatore dovrà procedere alle attività di bonifica anagrafica del debitore. Nel caso di buon esito di detta bonifica anagrafica (nuovo indirizzo / contatto identificato), l'Appaltatore dovrà procedere al re-invio della lettera di diffida e/o ad un nuovo tentativo di contatto. Nel caso in cui venga accertata l'irreperibilità del soggetto per mezzo di certificato anagrafico, l'Appaltatore sarà tenuto, per le sole utenze intestate a persone fisiche, ad esitare la pratica con esito "Irreperibile" ed inviare Certificato di Intervento.

#### **Attività trasversali alla fase stragiudiziale:**

Rientrano tra le attività previste una serie di attività funzionali al recupero crediti:

- **Piano di Rientro e Transazioni,** incluse tutte le relative attività di predisposizione dell'accordo, monitoraggio e comunicazione al Committente. Nell'ambito della propria attività, l'Appaltatore potrà concedere su richiesta del cliente eventuali piani di rientro o transazioni. Tali piani di rientro o transazioni potranno essere concordati con il cliente sulla base delle regole d'ingaggio fornite del Committente.
- **Relazione fine attività:** Alla chiusura del periodo di lavorazione l'Appaltatore dovrà mettere a disposizione per ogni pratica che abbia avuto esito negativo, una **dichiarazione scritta** e dettagliata relativa alla **causale del mancato recupero** secondo le modalità comunicate dalla Committente.

#### **Fase Giudiziale opzionale:**

- Al termine della fase stragiudiziale, per i crediti non recuperati l'appaltatore dovrà fornire alla Flavia Servizi un resoconto delle posizioni non ancora recuperate e dovrà inoltre fornire tutte le informazioni acquisite nelle varie fasi di recupero mediante una relazione contenente per ciascun credito non incassato le motivazioni del mancato recupero e le probabilità di incasso tramite azione giudiziale. Il suddetto resoconto dovrà essere corredato

di tutta la documentazione che dimostri per ciascuna posizione l'attività concretamente posta in essere per il recupero del credito.

- Al termine dell'esame del resoconto sarà facoltà della Flavia Servizi Srl comunicare all'appaltatore su quali posizioni procedere con il recupero giudiziale.
- L'azione giudiziale comprensiva sia della costituzione del titolo che dell'eventuale procedura esecutiva sarà curata dall'appaltatore. In funzione della solvibilità patrimoniale del debitore, l'appaltatore provvederà a definire una strategia giudiziale per ogni pratica, secondo le seguenti fasi: 1) fase monitoria: notifica e deposito del ricorso per decreto ingiuntivo. 2) Fase di opposizione: in caso di opposizione al decreto ingiuntivo l'appaltatore sarà tenuto a costituirsi in giudizio. 3) Fase esecutiva: predisposizione e invio notifica dell'atto di precetto. In caso di opposizione al precetto l'appaltatore sarà tenuto a costituirsi in giudizio. 4) Fase di espropriazione: predisposizione dell'istanza ed insinuazione nel passivo fallimentare.
- L'appaltatore sarà tenuto a fornire una rendicontazione analitica con periodicità bimestrale degli esiti delle azioni intraprese e una rendicontazione mensile degli importi recuperati. Nel caso di esito negativo delle azioni attivate, l'appaltatore sarà tenuto a fornire per ogni singola utenza affidata, dettagliata relazione negativa o dichiarazione di inesigibilità del credito sulla scorta di dati oggettivi e sul risultato dell'attività svolta. L'espletamento del servizio dovrà in ogni caso concretarsi in un reale contributo all'economicità dell'azione attivata sia sotto il profilo della velocizzazione dei procedimenti sia sotto quello della riduzione del rischio di contenzioso.

## **Ulteriori modalità di esecuzione del servizio**

### Pagamento

Il cliente/debitore dovrà in ogni caso saldare il dovuto in unica soluzione mediante versamento sul conto corrente indicato nelle comunicazioni inviate da Flavia Servizi S.r.l. e riportato in tutte le fatture.

### Richieste di dilazione

L'eventuale richiesta di rientro rateale dovrà essere formulata dal cliente/debitore compilando apposito format che la committente metterà a disposizione del Fornitore.

La richiesta di rateizzazione, formulata come sopra indicato, dovrà essere inoltrata dal Fornitore a Flavia Servizi S.r.l. per mail e sottoposta ad autorizzazione di quest'ultima che, caso per caso, valuterà l'opportunità di accettare o meno la richiesta.

L'autorizzazione o il diniego alla dilazione verranno comunicati al cliente/debitore in forma scritta/a mezzo mail dal Fornitore per conto di Flavia Servizi S.r.l.

### Concessione di sconti e abbuoni

Il Fornitore che ne abbia ricevuto richiesta dal cliente/debitore non potrà concedere sconti e/o abbuoni in relazione ai crediti da recuperare se non su preventiva autorizzazione della Committente.

L'autorizzazione o il diniego allo sconto/abbuono verranno comunicati al cliente/debitore in forma scritta/ a mezzo mail dal Fornitore per conto di Flavia Servizi S.r.l.

Ai fini della formale chiusura della posizione debitoria, il Fornitore dovrà inviare al cliente/debitore una comunicazione scritta contenente i termini dello sconto e/o abbuono, redatta su carta intestata Flavia Servizi S.r.l. e firmata dal responsabile di riferimento di quest'ultima.

Tali comunicazioni dovranno essere sottoscritte dal Cliente per accettazione e rinviate al Fornitore il quale dovrà fornirne copia a Flavia Servizi S.r.l.

### **Tempi di Gestione dell'azione stragiudiziale**

La gestione stragiudiziale del recupero crediti dovrà essere gestita nel rispetto delle tempistiche descritte nel precedente paragrafo 4.

Nello svolgimento dell'attività oggetto del presente capitolato, il Fornitore deve recepire eventuali reclami opposti dai clienti e comunicarli a Flavia Servizi S.r.l. per la gestione di anomalie o errori. La comunicazione dovrà avvenire non oltre le 48h dall'avvenuta conoscenza del reclamo, fornendo a Flavia Servizi S.r.l. la documentazione inerente il reclamo stesso ed una relazione di sintesi riguardante l'eventuale gestione del Fornitore.

In tal caso, le tempistiche descritte nel precedente paragrafo 4 devono intendersi sospese fino al momento in cui Flavia Servizi S.r.l. fornirà il riscontro.

Nel caso in cui, alla scadenza dell'Accordo Quadro che Flavia Servizi S.r.l. stipulerà con il Fornitore, dovessero sussistere posizioni creditorie in sospeso in attesa della verifica di reclamo/contestazione, esse verranno riprese in carico da Flavia Servizi S.r.l. e il Fornitore sarà remunerato mediante il solo corrispettivo fisso relativo alle Posizioni affidate.

### **Restituzione documentale**

Il Fornitore, a valle del completamento dell'incarico e a proprie spese, è tenuto a restituire a Flavia Servizi S.r.l. tutta la documentazione in originale (a titolo esemplificativo: solleciti di pagamento, diffide, etc.) inerente ciascuna posizione creditoria precedentemente assegnata nelle modalità che saranno concordate tra le parti.

### **Incontri periodici**

Su richiesta di Flavia Servizi S.r.l., il Fornitore dovrà dare disponibilità a incontri periodici, presso la sede Flavia Servizi S.r.l. stessa, per fornire ulteriori informazioni riguardo l'attività di recupero e condividere i processi applicati.



## **5. Flussi Informativi e modalità di interscambio**

Flavia Servizi S.r.l. invierà il file di affido tramite mail, in modalità “cifrata”, ossia protetto da password di almeno 8 caratteri, che sarà comunicata via SMS al numero cellulare aziendale del referente del Fornitore (o in alternativa tramite strumento software per lo scambio di mail cifrate PGP).

Le informazioni contenute nel file di affido dovranno essere acquisite dal Fornitore ed inserite nei propri sistemi informativi.

Eventuali ulteriori modalità di scambio dei flussi informativi tra Flavia Servizi S.r.l. ed il Fornitore dovranno essere concordate in ragione dei sistemi utilizzati per la gestione dei relativi dati.

## **6. Reporting e monitoraggio dei processi di recupero**

Il Fornitore dovrà redigere, con cadenza mensile entro e non oltre il giorno 10 del mese successivo, due report contenenti l’esito degli interventi effettuati. L’invio potrà essere effettuato tramite mail, in modalità “cifrata”, ossia protetto da password, tramite condivisione su cartella FTP o attraverso le modalità comunicate dalla Committente.

Flavia Servizi S.r.l. avrà facoltà di richiedere documentazione integrante al fine di rilevare la corretta lavorazione delle Posizioni affidate.

Il Fornitore dovrà indicare inoltre eventuali feedback rispetto al modello di recupero adottato e all’impatto sulla clientela che possano essere utili per Flavia Servizi S.r.l. al fine di perseguire l’ottimizzazione del modello stesso.

## **7. Organizzazione**

### Committente

Per Flavia Servizi S.r.l. saranno coinvolte nella gestione del servizio le seguenti figure professionali:

1 Responsabile Operativo, che supervisionerà le attività svolte dal Fornitore in termini qualitativi e quantitativi e rappresenterà l’interfaccia primaria per il service manager e il customer manager del Fornitore; rimane comunque inteso che, in aggiunta al Responsabile Operativo, per ragioni prettamente operative e di efficienza esecutiva, Flavia Servizi S.r.l. potrà fornire una lista circoscritta di altri nominativi referenti delle strutture che gestiscono particolari fasi del processo ( Es: Funzione “qualità” per contestazioni, “Fatturazione” o “Incassi”, etc.);

Fino a 4 key users addetti al reperimento dei dati necessari alla gestione delle diverse fasi dell'attività di recupero; essi opereranno in stretta collaborazione con il Responsabile Operativo di Flavia Servizi S.r.l.

## Fornitore

Le figure professionali richieste al Fornitore per la gestione del servizio sono:

- 1 service manager, che sarà il responsabile ultimo della qualità del servizio erogato e della pianificazione delle attività secondo quanto meglio descritto nei paragrafi precedenti. Tale figura deve aver maturato un'esperienza almeno decennale nella gestione del recupero crediti;
- 1 customer manager, figura operativa che fornirà assistenza a Flavia Servizi S.r.l. e che dovrà essere in possesso di un'esperienza almeno quinquennale nella gestione del recupero del credito, di dinamismo, di un'ottima capacità di ascoltare il cliente interno ed esterno, di un deciso orientamento al problem solving, di ottime capacità relazionali e di comunicazione, di precisione e attitudine all'analisi numerica e contabile;
- Un numero di operatori che sia adeguato a garantire lo svolgimento dei compiti operativi e di call center necessari per l'erogazione del servizio. Tali figure devono aver maturato un'esperienza almeno triennale nell'attività di recupero crediti e devono essere in possesso di una buona proprietà di linguaggio, di buone capacità relazionali e di comunicazione, di precisione e attitudine all'analisi numerica e contabile;
- Possesso di una struttura interna di Legal Collection ed elenco legali domiciliatari sul territorio con indicazione della zona di copertura.

Flavia Servizi S.r.l., durante l'espletamento del servizio da parte del Fornitore, potrà sempre effettuare visite presso la sede del Fornitore per verificarne l'operatività.

## **8. Formazione Operatori**

Il Fornitore dovrà garantire l'opportuna formazione delle risorse dedicate alle attività oggetto del Servizio in materia di "Tecniche Amministrative e Phone Collection" e di "Offerte e Procedure Flavia Servizi S.r.l."

Su richiesta del Fornitore, Flavia Servizi S.r.l. fornirà le informazioni sulle offerte e sulle modalità di fatturazione e di sollecito che riterrà opportune per supportare la gestione delle posizioni affidate.

Le parti potranno concordare eventuali sessioni di incontro al fine di condividere ulteriori elementi a supporto.

Il Fornitore dovrà garantire delle sessioni di formazione specifica degli operatori sulla corretta gestione dei dati personali. Il costo totale della formazione sarà a carico del Fornitore.

## **9. Requisiti minimi e obbligatori, organizzativi dei sistemi e di sicurezza**

Si riportano di seguito i requisiti obbligatori, che dovranno essere soddisfatti nell'esecuzione del Servizio.

### Requisiti Minimi ed obbligatori della fornitura

Vengono di seguito illustrati i requisiti minimi e obbligatori che devono essere soddisfatti dalle attività oggetto della fornitura.

- Organizzazione e strutturazione societaria secondo quanto previsto dal punto 7 del presente capitolato;

### **Requisiti Organizzativi**

#### Ubicazione del Fornitore

- Il Fornitore dovrà eseguire il Servizio per Flavia Servizi S.r.l. esclusivamente da una sede operativa ubicata sul territorio italiano. Non è consentito l'offshoring, né l'affidamento a terzi, delle attività oggetto del presente capitolato.
- Disponibilità linea telefonica e postazioni dedicate.
- Il Fornitore si impegna a mettere a disposizione degli Operatori le linee telefoniche necessarie all'erogazione del Servizio ed a garantire le postazioni dedicate alle attività Flavia Servizi S.r.l.

#### Set up del Servizio

Il Fornitore dovrà garantire l'avvio operativo del servizio entro e non oltre 10 giorni solari dalla stipula del contratto di affidamento del servizio.

Inoltre, dovrà garantire la disponibilità di una interfaccia WEB, dotata dei requisiti di sicurezza di cui al paragrafo 9 del Capitolato, che consenta a Flavia Servizi S.r.l. di monitorare:

- il tracking delle attività;
- lo stato di avanzamento dei solleciti, in modo da poter disporre, per ogni singola partita e/o per aggregazioni (es. per cliente, per finestra temporale), dell'avanzamento delle attività e delle informazioni a corredo delle singole azioni effettuate.

### **Requisiti dei sistemi**

#### Misure di sicurezza sistemi per trattamento dati

Il Fornitore garantisce che gli eventuali sistemi utilizzati per il trattamento dei dati personali della clientela Flavia Servizi S.r.l. implementano tutte le misure di sicurezza previste in materia di dati personali:

- Provvedimento del Garante per la Protezione dei Dati Personali in materia di Amministratori di Sistema (provvedimento recante prescrizioni ai titolari dei trattamenti effettuati con strumenti elettronici relativamente alle attribuzioni di amministratore di sistema);
- Provvedimento del Garante per la Protezione dei Dati Personali in materia di sicurezza dei dati di traffico (Sicurezza dei dati di traffico telefonico e telematico);
- Privacy e recupero crediti. Le regole per il corretto trattamento dei dati personali;
- Provvedimento del Garante per la Protezione dei Dati Personali in materia di recupero crediti (Liceità, correttezza e pertinenza nell'attività di recupero crediti);
- Provvedimento del Garante per la Protezione dei Dati Personali in materia di invio alla clientela di comunicazioni telefoniche preregistrate senza l'intervento di un operatore per finalità di recupero crediti;
- Provvedimento del Garante per la Protezione dei Dati Personali in materia di chiamate mute (Provvedimento generale a carattere prescrittivo sulle c.d. 'chiamate mute');
- Rifiuti di apparecchiature elettriche ed elettroniche (RAEE) e misure di sicurezza dei dati personali.

#### **Requisiti di Sicurezza:**

##### Gestione della sicurezza

Il Fornitore è responsabile e garantisce di gestire la sicurezza:

- Da minacce fisiche sui sistemi gestiti autonomamente che contengono informazioni, dati o sistemi utilizzati per l'erogazione dei Servizi da parte del Fornitore verso Flavia Servizi S.r.l. introducendo idonee procedure, impianti di sicurezza e piattaforme tecnologiche.
- Da minacce logiche, sull'Infrastruttura e sui dati gestiti per conto di Flavia Servizi S.r.l. La gestione della sicurezza logica comprende a titolo esemplificativo la gestione degli accessi in accordo ai profili autorizzativi definiti, la segregazione della rete interna.

##### Gestione della documentazione

Il Fornitore dovrà rendere disponibile a Flavia Servizi S.r.l., su richiesta, le informazioni e la documentazione su processi di sicurezza e relative procedure in atto.

La documentazione tecnica e di processo (policy e procedure) deve essere mantenuta dal Fornitore costantemente aggiornata e soggetta ad un processo di revisione almeno annuale ed allineata alle piattaforme tecniche e servizi di sicurezza in campo.

Inoltre, tutta la documentazione (di servizio, processo, architetture, etc.) deve essere sempre riferita ai criteri di sicurezza (di legge, best practice, opportunistici) identificati.

#### Incident Handling

Il Fornitore è responsabile di gestire opportunamente eventuali situazioni anomale configurabili come incidenti di sicurezza, effettuando tempestivamente comunicazione a Flavia Servizi S.r.l. secondo opportune procedure di incident handling condivise.

#### **Misure di Sicurezza**

I sistemi e le postazioni dedicati a Flavia Servizi S.r.l. devono rispettare le misure di sicurezza.

#### Gestione dei dati/documenti cartacei

I dati cartacei relativi ai Lotti affidati da Flavia Servizi S.r.l. al Fornitore devono essere custoditi in appositi armadi chiusi a chiave.

Eventuali documenti non più necessari, al termine dello svolgimento delle attività, devono essere distrutti con opportuni distruggi documenti.

#### Distruzione dei documenti al termine della fornitura

Al termine della fornitura, il Fornitore dovrà provvedere a distruggere quanto non più necessario e/o cancellare con metodi di cancellazione sicura, wiping, i dati da propri sistemi e postazioni, fornendone comunicazione scritta a Flavia Servizi S.r.l.

### **10. Importo del servizio**

L'importo presunto dell'appalto posto a base di gara, stimato sui dati dello scaduto al 31/09/2022, ammonta complessivamente ad € 354.200,00 ( Euro trecentocinquantaquattromila,00) I.V.A esclusa ed è determinato presuntivamente in rapporto all'importo totale dei crediti da affidare che ammontano complessivamente ad € 2.200.000,00 (Euro duemilioniduecentomila,00), secondo le provvigioni stabilite a base di gara:

- Fase stragiudiziale: 14% applicato al totale dei crediti vantati pari ad euro 2.200.000,00.
- Fase giudiziale: 15% applicato ad una stima del possibile recuperato stimato presuntivamente al 14% dei crediti totali vantati

Il corrispettivo contrattuale in favore del fornitore, secondo la percentuale di aggiudicazione dell'appalto, sarà dovuto al fornitore esclusivamente rispetto ai crediti effettivamente riscossi. La percentuale di remunerazione per il servizio costituisce l'unico corrispettivo riconosciuto all'appaltatore che non avrà diritto al rimborso di qualsivoglia altra spesa di

qualsiasi natura per ulteriori spese eventualmente sostenute. La percentuale di remunerazione riconosciuta per l'attività di recupero crediti è onnicomprensiva di tutte le attività di verifica anagrafica necessarie al rintraccio dei debitori, di tutte le attività di recupero in via stragiudiziale e giudiziale dei crediti stessi ivi compresa l'esazione nel luogo di esercizio dell'attività, delle attività di reportistica nonché di consulenza della stazione appaltante relativamente alla solvibilità dei debitori e alla convenienza di un'eventuale prosecuzione dell'attività di recupero in via giudiziale. L'importo degli oneri della sicurezza è stimato in euro 0,00, non sussistendo interferenze da eliminare nel presente appalto di servizio, in relazione alla normativa inerente la sicurezza nei luoghi di lavoro.

#### **Modalità di pagamento al Fornitore**

Il pagamento al Fornitore verrà effettuato con cadenza trimestrale a seguito di report sull'avanzamento dell'attività di recupero.