

# AZIENDA USL DI MODENA

Tipo procedura:

Procedura Aperta ex art. 71 del D. Lgs. 36/2023

**Titolo:**

**CAPITOLATO SPECIALE PER IL SERVIZIO DI RECUPERO CREDITI PER TICKET E SANZIONI MEDIANTE RISCOSSIONE STRAGIUDIZIALE**

Documento:

**CAPITOLATO SPECIALE**

**Responsabile unico di progetto (RUP) ex. art. 15 Digs 36/2023**

**Dott. Eugenio Farina**

**059/4224168**

**farina.eugenio@aou.mo.it**

**Responsabile della fase di affidamento, ex art. 15, comma 4, Digs 36/2023**

**Dott. Daniele Ferraguti**

**059/435906**

**d.ferraguti@ausl.mo.it**

**Redazione:**

**Area Vasta Emilia Nord:  
AZIENDA USL DI MODENA**

**Servizio Unico Acquisti e Logistica**

**Data:**

**18/12/2024**

# INDICE

1. OGGETTO DELLA FORNITURA.....	4
2. DURATA DELLA FORNITURA E PREZZI .....	4
3. ARTICOLAZIONE DEL SERVIZIO .....	5
4. REFERENTE DELL'IMPRESA – DOMICILIO DELL'APPALTATORE.....	7
5. MODALITA' DI ESECUZIONE DEL CONTRATTO .....	7
6. PERIODO DI PROVA .....	13
13. PENALI E SANZIONI PER EVENTUALI INADEMPIMENTI.....	13
14. CORRISPETTIVO .....	14
15. PAGAMENTI .....	15
16. ONERI E RESPONSABILITA' DEL FORNITORE .....	15
17. RISOLUZIONE DEL CONTRATTO - RECESSO.....	16
18. SUBAPPALTO .....	17
19. TRACCIABILITA' DEI FLUSSI FINANZIARI .....	17
20. NORME DI RINVIO.....	18
21. FORO COMPETENTE .....	18
22. TRATTAMENTO DATI PERSONALI .....	18
23. SPESE CONTRATTUALI.....	18
24. GARANZIA DEFINITIVA .....	19
25. CLAUSOLA SOCIALE .....	19

## **DEFINIZIONI**

I termini che seguono usati nel presente capitolato indicheranno rispettivamente:

**FORNITORE/DITTA APPALTATRICE** L'impresa o il raggruppamento temporaneo d'impresе risultato aggiudicatario e che conseguentemente sottoscrive il presente Capitolato, obbligandosi a quanto nella stessa previsto e, comunque, ad eseguire gli Ordinativi di Fornitura

**CAPO COMMESSA/CAPOFILA IMPRESA** Persona responsabile della Ditta Aggiudicataria.

**COMMITTENTE** Azienda USL di Modena.

**CAPOFILA DELLA GARA** Azienda USL di Modena.

**ORDINE DI FORNITURA** Documento con il quale le Aziende Sanitarie comunicano al fornitore di volta in volta il quantitativo dei prodotti/servizi richiesti e il luogo di consegna

# CAP. I – OGGETTO DELL'APPALTO

---

## 1. OGGETTO DELLA FORNITURA

---

Il presente capitolato speciale disciplina il servizio triennale di recupero stragiudiziale dei crediti dell'Azienda Usl di Modena, mediante Procedura Aperta, ai sensi del D. Lgs.36/2023 (Codice Appalti), per un importo complessivo triennale presunto a base d'asta di € 607.100,00 (Iva esclusa).

Formano oggetto del servizio l'attività di recupero dei crediti esistenti e di quelli che si stima sorgeranno nel periodo di efficacia del contratto, dell'Azienda Usl di Modena - come meglio specificato nei successivi articoli - ivi compreso l'espletamento del servizio di call/contact center per la gestione di contestazioni o richieste di chiarimenti da parte dei cittadini.

I crediti oggetto di recupero sono quelli derivanti dal mancato pagamento spontaneo di ticket per prestazioni specialistiche, o da presentazione di autocertificazione mendace, o da sanzioni per mancate disdette di prenotazioni di prestazioni specialistiche ambulatoriali (opzionale)

QUANTIFICAZIONE DEL SERVIZIO:

**A) N. POSIZIONI CREDITORIE/ VALORE CREDITI PREGRESSI STIMATI AL 1/01/2024**

**A1) 17.000 posizioni/ € 544.000** per recupero ticket/autocertificazioni mendaci da completare

**A2) 45.000 posizioni/€ 1.440.000** per ingiunzioni (opzionale) da completare.

**B) N. POSIZIONI CREDITORIE / VALORE CREDITI STIMATI DAL 1/1/2024 AL 31/12/2026**

**Valore medio del singolo credito:**

**B1) € 32** per recupero ticket: **n. 80.000** posizioni creditorie

**B2) € 32** per **n. 88.200** posizioni di sanzioni/ingiunzioni (opzionale)

---

## 2. DURATA DELLA FORNITURA E PREZZI

---

La durata contrattuale pari ad anni 3 (tre) decorrerà dalla data di sottoscrizione del contratto.

Secondo quanto previsto dall'art 120 co 10 e 11 Codice appalti, la ditta avrà l'obbligo di prorogare la fornitura alle condizioni pattuite fino alla conclusione delle procedure necessarie alla individuazione del nuovo contraente

Le parti rinunciano a qualsiasi revisione delle condizioni del contratto per almeno il primo anno di durata dello stesso.

Successivamente, su istanza motivata delle parti, eventuali richieste di revisione prezzo saranno valutate in contraddittorio tra le parti.

Le revisioni, nei termini di cui al combinato disposto dell'art. 60 e dell'art. 120 comma 1 del Codice saranno operate sulla base di apposita istruttoria condotta dall'AVEN facendo riferimento alla variazione dei prezzi e dei costi standard, ove definiti

In caso di mancanza della pubblicazione dei dati di cui al citato articolo 60 co 3 del Codice, il parametro di riferimento sarà la variazione media dell'indice ISTAT generale dei prezzi al consumo per famiglie di operai ed impiegati in Italia, al netto dei tabacchi (Indice F.O.I.).

---

### 3. ARTICOLAZIONE DEL SERVIZIO

---

GESTIONE RECUPERO TICKET, SANZIONI PER MANCATE DISDETTE (OPZIONALE) E GESTIONE DEL SERVIZIO DI CALL/CONTACT CENTER.

Il servizio di RECUPERO CREDITI comprende:

- 1) gestione del recupero dei ticket non pagati e non ancora sollecitati dall'Ausl.
- 2) gestione del recupero dei ticket non pagati, già sollecitati dall'Ausl.

L'Ausl si riserva la facoltà di estendere il contenuto del Servizio:

- 3) alla gestione del recupero delle sanzioni per mancata disdetta, per i volumi stimati di cui al cap 1 Oggetto dell'appalto (Lettere A2 e B2) o altri importi per servizi analoghi.

Il servizio è articolato in 1 lotto, non frazionabile e pertanto, non è consentita l'offerta per una parte del contenuto del singolo lotto.

**Importo triennale a base d'asta € 607.100,00 non superabile (al netto di IVA)** (soggetto a ribasso) non comprensivo di parte opzionale (mancate disdetta) per € 1.485.100,00  
**così determinato:**

#### **AGGIO A1+A2**

- **Lettera A1** (crediti da mancato pagamento ticket): 10% non superabile (soggetto a ribasso) sul valore dei crediti maturati al 01/01/2024 **pari a € 54.400;**
- **Lettera A2** (crediti da mancata disdetta - OPZIONALE): €2,50 non superabile (solo prima notifica: non si applica alle ingiunzioni) (soggetto a ribasso) per il numero di posizioni maturate al 01/01/2024: 0 (per le ingiunzioni non è previsto aggio)

per un totale pari a € 54.400;

#### **AGGIO B1 + B2**

- **Lettera B1** (crediti da mancato pagamento ticket): 10% non superabile (soggetto a ribasso) sul valore dei crediti stimati per il periodo 2024-2026 **pari a € 256.000;**
- **Lettera B2** (crediti da mancata disdetta): € 2,50 non superabile (soggetto a ribasso) per il numero di posizioni stimate per il periodo 2024-2026 **pari a € 153.100,00 (opzionale),**

per un totale pari a € 409.100,00;

#### **Rimborsi A1 + B1:**

- **come rimborso spese** postali (ad esempio elaborazione tracciati informatici delle lettere, relativa stampa, imbustamento, recapito lettere, gestione del ritorno informatizzato degli esiti e dei documenti digitalizzati attestanti la consegna delle raccomandate) così determinato:
- € 4 non superabile **soggetto a ribasso** posizioni di **raccomandate** se chiuse o inviate al recupero coattivo;
- € 5 non superabile **soggetto al ribasso** per **raccomandate** pagate,

per un totale pari a € 296.700 non superabile (soggetto a ribasso)

#### **Rimborsi A2 +B2**

- **come rimborso spese** postali (ad esempio elaborazione tracciati informatici delle lettere, relativa stampa, imbustamento, notifica, gestione del ritorno informatizzato degli esiti e dei documenti digitalizzati attestanti la notifica delle sanzioni/ingiunzioni) così determinato:
- € 10,50 non superabile (soggetto a ribasso) per oneri postali di posizioni inviate riferite a sanzioni incassate o chiuse per giustificativo dopo la prima notifica;
- € 10,50 non superabile (soggetto a ribasso) per oneri postali di posizioni inviate riferite a ingiunzioni per posizioni per oneri postali qualora il pagamento o la chiusura della posizione avvenga a seguito dell'ingiunzione.

per un totale pari a € 1.332.000 non superabile (soggetto a ribasso)

**Si specifica che gli importi relativi alle Sanzioni e alle Ingiunzioni sono da considerarsi nell'ambito di servizi opzionali**

Il rimborso di raccomandate, sanzioni e ingiunzioni sarà calcolato sulla base dei dati relativi alle posizioni effettivamente gestite risultanti dall'applicativo aziendale, e sarà successivamente verificato ai fini di eventuali conguagli, sulla base degli import degli esiti e della relativa documentazione. In assenza dell'import della documentazione Ricevute/Cad/Can/pdf pagina registro cronologico/notifica ricevimento o altra documentazione attestante l'avvenuto recapito la Stazione Appaltante non effettuerà il rimborso dei costi.

Qualora i codici fiscali corrispondenti alle posizioni da inviare a recupero siano presenti in INAD, la ditta provvederà a gestire direttamente l'invio tramite PEC dopo essersi fatta carico della ricerca nella Indice Nazionale dei Domicili Digitali. In tal caso non sarà effettuato alcun rimborso di oneri postali.

La durata contrattuale è pari ad anni tre con opzione di rinnovo biennale, che si potrà protrarre di ulteriori sei mesi per consentire il completamento della gestione di tutte le posizioni e le fasi di recupero previste per i crediti maturati alla scadenza contrattuale e decorrerà dalla data di sottoscrizione del contratto.

La durata del contratto in corso di esecuzione potrà essere modificata per il tempo strettamente necessario alla conclusione delle procedure necessarie per l'individuazione del nuovo contraente ai sensi dell'art. 106, comma 11 del Codice. In tal caso il contraente è tenuto all'esecuzione delle prestazioni oggetto del contratto agli stessi - o più favorevoli - prezzi, patti e condizioni.

La stazione appaltante si riserva la facoltà di estendere il contenuto contrattuale, ai sensi dell'art. 106, comma 1, lett. a del codice, affidando alla ditta aggiudicataria del lotto 1 anche la gestione dell'applicazione delle Sanzioni per mancata disdetta delle prenotazioni, per i volumi stimati nell'art. 1, lettere A2 e B2.

La Tabella di dettaglio dei volumi di attività, suddivisi per fasi di attività e codici tipologia sarà fornita su richiesta dell'Aggiudicatario a seguito della stipula del contratto.

I quantitativi indicati, corrispondenti al presunto volume di posizioni da inviare a recupero nel periodo corrispondente alla durata dell'appalto, sono indicativi e non impegnativi, essendo subordinati a circostanze non esattamente predeterminabili, per cui il fornitore dovrà somministrare solo le quantità che in effetti gli saranno richieste, corrispondenti al normale fabbisogno, anche per quantitativi eccedenti in più o in meno il quinto d'obbligo stabilito dall'art. 120 comma 9 del Codice, senza sollevare eccezioni al riguardo o pretendere compensi o indennità di sorta.

I servizi offerti devono corrispondere a quanto richiesto nel capitolato tecnico ed essere conformi alla normativa nazionale e comunitaria in vigore.

L'entrata in vigore di norme o regolamenti aziendali che determinassero l'impossibilità di effettuare le prestazioni previste dal contratto o ne modificassero le modalità di esecuzione saranno applicate automaticamente senza oneri aggiuntivi per il committente.

# CAP. II– DISPOSIZIONI SPECIFICHE

---

## 4. REFERENTE DELL'IMPRESA – DOMICILIO DELL'APPALTATORE

---

L'appaltatore dovrà individuare e garantire, per l'intero periodo contrattuale, l'apporto di un **capo commessa/ referente dell'impresa**, fornito dei requisiti di idoneità tecnici e morali per l'esercizio delle attività necessarie a norma del presente capitolato, cui conferirà mandato con rappresentanza e che assumerà il ruolo di interfaccia unica con le Aziende Sanitarie. Tutte le intimazioni, le assegnazioni di termini ed ogni altra comunicazione dipendente dal contratto di appalto sono fatte a mezzo Raccomandata A/R fax PEC o e-mail all'appaltatore o a colui che lo rappresenta nella condotta del contratto, presso il domicilio eletto.

---

## 5. MODALITA' DI ESECUZIONE DEL CONTRATTO

---

### 5.1 LISTE DI CARICO E CONTROLLI

#### 5.1.1 LISTE DI CARICO E TRACCIATI DI CONTROLLO

Il Committente predispose "liste di carico" ovvero elenchi dei soggetti debitori corredate degli elementi necessari ai fini dell'effettuazione dell'attività prevista dal presente capitolato. In ogni caso per l'invio dei flussi informativi, dei collegamenti informatici e dello scambio di banche dati, l'Aggiudicatario dovrà sempre osservare standard, formati e protocolli informatici Aziendali.

Le liste di carico sono individuate da codice tipologia e anno (es. RTA 2017) e numero di lotto.

Per ciascun "codice tipologia" il Committente invierà all'Aggiudicatario una specifica lista di carico su apposito tracciato informatico, in formato XML che conterrà tutti i dati necessari a elaborare le comunicazioni da inviare agli utenti e a gestire l'attività di call/contact center (ad esempio: n. pratica, identificativo lista di carico, fase d'invio, nome cognome e data di nascita utente, codice fiscale recapito postale, codice prestazione, descrizione prestazione, eventuali esenzioni, importi dovuti, fase d'invio, codice da inserire nel portale aziendale ai fini dell'acquisizione della ricevuta di pagamento emessa dall'azienda

Le liste di carico dovranno rispettare tutte le specifiche tecniche che saranno oggetto di successivo documento operativo (che dovrà essere predisposto entro 30 giorni dalla stipula a cura del committente con la collaborazione dell'aggiudicatario).

L'Aggiudicatario, entro lo stesso termine, fornirà al Committente i tracciati standard, che consentiranno il monitoraggio e l'importazione nei programmi del Committente degli esiti della postalizzazione, per ciascuna lista di carico (import a carico del destinatario). Tali report, dovranno essere inviati mensilmente all'aggiudicatario, in formato xls e in formato xml.

Al fine di consentire una interpretazione univoca dei contenuti delle colonne dei report (es. "esiti", "causale chiusura posizioni", "fasi"), il documento operativo citato conterrà una precisa transcodifica dei codici che saranno utilizzati.

Per le successive fasi di lavorazione di ciascuna lista di carico, all'Aggiudicatario saranno forniti uno o più accessi profilati al gestionale dell'Azienda USL in cui saranno resi disponibili i dati elementari (record) che hanno costituito ciascuna lista di carico. L'aggiudicatario troverà per ciascun record tutte le informazioni già inviate nella lista di carico oltre alle informazioni aggiuntive utili e necessarie per gestire la pratica con l'utente. L'Aggiudicatario, oltre a inviare il report di cui ai paragrafi precedenti, dovrà utilizzare tale software per inserire i dati descrittivi delle attività condotte su ciascuna elemento della lista di carico (esiti della postalizzazione, documentazione associata, interazioni con l'utente ecc.).

Si precisa che il software fornito dovrà essere utilizzato anche per la generazione del Modello 3 di PagoPA per la riscossione delle pendenze, obbligatorio, come noto, per tutti i pagamenti nei dovuti confronti della PA. La generazione di tale modello, infatti, può essere prodotta esclusivamente dal Committente con una codifica prodotta da sistemi messi a disposizione dal circuito PagoPA attraverso i service regionali di lepida S.p.A. e non può essere pertanto delegata.

Maggiori dettagli in merito saranno precisati in fase di redazione del documento operativo citato e ivi inseriti.

Tali report, dovranno essere inviati mensilmente all'aggiudicatario, in formato xls e in formato xml.

Al fine di consentire una interpretazione univoca dei contenuti delle colonne dei report (es. "esiti", "causale chiusura posizioni", "fasi"), il documento operativo citato conterrà una precisa transcodifica dei codici che saranno utilizzati.

Per le successive fasi di lavorazione di ciascuna lista di carico, all'Aggiudicatario saranno forniti uno o più accessi profilati al gestionale dell'Azienda USL in cui saranno resi disponibili i dati elementari (record) che hanno costituito ciascuna lista di carico. L'aggiudicatario troverà per ciascun record tutte le informazioni già inviate nella lista di carico oltre alle informazioni aggiuntive utili e necessarie per gestire la pratica con l'utente. L'Aggiudicatario, oltre a inviare il report di cui ai paragrafi precedenti, dovrà utilizzare tale software per inserire i dati descrittivi delle attività condotte su ciascuna elemento della lista di carico (esiti della postalizzazione, documentazione associata, interazioni con l'utente ecc.).

Si precisa che il software fornito dovrà essere utilizzato anche per la generazione del Modello 3 di PagoPA per la riscossione delle pendenze, obbligatorio, come noto, per tutti i pagamenti nei dovuti confronti della PA. La generazione di tale modello, infatti, può essere prodotta esclusivamente dal Committente con una codifica prodotta da sistemi messi a disposizione dal circuito PagoPA attraverso i service regionali di Lepida S.p.A. e non può essere pertanto delegata.

Maggiori dettagli in merito al contenuto del presente articolo saranno precisati in fase di redazione del documento operativo citato e ivi inseriti.

### **5.1.2 VOLUMI ANNUALI**

Il Committente invierà all'aggiudicatario le posizioni debitorie stimate nell'art. 1 del presente contratto trasmettendogli le liste di carico sulla base dell'anzianità del credito, secondo una distribuzione temporale che osserverà, indicativamente, le seguenti scadenze:

- i crediti maturati al 31/12/2024 e pregressi dovranno essere recuperati (o inviati a recupero fino all'avvio della fase coattiva) entro il primo anno di attività;
- i crediti maturati al 31/12/2025 dovranno essere recuperati (o inviati a recupero almeno fino all'avvio della fase coattiva) entro il secondo anno di attività;
- i crediti maturati al 31/12/2026 dovranno essere recuperati (o inviati al recupero almeno fino all'avvio della fase coattiva), entro il terzo anno di attività.

L'aggiudicatario continuerà a gestire le pendenze, a contratto concluso, senza ulteriori addebiti.

A prescindere dal volume delle posizioni trasmesse simultaneamente dal Committente all'aggiudicatario, quest'ultimo dovrà trasmettere gli avvisi di pagamento con cadenza regolare, garantendo un equilibrio mensile nella ripartizione degli invii.

### **5.1.3 PROCEDURE DI CONTROLLO A CURA DEL COMMITTENTE**

Il Committente, sulla base dei tracciati standard di cui all'articolo 5 effettuerà:

- i controlli informatici riferiti alla corrispondenza tra il valore delle posizioni/fatture inviate a recupero e quello delle posizioni/fatture chiuse per singola tipologia di causale (avvenuto pagamento, mancata consegna per irreperibilità, dimostrata esenzione...ecc.);
- acquisizione dei file nelle proprie banche dati;
- verifiche puntuali a campione sulle posizioni "non incassate" per verificarne l'effettivo esito rispetto al mancato pagamento;
- verifiche dell'incassato a campione;
- quantificazione dei rimborsi/compensi.

## **5.2 VERIFICHE PRELIMINARI E ATTIVITÀ DI INVIO O NOTIFICA**

Qualora i codici fiscali corrispondenti alle posizioni da inviare a recupero siano presenti in INAD, Indice Nazionale dei Domicili Digitali, la ditta provvederà a gestire direttamente l'invio tramite PEC dopo essersi fatta carico della ricerca nella banca dati INAD. In tal caso non sarà effettuato alcun rimborso di oneri postali.



In particolare, le attività cui sarà tenuto l'aggiudicatario, con riferimento alle verifiche preliminari e all'invio della contestazione degli addebiti, comprende le seguenti attività:

Verifica file per estrazione domicili digitali iscritti INAD;

- Separazione informatica delle posizioni utenti iscritti INAD da quelle dei non iscritti;
- Processo di generazione lettere tramite programma aziendale; Invio pec per utenti iscritti INAD; Esportazione riepilogo lettere generate;
- Gestione imbustamento, consegna, Importazione esito pratiche sui sistemi aziendali (per utenti senza PEC);
- Importazione esiti postalizzazione (per raccomandate, sanzioni e ingiunzioni);
- Importazione pdf di tutte le cartoline/documentazione relative alla postalizzazione (per raccomandate, sanzioni e ingiunzioni)

## **5.3 FASE RECUPERO ORDINARIO/VOLONTARIO**

5.3.1 Sulla scorta delle liste di carico di cui al precedente art. 5, il cui ricevimento da parte dell'aggiudicatario avvia formalmente la fase della riscossione ordinaria, si procede secondo i punti seguenti ed in base alle soluzioni operative di dettaglio eventualmente proposte in sede di offerta dallo stesso Aggiudicatario e alle eventuali indicazioni integrative del Committente.

5.3.2 L' Aggiudicatario, con oneri a proprio carico, dovrà predisporre gli invii in formato digitale PDF o stampare in formato cartaceo e spedire a ciascun utente gli avvisi di pagamento, (solleciti bonari) corredati da un testo aggiuntivo fornito dal Committente, e comunque secondo le sue indicazioni. La Ditta aggiudicataria provvederà alla stampa di avvisi di pagamento e al loro invio a mezzo posta ordinaria a ciascun debitore entro 30 giorni dalla data di ricevimento della lista di carico. Detti avvisi di pagamento dovranno prevedere dalla data del ricevimento, un termine di 30 giorni per il pagamento.

5.3.3 La suddetta spedizione dei documenti digitalizzati dovrà avvenire tramite PEC, agli utenti/ditte che dispongono di un indirizzo PEC, in osservanza agli artt. 6 bis e 6 quater del D. Lgs. 82/2005 (Cad) e successive modifiche e integrazioni. La spedizione dei documenti cartacei dovrà avvenire a mezzo posta ordinaria all'indirizzo postale degli utenti che non dispongono di un indirizzo PEC.

5.3.4 Al fine di garantire la corretta spedizione, gli indirizzi di recapito devono essere trasformati in una forma corretta e completa, e ricondotti alle denominazioni ufficiali, correggendo eventuali abbreviazioni, forme contratte, errori ortografici, CAP generici e completando le informazioni mancanti. Le lettere non recapitate in quanto recanti indirizzo sconosciuto o non corrispondente alla residenza o domicilio del contribuente, verranno rettificate dall'aggiudicatario, che si attiverà per rintracciare i debitori e i costi di tali adempimenti rimarranno interamente a suo carico. L'Aggiudicatario provvederà quindi alle conseguenti modifiche del tracciato standard necessario alla elaborazione del sollecito (e a darne comunicazione all'Azienda in sede di restituzione periodica dei flussi informativi art. 6.8).

5.3.5 Il testo della richiesta di pagamento (e qualsiasi comunicazione all'utenza inviata dall'aggiudicatario) deve essere conforme ad uno standard approvato dal Committente. La comunicazione contenente la richiesta di pagamento sarà composta:

- Allegato 3 PagoPA reso disponibile dal Committente da gestionale Ausl;
- Contatti Aggiudicatario: recapiti telefonici, mail/pec, o altri canali informatici a disposizione dell'utenza per chiedere informazioni o inviare documentazione (ricevute ecc..) all'Aggiudicatario;
- testo aggiuntivo fornito dal Committente\_(tramite appositi tracciati informatici) indicante a titolo meramente esemplificativo:
  - identificativo posizioni (es. rta2017 3598) (Il codice identificativo delle posizioni è indispensabile ai fini delle eventuali ricerche richieste agli operatori di supporto sui programmi aziendali),
  - motivazioni della richiesta di pagamento per tipologia di codice posizione (es. RTA)
  - la normativa di riferimento del recupero ...),
  - l'indicazione della denominazione del Committente il dettaglio degli importi, delle prestazioni e della data in cui sono state effettuate le prestazioni, nel caso delle Mancate disdette, dovrà essere allegato il modulo di giustificazione.
  - indicazione della detraibilità fiscale della ricevuta (e della non detraibilità della ricevuta delle sanzioni per Mancata Disdetta).

L'Azienda Usl si riserva di prevedere ulteriori modalità di invio, anche sostitutive di quelle cartacee e PEC, che consentano di ottenere risparmi nella postalizzazione garantendo la medesima certezza di avvenuto ricevimento, prevista per le modalità sopra descritte.

Qualora un intestatario sia titolare di più posizioni debitorie/partite nell'ambito della stessa lista di carico, dovrà essere emesso un unico avviso di pagamento. Per le mancate disdette (MD) dovrà essere notificata, invece, una sanzione per ciascuna posizione debitoria.

5.3.6 Rateizzazione - Sia per i solleciti bonari sia per le diffide (recupero stragiudiziale art.8) è possibile procedere con la rateizzazione, che deve tener conto di quanto disposto dal regolamento aziendale di recupero dei crediti adottato dal Committente, che prevede che la rateizzazione possa avere una durata massima di 24 mesi.

## 5.4 RECUPERO CREDITI STRAGIUDIZIALE

5.4.1 Per le somme non riscosse in via spontanea in seguito al sollecito bonario di cui al precedente art. 7, l'Aggiudicatario dovrà provvedere ad escludere dalle successive fasi di recupero le posizioni che devono essere considerate inesigibili per:

- decesso del debitore,
- pregresso pagamento dimostrato da apposita ricevuta,
- esenzioni attive al momento della prenotazione non correttamente applicate.

Sono escluse altresì, dalla fase stragiudiziale, il recupero per ticket/sanzioni/fasce inferiori a 10,33 euro.

Il Committente si riserva di prevedere ulteriori causali di inesigibilità, e, comunque di fornire eventuali precisazioni.

Delle posizioni suddette sarà evidenziata ciascuna causale di chiusura nei flussi informatici previsti verso l'Azienda nel programma reso disponibile dall'Azienda. La documentazione posta a base della inesigibilità è conservata agli atti dell'aggiudicatario, resa disponibile per i necessari controlli. Le disposizioni contenute nel presente articolo potranno essere integrate dalle soluzioni operative di dettaglio proposte in sede di offerta dallo stesso Aggiudicatario.

5.4.2 Conclusa la fase di esclusione delle posizioni inesigibili, l'Aggiudicatario procede al sollecito stragiudiziale del debitore: l'Aggiudicatario dovrà predisporre, produrre in formato digitale PDF o stampare in formato cartaceo e spedire a mezzo PEC o raccomandata a.r. al debitore, una **lettera di diffida ad adempiere**. A detto sollecito dovrà far seguito un ulteriore sollecito telefonico da parte di personale esperto, appositamente incaricato dall'Aggiudicatario. In tali frangenti, l'aggiudicatario dovrà informare il debitore in merito alla natura del credito, alle scadenze dallo stesso non rispettate, alle modalità attraverso le quali il debitore stesso potrà adempiere entro l'ulteriore termine massimo di 15 giorni indicato sulle diffide, nonché in merito alle eventuali conseguenze in caso di inadempimento.

5.4.3 Per la Mancate disdette (posizioni MD) non è prevista la riscossione ordinaria: il ricevimento della specifica lista di carico da parte dell'Aggiudicatario avvia il recupero stragiudiziale e la notifica deve essere effettuata dall'Aggiudicatario entro 60 gg. dall'accertamento. L'accertamento coincide con la data del protocollo di invio della lista di carico. Pertanto, la data delle lettere sarà indicata tenendo conto dei tempi necessari al loro protocollo. I verbali devono essere notificati per legge entro 90 giorni dall'accertamento. Il pagamento delle sanzioni deve avvenire entro 60 gg dalla notifica. *La notifica dei verbali di accertamento sostituisce la diffida tramite Raccomandata A/R prevista per tutti gli altri crediti dal punto precedente. È seguita dall'invio dell'Ordinanza-Ingiunzione che conclude la fase stragiudiziale.*

5.4.4 L'elenco dei crediti insoluti sarà predisposto sullo stesso tracciato della lista di carico di cui al p. 7.8, corredato da apposito schema riepilogativo sintetico degli esiti delle posizioni inviate e dei relativi importi, per tipologia di esito, e inviato al Committente.

5.4.5 La fase stragiudiziale dovrà essere conclusa, con l'invio della diffida (tramite raccomandata o pec) entro 2 mesi dall'invio della prima lettera (lettera di recupero per posta prioritaria o pec). Per le sanzioni (qualora si attivi l'opzione) l'ordinanza ingiunzione dovrà essere inviata di norma entro 6 mesi dall'invio della sanzione. Per entrambe le tipologie di recupero (Recupero Ticket e Mancate Disdette) l'Aggiudicatario allega in formato digitale entro 15 giorni dalla avvenuta consegna, nel programma messo a disposizione dall'Azienda, tutta la documentazione relativa alla postalizzazione (busta attestante eventuale irreperibilità, o altre situazioni che non consentono la consegna, ricevuta attestante la consegna, la compita giacenza, ecc.). Per il ritardo nell'esecuzione delle prestazioni contrattuali da parte dell'appaltatore si

applicano sanzioni commisurate ai giorni di ritardo e proporzionali rispetto all'importo del contratto o alle prestazioni del contratto. Il mancato rispetto dei termini previsti dal presente articolo comporta l'applicazione di una penale giornaliera (per giornata di ritardo), calcolata in misura giornaliera nella misura dello 0,3 per mille dell'ammontare netto a base d'asta.

## **5.5 RELAZIONE CON L'UTENZA (CALL/CONTACT CENTER E GESTIONE CONTESTAZIONI)**

**5.5.1** L'Aggiudicatario dovrà assicurare un tempestivo riscontro alle richieste di chiarimenti provenienti dagli utenti/ditte sollecitati, tramite l'attivazione di un servizio di call-center, contact-center costituito da personale qualificato al fine di:

- Fornire le informazioni richieste dagli utenti confermando la correttezza degli importi sollecitati ed abbreviando possibilmente i tempi di incasso delle somme.
- Prendere in carico le contestazioni sugli importi addebitati, verificarne preliminarmente la fondatezza ed effettuare le necessarie valutazioni in merito all'inesigibilità sulla base delle indicazioni ricevute dal committente entro 30 gg. dalla stipula.
- Prendere in carico eventuali richieste di dilazioni di pagamento/rateizzazioni da gestire sulla base di quanto *previsto dall'art. 5.3.6*
- Attribuire una qualifica sintetica/descrittiva alle chiamate sulla base del contenuto del colloquio con l'utente per ottenere in fase di reportistica informazioni aggiuntive sullo stato del credito (es. Intenzione di pagare, richiesta di tempo per effettuare verifiche, intenzione di contestare gli importi addebitati etc).
- Acquisire e allegare i pdf della documentazione inviata dall'all'utente a mezzo e-mail e **PEC** nel programma reso disponibile dall'Azienda, in allegato alle singole posizioni; la documentazione che scaturisce dalle comunicazioni.
- Comunicare ai cittadini la presa in carico della segnalazione entro 24 ore e dare risposta entro 5 giorni lavorativi alle mail/pec. La presa in carico della segnalazione telefonica dovrà avvenire al più tardi entro tre giorni dal primo contatto del cittadino.

*L'Aggiudicatario dovrà fornire al Committente, trimestralmente, un riepilogo delle contestazioni ricevute, comprensivo, per ognuna di esse, dell'esito. Modalità di dettaglio potranno essere definite dal Committente in sede contrattuale e successivamente integrate in sede di esecuzione.*

**5.5.2** I quesiti/contestazioni che dovrà gestire l'Aggiudicatario, sulla base della tipologia delle lettere inviate riguarderanno, a titolo esemplificativo, le seguenti tematiche:

**RAM:** (Autocertificazioni mendaci): contestazioni di natura fiscale, riferite al reddito, in contrapposizione al dato di riferimento dell'Azienda, fornito dal MEF, contestazioni riferite al reddito percepito da coloro che hanno dichiarato l'esenzione per disoccupazione.

**RTA:** (Mancato pagamento del ticket) contestazioni riferite alla normativa del ticket/esenzioni, e all'eventuale pagamento già effettuato e non rilevato;

**MD:** (Sanzioni per Mancate disdette) contestazioni riferite alla normativa delle mancate disdette o comunicazione delle cause di giustificazione.

**FATT:** contestazioni sul documento emesso, eventuale pagamento già avvenuto e non rilevato;

**5.5.3** Qualsiasi contestazione dovrà essere gestita in autonomia e sotto la responsabilità dell'Aggiudicatario. Solo nel caso in cui le contestazioni comportino la consultazione di banche dati ad esclusivo utilizzo aziendale, l'Aggiudicatario dovrà rivolgersi al Committente e, in particolare, all'unità aziendale di supporto centralizzata per gli approfondimenti necessari, che verrà appositamente messa a disposizione.

**5.5.4** L'Aggiudicatario dovrà fornire riscontro all'utenza tramite email/pec e tramite un servizio telefonico di call/contact center, attivo almeno nella fascia oraria 9:00 -18:00 dal lunedì al venerdì, al quale saranno assegnati, nei 15 giorni successivi a ciascuna spedizione e nelle fasce orarie di maggior traffico telefonico (10 -12; 15-17) almeno 8 operatori compresenti. Il servizio telefonico deve essere ubicato su territorio italiano ed espletato da operatori con padronanza della lingua italiana, in possesso delle necessarie nozioni in materia di ticket e di esenzioni per reddito, e in materia fiscale (gestione delle autocertificazioni mendaci per reddito).

**5.5.5** L'Aggiudicatario dovrà altresì garantire assistenza, nella fascia oraria indicata al paragrafo precedente, all'unità di supporto aziendale, in materia fiscale, al fine di evitare disagi ai cittadini che si rivolgeranno direttamente agli sportelli aziendali.

**5.5.6** L'Aggiudicatario dovrà garantire un adeguato servizio di notifica dei verbali di accertamento e delle ordinanze ingiunzione nella fase stragiudiziale nonché le notifiche delle ingiunzioni fiscali (se attivata l'opzione). Per consentire il ritiro delle raccomandate/notifiche non consegnate, l'Aggiudicatario dovrà prevedere l'istituzione di sportelli fisici sull'intero territorio aziendale con l'articolazione oraria e di apertura giornaliera che sarà prevista da apposita proposta da sviluppare nel progetto tecnico. Questi sportelli dovranno essere attivi entro 15 giorni dalla stipula del contratto (applicazione penale giornaliera art. 7 capitolato).

**5.5.7** Sugli avvisi di consegna o di notifica devono essere chiaramente indicati, oltre ai numeri di telefono ed e-mail per richiedere l'invio alternativo tramite modalità digitali, anche l'indirizzo della sede più vicina per ambito territoriale (o in alternativa delle modalità non solo digitali, con cui reperire tale indirizzo) presso cui ritirare le lettere/verbali con relative fasce orarie e almeno un numero di telefono effettivamente contattabile (e relative fasce orarie, almeno una pomeridiana), per concordare nuova consegna a domicilio.

**5.5.8** L'Aggiudicatario dovrà garantire la trasformazione in formato digitale di tutta la documentazione presentata dall'utente in formato analogico e, se attivata l'opzione, anche delle ricevute di ritorno e buste di Raccomandate e Atti Giudiziari. La documentazione, sia nativamente digitale, sia digitalizzata dall'Aggiudicatario, dovrà essere caricata direttamente nel software gestionale fornito da AUSL. Non verranno rimborsate le spese postali delle pratiche gestite ma prive della documentazione relativa alla fase di consegna.

**5.5.9** La documentazione cartacea dovrà essere conservata a cura dell'Aggiudicatario per tutto il periodo in cui la posizione debitoria sarà in carico a quest'ultimo. Trascorso il periodo che sarà indicato nel contratto - dalla chiusura della posizione (per avvenuto pagamento o giustificativo valido) - la documentazione cartacea, precedentemente archiviata in formato digitale in programma reso disponibile dall'Azienda come indicato nel paragrafo 10.8, dovrà essere distrutta salve diverse indicazioni da parte dell'Azienda. La documentazione cartacea relativa a posizioni non chiuse, e che quindi dovranno essere oggetto di recupero coattivo da parte dell'Azienda USL, sarà conservata da parte dell'Aggiudicatario per tutta la durata del contratto e successivamente inviata all'Azienda USL salvo contrarie indicazioni dalla stessa fornite.

**5.5.10** L'Aggiudicatario è tenuto ad inviare entro 7 gg dalla richiesta la documentazione cartacea originale qualora sia necessaria per resistere in giudizio (es. querela di falso) o, comunque qualora il DEC lo richieda per gestire contestazioni. Tale collaborazione sarà richiesta in casi verosimilmente molto rari, considerato che si auspica sia sufficiente la documentazione (Copia CAN, CAD, Registro notifiche, mail/pec di norma allegate dall'Aggiudicatario informaticamente alla posizione debitoria presente nel programma aziendale).

Gli originali degli atti giudiziari (sanzioni e ingiunzioni) firmati e protocollati sono archiviati informaticamente nel registro di protocollo dell'Ausl. La documentazione della quale si chiede la gestione all'Aggiudicatario nei paragrafi precedenti è quella riguardante la notifica degli stessi (CAN, CAD, Registro attestante l'avvenuto passaggio del messo notificatore, ecc.)

Relativamente alle raccomandate, l'Azienda ne conserva una copia informatica, mentre la documentazione "postale" (cartolina di ricevuta, altra documentazione..) rientra nella disciplina prevista dal paragrafo 10.9.

**5.5.11** L'Aggiudicatario dovrà adottare tutte le misure anche rispetto alla comunicazione con l'utenza, che saranno indicate dall'Azienda, ai fini del rispetto della normativa in materia di protezione dei dati personali.

## **5.6 LIVELLI DI SERVIZIO**

Tutte le attività, comprese quelle di call center/contact center e del postalizzatore, dovranno essere svolte con continuità nel corso dell'anno, vale a dire anche nei mesi estivi, con la sola eccezione delle festività, nel rispetto degli orari già indicati negli articoli precedenti. Sia il call center, sia il postalizzatore dovranno prevedere appositi messaggi di informazione all'utenza in caso di eccezionali rallentamenti o sospensioni dell'attività dovuti a circostanze imprevedibili e causa di forza maggiore, i cui contenuti standard devono essere approvati preventivamente dal Committente.

L'Aggiudicatario dovrà fornire la massima collaborazione nel recepimento delle indicazioni aziendali, per la gestione delle informazioni rivolte all'utenza relativamente all'attività svolta.

## **5.7 CONSERVAZIONE SOSTITUTIVA E OBBLIGHI INFORMATIVI TRA LE PARTI**

La conservazione sostitutiva della documentazione ai sensi della normativa vigente (Dlgs 82/2005 Codice dell'Amministrazione Digitale e smi) è a carico dell'Azienda USL. Tuttavia, l'Aggiudicatario dovrà consentire e agevolare tale adempimento mediante la produzione della corretta documentazione (tipo e formato) e dei relativi metadati secondo le specifiche fornite dal Conservatore (Polo Archivistico Regionale dell'Emilia-Romagna PARER), indipendentemente dalla modalità di restituzione (caricamento diretto nel software) Le specifiche di dettaglio saranno inserite nei protocolli citati al capitolo 5.1.

L'attività di recupero deve essere interamente tracciata, anche al fine di consentire all'Aggiudicatario un monitoraggio costante, tendenzialmente in tempo reale, delle procedure di recupero, con le modalità che saranno definite nel protocollo operativo, da stipulare entro 30 giorni dalla stipula del contratto (aggiudicazione).

In particolare, l'Aggiudicatario predisporrà una apposita reportistica relativamente alle specifiche attività svolte:

Attività di spedizione e consegna

Dovrà pervenire trimestralmente o all'occorrenza, su richiesta con le tempistiche non inferiori a tre gg richieste dall'Azienda, quindicinalmente un **report statistico in formato xls** sulla base dello schema che sarà fornito a seguito dell'aggiudicazione e sulla base delle eventuali indicazioni aziendali al fine di evidenziare con continuità le seguenti informazioni aggregate: numero delle posizioni inviate a recupero, l'esito della consegna, il numero delle posizioni inviate risultanti da ogni invio, per tipologia (es. RTA, RAM,...), distinte per: invio bonario, diffida (rec. Ticket) e Sanzione, Ingiunzione (Md). La trasmissione dei report dovrà avvenire mediante accesso in VPN a cartelle condivise messe a disposizione dal Committente.

Analogamente ogni informazione relativa a singole posizioni dovrà essere trasmessa esclusivamente tramite accesso a tali cartelle.

Front/office/relazione utenza:

- numero di telefonate di contestazione ricevute dall'Aggiudicatario e numero di telefonate effettuate dall'Aggiudicatario agli utenti;
- numero di comunicazioni/contestazioni ricevute e inviate tramite posta elettronica;
- giustificativi pervenuti; giustificativi accolti con chiusura delle posizioni, giustificativi in attesa di riscontro da parte degli uffici aziendali, sia per MD sia per Recupero ticket.
- relazione mensile sull'andamento dell'attività, e delle ragioni di eventuali criticità riscontrate nella relazione con l'utenza.

Ulteriori dettagli della reportistica di cui al presente articolo in formato excel, saranno definiti con l'Azienda Committente in fase di avvio del progetto.

---

## 6. PERIODO DI PROVA

---

L'Azienda USL di Modena si riserva un periodo di prova di 6 mesi per accertare la rispondenza del servizio a quanto dichiarato dalla ditta in sede di offerta.

Tale periodo decorrerà dalla data di effettiva attivazione del servizio indicata dal verbale di avvio firmato dal DEC del contratto.

In caso di esito negativo della prova, le Aziende potranno risolvere il contratto nelle forme indicate all'art. 11.

---

## 7. PENALI E SANZIONI PER EVENTUALI INADEMPIMENTI

---

Si precisa che la disciplina delle penali di cui al presente articolo ha riferimento all'importo di ogni singolo contratto stipulato dalle Aziende sanitarie dell'AVEN.

Il Committente, a tutela della qualità del servizio e della scrupolosa conformità dello stesso alle norme di legge e contrattuali, si riserva la facoltà di applicare le seguenti penali in ogni caso di verificata violazione di tali norme:

- intervenuta prescrizione del credito per inattività dell'appaltatore rispetto ai necessari adempimenti volti all'interruzione della prescrizione: € 50,00 a pratica;

- in caso d'inadempimento delle obbligazioni contrattuali della Ditta aggiudicataria: 10% dell'importo del servizio aggiudicato, al netto di IVA.
- in caso di ritardo nell'esecuzione delle prestazioni contrattuali da parte dell'appaltatore, con riserva degli eventuali ulteriori danni, l'Azienda Sanitaria potrà applicare una penale in misura giornaliera pari allo 0,3 per mille del valore netto contrattuale.

Le penali saranno applicate dopo formale contestazione, ad opera del Responsabile del procedimento su segnalazione del Direttore dell'esecuzione, ed esame delle eventuali controdeduzioni della Ditta aggiudicataria, le quali dovranno pervenire entro 5 giorni lavorativi dalla data della contestazione.

È fatta salva la facoltà del Committente di esperire ogni altra azione per il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito o delle maggiori spese sostenute a causa dell'inadempienza contrattuale.

In caso di ripetuti ritardi o qualora il ritardo nell'adempimento determini un importo massimo delle penali superiore al 10% del valore netto contrattuale, il Committente ha la facoltà di considerare risolto il contratto, contratto con le modalità di cui al successivo art. "Risoluzione del contratto", con conseguente incameramento del deposito cauzionale definitivo e fatto salvo il risarcimento di ulteriori danni.

Nel caso di ripetuti inadempimenti, il Committente ha la facoltà di considerare risolto il contratto con le modalità di cui al successivo art. 17 "Risoluzione del contratto", con conseguente incameramento del deposito cauzionale definitivo e fatto salvo il risarcimento di ulteriori danni.

*Ai fini del presente articolo, l'importo contrattuale si determina applicando i corrispettivi unitari offerti, ai volumi e agli importi risultanti dalle tabelle sopra riportate.*

Ogni comportamento contrario al dovere di eseguire il contratto secondo buona fede, ai sensi dell'articolo 1375 c.c., nel rispetto del principio di correttezza e leale collaborazione tra le parti nell'esecuzione delle prestazioni contrattuali (quali ad esempio la mancata sottoscrizione nei termini richiesti dell'incarico Responsabile Trattamento dati, ecc...), potrà comportare l'applicazione delle penali previste dal presente articolo.

## **CAP. III– DISPOSIZIONI GENERALI**

---

### **8. CORRISPETTIVO**

---

Il corrispettivo dovuto al fornitore dalle singole Aziende in forza degli ordinativi di fornitura sarà prezzo unitario per le quantità

Tali corrispettivi si riferiscono ai prodotti consegnati nel pieno adempimento delle prescrizioni contrattuali; gli stessi sono dovuti unicamente al fornitore e, pertanto, qualsiasi terzo, ivi compresi eventuali subfornitori o subappaltatori, non potrà vantare alcun diritto nei confronti delle Aziende aderenti all'Unione di Acquisto o di Aven. Tutti gli obblighi ed oneri del fornitore derivanti dall'esecuzione del contratto e dei singoli ordinativi di fornitura e dall'osservanza di leggi e regolamenti, nonché dalle disposizioni emanate o che venissero emanate dalle competenti autorità, sono compresi nel corrispettivo contrattuale. Il corrispettivo contrattuale è stato determinato a proprio rischio dal fornitore in base ai propri calcoli, alle proprie indagini, alle proprie stime e pertanto, fatto salvo quanto stabilito all'art 2 del presente Capitolato speciale, si intende fisso ed invariabile per tutta la durata della fornitura, franco e libero di ogni e qualsiasi spesa di trasporto, imballaggio, magazzino.

---

## 9. PAGAMENTI

---

Il pagamento dei corrispettivi di cui al precedente articolo sarà effettuato dall'Azienda Sanitaria competente in favore dell'Appaltatore sulla base delle fatture emesse mensilmente da quest'ultimo conformemente alle modalità previste dalla normativa, anche secondaria, vigente in materia, nonché nel presente atto. Ciascuna fattura emessa dal fornitore dovrà contenere il riferimento al contratto e al singolo ordinativo di fornitura cui si riferisce. L'ordine dovrà sempre precedere l'invio della fattura e sarà di norma bimestrale, in relazione alla previsione di attività da affidare alla ditta nel periodo considerato e dovrà essere intestata e spedita all'Azienda Sanitaria. I pagamenti verranno effettuati ai sensi del D.Lgs. 231/02 smi.

I fornitori dovranno inviare obbligatoriamente ed esclusivamente le fatture attraverso il Sistema di Interscambio (SDI) gestito dal Ministero dell'Economia e delle Finanze.

I dati necessari per l'invio della fattura elettronica sono i seguenti:

Denominazione Ente	AUSL di Modena
CODICE IPA (IPA)	AUSL MO
CODICE UNIVOCO UFFICIO (CUU)	UFLCTZ

La data di arrivo della fattura è attestata dal timbro apposto dal protocollo generale dell'Azienda Sanitaria nel giorno lavorativo in cui il documento contabile perviene. L'attestazione di cui sopra fa fede ad ogni effetto.

Nel caso di contestazione da parte dell'Azienda Sanitaria per vizio o difformità di quanto oggetto della fornitura rispetto all'ordine o al contratto, i termini di pagamento previsti nel presente articolo restano sospesi dalla data di spedizione della nota di contestazione e riprenderanno a decorrere con la definizione della pendenza.

Resta espressamente inteso che in nessun caso, ivi compresi il caso di ritardi nei pagamenti dei corrispettivi dovuti, il Fornitore potrà sospendere l'erogazione delle forniture; qualora il fornitore si rendesse inadempiente a tale obbligo l'Ordinativo di fornitura e/o il contratto si potranno risolvere di diritto mediante semplice ed unilaterale dichiarazione da comunicarsi a mezzo A/R fax PEC o e-mail l'appaltatore

---

## 10. ONERI E RESPONSABILITA' DEL FORNITORE

---

Il Fornitore è responsabile del buon andamento della fornitura a lui affidata e di ogni passività addebitata all'Azienda per l'inosservanza degli obblighi che fanno direttamente carico allo stesso ed al personale dipendente. Osserva le norme derivanti dalle vigenti leggi e decreti relativi all'igiene del lavoro, alle assicurazioni contro gli infortuni sul lavoro ed alle malattie professionali ed ogni altra disposizione in vigore o che potrà intervenire in corso di esecuzione contrattuale per la tutela materiale dei lavoratori.

Fornisce la tessera individuale di riconoscimento per ogni addetto, prevista dal combinato disposto dell'art.18, comma 1, lett. u), dell'art.20, comma 3, e dell'art.26, comma 8, del D.Lgs. 81/2008 (obbligatoria anche per i lavoratori autonomi), riportante almeno le generalità del lavoratore, qualifica e fotografia, l'indicazione del datore di lavoro.

Il fornitore, con riferimento alle prestazioni oggetto del presente contratto, si impegna ad osservare e a far osservare ai propri collaboratori a qualsiasi titolo, per quanto compatibili con il ruolo e l'attività svolta, gli obblighi di condotta previsti dal D.P.R 16 aprile 2013, n. 62 (Codice di comportamento dei dipendenti pubblici), ai sensi dell'articolo 2, comma 3 dello stesso D.P.R. e del Codice di Comportamento dei dipendenti delle Aziende Sanitarie afferenti all'AVEN, pubblicati sui siti Internet delle stesse. La violazione degli

obblighi di cui al D.P.R 16 aprile 2013, n. 62 e dei Codici di Comportamento sopra richiamati, può costituire causa di risoluzione del contratto. L'Amministrazione, verificata l'eventuale violazione, contesta per iscritto al contraente il fatto assegnando un termine non superiore a dieci giorni per la presentazione di eventuali controdeduzioni. Ove queste non fossero presentate o risultassero non accoglibili, procederà alla risoluzione del contratto, fatto salvo il risarcimento dei danni.

Il fornitore assume in proprio ogni responsabilità per danni alle persone o alle cose che derivino da fatti ascrivibili all'impresa stessa o ai suoi dipendenti, ovvero in dipendenza di omissioni, negligenze o altre inadempienze relative all'esecuzione delle prestazioni contrattuali ad esso riferibili, anche se eseguite da parte di terzi. Il Fornitore deve essere in possesso di adeguata polizza assicurativa, per l'intera durata del contratto, a copertura del rischio da responsabilità civile del medesimo fornitore, in ordine allo svolgimento di tutte le attività di cui al presente contratto. Detta polizza tiene indenne le Aziende Sanitarie, ivi compresi i loro dipendenti e collaboratori, nonché i terzi, per qualsiasi danno il Fornitore possa arrecare alle Aziende, ai loro dipendenti e collaboratori, nonché ai terzi nell'esecuzione di tutte le attività di cui al Contratto.

---

## 11. RISOLUZIONE DEL CONTRATTO - RECESSO

---

L'Azienda Usl avrà la facoltà di risolvere "ipso facto et jure" il contratto stipulato, mediante semplice dichiarazione stragiudiziale intimata a mezzo A/R, PEC o e-mail nelle ipotesi previste dall'art 108 del Codice e in particolare nelle fattispecie di seguito indicate:

- a) avvalendosi della facoltà di recesso consentita dall'art.1671 c.c.;
- b) qualora nei confronti dell'appaltatore sia intervenuto un provvedimento definitivo che dispone l'applicazione di una o più misure di prevenzione di cui al codice delle leggi antimafia e delle relative misure di prevenzione, ovvero sia intervenuta sentenza di condanna passata in giudicato per i reati di cui all'articolo 80 del Codice;
- c) per motivi di interesse pubblico, adeguatamente specificati nell'atto dispositivo;
- d) in caso di frode, di grave negligenza, di contravvenzione nella esecuzione degli obblighi e condizioni contrattuali, ivi compreso il mancato rispetto delle clausole di cui all'atto di nomina dell'Aggiudicatario quale "Responsabile del trattamento a norma dell'art. 28 del GDPR, con particolare riferimento alla mancata adozione di idonee misure di sicurezza per la protezione dei dati personali;
- e) in caso di cessazione dell'attività, oppure in caso di procedure concorsuali o fallimentari intraprese a carico dell'aggiudicatario;
- f) in caso di cessione del contratto;
- g) in caso di subappalto non autorizzato dall'Azienda;
- h) qualora abbiano a contestare per iscritto per due volte, anche non consecutive, la qualità e/o la quantità dei prodotti;
- i) nel caso in cui la prestazione non sia stata eseguita entro i termini tassativamente prescritti o nel caso di reiterato inadempimento nelle consegne;
- j) in caso di motivato esito negativo dei controlli e delle verifiche sugli aspetti qualitativi e funzionali del prodotto effettuati nel corso dell'esecuzione contrattuale;
- k) nel caso in cui l'affidatario (o il subappaltatore in caso di subappalto) o ogni altro subcontraente effettui una o più delle transazioni indicate nell'art. 3 della Legge 13 agosto 2010 n. 136 senza avvalersi dello strumento del bonifico su conto corrente bancario o postale dedicato;
- l) nel caso in cui, avendo la stazione appaltante richiesto l'informativa ai sensi della normativa c.d. "antimafia", l'ufficio competente ravvisi, ai sensi della normativa specifica, impedimenti alla prosecuzione del contratto già stipulato;
- m) al verificarsi delle circostanze legittimanti la risoluzione/recesso contrattuale, disciplinate dai precedenti articoli 6 e 13.

In tutti i predetti casi di risoluzione l'Azienda Usl ha diritto di ritenere definitivamente la cauzione definitiva, ove essa non sia stata ancora restituita, e/o di applicare una penale equivalente, nonché di procedere nei confronti del Fornitore per il risarcimento del danno.



---

## 12. SUBAPPALTO

---

A pena di nullità, fatto salvo quanto previsto dall'[articolo 119](#) del Codice Appalti, il contratto non può essere ceduto, non può essere affidata a terzi l'integrale esecuzione delle prestazioni o lavorazioni oggetto del contratto di appalto, nonché la prevalente esecuzione delle lavorazioni relative al complesso delle categorie prevalenti e dei contratti ad alta intensità di manodopera. E' ammesso il subappalto secondo le disposizioni dell'art 119 del Codice Appalti, a seguito di espressa autorizzazione rilasciata dall'Azienda Contraente a fronte di specifica richiesta del fornitore, conforme alla dichiarazione formulata in sede di gara.

Il contraente principale e il subappaltatore sono responsabili in solido nei confronti dell'Azienda Sanitaria in relazione alle prestazioni oggetto del contratto di subappalto. L'aggiudicatario è responsabile in solido con il subappaltatore in relazione agli obblighi retributivi e contributivi, ai sensi dell'[articolo 29 del decreto legislativo 10 settembre 2003, n. 276](#). Nelle ipotesi di cui al comma successivo, lettere a) e c), l'appaltatore è liberato dalla responsabilità solidale di cui al primo periodo.

La stazione appaltante corrisponderà direttamente al subappaltatore, al cottimista, al prestatore di servizi ed al fornitore di beni o lavori, l'importo dovuto per le prestazioni dagli stessi eseguite nei seguenti casi

- a) quando il subappaltatore o il cottimista è una microimpresa o piccola impresa;
- b) in caso inadempimento da parte dell'appaltatore;
- c) su richiesta del subappaltatore e se la natura del contratto lo consente

Il fornitore è responsabile dei danni che dovessero derivare alle Aziende Sanitarie o a terzi per fatti comunque imputabili ai soggetti cui sono affidate le forniture/ attività in subappalto

Il subappaltatore, per le prestazioni affidate in subappalto, deve garantire gli stessi standard qualitativi e prestazionali previsti nel contratto di appalto e riconoscere ai lavoratori un trattamento economico e normativo non inferiore a quello che avrebbe garantito il contraente principale, inclusa l'applicazione dei medesimi contratti collettivi nazionali di lavoro, qualora le attività oggetto di subappalto coincidano con quelle caratterizzanti l'oggetto dell'appalto ovvero riguardino le lavorazioni relative alle categorie prevalenti e siano incluse nell'oggetto sociale del contraente principale. L'affidatario corrisponde i costi della sicurezza e della manodopera, relativi alle prestazioni affidate in subappalto, alle imprese subappaltatrici senza alcun ribasso. L'affidatario è solidalmente responsabile con il subappaltatore

Per tutto quanto non previsto si applicano le disposizioni di cui all'art. 119 del D.Lgs. n. 36/2023 s.m..

---

## 13. TRACCIABILITA' DEI FLUSSI FINANZIARI

---

L'affidatario, ed anche i subappaltatori in caso di subappalto, assumono, a proprio carico gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'art. 3 della Legge 13 agosto 2010 n 136 recante "Piano straordinario contro le mafie, nonché delega al Governo in materia di normativa antimafia"

Per assicurare la tracciabilità dei flussi finanziari finalizzata a prevenire infiltrazioni criminali, l'Impresa, utilizzerà per tutte le proprie transazioni relative al contratto in oggetto, ad eccezione di quanto disposto dal comma 3 del sopracitato articolo, uno o più conti correnti dedicati, anche in via non esclusiva accesi presso banche o presso la società Poste italiane Spa. Anche le transazioni tra Impresa ed eventuali subappaltatori e subcontraenti dovranno avvenire utilizzando il conto corrente dedicato. Tutti i movimenti finanziari relativi al contratto in oggetto devono essere registrati sui conti correnti dedicati, salvo quanto previsto al comma 3 dell'art. 3 della L. n. 136/2010 e s.m. Tale previsione è espressamente inserita, a pena di nullità, nel contratto d'appalto e nei contratti tra Impresa ed eventuali propri subappaltatori e subcontraenti.

Ai fini della tracciabilità dei flussi finanziari, il bonifico bancario o postale deve riportare, in relazione a ciascuna transazione posta in essere, il codice identificativo gara (CIG) / codice unico di progetto (CUP) relativo all'investimento pubblico sottostante. Ai fini di agevolare le operazioni di pagamento e garantire la tracciabilità delle stesse il CIG / CUP dovrà essere apposto in tutti i documenti contabili relativi alla presente commessa, in particolare nelle fatture elettroniche, ai sensi dell'art.25, comma 2-bis, del D.L. n.66/2014, convertito con L.n.89/2014.

L'Impresa, se ha notizia dell'inadempimento da parte dei propri eventuali subappaltatori o subcontraenti agli obblighi di tracciabilità finanziaria di cui al presente articolo, deve procedere all'immediata risoluzione del

rapporto contrattuale, informandone contestualmente le Aziende Contraenti, la Prefettura - Ufficio Territoriale del Governo territorialmente competente. Analogo obbligo deve essere inserito per i subappaltatori e per i subcontraenti nei contratti da questi stipulati con l'Impresa.

---

## 14. NORME DI RINVIO

---

Per quant'altro non disciplinato nel presente Capitolato Speciale, si fa espresso riferimento a quanto previsto dalla lettera d'invito e dalle norme in materia e dal Codice Civile.

---

## 15. FORO COMPETENTE

---

Relativamente alla procedura di gara è territorialmente competente il Tar Emilia Romagna sezione di **Bologna**, mentre in caso di controversie legali inerenti l'esecuzione del contratto è competente esclusivamente il foro dell'Azienda Contraente.

---

## 16. TRATTAMENTO DATI PERSONALI

---

I dati personali oggetto del servizio saranno utilizzati esclusivamente per lo svolgimento di funzioni istituzionali, nel rispetto di quanto previsto dal Regolamento (UE) 2016/679 sulla protezione dei dati personali e dal D. Lgs. 196/2003 s.m.i.

I trattamenti dei dati sono improntati, in particolare, ai principi di correttezza, liceità e trasparenza ed avvengono nel rispetto delle misure di sicurezza previste dall' art 32 Regolamento UE/2016/679 (GDPR). Ai fini della suddetta normativa, i dati personali forniti devono essere esatti e corrispondere al vero, con esonero reciproco da qualsivoglia responsabilità per errori materiali di compilazione ovvero per errori derivanti da una inesatta imputazione dei dati stessi negli archivi elettronici e cartacei, fermi restando i diritti dell'interessato di cui agli artt. da 15 a 22 del Regolamento UE/2016/679 (GDPR).

Poiché in relazione all'esecuzione del presente contratto, vengono affidati al Fornitore trattamenti di dati personali di cui l'Azienda sanitaria committente è Titolare, il Fornitore stesso viene designato quale Responsabile del trattamento ai sensi e per gli effetti dell'art. 28 Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR) mediante la stipula di apposito accordo recante le finalità, i contenuti e le condizioni indicate dal suddetto art. 28, commi 3 e ss.. L'Aggiudicatario/Responsabile del trattamento garantisce l'adozione di misure tecniche e organizzative adeguate affinché il trattamento dei dati personali che gli sono affidati dal Titolare/Azienda UsI di Modena sia conforme ai requisiti del Regolamento e sia idoneo a tutelare i diritti degli interessati, nel rispetto delle misure di sicurezza previste dall'allegato "Misure di sicurezza per Responsabili del Trattamento Dati che facciano accesso ai sistemi informativi e ai dispositivi dell'Azienda USL di Modena".

---

## 17. SPESE CONTRATTUALI

---

Le spese di registrazione e di bollo dell'eventuale formalizzazione del contratto saranno a carico dell'aggiudicatario.

Il contratto verrà sottoposto a registrazione solo in caso d'uso, ai sensi dell'art. 5 del D.P.R. n. 634 del 26-10-1972.

---

## 18. GARANZIA DEFINITIVA

---

Qualora l'importo di aggiudicazione per singola Azienda Sanitaria superi i 40.000 euro, Iva esclusa, la ditta aggiudicataria dovrà costituire, presso ogni Azienda partecipante all'Unione d'Acquisto, entro 15 (quindici) giorni dalla data di comunicazione dell'avvenuta aggiudicazione definitiva, una garanzia definitiva nella misura del 10% (dieci per cento) dell'importo rispettivamente aggiudicato (IVA esclusa) ai sensi dell'art. 117 del Codice

In caso di aggiudicazione con ribasso superiore al 10%, la garanzia fideiussoria è aumentata di tanti punti percentuali quanti sono quelli eccedenti il 10%; ove il ribasso sia superiore al 20%, l'aumento è di due punti percentuali per ogni punto di ribasso superiore al 20%.

In conformità a quanto stabilito all'art 117 comma 1 del Codice, alla garanzia di cui al presente articolo si applicano le riduzioni previste dall'articolo 93, comma 7 del Codice, per la garanzia provvisoria

Per fruire di tali benefici, la ditta deve allegare copia dei certificati in corso di validità. In caso di RTI la certificazione di qualità deve essere posseduta almeno dalla capogruppo in nome e per conto di tutti i concorrenti ferma restando la responsabilità solidale tra le imprese..

La riduzione dell'importo da versare non vale nel caso in cui il certificato derivi dal ricorso all'istituto dell'avvalimento.

La garanzia definitiva deve essere costituita, a scelta dell'aggiudicatario, con una delle modalità:

- fermo restando il limite all'utilizzo del contante di cui all'articolo 49, comma 1, del decreto legislativo 21 novembre 2007, n. 231 mediante versamento, o bonifico presso Istituto Tesoriere dell'Azienda contraente;
- mediante assegno circolare
- mediante titoli del debito pubblico o garantiti dallo Stato per il valore effettivo al corso del giorno del deposito;
- mediante fidejussione Bancaria o da polizza assicurativa o rilasciate dagli intermediari finanziari iscritti nell'elenco speciale di cui all'art. 107 del D. Lgs. 01/09/1993, n. 385, che svolgono in via esclusiva o prevalente attività di rilascio di garanzie, a ciò autorizzati dal Ministero dell'Economia e delle Finanze e dovrà prevedere espressamente la rinuncia del beneficio della preventiva escussione del debitore principale, la rinuncia dell'eccezione di cui all'art. 1957, comma 2, del Codice Civile, nonché l'operatività della garanzia medesima entro quindici giorni, a semplice richiesta scritta della stazione appaltante ex art. 117 del Codice

Tale cauzione è garanzia dell'esatto adempimento di tutti gli obblighi derivanti dal contratto, nonché delle spese che le Aziende Sanitarie stipulanti dovessero sostenere a causa di inadempimento o inesatto adempimento dei suoi obblighi.

(Da inserire negli appalti di servizi con particolare riguardo a quelli ad alta intensità di manodopera e pulizie, con esclusione dei servizi di natura intellettuale come da classificazione cpv)

---

## 19. CLAUSOLA SOCIALE

---

Le ditte partecipanti, in caso di aggiudicazione, per il periodo di durata del servizio si impegnano ad assorbire in via prioritaria gli operatori della precedente ditta affidataria impiegati stabilmente nell'appalto precedente, a condizione che il numero e la qualifica degli stessi siano armonizzabili con l'organizzazione dell'impresa aggiudicataria e con le esigenze tecnico organizzative previste per l'esecuzione del servizio. Rimangono esclusi i lavoratori che nel frattempo si siano dimessi, abbiano avuto accesso al pensionamento o altri casi particolari (ad esempio, decesso).

La ditta accetta tutte le clausole inserite nel presente capitolato e, in particolare, a norma dell'art. 1341 del Codice Civile, accetta e specificamente sottoscrive le condizioni di cui agli artt. 4 (Referente dell'impresa – Domicilio dell'appaltatore), 6 (Periodo di prova), 7 (Penali e sanzioni per eventuali inadempimenti), 8 (Corrispettivo), 9 (Pagamenti), 10 (Oneri e Responsabilità del Fornitore), 11 (Risoluzione del contratto - Recesso), 12 (Subappalto) 19 (Clausola Sociale).