



società per azioni

Società con unico socio soggetta all'attività di direzione e coordinamento di Atlantia S.p.A.

Capitale sociale € 622.027.000,00 int. Versato

Codice Fiscale ed iscrizione al Registro delle Imprese di Roma n. 07516911000

G.C.I.A.A. Roma n.109741 7- P.IVA n. 07516911000

Sede legale in Roma - Via Alberto Bergamini, 50

## **CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO**

**“SERVIZIO PER IL RECUPERO CREDITI VANTATI  
DA AUTOSTRADE PER L'ITALIA S.P.A. E  
DERIVANTI DAL MANCATO PAGAMENTO DEL  
PEDAGGIO AUTOSTRADALE DA PARTE DI UTENTI  
RESIDENTI ALL'ESTERO”**

1. OGGETTO DEL SERVIZIO DI RECUPERO CREDITI .....	3
2. MODALITÀ DI SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO .....	4
3. PROCESSO DI RECUPERO DEL CREDITO .....	8
4. SERVIZI A CARICO DELLA CONTRAENTE.....	9
5. RENDICONTAZIONE DELLE PRATICHE AFFIDATE .....	12
6. DOCUMENTAZIONE DI OFFERTA: VOLUMI E CORRISPETTIVI .....	12
7. MODALITÀ DI FATTURAZIONE E CONDIZIONI DI PAGAMENTO.....	15
8. DURATA .....	16
9. ATTIVITÀ PER EVITARE LA PRESCRIZIONE DEL CREDITO .....	16
10. RISERVA DI PROPRIETÀ.....	16
11. SICUREZZA INFORMATICA .....	17
12. PENALI E ADDEBITI .....	17

# 1. OGGETTO DEL SERVIZIO DI RECUPERO CREDITI

Visto l'art. 176, comma 11, del Codice della Strada, così come integralmente riscritto dall'art.8, comma 5-bis, decreto-legge 18 ottobre 2012, n.179, convertito con modificazioni, dalla legge 17 dicembre 2012, n. 221, secondo il quale: << Sulle autostrade e strade per il cui uso sia dovuto il pagamento di un pedaggio, l'esazione può essere effettuata mediante modalità manuale o automatizzata, anche con sistemi di telepedaggio con o senza barriere. I conducenti devono corrispondere il pedaggio secondo le modalità e le tariffe vigenti. Ove, previsto e segnalato, i conducenti devono arrestarsi in corrispondenza delle apposite barriere ed incolonnarsi secondo le indicazioni date dalle segnalazioni esistenti o dal personale addetto. I servizi di polizia stradale di cui all'articolo 11, comma 1, lettera a), relativi alla prevenzione ed accertamento delle violazioni dell'obbligo di pagamento del pedaggio possono essere effettuati, previo superamento dell'esame di qualificazione di cui all'articolo 12, comma 3, anche dal personale dei concessionari autostradali e stradali e dei loro affidatari del servizio di riscossione, limitatamente alle violazioni commesse sulle autostrade oggetto della concessione nonché, previo accordo con i concessionari competenti, alle violazioni connessi sulle altre autostrade.

Visto il comma 11-bis, dell'art.176 del Codice della Strada secondo il quale: << Al pagamento del pedaggio di cui al comma 11, quando esso è dovuto e degli oneri di accertamento dello stesso, sono obbligati solidalmente sia il conducente sia il proprietario del veicolo, come stabilito dall'art. 196>>.

Considerato che, ai sensi del sopra richiamato comma 11, l'attività di accertamento della violazione dell'obbligo di pagamento del pedaggio autostradale può essere effettuata anche dal personale delle Società concessionarie autostradali interessate.

Considerato che l'attività di accertamento, espletata dal personale qualificato dipendente della Concessionaria, costituirà oggetto di segnalazione alla Polizia Stradale per la verbalizzazione d'ufficio della violazione dell'art. 176/11° comma del Codice della Strada, sanzionata a norma del successivo comma 21°.

In caso di omesso pagamento del pedaggio, gli atti saranno trasmessi alla Polizia Stradale per la conseguente contestazione della sanzione amministrativa di cui all'art.176 comma 11 del Codice della Strada per l'accertata violazione dell'obbligo di pagamento del pedaggio autostradale che prevede il pagamento di una somma da €85,00 a €338,00 e la decurtazione di due punti sulla patente di guida dell'effettivo trasgressore.

Il presente Capitolato Tecnico ha quindi per oggetto la descrizione del processo e delle attività relative al recupero crediti per mancati pagamenti del pedaggio in forma contestuale e differita (di seguito indicati come "RMPP") emessi negli anni 2018-2020 sulla rete autostradale in concessione ad Autostrade per

l'Italia ( di seguito "ASPI") su porte manuali, automatiche e Telepass e relativi a veicoli con targa immatricolata in Nazioni estere (ovvero non in Italia) ed a veicoli noleggiati in Italia da clienti residenti in Nazioni "estere".

Il servizio richiesto consiste nello svolgimento di tutte le attività ritenute idonee al fine del recupero crediti degli RMPP della società Committente, come sopraindicati, per i quali non è stato ottemperato il pagamento del relativo pedaggio e oneri di accertamento.

I mancati pagamenti si riferiscono principalmente, ma non solo, alle seguenti fattispecie:

- utenti che dichiarano di non poter o non voler pagare il pedaggio autostradale;
- utenti che dichiarano di essere sprovvisti di biglietto di entrata;
- utenti che sono usciti da porte dedicate al telepedaggio ma il loro veicolo era sprovvisto dell'apparato a bordo.

## **2. MODALITÀ DI SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO**

La Contraente dovrà provvedere a suo carico e spese:

- al riconoscimento della nazionalità del veicolo attraverso la rilevazione fotografica fornita da ASPI;
- alle attività necessarie all'identificazione dei proprietari;
- ad inviare lettere di sollecito al cliente insolvente (nella lingua ufficiale della sua nazione di residenza o della Comunità Europea) identificato in base ai dati risultanti dalla visura effettuata o fornito da ASPI, in cui richiederà gli importi oggetto di assegnazione (pedaggio più oneri di accertamento) e le spese/provvigioni di Sua competenza, riferite a diritti onorari e spese dallo stesso sostenute, secondo quanto previsto dalla normativa vigente nelle singole Nazioni Estere e solo dopo aver ricevuto la preventiva autorizzazione da ASPI per ogni singola Nazione;
- qualora risultasse negativo l'esito del primo sollecito, dovrà provvedere ad inviare un secondo ed un terzo sollecito, e più in generale, dovrà inviare un numero di solleciti sufficienti tali a determinare in modo definitivo l'eventuale irrecuperabilità del credito.

Nella lettera di sollecito dovranno essere indicati dalla Contraente tutti i dati specifici relativi ai mancati pagamenti in essa contenuti così come forniti da ASPI, gli estremi dei canali di pagamento di propria competenza messi a disposizione della clientela, oltreché gli estremi dei propri canali di contatto ed assistenza frontend.

La Contraente provvederà ad inviare ad ASPI con cadenza trimestrale, un file in formato elettronico contenente evidenza di dettaglio sul numero di lettere di sollecito inviate nel periodo di riferimento (per ciascuna lettera di sollecito sarà riportato identificativo univoco sollecito, targa, anagrafica debitore, numero mancati pagamenti contenuti, importo pedaggio, importo oneri di accertamento, diritti onorari e

spese da lui sostenute e richieste se previste dalla normativa in essere nel Paese di residenza del debitore e solo se preventivamente autorizzate da ASPI, data invio sollecito).

Le informazioni, come di seguito specificate, riguardanti i crediti di ASPI, dovranno essere fornite dalla Contraente sotto sua esclusiva e formale responsabilità con cadenza trimestrale a livello di lotto di assegnazione, e comunque entro il giorno 5 del mese successivo al mese di riferimento secondo il seguente dettaglio:

**A. un file elettronico di sintesi** contenente:

- numero targhe, numero mancati pagamenti, importo per crediti recuperati (importo pedaggio più oneri di accertamento in carico ad ASPI);
- numero targhe, numero mancati pagamenti, importo crediti (importo pedaggio più oneri di accertamento in carico ad ASPI) relativi a debitori non reperiti (anagrafico debitore non recuperabile);
- numero targhe, numero mancati pagamenti importo crediti (importo pedaggio più oneri di accertamento in carico ad ASPI) relativi a debitori reperiti ma insolventi e quindi ritenuti inesigibili dalla Contraente;
- numero targhe, numero mancati pagamenti, importo crediti (importo pedaggio più oneri di accertamento in carico ad ASPI) relativi a crediti "definiti" in Concessionaria con dettaglio di crediti Recuperati in Concessionaria e Crediti Chiariti in concessionaria.

**B. un file elettronico di dettaglio** contenente per ciascuna delle casistiche di cui sopra: crediti recuperati, crediti relativi a debitori non reperiti, crediti relativi a debitori reperiti ma insolventi, crediti definiti in Concessionaria, l'elenco dei mancati pagamenti ad essa afferenti, corredati dei relativi dati di dettaglio (numero mancato pagamento, targa, importo pedaggio più oneri di accertamento in carico ad ASPI, data dell'invio della lettera di sollecito, data pagamento (per i crediti recuperati), data "definizione" (per i crediti di clienti non reperiti o inesigibili). Dovranno, inoltre, essere indicati per ciascun mancato pagamento trattato e obbligatoriamente nei casi di mancati pagamenti "recuperati" e nei casi di mancati pagamenti relativi a debitori reperiti ma insolventi relativi agli estremi dell'anagrafica completa del cliente debitore (cognome, nome, comune, nazione, provincia, CAP, etc.).

In particolare, nel caso dei crediti recuperati dovrà essere indicato anche per ciascun mancato pagamento l'importo pagato dal cliente debitore pari all'importo pedaggio più oneri di accertamento in carico ad ASPI (o parte di esso nel caso di pagamenti parziali).

Si specifica che in caso di pagamento parziale effettuato dalla clientela, la Contraente dovrà sempre provvedere prima a coprire completamente l'importo pedaggio più oneri di accertamento in carico ad ASPI e solo dopo completa "copertura", il rimanente importo potrà essere attribuito ai diritti onorari e spese sostenute dalla Contraente.

Sarà facoltà di ASPI richiedere alla Contraente ogni eventuale ed ulteriore informazione necessaria alla corretta analisi delle attività svolte, senza che ciò possa costituire alcun onere aggiuntivo in favore della Contraente.

Per quanto riguarda i crediti classificati come relativi a debitori non reperiti, crediti relativi a debitori reperiti ma insolventi, sarà cura della Contraente trasmettere ad ASPI, sempre con cadenza trimestrale, tutta la documentazione attestante le attività intraprese per il recupero del credito e le motivazioni per cui vengono considerati tali “esiti”.

Tutti i relativi tracciati dei file elettronici di assegnazione e rendicontazione verranno definiti e richiesti da ASPI direttamente alla Contraente.

ASPI fornirà alla Contraente, per l’espletamento delle attività due specifiche tipologie oggetto del recupero del credito, distinte tra loro, da trattare:

#### **Targhe di veicoli di nazionalità Estera**

- un **file elettronico di dettaglio** contenente l'elenco di tutti i mancati pagamenti afferenti a tali targhe ciascuno identificato da: numero di pratica (numero analisi), targa del veicolo, classe di pedaggio del veicolo stesso, percorso autostradale effettuato con indicazione della stazione di entrata (se rilevata) e quella di uscita, data ed orario di ingresso (se rilevato) e di uscita, causale di emissione del mancato pagamento, quantificazione del credito (pedaggio e oneri di accertamento);

- un **supporto informatico contenente le foto della targa (se disponibile)** di ciascun veicolo rilevata al momento dell’uscita e riferita a ciascun numero di pratica. Ciascun file contenente una foto sarà contraddistinto nel nome dal numero di analisi del relativo mancato pagamento, ciò al fine di un corretto abbinamento.

#### **Targhe di veicoli italiani noleggiati da clienti residenti all’Estero**

- un **file elettronico di dettaglio** contenente l'elenco di tutti i mancati pagamenti afferenti a tali targhe ciascuno identificato da: numero di pratica (numero analisi), targa del veicolo, classe di pedaggio del veicolo stesso, percorso autostradale effettuato con indicazione della stazione di entrata (se rilevata) e quella di uscita, data ed orario di ingresso (se rilevato) e di uscita, causale di emissione del mancato pagamento, quantificazione del credito (pedaggio e oneri di accertamento); sarà inoltre riportata, se disponibile l’anagrafica del locatario;

- un **supporto informatico contenente la foto della targa (se disponibile)** di ciascun veicolo rilevata al momento dell’uscita e riferita a ciascun numero di pratica. Ciascun file contenente una foto sarà contraddistinto nel nome dal numero di analisi del mancato pagamento, ciò al fine di un corretto abbinamento.

**I crediti da rapporti di mancato pagamento saranno assegnati** da ASPI, alla Contraente in lotti secondo la seguente pianificazione, fatta salva la possibilità per ASPI di definirne una diversa a suo insindacabile giudizio sulla base di eventuali diverse esigenze gestionali e di processo:

- i crediti riferiti al 1° semestre 2018 entro il 30/09/2018 e comunque a seguito della stipula del presente contratto;
- i crediti riferiti al 2° semestre 2018 entro e non oltre il 31/03/2019;
- i crediti riferiti al 1° semestre 2019 entro e non oltre il 30/09/2019;
- i crediti riferiti al 2° semestre 2019 entro e non oltre il 31/03/2020;
- i crediti riferiti al 1° semestre 2020 entro e non oltre il 30/09/2020;
- i crediti riferiti al 2° semestre 2020 entro e non oltre il 31/03/2021.

Qualora esistano clienti per i quali siano stati emessi più mancati pagamenti sulle targhe assegnate per l'attività di recupero dovrà essere inviato, per ciascun cliente, un unico sollecito cumulativo di richiesta pagamento, accorpendo i RMPP riferiti al medesimo semestre di assegnazione.

Nei casi di sollecito più complessi, ASPI fornirà assistenza scritta alla Contraente, tramite mail in lingua italiana che la Contraente si adopererà di far tradurre a sua cura e spese.

ASPI provvederà ad inviare alla Contraente con cadenza mensile file in formato elettronico contenente gli eventuali mancati pagamenti oggetto di assegnazione per i quali a seguito di attività di recupero o contatti con la clientela abbia provveduto alla definizione delle stesse in "proprio", in particolare con evidenza dei mancati pagamenti pagati, fatturati e annullati.

Su tali mancati pagamenti la Contraente dovrà interrompere le attività di recupero crediti, provvedendo alla loro rendicontazione ad ASPI all'interno delle rendicontazioni trimestrali. Si evidenzia che tali mancati pagamenti identificati dovranno essere rendicontati con causale di lavorazione ad hoc **Recuperati in Concessionaria** (per i pagati ed i fatturati) e **Chiariti in Concessionaria** (per gli annullati). I **Recuperati in Concessionaria** saranno oggetto per la Contraente di provvigione solamente nei casi in cui il cliente debitore abbia effettuato il pagamento ad ASPI in modo "spontaneo" e riconducibile direttamente all'attività di recupero crediti intrapresa dalla Contraente (tra cui l'invio al cliente debitore di un lettera di sollecito di pagamento in data antecedente a quella in cui ASPI ha comunicato alla Contraente tali esiti), si evidenzia che non saranno oggetto di provvigione ad insindacabile giudizio di ASPI tutti i mancati pagamenti **Recuperati in Concessionaria** in seguito a recupero ottenuto direttamente a seguito di attività di "esazione" intraprese da ASPI ( ad esempio attività di recupero effettuate in sinergia con Polizia, fermi TUR, querele, etc..). In casi specifici in cui la Contraente dimostri di aver intrapreso l'attività di recupero crediti (visura, invio lettera di sollecito, etc.) ASPI valuterà la possibilità di rimborsare alla Contraente i costi effettivamente sostenuti da questa ultima. I **Chiariti in Concessionaria** non saranno oggetto di provvigione a beneficio della Contraente.

ASPI potrà provvedere a suo insindacabile giudizio anche all'assegnazione alla Contraente di Targhe di veicoli di nazionalità Estera già con identificazione della relativa Nazione di riferimento interpretata "internamente" da ASPI, in tali casi ai mancati pagamenti recuperati dalla Contraente saranno applicate le provvigioni della tabella A ridotte nella misura del 5%, fatto salvo quanto indicato negli altri paragrafi relativi al "calcolo" delle provvigioni.

### **3. PROCESSO DI RECUPERO DEL CREDITO**

- 3.1. Per il recupero dei crediti oggetto di affidamento dovranno essere promosse da parte della Contraente tutte le azioni legalmente necessarie, interrompendo, comunque, i termini di prescrizione prima delle relative scadenze, riservando ad ASPI la facoltà di effettuare in ogni fase della procedura le verifiche che riterrà opportune.
- 3.2. L'azione extra-giudiziale di recupero deve essere attivata da parte della Contraente tramite l'invio al cliente moroso di ripetuti solleciti di pagamento scritti, eventualmente coadiuvati da contatti telefonici, ovvero da esazione domiciliare.
- 3.3. La Contraente dovrà sottoporre ad ASPI la bozza dei testi dei solleciti di pagamento redatti nella lingua ufficiale dello Stato estero del debitore e dei relativi allegati, accompagnata da traduzione letterale degli stessi in lingua italiana, per la preventiva autorizzazione scritta. Qualsiasi successiva modifica ai testi dei solleciti dovrà essere sottoposta a preventiva approvazione di ASPI con evidenza delle spese applicate alla clientela.
- 3.4. Le attività oggetto del contratto di recupero da parte della Contraente dovranno avere inizio entro 3 mesi dalla stipula del contratto stesso. In tale periodo la Contraente dovrà predisporre tutto l'ambiente informatico e gestionale previsto dal contratto. Per gli affidamenti successivi al primo lotto, la Società dovrà iniziare il trattamento delle pratiche entro e non oltre un mese dalla data di consegna del materiale da parte di ASPI.
- 3.5. Alla data di ciascun sollecito di pagamento sarà cura della Contraente richiedere al cliente anche gli interessi per ritardato pagamento di spettanza di ASPI, calcolati con applicazione del tasso legale vigente in Italia oltre la rivalutazione monetaria.
- 3.6. Per tutta la fase extra-giudiziale l'importo richiesto dalla Contraente al cliente sarà pari all'importo del mancato pagamento oggetto di affidamento (importo pedaggio e oneri di accertamento) affidato da ASPI, oltre agli interessi per ritardato pagamento.
- 3.7. La Contraente potrà concordare con il debitore un piano di dilazione di pagamento, in tali casi dovrà "assumersi il rischio di impresa", ovvero dovrà retrocedere ad ASPI alla stipula dello stesso l'intero importo oggetto di dilazione di pagamento a copertura del pedaggio e degli oneri di accertamento di spettanza ASPI e l'eventuale importo rimanente a spese di competenza della Contraente.
- 3.8. La Contraente provvederà ad intraprendere, ove necessario e previa autorizzazione di ASPI rilasciata di volta in volta per ciascuna pratica, l'azione giudiziaria innanzi alla Magistratura Civile



di ciascuna nazione europea, comprensiva della fase esecutiva. A tal fine ASPI provvederà a rilasciare alla Società aggiudicataria apposita procura. Resta inteso che i Costi saranno sempre totalmente a carico della Contraente senza alcun pretendere verso ASPI.

- 3.9. Al fine di garantire una pronta identificazione e risoluzione di eventuali reclami o contestazioni la Contraente si impegna a comunicare tempestivamente ad ASPI, tramite l'utilizzo di sistemi integrati indicati dalla Committente (piattaforma web, e-mail ecc.), i codici dei mancati pagamenti oggetto di verifica con relativa "tematica" con l'oggetto tradotto in lingua italiana. In tali casi più complessi, ASPI fornirà assistenza scritta alla Contraente, tramite mail in lingua italiana che la Contraente si adopererà di far tradurre a sua cura e spese.
- 3.10. La Contraente dovrà tempestivamente ad ASPI eventuali contestazioni di diritto che dovessero emergere durante l'attività di gestione del recupero (giudiziale o stragiudiziale) o che potrebbero coinvolgere questioni attinenti ai poteri o facoltà di ASPI, alla delega od alle modalità di riscossione dei pedaggi, ai rapporti di ASPI con la concedente ANAS, alle modalità di prestazione da parte di ASPI del servizio all'utenza e simili. Ciò al fine di ogni opportuno intervento a tutela di ASPI.
- 3.11. I costi sostenuti dalla Contraente per il recupero del credito da pedaggio, nella fase extragiudiziale, saranno addebitati dalla Contraente sempre in misura equa e documentata, al proprietario del veicolo solo se la normativa del Paese di riferimento lo preveda. In questo caso sarà cura della Contraente trasmettere ad ASPI preventivamente per approvazione la documentazione necessaria ad attestare la concreta e legittima possibilità dell'addebito di tali costi alla clientela per ogni singola Nazione e solamente in seguito a conferma esplicita di ASPI la Contraente potrà procedere alla loro applicazione. Qualora non sia stata individuata una precisa normativa che consenta l'addebito di questi costi, gli stessi saranno sostenuti direttamente dalla Contraente senza alcun pretendere verso ASPI.

#### **4. SERVIZI A CARICO DELLA CONTRAENTE**

Per il corretto svolgimento dell'incarico la Contraente dovrà garantire l'attuazione delle seguenti attività o processi:

- 4.1. **Call Center** – Dovrà allestire un Call Center formato da operatori, in numero congruo e adeguato al servizio da svolgere, nei giorni feriali nella fascia oraria 9-17. Gli operatori dovranno essere in grado di parlare correttamente almeno le lingue inglese, tedesco, francese. Il Call Center potrà essere centralizzato in caso di raggruppamento o consorzio provvisorio, diversamente ogni partecipante dovrà adeguare un proprio Call Center formato da un numero di operatori proporzionalmente adeguato alla percentuale di partecipazione al raggruppamento o consorzio provvisorio ovvero alla quantità di pratiche.
- 4.2. **Il software di gestione** della Contraente dovrà possedere una adeguata struttura tecnica in grado di garantire la tempestiva implementazione di eventuali aggiornamenti normativi, funzionali e

tecnologici proposti da ASPI e concernenti la corretta gestione dell'attività e le eventuali nuove esigenze di interscambio dei dati e modalità di accesso al sistema informatico di ASPI. Inoltre, dovrà prevedere ogni altra specifica funzionalità per la gestione dell'intero processo di recupero crediti. Più precisamente dovrà garantire:

- un efficace servizio on-line e front-end di informazioni;
- la gestione del protocollo relativa archiviazione delle comunicazioni ricevute dall'utenza, da esibire, se richiesta da ASPI e comunque da retrocedere alla stessa alla chiusura del Contratto;
- la stampa e la spedizione dell'eventuale documentazione fotografica della targa del veicolo, se presente;
- la produzione di lettere/ mail di risposta ai clienti, in lingua ufficiale della Nazione di residenza del debitore, adeguate alle contestazioni in modo da redimere qualsiasi controversia possa coinvolgere ASPI;
- il ricalcolo del pedaggio per le situazioni rientranti nella fattispecie di cui al comma 16 (art. 176 C.d.S.) – mancata presentazione del documento comprovante la stazione di entrata;
- la gestione in modo adeguato dei ritorni da corrispondenza inesitata procedendo ai controlli inerenti le cause del mancato recapito, al fine di disporre eventuali ricerche anagrafiche e riporre tale corrispondenza in contenitori per l'archiviazione di legge;
- la gestione di situazioni relative a soggetti individuati ma impossibilitati ad adempiere all'obbligazione di pagamento (fallimenti, soggetti deceduti, ecc.);
- la produzione della rendicontazione trimestrale dell'attività di recupero secondo le modalità richieste da ASPI;
- la predisposizione della documentazione inerente agli eventuali cambi di proprietà disposti dalla Società.

- 4.3. La Contraente dovrà provvedere all'acquisizione nelle proprie banche dati e loro utilizzo ai fini dell'attività di recupero di tutte le informazioni relative sia a dati anagrafici di utenti debitori (cambi di proprietà del veicolo o agli utilizzatori di veicoli in noleggio o locazione finanziaria) sia di altra natura, che ASPI invierà alla stessa in modalità informatica e/o cartacea anche in seguito al processo di assegnazione a suo insindacabile giudizio.
- 4.4. Dovrà provvedere al completamento di tutte le anagrafiche dei debitori previa normalizzazione di tutti gli indirizzi tramite di procedure informatiche in collegamento con un gestore postale o ente autorizzato.
- 4.5. Dovrà comunicare ad ASPI eventuali mancati pagamenti emessi nei confronti di clienti Viacard/Telepass con contratto regolare, per i quali il titolare della posizione richieda l'addebito del pedaggio non corrisposto nella fattura Viacard/Telepass di prossima emissione.
- 4.6. La Società dovrà avvalersi di un proprio sito web per fornire alla clientela maggiori informazioni, nelle varie lingue europee, sulla propria posizione e consentire la comunicazione tramite posta

elettronica; inoltre è indispensabile che tale sito consenta alla clientela il pagamento on-line con carta di credito. L'accesso al sito web da parte della clientela dovrà essere vincolato all'uso di ID e Password personalizzate e comunicate in modo univoco, di volta in volta, al cliente debitore e con pieno adempimento alle disposizioni in tema di privacy vigenti nel paese di residenza del debitore.

- 4.7. La Società dovrà avvalersi di uno o più conti correnti bancari, intrattenuti presso i maggiori Istituti di Credito con rappresentanza diretta o indiretta nelle principali Stati Esteri, in modo da garantire al cliente modalità di pagamento differenziate e con costi contenuti a proprio carico.
- 4.8. Le lettere di sollecito che la Contraente invierà al debitore, in lingua ufficiale della Nazione di residenza dell'utente debitore, dovranno obbligatoriamente considerare sia le eventuali precedenti attività di recupero intraprese da ASPI sia le seguenti specificità:
- la tipologia dell'irregolarità che ha determinato l'emissione del mancato pagamento del pedaggio che dovrà essere desumibile in modo chiaro dal testo del sollecito in base alla causale dell'emissione ed alla tipologia di porta (manuale, automatica, Telepass, etc.);
  - l'accorpamento in un'unica lettera di sollecito di tutti i mancati pagamenti del pedaggio appartenenti allo stesso soggetto facenti parte dello stesso lotto di assegnazione e identificabile dall'anagrafica;
  - la differenziazione, all'interno delle tipologie di mancati pagamenti di cui le provenienze da stazione 888 (addebito dalla stazione più lontana), 999 (conversione ad U non autorizzata), 997 e 998 (transito sulle tratte di sistema "aperto" in Dir. Entrata e Dir. Uscita);
  - l'indicazione degli estremi del mancato pagamento nel dettaglio (numero di analisi, targa veicolo, data, stazione e ora entrata, stazione e ora di uscita, importo del pedaggio; i dati relativi all'entrata possono essere omessi solo in caso di provenienza calcolata dalla stazione convenzionale 888);
  - un modulo da denominare "Comunicazione del cliente o Autocertificazione", da allegare alla lettera di sollecito, nella lingua ufficiale della Nazione di residenza del cliente, al fine di facilitare la formulazione di reclami e la richiesta documentale;
  - l'indicazione di numeri di telefono, fax, e-mail, posta certificata, ecc. e di uno o più Call Center cui rivolgersi per richiedere informazioni o eventuale documentazione comprovante il credito;
  - prevedere il pagamento alternativo attraverso istituti bancari o con Carta di Credito On-Line sul sito web della Contraente, oppure qualsiasi altra forma che consenta la transazione internazionale;
  - distinguere in modo chiaro ed esplicito l'importo richiesto a titolo di pedaggio ed oneri di spettanza ASPI da eventuali altre voci quali oneri di accertamento ed interessi di spettanza della Contraente;
  - la Contraente dovrà altresì adeguarsi e recepire eventuali indicazioni e/o richieste di carattere

gestionale- operativo richieste da ASPI a suo insindacabile giudizio anche in seguito alla stipula del presente Contratto.

## **5. RENDICONTAZIONE DELLE PRATICHE AFFIDATE**

Le informazioni, come di seguito specificate, riguardanti i crediti affidati per il recupero e relativamente alle posizioni trattate nel corso di ciascun trimestre - facendo riferimento ai singoli numeri identificativi dei mancati pagamenti - dovranno essere fornite dalla Contraente ad ASPI, sotto la esclusiva e formale responsabilità della Contraente, mediante file elettronici con cadenza trimestrale, e comunque entro il giorno 5 del mese successivo al trimestre di riferimento e dovranno essere suddivisi per singoli lotti di assegnazione e contenere:

1. situazione riepilogativa dell'attività di recupero effettuata con l'indicazione delle pratiche affidate per il recupero, di quelle evase suddivise per esito di lavorazione con relativa percentuale e di quelle in corso di lavorazione, nonché l'ammontare dei compensi di provvigione a beneficio della Contraente;
2. riepilogo delle fatture emesse nei confronti di ASPI a titolo di provvigioni suddivise per società emittente e lotto di assegnazione di riferimento del credito;
3. riepilogo numerico ed economico per singola Nazione del numero di foto interpretate, dei mancati pagamenti emessi, dei sollecitati, degli irrecuperabili, dei reperiti ma insolventi, dei pagati, dei chiariti e dei pagati ad ASPI.

Per quanto riguarda i crediti ritenuti inesigibili o irrecuperabili, sarà cura della Contraente trasmettere ad ASPI tutta la documentazione attestante le attività intraprese per il recupero del credito e le motivazioni di inesigibilità o irrecuperabilità.

ASPI verificherà la completezza e la correttezza della rendicontazione e in caso di contestazione sarà onere della Contraente documentare la correttezza di quanto rendicontato.

## **6. DOCUMENTAZIONE DI OFFERTA: VOLUMI E CORRISPETTIVI**

### **6.1 Criterio di aggiudicazione**

Il criterio di aggiudicazione è quello dell'offerta economicamente più vantaggiosa, in base agli elementi e con i criteri di seguito elencati.

L'importo totale posto a base d'asta è pari a €1.500.000,00 (euro unmilione cinquecentomila/00).

### **6.2 Modalità di formulazione delle offerte**

Per quanto concerne termini e modalità di consegna delle offerte si rimanda a quanto indicato nel bando di gara e nel relativo disciplinare.

### **6.3 Modalità di compilazione offerta economica**

L'offerta economica deve essere redatta compilando il documento "Schema di Offerta", il quale dovrà essere sottoscritto in ogni pagina dal legale rappresentante della Contraente. Il punteggio massimo è pari a 30 punti.

Nel documento sono riportati gli scaglioni degli importi previsti per ogni "singola pratica" e tipologia di mancati pagamenti oggetto di assegnazione (Targhe di veicoli di nazionalità Estera- Tabella A, Targa veicolo italiano noleggiato da cliente residente all'Estero- Tabella B).

Per ciascun scaglione e tipologia di pratiche sono indicati i valori stimati degli importi dei mancati pagamenti oggetto di assegnazione complessivamente nelle annualità 2018-2020.

La Contraente dovrà inserire, per ciascun scaglione della Tabella A e Tabella B, la percentuale di provvigione per ciascun scaglione di importo da applicare al relativo importo stimato recuperato. Applicando tali percentuali alla stima importo recuperato, relativo a ciascun scaglione di cui sopra, scaturirà l'importo complessivo offerto. Da tale importo sarà calcolata la percentuale di ribasso complessivo offerto da ciascun concorrente. Si precisa che l'importo stimato per le suddette annualità indicato nelle tabelle è solo indicativo ed è servito per permettere di definire l'importo a base d'asta su quale calcolare le commissioni. Pertanto, la Contraente non potrà avanzare nessuna pretesa di sorta nel caso di mancato raggiungimento della soglia di volumi lavorabili ipotizzata.

Per le attività di recupero crediti di cui all'art. 1, sarà corrisposto alla Contraente, da parte di ASPI, sulle somme effettivamente recuperate, un compenso, netto IVA, secondo le percentuali indicate dalla Contraente e da calcolarsi a scaglioni d'importo per ogni "singola pratica" a livello di singolo lotto di assegnazione.

Il corrispettivo, come di seguito indicato, sarà riconosciuto anche sugli importi dei mancati pagamenti con esito "Pagati in Concessionaria", ovvero pagati direttamente dal cliente alla stessa, solo laddove la Contraente abbia trasmesso lettera di sollecito al Cliente debitore prima di avere conoscenza dell'intervenuto chiarimento ovvero prima della data in cui il cliente abbia effettuato il pagamento. I mancati pagamenti con esito "Chiariti in Concessionaria" non saranno oggetto di provvigione a beneficio della Contraente.

Le provvigioni saranno SEMPRE calcolate solo sull'effettivo importo recuperato.

Per importo recuperato si intende l'importo effettivamente pagato dal cliente e/o addebitato su un Conto Telepass/ Viacard a seguito della richiesta del cliente.

<b>Tabella A - TARGHE ESTERE- PERIODO 3 ANNI</b>						
	<i>Scaglione di importo da recuperare</i>					
<i>Fascia</i>	<i>Da euro</i>	<i>a euro</i>	<i>Stima importo complessivo per scaglione assegnato</i>	<i>Stima importo complessivo recupero per scaglione assegnato</i>	<i>Importo massimo "provvigioni" a base d'asta</i>	<i>Importo massimo provvigioni da corrispondere al Concorrente sulla base delle % da <b>inserire</b> sulla base della colonna "<u>Stima importo complessivo recupero per scaglione assegnato</u>"</i>
1	€ 0,01	€ 10,00	€ 19.370.000,00	€ 3.100.000,00		
2	€ 10,01	€ 20,00	€ 6.975.000,00	€ 740.000,00		
3	€ 20,01	€ 40,00	€ 8.585.000,00	€ 905.000,00		
4	€ 40,01	€ 60,00	€ 6.290.000,00	€ 485.000,00		
5	€ 60,01	€ 80,00	€ 3.227.000,00	€ 200.000,00		
6	€ 80,01	€ 100,00	€ 895.000,00	€ 58.000,00		
7	€ 100,01	€ 999.999,99	€ 1.958.000,00	€ 112.000,00		
<b>Totale</b>			<b>€ 47.300.000,00</b>	<b>€ 5.600.000,00</b>	<b>€ 1.400.000,00</b>	

<b>Tabella B - TARGHE ITALIANE CON DEBITORE RESIDENTE ALL'ESTERO- PERIODO 3 ANNI</b>						
	<i>Scaglione di importo da recuperare</i>					
<i>Fascia</i>	<i>Da euro</i>	<i>a euro</i>	<i>Stima importo complessivo per scaglione assegnato</i>	<i>Stima importo complessivo recupero per scaglione assegnato</i>	<i>Importo massimo "provvigioni" a base d'asta</i>	<i>Importo massimo provvigioni da corrispondere al Concorrente sulla base delle % da <b>inserire</b> sulla base della colonna "<u>Stima importo complessivo recupero per scaglione assegnato</u>"</i>
1	€ 0,01	€ 10,00	€ 1.000.000,00	€ 180.000,00		
2	€ 10,01	€ 20,00	€ 755.000,00	€ 100.000,00		
3	€ 20,01	€ 40,00	€ 365.000,00	€ 55.000,00		
4	€ 40,01	€ 60,00	€ 210.000,00	€ 40.000,00		
5	€ 60,01	€ 80,00	€ 150.000,00	€ 12.000,00		
6	€ 80,01	€ 100,00	€ 155.000,00	€ 10.000,00		
7	€ 100,01	€ 999.999,99	€ 65.000,00	€ 3.000,00		
<b>Totale</b>			<b>€ 2.700.000,00</b>	<b>€ 400.000,00</b>	<b>€ 100.000,00</b>	

Vengono considerati "singola pratica" quei crediti recuperati nei confronti di un medesimo soggetto accorpatis nel medesimo semestre di assegnazione (ovvero lotto di assegnazione).

Non sono oggetto di provvigione gli importi di pedaggi riferiti a rapporti di mancato pagamento emessi dalla stazione più lontana, per mancata presentazione del titolo di entrata, e ritenuti, nella fase di

recupero, inesigibili a seguito dell'autocertificazione o della prova resa dal cliente in merito all'effettiva stazione di entrata. In tali casi la provvigione sarà calcolata esclusivamente sull'importo del pedaggio effettivamente pagato.

Oltre alle provvigioni indicate dalla Contraente, nessun altro costo o onere aggiuntivo potrà essere richiesto ad ASPI da parte della Contraente.

Le provvigioni per la Tabella A e Tabella B, come sopra indicate saranno oggetto di un incremento in funzione del minore tempo di recupero impiegato dalla Contraente per il recupero della somma secondo le seguenti modalità:

- **per le somme recuperate** (ovvero oggetto di rendicontazione) per un singolo lotto semestrale (ovvero lotto di assegnazione) **entro 12 mesi dalla data di assegnazione saranno riconosciuti ulteriori 5 punti percentuali da sommarsi alla provvigione** sopra indicata dalla Contraente nella colonna Importo provvigione fornitore per singolo scaglione;
- **per le somme recuperate** (ovvero oggetto di rendicontazione) per un singolo lotto semestrale (ovvero lotto di assegnazione) **dopo 12 mesi ma entro 18 mesi dalla data di assegnazione saranno riconosciuti ulteriori 3 punti percentuali da sommarsi alla provvigione** sopra indicata dalla Contraente nella colonna Importo provvigione fornitore per singolo scaglione;
- **per le somme recuperate successivamente i 18 mesi** la provvigione sarà quella sopra indicata dalla Contraente nella colonna Importo provvigione fornitore per singolo scaglione.

Nel caso in cui ASPI per il set di mancati pagamenti afferenti a Targhe di veicoli di nazionalità Estera provveda in autonomia al riconoscimento della Nazionalità delle stesse, fornendo quindi tale informazione alla Contraente, le provvigioni della Tabella A e Tabella B, saranno ridotte del 5%, oltre alle condizioni "temporali" di cui sopra a livello di singolo scaglione. Si precisa che i volumi assegnati potranno, nel periodo di vigenza contrattuale, potranno variare complessivamente senza che la Contraente possa avanzare alcuna pretesa.

## **7. MODALITÀ DI FATTURAZIONE E CONDIZIONI DI PAGAMENTO**

Gli importi complessivamente recuperati per sorte, oneri di accertamento ed interessi, dovranno essere accreditati dalla Contraente ad Autostrade per l'Italia, presso Conto Corrente Bancario che sarà indicato da ASPI all'atto della sottoscrizione del contratto, con cadenza trimestrale e comunque con valuta il giorno 5 del mese successivo al trimestre di riferimento. La Contraente fatturerà con cadenza trimestrale posticipata i corrispettivi sulla base degli importi recuperati e già corrisposti ad ASPI, rispondenti alla rendicontazione secondo le modalità definite in tale Capitolato e previa autorizzazione da parte di ASPI della correttezza della rendicontazione. Si evidenzia che la Contraente dovrà altresì effettuare tutte le necessarie verifiche nel caso di richiesta insindacabile da parte di ASPI.

Tutti gli importi fatturati sono da intendersi da maggiorare di I.V.A. Per la fatturazione, la Contraente dovrà fare riferimento al numero dell'ordine che contraddistingue i singoli affidamenti effettuati in relazione sia al ciclo temporale (anno di emissione dei mancati pagamenti) che alla tipologia del credito. Per ogni numero d'ordine dovrà essere disposta la specifica fatturazione all'interno della quale con voce separata andranno indicate le seguenti specifiche:

- numero e importo dei mancati pagamenti recuperati e relativa provvigione;
- numero e importo dei mancati pagamenti pagati direttamente ad ASPI e relativa provvigione (solo se oggetto di sollecito da parte della Contraente in data antecedente quella in cui è intercorso il pagamento da parte del cliente);
- numero e importo dei mancati pagamenti chiariti per inesigibilità.

Le fatture in originale dovranno essere inviate ad ASPI secondo estremi che saranno richiesti da ASPI direttamente alla Contraente in seguito alla stipula del Contratto.

Copia delle fatture andrà trasmessa ad ASPI contestualmente alla rendicontazione trimestrale.

## **8. DURATA**

La durata del servizio è di 36 (trentasei) mesi decorrenti dalla data di sottoscrizione del verbale di consegna del servizio stesso. Il contratto potrà avere una durata inferiore nel caso in cui l'importo dello stesso venga raggiunto in anticipo rispetto alla predetta durata. La Contraente continuerà la lavorazione delle pratiche, assegnate durante il periodo di validità del contratto, entro ulteriori 24 mesi dalla data di scadenza del contratto.

Nel corso del periodo di validità del contratto il numero di pratiche che verranno affidate potrà variare. Fermo restando il sopra indicato limite, entro 12 mesi dall'affidamento dell'incarico dovranno essere stati trattati non meno del 20% dei mancati pagamenti assegnati in ciascun lotto. Alla scadenza, salvo diverso avviso di ASPI formalizzato per iscritto, la Società dovrà inviare ad ASPI un elenco riepilogativo delle pratiche non definite, ASPI avrà titolo per procedere autonomamente o tramite terzi soggetti al recupero degli importi senza dover corrispondere alla Società alcun corrispettivo.

## **9. ATTIVITÀ PER EVITARE LA PRESCRIZIONE DEL CREDITO**

La Contraente si impegna a fare quanto necessario affinché, nel corso della durata del presente contratto, i crediti affidatigli da ASPI per il relativo recupero non abbiano a prescrivere. La Contraente provvederà pertanto ad interrompere i termini di prescrizione, ai sensi dell'art. 2843 e ss del c.c., per tutti i crediti che abbiano termine di prescrizione residua inferiore a 12 mesi.

## **10. RISERVA DI PROPRIETÀ**

Resta inteso che ad ASPI è riservata l'esclusiva proprietà e disponibilità dei dati e documenti che emergeranno dall'espletamento dell'incarico.



ASPI avrà pertanto facoltà di utilizzare o di concedere a terzi l'uso di tali documenti in qualsiasi modo e per qualsiasi finalità.

## **11. SICUREZZA INFORMATICA**

Il sistema informatico, compresi il canale di comunicazione dati e la configurazione dei clienti, dovrà essere conforme a quanto previsto dal D.lgs. 196/2003.

La Contraente in fase di offerta dovrà documentare le misure adottate per garantire la conformità al D.lgs. 196/2003.

La Contraente, in fase di espletamento del servizio oggetto dell'appalto, dovrà comunicare tempestivamente ad ASPI ogni variazione alle politiche/misure di sicurezza informatica descritte nella documentazione sopra citata.

Tutti i relativi requisiti e criteri inerenti tematiche di "sicurezza informatica" verranno definiti e richiesti da ASPI direttamente alla Contraente alla sottoscrizione del Contratto.

## **12. PENALI E ADDEBITI**

In caso di irregolarità o di mancato adempimento degli obblighi previsti dal presente Capitolato e dalle disposizioni vigenti, a ciascun Aggiudicatario potranno essere inflitte le seguenti penali:

- a. per ogni giorno di ritardo rispetto ai termini di inizio delle attività di recupero da parte della Contraente entro due mesi dalla data della consegna del materiale da parte di ASPI sarà applicata una penale pari allo 0,3 (zero virgola tre) per mille dell'importo del contratto;
- b. per ogni giorno di ritardo rispetto al termine trimestrale relativo a tutte, nessuna esclusa, le attività di rendicontazione previste, sarà applicata una penale pari allo 0,2 (zero virgola due) per mille dell'importo del contratto;
- c. in caso di non corretta esecuzione di ciascuna delle attività di rendicontazione sarà applicata una penale pari allo 0,3 (zero virgola tre) per mille dell'importo del contratto;
- d. in caso di mancato rispetto dell'obbligo inderogabile di procedere, alla lavorazione di tutte le pratiche affidate da ASPI sarà applicata una penale pari all'1 (uno) per mille dell'importo del contratto;
- e. per ogni giorno di ritardo rispetto al termine trimestrale (data valuta il giorno 5 del mese successivo al trimestre di riferimento) relativo alla retrocessione degli incassi a tutte sarà applicata una penale pari allo 0,2 (zero virgola due) per mille dell'importo del contratto.
- f. per ogni settimana lavorativa di ritardo rispetto al termine di 30 giorni per possedere il numero minimo di operatori che hanno garantito il punteggio assegnato in fase di aggiudicazione– rif. Punto 1.1 Art. 17.1 del Disciplinare – sarà applicata una penale pari allo 0,3 (zero virgola tre) per mille dell'importo del contratto.

- g. per ogni giorno di indisponibilità di una linea telefonica dedicata (qualora offerta in sede di gara) al servizio oggetto dell'appalto - rif. Punto 2.1 Art. 17.1 del Disciplinare, sarà applicata una penale pari allo 0,05 (zero virgola zero cinque) per mille dell'importo del contratto.
- h. per ogni giorno di indisponibilità di un accesso online alla procedura informatica utilizzata (qualora offerta in sede di gara) - rif. Punto 2.2 Art. 17.1 del Disciplinare, sarà applicata una penale pari allo 0,05 (zero virgola zero cinque) per mille dell'importo del contratto.

Il pagamento della penale dovrà essere effettuato entro dieci giorni dalla contestazione.

È fatta salva la facoltà di ASPI di trattenere l'importo della penale sul primo pagamento utile eseguito successivamente all'applicazione della penale stessa.

Qualora la Contraente non proceda a corrispondere ad ASPI i pagamenti dovuti, la stessa potrà in ogni caso rivalersi sulla cauzione.

Resta comunque salvo ogni diritto di ASPI ad esperire altre forme di tutela nonché azione di rivalsa per danni derivanti da eventuali ritardi e/o non corretta esecuzione delle attività indicate nel presente Capitolato e necessarie per l'esecuzione del Servizio.

Oltre alle penali di cui al presente articolo, ASPI addebiterà alla Contraente le eventuali maggiori spese.

Inoltre, sarà addebitato alla Contraente ogni e qualsiasi altro danno cagionato ad ASPI durante lo svolgimento del Servizio o ogni e qualsiasi altro danno causato dalla mancata e/o non corretta esecuzione delle attività indicate nel presente Capitolato e necessarie per l'esecuzione del medesimo Servizio.

ASPI, a seguito dell'avvenuto riscontro e quantificazione delle penalità e/o degli addebiti comminati alla Contraente, procederà ad inviare allo stesso una comunicazione, mediante lettera raccomandata A.R. anticipata via fax, oppure a mezzo PEC, indicante l'ammontare delle penali e/o dei danni e le relative motivazioni.

L'importo complessivo delle penali irrogate non potrà superare il 10% (dieci per cento) dell'importo del contratto; qualora le penali siano tali da comportare un importo superiore alla predetta percentuale trovano applicazione le disposizioni in materia di risoluzione del contratto, fatto salvo il risarcimento del maggior danno.

ASPI si riserva il diritto di risolvere anche prima della scadenza, ed in qualsiasi momento, il rapporto con la Contraente, qualora quest'ultimo dimostri incapacità e negligenza nell'assolvere l'incarico ad esso affidato, ometta, non applichi o deroghi ad una o più clausole del presente Capitolato Speciale d'Appalto e/o dello stipulando Contratto, fermo restando il diritto di ASPI al risarcimento dei danni.

In caso di risoluzione del contratto, alla Contraente spetterà il pagamento delle prestazioni regolarmente svolte fino al momento dello scioglimento del contratto, al netto delle eventuali penali e/o danni e/o maggiori oneri che ASPI dovrà sostenere in conseguenza della risoluzione.