

SPECIFICHE TECNICHE

Affidamento del servizio di recupero crediti stragiudiziali all'estero dell'Azienda Ospedale-Universita' Padova

Oggetto del Servizio

L'affidamento del servizio ha per oggetto la gestione del servizio di recupero stragiudiziale all'estero ed in Italia dei crediti relativi alle prestazioni sanitarie erogate dall'Azienda Ospedale-Universita' Padova a cittadini stranieri, a cittadini italiani residenti all'estero e a persone giuridiche ed Enti con sede all'estero e sarà regolato dalle seguenti norme.

Durata del servizio, opzione e modifiche del contratto

Il servizio avrà una durata 2 anni con opzione 2 anni

Importo del contratto

Ammontare dei crediti già maturati negli anni 2020-2025 (ultimi 6 anni) per un importo = > 100,00 € : ammonta a € **DA DEFINIRE**

Includendo la proiezione per gli anni 2027, 2028, 2029, 2030: = € **DA DEFINIRE**

Provvigione per l'operatore economico, a base d'asta, sugli importi recuperati: 27% = € :

La presente procedura esclude qualsiasi costo fisso per la Stazione Appaltante per il recupero crediti stragiudiziale.

I relativi dati per gli anni (ultimi 6 anni) (crediti per anno, crediti per zona/stato, crediti per soggetto e relativo valore) sono indicati nell'allegata tabella 1.

Per la remunerazione di ogni pratica negativa è previsto un rimborso fisso di € 23,00 (non soggetto a ribasso) Iva esclusa, (da verificare con Provveditorato)

L'articolazione del fabbisogno, come indicato in allegato, ha carattere di massima e, in ogni caso, anche in corso di vigenza contrattuale, potrà subire modifiche.

Modalità di espletamento del servizio

I crediti si riferiscono a prestazioni sanitarie/ricoveri erogati a decorrere dall'anno DA DEFINIRE non prescritti secondo la legge italiana a cittadini stranieri, a cittadini italiani residenti all'estero e a persone giuridiche ed Enti con sede all'estero, a cui si aggiungeranno gli ulteriori eventuali crediti verso utenti stranieri che matureranno nel corso della durata dell'affidamento e che l'Azienda riterrà di conferire

La ditta aggiudicataria dovrà operare in nome e per conto dell'Azienda, figurando sempre ed esclusivamente con la propria ragione sociale, nei confronti di terzi, ed esonerando la stessa da ogni responsabilità relativa all'esecuzione del servizio.

Fasi per il recupero dei crediti

All'atto della stipulazione del contratto, all'aggiudicatario verrà fornito, in formato elettronico, un elenco dei documenti da riscuotere, ovvero:

- fatture o richieste di pagamento;
- eventuali documenti emessi dalla SA per le spese di recupero crediti già sostenute.

Tali documenti dovranno essere corredati delle seguenti informazioni:

- numero del documento non pagato;
- data di relativa emissione e scadenza;

- codice cliente (da utilizzare in tutta la corrispondenza che sarà intrattenuta con il debitore);
- cognome, nome, ragione sociale del debitore;
- indirizzo di recapito dei documenti;
- importo dei documenti (credito da recuperare);
- importo interessi di mora maturati sino alla data di elaborazione dell'elenco.

L'aggiudicatario, entro 30 giorni dalla data di affidamento delle posizioni creditorie da recuperare da parte della SA, invia al debitore un sollecito di pagamento, con raccomandata con ricevuta di ritorno (o sistema di posta equipollente).

Il fornitore dovrà entro i suddetti termini:

- quantificare esattamente la somma da recuperare comprensiva di interessi legali e spese di recupero;
- individuare il soggetto debitore e la sua residenza e/o domicilio e/o dimora, verificando attraverso specifiche attività di rintraccio se i dati forniti dall'Azienda sono attuali/corretti;
- inviare una lettera raccomandata con ricevuta di ritorno oppure, alternativamente, a mezzo PEC/REM (PEC europea), nella lingua principale del paese di destinazione o almeno in lingua inglese, su carta intestata della ditta aggiudicataria a titolo di primo sollecito con richiesta di pagamento dell'importo dovuto, comprensivo di interessi sul capitale calcolati al tasso legale e della quota da corrispondere all'Aggiudicatario per il servizio di recupero del credito e delle spese sostenute dall'aggiudicatario per l'attività di recupero del credito, fissando un termine per adempiere non superiore a 30 giorni dal ricevimento della richiesta

Il sollecito di pagamento dovrà essere emesso unico e raggruppare tutte le posizioni affidate dalla SA relative per lo stesso soggetto.

Prima di procedere con l'invio del primo sollecito ai cittadini italiani residenti all'estero, l'aggiudicatario dovrà verificare tramite l'Anagrafe Nazionale (ANPR) che il destinatario non abbia trasferito la propria residenza in Italia.

Per effettuare il versamento, agli utenti sarà concesso un termine di 30 giorni, a partire dalla data di ricevimento del sollecito di pagamento.

Decorso infruttuosamente il termine di pagamento di 30 giorni, il fornitore provvederà ad inviare un ulteriore sollecito di pagamento ai soggetti morosi.

A questi debitori saranno richiesti oltre ai costi di cui al primo sollecito:

- il pagamento di ulteriori interessi di mora, maturati dalla data di scadenza del suindicato termine di 30 giorni, indicato nel primo sollecito di pagamento, alla data di predisposizione del secondo sollecito di pagamento; tali interessi vengono quantificati, previo accordo con la SA, da parte dell'aggiudicatario che, una volta incassati, li riversa alla SA;
- l'addebito delle ulteriori spese postali secondo le modalità sopra indicate.

Nell'ipotesi invece di mancato recapito del primo sollecito (nel medesimo termine):

- accertare nuovamente l'indirizzo del debitore e, se reperito, proseguire come sopra descritto, altrimenti produrre relazione di inesigibilità, allegando copia della relativa documentazione.

Entro centottanta giorni (180 gg) dall'affidamento del credito:

- la ditta affidataria si impegna a concludere le procedure di recupero dei crediti e restituirle all'Azienda, salvo formale proroga rilasciata dalla committente.

Mensilmente si impegna, inoltre, a trasmettere all'Azienda dettagliata reportistica indicante gli importi recuperati (anche parzialmente) e/o eventuali inesigibilità del credito a seguito di dettagliata relazione circa l'attività di rintraccio effettuata e le motivazioni che ostano al recupero del credito.

Oneri a carico del fornitore

A disposizione dei debitori, l'aggiudicataria predisporrà un servizio telefonico di help/desk/call center nei giorni lavorativi dal lunedì al venerdì, orario 9-18 al fine di fornire informazioni al debitore in merito alle pratica di recupero a lui riferita.

L'Operatore Economico, al momento della stipulato del contratto, comunicherà il nominativo o i nominativo suo/suoi referente/i a cui l'Azienda potrà far riferimento durante l'esecuzione del servizio per avere tutte le informazioni in merito alle pratiche cedute.

I pagamenti dovranno essere effettuati direttamente dai debitori interessati mediante bonifico bancario sulle coordinate che verranno fornite dall'Azienda al momento della stipula del contratto e secondo specifiche indicazioni circa le modalità corrette del pagamento/incasso.

Una volta al mese entro trenta giorni (30gg) dalla regolarizzazione dell'incasso (data dell'ordinativo di riscossione), gli uffici preposti dell'Azienda trasmetteranno all'aggiudicataria l'elenco dei crediti riscossi.

In caso di infruttuosità dell'intervento stragiudiziale di recupero del credito l'aggiudicataria rilascerà una relazione finale contenente dettagliata relazione circa l'attività effettuata e le motivazioni che ostano al recupero del credito, con relativa dichiarazione di inesigibilità del credito in via bonaria (es. certificato di morte, rinuncia all'eredità, irreperibilità anagrafica, attestazione di indigenza, ecc.). Solamente in presenza della suddetta dettagliata e motivata relazione l'aggiudicatario potrà richiedere la remunerazione per pratica negativa.

Resta altresì salvo il diritto dell'Azienda di ritirare la singola pratica, se il pagamento da parte del debitore insolvente risulterà effettuato prima della spedizione del primo sollecito di pagamento da parte della ditta aggiudicataria. In questi casi non sarà dovuto alcun compenso alla ditta aggiudicataria.

L'aggiudicatario metterà gratuitamente a disposizione della SA, entro 30 giorni dall'avvio del servizio, una piattaforma con le seguenti informazioni e caratteristiche:

- dati del debitore;
- composizione analitica del debito;
- PDF relativi al 1° e al 2° sollecito;
- importi incassati;
- importi riversati alla SA;
- importi ancora da incassare;
- per ogni singola posizione, tutta la documentazione indicata nel presente capitolato;
- possibilità di scaricare file di rendicontazione e di controllo in formato XML, Excel o in altro formato compatibile.

La ditta aggiudicataria dovrà fornire all'Azienda committente un elenco dettagliato degli operatori che intende impiegare nell'espletamento del servizio, con le relative qualifiche professionali e i corsi di aggiornamento effettuati e/o in essere.

L'aggiudicatario deve presentare all'Azienda interessata il programma annuale della formazione/aggiornamento che intende impartire al personale impiegato nel servizio.

Per le seguenti attività occorrerà specifica e preventiva autorizzazione da parte dell'Azienda:

- eventuali accordi transattivi a saldo e stralcio, ovvero che prevedano il non completo recupero del credito;
- eventuali costi non previsti e straordinari a carico dell'Azienda;
- concessione al debitore di dilazioni di pagamento che superino i 12 (dodici) mesi;
- avvio di interventi di recupero del credito in via giudiziaria.

Inoltre, l'aggiudicataria ha l'obbligo di conservare, per tutta la durata del contratto, tutta la documentazione utile emessa e ricevuta dai debitori, al fine di consentire di effettuare all'Azienda le verifiche ritenute necessarie.

La ditta aggiudicataria si impegna ad attivare le procedure telematiche necessarie per permettere all'Azienda di avere un collegamento diretto a mezzo internet con la procedura di riscossione che gli consenta di conoscere e consultare in tempo reale tutte le informazioni riguardanti lo stato di avanzamento della singola pratica.

L'attività di rintraccio del debitore da effettuare prima dell'invio di ogni comunicazione dovrà prevedere, a titolo esemplificativo e non esaustivo: ricerca anagrafica da espletarsi anche tramite autorità consolari o analoghe ovvero tramite AIRE per Italiani residenti all'estero; Agenzia delle entrate; anagrafi tributarie, mobiliari e immobiliari; centro per l'impiego, Istituti previdenziali, datori di lavoro, istituti di credito etc.

L'affidatario ha l'obbligo di riservatezza e limitazione dell'accesso alle sole informazioni necessarie allo svolgimento del rapporto contrattuale, con l'obbligo a non utilizzarle per scopi diversi da quelli previsti dalla presente procedura e comunque, se non diversamente previsto, solo ed esclusivamente per il periodo contrattuale previsto.

L'affidatario si impegna ad osservare e a far osservare ai propri dipendenti, incaricati e collaboratori la più assoluta riservatezza rispetto a tutti i dati e le informazioni, di cui verrà a conoscenza nello svolgimento della fornitura/servizio/lavoro, di non divulgarli e di non farne oggetto di utilizzazione a qualsiasi titolo, se non dietro preventivo consenso da parte della Stazione Appaltante.

L'affidatario deve adottare tutte le misure di sicurezza necessarie volte a garantire la sicurezza fisica dei sistemi e delle infrastrutture in cui sono eventualmente conservati dati dell'Azienda. L'affidatario deve predisporre le procedure e soluzioni tecnologiche a sua disposizione per tutelare la proprietà intellettuale e la riservatezza di eventuali dati sensibili e progettuali dell'Azienda.

Remunerazione del servizio

Alla ditta aggiudicataria spetterà il seguente compenso:

a) per la remunerazione del servizio che andrà a buon fine: il compenso percentuale proposto in sede di gara, che comunque non potrà essere superiore al 27%, calcolato sulle somme riscosse. Tale percentuale sarà corrisposta nei casi di recupero integrale del credito e nei casi di recupero parziale, adeguatamente motivati e comunicati ai competenti Uffici dell'Azienda e da questa autorizzati.

b) per la remunerazione di ogni pratica negativa è previsto un rimborso fisso di € 23,00 Iva esclusa, non soggetto a ribasso d'asta.

Si precisa che:

Per i punti A e B il compenso è da intendersi onnicomprensivo di tutte le spese vive relative all'esecuzione del servizio (modulistica, oneri di stampa, spese postali e spese telefoniche, ecc.).

L'Azienda non dovrà versare alcun importo a titolo di anticipo spese.

Qualora l'Azienda autorizzi accordi transattivi a saldo e stralcio che non comportino l'integrale recupero del credito, il compenso percentuale spetterà, e sarà calcolato, sulle somme effettivamente recuperate.