

**CAPITOLATO SPECIALE SERVIZIO DI RISCOSSIONE ORDINARIA DEI CREDITI  
DERIVANTI DA PRESTAZIONE DI PRONTO SOCCORSO**

**Art. 1 . Oggetto dell'appalto ed importo stimato**

Il presente capitolato ha per oggetto per l'affidamento del servizio di riscossione ordinaria dei Crediti derivanti da prestazioni, su codici bianchi e verdi, erogate dalle UU.OO. di pronto Soccorso della A.O. di Cosenza e relativi alla annualità 2012.

L'importo stimato e presunto dei crediti da recuperare ammonta ad € 900.000,00.

L'importo stimato dell'appalto, considerato il numero degli utenti, **circa 31.069** ed il costo presunto dei solleciti di pagamento, ammonta ad € **130.000,00**, oltre iva.

**Art. 2. Modalità di espletamento del servizio**

L'aggiudicataria dovrà curare, per conto dell'A.O. di Cosenza, l'inoltro di raccomandate A/R finalizzate al recupero stragiudiziale dei crediti vantati e scaturenti dal mancato pagamento, entro i termini, degli importi dovuti dagli utenti che hanno usufruito dei servizi sopra indicati.

L'elenco degli utenti/debitori sarà fornito, all'affidatario del servizio, dai competenti uffici della A.O entro 15 giorni dalla data di stipula del contratto ed in formato elettronico. Tale elenco sarà completo delle indicazioni concernenti tutti i dati degli utenti e gli importi da recuperare.

L'affidatario sarà obbligato a definire e concludere la riscossione entro due mesi dalla data di trasmissione dell'elenco stesso.

L'aggiudicatario dovrà fornire all'A.O. i seguenti servizi minimi:

- 1) Recupero crediti stragiudiziali in via bonaria.
- 2) Garantire il trasferimento e l'allineamento degli archivi informatici senza costi aggiuntivi per l'A.O.
- 3) Caricare il materiale reperito su apposita procedura informatica.
- 4) Creare una banca dati informatizzata
- 5) Spedizione di un sollecito epistolare (che dovrà contenere i seguenti dati minimi: somma dovuta; motivazione del dovuto; istruzioni necessarie per effettuare il pagamento)
- 6) Gestione delle comunicazioni.
- 7) Predisporre relazione mensile ed una finale da consegnare, quest'ultima entro e non oltre 15 giorni dalla scadenza contrattuale, finalizzata all'eventuale riscossione coattiva, servizio non previsto dal presente capitolato.
- 8) Predisporre comunicazione di discarico qualora riscontrasse che le somme da riscuotere non siano effettivamente dovute.

La riscossione delle somme dovute dagli utenti/debitori è da effettuare solo ed esclusivamente su conto corrente intestato a questa A.O, a tal proposito l'affidatario del servizio dovrà inoltrare, con l'avviso, anche il bollettino di pagamento.

Le comunicazioni da inoltrare agli utenti e contenenti l'avviso di pagamento, dovranno essere predisposti dall'affidatario sulla scorta delle indicazioni fornite dall'Azienda Ospedaliera e dietro specifica autorizzazione a procedere.

### **Art. 3. Durata dell'Affidamento**

Il presente affidamento avrà la durata necessaria e finalizzata a tutte le operazioni di recupero bonario delle somme per l'annualità 2012. **Resta inteso che comunque il termine di scadenza per il recupero delle somme è di mesi due a decorrere dalla trasmissione dell'elenco degli utenti/debitori all'affidataria.**

Resta salva la facoltà dell'Azienda Ospedaliera di Cosenza di risoluzione anticipata qualora non si riscontrassero i risultati attesi circa le somme da riscuotere.

### **Art. 4**

#### **Possesso Licenza Ministeriale**

La concorrente dovrà rilasciare autodichiarazione del possesso della dovuta Licenza del Ministero dell'Economia e Finanza, abilitante all'invio di raccomandate ordinarie ed assicurate.

### **Art. 5**

#### **Criterio di Aggiudicazione**

Il criterio di aggiudicazione sarà quello dell'offerta economicamente più vantaggiosa, ai sensi dell'art. 95 del D.Lgs.vo 50/2016 ed i relativi punteggi saranno: prezzo 60/100 e offerta tecnica 40/100.

I punteggi relativi all'offerta tecnica saranno attribuiti:

a) sulla modalità di organizzazione del servizio saranno assegnati max punti n.15, come di seguito riportato:

- la struttura aziendale a supporto del servizio (max 8 punti);
- la qualificazione professionale degli operatori dedicati al servizio (max punti 7)

b) sulle modalità di espletamento dello stesso saranno assegnati max punti n.10, verranno valutate le modalità che si intendono attivare circa l'espletamento dell'affidando servizio in considerazione delle azioni minime richieste dal presente Capitolato e dagli obblighi imposti.

c) per le proposte migliorative/aggiuntive (max punti 15) che i concorrenti vorranno proporre. Verranno valutate tutte le proposte migliorative ed aggiuntive rispetto a quelle richieste dal capitolato, che abbiano attinenza all'oggetto dell'appalto.

### **Art. 6**

### **Avviso Pagamento Bonario**

Il servizio prevede la spedizione di un **“avviso di pagamento”** agli utenti presenti nell'apposito **Elenco** predisposto da questa Azienda Ospedaliera, contenenti i nominativi degli assistiti che hanno omesso il pagamento del Ticket dovuto per prestazioni di pronto soccorso non seguiti da ricovero ospedaliero e la rendicontazione degli incassi, con tempi e modalità prestabilite.

L'Elenco sarà fornito dall'Azienda Ospedaliera entro 15 giorni dalla data di stipulazione del contratto telematico ME.PA e il recupero delle somme dovrà essere concluso entro n.2 mesi dalla data di ricezione dell'Elenco stesso.

Gli avvisi di pagamento dovranno riportare il Logo dell'Azienda Ospedaliera di Cosenza ed essere di tipo testuale e privi di altri elementi grafici.

Tale avviso di pagamento dovrà essere composto da n.2 fogli a stampa a bianco e nero, fronte o fronte/retro, che dovranno contenere sia la comunicazione con il motivo della richiesta di pagamento, e sia il bollettino premarcato intestato all'Azienda Ospedaliera di Cosenza.

L'Azienda Ospedaliera si riserva di chiedere l'aggiunta di ulteriori fogli, per eventuali necessità, senza che la ditta fornitrice possa rifiutare o chiedere sovrappiù.

L'Azienda Ospedaliera, il Direttore Generale o il Dirigente appositamente individuato e delegato, invierà a mezzo posta elettronica all'indirizzo fornito dalla ditta fornitrice:

- L'Elenco contenente i dati necessari all'erogazione del servizio e tutte le specifiche che l'Azienda Ospedaliera stessa intende riportare nel testo dell'avviso;
- Un documento (in formato Word) con l'intestazione dell'Azienda Ospedaliera e il relativo logo;
- Un fac-simile dell'avviso di pagamento contenente sia i testi fissi, sia le eventuali indicazioni di testi variabili.

**L'Elenco verrà in formato elettronico oppure con tracciato opportunamente concordato, e conterrà i dati necessari all'erogazione del servizio: anagrafica degli utenti, modalità dell'invio ed indirizzo di recapito e l'importo complessivo che deve essere corrisposto da ogni singolo utente.**

Come sopra specificato la Ditta fornitrice, dovrà allegare all'avviso il bollettino di pagamento.

La ditta affidataria dovrà effettuare le lavorazioni necessarie per la creazione della banca dati della riscossione, la composizione degli avvisi e la produzione del flusso di stampa, e predisporrà **una prova di stampa** costituita da un campione rappresentativo di avviso di pagamento **in formato PDF** che sarà inviato all'Azienda Ospedaliera.

L'Azienda Ospedaliera dovrà autorizzare, con comunicazione scritta, detto schema e la spedizione, ovvero motivare il diniego.

Qualora la ditta affidataria dovesse riscontrare nell'Elenco dati incompleti o non compatibili con il servizio richiesto, entro il termine di n.5 giorni dovrà richiedere all'Azienda Ospedaliera l'integrazione e/o modifica dei dati necessari. Nel caso in cui l'Azienda Ospedaliera non dovesse procedere alle integrazioni/modifiche richieste, non si potrà dare corso alle attività necessarie.

Nel caso in cui l'Azienda Ospedaliera dovesse richiedere integrazioni o modifiche dello schema proposto o dei dati forniti, ripartiranno nuovamente i termini temporali sopra previsti.

Per tutti gli utenti dell'Elenco la ditta affidataria dovrà provvedere a dare seguito alla stampa degli avvisi di pagamento che dovranno essere spediti mediante Raccomandata A/R.

La postalizzazione potrà essere fatta anche verso i paesi esteri, in tal caso l'Azienda Ospedaliera dovrà trasmettere fin dall'inizio e contemporaneamente all'Elenco, specifiche distinte.

Le informazioni relative ad eventuali scarti di lavorazione dovranno essere rese disponibili all'Azienda Ospedaliera tramite comunicazione da parte della ditta fornitrice.

Il servizio dovrà prevedere l'attivazione di un applicativo online ad uso esclusivo dell'Azienda Ospedaliera per la consultazione dello stato della riscossione.

Per l'accesso al suddetto servizio l'Azienda Ospedaliera dovrà disporre almeno di n.4 credenziali nominative (username e password) per l'accesso al sistema, da assegnare a persone fisiche che l'Azienda Ospedaliera designerà nella fase iniziale del servizio.

Il servizio dovrà consentire la riconciliazione dei pagamenti effettuati dai contribuenti per mezzo degli strumenti di pagamento utilizzabili:

- Bollettino premarcato intestato all'Azienda Ospedaliera;
- Bonifici accreditati sul conto BancoPosta P.A. dell'Azienda Ospedaliera dedicato al Servizio di che trattasi;
- Altri strumenti di pagamento messi a disposizione dell'Azienda Ospedaliera di Cosenza sulla base di specifico accordo con la ditta affidataria.

L'Azienda Ospedaliera, in qualità di titolare del predetto conto corrente, autorizzerà la ditta affidataria all'acquisizione di tutte le rendicontazioni prodotte che saranno messe a disposizione da Poste Italiane ed al trattamento dei dati personali degli assistiti, anche ai sensi della vigente normativa in tema di protezione dei dati personali, per le finalità di rendicontazione dei pagamenti oggetto del presente servizio.

Per i pagamenti effettuati a mezzo bollettino postale o bonifico bancario a favore del conto BancoPosta, l'Azienda Ospedaliera conferirà mandato alla ditta affidataria di poter ricevere da Poste Italiane la rendicontazione dei pagamenti e di tutti i movimenti a valere sul conto dedicato al servizio.

Per tutti i pagamenti che eventualmente fossero effettuati tramite canali diversi dal bollettino, purchè previsti dalla normativa generale e comunque accettati dall'Azienda Ospedaliera di Cosenza come validi, l'Azienda Ospedaliera ne darà comunicazione alla ditta affidataria.

La ditta affidataria, acquisite le suddette informazioni, dovrà provvedere all'aggiornamento della banca dati della riscossione dell'Azienda Ospedaliera entro i successivi n.2 giorni lavorativi dalla ricezione delle stesse, riconciliando ciascun versamento con al relativa pratica e verificare la presenza di eventuali mancati o ritardati pagamenti.

La riconciliazione dovrà essere effettuata con metodologie automatiche utilizzando il Codice Cliente del bollettino, il codice fiscale, oppure gli altri elementi identificativi contenuti nei flussi di pagamento. I pagamenti eventualmente non riconducibili dovranno essere evidenziati nei report.

Lo stato di ciascuna pratica ed i versamenti dovranno essere consultabili dell'Azienda Ospedaliera mediante le funzionalità rilasciate dal cruscotto online.

I file di rendicontazione che espongono sia analiticamente sia in forma aggregata la banca dati della riscossione aggiornata a seguito dei pagamenti, dovranno essere resi disponibili, nell'apposita area del cruscotto online, per l'Azienda Ospedaliera.

#### **Art. 7 Subappalto**

E' ammesso subappalto nei termini e modalità previste dal D.Lgs n.50/16 e, inoltre, per le aree geografiche eventualmente non coperte dall'affidataria è ammessa "postalizzazione" tramite Poste Italiane (Determinazione ANAC n.3/2014).

#### **Art.8 Direttore Esecuzione del Contratto**

Deputato alla verifica della regolare esecuzione del servizio ed alla conseguente liquidazione delle spettanze dovute è l'U.O. Servizi Amministrativi Presidio Unico.

#### **Art.9 Chiarimenti sul Capitolato Speciale**

Per eventuali chiarimenti sul contenuto del presente capitolato speciale di gara contattare, in orario di ufficio, l'U.O. Servizi Amministrativi Presidio Unico, nella persona del Direttore, Dott. Luigi Arone (email [l.arone@aocs.it](mailto:l.arone@aocs.it) - tel.0984/681667 - cell.3316500702.)