

Ambito Distrettuale Sarnese Vesuviano



“Servizio di recapito mediante raccomandata a.r. delle lettere di diffida e messa in mora e di altre missive commerciali di GORI S.p.A.”

Elaborato n.

002

Descrizione

Relazione Tecnica-Illustrativa

| Revisioni | Data | | |
|-----------|------------|--|--|
| 01 | 25/03/2019 | | |

Il Responsabile Commerciale

Ing. Vittorio Cuciniello

| | |
|--|--|
| | Relazione tecnico-illustrativa di cui all'art. 23, comma 15 del D.Lgs. n. 50/2016 per l'affidamento del "Servizio di recapito mediante raccomandata AR delle lettere di diffida e messa in mora e di altre missive commerciali di GORI S.p.A." |
|--|--|

INDICE

1. **PREMESSA 2**
2. **DESCRIZIONE DEI SERVIZI..... 3**



1. PREMESSA

La GORI S.p.A. (di seguito GORI) è una società mista a prevalente capitale pubblico operante nel settore del ciclo integrato dell'acqua, a cui è stata affidata mediante sottoscrizione di apposita Convenzione, la gestione del servizio idrico integrato nell'Ambito Territoriale Ottimale n. 3 "Sarnese Vesuviano" della Regione Campania (ATO 3), conformemente a quanto disposto dalla Legge Regionale della Campania.

Il territorio gestito da GORI comprende 76 Comuni situati nel territorio della Penisola Sorrentina e Isola di Capri, nell'area del Vesuvio (interno e costiero), nell'area dei Monti Lattari e nel bacino idrografico del fiume Sarno. Il territorio gestito si sviluppa su una superficie di 897 Km² con una popolazione di circa 1,44 milioni di abitanti.

Tra le attività svolte in qualità di gestore del SII rientra il servizio di fatturazione dei corrispettivi ai circa 530.000 utenti serviti ed il relativo incasso delle stesse.

In tale contesto, il regolamento del Servizio Idrico Integrato all'art. 13 - Sospensione della fornitura - è previsto che il Gestore del SII può procedere alla sospensione del Servizio Idrico Integrato o parte di esso, trascorsi almeno 30 giorni dal preavviso di sospensione, nei casi di mancato o parziale pagamento del corrispettivo del SII.

Inoltre, all'art. 21 - Morosità- prevede che "il Gestore del SII (Servizio Idrico Integrato), in presenza di morosità dell'utente finale, decorsi 30 (trenta) giorni consecutivi dalla data di scadenza della fattura, può avviare le procedure per la costituzione in mora attraverso l'invio di apposita comunicazione redatta secondo le disposizioni del codice civile e le prescrizioni dell'Autorità di Regolazione.

Oltre alle comunicazioni relative alla morosità ed ai preavvisi di sospensione della fornitura, nel rispetto degli standard specifici di qualità contrattuale del SII, le altre missive commerciali per le quali, in casi specifici, è richiesto il servizio di recapito a mezzo raccomandata AR riguardano:

- le richieste di preventivi;
- la richiesta di prestazione concernente l'attivazione, la disattivazione, la riattivazione, il subentro e la voltura della fornitura;
- i reclami;
- le richieste di appuntamento o sopralluogo che necessiti la presenza dell'utente finale;
- le richieste di verifica, sostituzione dei misuratori.
- le richieste di rateizzo;
- le richieste di rimborso.

LA "COLLECTION STRATEGY"

Nel processo di recupero del credito e nella policy adottata da GORI, l'attività stragiudiziale è centrale e rappresenta sempre l'inizio dell'attività di recupero del credito.

Riscontrato un credito scaduto, si provvede a trasmettere una lettera di diffida e messa in mora con preavviso di sospensione della fornitura per importi rilevanti e comunque superiori ai 250€.

La comunicazione avviene nel rispetto degli articoli 13 e 21 del Regolamento così come indicato in premessa.

Pertanto, la lettera è inviata a mezzo raccomandata A/R e nella stessa è tassativamente indicato che decorso il termine di 30 giorni dall'invio del preavviso, si procederà con le attività di sospensione della fornitura e/o attivare idonei mezzi legali per il recupero del credito.

2. DESCRIZIONE DEI SERVIZI

La GORI S.p.A. intende affidare il servizio di recapito mediante Raccomandata A/R delle lettere di sollecito delle lettere di diffida e messa in mora e delle altre missive commerciali.

Il servizio dovrà svilupparsi attraverso una serie di processi di lavorazione della posta che andranno dallo smistamento alla consegna effettuata dai portalettere.

Nello specifico:

- le buste contenenti le diffide saranno già munite di avviso di ritorno compilato con i dati del mittente e del destinatario. All'atto della consegna gli avvisi di ritorno dovranno essere completati con la data e la firma leggibile per ricevuta da parte del destinatario o di persona abilitata/delegata (portiere, custode, marito, moglie, figlio, domestica, ecc.). In caso di assenza del destinatario, verrà lasciato un avviso con il quale si informa che la raccomandata è disponibile per il ritiro e sarà tenuta in giacenza presso la sede dell'appaltatore più vicina per un periodo di 30 giorni. L'avviso lasciato al destinatario dovrà riportare l'indicazione del numero di telefono, il domicilio e gli orari per il ritiro della raccomandata.
- È richiesta l'attività di lavorazione della corrispondenza in formato elettronico attraverso:

L'archiviazione delle ricevute di ritorno: l'Appaltatore dovrà mettere a disposizione un flusso secondo il tracciato indicato nell'allegato A del Capitolato Speciale d'Appalto, attraverso il quale sia possibile per GORI aggiornare lo stato della posta raccomandata consegnata all'Appaltatore nel proprio sistema gestionale SAP. Dovrà essere garantita l'acquisizione, all'interno del sistema gestionale denominato SAP, in formato digitale di tutte le ricevute di ritorno e degli avvisi di giacenza interni ed esterni all'ATO 3 utilizzando il tracciato di cui all'allegato A, entro 5 giorni dalla data di ricevuata di ritorno o dalla consegna dell'avviso di giacenza.

o Rendicontazione esiti

È richiesta la rendicontazione dell'esito sul sistema gestionale utilizzato da GORI - denominato SAP - dei recapiti con l'indicazione delle relative motivazioni. A tal fine l'Appaltatore dovrà garantire l'invio del flusso degli esiti secondo il tracciato di cui all'allegato A entro 5 giorni lavorativi dalla data dell'esito.

Il responsabile Commerciale

Ing. Vittorio Cuciniello

