

Ambito Territoriale Ottimale n. 3  
Ente d'Ambito Sarnese-Vesuviano



**“Servizio di recapito con certificazione on line degli esiti di consegna delle missive commerciali di GORI S.p.A e recapito della lettere di diffida e messa in mora mediante raccomandata AR”**

Elaborato n.  002	Descrizione  <b>Relazione Tecnico-Illustrativa</b>
-------------------------	----------------------------------------------------------

Revisioni	Data		
00	02/12/2016		

	<b>Il Responsabile Commerciale</b>  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 con certificazione on line degli esiti di consegna delle missive commerciali di GORI S.p.A. e recapito della lettere di diffida e messa in mora mediante raccomandata AR"

## INDICE

1.	PREMESSA .....	2
2.	IL SOLLECITO EPISTOLARE .....	3
3.	DESCRIZIONE DEI SERVIZI.....	4

## 1. PREMESSA

La G.O.R.I. 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 Km<sup>2</sup> 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. 26 - Termini e modalità di pagamento - Indennità di mora – prevede che "il cliente è tenuto ad effettuare il pagamento della fattura nel termine e con le modalità nella stessa indicate. Il Soggetto gestore, dal giorno successivo alla scadenza del termine, applicherà sugli importi delle bollette insolute gli interessi di mora calcolati sulla base del T.U.R. (tasso ufficiale di riferimento) incrementato di cinque punti. L'indennità di mora verrà di norma addebitata ai Clienti sulle fatture emesse successivamente o, in caso di mancato pagamento, richiesta attraverso gli idonei mezzi legali.

2. Il Soggetto gestore si riserva la facoltà di sollecitare il Cliente al pagamento della morosità con lettere e raccomandate ovvero altro idoneo mezzo di comunicazione, addebitando al Cliente tutti i costi sostenuti e gli ulteriori oneri per l'istruttoria espletata".

Inoltre, all'art. 27 - Sospensione della fornitura è previsto che "1. Per ogni inadempienza del Cliente, ivi incluso il non esatto o parziale pagamento del corrispettivo del Servizio idrico integrato, il Soggetto gestore, ai sensi dell'art. 1565 Codice Civile, può sospendere la fornitura, previa comunicazione scritta a mezzo raccomandata con diffida e messa in mora con indicazione del termine ultimo per procedere all'esatto adempimento, addebitando al Cliente le spese di sospensione e di riattivazione, nonché i corrispettivi fatturati...".

## 2. IL SOLLECITO EPISTOLARE

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 e comincia con un sollecito epistolare.

Riscontrato un credito scaduto, si provvede ad emettere le comunicazioni di seguito descritte:

- lettera di sollecito di pagamento :

La lettera è inviata a mezzo posta ordinaria ed avviene nel rispetto dell'art. 26 del Regolamento del Servizio Idrico Integrato, che attribuisce al gestore la facoltà di sollecitare al Cliente il pagamento dei documenti scaduti attraverso lettere e raccomandate ovvero altro idoneo mezzo di comunicazione;

- lettera di diffida e messa in mora con preavviso di sospensione della fornitura per importi rilevanti e per gli utenti che pur avendo ricevuto una lettera di sollecito di pagamento continuano ad essere morosi;

La comunicazione avviene nel rispetto dell'art. 27 del Regolamento che sancisce che "per ogni inadempienza del Cliente, ivi incluso il non esatto o parziale pagamento del corrispettivo del Servizio Idrico Integrato, il Soggetto Gestore, ai sensi dell'art. 1565 Codice Civile, può sospendere la fornitura, previa comunicazione scritta a mezzo raccomandata con diffida e messa in mora con indicazione del termine ultimo per procedere all'esatto adempimento, addebitando al Cliente le spese di sospensione e di riattivazione, nonché i corrispettivi fatturati".

La lettera è inviata pertanto 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.

### 3. DESCRIZIONE DEI SERVIZI

La G.O.R.I. S.p.A. intende affidare il servizio di recapito delle lettere di sollecito della morosità e altre comunicazioni commerciali oltre che il recapito con Raccomandata A/R delle lettere di diffida e messa in mora.

In particolare per:

- **Il servizio di recapito delle lettere di sollecito:** il processo di lavorazione della posta prevede la certificazione del luogo e del momento in cui il plico viene recapitato o in cui è avvenuto il tentativo di recapito. Tale certificazione deve essere ottenuta in modalità on line e deve essere resa disponibile su portale WEB e mantenuta sempre (l'avvenuto recapito registrato dall'incaricato della consegna sul palmare o su dispositivo analogo, dovrà pertanto essere visualizzato da GORI, tramite l'interfaccia WEB che la Società aggiudicataria dovrà rendere disponibile). La tracciabilità completa del singolo plico dovrà essere effettuata attraverso la gestione di un codice a barre o data matrix per l'identificazione dello stesso nel suo iter di lavorazione e di recapito.
- **Il servizio di recapito delle raccomandate A/R delle lettere di diffida e messa in mora:** le buste 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. E' richiesta l'attività di lavorazione della corrispondenza in formato elettronico: per tracciabilità a mezzo sistema informatico si intende la messa a disposizione da parte dell'Appaltatore di un software esterno attraverso il quale, con password di accesso, sia possibile per la GORI monitorare lo stato della posta raccomandata consegnata all'Appaltatore. Deve essere garantita l'archiviazione ottica di tutte le ricevute di ritorno e degli avvisi di giacenza interni ed esterni all'ATO 3 affinché si possano effettuare ricerche per codice servizio, destinatario e numero di raccomandata e sia possibile la riproduzione e stampa dei documenti archiviati.