

SERVIZIO DI GESTIONE E RECUPERO IN VIA BONARIA DEI CREDITI DERIVANTI DAL MANCATO PAGAMENTO NEI TERMINI PREVISTI DEGLI ATTI SANZIONATORI ELEVATI DALLA POLIZIA LOCALE. Disciplinare di servizio.

OGGETTO DEL SERVIZIO

Questo Ufficio di Polizia Locale intende attivare un servizio di gestione e recupero bonario dei crediti derivanti dal mancato pagamento degli atti sanzionatori elevati dalla Polizia Locale di Mortara riferiti all'anno 2015 che risultano non oblati dai destinatari nei termini previsti.

L'attività di recupero crediti in via bonaria, definita successivamente *pre ruolo*, verrà effettuata per conto del Comune di MORTARA verso quei cittadini a cui siano stati regolarmente notificati i predetti atti sanzionatori.

Il servizio dovrà garantire al cittadino raggiunto dalla comunicazione di ultimo avviso :

- la possibilità di definire la propria posizione al di fuori di un procedimento coattivo e con costi mediamente inferiori ;
- la possibilità di accedere direttamente alla propria pratica, tramite un sito di servizio messo a disposizione, attraverso il quale può effettuare il pagamento, comunicare informazioni inerenti la richiesta di pagamento o richiedere ulteriori informazioni non presenti sul sito;
- la possibilità di confrontarsi con personale qualificato che dovrà essere in grado di fornirgli tutte le indicazioni necessarie sulla natura del debito, di raccogliere eventuali lamentele e dare informazioni su eventuali conseguenze legate al protrarsi della situazione debitoria;

Per il servizio di *pre ruolo*, sarà conferito alla Società appaltante, il potere di agire nei confronti dei debitori rimasti tali dopo la notifica degli atti sanzionatori e decorso il termine previsto per il pagamento o per la proposizione del ricorso, in nome e per conto del Comune di MORTARA, con le facoltà di:

- Raccogliere, detenere ed analizzare il materiale (fornito dal Comune di MORTARA in formato elettronico e/o cartaceo) attestante l'esistenza del credito, per il periodo necessario allo svolgimento del mandato;
- Trattare, elaborare ed aggiornare, anche a mezzo di procedure informatiche, i dati relativi ai debitori tramite lo stesso Comune di MORTARA, presso terzi e con l'ausilio di elenchi o registri pubblici o per il tramite di soggetti terzi appositamente incaricati dall'Amministrazione;
- Comunicare al debitore l'ammontare delle somme dovute a titolo di sanzione, spese di recupero e postali, secondo le forme tradizionali in uso e le disposizioni del Comune di MORTARA;
- Incassare le somme a credito, in nome e per conto del Comune di MORTARA, in relazione ai pagamenti effettuati dai debitori anche tramite canali telematici messi a disposizione del debitore dalla Società appaltante;

Nello svolgimento delle suddette attività, la Società appaltante verrà autorizzata ad utilizzare il logo e i riferimenti del Comune di MORTARA nelle comunicazioni rivolte al debitore o a soggetti terzi.

Avvio del servizio

La Polizia Locale accertato il mancato pagamento del verbale nei termini previsti e verificata la non proposizione di ricorso, trasmetterà alla Società appaltante tutti i dati in proprio possesso riguardanti le singole posizioni aperte .

La Società appaltante selezionerà il materiale ricevuto, procedendo se richiesto, alla scansione / archiviazione ottica e messa in linea sulla pagina web di cui al punto s4, e si atterrà alle seguenti modalità di esecuzione :

- a) procederà, preliminarmente, all'invio di un sollecito di pagamento (*avviso bonario*) nel quale sarà specificato il tipo di credito di cui si richiede il pagamento, l'importo dovuto suddiviso per le singole componenti che ne formano il totale, le modalità il luogo dove deve essere eseguito il pagamento, il referente cui è possibile rivolgersi per ottenere/inviare, informazioni e/o documentazione dell'avvenuto pagamento della somma richiesta.

La corrispondenza inesitata dal servizio Postale conseguente all'eventuale trasferimento del debitore sarà oggetto di specifica ricerca. Tale ricerca sarà eseguita ad insindacabile giudizio della Società appaltante con l'ausilio dell'ufficio ANAGRAFE.

Il Comune di MORTARA autorizzerà la Società appaltante a concedere una rateizzazione per importi superiori a 100,00 euro e le modalità di pagamento saranno stabilite dal Comune di MORTARA.

- b) la Società appaltante o i suoi incaricati saranno autorizzati a richiedere ed ottenere dagli Uffici dei Comuni di residenza dei debitori, informazioni anagrafiche.

Contatto con i debitori.

La Società appaltante garantirà al debitore la possibilità di ricevere informazioni sulla richiesta di pagamento, ottenere copia della relativa documentazione di supporto, segnalare l'avvenuto pagamento nei termini oppure l'avvenuta proposizione di ricorso o, in generale, produrre altro tipo di documentazione avverso la richiesta.

La Società appaltante dovrà attivare un servizio di *Contact Center* telefonico, con sede sul territorio nazionale, che si avvarrà di personale adeguatamente formato, alle proprie esclusive dipendenze, preparato alla specifica attività ed in grado di fornire le informazioni richieste. Lo scambio d'informazioni tra il centro di contatto ed il debitore dovrà avvenire nelle forme tradizionali (telefono, fax, e-mail e corrispondenza).

La Società appaltante faciliterà sia il contatto sia l'acquisizione degli elementi comprovanti l'obbligazione anche attraverso l'uso di un sito di servizio adeguatamente protetto e con l'utilizzo di codici d'accesso personalizzati comunicati riservatamente all'utente.

Pagamento.

Sin dal primo contatto, la Società appaltante dovrà offrire al debitore la possibilità di pagare avvalendosi di uno specifico conto corrente bancario, anche con carta di credito e tramite strumenti telematici.

Oltre all'importo dovuto affidato dal Comune di MORTARA, sarà posto a carico del debitore il rimborso delle seguenti spese:

- *le spese postali sostenute* ;
- *il recupero dei costi sostenuti dalla Società appaltante per l'erogazione del servizio.*

Tutti i costi sopra indicati :

- saranno richiesti al cittadino e resteranno a carico della Società appaltante in caso di mancato pagamento.
- saranno anticipati dalla Società appaltante per lo svolgimento del servizio e sommati all'importo affidato dal Comune per il recupero;
- saranno recuperati dalla Società appaltante solo nel caso di posizione incassata, e rimarranno a carico della stessa tutti i costi delle posizioni non andate a buon fine ad esclusione delle posizioni lavorate e successivamente chiuse od annullate a seguito di specifica richiesta del Comune, in questo caso l'Amministrazione riconoscerà alla Società appaltante tutti i costi sostenuti.

Compenso provvigionale, rendicontazione e versamento delle somme

Mensilmente la Società appaltante:

- fornirà rendiconto all'Amministrazione delle somme introitate a titolo di sanzione, spese postali e di costi di recupero;
- emetterà fattura all'Amministrazione per le proprie spettanze ;
- effettuerà all'Amministrazione bonifico mensile di quanto incassato trattenendo tutte le spese postali ed i costi di recupero anticipati e pagati dai debitori nonché il proprio compenso provvigionale sull'importo recuperato detratti i costi di cui sopra.

Per lo svolgimento dei servizi sopra specificati sarà riconosciuta alla Società appaltante sulle sole posizioni incassate, una provvigione non superiore al 25 % + IVA dell'importo affidato al netto delle spese anticipate dalla Società appaltante, percentuale soggetta al ribasso in sede di procedura di gara per l'affidamento del servizio.

Sarà inoltre riconosciuta alla società appaltante la stessa provvigione su tutte quelle posizioni i cui pagamenti perverranno direttamente al Comando a seguito di posizioni lavorate dalla società appaltante e di cui sarà data da parte del Comando tempestiva comunicazione per la chiusura della pratica e per la rendicontazione.