

Lario Reti Holding S.p.A.

# CAPITOLATO TECNICO

SERVIZIO DI RECUPERO DEI CREDITI  
STRAGIUDIZIALE VANTATO NEI CONFRONTI  
DEGLI UTENTI ATTIVI E CESSATI DALLA SOCIETÀ  
LARIO RETI HOLDING S.P.A.

MAGGIO 2025

---

Sede legale: | **Lecco** – Via Fiandra, 13

Contatti: | **Telefono** – 0341.359.111  
| **Sito web** – [www.larioreti.it](http://www.larioreti.it)

| **E-mail** – [info@larioreti.it](mailto:info@larioreti.it)  
| **Servizio Clienti** – 800.085.588

| **Pec** – [segreteria@larioretepec.it](mailto:segreteria@larioretepec.it)  
| **Pronto Intervento** – 800.894.081

## Indice

ART. 1 – OGGETTO DEL SERVIZIO .....	3
ART. 2 – MODALITA' DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO .....	3
2.1) GESTIONE ATTIVITA' DI SOLLECITO DI UTENZE ATTIVE .....	3
2.2) GESTIONE STRAGIUDIZIALE DEL CREDITO DI UTENZE CESSATE .....	6
ART. 3 – DURATA DELL'APPALTO .....	8
ART. 4 – IMPORTO DELL'APPALTO .....	8
ART. 5 – CONDIZIONI ECONOMICHE .....	9
ART. 6 – NON CONFORMITA' E PENALI .....	10

## ART. 1 – OGGETTO DEL SERVIZIO

Costituisce oggetto dell'appalto il servizio di recupero dei crediti stragiudiziale nei confronti degli utenti attivi e cessati dalla società Lario Reti Holding S.p.A. (di seguito e per brevità anche LRH o Stazione Appaltante) come meglio descritto negli articoli successivi.

## ART. 2 – MODALITA' DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO

### 2.1) GESTIONE ATTIVITA' DI SOLLECITO DI UTENZE ATTIVE

LRH affiderà all'Aggiudicatario pratiche di recupero credito per utenze attive.

Il processo di gestione delle attività di sollecito delle utenze attive (Inbound e Outbound) è strutturato sulla base delle disposizioni dettate dalla normativa Remsi con l'obiettivo di dare una pronta accelerazione ai flussi di cassa.

Per entrambe le tipologie di campagna solleciti, di seguito dettagliate, l'Aggiudicatario è obbligato a tracciare le attività e l'esito delle azioni svolte sulla piattaforma in uso presso la Stazione Appaltante, denominata "Salesforce" **entro 1 giorno lavorativo dall'esecuzione di ogni attività**.

L'Aggiudicatario avrà accesso alla piattaforma Salesforce al fine di estrarre in formato csv tutte le informazioni necessarie alla gestione delle pratiche affidate, ed in particolare:

- ◆ Riferimenti anagrafici degli utenti
- ◆ Importo del documento e data di scadenza
- ◆ Pagamenti registrati

L'Aggiudicatario dovrà attivare un contact center con numero verde dedicato, fornendo al debitore tutte le informazioni e/o documenti richieste.

Di seguito vengono descritte le attività richieste all'Aggiudicatario relativamente alle utenze attive.

#### A.1. CAMPAGNA SOLLECITI FATTURE SCADUTE

### A.1.1. Invio Solleciti tramite SMS e/o EMAIL

- ◆ Invio sollecito di pagamento tramite SMS e/o E-MAIL, secondo un format fornito da LRH (nel caso in cui siano disponibili sia il numero di telefono mobile che l'indirizzo email, l'Aggiudicatario dovrà inviare solleciti ad entrambi i canali);
- ◆ Aggiornamento giornaliero degli esiti delle attività svolte tramite caricamento di file csv sulla piattaforma Salesforce.

### A.1.2 Gestione telefonica di Inbound e Outbound dell'attività di sollecito

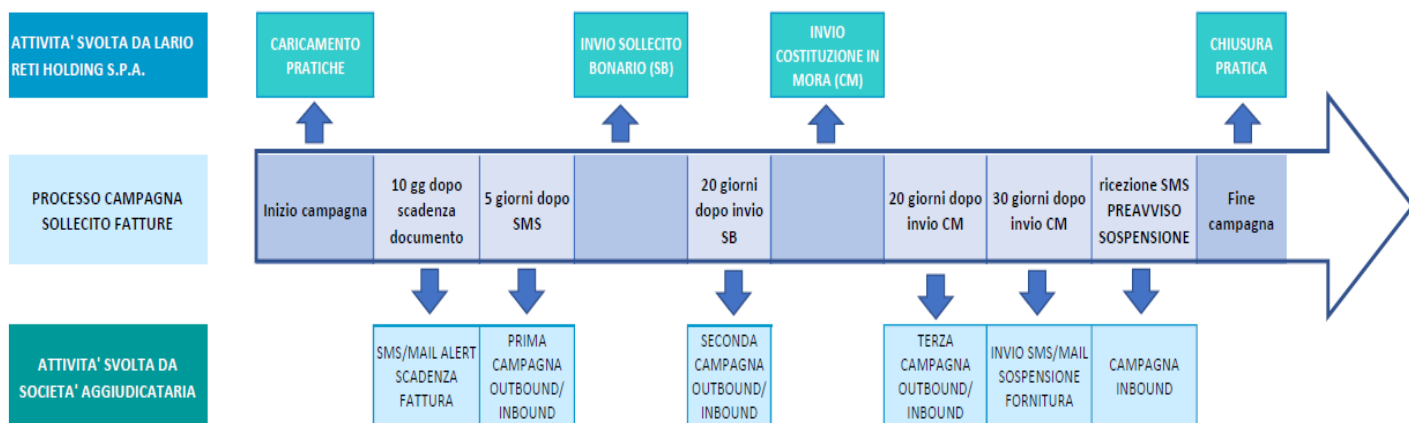
Nei contatti telefonici con l'Utente, l'Aggiudicatario dovrà saper:

- ◆ indicare le modalità di pagamento utilizzabili (su conti di LRH);
- ◆ indicare le possibili conseguenze del mancato pagamento (es. invio lettera di costituzione in mora, sospensione della fornitura, etc.);
- ◆ inviare via e-mail all'utente la documentazione richiesta (es. copia fatture, etc.).

L'Aggiudicatario dovrà inoltre:

- ◆ comunicare, via email all'indirizzo: [solleciti@larioreti.it](mailto:solleciti@larioreti.it) gli eventuali reclami/contestazioni sollevate dell'utente;
- ◆ aggiornare costantemente con gli esiti delle attività svolte la piattaforma Salesforce tramite caricamento di file csv;
- ◆ caricare sulla piattaforma Salesforce le richieste di dilazione ricevute tramite l'apertura di specifici "casi";
- ◆ aggiornare sulla piattaforma Salesforce le informazioni anagrafiche degli utenti in caso vengano reperite nuove informazioni tramite l'apertura di specifici "casi";
- ◆ aggiornare costantemente la piattaforma Salesforce con l'attività svolta tramite l'apertura di specifiche "operazioni".

Di seguito si allega schema del processo che dovrà essere applicato:



## A.2. CAMPAGNA SOLLECITI PIANI DI RIENTRO

L'Aggiudicatario dovrà gestire tutti i piani di rientro concordati con gli utenti che verranno caricati sulla piattaforma Salesforce.

Il processo di lavorazione prevede:

- l'avviso all'utente dell'avvenuta scadenza della rata tramite SMS personalizzati e e-mail da inviare decorsi tre giorni naturali e consecutivi dalla singola scadenza;
- sollecito telefonico del pagamento della rata scaduta decorsi 3 giorni naturali e consecutivi dall'invio del SMS e email di cui al punto precedente;
- gestione telefonica di Inbound e Outbound dell'attività di sollecito.

Nei contatti telefonici con l'utente, l'Aggiudicatario dovrà saper:

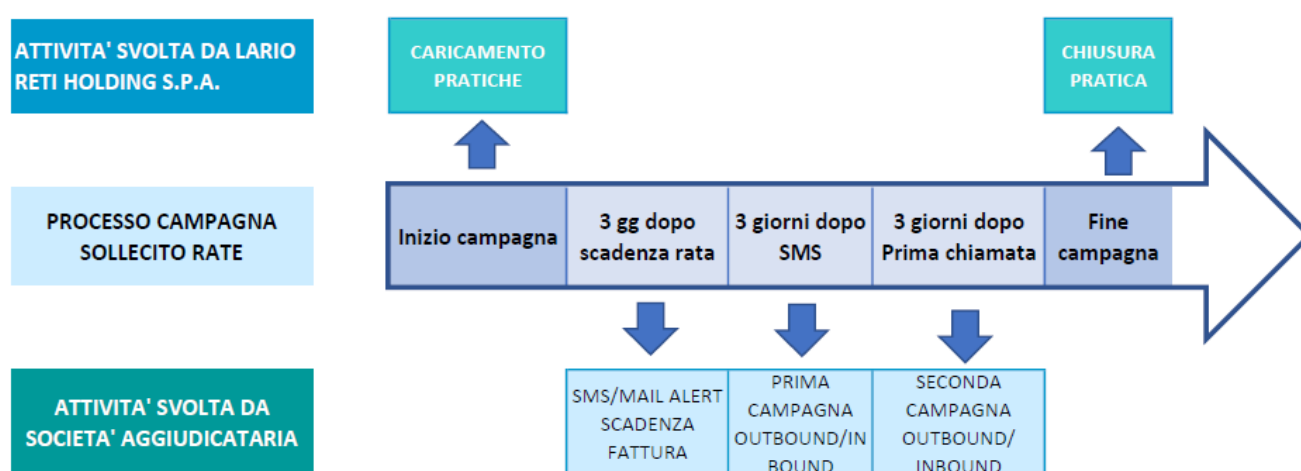
- indicare le modalità di pagamento utilizzabili (su conti della Stazione appaltante);
- indicare le possibili conseguenze del mancato pagamento (es. invio lettera di costituzione in mora, sospensione della fornitura, etc.).

L'Aggiudicatario dovrà inoltre:

- comunicare, via email all'indirizzo: [solleciti@larioreti.it](mailto:solleciti@larioreti.it) gli eventuali reclami/contestazioni sollevate dall'utente;
- aggiornare costantemente con gli esiti delle attività svolte la piattaforma Salesforce tramite caricamento di file csv;

- caricare sulla piattaforma Salesforce le richieste di dilazione ricevute tramite l'apertura di specifici "casi";
- aggiornare sulla piattaforma Salesforce le informazioni anagrafiche degli utenti in caso vengano reperite nuove informazioni tramite l'apertura di specifici "casi";
- aggiornare costantemente la piattaforma Salesforce con l'attività svolta tramite l'apertura di specifiche "operazioni".

Di seguito si allega schema del processo che dovrà essere applicato:



## 2.2) GESTIONE STRAGIUDIZIALE DEL CREDITO DI UTENZE CESSATE

LRH affiderà all'Aggiudicatario pratiche di recupero credito relative ad utenze cessate per la gestione stragiudiziale delle stesse.

L'avvio della procedura di recupero credito avverrà, per tutte le posizioni, tramite il seguente tracciato: la Stazione Appaltante renderà disponibile sulla piattaforma Salesforce l'elenco delle pratiche affidate. La singola pratica conterrà le seguenti informazioni:

- nome e cognome del debitore;
- indirizzo di fornitura;
- indirizzo di recapito;
- nr. documento, importo, data di scadenza.
- ogni altro dato utile allo scopo in possesso della Stazione Appaltante.

La fase di recupero stragiudiziale decorrerà dal caricamento delle pratiche sulla piattaforma Salesforce e non sarà superiore a 120 giorni naturali e consecutivi, con possibilità di proroga per tutte o alcune pratiche previo accordo con LRH.

### **I pagamenti da parte dei debitori verranno effettuati direttamente sul c.c. della Stazione Appaltante**

L'aggiudicatario potrà consultare giornalmente le informazioni relative ai pagamenti effettuati tramite la piattaforma Salesforce con la possibilità di estrarre elenchi di dati in csv.

La fase di recupero stragiudiziale del credito sarà suddivisa nel seguente modo:

#### **B.1. INVIO LETTERA DI MESSA IN MORA**

L'Aggiudicatario provvederà, entro 7 giorni dal caricamento delle pratiche sulla piattaforma Salesforce, ad inviare lettera di messa in mora, su propria carta intestata, tramite posta ordinaria e/o email e/o posta certificata (PEC), il cui testo verrà concordato tra le parti e conterrà, in particolare:

- ◆ i dati del contratto;
- ◆ il dettaglio delle fatture inevase e l'importo complessivo dovuto;
- ◆ il recapito telefonico dell'aggiudicatario;
- ◆ l'informazione al debitore che in caso di mancato pagamento entro il termine di 10 giorni dalla data di ricezione della lettera, si procederà al recupero coattivo del credito.

L'importo complessivo dovuto preciserà:

- ◆ l'importo del capitale scaduto;
- ◆ l'importo delle spese e cioè l'importo delle commissioni di incasso dovute all'Aggiudicatario.

#### **B.2. GESTIONE TELEFONICA**

L'Aggiudicatario dovrà avviare la fase di gestione telefonica tramite la propria rete di funzionari esattori, i quali dovranno contattare il debitore per procedere nell'attività di recupero credito.

L'Aggiudicatario dovrà attivare un contact center con numero verde dedicato, fornendo al debitore tutte le informazioni e/o documenti richieste.

L'Aggiudicatario dovrà:

- ◆ aggiornare giornalmente le attività svolte sulla piattaforma Salesforce;

- alla fine di ogni mese, inviare alla Stazione Appaltante, report statistici delle attività espletate in formato Excel con indicazione del nome del cliente, codice anagrafico, numero/anno di fattura, importo affidato e importo riscosso, avendo cura di rimettere tempestivamente copia di ogni lettera di messa in mora;
- al termine della fase di recupero stragiudiziale (120 gg naturali e consecutivi) inviare alla Stazione Appaltante una valutazione circa la solvibilità delle pratiche affidate e dell'eventuale proposta di proseguire le attività previa proroga concessa da LRH;
- caricamento sulla piattaforma Salesforce dell'esito dell'attività svolta e dell'eventuale inesigibilità del credito.

### B.3. PROCEDURA DI ABBANDONO DEI CREDITI

Al fine di stabilire quali crediti dovranno essere considerati inesigibili, tenuto debito conto delle risultanze delle attività effettuate, l'Aggiudicatario attesterà ad LRH, con motivata e qualificata relazione, quali siano i crediti che a suo giudizio andrebbero totalmente o parziale abbandonati.

Quanto sopra verificata l'impossibilità di attivare l'iter di recupero per il ricorrere di almeno una delle seguenti condizioni:

- assenza di soggetti perseguibili (per irreperibilità anagrafica, decesso, fallimento societario, ecc.);
- impossibilità del recupero del credito in quanto riferito ad altro soggetto indeterminabile o irreperibile;
- probabilità di esito negativo dell'eventuale azione giudiziaria;
- altre condizioni equivalenti opportunamente motivate e documentate.

## ART. 3 – DURATA DELL'APPALTO

La durata dell'appalto è di **24 mesi** a decorrere dalla sottoscrizione del contratto, con possibilità di rinnovo di ulteriori 12 mesi, alle medesime condizioni contrattuali, ad insindacabile giudizio della Stazione Appaltante.

La Stazione Appaltante si riserva di attivare l'eventuale opzione di proroga fino ad un massimo di sei mesi, così come previsto dall'art. 120, comma 10, del codice nelle more di una nuova gara d'appalto.

## ART. 4 – IMPORTO DELL'APPALTO

L'importo massimo dell'appalto su base annua è di **€ 100.000,00** oltre IVA, così determinato:

- Attività di gestione sollecito soft e gestione piani di rientro soggetto a ribasso: € 80.000
- Recupero crediti stragiudiziale utenze cessate: € 20.000, comprensivo di costi per spese vive. Al momento dell'affidamento, l'importo a base di gara rimarrà invariato e si procederà a computare le singole prestazioni fino ad esaurimento dell'importo stesso.

L'importo degli oneri della sicurezza è pari ad € 0,00.

Il costo della manodopera è stato stimato in € 51.565,62.

La Stazione Appaltante si riserva di applicare l'art. 120 c. 9 del codice, qualora in corso di esecuzione si renda necessario un aumento o una diminuzione delle prestazioni fino a concorrenza del quinto dell'importo del contratto.

## ART. 5 – CONDIZIONI ECONOMICHE

Per l'appalto non è prevista alcun costo d'attivazione.

**Per le pratiche relative alle utenze attive** di cui il paragrafo 2.1), verrà corrisposto un canone mensile per la gestione di minimo 7.000 posizioni/mese. Nel canone mensile sono ricompresi tutti i costi relativi alle attività di gestione telefonica, Back office, invio sms/email,

**Per le pratiche relative alle utenze cessate** di cui il paragrafo 2.2) le commissioni verranno calcolate sulla base del capitale effettivamente incassato secondo la seguente tabella, oltre alle eventuali spese vive:

Tipologia di utenza	Commissioni
CESSATE	% offerta in sede di gara da applicare sull'importo capitale recuperato

Le commissioni sul capitale incassato saranno addebitate alla LRH anche nel caso di sua diretta transazione e/o compensazione con il debitore per le pratiche affidate.

Per le eventuali spese vive si precisa che saranno oggetto di rimborso da parte della Stazione Appaltante e pertanto dovranno essere quotate dall'operatore economico in

sede di gara, mediante la Dichiarazione di offerta economica. La quotazione non concorrerà a determinare il punteggio economico e alla formazione della graduatoria, ma servirà solo alla Stazione Appaltante per determinare l'ammontare di tali spese.

Tutti i costi si intendono IVA Esclusa.

## ART. 6 – NON CONFORMITÀ' E PENALI

La Stazione appaltante rileverà ogni non conformità nell'esecuzione del servizio. È definita "**Non Conformità**" il mancato rispetto di un requisito di servizio, previsto da normativa o comunque indicato nella Documentazione tecnica di gara.

A seguito del riscontro di una "Non Conformità" da parte di LRH, l'Aggiudicatario è tenuto alla collaborazione, oltre che al rispetto degli obblighi contrattuali stabiliti, per la risoluzione della Non Conformità stessa.

La rilevazione di non conformità potrà dare luogo all'applicazione delle penali previste di seguito e potrà comportare la sospensione o la cancellazione del fornitore dai Sistemi di qualifica della società come previsto dal Regolamento aziendale vigente.

LRH applicherà le seguenti penali:

1. per le campagne di utenze attive di cui al paragrafo 2.1):
  - per le sole pratiche complete dei dati necessari per l'invio dei solleciti, il ritardo nell'invio del Sms/Email, rispetto ai tempi indicati nello Schema di processo potrà comportare l'applicazione di una penale pari a **€ 50,00 per ogni giorno di ritardo**, decorrente dal 16' giorno successivo al caricamento della campagna su Salesforce;
  - per le sole pratiche complete dei dati necessari per avviare la prima campagna Outbound/Inbound, il ritardo rispetto ai tempi di inizio indicati nello Schema di processo potrà comportare l'applicazione di una penale pari a **€ 50,00 per ogni giorno di ritardo**, decorrente dal 11' giorno successivo;
  - il mancato caricamento degli esiti delle attività svolte sulla piattaforma Salesforce entro un giorno lavorativo dall'esecuzione delle stesse potrà comportare l'applicazione di una penale di **€ 100,00**;
2. per le campagne di utenze cessate di cui al paragrafo 2.2):

- il ritardo nell'invio delle lettere di messa in mora rispetto ai tempi indicati nel presente Capitolato tecnico potrà comportare l'applicazione di una penale pari a **€ 0,10 per ogni pratica per ogni giorno di ritardo**;
- mancato invio o invio incompleto del report di valutazione per la solvibilità delle pratiche affidate di cui al presente Capitolato tecnico, potrà comportare l'applicazione di una penale pari a **€ 1.000,00**.

L'importo delle penali applicate non potrà superare il 10% dell'importo dell'appalto, pena la risoluzione del contratto. Oltre a tale limite, la Stazione Appaltante si riserva di affidare la continuazione del servizio ad altra impresa, addebitando i maggiori eventuali costi e senza alcuna pretesa da parte dell'Aggiudicatario.

### *Applicazione dei rimborsi e delle penali*

LRH predisporrà un verbale, sottoscritto dal Responsabile della fase di esecuzione, nel quale verrà indicato l'importo della penale applicata nonché i motivi di infrazione da parte dell'Aggiudicatario. Il verbale verrà comunicato all'Aggiudicatario anche con lettera inviata via PEC.

L'importo dei rimborsi e delle penali maturate nel mese sarà dedotto dal consuntivo relativo al mese stesso o verrà escussa polizza fideiussoria. Qualora il consuntivo mensile non sia tale da consentire la deduzione dei rimborsi e delle penali in un'unica soluzione, queste saranno dedotte sui successivi consuntivi sino a totale esaurimento.

Il contratto potrà essere risolto salvo le applicazioni delle penali ed il risarcimento del danno, qualora l'ammontare massimo delle penali comminate superi complessivamente il 10% dell'importo contrattuale. Le penali verranno dedotte dalle fatture o, in mancanza, verranno prelevate dalla cauzione; in tal caso l'Aggiudicatario dovrà prontamente reintegrare la cauzione.