



SOCIETA' INTERCOMUNALE SERVIZI IDRICI S.r.l.

## DETERMINA DEL DIRETTORE GENERALE N. 13 DEL 26 NOVEMBRE 2021

**Oggetto : Affidamento del servizio di recupero crediti alla società Cerved Credit Collection SpA – CIG ZB6341B66E**

Alla data odierna SISI S.r.l. detiene circa 160 posizioni creditorie scadute, per un ammontare complessivo di circa € 137.000.

Al fine di procedere al recupero dei suddetti crediti è stato richiesto un preventivo di spesa alla società Cerved Credit Collection SpA, (Cerved CC Spa) società del Gruppo Cerved, quotato in borsa, specializzata nei servizi di tutela, gestione e recupero crediti per la Pubblica Amministrazione, per aziende Utility, Telco, Finanziarie e Compagnie Assicuratrici.

Cerved CC è in possesso della certificazione del proprio sistema di Gestione Qualità per le attività di recupero crediti rilasciata da DNV GL Business Assurance Italia Srl, ente qualificato al rilascio dei certificati in base alle normative internazionali UNI-EN-ISO 9001:2015, ed è inoltre in possesso di Licenza ad operare per il servizio di recupero crediti rilasciata dalla Questura di Milano.; tale Licenza è stata aggiornata alla sua ultima versione in data 29/01/2020.

La suddetta società, con nota del 19/11/2021, ha formulato l'allegata offerta per l'attività di recupero credito in oggetto, consistente, in estrema sintesi:

- nell'attività di "gestione telefonica" nei confronti di 142 posizioni, avente come obiettivo, per ogni posizione, il contatto con l'instatario della posizione debitoria al fine di sollecitare l'adempimento dell'insoluto, per un credito complessivo di € 55.000,00;
- nell'attività di gestione telefonica ed invio diffida legale su 11 posizioni, per un credito complessivo di € 12.000,00;
- nell'attività di produzione di decreto ingiuntivo, con eventuale procedura di esecuzione, su 9 posizioni per un credito complessivo di circa € 70.000,00;

per un importo complessivo di € 5.859,00, oltre un costo variabile del 5% sul credito recuperato tramite decreto ingiuntivo e oltre € 3.285,00 per l'eventuale procedura di esecuzione a seguito di decreto ingiuntivo, per un totale massimo di spesa pari ad € 12.644,00 oltre IVA.

Ciò premesso, il sottoscritto Direttore Generale in forza della delega conferitagli dal Consiglio di Amministrazione con provvedimento del 02/04/2019;

Visto l'art. 7 del vigente "Regolamento per l'acquisizione in economia di lavori, di forniture, di beni e di servizi".

Visto l'art. 36, comma 2 lettera a) del D. Lgs 50/2016.

Dato atto che l'offerta, tenuto conto degli obiettivi individuati, è da ritenersi congrua e quindi accettabile.



SOCIETA' INTERCOMUNALE SERVIZI IDRICI S.r.l.

DETERMINA:

- di autorizzare la spesa massima di € 12.644,00 oltre IVA., occorrente per l'attività di recupero credito di cui in premessa
- di affidare l'incarico in oggetto alla ditta Cerved Credit Collection SpA – . Via dell'Unione Europea, 6A-6B – 20097 San Donato Milanese per l'importo complessivo € 12.644,00 oltre IVA, alle condizioni contenute nel preventivo della ditta medesima che si allega.

Alba, 26/11/2021

IL DIRETTORE GENERALE  
Dot. Giuseppe VALSANIA

Spett.le  
Società Intercomunale Servizi Idrici S.r.l.  
Piazza Risorgimento, 1  
Alba (CN)

San Donato Milanese, 19 novembre 2021

## 1. PRESENTAZIONE

### 1.1 Cerved Credit Collection SpA

Cerved CC (di seguito Cerved CC), appartiene al Gruppo Cerved, la “Data Driven Company” italiana quotata in borsa che offre soluzioni specialistiche nell’ambito del Business Information, Marketing Solution e Credit Management.

Cerved Credit Collection S.p.A. è la società del Gruppo Cerved specializzata nei servizi di tutela, gestione e recupero crediti per la Pubblica Amministrazione, per aziende Utility, Telco, Finanziarie e Compagnie Assicurative.

Cerved CC ha sede legale e principale a San Donato Milanese in Via dell’Unione Europea 6A-6B e dispone di altre diverse sedi, tra cui Villorba (TV), Sassari (SS), Roma (RM), Bari (BA), Lissone (MB).

Cerved CC è in possesso della certificazione del proprio sistema di Gestione Qualità per le attività di recupero crediti rilasciata da DNV GL Business Assurance Italia Srl, ente qualificato al rilascio dei certificati in base alle normative internazionali UNI-EN-ISO 9001:2015, a garanzia di un costante e corretto svolgimento delle procedure.

Cerved CC è in possesso di Licenza ad operare per il servizio di recupero crediti rilasciata dalla Questura di Milano; tale Licenza è stata aggiornata alla sua ultima versione in data 29/01/2020.

Cerved CC è socio fondatore di UNIREC (Unione Nazionale Impresa a Tutela del Credito) e mediante essa risulta essere anche membro FENCA (Federazione Europea delle Associazioni Nazionali delle Agenzie di recupero crediti).

Far parte dell’associazione di categoria è un requisito fondamentale per lavorare con credibilità e professionalità nel settore.

Le procedure di Cerved CC sono conformi ai regolamenti associativi di Unirec e al Codice di Condotta per i processi di gestione e tutela del credito, sottoscritto nell’ambito del Forum Unirec-Consumatori: in questo modo è garantito il rispetto delle regole in materia di tutela della concorrenza, protezione dei dati personali e diritti dei consumatori, nonché di correttezza e trasparenza delle informazioni.

## 2. MODALITA' DI SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO

### 2.1 Durata del servizio

Salve diverse indicazioni del committente, il servizio avrà una durata di 120 giorni dalla data di inizio dell'attività di phone collection.

### 2.2 Affidamento delle posizioni

L'elenco delle posizioni per l'attività di recupero crediti verrà fornito da Società Intercomunale Servizi Idrici S.r.l. su un file che contenga:

- Tutte le informazioni necessarie alla corretta identificazione del soggetto moroso;
- Tutte le informazioni utili alla corretta identificazione del credito;
- Tutte le informazioni utili a contattare l'intestatario della posizione debitoria (in ogni caso Cerved CC provvederà ad effettuare attività di ricerca nel caso in cui i dati non siano disponibili o non attuali).

Di seguito vengono riportati i dati da fornire:

- Nome;
- Cognome;
- Indirizzo;
- Codice fiscale/Partiva iva;
- Utenza/e telefonica/he fisse e/o mobili;
- Email/Pec;
- Riferimento specifico al debito da sollecitare che sia per il debitore univocamente riconducibile al debito nei confronti della committente;
- Tipologia debito;
- Eventuali note;
- Data Documento;
- Data scadenza del documento
- Numero Documento;
- Importo del debito;

### 2.3 Analisi preventiva delle pratiche

Prima dell'inizio della lavorazione con attività di phone collection, le posizioni trasmesse verranno sottoposte a verifica e analisi.

In questa fase, le attività che verranno svolte per ogni pratica sono le seguenti:

- Analisi preventiva per verifica dello stato dell'intestatario della posizione debitoria, della presenza di negatività ufficiali a carico dello stesso, nonché la valutazione delle abitudini di pagamento sul mercato;
- Arricchimento delle anagrafiche mediante la ricerca di eventuali numeri di telefono ed indirizzi certi se rintracciabili, qualora non siano presenti tra le informazioni fornite dal committente al momento dell'affidamento.

## 2.4 Phone Collection

L'attività di gestione telefonica potrà essere avviata dopo aver ricevuto da parte di Società Intercomunale Servizi Idrici S.r.l. il modulo DI AVVIO ATTIVITA' debitamente compilato in tutte le sue parti.

L'attività di gestione telefonica partirà 10 gg lavorativi dopo la ricezione del file di affidamento. Il file di affidamento dovrà contenere necessariamente i dati indispensabili per la messa in lavorazione delle pratiche. In seguito al ricevimento del file di affidamento e del modulo di Avvio Attività, Cerved CC inizierà l'attività di sollecito telefonico.

Le posizioni verranno assegnate all'area di phone collection che sarà coordinata da un Responsabile Progetto, la figura operativa di riferimento per il committente con il compito di organizzare la lavorazione assicurando che la stessa venga svolta con prontezza, efficienza e senza alcun impedimento.

Le pratiche vengono affidate con procedura automatizzata tale da consentire ai singoli gruppi di operatori, a seconda del cluster codificato, di visualizzare, programmare ed iniziare immediatamente l'operatività.

Ogni phone collector avrà come obiettivo il contatto con l'intestatario della posizione debitoria al fine di sollecitare l'adempimento dell'insoluto, comunicando, previa identificazione dello stesso:

- L'informativa generale in merito all'incarico ricevuto da Società Intercomunale Servizi Idrici S.r.l. ;
- Tutti i dati riferiti alla posizione per l'individuazione dell'insoluto;
- Le modalità e gli estremi per effettuare il pagamento;
- I Recapiti di Cerved CC cui rivolgersi per ulteriori informazioni;

Tale attività potrà essere supportata dall'invio con procedura automatizzata di **telegrammi, sms, fax** e/o e-mail.

Il sistema adottato permette il monitoraggio giornaliero degli andamenti in termini di performance, oltre a tenere traccia delle tipologie di contestazioni o criticità che le singole pratiche possono evidenziare durante la trattativa.

Questo consente ai responsabili della lavorazione, supportati da strumenti di analisi e reportistica, di evidenziare i cluster di pratiche su cui porre maggiore attenzione.

La presenza di una costante verifica di compliance sulla corretta gestione dei crediti affidati assicura alti standard qualitativi, soprattutto in tema di tutela della privacy.

Il servizio osserverà i seguenti orari: dalle ore 8.30 alle ore 21.00 dal lunedì al venerdì e dalle ore 8.30 alle ore 14.30 il sabato.

I piani di comunicazione utilizzati si basano sui principi di correttezza professionale e cortesia nel pieno rispetto della normativa in materia di privacy e tutela dei consumatori.

All'interno della struttura di Cerved CC vi è la presenza di uno psicologo la cui competenza è determinante nello sviluppare piani di comunicazione sempre più efficaci e in grado di evitare/risolvere possibili contestazioni.

Tale figura professionale si occupa di affinare, attraverso una formazione specifica, il linguaggio che gli addetti al recupero utilizzano quotidianamente.

Il piano di comunicazione utilizzato per la lavorazione potrà in ogni caso essere customizzato in base alle specifiche esigenze del committente.

## 2.5 Pagamenti e Reportistica

I pagamenti da parte degli intestatari delle posizioni debitorie verranno effettuati direttamente sui conti di Società Intercomunale Servizi Idrici S.r.l. , secondo le modalità da concordare.

Società Intercomunale Servizi Idrici S.r.l. ovrà comunicare a Cerved CC gli estremi del conto da comunicare agli intestatari per l'effettuazione dei pagamenti.

Prima dell'inizio della lavorazione, dovranno essere definite con Società Intercomunale Servizi Idrici S.r.l. le tempistiche e le modalità di comunicazione degli avvenuti pagamenti.

Per le pratiche solute, a conferma dell'avvenuto pagamento, verrà richiesto agli intestatari l'invio di un fax quietanza di pagamento.

Allo scadere del periodo di gestione verranno restituite le posizioni non recuperate con indicati gli **esiti della lavorazione** e tutta la documentazione raccolta.

Le pratiche chiuse senza incasso saranno segmentate per tipo di chiusura della pratica.

Nel caso di pratiche negative verrà fornita una **relazione** contenente i seguenti dati:

- Stato di attività;
- Presenza di eventuali protesti;
- Presenza di pregiudizievoli (es.: protesti) .

## 2.6 Autorizzazioni

Cerved CC dichiara e garantisce per se stessa e per la propria organizzazione di possedere ogni autorizzazione amministrativa necessaria allo svolgimento delle Attività oggetto della presente offerta.

Cerved CC si impegna a consegnare a Società Intercomunale Servizi Idrici S.r.l. copia dell'autorizzazione all'esercizio dell'attività di recupero crediti rilasciata dalla Questura di Milano (MI) e della relativa tabella delle tariffe praticate.

## 2.7 Responsabilità

Cerved CC non ha alcuna responsabilità in ordine all'esattezza dei conteggi relativi alla pratica affidata, né tanto meno alla veridicità della documentazione fornita.

Società Intercomunale Servizi Idrici S.r.l. si impegna pertanto a tenere indenne Cerved CC da qualsiasi richiesta di danni o indennizzo che dovesse essere avanzata dai contribuenti la cui Pratica è stata affidata a Cerved CC.

## 2.8 Privacy

Nell'esecuzione del presente servizio Cerved CC si impegna alla piena osservanza della normativa vigente in materia di privacy e di trattamento dei dati personali (D.Lgs. 196/2003 s.m.i. e Regolamento UE n. 2016/679), ivi inclusi i provvedimenti e le indicazioni del Garante per la protezione dei dati personali (di seguito "Garante Privacy") attuali o che dovessero essere adottati successivamente alla sottoscrizione del presente Contratto. Società Intercomunale Servizi Idrici S.r.l., in qualità di Titolare del trattamento dei dati, nomina Cerved CC "Responsabile del trattamento" con atto a parte.

Società Intercomunale Servizi Idrici S.r.l. garantisce di avere debitamente informato i propri contribuenti, in conformità alle disposizioni in materia di privacy, circa l'eventualità che i rispettivi dati personali siano comunicati a società di recupero crediti. Cerved CC si impegna a trattare i dati forniti da Società Intercomunale Servizi Idrici S.r.l. esclusivamente per le finalità di recupero del credito e secondo i principi di liceità correttezza e pertinenza delineati dal Garante Privacy nel provvedimento in materia del 30 novembre 2005 (doc. web n. 1213644) e nel vademecum "Privacy e recupero crediti" del 15/04/2016 (doc web n. 4893274).

## 2.9 Tracciabilità dei flussi finanziari

Il pagamento sarà effettuato unicamente a mezzo di bonifico bancario o postale, ovvero con strumenti idonei a consentire la piena tracciabilità delle operazioni, sul conto corrente dedicato, anche in via non esclusiva, oggetto di comunicazione da parte di Cerved CC ai sensi dell'art 3, comma 7, della Legge 13 agosto 2010, n. 136.

Cerved CC assume espressamente tutti gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari stabiliti a suo carico dall'art 3, comma 7, della Legge 13 agosto 2010, n. 136 e dalle disposizioni interpretative, attuative e modificative di cui agli artt. 6 e 7 del Decreto Legge n. 187/2010.

Resta in capo a Cerved CC l'obbligo di comunicare tempestivamente ogni modifica dei dati trasmessi relativamente ai conti correnti dedicati nonché alle generalità delle persone delegate a operare sugli stessi.

Il mancato utilizzo del bonifico bancario o postale ovvero degli altri strumenti idonei a consentire la piena tracciabilità delle operazioni costituisce causa di risoluzione del contratto.

### 3. OFFERTA ECONOMICA

Il costo per lo svolgimento delle attività sopra riportate (phone collection) su un n. di posizioni pari a 142 per un importo fisso di euro 17,00 € (diciassette/00) per ogni posizione.

All'interno dell'offerta economica complessiva è prevista l'attività di analisi su 372 posizioni.

Il costo per lo svolgimento delle attività di gestione telefonica ed invio diffida legale su un n. di posizioni pari a 11 per un importo fisso di euro 140,00 € (centoquaranta/00) per ogni posizione.

Il costo per lo svolgimento delle attività di produzione di decreto ingiuntivo su un n. di posizioni pari a 9 (attualmente individuate, nella lista allegata → Allegato A), è pari a complessivi 1.905,00 € (millenovecentocinque/00) e comunque con compensi legati alla seguente tabella indicante la specifica tariffazione, sia per la fase di decreto ingiuntivo, che per le successive possibili fasi, in termini di compensi fissi ed eventuali variabili che matureranno in caso di incasso.

FASE DECRETO		
Importo pratica	Compenso fisso	Provvigione
fino a € 1.000	135,00 €	5%
da € 1.001 a € 5.000	190,00 €	5%
da € 5.001 fino a € 30.000	255,00 €	5%
PROCEDURA DI OPPOSIZIONE		
Importo pratica		Provvigione
fino a € 1.000	275,00 €	5%
da € 1.001 a € 5.000	365,00 €	5%
da € 5.001 fino a € 30.000	645,00 €	5%
ESECUZIONE		
Importo pratica		Provvigione
fino a € 1.000	290,00 €	5%
da € 1.001 a € 5.000	365,00 €	5%
da € 5.001 fino a € 30.000	365,00 €	5%

L'importo complessivo dell'offerta, costituita da fase di gestione telefonica su 142 posizioni, gestione telefonica e diffida su 11 posizioni e produzione di decreto ingiuntivo su 9 posizioni (variabile escluso) è di euro 5.859,00 (cinquemilaottocentocinquantanove/00).

Eventuali compensi relativi alle successive possibili fasi di opposizione ed esecuzione, ed i variabili, matureranno al verificarsi delle condizioni legate agli incassi ed all'espletamento delle specifiche attività.

Cerved CC emetterà regolare fattura con scadenza a 90 giorni data fine mese fattura previa dimostrazione e rendicontazione dell'attività svolta.

I prezzi indicati sono da intendersi oltre I.V.A.

Il legale rappresentate

*Davide Andrea Magri*

Per accettazione

---

Allegato A: Elenco posizioni individuate per decreto ingiuntivo

Spett.le  
Società Intercomunale Servizi Idrici S.r.l.  
Piazza Risorgimento, 1  
Alba (CN)

San Donato Milanese, 19 novembre 2021

ALLEGATO A – Elenco posizioni individuate per decreto ingiuntivo ed eventuali successive fasi

CASA VINICOLA MORANDO S.R.L. SIGLABILE CA.VI.M. S.R.L.	00958490054	37.249,67 €
EFFEPI S.R.L.	01053460059	5.611,05 €
BEQIRI YLLI	BQRYLL95A04Z160B	5.283,54 €
GORI PIER ANGELO	GROPNG66R24B594A	4.581,05 €
STUDIO ODONTOIATRICO ROSSELLO	02793710043	5.696,23 €
COLLA EUGENIO	CLLNE54D05I367V	5.446,10 €
GIORDANO SILVIA	GRDSL68H70A479L	3.889,44 €
S. WASH SAS DI NIKOLOV SASHKO & C.	03697270043	1.210,63 €
PAVESE RENZO	PVSRNZ33A24I367C	1.168,84 €

Il legale rappresentate

Davide Andrea Magri

Per accettazione

---