

Spett.le  
ASA Azienda Servizi Ambientali Spa  
via del Gazometro, 9  
57122 Livorno (LI)

Milano, 06/06/24

## **PARTE I: CONDIZIONI GENERALI**

### **1. DEFINIZIONI**

Con il termine «Società MANDANTE» o «A.S.A. S.P.A.» si intende sempre ed esclusivamente la società AZIENDA SERVIZI AMBIENTALI S.P.A. avente P.IVA/CF 01177760491 sita in via del Gazometro, 9 57122 Livorno (LI);

Con il termine «Società MANDATARIA» o «Fornitore» si intende sempre ed esclusivamente la società Solvo Srl avente P.IVA/CF 12859700960 sita in via Montefeltro, 6 20156 Milano (MI);

Con il termine «parti» si intende fare riferimento cumulativamente alla Società MANDANTE e LA MANDATARIA;

### **2. DECORRENZA E DURATA**

Il presente contratto avrà decorrenza dal momento in cui la Società MANDANTE avrà accettato la proposta e la durata dell'accordo sarà di un anno, senza tacito rinnovo, durante i quali la MANDATARIA dovrà assicurare il servizio alle medesime condizioni economiche normate nell'Allegato B al presente contratto.

### **3. RECESSO ED EFFETTI DELLA CESSAZIONE DELLA COLLABORAZIONE**

Entrambe le parti possono recedere in qualsiasi momento, mediante comunicazione anche verbale, cui deve seguire — nel termine di tre giorni- analogo comunicazione scritta a mezzo raccomandata a.r e/o pec. con preavviso di almeno 30 giorni. In caso di recesso, la MANDATARIA dovrà consegnare alla Società MANDANTE le somme, i titoli ed i documenti di cui egli abbia disponibilità in relazione allo svolgimento dell'attività di cui al presente contratto; dalla data di efficacia del recesso la MANDATARIA dovrà inoltre cessare ogni attività connessa al presente contratto, astenendosi da ogni ulteriore contatto con la clientela della Società MANDANTE e dovrà fornire una relazione aggiornata sulle attività compiute per ciascuna pratica.

### **4. STANDARD QUALITATIVI DI SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO**

La MANDATARIA è consapevole che con il proprio comportamento può influire sulla immagine della Società MANDANTE e pertanto si impegna a svolgere la propria attività, in ogni occasione, con la massima professionalità a tutela della immagine sia della MANDATARIA medesima che della Società MANDANTE, nonché dell'interesse di quest'ultima al mantenimento del cliente. A tal fine la MANDATARIA garantisce che anche tutti i propri dipendenti e/o collaboratori si comporteranno con la dovuta professionalità e che andranno ad esperire l'attività di sollecito solo ed esclusivamente per il tramite di personale madre lingua italiana operante all'interno del territorio nazionale.

osservare ai propri dipendenti, le disposizioni del Regolamento (EU) 2016/679 e della normativa nazionale in materia, vigente e/o sopravvenuta; b) a garantire all'altra di essere stata preventivamente autorizzata, nelle forme previste dalla legge, da parte dei propri dipendenti e collaboratori, al trattamento dei dati personali, ivi compresa la comunicazione all'altra Parte, ai fini dell'esecuzione del presente Contratto. Le Parti, titolari dei rispettivi dati, dichiarano di espressamente di essere a conoscenza del contenuto degli artt. 15 e ss. del Regolamento UE 2016/679, e della possibilità di esercitare i diritti connessi scrivendo:

Per la MANDANTE- alla c.a. del Responsabile della Protezione dei Dati CAMMECCI VACIER o l'indirizzo mail \_\_\_\_\_ oppure - a ASA Spa, alla c.a. del Responsabile della Protezione dei Dati o l'indirizzo mail RECUPERO CREDITI @ ASA.LIVORNO.IT

Per la MANDATARIA- alla c.a. del Responsabile della Protezione dei Dati Francesco Vovk, o l'indirizzo mail info@solvosrl.eu IT  
Contestualmente alla sottoscrizione del presente contratto, ciascuna parte procede con la consegna all'altra dell'Informativa Privacy.

Qualora il servizio oggetto del presente contratto di fornitura preveda, in via prima od accessoria, anche attività di trattamento dati ex art. 4 GDPR per conto e nell'interesse di ASA Spa, quest'ultima sarà l'unico titolare del trattamento dei dati, ai sensi e del rispetto della normativa vigente in materia di privacy e la MANDATARIA potrà essere nominata da ASA Spa quale Responsabile del trattamento ex art. 28 GDPR.

### Domicilio delle Parti e Comunicazioni

Per tutti gli effetti dipendenti dal presente Accordo, la MANDANTE e la MANDATARIA, eleggono domicilio ciascuno nella propria sede legale come indicato in epigrafe.

Qualsiasi comunicazione prevista dal presente contratto dovrà avvenire per iscritto e si intenderà validamente eseguita se effettuata ai seguenti recapiti:

- Per la MANDANTE ASA Spa via del Gazometro, 9 57122 Livorno (LI) RECUPERO CREDITI @ ASA.LIVORNO.IT
- Per la MANDATARIA Solvo Srl, via Montefeltro 6 – 20156 Milano (MI) – PEC Solvo@pec.solvosrl.eu

Ogni modifica del domicilio o dei recapiti di cui sopra dovranno essere comunicate per iscritto con adeguato preavviso.

## 12. AUTORIZZAZIONI E ASSICURAZIONI

La MANDATARIA dichiara e garantisce di possedere ogni autorizzazione amministrativa necessaria allo svolgimento del servizio oggetto del presente contratto e di eseguire gli opportuni controlli affinché al personale impiegato nella gestione del servizio siano attuate tutte le assistenze, assicurative e previdenziali previste dalla legge.

## 13. CONFLITTO DI INTERESSI

La MANDATARIA dovrà comunicare, senza indugio, per iscritto, al loro verificarsi, la sussistenza di eventuali situazioni di conflitto di interesse, in relazione agli incarichi affidati, quali ad esempio, ma non esclusivamente:

- la sussistenza di rapporti di parentela con dipendenti della Società MANDANTE;
- la presenza negli organi sociali della MANDATARIA o fra la sua compagine sociale di dipendenti della Società MANDANTE;

e, in ogni caso, tutte le situazioni per le quali, in base alle circostanze concrete, possa sussistere una qualche forma di legame tra la Società MANDANTE e la MANDATARIA in grado di influire sul normale svolgimento del rapporto oggetto del presente contratto.

La MANDATARIA dovrà inoltre comunicare senza indugio per iscritto la sussistenza di eventuali situazioni di conflitto di interesse in relazione alle singole posizioni (ad esempio in presenza di incarichi di recupero già affidati da altri creditori), se del caso astenendosi dallo svolgimento del servizio ove concordato per iscritto con la MANDANTE.

## 14. MODIFICHE CONTRATTUALI

Le clausole del presente contratto potranno essere modificate solo previo accordo scritto delle parti.

entro i limiti stabiliti dalla MANDANTE e per ogni piano di rientro che non dovesse rispettare i canoni stabiliti verrà chiesta opportuna autorizzazione. Per la richiesta da parte dei clienti/debitori verrà compilato un form e sottoscritto dallo stesso allegando copia del documento.

- Laddove i clienti comunicassero l'avvenuto versamento di quanto dovuto, richiedere l'acquisizione delle ricevute di pagamento;
- Predisporre un periodico sistema di monitoraggio e verifica delle performance fornendo adeguato feedback alla MANDANTE;

Il FORNITORE procederà ad incassare i crediti secondo le modalità stabilite dalla MANDANTE.

## **20. ORGANIZZAZIONE DEL LAVORO**

La MANDATARIA fornirà il servizio nei modi e termini di cui all'art. 19 del contratto.

Svolgerà il lavoro a proprio rischio e in completa autonomia mediante l'utilizzo della propria organizzazione imprenditoriale.

## **21. STANDARD QUALITATIVI SPECIFICI**

La MANDATARIA dichiara:

- di essere soggetto altamente specializzato nel settore del recupero del credito finalizzato all'incasso di crediti insoluti.
- di avere come dipendenti e/o collaboratori persone, dotate di particolare professionalità nel settore;
- di provvedere periodicamente alla istruzione ed all'aggiornamento professionale dei propri dipendenti e/o collaboratori al fine di mantenere costanti i propri risultati nel servizio.

## **22. RAPPORTI PERIODICI E DOCUMENTAZIONE CHE DEVE ESSERE CONSERVATA**

Dietro richiesta della Società MANDANTE, la MANDATARIA dovrà fornire elenchi aggiornati delle posizioni in gestione al fine di eseguire reciproche verifiche circa le pratiche effettivamente in gestione.

Ove la Società MANDANTE dovesse concedere in uso i propri programmi informatici di gestione delle pratiche la MANDATARIA dovrà aggiornare tempestivamente ogni singola posizione in relazione ad ogni evento relativo alla pratica onde consentire alla Società MANDANTE di essere a conoscenza in tempo reale delle varie vicende legate a ciascuna posizione.

La MANDATARIA riconosce che dette prestazioni fanno parte del servizio e quindi per l'espletamento delle medesime non è dovuto alcun compenso aggiuntivo.

Al momento della chiusura della pratica, la MANDATARIA dovrà restituire tutta la documentazione in proprio possesso esclusi quei documenti che per legge è tenuto a mantenere nei propri archivi. Detta documentazione non dovrà mai essere in originale ma solo in fotocopia e LA MANDATARIA è responsabile della conservazione delle copie suddette in merito ad eventuali utilizzi illeciti o semplice divulgazione.

## **23. CORRISPETTIVO E MODALITA' DI PAGAMENTO**

Il pagamento dei compensi dovuti alla MANDATARIA avverrà previa consegna di regolare fattura e a mezzo bonifico bancario, con valuta 30 gg data fattura fine mese (d.f.f.m.), esclusivamente su conto corrente intestato alla MANDATARIA stessa: sarà cura della MANDATARIA comunicare per iscritto alla Società MANDANTE gli estremi del conto corrente.

La Società MANDANTE riconoscerà alla MANDATARIA i compensi regolamentati nell'offerta di cui all'allegato B del presente contratto.

## **24. SPESE E ONERI FISCALI**

Tutte le spese inerenti alla gestione e allo svolgimento del servizio di recupero, ivi comprese quelle relative al personale

**Allegato A — «CODICE DEONTOLOGICO»:**

Nello svolgimento della propria attività la MANDATARIA e/o il collaboratore di quest'ultimo:

- non intrattiene rapporti confidenziali con il debitore, mantenendo sempre un contegno rigorosamente professionale;
- non esercita pressioni indebite, molestie o minacce nei confronti del debitore al fine di indurlo al pagamento: per molestie si intendono anche:
  - ◆ il linguaggio osceno;
  - ◆ l'utilizzo improprio del mezzo telefonico;
- non può in nessun caso sostituirsi al debitore nel pagamento delle somme dovute;
- non richiede il pagamento di somme ulteriori rispetto a quelle indicate dalla Società MANDANTE;
- deve presentarsi con discrezione, avendo il massimo rispetto delle persone contattate e della loro vita privata;
- deve gestire eventuali situazioni conflittuali senza generare riflessi negativi sull'immagine della Società MANDANTE;
- deve avere contatti e conferire esclusivamente con il debitore;
- deve identificare il debitore;
- deve usare la massima riservatezza sui dati del debitore e del debito di cui viene a conoscenza;
- non deve inviare al debitore alcun tipo di comunicazione scritta o documento che non siano stati preventivamente autorizzati per iscritto ed esaminati dalla Società MANDANTE. In tale ipotesi le comunicazioni scritte ed i documenti dovranno essere inviati esclusivamente in busta chiusa e dette buste non dovranno far rilevare che si tratta di corrispondenza connessa a morosità. Le comunicazioni scritte eventualmente inviate al debitore presso il suo luogo di lavoro, dovranno altresì recare sulla busta la dicitura «strettamente personale — solo per il destinatario»;
- Senza l'espressa autorizzazione del debitore il collaboratore della mandataria non potrà:
  - ◆ comunicare con il debitore prima delle ore 8.00 e dopo le ore 21.00;
  - ◆ comunicare con il debitore presso il luogo di lavoro nella ipotesi in cui l'operatore abbia la consapevolezza che il datore di lavoro non gradisca che i propri dipendenti abbiano questi contatti durante gli orari di lavoro;
- non deve comunicare verbalmente con terzi riguardo il debito del cliente;
- non deve dare false rappresentazioni verbali della realtà dei fatti;
- deve chiaramente qualificarsi non utilizzando titoli impropri o comunque non pertinenti all'incarico ricevuto;
- non deve dare informazioni verbali circa conseguenze errate al mancato adempimento da parte del debitore (es. arresto) o affermare che vi saranno azioni esecutive (es. vendita dei beni) senza specificare che le medesime avverranno nel contesto di una regolare attività giudiziale;

presa visione ed accettazione

X

.....  
ASA SPA



**ACCERTAMENTO "ACCETTAZIONE O RINUNCIA EREDITÀ" - Costo € 35,00 + IVA - EV 60 GG LAV**

Ricerca da eseguirsi presso il Tribunale di competenza del comune dove era residente in vita il debitore e riguarda: il rilevamento di atti riguardanti Accettazione beneficiata – Rinuncia eredità – Eredità giacenti (eventuali spese borsuali documentate Vi saranno addebitate).

presa visione ed accettazione

X

.....

ASA SPA