

CAPITOLATO TECNICO PRESTAZIONALE

PER L’AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI SINISTRI (LOSS ADJUSTER)
IN FRANCHIGIA “S.I.R.” (SELF INSURANCE RETENTION).

Sommario

ART. 1 - PREMESSA

ART. 2 - OGGETTO DELL'APPALTO E REQUISITI DI PARTECIPAZIONE

ART. 3 - DESCRIZIONE DELLE PRESTAZIONI

ART. 4 - MODALITA' DI SVOLGIMENTO DELLE PRESTAZIONI

ART. 5 - RISERVATEZZA

ART. 6 – NATURA DELL'INCARICO

ART. 7 - DURATA, IMPORTO E CRITERIO DI AGGIUDICAZIONE

ART. 1 - PREMESSA

Il presente Capitolato Speciale è redatto sotto l'osservanza delle norme di cui al D.Lgs. 36/2023. Per "Appaltatore" si intende il soggetto affidatario del servizio; per "Stazione appaltante" si intende l'Azienda Casa Emilia-Romagna della provincia di Bologna (di seguito anche solo "ACER Bologna") che affida il servizio di gestione dei sinistri (loss adjuster) in franchigia "S.I.R." (self insurance retention).

ACER intende procedere all'individuazione di un operatore economico idoneo a coadiuvare l'Ente nella gestione e liquidazione dei sinistri (loss adjuster) conseguente a richieste di risarcimento danni per Responsabilità Civile verso Terzi di importo inferiore o pari alla franchigia contrattuale prevista dalla polizza assicurativa in corso in franchigia S.I.R. (Self insurance retention). La predetta polizza contiene, nella sezione RCT, una clausola di SIR - Self Insurance Retention - che prevede l'operatività della stessa solamente per importi di danno eccedenti Euro 5.000,00, restando quindi inteso che Acer si fa carico della parte di danno non eccedente il predetto importo.

Il presente capitolato tecnico regola i termini e le condizioni applicabili al rapporto di servizio per la gestione dei sinistri sotto franchigia.

ART. 2 OGGETTO DELL'APPALTO E REQUISITI DI PARTECIPAZIONE

Il presente appalto ha per oggetto la gestione, istruzione, accertamento e predisposizione della documentazione necessaria alla liquidazione, in nome e per conto di ACER Bologna, di tutti i sinistri di carattere stragiudiziale derivanti da Responsabilità Civile verso Terzi di importo inferiore o pari alla franchigia contrattuale di €. 5.000,00 S.I.R. (Self insurance retention) prevista dalla polizza di RCT.

Si precisa che è in corso di svolgimento la gara per l'affidamento del servizio assicurativo - polizza globale fabbricati - del patrimonio immobiliare di proprietà o gestito da ACER per conto terzi per la durata di 30 mesi dal 30/06/2024 al 31/12/2026, che nel capitolato prevede che le garanzie tutte della Sezione RCT di polizza saranno prestate con l'applicazione di una franchigia frontale di € 5.000,00 per ciascun sinistro a carico del Contraente.

ART. 3 DESCRIZIONE DELLE PRESTAZIONI

Si intende compresa nel servizio la gestione delle richieste di risarcimento danni (sinistri), sia per danni a cose che persone, di carattere stragiudiziale e di importo inferiore o pari ad € 5.000,00, accaduti tra il 01/07/2024 ed il 31/12/2026.

A mero titolo informativo si comunica il numero di sinistri gestiti in SIR nell'ultimo triennio:

Gruppo Acer Bologna - Sinistri RCT - gestione in SIR				
dal 01.01.2021 al 31.12.2023				
anno	2021	2022	2023	totale
n.sinistri denunciati	42	23	24	89

Il contraente che sarà individuato avrà l'incarico di svolgere i seguenti compiti e attività:

- a) il ricevimento delle istanze e denunce di sinistro e la gestione di tutte le fasi successive;
- b) apertura, formazione e tenuta del fascicolo contenente la denuncia da parte di ACER, l'istanza risarcitoria formulata dal danneggiato, l'eventuale documentazione tecnica e/o fotografica relativa al sinistro, gli accertamenti compiuti in relazione alla dinamica ed alle conseguenze del sinistro, la perizia/relazione ed ogni altra documentazione consegnata e/o acquisita relativa al sinistro;
- c) attività di perizia e consulenza tecnica, anche tramite professionisti terzi, che può includere la formazione di inventari, stime, misurazioni e valutazioni sia con riferimento ai danni patrimoniali relativi a beni mobili ed immobili che non patrimoniali, che dell'attività peritale per l'accertamento e la stima dei danni patrimoniali e non patrimoniali subiti da persone;
- d) elaborazione di una specifica perizia/relazione che riporti le circostanze e le considerazioni emerse nello svolgimento dell'attività peritale;
- e) indicazione ad ACER di una stima, eventualmente ricompresa tra un valore minimo ed uno massimo, dell'ammontare dei danni conseguenti al sinistro;
- f) la verifica dei presupposti per la liquidazione del danno e conseguentemente, dell'opportunità di formulare eventuali offerte risarcitorie previo assenso di ACER, ovvero la verifica circa l'opportunità o meno di respingere richieste risarcitorie;
- g) negoziazione per conto di ACER con il danneggiato circa la possibile definizione bonaria della controversia sorta a seguito del sinistro attraverso la corresponsione di una somma di denaro da parte di ACER, secondo le direttive ed istruzioni (anche in relazione all'ammontare dell'importo da corrisponderci al danneggiato) di volta in volta impartite da ACER;
- h) predisposizione del testo di accordo transattivo a seguito dell'eventuale definizione bonaria della controversia;
- i) predisposizione della reportistica.

Qualora, in aggiunta alle attività ricomprese nel presente capitolato, ACER intenda conferire all'aggiudicatario anche il compito di sottoscrivere in suo nome e conto gli accordi transattivi negoziati dalla stessa con i danneggiati in relazione ai Sinistri, ACER attribuirà, a propria cura e spese, all'affidatario tutti i necessari poteri di rappresentanza (con espressa promessa di rato e valido) mediante procura notarile che potrà riguardare la transazione del singolo sinistro ovvero la totalità dei Sinistri sotto Franchigia oggetto del presente Contratto. Tale eventualità si considera inclusa nelle prestazioni oggetto del presente capitolato.

Per sinistro si intende il verificarsi di un fatto dannoso, relativo ai rischi assicurati dalla Polizza RCT in essere, di valore inferiore o uguale alla franchigia stabilita nella Polizza stessa, pari ad Euro 5000,00. Un Sinistro sarà considerato di valore inferiore o uguale ad Euro 5000,00 quando: (i) il terzo quantifichi la richiesta di risarcimento nei confronti di ACER in un valore inferiore o uguale ad Euro 5000,00 comprensivo di qualsiasi voce, onorari legali compresi e/o quando (ii) la richiesta di risarcimento del terzo nei confronti di ACER non sia quantificata dal terzo e l'aggiudicatario stimi, sulla base della propria esperienza, che il presunto valore di liquidazione sia inferiore o uguale ad Euro 5000,00 comprensivo di qualsiasi voce, onorari legali compresi. In caso di dubbi sulla quantificazione della richiesta di risarcimento, l'aggiudicatario si fa carico di concordare con il broker e la Compagnia Assicurativa la relativa quantificazione e, conseguentemente, la competenza nella gestione del sinistro. Si dovrà ritenere che, in caso di non presa in carico del sinistro da parte della Compagnia Assicurativa in quanto ritenuto dalla stessa inferiore alla franchigia, il sinistro sarà considerato in SIR e gestito dall'aggiudicatario.

ART. 4 MODALITA' DI SVOLGIMENTO DELLE PRESTAZIONI

La società affidataria dovrà assicurare una struttura organizzativa composta da almeno n. 1 referente, con reperibilità telefonica verso ACER per almeno n. 3 ore lavorative giornaliere (coincidenti con orari di apertura degli uffici ACER) per almeno n. 3 giornate lavorative settimanali.

Si precisa a tal fine che gli orari di apertura degli uffici ACER sono i seguenti:

Lunedì – Mercoledì – Venerdì: dalle 09.00 alle 15.00

Martedì – Giovedì: dalle 09.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 18.00

L'Aggiudicataria deve fornire una gestione informatizzata delle pratiche di sinistro e illustrare all'Ente il software/piattaforma informatica che intende mettere a disposizione per la gestione delle pratiche e che dovrà assicurare la gestione digitale di tutta la documentazione e la facile consultazione delle informazioni necessarie alla gestione delle singole fasi del sinistro fino al perfezionamento del servizio stesso. L'accesso al sistema deve essere consentito a più utenti ACER. La società affidataria deve assicurare che il sistema sia protetto e sicuro in modo da garantire la sicurezza logica e fisica dei dati e del sistema nel suo complesso; deve inoltre garantire il rispetto della normativa sulla protezione dei dati personali. Il portale dovrà essere attivato agli utenti ACER al momento della stipula del contratto e l'accesso dovrà essere consentito fino al termine di gestione indicato al successivo art. 7.

La modalità operativa si svolgerà secondo le seguenti attività:

1. Invio di denuncia dei sinistri alla società affidataria da parte di ACER e condivisione della documentazione relativa alle richieste di risarcimento danni in possesso;
2. Ricezione della denuncia dei sinistri da parte della società affidataria e stima del valore di liquidazione nel caso in cui la richiesta del terzo non sia quantificata;
3. Qualora la società affidataria dovesse ritenere che un'istanza risarcitoria trasmessa da ACER non riguardi un Sinistro sotto franchigia, provvederà ad informare di ciò ACER ed inoltrare il sinistro alla Compagnia Assicuratrice (si richiama art. 3, ultimo capoverso);
4. Viceversa, se il valore del sinistro, in base alla richiesta del terzo e/o in base alla stima fatta, sia inferiore o uguale ad Euro 5.000,00, la società affidataria:
 - esamina la documentazione inviata da ACER;
 - riscontra il danneggiato, mezzo mail/pec, entro n. 5 giornate lavorative dalla ricezione della denuncia di sinistro da parte di ACER, qualificandosi come gestore del sinistro, trasmettendo, contestualmente, l'informativa per il trattamento dei dati personali sensibili ed ottenendo dagli interessati l'autorizzazione al trattamento degli stessi;
 - rifiuta le richieste del terzo danneggiato, laddove infondate, con apposita missiva;
 - laddove necessario, conferisce l'eventuale incarico fiduciario;
 - trasmette ad ACER perizia/relazione in cui vengono definiti profili di responsabilità e di indennizzo, prospettando una soluzione;

- Nell'ipotesi in cui dall'istruttoria emergesse la responsabilità esclusiva di un soggetto terzo, il Loss Adjuster invierà al danneggiato una formale lettera di carenza di legittimazione passiva di ACER, con indicazione del soggetto terzo a cui dovrà eventualmente essere indirizzata la richiesta di risarcimento;
- previa approvazione scritta da parte di ACER, effettua la negoziazione col terzo danneggiato per la definizione del Sinistro;
- definito il valore del Sinistro, predispone il testo del relativo accordo transattivo tra il ACER ed il terzo danneggiato e lo trasmette a quest'ultimo;
- riceve l'accordo transattivo sottoscritto dal terzo;
- trasmette ad ACER l'accordo transattivo sottoscritto per consentire il pagamento del danno;
- chiude il Sinistro.

La società affidataria fornirà ogni tre mesi un report ad ACER in formato Excel e riassuntivo dei nuovi sinistri ricevuti con indicazione delle seguenti informazioni:

1. Controparte;
2. Data dell'Evento;
3. Data della Richiesta;
4. Descrizione dell'evento con indicazione della dinamica, della potenziale lesione/danno;
5. Prima stima economica;
6. Esiti conclusivi dei sinistri trattati;
7. Aggiornamento delle posizioni riepilogate nei diversi report trasmessi nei mesi precedenti.

Resta sempre salva la facoltà di ACER Bologna di avocare a sé, in qualunque momento, la gestione diretta di sinistri oggetto del servizio.

Nello svolgimento delle attività di cui al presente articolo, la Società affidataria deciderà, in base alla propria esperienza, se ed a quali delle seguenti figure professionali "Fiduciari" (ad esempio periti e medici legali di fiducia) rivolgersi per la valutazione e liquidazione del sinistro, che siano in grado di valutare la responsabilità di ACER e di individuare il valore dell'indennizzo. L'attività peritale dovrà essere svolta da parte del loss adjuster anche nel caso di sinistro ritenuto al limite della franchigia e denunciato cautelativamente alla Compagnia.

La Società affidataria non potrà impegnare ACER ad alcun pagamento, senza il necessario consenso, ed ogni eventuale pagamento autorizzato non comporta riconoscimento alcuno di responsabilità da parte di ACER ed è effettuato al fine esclusivo di evitare l'alea del giudizio.

In caso di istanze di negoziazione assistita, richieste di mediazione o atti di citazione, le stesse sono di competenza esclusiva dell'Ente e la Società affidataria sarà chiamata a prestare la massima collaborazione nella gestione delle medesime.

In ogni caso ACER, la società contraente della polizza assicurativa RCT, il Broker e la Società affidataria predisporranno una procedura personalizzata e condivisa tra le Parti per la gestione sinistri.

ART. 5 RISERVATEZZA

L'incaricato è tenuto, anche in corso di rapporto, al riserbo sulle informazioni riservate e confidenziali ricevute e a conservarle con misure di sicurezza e un grado di attenzione non inferiori a quelli applicati alle proprie informazioni riservate, garantendo una adeguata protezione contro la diffusione, la riproduzione o l'utilizzo non autorizzati.

La società affidataria assume l'obbligo di rispettare il segreto su dati, situazioni e/o su quanto venga a conoscenza in conseguenza dell'incarico svolto, ai sensi del GDPR 679/16 e di non divulgare dette informazioni anche a fine scientifico senza il preventivo assenso delle aziende del gruppo ACER Bologna.

ART. 6 NATURA DELL'INCARICO

L'incarico ha natura di prestazione d'opera intellettuale ai sensi degli artt. 2229 e seguenti del codice civile, e pertanto non costituisce rapporto di pubblico impiego.

ART. 7 DURATA, IMPORTO E CRITERIO DI AGGIUDICAZIONE

L'incarico decorrerà dalla sottoscrizione del contratto fino al 31/12/2026 e riguarderà la gestione di tutti i sinistri di carattere stragiudiziale derivanti da Responsabilità Civile verso Terzi di importo inferiore o pari alla franchigia contrattuale di €. 5.000,00 S.I.R. (Self insurance retention) prevista dalla polizza di RCT avvenuti tra il 01/07/2024 ed il 31/12/2026.

ACER si riserva la facoltà di esercitare l'opzione di rinnovo espresso per una durata pari a 2 anni, previo benessere dell'aggiudicatario. Si prevede altresì l'opzione di proroga tecnica per una durata pari a mesi 6. In caso di proroga, l'aggiudicatario in detto periodo si impegna a prorogare il contratto alle stesse condizioni normative ed economiche previste dal contratto stesso.

In ogni caso la società affidataria si impegna, anche successivamente alla scadenza del contratto, a gestire con le modalità previste dal presente contratto tutti i sinistri che dovessero verificarsi fino alla data di scadenza del Contratto, purchè denunciati alla stessa entro sei mesi dalla data di scadenza del contratto. La società affidataria gestirà i casi ancora in sospeso alla data di conclusione del contratto sino ad un anno successivo alla conclusione del contratto. Decorso questo termine, fornirà al ACER un file informatico delle posizioni non ancora definite che verranno materialmente restituite con le modalità e gli accordi presi fra le parti.

Il contratto potrà essere anticipatamente risolto, a discrezione di ACER, con immediata cessazione di qualunque effetto, in coincidenza del venir meno della polizza R.C.T. con franchigia gestita in S.I.R. di €. 5.000,00.

L'importo dell'affidamento ammonta ad € 5.000,00 annui IVA ESCLUSA.

Il valore complessivo stimato dell'appalto potrà arrivare sino ad € 25.000 IVA ESCLUSA, comprensivi di rinnovo e proroga tecnica, come di seguito indicato:

	Totale		
A1	IMPORTO CONTRATTUALE complessivo dal 01.07.2024 al 31.12.2026 (36 mesi), iva esclusa		€ 12.500,00
A2	IMPORTO EVENTUALE RINNOVO (per un massimo di 24 mesi), iva esclusa		€ 10.000,00
A3	IMPORTO EVENTUALE PROROGA (non superiore a 6 mesi), iva esclusa		€ 2.500,00

A (A1+A2+A3)	IMPORTO COMPLESSIVO A BASE DI GARA, iva esclusa (01.01.2024-31.12.2026 + rinnovo 2 anni + proroga)	€ 25.000,00
-------------------------------	---	--------------------

Il suddetto corrispettivo è comprensivo di tutte le spese, esclusa IVA, necessarie all'istruttoria dei sinistri compresi, a titolo esemplificativo e non esaustivo, i costi relativi a periti, medici, consulenti, ivi comprese le trasferte, missioni e quant'altro previsto a carico della società dal capitolato speciale d'appalto ed offerto in sede di offerta tecnica.