

ALLEGATO A

**CAPITOLATO SPECIALE PER AFFIDAMENTO SERVIZIO DI LOSS ADJUSTER PER LA GESTIONE DEI
SINISTRI DI IMPORTO PARI O INFERIORI ALLA FRANCHIGIA DI € 5.000,00 PREVISTA DALLA POLIZZA**

RCT/RCO

CIG 8840360FD7

Art. 1

Oggetto dell'appalto

L'appalto ha per oggetto il servizio relativo alla gestione dei sinistri passivi del Comune di Arezzo di importo pari o inferiore alla soglia di franchigia "S.I.R" di € 5.000,00 in ambito di responsabilità civile verso terzi e verso prestatori d'opera /RCT/O).

La prestazione dovrà essere eseguita con la massima diligenza, professionalità, indipendenza e trasparenza, nel rispetto della deontologia professionale e con l'impegno a svolgere, nel rispetto delle procedure che saranno successivamente concordate, ogni attività idonea e necessaria all'espletamento dell'incarico.

Obiettivi del servizio:

- fornire al Comune uno strumento di gestione agile che permetta al cittadino danneggiato di avere una risposta rapida alla propria istanza di risarcimento
- ottenere, attraverso un'attenta gestione delle pratiche di liquidazione dei danni risarcibili, il contenimento delle richieste risarcitorie;
- Fornire, attraverso specifici report, la miglior conoscenza del rischio a cui il Comune è esposto
- Contenere al minimo i tempi relativi alle varie fasi di istruzione dei sinistri
- Fornire all'Ente, tutti gli elementi necessari (perizie, valutazioni, relazioni medico legali ecc.) necessari alla definizione delle richieste di risarcimento danni il cui valore non superi l'importo della franchigia.

Art. 2

Durata del contratto

Il servizio decorrerà presumibilmente dalla data del 01.10.2021, fino al 31.12.2023, data di scadenza dell'attuale polizza RCT con franchigia pari ad € 5.000,00, fermo restando il fatto che l'aggiudicatario dovrà prendere in carico la gestione delle richieste di risarcimento danni relative a sinistri avvenuti nel periodo di validità di detto contratto, ma notificati all'Ente in un periodo successivo alla scadenza dello stesso.

Il Comune di Arezzo si riserva la facoltà di prorogare il contratto, nelle more del completamento della procedura di gara, per un periodo massimo di 180 giorni e la società, in detto periodo, si impegna a prorogare il contratto alle stesse condizioni normative ed economiche previste dal contratto stesso.

Art. 3

Importo stimato del contratto

Per l'espletamento del servizio è stato redatto il "Documento unico di valutazione dei rischi da interferenza" (DUVRI)

L'importo a base d'asta, calcolato tenendo conto di 150 sinistri annui al costo unitario di 200,00 IVA esclusa e quindi per un importo complessivo, IVA esclusa, di € 67.500,00 di cui € 154,56 quali oneri della sicurezza scaturenti dal DUVRI e , pertanto, per un valore soggetto a ribasso pari ad € 67.345,44;

Il suddetto valore presunto complessivo dell'appalto, è stato calcolato tenendo conto della media dei sinistri trattati nelle annualità 2017/18/19/20, tale previsione deve intendersi unicamente come riferimento meramente indicativo per la valutazione economica del contratto.

Pertanto, Il suddetto importo potrebbe subire oscillazioni, allo stato non quantificabili e, di conseguenza, l'indicazione dello stesso non assume carattere vincolante per il Comune che non sarà, pertanto, obbligato a procedere all'effettivo raggiungimento del valore complessivo, **alla società sarà riconosciuto esclusivamente l'importo relativo all'effettivo numero di sinistri trattati.**

Il corrispettivo spettante all'aggiudicatario 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 presente capitolato.

Art. 4

Descrizione delle prestazioni

La gestione dei sinistri riguarda l'attività professionalmente qualificata, messa in atto per il compimento delle attività utili e/o necessarie alla definizione della pratica nel minor tempo possibile

L'aggiudicatario dovrà collaborare con i Servizi/ Uffici comunali coinvolti nel sinistro e, in particolare con il Progetto Centrale Unica Appalti presso il quale opera uno specifico Gruppo intersettoriale di lavoro, specificatamente dedicato alla gestione dei sinistri RCT/O in SIR, con il broker, con gli assicuratori, con i danneggiati e, comunque, con qualunque soggetto coinvolto nel sinistro.

La gestione dei sinistri è finalizzata al raggiungimento dei seguenti obiettivi;

- raccolta ed impostazione delle denunce di sinistro, nonché gestione di tutte le fasi successive;
- esecuzione di perizie e/o accertamenti
- raccolta, analisi e valutazione della documentazione successiva alla prima segnalazione di sinistro
- stesura mensile di report informativi e di statistiche necessari per monitorare l'andamento della sinistrosità e sulle valutazioni collaterali che da essa dipendono

Durante l'esecuzione del servizio l'aggiudicatario dovrà :

- intrattenere rapporti con i Servizi e gli Uffici comunali coinvolti nelle richieste di risarcimento e, in particolare, con il coordinatore del Gruppo intersettoriale di lavoro istituito presso il Progetto Centrale Unica Appalti;
- confrontarsi e se necessario, prendere parte alle riunioni del suddetto Gruppo Intersettoriale di lavoro che si tengono, di norma, con cadenza mensile;
- Individuare periti/accertatori, regolarmente iscritti al Ruolo vigente presso l'ISVAP, in grado di intervenire nel minor tempo possibile, massimo entro 72 ore dalla data di ricezione della richiesta di risarcimento danni, sul luogo dell'accaduto e riferire formalmente in tempi brevi;
- Individuare medici legali professionisti regolarmente specializzati e abilitati, che procedano alle visite e alle perizie medico legali in caso di sinistri con lesioni alla persona;
- Verificare i presupposti per la risarcibilità del danno o verificare, con l'ausilio di legali esperti in infortunistica le motivazioni per respingere, le richieste di risarcimento;
- Confrontarsi con i competenti uffici/Servizi comunali in caso di particolari situazioni che possono dare origine a sinistri, in modo tale da porre in essere interventi di prevenzione.
- Mettere a disposizione degli utenti un numero verde per fornire informazioni;
- Fornire, al termine dell'istruttoria di ogni pratica, una relazione contenente gli esiti degli accertamenti e delle perizie e:

- In caso di sinistri da liquidare, formulare un'ipotesi transattiva, supportata dalla giustificazione civilistica in base alla quale effettuare il pagamento ;
- In caso di sinistri in cui non si ravvisi la responsabilità del Comune di Arezzo, le motivazioni causa della reiezione

Resta sempre salva la facoltà del Comune di Arezzo di avocare a se , in qualunque momento, la gestione diretta dei sinistri oggetto del servizio,

Art. 5 – Modalità di esecuzione del servizio

L'aggiudicatario riceverà le denunce dal competente servizio comunale tramite caricamento su apposito portale online , messo a disposizione della società e provvederà alla gestione delle stesse nel rispetto della procedura operativa di seguito indicata .

Attività amministrative

- Ricezione delle denunce inoltrate dal Comune di Arezzo
- Registrazione e caricamento su apposito sistema informatico e comunicazione del numero assegnato alla pratica
- Verifica circa l'ammissibilità della richiesta e l'ammontare della stessa per verificare se l'importo rientra nei sinistri gestire in SIR
- Apposizione di riserva iniziale su base forfettaria
- Apposizione di "warning" di allerta per quei sinistri potenzialmente di importo superiore alla franchigia
- Revisione periodica delle riserve apposte

Attività gestionali

- Istruzione di ciascuna pratica di sinistro in collaborazione con il competente Progetto Centrale Unica Appalti del Comune di Arezzo e, se necessario, con gli altri uffici/servizi coinvolti
- Corrispondenza con le controparti, i legali, i periti e gli assicuratori
- Consulenza legale e peritale
- Predisposizione della bozza della proposta motivata di liquidazione o di reiezione del sinistro

Attività Informative

Predisposizione di report mensili per la trasmissione all'Ente e agli assicuratori contenenti i seguenti dati:

- Anagrafica (Ente, controparte, dipendenti coinvolti, assicuratori, numero assegnato alla pratica)
- Data
- Descrizione dell'evento che ha originato il sinistro
- Importo
- Stato del sinistro
- Chiusura della pratica

Art. 6- Acquisizione, istruzione e trattazione stragiudiziale delle pratiche di sinistro di importo pari o inferiore alla franchigia di € 5.000,00

Il Comune di Arezzo, tramite il servizio competente, provvederà alla trasmissione per via telematica delle richieste di risarcimento danni all'aggiudicatario del servizio , di seguito indicato come società. La società non è autorizzata alla presa in carico di sinistri che non siano stati preventivamente controllati e segnalati dal competente Servizio del Comune di Arezzo.

In caso di denunce inoltrate direttamente dai danneggiati alla società, quest'ultima dovrà tempestivamente darne comunicazione al competente servizio comunale, prima di intraprendere qualsiasi iniziativa.

Una volta ricevuta la richiesta di risarcimento, la società controlla e verifica la documentazione acquisita, codifica il sinistro e inserisce la suddetta documentazione nel proprio sistema informatico.

La società, entro 5 giorni lavorativi dalla data di ricezione, comunica ai danneggiati l'avvio del procedimento e la propria veste di soggetto incaricato dal Comune di Arezzo della gestione del sinistro.

La società:

- espleta le operazioni di carattere tecnico e/o medico legale, necessarie per l'istruttoria e, ove necessario, richiede ai Servizi/Uffici comunali coinvolti informazioni e/o documentazioni utili all'accertamento dei presupposti per la definizione della pratica.

- una volta istruita la pratica, verificati i presupposti di responsabilità dell'Ente e di corretta quantificazione del danno, ove ritenga che sussistano le condizioni per una definizione bonaria del sinistro, trasmetterà al Comune una relazione corredata da tutti i documenti tecnici e/o medico legali a giustificazione la soluzione prospettata.

Il competente Progetto Centrale Unica Appalti del Comune di Arezzo, sottoporrà all'esame del citato Gruppo intersettoriale di lavoro la suddetta relazione e, ove necessario, chiederà alla società chiarimenti e/o ulteriori informazioni.

In caso di approvazione di quanto proposto dalla società da parte del sopracitato Progetto Centrale Unica Appalti, quest'ultimo provvederà a sottoporre al danneggiato la proposta transattiva e, in caso di accettazione, procederà alla liquidazione della somma pattuita.

Ogni decisione circa l'effettuazione di offerte transattive, come pure l'acquiescenza o l'impugnazione di decisioni dell'autorità giudiziaria, dovranno essere autorizzate dal Comune di Arezzo.

La società non potrà impegnare il Comune ad alcun pagamento e In nessun caso la società potrà autonomamente proporre accordi di composizione bonaria .

La società non è autorizzata ad effettuare il riconoscimento della responsabilità del Comune di Arezzo e ciò anche nel caso in cui il sinistro venga definito bonariamente.

Anche il pagamento non comporta riconoscimento alcuno di responsabilità nei confronti del Comune ed è effettuato al fine esclusivo di evitare l'alea di giudizio.

Durante la trattazione del sinistro dovranno essere prioritariamente individuate eventuali corresponsabilità del danneggiato e qualora emergessero ipotesi di responsabilità nella causazione del sinistro da parte di altri soggetti pubblici o privati, la società, procederà ad informare tempestivamente il competente Progetto Centrale Unica Appalti, che procederà al rigetto del sinistro e alla trasmissione della richiesta di risarcimento individuato quale competente alla trattazione del sinistro, dandone contestuale notizia al danneggiato o suo rappresentante.

In caso di verificata assenza dei presupposti di liquidazione del danno, la società avviserà il competente Progetto Centrale Unica Appalti e fornirà tutta la documentazione raccolta.

il Comune di Arezzo, tramite il suddetto Progetto Centrale Unica Appalti e il Gruppo intersettoriale di lavoro, provvederà all'esame della documentazione trasmessa dalla società e, in caso di approvazione della stessa, provvederà a trasmettere la risposta al danneggiato o suo

rappresentante.

Art. 7 Trattazione delle pratiche di importo superiore ad € 5.000,00

Ove venga accertato che il danno ecceda la somma di € 5.000,00 , tutta la documentazione , comprensiva dell'istruttoria fino a quel punto eseguita dalla società e di eventuali atti giudiziari notificati, dovrà essere trasmessa immediatamente alla compagnia di assicurazione con la quale è in corso la polizza assicurativa per la copertura del rischio di responsabilità civile verso terzi e verso prestatori d'opera, per la gestione di competenza , dandone contemporanea comunicazione al Comune di Arezzo.

Art. 8 Modalità operative

La società dovrà :

- Mettere a disposizione del Comune di Arezzo personale qualificato e dovrà fornire il curriculum vitae dei soggetti che intende destinare alla gestione del servizio.
- Designare un referente, appositamente dedicato al Comune di Arezzo, che dovrà mantenere i contatti con il competente Servizio dell'Ente
- Comunicare i contatti (numero di telefono, casella di posta elettronica ordinaria e di PEC) messi a disposizione dell'Ente e indicare un referente che dovrà mantenere i rapporti con il competente Progetto Centrale Unica Appalti .

Il servizio dovrà essere svolto tramite sistema informatizzato e la società dovrà garantire la formazione e assistenza nei confronti del personale che dovrà utilizzarlo.

La società dovrà impegnarsi a formare ed aggiornare il personale del Comune di Arezzo impiegato nello svolgimento del servizio, riguardo alle problematiche riguardanti i sinistri RCT e, ove necessario, fornire materiale didattico .

Art. 9 – Software per la gestione dei sinistri

La società dovrà mettere a disposizione del Comune di Arezzo un sistema informatico in grado di gestire il servizio oggetto della presente procedura di gara.

Tale sistema dovrà consentire all'utilizzatore di verificare, in qualsiasi momento, lo stato della pratica e dovrà contenere tutte le informazioni relative all'iter della stessa:

- Codifica delle fasi della gestione
- Stato della pratica
- Intervalli, analisi e verifica dei tempi intercorrenti tra una fase e l'altra
- Soggetti e/o strutture responsabili delle varie fasi gestionali
- Definizione di elementi e codici tecnici per la rilevazione delle tipologie di sinistro
- Elementi per rilevazione responsabilità e rivalse su altre parti
- Elementi tecnici relativi ad ispezioni, sopralluoghi , accertamenti ecc.
- Elementi tecnici per la procedura di transazione e liquidazione
- Elementi tecnici per la rilevazione del sinistro

La società dovrà utilizzare strumenti e tecnologie pienamente aderenti alle normative vigenti in materia di qualità (ISO9001) e sicurezza (BS7799) tenendo conto delle seguenti prescrizioni:

- mettere a disposizione un'infrastruttura tecnologica in grado di consentire l'erogazione dei servizi richiesti da remoto mediante connessione Internet e attraverso l'utilizzo dei più comuni browser (chrome, mozilla firefox ecc) compatibile con il sistema informatico comunale , in modo da permettere l'utilizzo da parte del personale dell'Ente, in particolare l'accesso al sistema dovrà essere consentito a più utenti contemporaneamente (almeno 3) garantendo a ciascuno la sicurezza e l'integrità dei propri dati. E' a carico della società l'acquisizione delle eventuali licenze software

necessarie.

Il Comune di Arezzo fornirà le generalità dei dipendenti autorizzati ad accedere al sistema informatico.

- La società dovrà assicurare che il sistema informatico sia protetto e sicuro in modo da garantire la sicurezza dei dati personali, comuni e sensibili, nel rispetto di quanto previsto dal Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016 (GDPR) e secondo quanto indicato nel successivo art.....

- La società dovrà assicurare adeguate procedure per il mantenimento dei dati e la salvaguardia degli stessi tramite strumenti di protezione dei dati in tempo reale e salvataggio periodico.

- E' a carico della società l'eventuale personalizzazione dei programmi offerti al Comune di Arezzo e la suddetta società dovrà garantire per gli stessi costante assistenza, adeguamenti e interventi tempestivi in caso di necessità;

la gestione dei sinistri dovrà essere organizzata in modalità informatica e tutta la documentazione dovrà essere contenuta, in formato digitale, su supporto di comprovata qualità ed affidabilità e per una corretta gestione, per ogni pratica dovrà essere possibile:

- Classificare i dati e la documentazione per categorie al fine di facilitarne la rintracciabilità e la consultazione;
- Associare a ciascuna pratica un qualsiasi tipo di documento (testi, immagini, fotografie ecc.)
- Permettere la ricerca di una pratica attraverso una qualsiasi informazione contenuta nella stessa e, in particolare, per ogni sinistro la rintracciabilità dovrà avvenire con campi di ricerca riguardanti, il nome, data, luogo di accadimento, legale, testimone, numero di protocollo
- Possibilità di stampare la documentazione

- La società ha l'obbligo di garantire l'accesso alle informazioni riguardanti i sinistri ai dipendenti del Comune di Arezzo autorizzati

- la società è obbligata a fornire tempestivamente al Comune di Arezzo a fine rapporto contrattuale e ogni volta che l'Ente ne farà richiesta, copia di tutti i dati informatizzati di cui l'Amministrazione comunale è proprietaria, secondo quanto indicato nel successivo art.10. La società dovrà altresì rendere disponibile una funzione che consenta al Comune di Arezzo di scaricare autonomamente, in qualunque momento, i dati presenti nella banca dati.

La società dovrà rendere disponibile prima dell'avvio del servizio tutta la documentazione tecnica riguardante la piattaforma telematica utilizzata, tale documentazione dovrà essere tempestivamente integrata in caso di aggiornamento del sistema.

Art. 10

Proprietà dei dati

I dati acquisiti dalla società nello svolgimento del servizio sono di proprietà del Comune di Arezzo che, in qualunque momento, deve poterne liberamente disporre.

La società deve garantire l'accessibilità ai database contenenti tali dati e loro leggibilità in formato aperto.

Al termine del contratto tutti i dati acquisiti e aggiornati, inerenti il servizio, devono essere trasmessi al Comune di Arezzo in formato aperto, corredati da tutte le informazioni e della rendicontazione da tutte le informazioni e della rendicontazione delle spedizioni realmente effettuate.

Art.11

Garanzia di protezione e trattamento dei dati personali

Nomina a Responsabile del trattamento ex art. 28 del Regolamento UE 679/2016

La società, nello svolgimento delle attività oggetto del presente contratto, tratterà i dati personali degli interessati, ivi comprese le categorie particolari di dati di cui all'art. 9 e dati giudiziari, ex art. 10 del Regolamento UE 679/2016, conformemente ai principi espressi dal Regolamento UE 679/2016 ed

in qualità di Responsabile del trattamento, ai sensi e per gli effetti dell'art. 28 del Regolamento UE 679/2016.

Il trattamento dei dati da parte del Responsabile dovrà avvenire in modo lecito, corretto e trasparente, seguendo le istruzioni impartite dal Comune di Arezzo - Titolare del trattamento -, così da garantire la tutela dei diritti degli interessati.

Nell'espletamento delle attività di cui al presente capitolato, il Responsabile si impegna alla riservatezza, operando con logiche correlate alle finalità e, comunque, in modo da garantire la sicurezza e la protezione dei dati.

La società dovrà rispettare scrupolosamente le norme contenute nel Regolamento UE 679/2016 e nella normativa nazionale, ed in particolare:

- Trattare i dati personali soltanto su istruzione documentata del Titolare del trattamento, anche in caso di eventuale trasferimento di dati personali verso un paese terzo o un'organizzazione internazionale, salvo che lo richieda il diritto dell'Unione o il diritto nazionale; in tal caso, il Responsabile del trattamento informa il Titolare del trattamento circa tale obbligo giuridico prima del trattamento, a meno che il diritto vieti tale informazione per rilevanti motivi di interesse pubblico;
- Garantire che le persone autorizzate al trattamento dei dati personali si siano impegnate alla riservatezza o abbiano un adeguato obbligo legale di riservatezza;
- Adottare tutte le misure richieste, ai sensi dell'articolo 32 del Regolamento UE 679/2016;
- Assistere il Titolare con adeguate misure di sicurezza in relazione alla natura del trattamento, al fine di soddisfare l'obbligo del Titolare del trattamento di dare seguito alle richieste per l'esercizio dei diritti dell'interessato, di cui al capo III del Regolamento UE 679/2016;
- Assistere il Titolare del trattamento nel garantire il rispetto degli obblighi previsti dal Regolamento UE 679/2016 di cui agli articoli da 32 a 36, tenendo conto della natura del trattamento e delle informazioni a disposizione; in particolare, con riferimento agli articoli 33 e 34, il Responsabile dovrà segnalare al Titolare, senza ingiustificato ritardo e, in ogni caso, non oltre 48 ore dal momento in cui ne ha avuto conoscenza, ogni violazione o sospetto di violazione dei dati personali che tratta per conto del Titolare, così come di qualunque evento lesivo dei dispositivi di security implementati. La segnalazione dovrà contenere una descrizione degli elementi di cui all'art. 33, par. 3, del Regolamento UE 679/2016 e dovrà essere effettuata all'indirizzo comune.arezzo@postacert.toscana.it

- Mettere a disposizione del Titolare del trattamento tutte le informazioni necessarie per dimostrare il rispetto degli obblighi previsti dal Regolamento UE 679/2016 o da altre disposizioni, nazionali o dell'Unione, relative alla protezione dei dati e consentire e contribuire alle attività di revisione, comprese le ispezioni, realizzate dal Titolare del trattamento o da un altro soggetto da questi incaricato. Il Responsabile del trattamento informa il Titolare del trattamento qualora, a suo parere, un'istruzione violi il Regolamento UE 679/2016 o altre disposizioni, nazionali o dell'Unione, relative alla protezione dei dati;

- Tenere ed esibire, ove richiesto, un registro di tutte le categorie di attività relative al trattamento svolte per conto del Titolare del trattamento, ex art. 30, co. 2, Regolamento UE 679/2016.

Il Responsabile del trattamento, per l'espletamento di specifiche attività di trattamento svolte per conto del Titolare, potrà ricorrere ad un altro Responsabile, che assumerà il ruolo di Sub-Responsabile, previa comunicazione scritta al Titolare.

Il Responsabile conserverà comunque nei confronti del Titolare l'intera responsabilità dell'adempimento degli obblighi in materia di protezione dei dati, impegnandosi, per l'effetto, a tenere indenne il Titolare da eventuali danni e/o pretese avanzate nei confronti di quest'ultimo conseguenti alla violazione da parte del Sub-Responsabile della normativa attualmente vigente.

La società tratterà i dati per conto del Titolare per il tempo strettamente necessario al conseguimento delle finalità connesse al presente contratto e, comunque, non oltre la data di scadenza dell'affidamento.

Il Responsabile, alla scadenza del contratto o al verificarsi di qualunque causa interruttiva del rapporto contrattuale, dovrà restituire al Comune di Arezzo i dati di sua titolarità e provvedere alla

cancellazione degli stessi dai propri archivi cartacei e informatici.