



## **ISTITUTO NAZIONALE PREVIDENZA SOCIALE**

**ALLEGATO 4 al Disciplinare di Gara**  
**CAPITOLATO TECNICO**

**relativo alla procedura ristretta, ai sensi dell'art. 55, comma 6°, del D.Lgs. n. 163  
del 12 aprile 2006, volta all'affidamento dei servizi di "Gestione amministrativa,  
tecnica e di supporto alla valorizzazione del patrimonio immobiliare da reddito  
dell'INPS"**

**Via Ciro il Grande, 21 – 00144 Roma**  
**tel. +390659054280 fax +390659054240**  
**C.F. 80078750587 P.IVA 0212115100**

## Indice

1.	PREMESSA.....	3
2.	GESTIONE AMMINISTRATIVA .....	5
2.1	Gestione amministrativa dei contratti di locazioni in essere .....	5
2.2	Gestione delle azioni stragiudiziali e giudiziali .....	9
2.3	Spese dei contratti.....	10
2.4	Oneri accessori da recuperare dai conduttori .....	11
2.5	Coperture assicurative sul compendio immobiliare .....	11
2.6	Riscossione dei canoni e oneri .....	12
2.7	Modalità operative per la gestione dei rapporti contrattuali .....	14
2.8	Locazioni cessate .....	14
2.9	Fascicolo immobiliare .....	15
2.10	Modalità di affidamento e consegna dei beni .....	17
3.	GESTIONE E CONDUZIONE TECNICA.....	18
3.1	Servizi di manutenzione ordinaria .....	19
3.1.1	Reperibilità.....	20
3.2	Interventi manutentivi straordinari .....	21
3.3	Servizi di pulizia e igiene ambientale, portierato e facchinaggio .....	22
3.4	Attività di manutenzione delle aree a verde.....	24
4.	SUPPORTO AI PROCESSI DI VALORIZZAZIONE DEL PATRIMONIO... ..	24
5.	SISTEMA INFORMATIVO .....	27
6.	CONTACT CENTER .....	28
7.	RESPONSABILE DELL'APPALTATORE.....	29
8.	Allegato A.....	30
9.	Allegato B.....	32
10.	Allegato C.....	33

## 1. PREMESSA

Oggetto della procedura è la gestione del patrimonio immobiliare dell'INPS di seguito specificato. I servizi che l'Appaltatore dovrà erogare rientrano nelle seguenti macro-attività:

**Gestione amministrativa (*Property management*)** – gestione dei rapporti contrattuali con gli attuali locatari, recupero delle morosità pregresse, gestione dei rapporti condominiali, gestione assicurativa dei fabbricati, supporto per gli adempimenti fiscali e nella tutela del patrimonio, costituzione e gestione di un archivio unico (elettronico e cartaceo) di atti e documenti relativi agli immobili affidati in gestione, monitoraggio degli immobili liberi;

**Servizi di gestione e conduzione tecnica (*Facility management*)** – gestione dei servizi tecnici mediante la fornitura di beni, servizi e lavori necessari per la conduzione degli immobili, predisposizione di piani di manutenzione ordinaria e straordinaria, gestione utenze, etc.

**Supporto alla valorizzazione del patrimonio immobiliare** - supporto alle vendite o al trasferimento del patrimonio da reddito in altra forma (e.g. apporto a fondi di investimento immobiliare, etc.), definizione del fascicolo immobiliare per la vendita, regolarizzazione edilizia, urbanistica e catastale degli immobili, supporto all'Agenzia del Territorio per l'espletamento delle attività di competenza, se del caso, collaborazione con i soggetti indicati dall'Istituto nell'ambito delle eventuali attività propedeutiche al trasferimento degli immobili al fondo di investimento immobiliare.

In particolare, il Patrimonio Immobiliare è costituito dai seguenti cespiti, in ragione della diversificazione tipologica delle singole Unità Immobiliari:

- circa n. 13.000 Unità Immobiliari, delle quali circa l'80% del totale ad Uso Residenziale ed il residuo 20% circa ad Uso Ufficio e Commerciale. Tali Unità Immobiliari sono localizzate per il 70% circa nelle regioni del Centro Italia (principalmente Lazio e Toscana), e per la residua parte al Nord (24% circa) e al Sud e Isole (6% circa);
- circa n. 1.200 Particelle Immobiliari di Terreni (comprehensive di particelle costituenti aziende e tenute agricole), localizzate principalmente nelle regioni del Centro e del Sud Italia.

Attualmente, la gestione tecnico-amministrativa del Patrimonio Immobiliare è svolta da società esterne, ed in particolare:

- il patrimonio nell'originaria titolarità dell'INPS è gestito dalla INPS Gestione Immobiliare - I.GE.I. S.p.A., società di capitali partecipata al

51% dall'Istituto, e posta in liquidazione ex lege ai sensi per gli effetti dell'art. 14 del D.Lgs. 104/96;

- il patrimonio acquisito dall'INPS *ex lege* dal soppresso INPDAI è suddiviso in tre lotti territoriali, affidati in gestione ad altrettanti operatori economici privati, incaricati anche delle attività di supporto alla vendita;
- i servizi di supporto alla vendita delle Unità Immobiliari già cartolarizzate gestite dall'I.GE.I. S.p.A. sono affidati ad un operatore terzo.

Tutte le attività di gestione delle Unità Immobiliari, che l'Appaltatore si impegna a svolgere, hanno l'obiettivo di conseguire la più razionale utilizzazione dei beni stessi, attraverso la salvaguardia e la valorizzazione del Patrimonio nel suo complesso che, si precisa, è destinato alla vendita secondo le modalità definite dalla normativa di riferimento, ed in particolare dalla l. 410/01 e successive modificazioni, integrazioni e disposizioni attuative, come richiamato dell'art. 43-bis del d.l. n. 207/2008, convertito con modificazioni dalla legge 27 febbraio 2009, n.14.

Ai fini della valorizzazione del Patrimonio Immobiliare, l'Istituto intende avviare un percorso volto alla costituzione di un Fondo Immobiliare ad apporto privato ed il successivo conferimento del Patrimonio in tale Fondo, anche in via graduale e per l'effetto di plurimi apporti.

Entro 10 giorni dalla stipula del Contratto, l'Appaltatore dovrà avviare un'adeguata campagna informativa in favore degli Inquilini in merito al proprio avvicendamento rispetto al Gestore Uscente, conducendola sia con strumenti di notificazione di massa che con mezzi di informativa individuale, secondo quanto previsto nella propria Offerta Tecnica.

Al fine di organizzare compiutamente le prestazioni necessarie all'espletamento a regime del Servizio, l'Appaltatore disporrà di un periodo di avvio non superiore a 3 (tre) mesi, nel corso del quale acquisirà presso l'Istituto o presso i Gestori Uscenti tutte le informazioni di dettaglio necessarie all'espletamento del Servizio, e sarà tenuto ad effettuare tutte le operazioni preliminari all'attivazione del medesimo.

Il periodo di avvio potrà essere prorogato di 1 (un) mese, su richiesta dell'Appaltatore e previa autorizzazione dell'Istituto, in ragione di gravi e giustificati motivi non imputabili all'Appaltatore.

Con anticipo di 20 (venti) giorni solari rispetto alla scadenza del periodo di avvio, l'Appaltatore dovrà comunicare all'Istituto, mediante raccomandata a/r, che le proprie strutture organizzative sono pronte per l'immediato avvio a regime del Servizio.

Entro 10 (dieci) giorni solari successivi rispetto alla scadenza del periodo di avvio, l'Istituto e l'Appaltatore sottoscriveranno un apposito verbale di immissione nel Servizio e di consegna del Patrimonio Immobiliare, nel quale

saranno esplicitate, anche attraverso l'allegazione di tutti gli atti più opportuni, la consistenza quantitativa e qualitativa delle Unità Immobiliari, ed ogni altra circostanza utile o necessaria a qualificarne lo stato di fatto o di diritto.

Nel corso del periodo di avvio l'Appaltatore non sarà remunerato, fatta eccezione per la "bollettazione" (salvo conguaglio) e i servizi di emergenza che l'Appaltatore stesso si sia impegnato a prestare con la propria Offerta Tecnica, secondo le modalità e tempistiche ivi previste.

## **2. GESTIONE AMMINISTRATIVA**

### **2.1 GESTIONE AMMINISTRATIVA DEI CONTRATTI DI LOCAZIONI IN ESSERE**

L'Appaltatore si impegna a erogare tutti i servizi necessari alla corretta gestione dei rapporti con i conduttori, in conformità con quanto previsto dai contratti di locazione e dalle disposizioni legislative in materia. Nei rapporti con i conduttori l'Appaltatore deve rispettare le indicazioni fornite dall'Istituto, in nome e per conto del quale l'Appaltatore stesso agisce.

A tal fine l'Istituto fornirà tutte le informazioni in proprio possesso, anche relative ai dati personali dei conduttori, nel rispetto delle disposizioni vigenti in materia. L'Appaltatore, a tal riguardo, sarà responsabile del corretto trattamento dei dati medesimi.

Nell'ambito delle attività connesse alla gestione amministrativa dei contratti di locazione l'Appaltatore si obbliga, assumendone le connesse responsabilità civili, amministrative e contabili, a svolgere le attività di seguito elencate a titolo esemplificativo e, senza che le stesse possano considerarsi esaustive, tutte le attività che dovessero rilevarsi necessarie:

- a. predisporre, entro 3 mesi dalla sottoscrizione del contratto verbale di immissione nel servizio, salvo diverso accordo scritto con l'Istituto, un apposito report indicante i contratti di locazione in essere, la scadenza di ogni rapporto locativo e, per i contratti in scadenza nei 12 mesi successivi alla consegna del report, anche l'indicazione relativa all'eventuale rinnovo del contratto;
- b. provvedere alla prima registrazione o al rinnovo e agli adempimenti fiscali dei contratti di locazione, i cui costi saranno sostenuti dall'Appaltatore in nome e per conto dell'Istituto;
- c. invio, ai conduttori delle unità residenziali e commerciali i cui contratti siano prossimi alla scadenza, di formale disdetta dei contratti medesimi, nel rispetto dei tempi previsti dalle normative vigenti in materia di locazione;

- d. per le unità immobiliari a destinazione residenziale e alle relative pertinenze, già interessate dalle operazioni di cartolarizzazione, salvo diversa indicazione dell'Istituto, non rinnovare i contratti di locazione in scadenza o scaduti, salvo che tale rinnovo sia imposto dalle norme vigenti o dal relativo contratto di locazione. Inviare i necessari avvisi ai conduttori, in conformità a quanto previsto dalle leggi vigenti e dal relativo contratto di locazione, al fine di notificare l'intenzione di non rinnovare la locazione;
- e. solo per i contratti da rinnovare relativi alle unità non interessate da alcuna operazione di cartolarizzazione, risultati già scaduti al momento del verbale di consegna dell'unità immobiliare, questi dovrà predisporre, entro 3 mesi dalla data di affidamento dell'immobile, il contratto da sottoscrivere con il conduttore. Nel caso in cui la scadenza contrattuale intervenga nel corso della vigenza dell'appalto, l'Appaltatore dovrà provvedere, al massimo entro 1 mese dalla data di scadenza, alla sottoscrizione del contratto di rinnovo;
- f. per le unità immobiliari ad uso commerciale e alle relative pertinenze, intese quali immobili o porzioni di immobili catastalmente non destinati ad usi abitativi né a pertinenze o servizi delle abitazioni (uffici, attività commerciali, porzioni di immobili locate per l'installazione di insegne, antenne, ripetitori, etc.) dovrà rinnovare il contratto secondo le seguenti modalità:
  - o per le unità immobiliari già cartolarizzate, il canone di locazione dovrà essere rideterminato ad un valore pari o superiore al canone di mercato definito dall'Agenzia del Territorio anche in considerazione della valutazione dell'immobile dalla stessa effettuata; nel caso in cui il conduttore abbia esercitato il diritto di opzione o di prelazione in relazione all'immobile, il relativo contratto di locazione potrà essere rinnovato anche ad un canone almeno pari all'ultimo canone di locazione maggiorato del 20%;
  - o per le unità immobiliari non cartolarizzate, il canone di locazione dovrà essere rideterminato dall'Appaltatore, ed eventualmente congruito dall'Agenzia del territorio su richiesta e onere dell'INPS, in misura tale da garantire un rendimento non inferiore al 6% annuo rispetto al valore corrente determinato dalle ultime stime disponibili predisposte dall'Agenzia del Territorio;
- g. per gli immobili non cartolarizzati, non locati, sia ad uso residenziale sia ad uso commerciale l'Appaltatore dovrà fornire all'Istituto il supporto necessario per l'espletamento di procedure d'asta finalizzate alla locazione degli stessi;

- h. predisporre, in caso di rinnovo di contratti scaduti, la documentazione necessaria. Pertanto dovrà predisporre i contratti da sottoscrivere con gli inquilini ai sensi della normativa vigente e delle indicazioni dell'Istituto. Per i contratti da rinnovare risultati scaduti al momento dell'affidamento dall'Istituto all'Appaltatore, questi dovrà predisporre, entro 3 mesi dalla data del verbale di consegna, il contratto da sottoscrivere con il conduttore;
- i. determinare gli incrementi di canone commisurati alla variazione dell'indice ISTAT ovvero in relazione alle previsioni dei contratti, redigendo e inoltrando ai conduttori la relativa richiesta nei termini previsti mediante raccomandata a/r;
- j. provvedere agli adempimenti fiscali dei contratti di locazione, sostenendo i relativi costi in nome e per conto dell'Istituto e ripartendo l'importo, in conformità alla normativa, tra l'Istituto medesimo e il conduttore;
- k. nei rapporti di locazione ad uso abitativo, in caso di decesso del conduttore, verificare l'esistenza dei presupposti per la successione nel contratto da parte di eventuali eredi conviventi e dare tempestiva comunicazione all'Istituto, sia in caso di eventuale continuazione del contratto con gli eredi stessi, che di riconsegna bonaria dei locali; comunicare altresì con immediatezza all'Istituto eventuali controversie insorte con gli eredi. In caso di riconoscimento di successione nel contratto, curare gli adempimenti connessi e le relative segnalazioni all'Istituto ed alle Autorità competenti, provvedendo altresì a volturare le bollette di fitto a favore dell'avente diritto;
- l. segnalare all'Istituto tutti i casi di illegittima occupazione delle unità immobiliari nonché verificare il rispetto, da parte dei conduttori, degli obblighi contrattuali assunti;
- m. redigere e sottoscrivere i verbali di consistenza delle unità immobiliari sia al momento della consegna ai locatari, sia al termine della locazione, in contraddittorio con gli stessi evidenziando eventuali danni riscontrati; in tale ultimo caso, qualora dal raffronto con il verbale di consegna emergano difformità sullo stato dei luoghi ovvero danni a carico dell'immobile locato, l'Appaltatore deve provvedere a redigere e ad inviare all'Istituto una relazione nella quale siano indicati con esattezza la natura e l'entità delle difformità e/o dei danni nonché gli importi necessari per il ripristino dello stato dei luoghi. Contestualmente, l'Appaltatore procederà, quindi, a muovere le necessarie contestazioni al conduttore e ad inoltrare allo stesso la relativa richiesta di risarcimento. Ogni comunicazione successiva da parte dell'inquilino deve essere portata a conoscenza dell'INPS;

- n. predisporre gli atti per la chiusura contabile dei contratti di locazione;
- o. determinare gli interessi di legge spettanti ai locatari per depositi cauzionali fruttiferi, detraendoli dal canone di affitto e dandone immediata comunicazione all'Istituto;
- p. in riferimento ai depositi cauzionali l'Appaltatore dovrà determinare gli importi dovuti ai conduttori al rilascio dell'unità immobiliare, al netto degli eventuali addebiti per danni arrecati alla stessa, nonché al netto delle spese da sostenere per l'eventuale sgombero dalle masserizie, sempre che non sussista morosità o altra irregolarità nella consegna, quantificando tutto quanto dovuto dal conduttore e quanto dovuto allo stesso a titolo di interesse. Dovrà, quindi comunicare all'INPS gli importi come sopra calcolati per la relativa liquidazione;
- q. provvedere al recupero delle somme dovute all'INPS da conduttori morosi e da occupanti *sine titulo* come di seguito specificato;
- r. predisporre nei termini di legge le denunce da presentare alle autorità, nel rispetto della normativa vigente (L. 15/05/1978 n. 191 e s.m. e i.), e provvedere alla presentazione delle stesse in nome e per conto dell'Istituto;
- s. provvedere, entro l'anno solare successivo a quello di pertinenza, all'addebito ai conduttori dei conguagli di spesa per riscaldamento e oneri accessori;
- t. richiedere al conduttore il rimborso delle spese di competenza dello stesso, sostenute per manutenzione riparativa nonché quelli di carattere straordinario ove il rimborso sia consentito ai sensi della normativa vigente;
- u. predisporre eventuale documentazione aggiuntiva ai contratti di locazione, se del caso;
- v. predisporre e trasmettere ai conduttori i moduli di versamento dei canoni di locazione ed accessori curando che siano specificate le causali del pagamento;
- w. predisporre la documentazione occorrente per le disdette che si rendessero necessarie;
- x. attenersi alle disposizioni dell'Istituto per eventuali modificazioni delle clausole contrattuali;
- y. garantire l'assistenza ai conduttori in relazione alla gestione del contratto di locazione mediante un Contact center, ovvero previo appuntamento mediante appositi incontri.

Per gli Stabili nell'integrale proprietà dell'Istituto, l'Appaltatore si impegna a:



- verificare/determinare le tabelle millesimali ai fini del riparto delle spese;
- svolgere tutte le attività proprie della figura dell'amministratore di condominio, ivi compresa la suddivisione, sulla base delle suddette tabelle millesimali, delle spese sostenute a carico dei conduttori.

Per le Unità Immobiliari in riferimento alle quali l'Istituto è un condomino, l'Appaltatore, in nome e per conto dell'istituto, deve, a titolo non esaustivo:

- partecipare alle assemblee condominiali e verificare la legittimità delle deliberazioni adottate;
- verificare i bilanci preventivi e consuntivi del condominio;
- verificare le quote di spesa a carico della Proprietà ai fini del pagamento delle stesse nonché della determinazione e del successivo addebito ai conduttori.

Con particolare riferimento alle "particelle di terreni" l'Appaltatore, in nome e per conto dell'istituto, oltre alla gestione dei rapporti di locazione con i relativi conduttori, come precedentemente indicato per quanto applicabile, dovrà verificare che i conduttori si astengano dall'esecuzione di opere migliorative, senza previa autorizzazione scritta da parte dell'INPS.

## **2.2 GESTIONE DELLE AZIONI STRAGIUDIZIALI E GIUDIZIALI**

L'Appaltatore deve garantire all'Istituto la gestione, per conto dello stesso, delle azioni stragiudiziali e giudiziali relative a:

- recupero e regolarizzazione delle morosità correnti e pregresse e di quanto dovuto dai conduttori e/o occupanti *sine titulo* (nei casi di contratto scaduto regolarmente disdettato), nonché a titolo di indennità di occupazione (nei casi di occupazione abusiva), per le unità immobiliari occupate.
- situazioni di occupazione abusiva in relazione alle quali l'Appaltatore deve porre in essere tutte le attività necessarie a contrastare il fenomeno e azionando le necessarie procedure giudiziarie e non volte a garantire la ripresa in consegna dell'unità occupata libera da persone e cose;
- abusi o altre azioni lesive del patrimonio.

Le procedure di massima che l'Appaltatore si impegna a seguire sono descritte all'allegati A e B al presente Capitolato.

Le spese sostenute dall'Appaltatore per le azioni stragiudiziali e giudiziali saranno recuperate previa dimostrazione della regolare documentazione

attestante la spesa stessa. Le spese sostenute per le prestazioni legali saranno rimborsate sulla base delle tariffe minime in vigore.

Nel caso in cui fossero rilevate occupazioni abusive sorte in seguito alla consegna dei beni all'Appaltatore, lo stesso dovrà provvedere ad attivare le procedure necessarie per lo sgombero delle unità immobiliari occupate e al recupero dell'indennità di occupazione. In riferimento al profilo penale e ove ne ricorressero i presupposti, dovrà essere presentata denuncia o querela dall'Appaltatore, all'uopo munito di procura speciale, salvo che non vi sia flagranza di reato nel qual caso andrà chiesto l'intervento urgente della Forza pubblica; nel contempo dovrà essere attivata l'azione civile rivolta ad ottenere la restituzione forzosa delle unità occupate mediante procedure dirette all'emissione di provvedimenti urgenti ed anticipatori del merito.

Pertanto l'Appaltatore si impegna a verificare, periodicamente, l'effettivo stato di occupazione delle unità immobiliari e la validità dei titoli degli occupanti ed a comunicare mensilmente all'Istituto eventuali casi di occupazione intervenuti dopo la data di consegna dei beni.

In riferimento alle morosità pregresse, l'Appaltatore si impegna a porre in essere tutte le azioni volte al recupero delle stesse nei termini di cui al successivo paragrafo "Oneri accessori da recuperare dai conduttori".

### **2.3 SPESE DEI CONTRATTI**

Tutte le spese sostenute dall'Appaltatore quali, a titolo esemplificativo spese postali, registrazioni, bolli eventuali, etc., sostenuti per la stipula o rinnovo dei contratti verranno esposte in un apposito rendiconto di competenza. Detto rendiconto dovrà prevedere la ripartizione delle spese a carico dell'Istituto e a carico dei conduttori ai quali verranno addebitati nelle ritenute mensili.

Resta inteso che non sarà riconosciuta all'Appaltatore alcuna spesa di "sovrattassa" per ritardata registrazione dei contratti di locazione se non sostenute per cause di forza maggiore.

L'Appaltatore, abilitato alla registrazione telematica dei contratti di locazione, deve provvedere al pagamento delle imposte di registro dovute nel corso della durata contrattuale curando la compilazione degli elenchi dei contratti soggetti a registrazione, di quelli non soggetti a tale formalità e di quelli che, nel corso del rapporto per variazione del corrispettivo dovranno essere registrati.

Tali spese saranno corrisposte dall'Appaltatore in nome e per conto dell'Istituto mediante il conto corrente di cui successivamente.

Ai fini degli adempimenti fiscali, l'Appaltatore deve elaborare, anche mediante il proprio sistema informatico e per ciascuna unità immobiliare, i dati tecnici messi a disposizione dall'Istituto, per il calcolo dell'imposta ICI nonché per la corretta dichiarazione dei redditi.

L'Appaltatore deve, inoltre, fornire i prospetti idonei a provvedere al pagamento dei tributi locali.

#### **2.4 ONERI ACCESSORI DA RECUPERARE DAI CONDUTTORI**

Entro il 31 dicembre di ciascun anno, l'Appaltatore deve trasmettere ai conduttori un preventivo analitico di spesa per l'anno successivo. Tale preventivo deve contenere la previsione di spesa a carico di ogni unità locata con l'evidenziazione della quota delle spese a carico dei conduttori e a carico della Proprietà. La quota di spesa a carico dei conduttori deve essere ripartita in 12 rate. Gli oneri, che si intendono comprensivi anche di eventuali quote di manutenzione, dovranno essere ripartiti per singola unità immobiliare sulla base dei consumi effettivi (relativamente ai consumi idrici) e delle tabelle millesimali che l'Istituto consegnerà all'Appaltatore ovvero che lo stesso dovrà determinare se non presenti.

Nel caso di immobili con servizio centralizzato di riscaldamento/erogazione acqua calda, gli oneri si intendono a totale carico dei conduttori sulla base delle tabelle millesimali ovvero, se del caso, sulla base delle risultanze della lettura dei "contabilizzatori di calore"/contatori. Il costo per il servizio di lettura dei contabilizzatori di calore/contatori è a carico dei conduttori.

L'Appaltatore deve, altresì, elaborare e trasmettere all'Istituto, entro il 31 marzo di ogni anno, un consuntivo annuale relativamente agli immobili in gestione. Si precisa che, per il recupero delle spese emergenti dal consuntivo da porre a carico del conduttore, l'Appaltatore dovrà procedere al recupero delle stesse entro e non oltre l'anno successivo a quello di competenza delle medesime.

#### **2.5 COPERTURE ASSICURATIVE SUL COMPENDIO IMMOBILIARE**

L'Appaltatore è consegnatario, agli effetti civili e di sicurezza, dei beni ricevuti in gestione dall'Istituto.

Gli immobili oggetto dell'appalto sono assicurati mediante specifiche polizze assicurative sottoscritte, per porzioni del Patrimonio Immobiliare, con primarie Compagnie di assicurazione.

L'Appaltatore si impegna a gestire i rapporti con tali Compagnie, a tal fine l'Istituto si impegna a fornire all'Appaltatore, al momento della sottoscrizione del contratto, copia dei contratti assicurativi in corso di validità.

Nel corso di tutta la vigenza contrattuale l'Appaltatore si impegna a presentare denuncia alle compagnie di assicurazione, nei termini e secondo le previsioni dei contratti di cui sopra, pena la responsabilità dell'Appaltatore, per il risarcimento dei danni derivanti da sinistri verificatisi sugli immobili ad esso affidati, provvedendo ove necessario, a produrre relazioni tecniche, elaborati grafici e ulteriore documentazione anche fotografica.

L'Appaltatore deve segnalare tempestivamente all'Istituto, ai fini dell'istruttoria della pratica di risarcimento danni, ogni fatto inerente infortuni o danni a persone e/o cose avvenuti negli immobili gestiti, ovvero a confinanti o a terzi per cause riconducibili alla proprietà gestita.

L'Appaltatore deve altresì segnalare tempestivamente all'Istituto, ai fini dell'istruttoria della pratica di risarcimento danni, ogni altro fatto (furto, incendio, ecc.) che si verifichi negli immobili di cui trattasi, nonché i danni comunque arrecati (da conduttori, terzi, etc.) agli immobili gestiti. L'Appaltatore si impegna, altresì, se del caso, a fare le debite comunicazioni ai VV.FF., ai Commissariati P.S. ovvero ad altri Organi competenti.

L'Appaltatore deve, comunque svolgere ogni altra attività, anche su richiesta dell'Istituto, che si rendesse necessaria per consentire l'attivazione e la gestione delle polizze assicurative in essere.

Resta inteso che in caso di variazione della compagnia assicurativa l'Istituto ne darà anticipata comunicazione all'Appaltatore che si impegna a gestire i rapporti con le nuove compagnie assicurative come sopra specificato.

## **2.6 RISCOSSIONE DEI CANONI E ONERI**

### **REPORTISTICA MENSILE AFFITTAZZE E ONERI**

Al fine di consentire all'Istituto di monitorare l'andamento del reddito derivante dal patrimonio immobiliare affidato all'Appaltatore, lo stesso si impegna a consegnare mensilmente, in formato elettronico, almeno le seguenti informazioni, nonché ogni ulteriore informazione sia richiesta dalla proprietà:

- un prospetto relativo alla rendita maturata ed agli oneri da recuperare. Tale prospetto deve elencare, per ogni singola unità immobiliare individuata con apposito codice, le spese che hanno determinato l'importo dovuto dal conduttore nel periodo in esame (es. canoni, spese di registrazione, bolli, interessi, distinguendo le spese imponibili soggette all'IVA);

- per gli stabili, un prospetto riepilogativo dell'immobile nel suo complesso;
- un prospetto che evidenzi le modifiche intervenute nel periodo di riferimento su ciascun immobile gestito;

Tali prospetti dovranno essere forniti in maniera distinta per:

- gestione;
- unità immobiliari già oggetto di cartolarizzazione e unità immobiliari non cartolarizzate.

### **REPORTISTICA ANNUALE AFFITTANZE E ONERI**

L'Appaltatore come già indicato, deve elaborare e trasmettere all'Istituto, entro il 31 marzo di ogni anno, un consuntivo annuale complessivo e dettagliato relativamente agli immobili in gestione.

La reportistica di dettaglio deve essere fornita in maniera distinta per:

- gestione;
- unità immobiliari già oggetto di cartolarizzazione e unità immobiliari non cartolarizzate.

### **RIMBORSI AI CONDUTTORI**

Nel caso di determinazione di rimborsi a favore dei conduttori, l'Appaltatore dovrà, non meno di due volte l'anno, fornire un prospetto all'Istituto contenente, per ciascun conduttore distinto per unità immobiliare, l'importo da rimborsare nonché la natura del rimborso che verrà recuperato, ove possibile, sulla successiva bolletta trasmessa al conduttore.

### **CONGUAGLI**

Entro 60 giorni dal termine di ogni chiusura contabile di esercizio e, relativamente alla gestione del servizio riscaldamento, entro 30 giorni dal termine della stagione invernale, l'Appaltatore dovrà fornire all'Istituto un prospetto indicante il consuntivo delle spese a carico dei conduttori e dei relativi conguagli (es. riscaldamento, oneri e accessori, etc.) per consentire all'INPS le verifiche di competenza. Detti importi verranno recuperati dall'Appaltatore in occasione della prima fattura relativa al canone e andranno accreditate sul conto corrente di cui successivamente.

L'Appaltatore dovrà, inoltre, fornire un prospetto indicante eventuali conguagli da richiedere ai conduttori cessati, nei confronti dei quali si dovrà procedere tempestivamente al relativo recupero mediante l'invio di specifica

richiesta corredata dall'indicazione analitica delle varie voci di spesa costituenti l'importo richiesto a conguaglio.

## **2.7 MODALITÀ OPERATIVE PER LA GESTIONE DEI RAPPORTI CONTRATTUALI**

L'INPS provvederà a comunicare, in fase di sottoscrizione del contratto, gli estremi di due conti correnti bancari, destinati rispettivamente a:

- (i) incasso dei canoni di locazione, delle indennità di occupazione, degli eventuali interessi di mora e, comunque, di tutte le somme accessorie al canone.
- (ii) incasso dei depositi cauzionali dei conduttori.

In riferimento al conto corrente dedicato agli incassi delle somme dovute all'Istituto (punto (i)) dai conduttori l'Appaltatore dovrà verificare, sulla base della documentazione di sintesi fornita all'INPS dall'Istituto di credito e trasmessa tempestivamente all'Appaltatore, entro 15 giorni dalla ricezione di detta documentazione, le somme effettivamente incassate dall'INPS mediante il predetto conto.

Con cadenza mensile, entro il 15° giorno del mese successivo a quello di riferimento, l'Appaltatore dovrà trasmettere all'Istituto apposita reportistica contenente, il dettaglio delle spese anticipate dall'Appaltatore per conto dell'Istituto e i documenti a comprova di tali anticipazioni e non rientranti nel corrispettivo dovuto per la prestazione dei servizi oggetto dell'Appalto ai fini del rimborso di tali somme.

In riferimento al conto corrente dedicato ad accogliere i depositi cauzionali (punto (ii)) l'Appaltatore dovrà supportare l'Istituto nella gestione dei depositi stessi e, in particolare dovrà comunicare all'Istituto i depositi cauzionali da svincolare determinando gli importi dovuti ai conduttori al rilascio dell'Unità immobiliare fermo restando quanto previsto all'art.2.1 lettere o e p.

## **2.8 LOCAZIONI CESSATE**

Alla cessazione delle locazioni l'Appaltatore deve:

- far sottoscrivere al conduttore uscente, all'atto della riconsegna dell'unità immobiliare, il verbale di riconsegna nel quale dovrà essere evidenziato lo stato dei luoghi; qualora insorgano contestazioni in sede di rilascio dell'unità immobiliare, l'appaltatore si impegna a darne immediata comunicazione formale all'Istituto per le azioni da intraprendere;

- segnalare gli eventuali danni arrecati ai locali ed accertati in sede di compilazione del verbale di riconsegna segnalando all'Istituto eventuali somme da recuperare mediante il deposito cauzionale se gestito direttamente dall'INPS altrimenti provvedere al recupero;
- trasmettere all'Istituto il verbale di riconsegna ed il modulo di cessazione della locazione;
- predisporre sollecitamente, e comunque non oltre 30 giorni, l'eventuale "richiesta di autorizzazione" ad eseguire i lavori per la rimessa in pristino dei locali rimasti liberi.

## **2.9 FASCICOLO IMMOBILIARE**

Il fascicolo immobiliare deve rispondere a quanto previsto dalla circolare del Ministero dell'economia e delle Finanze n. 16063 del 9 luglio 2010 e successive modificazioni e integrazioni.

Per ciascuno stabile l'Appaltatore dovrà garantire la tenuta di un fascicolo nel quale devono essere contenuti almeno i seguenti documenti:

- copia del titolo di provenienza;
- dichiarazione urbanistica sulla data di costruzione del fabbricato ovvero, in caso di immobili costruiti in data successiva al 1 settembre 1967, copia della licenza di costruzione e/o concessione edilizia;
- attestazione sulla regolarità urbanistica ed edilizia dell'immobile;
- certificazione urbanistica che attesti l'esistenza degli eventuali vincoli, anche di natura storica e artistica;
- certificato di agibilità;
- planimetria e certificato catastale;
- attestazione di conformità degli impianti e nulla osta dei VV.FF.;
- certificazione energetica dell'edificio, redatta ai sensi D.Lgs. 115/08;
- polizza globale fabbricati;
- relazione estimativa dell'Agenzia del Territorio, ove disponibile;
- descrizione dell'immobile relativa alla consistenza (superfici e volumi) ed allo stato conservativo;
- elenco degli interventi manutentivi effettuati negli ultimi 5 anni.

Per le unità immobiliari locate, il fascicolo dovrà contenere anche copia dei contratti di locazione e l'eventuale corrispondenza avvenuta tra le parti.

Ciascun fascicolo deve essere detenuto dall'Appaltatore in formato cartaceo, e in formato elettronico mediante l'archiviazione logica di tutta la documentazione scansionata.

I documenti originali dovranno essere consegnati all'Istituto.

L'Appaltatore si impegna a svolgere tutti gli accertamenti di natura legale, catastale, urbanistica, contrattuale e tecnica, e le conseguenti azioni necessarie alla regolarizzazione delle basi documentali del fascicolo immobiliare.

In sede di offerta tecnica il concorrente dovrà specificare le modalità e i tempi proposti per la verifica dei fascicoli immobiliari.

Nel corso della vigenza del contratto, ove necessario, ovvero in occasione della predisposizione degli atti per la vendita degli immobili, l'Appaltatore dovrà, se necessario, richiedere l'aggiornamento delle planimetrie catastali presso il locale Catasto Urbano ovvero, per le particelle di terreni, presso il Catasto Terreni. Tali aggiornamenti dovranno essere richiesti, a titolo esemplificativo, anche a seguito di interventi di fusione, accorpamento, frazionamento delle unità immobiliari o degli stabili sia dati in locazione sia per gli spazi comuni, verificando il rispetto dei vincoli urbanistici.

Individuata tale necessità, l'Appaltatore dovrà predisporre la documentazione per l'aggiornamento catastale sottoscritta da propri tecnici abilitati ed iscritti negli specifici albi professionali. Tale documentazione dovrà essere sottoposta alla verifica formale e sostanziale da parte dell'Istituto nonché all'approvazione di quest'ultimo.

Resta inteso che le attività di richiesta dell'aggiornamento catastale, dalla consegna della documentazione al Catasto fino all'acquisizione della nuova planimetria, dovranno essere svolte dal personale dell'Appaltatore che ne curerà anche l'inserimento nel fascicolo immobiliare cartaceo e informatico.

Per la tenuta e l'aggiornamento del fascicolo immobiliare, l'Istituto corrisponderà all'Appaltatore quanto previsto al Disciplinare di gara (art. 14 comma 7 punto C.1) al momento della consegna del fascicolo immobiliare completo.

Successivamente alla vendita, l'Istituto corrisponderà all'Appaltatore quanto previsto al Disciplinare di gara (art. 14 comma 7 punto C.2). Tale remunerazione si intende comprensiva degli eventuali aggiornamenti finalizzati alla vendita che dovessero rendersi necessari a qualsiasi titolo.



## **2.10 MODALITÀ DI AFFIDAMENTO E CONSEGNA DEI BENI**

L'INPS conserva la piena titolarità di tutti i poteri e facoltà relativi al diritto di proprietà sul patrimonio affidato in gestione all'Appaltatore, nonché la piena titolarità di tutti i rapporti obbligatori in forza dei quali le singole unità immobiliari sono nella detenzione dei conduttori, ivi inclusi i rapporti eventualmente posti in essere in regime di concessione, i contratti vigenti di fornitura e servizi inerenti gli immobili, fino alla loro scadenza.

Al fine di organizzare compiutamente le prestazioni necessarie all'espletamento a regime del Servizio, l'Appaltatore disporrà di un periodo di avvio non superiore a 3 mesi, nel corso del quale acquisirà presso l'Istituto o presso i Gestori Uscenti tutte le informazioni di dettaglio necessarie all'espletamento del Servizio, e sarà tenuto ad effettuare tutte le operazioni preliminari all'attivazione del medesimo. Il periodo di avvio potrà essere prorogato di 1 (un) mese, su richiesta dell'Appaltatore e previa autorizzazione dell'Istituto, in ragione di gravi e giustificati motivi non imputabili all'Appaltatore.

Con anticipo di 20 (venti) giorni solari rispetto alla scadenza del periodo di avvio, l'Appaltatore dovrà comunicare all'Istituto, mediante raccomandata a/r, che le proprie strutture organizzative sono pronte per l'immediato avvio a regime del Servizio.

Entro 10 (dieci) giorni solari successivi rispetto alla scadenza del periodo di avvio, l'Istituto e l'Appaltatore sottoscriveranno un apposito verbale di immissione nel Servizio e di consegna del Patrimonio Immobiliare, nel quale saranno esplicitate, anche attraverso l'allegazione di tutti gli atti più opportuni, la consistenza quantitativa e qualitativa delle Unità Immobiliari, ed ogni altra circostanza utile o necessaria a qualificarne lo stato di fatto o di diritto.

L'Appaltatore si impegna a coordinarsi con i Gestori uscenti al fine di assicurare la continuità gestionale al Patrimonio Immobiliare, con particolare riguardo a:

- attività di bollettazione dei canoni di locazione e degli oneri accessori;
- gestione delle azioni stragiudiziali e giudiziali in corso al momento della consegna delle Unità Immobiliari;
- servizi manutentivi essenziali;
- attività manutentive in urgenza.

Le modalità analitiche di subentro dell'Appaltatore e di presa in carico del patrimonio sono stabilite dal Contratto.

### **3. GESTIONE E CONDUZIONE TECNICA**

Nel corso della vigenza del contratto sottoscritto con l'INPS, l'Appaltatore dovrà garantire l'erogazione delle attività di manutenzione ordinaria e straordinaria come definite dal D.P.R. 380/2001, art. 3 comma 1 lettere a) e b) e secondo quanto previsto nel presente Capitolato in riferimento agli immobili oggetto dell'Appalto come definiti all'art. 4 comma 1° del Disciplinare di gara.

Si intendono altresì compresi nel servizio a carico dell'Appaltatore i servizi di acquisizione delle segnalazioni dagli utenti mediante il Contact Center, i necessari sopralluoghi, le preventivazioni, ogni autorizzazione alla esecuzione delle attività (Comune, Vigili Urbani, Vigili del Fuoco, ASL, etc.) e quanto necessario per il compimento dei servizi appaltati a regola d'arte e secondo la normativa vigente.

Si precisa che il servizio di reperibilità garantito dall'Appaltatore nonché gli interventi di manutenzione ordinaria sono da intendersi compresi nel canone di cui al Disciplinare art. 14 comma 7 punto B.1 ribassato in sede di gara soggetto a variazione in funzione dell'eventuale aumento/diminuzione del numero delle unità immobiliari oggetto del servizio.

L'Istituto dovrà autorizzare eventuali successivi interventi di manutenzione straordinaria che dovessero rendersi necessari, a seguito della rimozione dello stato di pericolo, di danno a persone o cose, per il ripristino della funzionalità degli immobili.

Si precisa che gli interventi di manutenzione straordinaria di natura edile e/o impiantistica, non ricompresi nel suddetto canone, dovranno essere preceduti dall'autorizzazione dell'Istituto, che provvederà a congruire le relative proposte tecniche ed economiche e, al termine delle attività, provvederà al rilascio del nulla osta tecnico per la fatturazione degli stessi e pertanto tali interventi si intendono a carico dell'Istituto come di seguito specificato.

Resta inteso che nello svolgimento delle attività impiantistiche l'Appaltatore deve attenersi a quanto contenuto nella normativa vigente (Legge 615/66, Legge 10/91, DPR 412/93 e s.m.i., DPR 551/99); in tal senso l'Appaltatore assume il ruolo di Terzo Responsabile relativamente agli impianti termici ed elevatori.

In riferimento alle manutenzioni edili straordinarie, l'Appaltatore dovrà predisporre, a proprio onere, la necessaria progettazione secondo i livelli previsti dalla normativa vigente di riferimento nonché la Direzione Lavori il coordinamento per la sicurezza in tutte le fasi, e il relativo collaudo finale. L'Istituto corrisponderà all'Appaltatore il costo sostenuto per le prestazioni professionali di volta in volta utilizzate, e preventivamente autorizzate,

secondo la tariffa professionale minima di riferimento, scontata del 20%. Resta onere dell'Istituto svolgere le opportune attività di alta sorveglianza sulle attività erogate dall'Appaltatore al fine di esprimere le necessarie valutazioni tecniche, nonché le congruità preventive e consuntive degli interventi di manutenzione straordinaria come di seguito specificato.

### **3.1 SERVIZI DI MANUTENZIONE ORDINARIA**

L'Appaltatore dovrà presentare all'Istituto, entro 3 mesi dal verbale di consegna degli immobili, un Piano degli Interventi nel quale siano dettagliate le modalità di erogazione del servizio di manutenzione ordinaria.

Gli interventi manutentivi ordinari necessari per il mantenimento e la conservazione della proprietà, devono garantire ai conduttori il pieno godimento degli immobili locati e sono finalizzati a ripristinare guasti o rotture di parti degli edifici ovvero degli impianti, sia intesi come aree comuni sia intesi come Unità Immobiliari.

Devono intendersi interventi di manutenzione ordinaria tutte quelle opere di riparazione, rinnovamento e sostituzione delle finiture degli edifici e quelle necessarie a integrare o mantenere in efficienza gli impianti tecnologici esistenti, con materiali e finiture analoghi agli esistenti stessi, sostanzandosi in opere di manutenzione conservativa degli immobili.

Sono da intendersi a carattere ordinario tutti gli interventi di manutenzione preventiva (UNI 1991 norma 9910), correttiva (UNI 1991 norma 9910) e migliorativa (UNI 1993 norma 10147), intendendosi in queste ricomprese le seguenti:

- manutenzioni preventive di soglia ad età ed intervalli costanti, manutenzione preventiva secondo condizione;
- manutenzioni correttive per guasti avvenuti, di emergenza o accidentali, nonché quelle differite e di opportunità;
- manutenzioni migliorative quali strategie di intervento di tipo differito, sistematico e secondo condizione in grado di indurre sul bene anche lievi miglioramenti, sempre connessi al contenimento dei fenomeni di obsolescenza come individuati nella UNI 10604 e riassumibile nel concetto di mantenimento del valore patrimoniale del bene e delle prestazioni iniziali entro limiti accettabili.

È altresì evidente che le attività manutentive ordinarie edili ed impiantistiche sono riconducibili a tutte quelle attività di carattere ispettivo (monitoraggi, ispezioni per le condizioni d'uso e di funzionamento, verifica sulla presenza di guasti specifici, ispezioni sull'affidabilità degli elementi), attività a carattere valutativo (verifiche prestazionali, di sicurezza, delle condizioni

d'uso, controlli diagnostici, stime e valutazioni dello stato dei componenti), attività di tipo interventistico quali la conservazione, la pulizia, la riparazione e la sostituzione di finiture degli edifici e degli impianti tecnologici esistenti.

A titolo esemplificativo e certamente non esaustivo sono da intendersi manutenzioni ordinarie edili i rifacimenti completi dei servizi, bagni e cucine all'interno degli alloggi, gli interventi di impermeabilizzazione parziale e totale di lastrici di pertinenza delle singole Unità Immobiliari, gli interventi di impermeabilizzazione parziale dei lastrici solari comuni, gli interventi di rifacimento localizzato sui prospetti degli edifici a seguito di fenomeno di distacco degli intonaci e/o finiture.

A titolo esemplificativo e certamente non esaustivo sono da intendersi manutenzioni ordinarie impiantistiche la sostituzione dei singoli componenti presenti nell'ambito delle centrali termiche fatta esclusione del generatore di calore, la sostituzione dei singoli componenti nell'ambito degli impianti elevatori fatta esclusione delle prescrizioni derivanti dalle verifiche biennali con particolare riferimento alla sostituzione di argano e funi di trazione.

### **3.1.1 REPERIBILITÀ**

Al fine di raccogliere le richieste di intervento tecnico da parte degli utenti, l'Appaltatore deve garantire il servizio di reperibilità per 24 ore al giorno per tutti i giorni dell'anno.

Per gli interventi eseguiti in reperibilità, l'Appaltatore deve adottare soluzioni anche solo provvisorie, atte a rimuovere la criticità e/o l'aggravio di danno. In tal caso, una volta rimossa temporaneamente la criticità, l'intervento risolutivo deve essere programmato e gestito direttamente dall'Appaltatore ovvero condiviso con l'Istituto, secondo il menzionato processo autorizzativo se l'intervento risolutivo stesso dovesse ricadere nell'ambito della manutenzione straordinaria.

Tutti gli interventi di manutenzione ordinaria e in particolare quelli caratterizzati dall'urgenza devono essere avviati in un tempo non superiore a:

- 4 ore dalla ricezione della chiamata per gli impianti termici e gli impianti elevatori e per tutti gli interventi di messa in sicurezza per la pubblica e privata incolumità;
- 12 ore dalla ricezione della chiamata per i restanti servizi manutentivi.

### **3.2 INTERVENTI MANUTENTIVI STRAORDINARI**

Il Piano degli Interventi di cui sopra redatto dall'Appaltatore dovrà contenere una sezione concernente un elenco delle manutenzioni straordinarie proposte dall'Appaltatore stesso che dovranno essere espressamente approvate dall'INPS.

Tale Piano sarà soggetto a aggiornamenti periodici nel corso della vigenza contrattuale anche sulla base delle osservazioni e delle indicazioni programmatiche che potranno pervenire dall'Istituto.

Per manutenzione straordinaria, ai sensi del d.P.R. 380 del 2001 si intendono tutte quelle opere e modifiche necessarie per rinnovare e sostituire parti anche strutturali degli edifici, per realizzare, ove non esistenti, i servizi igienico-sanitari e/o impianti tecnologici ovvero integrare i medesimi servizi e impianti per specifiche esigenze normative e di locazione.

Tali interventi non devono alterare i volumi e le superfici delle singole Unità Immobiliari e devono risultare comunque conformi alle normative vigenti.

Sempre ai sensi del d.P.R. 380 del 2001 e, per naturale estensione interpretativa, sono compresi nelle manutenzioni straordinarie anche eventuali interventi di restauro e risanamento conservativo volti a conservare l'organismo edilizio e assicurarne la funzionalità nonché interventi di ristrutturazione edilizia rivolti alla trasformazione di organismi edilizi.

Sono compresi altresì gli eventuali interventi di adeguamento normativo ancora mancanti ovvero necessari in seguito ad aggiornamenti della normativa vigente.

Sono parimenti considerati interventi di manutenzione straordinaria i lavori di sfalcio dell'erba, potatura degli alberi, estirpazione di arbusti e piante ingombranti con relativa zolla, i decespugliamenti e la bonifica e disinfezione dei siti, eseguiti su terreni e tenute agricole di proprietà dell'Istituto - ove gli stessi non risultino locati - trattandosi di superfici che, in ragione della loro estensione, non sono equiparabili alle aree di sedime di fabbricati. Quest'ultimo tipo di interventi non potrà essere intrapreso in emergenza, quindi senza la preventiva autorizzazione dell'Istituto, anche in presenza di Ordinanze della Pubblica Autorità.

Resta inteso che tutti gli interventi sopra elencati sono a carico dell'Istituto e pertanto sono soggetti alla preventiva approvazione tecnico ed economica dell'Istituto medesimo fatta eccezione per gli interventi relativi allo sfalcio dell'erba, potatura degli alberi, estirpazione di arbusti e piante ingombranti con relativa zolla, i decespugliamenti, eseguiti su terreni non locati con cadenza semestrale, nella fascia di rispetto di 5 metri di profondità lungo tutto lo sviluppo dei confini che devono intendersi a carico dell'Appaltatore. Restano altresì intesi a carico dell'Appaltatore gli interventi di integrazione e

riparazione delle recinzioni. Gli interventi sopra previsti da effettuare nella fascia di rispetto di 5 metri di profondità lungo lo sviluppo dei confini dei terreni non locati nonché gli interventi di integrazione e riparazione delle recinzioni verranno remunerati sulla base del canone di cui al Disciplinare art. 14 comma 7 punto B.1 ribassato in sede di gara moltiplicato per ciascuna particella di terreno oggetto del servizio.

Le attività di manutenzione straordinaria verranno remunerate sulla base dei seguenti listini, ribassati in sede di presentazione delle offerte:

- A. Prezzi Informativi dell'edilizia edito da DEI - TIPOGRAFIA DEL GENIO CIVILE nei volumi:
- a. Recupero, ristrutturazione e manutenzione;
  - b. Architettura e finitura di interni;
  - c. Impianti tecnologici;
  - d. Impianti elettrici.
- B. Tariffari regionali

I listini di cui sopra si intendo quelli vigenti alla data ultima di presentazione delle offerte.

I listini richiamati sono indicati in ordine decrescente di utilizzo pertanto al momento dell'applicazione degli stessi il costo del materiale/prestazione dovrà essere rinvenuto sul listino A e, solo se non presente, sul listino B.

Resta inteso che il costo per gli interventi di manutenzione straordinaria non preventivamente autorizzati dall'Istituto resteranno a carico dell'Appaltatore che non avrà nulla a che pretendere.

### **3.3 SERVIZI DI PULIZIA E IGIENE AMBIENTALE, PORTIERATO E FACCHINAGGIO**

L'Appaltatore deve assicurare, per gli stabili nonché per gli immobili espressamente indicati dall'Istituto, le seguenti attività:

- servizio di pulizia e gestione ambientale;
- servizio di portierato se già presente nello stabile. In tal caso dovrà garantire:
  - la fornitura del materiale di pulizia necessario per gli adempimenti previsti per gli spazi comuni (es. secchi, stracci, detersivi, attrezzi per pulizia, etc.) nonché elettrodomestici (es. aspirapolvere, battitappeto, etc.);
  - tutto quanto necessario all'erogazione dei servizi e per garantire il mantenimento degli stabili (es. zerbini, passatoie);
  - gli arredi per le portinerie, se del caso.

In riferimento al servizio di portierato, attualmente erogato da personale con contratto di diritto privato, nei periodi di assenza del personale addetto alla portineria (ferie, malattia, etc.), l'Appaltatore deve provvedere, su espressa richiesta dell'Istituto, con proprio personale e propri mezzi ad erogare le attività già svolte dal portinaio.

A tal fine, la spesa sostenuta per le suddette attività andrà ripartita tra la Proprietà e i conduttori, secondo i criteri stabiliti dalle vigenti norme in materia.

Resta inteso che in nessun caso, il personale dell'Appaltatore impiegato per il servizio di portierato potrà vantare diritti nei confronti dell'Istituto.

In caso di interruzione del rapporto di lavoro (a titolo esemplificativo pensionamento, dimissioni, etc.), l'INPS ne darà immediata comunicazione all'Appaltatore che dovrà garantire l'erogazione delle attività mediante personale proprio previa autorizzazione dell'Istituto e pagamento delle relative spese.

Solo se espressamente richiesto dall'Istituto con un congruo anticipo, l'Appaltatore si impegna a erogare il servizio di facchinaggio finalizzato allo sgombero di unità immobiliari e all'eventuale smaltimento di quanto prelevato.

L'Appaltatore dovrà presentare all'Istituto, entro 3 mesi dal verbale di consegna, un Piano degli Interventi nel quale siano dettagliate le modalità di erogazione del servizio di pulizia e igiene ambientale, per gli stabili in cui tale attività è espressamente richiesta dall'Istituto.

I servizi di pulizia ordinaria si intendono ricompresi in un apposito canone determinato sulla base dei metri quadri oggetto del servizio. Il Piano degli Interventi deve indicare, per ciascun immobile il tipo di intervento proposto, frequenza, orari e giorni in cui verranno erogate le attività, le risorse necessarie, nonché la determinazione dei canoni.

A titolo esemplificativo si riportano le attività comprese nel servizio di pulizia ordinaria:

- aspirazione / battitura pavimenti tessili, stuoie, zerbini;
- rimozione di macchie di sporco dai pavimenti;
- Rimozione macchie e impronte da porte, porte a vetri e sportellerie;
- svuotatura cestini, sostituzione sacchetto;
- deragnatura;
- pulizia ascensori e montacarichi;
- detersione punti luce e lampadari;

- detersione superfici vetrose delle finestre nella parte interna ed esterna e relativi infissi e cassonetti accessibili dall'interno nel rispetto delle normative di sicurezza;
- etc.

Per servizi di pulizia straordinaria, si intende il servizio di derattizzazione, disinfestazione, etc.

In sede di offerta tecnica il Concorrente dovrà indicare la frequenza proposta per lo svolgimento delle attività di pulizia ordinaria e straordinaria nonché il dettaglio delle stesse. Il servizio di pulizia verrà remunerato sulla base del costo mq eventualmente ribassato in sede di gara.

### **3.4 ATTIVITÀ DI MANUTENZIONE DELLE AREE A VERDE**

Nella denominazione "aree a verde" sono compresi tappeti erbosi, giardini, piante, prati, tutte le superfici coltivate a verde, qualunque coltura arborea o floreale, nonché le piante in fioriere e vasi all'interno ed all'esterno dei fabbricati oggetto del servizio.

Sono a carico dell'Appaltatore tutti i prodotti di consumo quali ammendanti, concimi, insetticidi, fungicidi nonché le attrezzature necessarie all'esecuzione delle varie attività. Sono inoltre a carico dell'Appaltatore la raccolta, il trasporto e lo smaltimento di ogni materiale risultante dalla lavorazione delle aree verdi, nonché la pulizia dei luoghi secondo quanto previsto dal D.Lgs. 3 aprile 2006, n.152 recante norme in materia ambientale.

Tutti i prodotti utilizzati per l'erogazione delle prestazioni di manutenzione delle aree a verde devono essere conformi alla normativa vigente.

Nell'ambito dell'offerta tecnica il concorrente dovrà indicare le attività ricomprese nel servizio, nonché la relativa frequenza di prestazione.

L'Appaltatore si impegna a mantenere le aree a verde nel miglior aspetto in tutti i periodi dell'anno, integrando, senza ulteriori compensi, le operazioni richieste con quanto si renda a tal fine necessario. Qualsiasi modifica sulle aree (rimozione piante, piantumazione essenze fiorifere, etc.) deve essere preventivamente autorizzata dall'Istituto e giustificata da criteri architettonici/estetici.

## **4. SUPPORTO AI PROCESSI DI VALORIZZAZIONE DEL PATRIMONIO**

Nell'ambito del servizio l'Appaltatore deve provvedere a predisporre tutto quanto è necessario per consentire all'Istituto di procedere alla valorizzazione degli immobili oggetto dell'Appalto collaborando con la struttura referente



costituita dall'Istituto, al fine di rendere note tutte le informazioni e la documentazione che saranno necessarie.

In particolare l'Appaltatore dovrà svolgere in via esemplificativa:

- attività di verifica ed eventuale integrazione della documentazione elencata nel fascicolo degli immobili, paragrafo 2.9;
- per le unità immobiliari non corrispondenti a identificativi catastali, determinazione degli stessi;
- assistenza, su indicazione dell'Istituto, nelle attività propedeutiche alla valorizzazione del patrimonio, quali:
  - o l'attività di coordinamento, acquisizione e verifica della documentazione disponibile (tecnica, economica e contrattuale), nonché il recupero della documentazione o dei dati mancanti, dopo averne ottenuta specifica autorizzazione dall'Istituto, provvedendo alla regolarizzazione e predisposizione di tutto quanto necessario per il perfezionamento delle vendite. La tipologia dei documenti minimi da produrre è stata elencata, in via puramente indicativa, nel fascicolo degli immobili, paragrafo 2.9. In ogni caso dovranno essere poste in essere le attività necessarie per completare la documentazione già fornita dall'Agenzia del Territorio relativa alle stime;
  - o la verifica e la consegna della documentazione e dei dati informatici riguardanti gli immobili prima della sottoscrizione della proposta irrevocabile di acquisto;
  - o l'assistenza nei confronti dei soggetti che intendono finanziare l'acquisto con l'accensione di un mutuo agevolato nonché la predisposizione e la verifica della documentazione necessaria;
  - o la trasmissione ai notai, su indicazione dell'Istituto, della documentazione legale e fiscale necessaria per la stipula dei contratti di mutuo ed il contestuale invio all'Istituto di copia della predetta documentazione;
  - o la partecipazione agli incontri promossi dall'Istituto finalizzati al perfezionamento delle vendite;
  - o la produzione di relazioni periodiche per consentire il monitoraggio continuo dei servizi oggetto dell'appalto, anche su supporto informatico;
  - o l'assistenza per la compilazione della modulistica, concordata dall'Istituto, per la vendita;
  - o collaborazione con l'Agenzia del Territorio per la predisposizione delle perizie estimative sul patrimonio, garantendo alla stessa l'accesso agli

immobili e la disponibilità delle informazioni amministrative, urbanistico-catastali, etc. di volta in volta necessarie;

- collaborazione con i notai roganti e con gli ulteriori soggetti indicati dall'Istituto nell'ambito delle attività propedeutiche alla vendita del patrimonio, ovvero al suo trasferimento al fondo di investimento immobiliare.

Resta inteso che i regolamenti di condominio dovranno essere allegati al contratto di compravendita.

In seguito all'alienazione dello stabile, ovvero di parte di esso, l'Appaltatore si impegna a convocare, entro 30 giorni dalla vendita, una assemblea straordinaria finalizzata alla costituzione formale del condominio e alla nomina dell'amministratore, in esito alla quale l'Appaltatore provvederà a richiedere al condominio l'immediata voltura delle utenze prima intestate all'Istituto.

Trascorsi 30 giorni senza che l'amministratore abbia provveduto a richiedere la voltura delle utenze, l'Appaltatore sarà autorizzato alla disdetta dei contratti di utenza previo avviso all'amministratore di condominio nonché ai proprietari.

## **5. SISTEMA INFORMATIVO**

L'attività oggetto del presente servizio dovrà essere supportata da un adeguato sistema informativo automatizzato scelto dall'Appaltatore sulla base del requisito di razionale organizzazione e di sicurezza logica e fisica dei dati, nonché del rispetto del vincolo di assoluta trasferibilità dei flussi informativi strutturati dall'Appaltatore verso i sistemi dell'Istituto.

L'Appaltatore dovrà provvedere a trasferire all'Istituto, nel formato e con la periodicità richieste dalla Stazione Appaltante i dati anagrafici, numerici, grafici, gestionali, contabili, amministrativi, fiscali e tributari elaborati con il proprio sistema informativo automatizzato, consentendo all'Istituto il necessario esercizio delle funzioni di controllo sulle attività svolte.

Analogamente il sistema informativo dell'Appaltatore dovrà essere in grado di recepire i flussi dei dati inviati dall'Istituto con le modalità e la periodicità stabilita dalla Stazione Appaltante.

Il trasferimento del flusso dei dati da e verso l'Istituto dovrà essere assicurato anche con riferimento alle eventuali evoluzioni tecnologiche dei sistemi della Stazione Appaltante.

Il progetto tecnico dovrà specificare, le tipologie di report (anagrafici, gestionali, contabili e amministrativi) che l'Appaltatore fornirà all'Istituto dall'inizio del Servizio.

Il progetto tecnico dovrà inoltre indicare, anche attraverso esempi, le modalità con cui l'appaltatore si renderà disponibile a partire dall'inizio della fornitura, alla progettazione congiunta, con la Stazione Appaltante, di indicatori di performance tecnica del Contratto e alla strutturazione di adeguati flussi informativi per alimentare i suddetti indicatori, nelle modalità e con la periodicità stabilite dall'Istituto.

L'Appaltatore dovrà inoltre rendersi disponibile sin da subito, e nel corso del Servizio, all'analisi e all'individuazione congiunta con la Stazione Appaltante, degli ulteriori indicatori e dei report funzionali a garantire il controllo e il monitoraggio della fornitura, nei criteri, nelle metriche e nel formato individuato dalla Stazione Appaltante.

Resta fermo l'obbligo dell'Appaltatore di provvedere anche all'aggiornamento del flusso dei dati presenti successivamente alla consegna dell'appalto in caso di evoluzioni del sistema informativo dell'Istituto.

Al termine del contratto l'Appaltatore resterà obbligato al trasferimento all'Istituto mediante strutturazione di adeguati flussi informativi, nelle modalità definite dalla Stazione Appaltante, dei dati raccolti e gestiti e/o archiviati, afferenti il patrimonio immobiliare dell'Istituto garantendone

altresì la cancellazione degli stessi dai propri archivi, ed in ogni caso non potrà servirsene, rimanendo convenuto che detti dati sono a sostegno di proprietà esclusiva dell'Istituto, senza alcun compenso aggiuntivo.

## **6. CONTACT CENTER**

L'Appaltatore deve garantire un servizio di contact center operativo almeno dalle 8.00 alle 17.00 dei giorni feriali, anche non dedicato ma opportunamente dimensionato e progettato, al fine di consentire agli utenti a diverso titolo interessati, di avere risposte tempestive in ordine a:

- tutto quanto sia relativo al servizio di *property management* (bollettazione, rendiconti, etc.);
- tutto quanto sia relativo al servizio di *facility management* (manutenzioni, reperibilità, interventi in urgenza, etc);
- tutto quanto possa essere relativo al servizio prestato.

Resta inteso che:

- per il servizio di reperibilità sugli impianti elevatori nonché per il servizio di reperibilità per le manutenzioni l'Appaltatore dovrà garantire che il contact center sia attivo tutti i giorni dell'anno per 24 ore al giorno, anche mediante l'uso di numeri telefonici dedicati;
- dovrà essere prevista un servizio dedicato agli utenti dell'INPS per la richiesta di informazioni, salvo quanto previsto per il Responsabile del servizio dell'Appaltatore.

Il contact center dovrà essere attivo entro 15 giorni solari dalla sottoscrizione del contratto.

## **7. RESPONSABILE DELL'APPALTATORE**

L'Appaltatore è tenuto a comunicare all'INPS, entro 15 giorni dalla sottoscrizione del contratto, il nome di un responsabile generale per il servizio che sia l'unico interlocutore per l'Istituto. L'Appaltatore ha la facoltà di nominare ulteriori responsabili del servizio che siano gli interlocutori a livello territoriale per l'INPS fermo restando il raccordo con il responsabile unico di cui sopra.

## **8. ALLEGATO A**

### **Procedure operative per il recupero delle somme dovute all'Istituto dei Locatari morosi. Principio generale.**

La presente procedura non si applica in caso di presenza di procedimento giudiziario già in corso.

#### **RECUPERO DELLA MOROSITA' CORRENTE**

1. L'Appaltatore dovrà rilevare mensilmente quali Locatari non abbiano corrisposto quanto dovuto a fronte di bollette emesse (totalmente o parzialmente) evidenziando, tra questi, quelli per i quali sia già in corso un procedimento giudiziario o sia già notificata una diffida extragiudiziaria.
2. Ai rimanenti Locatari morosi, l'Appaltatore dovrà inviare, per raccomandata a.r., un sollecito entro la fine del mese successivo a quello di scadenza del canone insoluto; i relativi oneri postali saranno sostenuti dall'Affidataria in nome e per conto dell'Ente.
3. Trascorsi ulteriori trenta giorni l'Appaltatore dovrà inviare sempre a mezzo di raccomandata a.r., una diffida extragiudiziale con assegnazione di un termine di venti giorni per il pagamento; i relativi oneri postali saranno sostenuti dall'Appaltatore in nome e per conto dell'Istituto, secondo le apposite procedure di cui appresso. Il costo di tali diffide si intenderà a carico del conduttore moroso.
4. Trascorsi ulteriori trenta giorni senza che il Locatario abbia provveduto al pagamento di quanto dovuto, dovrà essere avviata la pratica legale secondo la procedura di cui l'allegato B.
5. L'Appaltatore, fino alla trasmissione degli atti per l'attivazione della pratica legale, ha la facoltà di concordare con i Locatari, per il pagamento della morosità, le stesse condizioni di cui al punto 6 dell'allegato C.
6. Eventuali diverse proposte transattive dovranno essere sottoposte dall'Affidataria all'Ente per l'approvazione.

## Recupero della morosità (corrente e pregressa) in fase di rinnovo del Contratto.

1. Si rimanda alla procedura operativa relativa alle modalità di rinnovo dei contratti, di cui all'allegato C.

### **RECUPERO DELLA MOROSITÀ PREGRESSA**

2. L'Appaltatore dovrà trovarsi per il recupero della morosità pregressa anche relativamente ai Locatari dei Contratti non scaduti, sulla base di analitici elenchi che l'Ente dovrà trasmettere nei termini previsti dal capitolato, contenenti i nominativi e gli indirizzi dei morosi, l'entità delle morosità, le identificazioni delle unità immobiliari a cui si riferisce.
3. A tal fine l'Appaltatore dovrà attivarsi, entro 2 (due) mesi dalla esecutività del presente contratto, al recupero delle morosità secondo un piano, da sottoporre all'Ente, contenente le modalità con cui l'Appaltatore, nei successivi 12 (dodici) mesi, definirà l'intero programma di recupero della morosità pregressa, dando, ovviamente, priorità ai casi di morosità più elevate, e/o di incombente prescrizione.
4. In particolare l'Appaltatore dovrà inserire nel programma le proposte operative per risolvere i casi in cui la morosità discenda da autorizzazioni decise collettivamente da gruppi di Locatari.
5. Al termine di ogni trimestre, a decorrere dalla data di attivazione del programma, l'Appaltatore dovrà approntare, da sottoporre all'Ente, una relazione evidenziante gli eventuali scostamenti verificatisi rispetto al programma stesso.
6. Per ogni Locatario, al quale risulti morosità pregressa, l'Appaltatore dovrà provvedere alla verifica contabile, procedendo alle eventuali rettifiche di carico, con eventuali attribuzioni di versamenti non ancora accertati. Lo storno delle eventuali somme per le quali le prescrizioni maturatesi siano state ritualmente eccepite o accertate non dovute, sarà effettuato previa segnalazione dell'Ente per la dichiarazione di inesigibilità del credito.
7. L'Appaltatore dovrà inoltre apportare le eventuali rettifiche conseguenti ad eventuali modifiche di accatastamento.

## **9. ALLEGATO B**

### **PROCEDURA OPERATIVA PER LE PRATICHE LEGALI**

1. Compete all'Appaltatore rappresentare all'Ente, senza ritardi, tutte le situazioni che impongono la tutela giurisdizionale dei diritti dell'Ente, fornendo contestualmente tutti gli elementi informativi documentali necessari.
2. Decorso infruttuosamente il termine assegnato al Locatario nella diffida stragiudiziale, l'Appaltatore dovrà senza indugio trasmettere all'ufficio competente dell'Ente, la seguente documentazione in duplice copia:
  - a. contratto di locazione;
  - b. estratto contabile aggiornato nel quale siano evidenziati, separatamente, gli importi relativi alle seguenti voci: canoni, adeguamento ISTAT, oneri accessori, interessi di mora, penali, eventuali interessi su deposito cauzionale, ovvero conguagli;
  - c. richieste stragiudiziali di pagamento complete di avviso di ricevimento;
  - d. richieste di adeguamento ISTAT complete di avvisi di ricevimento.
3. Contestualmente, l'Appaltatore provvederà ad attivare l'azione giudiziaria, a mezzo di propri legali, nelle forme più opportune.
4. L'Appaltatore dovrà inoltre, successivamente, trasmettere tempestivamente ogni elemento informativo documentale in suo possesso che venga richiesto dall'Ente.
5. La sorte giudiziale recuperata dovrà essere versata sul conto corrente dell'Ente.
6. In relazione alle morosità già accertata da parte dell'Amministrazione e per le quali è stata già assunta la determinazione autorizzativa delle azioni giudiziali, l'Appaltatore dovrà fornire all'Ente, l'aggiornamento della situazione contabile delle singole situazioni di morosità, nonché ogni elemento informativo documentale che venga richiesto dall'Ente stesso.



## **10.ALLEGATO C**

### **PROCEDURA OPERATIVA PER IL RINNOVO DEI CONTRATTI AD USO ABITATIVO**

1. L'Appaltatore avrà l'obbligo di porre in essere tutti gli adempimenti occorrenti per l'applicazione dell'art.2 della L. 431/98 a tutti i rapporti locativi di unità abitative in scadenza.
2. L'Appaltatore dovrà innanzitutto procedere alla verifica di rispondenza dei dati contrattuali con la situazione di fatto.
3. In caso di irregolarità non sanabile (occupante diverso dal titolare del Contratto, familiare non convivente di titolare deceduto ecc.), l'Appaltatore si dovrà astenere dal rinnovo e dovrà attivare le pratiche legali per il rilascio della unità, secondo la procedura di cui all'allegato C.
4. L'Appaltatore dovrà provvedere alla verifica contabile procedendo alle eventuali rettifiche del carico con eventuali attribuzioni di versamenti non ancora accertati. Lo storno delle eventuali somme per le quali la prescrizione maturata sia stata ritualmente eccepita o accertate come non dovute sarà effettuato previa comunicazione all'Ente per la dichiarazione di inesigibilità del credito.
5. Se i pagamenti risultassero non in regola l'Appaltatore dovrà verificare, con l'Ente, l'eventuale esistenza di procedimento giudiziario già in corso da parte dell'Ente e se così fosse l'Appaltatore dovrà astenersi dal rinnovare il contratto.
6. L'Appaltatore, fino alla trasmissione degli atti per l'attivazione della pratica legale, avrà facoltà di concordare con i Locatari, ai quali vadano rinnovati i Contratti, le seguenti condizioni per il pagamento della morosità:
  - la morosità, risultante alla data dell'accordo, andrà maggiorata degli interessi su base annua calcolati su ogni rata non pagata, o pagata parzialmente, a decorrere dal 20° giorno successivo alla singola scadenza e fino alla data della sottoscrizione dell'accordo;
  - definito così il valore totale della morosità alla data dell'accordo, almeno il 30% del totale dovrà essere versato contestualmente alla

sottoscrizione dell'accordo, il rimanente potrà essere ripartito in un massimo di 12 rate mensili maggiorandole dell'Interesse legale, su base annua a decorrere dalla data di sottoscrizione dell'accordo.

- proposte diverse dovranno essere esplicitamente autorizzate dall'Ente.
7. Dovrà inoltre essere specificatamente previsto che il mancato pagamento anche di una sola rata comporterà la decadenza del beneficio della rateizzazione e l'attivazione delle conseguenti azioni legali.
  8. Ove il Locatario non corrispondesse regolarmente le rate concordate, o comunque risultasse inadempiente al pagamento di tre rate anche non esecutive, l'Appaltatore dovrà attivare, senza alcun ritardo, la procedura di cui all'allegato B.
  9. Nell'eventualità che non fosse possibile addivenire ad un accordo, l'Appaltatore dovrà astenersi dal rinnovare il Contratto e dovrà procedere a diffidare immediatamente, a mezzo di raccomandata a.r., il locatario moroso affinché sani l'intera morosità nel termine di 20 giorni dalla ricezione della diffida.
  10. Decorso infruttuosamente l'intimato termine, l'Appaltatore dovrà richiedere l'autorizzazione all'attuazione della pratica legale, secondo la procedura di cui all'allegato B.
  11. Ai fini del rinnovo dei contratti ad uso abitativo, l'Appaltatore dovrà richiedere ai Locatari:
    - documento di riconoscimento del titolare (e di eventuali cointestatari);
    - codice fiscale del titolare (e di eventuali cointestatari) o dichiarazioni sostitutive;
    - autocertificazione relativa allo stato di famiglia e di residenza;
    - autocertificazione di residenza, certificato storico anagrafico (solo in caso di subentro di convivente di titolare deceduto).
  12. L'Appaltatore dovrà provvedere, su richiesta dell'Ente, al controllo della veridicità delle dichiarazioni sostitutive di atto notorio. I relativi oneri finanziari saranno sostenuti dall'Appaltatore in nome e per conto dell'Ente.

Ai sensi e per gli effetti di cui agli artt. 1341 e 1342 cod. civ., di avere preso visione e di accettare espressamente le disposizioni contenute nei seguenti paragrafi del Capitolato Tecnico:

Par. 1 (Premessa), Par. 2 (Gestione Amministrativa), Par. 3 (Gestione e Conduzione Tecnica), Par. 4 (Supporto ai Processi di Valorizzazione del Patrimonio), Par. 5 (Sistema Informativo), Par. 6 (Contact Center), Par. 7 (Responsabile dell'appaltatore), Allegato A, Allegato B, Allegato C:

Firma

---