

## ***Azienda provinciale per i servizi sanitari***

### **CAPITOLATO SPECIALE APPALTO SERVIZIO DI GESTIONE E LIQUIDAZIONE SINISTRI RCT/O**

#### **Art. 1 OGGETTO DEL CONTRATTO**

Il contratto ha per oggetto l'implementazione e la gestione dei servizi amministrativi e professionali di gestione e liquidazione dei danni di responsabilità civile rientranti nella gestione diretta della Azienda provinciale per i Servizi Sanitari di Trento in base alla polizza per l'assicurazione per la responsabilità verso i terzi e verso i prestatori di lavoro, nonché il coordinamento nell'interesse e per conto di APSS TN dell'attività di liquidazione dei sinistri di competenza degli Assicuratori.

La Società di servizi di gestione dei sinistri – *Loss Adjuster* – si impegna pertanto ad assumere la gestione amministrativa delle vertenze, sia in sede giudiziale sia stragiudiziale, nell'interesse di APSS TN e di tutte le persone che sono dalla stessa garantite per la Responsabilità civile professionale personale, designando d'intesa con APSS TN, all'occorrenza legali, medici legali e tecnici ed avendo inoltre l'onere e la facoltà di promuovere l'esercizio, da parte di APSS TN e delle persone garantite, di ogni diritto, eccezione od azione alle Stesse spettanti.

Finalità del presente contratto è la gestione delle richieste di risarcimento danni e qualsiasi altro atto che possa imputare responsabilità civili e/o penali ad APSS e/o alle persone garantite dalla stessa al fine di pervenire, ove necessario e concordato con APSS, nel più breve tempo possibile, alla corretta liquidazione del danno, con modalità confacenti alla natura ed alla complessità di ciascun evento, nel rispetto dei principi della buona pratica liquidativa.

#### **Art. 2 ONERI INCLUSI NEL SERVIZIO**

Nel corrispettivo previsto dal presente contratto si intendono ricomprese tutte le attività di natura amministrativa, gestionale, di collegamento ed informative necessarie per l'espletamento del servizio come descritto nel combinato disposto degli artt. 1 e 4, nonché ogni onere, costo o spesa alle stesse correlate, anche in caso di trasferte, missioni ed incluse le presenze, periodiche o su chiamata, presso APSS TN.

Tra gli oneri inclusi nel servizio è compreso l'utilizzo di una consulenza medica e giuridica convenzionata con il *Loss Adjuster*.

Le spese, diverse da quelle sopra indicate, ed in particolare le spese di assistenza peritale, medico legale e legale, da fornirsi in relazione alle esigenze di difesa giudiziale o pre-giudiziale, nonché in ogni caso le spese sostenute anche in sede stragiudiziale inerenti gli accertamenti medico legali delle cause e la quantificazione dei postumi, necessari per l'istruzione del sinistro, sono fatturate direttamente dai professionisti ad APSS entro i limiti predefiniti nella convenzione di cui all'articolo 3.

La quantificazione dei sinistri e dei casi civili e penali indicati nella scheda di offerta economica sono stimati sulla base di dati storici e, pertanto, potranno variare con oscillazioni al limite del +/- 20% senza che per questo sia possibile rivendicare il diritto a particolari compensi o ad indennità di sorta.

#### **Art. 3 IMPLEMENTAZIONE DEL SISTEMA DI GESTIONE SINISTRI**

Il LOSS ADJUSTER si impegna a stipulare la convenzione con i professionisti (legale e perito) indicando i costi delle prestazioni con riferimento al tariffario prefissato.

L'elenco dei **professionisti legali** deve prevedere almeno cinque nominativi, di cui tre civilisti (dei quali almeno due con studio a Trento) e due penalisti (dei quali almeno uno con studio a Trento); per quanto riguarda il **perito**, la disponibilità a effettuare visite a Trento. Nel caso di impossibilità del periziando di raggiungere il luogo della visita, disponibilità di incaricare un perito operativo nella zona limitrofa al luogo di residenza del periziando al costo indicato nel tariffario prefissato.

L'elenco nominativo verrà fornito dall'aggiudicatario all'APSS prima della sottoscrizione del contratto, e l'Azienda si riserva di **aderire in relazione ai singoli** casi sul nominativo del professionista proposto.

APSS si riserva altresì di incaricare su singoli casi **un professionista a propria scelta**, ai costi prefissati nel contratto con il Loss Adjuster, o di utilizzare i legali/periti interni.

Il Loss Adjuster si impegna a garantire, personale specificatamente dedicato all'attività di APSS di cui almeno due operatori dipendenti a tempo indeterminato.

#### **Art. 4 ATTIVITÀ OPERATIVA DEL LOSS ADJUSTER**

Il Loss Adjuster si impegna a svolgere, nel rispetto delle procedure che saranno successivamente concordate, ogni attività idonea e necessaria all'espletamento dell'incarico, incluse, a titolo esemplificativo e non limitativo, le seguenti:

##### **1. Attività amministrative (third party administration)**

- ricezione delle denunce inoltrate da APSS TN ed apertura della pratica di sinistro;
- registrazione delle denunce e loro caricamento su idoneo sistema informatico;
- caricamento od invio mensile e/o a richiesta di un file di aggiornamento dei sinistri compatibile con il sistema di gestione dati di APSS TN e nazionale (SIMES) adeguandolo ad eventuali sopravvenute modifiche dei parametri di raccolta dei dati previste da disposizioni nazionali e/o provinciali;
- inoltro dei sinistri agli Assicuratori secondo le modalità previste in Polizza;
- verifica dell'ammissibilità del danno e conferma di presa in carico ad APSS ed alle Controparti;
- reiezione motivata dei danni non ammissibili alle Controparti, ad APSS TN ed ai denunciati;
- apposizione di riserva iniziale su base forfettaria;
- revisione periodica (almeno quadrimestrale) delle riserve apposte.

##### **2. attività di gestione (claims handling)**

- istruzione della pratica di sinistro in collaborazione con APSS TN (raccolta di tutta la documentazione necessaria);
- gestione del sinistro in ogni fase dello stesso, stragiudiziale e giudiziale, compresa la corrispondenza con le Controparti, i Legali, i Periti e gli Assicuratori;
- consulenza legale e peritale, messa a disposizione di una rete di Legali e Periti, concordati con APSS TN, per l'attività di difesa in atti giudiziari, sia civili sia penali, nonché per le valutazioni medico legali dei postumi invalidanti anche in sede stragiudiziale, nei termini di cui all'art. 2,
- predisposizione di una proposta motivata di liquidazione o di reiezione del sinistro;
- stesura degli atti di transazione e quietanza;
- trasmissione degli atti ad APSS TN per il pagamento.

##### **3. Attività di collegamento con APSS TN**

- partecipazione agli incontri fissati (circa 8 all'anno), con APSS TN - CVS per l'aggiornamento riguardo l'attività svolta dal Loss Adjuster;
- assistenza per le sedute di conciliazione/mediazione

##### **4. Attività di reporting e software**

- fornitura di un portale gestionale condiviso e messo a disposizione senza ulteriori costi per APSS tramite accesso web per la gestione documentale delle pratiche trattate in modalità https;
- messa a disposizione per sei mesi del portale e di tutti i dati in esso contenuti alla scadenza del contratto per l'esportazione dei dati da parte di APSS e/o di eventuale nuovo aggiudicatario (per l'acquisizione da parte di quest'ultimo di tutti i dati e documenti relativi ai sinistri trattati nel corso del periodo contrattuale).
- redazione di report quadrimestrali e a semplice richiesta di APSS sull'andamento della sinistrosità aziendale; contenenti i seguenti dati:
  - **anagrafica:** APSS/Ospedale/Area Territoriale, controparte, dipendenti/altro personale coinvolti, Assicuratori, numero identificativo del sinistro;
  - **date:** accadimento, richiesta di risarcimento, denuncia, definizione;
  - **descrizione:** tipologia, specialità, presidio, regime della prestazione;
  - **importo:** preventivo iniziale, riserva aggiornata, ammontare pagato per spese e risarcimento;
  - **stato del sinistro:** aperto, in sede giudiziale civile o penale, chiuso senza seguito, definito ma in attesa di pagamento, chiuso con pagamento.

## **Art. 5 CORRISPETTIVO**

Il corrispettivo dovuto da APSS TN al Loss Adjuster è pattuito come segue:

€. XXX,XX \* 0,3 al netto dell'IVA all'atto dell'apertura di ciascun sinistro preso in carico dal Loss Adjuster;

€. XXX,XX \* 0,4 al netto dell'IVA all'atto della consegna della relazione contenente la proposta motivata di liquidazione o di reiezione del sinistro;

€. XXX,XX \* 0,3 al netto dell'IVA all'atto della chiusura di ciascun sinistro, ma esclusivamente nel caso di definizione con quietanza o con formale sottoscrizione di atto di rinuncia da parte del danneggiato.

Per sinistro si intende l'evento dannoso, indipendentemente dal numero dei danneggiati e delle richieste di risarcimento pervenute, salvo il caso del sinistro in serie che ha origine da un medesimo evento o causa, per il quale il corrispettivo dovuto al Loss Adjuster viene calcolato per ciascun danneggiato (che abbia sofferto lesioni personali o morte) fino ad un massimo di 10.

Nel caso in cui il valore del sinistro superi l'entità della franchigia prevista dagli Assicuratori, la gestione dello stesso sarà condotta di comune accordo tra Loss Adjuster ed Assicuratori e la decisione riguardo la liquidazione spetterà comunque a chi ha maggior interesse economico.

Il rimborso delle spese eventualmente anticipate dal Loss Adjuster ed incluse nel bordereaux quadrimestrale, sarà effettuato da APSS TN entro i trenta giorni successivi al ricevimento delle relative parcelle/fatture.

## **Art. 6 TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI**

La Società ha l'obbligo di mantenere riservati i dati e le informazioni di cui venga in possesso e a conoscenza, di non divulgarli in alcun modo e in qualsiasi forma, di non farne oggetto di utilizzazione a qualsiasi titolo per scopi diversi da quelli strettamente necessari all'esecuzione del contratto.

L'obbligo di cui al precedente comma sussiste, altresì, relativamente a tutto il materiale originario o predisposto in esecuzione del contratto, mentre non concerne i dati che siano o divengano di pubblico dominio.

La Società è responsabile per l'esatta osservanza da parte dei propri dipendenti, consulenti e collaboratori degli obblighi di riservatezza anzidetti.

La Società potrà citare i termini essenziali del presente contratto, nei casi in cui ciò fosse condizione necessaria per la partecipazione a gare e appalti. L'Appaltatore si impegna a rispettare quanto previsto dal D.Lgs 30 giugno 2003 n.196 in tema di protezione dei dati personali e dal Regolamento europeo n. 679/2016.

L'Appaltatore dovrà, inoltre, considerata la natura del servizio e la sua particolarità, garantire l'assoluto rispetto della normativa relativa alla "privacy" e alla tutela dei "dati sensibili", accettando, contestualmente alla sottoscrizione del contratto, la nomina di responsabile esterno del trattamento dei dati sensibili ex art. 29 D.Lgs 196/2003 e s.m.i., impegnandosi a rispettare gli specifici adempimenti previsti dall'art. 28 del Regolamento europeo nonché secondo le istruzioni fornite da APSS.

## **Art. 7 DURATA DEL CONTRATTO**

Il presente contratto ha effetto dalle ore 24 del 30 giugno 2018 e cesserà alle ore 24 del 30 giugno 2021 ferma la facoltà per le parti di stipulare, al termine del periodo sopra indicato, la ripetizione del servizio, una sola volta, per un massimo di due anni nel rispetto della norma vigente al momento e delle migliori condizioni di mercato.

L'attività oggetto del contratto verrà prestata per tutti i sinistri indicati nell'art. 1 e comporterà alla scadenza del contratto l'impegno del Loss Adjuster uscente di trasferire la gestione di tutti i sinistri presi in carico ed ancora aperti al nuovo aggiudicatario, fornendo allo stesso le necessarie informazioni e documentazione.

E' data facoltà ad entrambe le parti di recedere il contratto a mezzo di lettera raccomandata dariceversi con preavviso di 90 giorni antecedenti ciascuna scadenza anniversaria.

Nel caso di recesso intimato dal Loss Adjuster lo stesso, relativamente a tutti i sinistri presi in carico sino alla data di efficacia del recesso, sarà tenuta a svolgere le attività previste dal presente contratto sino alla data della scadenza del contratto.

Nel caso di recesso intimato da APSS TN il Loss Adjuster, relativamente a tutti i sinistri presi in carico sino alla data di efficacia del recesso, sarà tenuto a svolgere le attività previste dal presente contratto sino alla

data che sarà comunicata da APSS TN e comunque non oltre 12 mesi decorrenti dalla data di efficacia del recesso.

Resta fermo il diritto di APSS TN al risarcimento del danno qualora il recesso o la risoluzione del contratto siano conseguenti ad inadempimento od inesatto adempimento da parte del Loss Adjuster.

Il Loss Adjuster si impegna ad accordare una **proroga tecnica temporanea** del presente servizio alle medesime condizioni contrattuali ed economiche per un periodo di **180 giorni** decorrenti dalla scadenza o dalla cessazione in caso di recesso, finalizzata all'espletamento delle procedure di aggiudicazione del nuovo servizio.

#### **Art. 8 RESPONSABILITÀ DEL LOSS ADJUSTER, POLIZZA ASSICURATIVA ED ALTRE NORME APPLICABILI**

IL Loss Adjuster è responsabile dei danni cagionati a terzi in genere, ad APSS TN ed a tutte le persone che sono dalla stessa garantite per la Responsabilità civile professionale personale ed aventi causa nello svolgimento dell'attività oggetto del presente contratto ed è obbligato a manlevare APSS TN stessa ed il relativo personale dalle conseguenze di ogni responsabilità, civile ed amministrativa, che dovesse essere ad essi addebitata, in conseguenza di ogni illecito (fatti, atti, comportamenti ed omissioni) di cui il Loss Adjuster stesso debba rispondere a termini di legge.

Senza pregiudizio per il risarcimento di eventuali maggiori danni, il Loss Adjuster si impegna inoltre a stipulare ed a mantenere in vigore - per tutto il periodo di svolgimento dell'attività e comunque anche successivamente alla cessazione del contratto per un periodo non inferiore a tre anni decorrenti dalla cessazione del contratto - una polizza assicurativa per la responsabilità civile professionale e patrimoniale in conseguenza di errori ed omissioni di cui sia responsabile a termini di legge per un massimale non inferiore ad €. 1.000.000,00 per sinistro e ad €. 3000.000,00 per ciascuna annualità.

Copia della polizza e delle quietanze attestanti il regolare pagamento della stessa saranno consegnate prima della sottoscrizione del contratto ed annualmente entro 30 giorni dalla scadenza annuale dello stesso.

Ogni altro aspetto inerente l'esecuzione del contratto, gli obblighi e le responsabilità delle parti è regolato ai sensi di legge.

#### **Art. 9 INADEMPIENZE E PENALITÀ**

Qualora siano riscontrati inadempimenti, omissioni, ritardi o gravi violazioni delle clausole contrattuali nell'esecuzione della prestazione, APSS, a mezzo raccomandata a/r o pec, comunicherà al contraente i rilievi e le contestazioni, assegnando termine di 15 giorni per fornire le proprie giustificazioni e per ottemperare.

Nel caso di inadempienze tali da non determinare la necessità di risolvere il contratto, l'Azienda ha la facoltà, successivamente alla contestazione degli addebiti, di applicare sanzioni pecuniarie da un minimo di € 50,00 ad un massimo di € 200,00.

L'applicazione delle penali non solleva l'aggiudicatario dalle responsabilità civili e penali che si è assunto con la stipulazione del contratto.

La ditta aggiudicataria sarà responsabile delle sanzioni (es. multe) a carico dell'Azienda, per inadempimenti causati dal mancato rispetto della normativa vigente.

Qualora venga riscontrato un numero di inadempienze a carico del Loss Adjuster superiore a 3 in un anno si provvederà in ogni caso alla risoluzione del contratto, fermo restando il risarcimento del danno.

#### **Art. 10 FORO COMPETENTE**

Foro competente è esclusivamente quello dell'autorità giudiziaria del foro di Trento.