

DETERMINAZIONE N. 317 del 28 agosto 2019

L' Amministratore Unico,

sui presupposti che

- la convenzione della Provincia di Salerno, Settore Viabilità e Trasporti, tra i vari servizi, ha previsto in favore della Arechi Multiservice S.p.A. la concessione del servizio di ripristino post-incidente automobilistico lungo tutto il territorio provinciale;
- la Arechi Multiservice S.p.A. ha iniziato dall'01.09.2018 ad effettuare la suindicata attività dotandosi di un'organizzazione tale da consentire la creazione ed il funzionamento di una centrale operativa h24 e l'utilizzo, per il tramite di distinti contratti di cd. "governance", di unità locali d'intervento in possesso dei requisiti di legge per il compimento dell'attività di ripristino sopra citata;
- la prima fase di start up si è conclusa positivamente il 30.09.2018;
- sino alla data odierna ed a distanza di 12 mesi dall'inizio del servizio la Società, per il tramite delle Unità di Pronto Intervento, ha eseguito oltre 450 interventi tra "standard" e "rilevanti";
- nei primi mesi dell'anno 2019 sono state stipulate con diversi Comuni della Provincia di Salerno distinte convenzioni aventi ad oggetto l'attività di ripristino post incidente anche sulle strade di proprietà di detti Enti Locali;
- con determina A.U. n. 249 del 26 febbraio 2019 sono state approvate ed adottate le procedure operative disciplinanti il "**SERVIZIO DI SGOMBERO, PULIZIA E RIPRISTINO DELLE CONDIZIONI DI SICUREZZA E VIABILITA' SULLE STRADE DI COMPETENZA DELLA PROVINCIA DI SALERNO**";
- alla luce dell'ampliamento di detto servizio a diversi Comuni della Provincia e, soprattutto, alle sempre maggiori occasioni in cui la centrale operativa h24 della Arechi Multiservice S.p.A. viene attivata in occasione di sinistri per curare l'attività di ripristino in parola, è opportuno implementare le vigenti procedure adottando le nuove linee guide allegate, le cui aggiunte sono qui da intendersi per integralmente trascritte e riportate, riguardanti principalmente:
 - inserimento a pag. 6 della tabella riassuntiva delle valorizzazioni degli interventi standard e/o rilevanti eseguiti;
 - la creazione di un paragrafo n. 3 (a pag. 11) disciplinante gli "interventi su aree non in concessione" con talune precisazioni circa gli accorgimenti da porre in essere in occasione di detti accadimenti;

□ è intenzione del sottoscritto, nella qualità di Amm.re Unico della Arechi Multiservice S.p.A., adottare le linee guida e le procedure allegate alla presente con decorrenza immediata dalla pubblicazione del presente provvedimento;

tutto ciò premesso, considerato e verificato, il sottoscritto dott. Alfonso Tono, nella espressa qualità di Amministratore Unico della Arechi Multiservice S.p.A.,

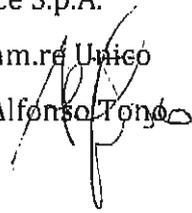
DISPONE

che con decorrenza immediata, vale a dire a partire dalla pubblicazione e comunicazione della presente determinazione, le procedure inerenti il servizio di ripristino post-incidente adottate con determina A.U. n. 249 del 26 febbraio 2019 sono sostituite ed implementate da quelle allegate al presente provvedimento, qui da intendersi per integralmente trascritte e riportate, costituite da n. 11 facciate dattiloscritte e suddivise in una parte introduttiva e n. 3 divisioni in macroparagrafi contenenti le cd. "procedure operative";

Si comunichi al Responsabile del Servizio Ing. Bernardo Saja, nonché a tutto il personale impegnato per la centrale operativa, nonché alla ditta incaricata per l'attività di supporto alla stessa, alla ditta incaricata per il supporto alla rete delle U.P.I., nonché alle medesime unità di pronto intervento contrattualizzate con la Arechi Multiservice S.p.A.

Salerno, 28 agosto 2019

L'Amm.re Unico
dott. Alfonso Tono



SERVIZIO DI SGOMBERO, PULIZIA E RIPRISTINO DELLE CONDIZIONI DI SICUREZZA E VIABILITA' SULLE STRADE DI COMPETENZA DELLA PROVINCIA DI SALERNO

STRUTTURA DEL SERVIZIO

Il Numero Verde

Per la gestione delle richieste di intervento, la Società ha attivato il Numero Verde **800 198 198**; esso è lo strumento prevalente che è utilizzato per attivare il servizio, pubblicizzato presso tutti i riferimenti territoriali interessati allo sgombero e alla messa in sicurezza della strada a seguito ad un sinistro (Carabinieri, Polizia, Vigili del Fuoco, Guardia di Finanza, Protezione Civile, Polizia locale, Comuni, etc.).

Il Numero Verde è attivo h24 tutti i giorni dell'anno.

In affiancamento al Numero Verde viene predisposto anche un altro numero di utenza cellulare, anche esso da comunicare a tutti gli interessati all'attivazione del servizio. Questo numero sarà uno strumento di emergenza a cui le forze dell'ordine possono ricorrere nei casi, rari ed estremi, di un malfunzionamento nella linea relativa al Numero Verde.

La Centrale Operativa

La Centrale Operativa è considerata il "cuore nevralgico" dell'intera attività; essa gestisce le chiamate che pervengono al Numero Verde in h24 per 365 giorni l'anno. E' gestita da operatori che con un complesso sistema di turnazione e reperibilità riescono a garantire la massima operatività e tempestività, nella gestione di tutti i tipi di interventi. In costante contatto con le UPI, segue ogni fase dell'intervento accertandosi dei tempi, delle procedure e dei protocolli. Attribuisce il numero di protocollo (che identificherà in maniera univoca quell'intervento) e si accerta della relativa avvenuta chiusura. Rimane in stretto e continuo contatto con l'ente/autorità che ha attivato il servizio.

La Centrale Operativa si occupa della gestione documentale post-intervento, con la raccolta di tutte le informazioni utili a completarne il fascicolo.

Personale assegnato: tot. 8 (n.1 unità anche reperibile + n.7 unità reperibili da altro servizio)

L'Ufficio Amministrativo e Pre - Contenzioso

Si occupa della gestione amministrativa e contabile dell'intero servizio (dalla registrazione degli incassi al pagamento delle UPI) istruendo tutte le opportune rendicontazioni.

Ha, inoltre, il compito di interfacciarsi con le Compagnie Assicuratrici o comunque con il responsabile del sinistro individuato. Deve valorizzare l'intervento e seguire l'iter iniziale per la richiesta di risarcimento. Quest'ufficio ha anche il compito di supportare ed assistere la Centrale Operativa, nonché di utilizzare la pec dedicata al servizio ripristinopostincidente@pec.arechimultiservice.it per la corrispondenza con le Compagnie Assicuratrici e le Forze di Polizia.

Personale assegnato: n. 3 unità (n.1 unità che potrà anche sostituire l'unità della centrale operativa)

La fase contenziosa e giudiziaria

In caso di mancato riconoscimento, da parte della compagnia assicurativa o del responsabile del sinistro, della richiesta di risarcimento, ovvero di accordo in fase di pre - contenzioso, l'Ufficio di e/o il legale (all'uopo

Alto

nominato) della fase pre-contenziosa relaziona al Responsabile del Servizio ed all'Amministratore Unico circa la necessità di agire in giudizio citando la compagnia assicurativa e/o il responsabile del sinistro al fine di accertare l'andamento ed il quantum del risarcimento. L'Amministratore Unico conferisce mandato di volta in volta a professionista di fiducia della Società iscritto in apposita short-list.

L'Ufficio di coordinamento

Si occupa di dare assistenza e supportare tutti i reparti, a coordinarli e seguire tutte le fasi delle operazioni, gestendo direttamente gli interventi e le problematiche più rilevanti. Coadiuvando l'ufficio precontenzioso nella determinazione delle valorizzazioni degli interventi. Valuta, per la proposta da formulare all'A.U. della Società, eventuali transazioni proposte dalle Compagnie Assicuratrici o dai responsabili. Esercita una funzione di controllo sui protocolli esecutivi e ne propone modifiche e miglioramenti.

Tali attività potranno essere gestite anche con il supporto di società o ditte o strutture specializzate nel settore ed iscritte in apposita sezione degli elenchi delle ditte di fiducia della Società - SAT della Provincia di Salerno, alle quali l'Amministratore Unico, su richiesta motivata del responsabile del servizio, conferisce specifico affidamento.

Personale assegnato: n. 1 unità (responsabile del servizio)

PROCEDURE OPERATIVE

1. L'attivazione dell'intervento

Avviene mediante comunicazione alla Centrale Operativa, normalmente attraverso il **Numero Verde 800 198 198**. Nel caso in cui gli Interessati all'attivazione dovessero utilizzare strumenti diversi dalla chiamata al Numero Verde, (chiamata su rete cellulare, su numerazione fissa di Arechi, chiamata diretta all'operatore o ai responsabili del servizio, attivazione via mail, etc.) l'operatore che riceve la notizia, se ha la possibilità, invita l'Interessato all'attivazione mediante il Numero Verde; se ne è impossibilitato, sarà egli stesso che comunicherà con la Centrale Operativa a mezzo del Numero Verde. Le operazioni di Ripristino Post Incidente devono instradarsi sempre attraverso il Numero Verde.

2. La Centrale Operativa

2.1 – Attivazione e gestione dell'intervento

La C.O. nell'interlocuzione con l'interessato all'attivazione, compilerà in ogni sua parte la "scheda telefonata" che ha in dotazione. Conclusa la telefonata, provvederà ad individuare l'UPI competente territorialmente usando i supporti cartacei in dotazione: "Zona di competenza UPI per Area" - "Zona di competenza UPI per Comuni" - "Distanza UPI". Una volta individuata l'UPI territorialmente competente, la contatterà attingendo i recapiti telefonici dal supporto cartaceo: "Contatti UPI".

All'UPI selezionata l'operatore darà tutte le indicazioni che ha annotato, accertandosi che abbia ben recepito la posizione stradale dell'intervento. **Attribuirà il NUMERO DI PROTOCOLLO** e lo comunicherà all'UPI. Chiuderà la chiamata chiedendo l'indicazione di massima dei tempi necessari per il raggiungimento del teatro del sinistro.

Se dalle notizie acquisite, l'operatore ha cognizione della necessità dell'intervento di una seconda UPI, provvederà con le stesse modalità ad individuarla ed attivarla, scorrendo la scelta tra quelle territorialmente



competenti. Se le Forze dell'Ordine si trovano sul teatro del sinistro, l'operatore della Centrale Operativa comunicherà i tempi necessari per l'arrivo della/e UPI contattate. Eventuali ritardi comunicati dalle UPI alla Centrale Operativa dovranno essere da quest'ultima comunicati e giustificati alle Forze dell'Ordine, valutando anche la possibilità di sostituire con altra UPI se il ritardo dovesse prolungarsi oltre i tempi consentiti.

A seconda della tipologia di intervento e della gravità percepita, l'operatore darà comunicazione dell'intervento ai responsabili del servizio.

L'operatore provvederà ad inoltrare all'addetto della Centrale Operativa, che ha il compito di interfacciarsi con gli altri uffici del servizio per la gestione del post intervento (si veda paragrafo successivo), il report dell'attivazione specificando:

- il numero di protocollo (deve essere utilizzato all'inizio di ogni report e di ogni aggiornamento)
- l'ente o la forza di polizia che ha provveduto all'attivazione
- la tipologia di intervento (incidente, sversamento, perdita di carico)
- l'indicazione dell'individuazione del responsabile (noto o ignoto)
- la localizzazione dell'intervento (cercando essere accurati e dettagliati)
- la forza di polizia o il pubblico ufficiale che si trova sul posto del sinistro
- la UPI attivata

L'operatore attenderà che l'UPI raggiunga il teatro del sinistro per essere ricontattato da quest'ultima non appena essa avrà avuto cognizione della tipologia di intervento da affrontare. Se non dovesse essere contattato, sarà l'operatore della Centrale Operativa a chiamare e ad acquisire le informazioni in maniera diretta. Se le indicazioni raccolte sono diverse o più complete, l'operatore provvederà a emanare un report di aggiornamento, facendolo precedere dal numero di protocollo e dalla dicitura aggiornamento

Se l'UPI, resasi conto dell'entità dell'intervento, chiedesse un'unità di supporto, l'operatore della Centrale Operativa provvederà all'individuazione e all'attivazione.

L'operatore della Centrale Operativa resterà in costante contatto con le UPI impegnate nell'intervento di ripristino, gestendolo di fatto. Le UPI si atterranno alle disposizioni dell'operatore della Centrale Operativa che valuterà, di caso in caso, l'esigenza di mezzi aggiuntivi e di eventuali strutture specializzate (mezzi meccanici, UPI in categoria 5, ecc.).

L'UPI deve comunicare la chiusura dell'intervento. Se dovesse ometterlo di farlo, sarà l'operatore della Centrale Operativa che lo contatterà per avere delucidazioni; quest'ultimo inoltrerà un report di chiusura intervento preceduto dal numero di protocollo.

Tipologia standard di report da inoltrare:

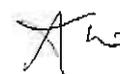
"0001 PM Sarno Incidente Noto. Località Episcopio SP 128 all'altezza del Bar Sole. Sul posto CC Nocera. Attivata UPI Decal"

"0001 aggiornamento: non si tratta di un incidente ma di uno sversamento. Al momento ignoto"

"0001 aggiornamento: UPI Decal richiede UPI di supporto dispersione rilevante. Attivata UPI Francavilla"

"0001 aggiornamento: responsabile individuato"

"0001 ore 04:30 intervento chiuso."



2.2 - Gestione post-intervento

L'operatore della Centrale Operativa che ha gestito l'intervento, consegnerà la "scheda chiamata" all'addetto amministrativo della stessa Centrale Operativa incaricato di catalogare i dati disponibili.

Quest'ultimo creerà il fascicolo informatico, denominato con il numero di protocollo relativo all'intervento eseguito.

Se non dovesse ancora avere materialmente la scheda, provvederà comunque a creare il fascicolo riportando sul supporto informatico il numero di protocollo, la data dell'intervento e le UPI intervenute.

La "scheda chiamata" verrà poi archiviata in un apposito raccoglitore; poiché essa è un documento ad uso interno, non farà parte del fascicolo né sarà allegata alla documentazione da presentare alle Compagnie Assicuratrici per la richiesta di pagamento per l'esecuzione dell'intervento.

L'addetto amministrativo della Centrale Operativa provvederà a catalogare tutto il materiale che le UPI faranno pervenire a mezzo mail o mediante consegna a mano. I documenti indispensabili sono: il **report fotografico** ed il **modello MIE (Modello Intervento Eseguito)**.

L'addetto amministrativo della Centrale Operativa avrà un controllo costante della mail di riferimento centraleoperativa@arechimultiservice.it e provvederà a monitorare i **protocolli** (interventi) per i quali mancano documenti o vi siano dati incompleti, sollecitando quotidianamente le UPI all'invio degli stessi. Ugualmente, dovrà compiere un'azione di controllo sulla congruità dei dati riportati sul MIE e sul report fotografico, chiedendo delucidazioni alle UPI e comunicando ai responsabili eventuali anomalie. I documenti consegnati a mano, verranno scannerizzati e catalogati nel fascicolo informatico, mentre il cartaceo verrà raccolto in un apposito raccoglitore. Periodicamente tutte le UPI consegneranno i cartacei del MIE che hanno inviato via mail, i quali verranno ugualmente raccolti e archiviati. Il mancato invio ovvero continui ritardi delle UPI dovranno essere prontamente comunicate ai coordinatori del servizio.

Nel caso in cui nel modello MIE non sono stati inseriti i dati riguardanti i mezzi coinvolti nel sinistro (targhe), l'addetto amministrativo della Centrale Operativa provvederà a richiedere alle Forze di Polizia copia del verbale di intervento o i dati dei responsabili (targhe di tutti i veicoli coinvolti). Tale richiesta verrà effettuata via PEC sul modello che la Società ha predisposto. La PEC di richiesta e quella di risposta verranno allegate al fascicolo, sia informatico che cartaceo.

Di norma, il modello MIE deve riportare la targa di almeno un automezzo coinvolto nel sinistro; se questo dato dovesse mancare, il fascicolo si completa solo al ricevimento della comunicazione ufficiale (per iscritto) da parte delle forze di polizia intervenute.

Se le UPI intervenute non avessero la possibilità di acquisire i dati dei mezzi coinvolti nel sinistro (perché già rimossi) e questi fossero stati comunicati alla Centrale Operativa al momento dell'attivazione (o anche se venissero comunicati successivamente alla Centrale Operativa), questa dovrà a sua volta comunicarli alle UPI che provvederanno ad annotarli sul MIE.

Se le UPI avessero già chiuso l'intervento e consegnato copia del modulo MIE alle forze dell'ordine intervenute, in tal caso esse non dovranno aggiungere null'altro al modulo. Quindi, il fascicolo si perfeziona solo con la ricezione della comunicazione dei dati da parte delle forze di polizia intervenute.

Il fascicolo sarà completo, per quanto riguarda i dati dei soggetti coinvolti, quando ne sarà noto almeno uno.



Ad avvenuta completezza del fascicolo, l'addetto amministrativo della Centrale Operativa provvederà ad inoltrare il fascicolo informatico all'ufficio Pre - Contenzioso

La Centrale Operativa sarà l'organo aziendale che si interfacerà con le UPI per qualsiasi comunicazione sia in entrata che in uscita; tali comunicazioni vanno archiviate in appositi raccoglitori, dandone comunicazione ai responsabili del servizio.

L'addetto amministrativo della Centrale Operativa dovrà avere sempre il controllo del fascicolo Informatico, al fine di fornire, su richiesta, tutti i dati o i documenti che gli altri uffici del servizio Ripristino Post Incidente potrebbero richiedere.

2.3 - Pre - contenzioso

Il fascicolo informatico, completo di ogni suo elemento, viene consegnato dall'addetto amministrativo della Centrale Operativa all'addetto all'Ufficio Pre-Contenzioso, per l'inoltro della richiesta di risarcimento alla Compagnia Assicurativa del civilmente responsabile, o direttamente al responsabile del sinistro.

L'addetto all'Ufficio Pre-Contenzioso, acquisito il fascicolo, controllerà la completezza di tutti i dati e provvederà a:

1. accertarsi che i numeri di targa siano coperte da polizza R.C. (**richiesta risarcimento alla Compagnia Assicurativa**)
2. accertarsi che non ci sia alcuna polizza R.C. sugli automezzi coinvolti nel sinistro (**richiesta di risarcimento diretto al responsabile**)

Questo controllo avverrà mediante consultazione di servizi online che permettono di conoscere la copertura assicurativa degli autoveicoli e il nome della Compagnia Assicurativa. Nel caso in cui tali dati non dovessero essere disponibili (targhe straniere, Compagnie Assicuratrici straniere, mezzi speciali, rimorchi, ecc...), l'addetto comunicherà ai responsabili del servizio tale circostanza. Se anche quest'ultimi non riuscissero a reperire i dati mancanti, l'addetto all'Ufficio Pre-Contenzioso inoltrerà apposita richiesta di informazioni al PRA.

Se il MIE (modulo di intervento eseguito) non riportasse il numero di targa di almeno uno dei soggetti coinvolti nel sinistro ed inoltre non sia presente una comunicazione da parte dell'autorità intervenuta, nella quale siano riportati i dati dei soggetti coinvolti nel sinistro, il fascicolo passerà nuovamente alla Centrale Operativa, perché incompleto. In nessun caso dovrà essere inoltrata una pratica incompleta alla Compagnia Assicurativa.

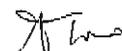
2.4 - Richiesta risarcimento alle Compagnie Assicuratrici

L'addetto all'Ufficio Pre-Contenzioso dovrà inoltrare la richiesta di risarcimento per l'intervento eseguito a tutte le Compagnie Assicuratrici dei veicoli che risultano coinvolti nel sinistro.

Non è compito della Società conoscere o stabilire le responsabilità del sinistro. Se ci sono più soggetti coinvolti, la richiesta va inviata a tutti. Se si conoscono solo alcuni dei coinvolti, la richiesta va inviata solo a quelli noti.

L'addetto all'Ufficio Pre-Contenzioso dovrà:

1. controllare il fascicolo Informatico in tutte le sue parti; in particolare:
la completezza dei dati sul modello MIE (autorità intervenute – localizzazione dell'intervento – dati dei coinvolti (targhe) – metri lineari e metri quadrati della dispersione di inquinanti raccolti – orario di inizio e soprattutto di fine intervento;



la presenza e congruità della comunicazione inviata dalle forze dell'ordine relativa ai dati dei soggetti coinvolti;

il report fotografico dettagliato.

2. individuare la tipologia di intervento ricorrendo alle Indicazioni riportati sul modello MIE in riferimento ai metri quadrati di dispersione di residui inquinanti derivanti dal sinistro

INTERVENTO STANDARD: raccolta di rifiuti: liquidi fino a 50 mq - solidi fino a 150 mq

INTERVENTO RILEVANTE: raccolta di rifiuti: liquidi oltre i 50 mq - solidi oltre i 150 mq

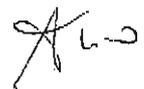
3. predisporre la richiesta con i dati in possesso, attingendo dai moduli messi a disposizione: "richiesta intervento standard" e "richiesta intervento rilevante"

4. valorizzare gli interventi e riportare il valore su modello di richiesta. La valorizzazione avverrà nei seguenti modi:

INTERVENTO STANDARD: la valorizzazione è fissa ed è di € 976,00. Tale valorizzazione potrebbe essere suscettibile di variazione nel caso in cui dal fascicolo risultassero operazioni aggiuntive (messa in sicurezza della strada – viabilità – ecc.); in tal caso il fascicolo va sottoposto all'attenzione dei responsabili dell'Ufficio di Coordinamento che provvederanno alla valorizzazione.

INTERVENTO RILEVANTE: la valorizzazione varia a seconda della tipologia di rifiuto raccolto, delle attrezzature specifiche impiegate, dalla superficie (in mq) interessata dallo sversamento. In tal caso il fascicolo va posto all'attenzione dei responsabili dell'Ufficio di Coordinamento che provvederanno a comunicare il valore dell'intervento.

La valorizzazione verrà effettuata prendendo quali importi di riferimento quelli di cui alla tabella che segue:



Prospetto riepilogativo valorizzazioni interventi standard e rilevanti

Gli interventi si distinguono in due categorie: INTERVENTI STANDARD e INTERVENTI RILEVANTI.

STANDARD
Gli interventi standard (rimozione di liquidi su una superficie che va da 0 a 50 mq e di solidi che va da 0 a 150 mq) prevedono un importo onnicomprensivo di euro 976,00.

RILEVANTI
Gli interventi rilevanti (quelli che eccedono all'intervento standard) vengono valorizzati con delle somme aggiuntive per ogni mq oltre lo standard, secondo questa schematizzazione:
rimozione di liquidi da 51 mq a 300 mq un importo pari a 21,96 euro per mq
rimozione di liquidi da 301 mq e fino all'infinito un importo pari a 8,80 euro per mq
rimozione di solidi da 151 mq e fino all'infinito un importo pari a 7,30 euro per mq

Prospetto riepilogativo valorizzazioni automezzi incendiati

02/07/2019

importo intervento standard 976,00

			coefficiente	importo	
parziale	autovettura	utilitaria	1	976,00	a cui aggiungere 240,00 euro di diritto di chiamata per ogni UPI intervenuta
totale	autovettura	utilitaria	2	1.952,00	a cui aggiungere 240,00 euro di diritto di chiamata per ogni UPI intervenuta
parziale	autovettura	grande	1,5	1.464,00	a cui aggiungere 240,00 euro di diritto di chiamata per ogni UPI intervenuta
totale	autovettura	grande	2,5	2.440,00	a cui aggiungere 240,00 euro di diritto di chiamata per ogni UPI intervenuta
parziale	furgone	piccolo	2	1.952,00	a cui aggiungere 240,00 euro di diritto di chiamata per ogni UPI intervenuta
totale	furgone	piccolo	3	2.928,00	a cui aggiungere 240,00 euro di diritto di chiamata per ogni UPI intervenuta
parziale	furgone	grande	2,5	2.440,00	a cui aggiungere 240,00 euro di diritto di chiamata per ogni UPI intervenuta
totale	furgone	grande	3,5	3.416,00	a cui aggiungere 240,00 euro di diritto di chiamata per ogni UPI intervenuta
parziale	Camion	piccolo	4	3.904,00	a cui aggiungere 240,00 euro di diritto di chiamata per ogni UPI intervenuta
totale	Camion	piccolo	6	5.856,00	a cui aggiungere 240,00 euro di diritto di chiamata per ogni UPI intervenuta
parziale	Camion	grande	5	4.880,00	a cui aggiungere 240,00 euro di diritto di chiamata per ogni UPI intervenuta
totale	Camion	grande	7	6.832,00	a cui aggiungere 240,00 euro di diritto di chiamata per ogni UPI intervenuta
parziale	Pullman	piccolo	7	6.832,00	a cui aggiungere 240,00 euro di diritto di chiamata per ogni UPI intervenuta
totale	Pullman	piccolo	9	8.784,00	a cui aggiungere 240,00 euro di diritto di chiamata per ogni UPI intervenuta
parziale	Pullman	grande	8	7.808,00	a cui aggiungere 240,00 euro di diritto di chiamata per ogni UPI intervenuta
totale	Pullman	grande	10	9.760,00	a cui aggiungere 240,00 euro di diritto di chiamata per ogni UPI intervenuta

Una volta ottenuto il valore dell'intervento, l'addetto provvederà ad inoltrare tutti i documenti che formano la richiesta via pec a tutte le Compagnie Assicuratrici degli automezzi coinvolti.

I documenti che ne fanno parte sono:

1. la richiesta di ristoro per l'intervento
2. il modello MIE relativo
3. il report fotografico (si inviano da 6 a 10 fotografie, utilizzando quelle più chiare e che danno cognizione della tipologia di intervento, preferendo quelle in cui si vede l'automezzo con i loghi ARECHI, quelle in cui si vedono le Forze dell'Ordine intervenute.
4. il verbale delle Forze dell'Ordine riportante i dati dei coinvolti nel sinistro

La richiesta e tutti i documenti allegati verranno aggiunti al fascicolo informatico della pratica.

Ogni qualvolta una Compagnia Assicuratrice invia una comunicazione, l'addetto all'Ufficio Pre-Contenzioso



provvederà a individuare il protocollo a cui si riferisce e la catalogherà all'interno del fascicolo informatico di riferimento. Successivamente comunicherà il contenuto della comunicazione all'ufficio di coordinamento e all'ufficio legale. Questi ultimi decideranno quale attività supplementare occorrerà porre in essere. L'addetto all'Ufficio Pre-Contenzioso acquisirà le indicazioni e predisporrà quanto deciso. A titolo puramente esemplificativo e non esaustivo:

1. richiesta dati alle forze di polizia ed invio del relativo riscontro alla Compagnia Assicurativa;
2. inoltro dei riferimenti della determina di affidamento
3. inoltro di comunicazioni predisposte dall'Ufficio di Coordinamento e/o dal legale all'uopo incaricato

L'Ufficio Pre-Contenzioso provvederà a riportare su un registro online tutti i riferimenti delle comunicazioni sia in entrata che in uscita per ogni singolo protocollo (fascicolo informatico) facendo particolare cura alle date delle comunicazioni (termini per le domande, termini di prescrizione, ecc.).

L'addetto all'Ufficio Pre-Contenzioso dovrà inoltrare **la richiesta di risarcimento dell'intervento eseguito direttamente al responsabile** nei seguenti casi:

1. quando l'automezzo coinvolto nel sinistro non è provvisto di copertura assicurativa;
2. quando il responsabile chiede di intervenire in prima persona.

E' opportuno inviare il fascicolo al Legale se incaricato per la gestione del risarcimento; le procedure da seguire sono identiche a quelle indicate per la sezione precedente (richiesta risarcimento alla Compagnia Assicurativa)

L'addetto all'Ufficio Pre-Contenzioso dovrà:

1. controllare il fascicolo informatico in tutte le sue parti; in particolare, dovrà verificare:
 - la completezza dei dati sul modello MIE (autorità intervenute – localizzazione dell'intervento – dati dei coinvolti (targhe) – metri lineari e metri quadrati della dispersione di inquinanti raccolti – orario di inizio e soprattutto di fine intervento;
 - la presenza e la congruità della comunicazione inviata dalle forze dell'ordine relativa ai dati dei soggetti coinvolti;
 - il report fotografico dettagliato.
2. individuare la tipologia di intervento ricorrendo alle indicazioni riportate sul modello MIE in riferimento ai metri quadrati di dispersione di residui inquinanti derivanti dal sinistro:
INTERVENTO STANDARD: raccolta di rifiuti: liquidi fino a 50 mq - solidi fino a 150 mq
INTERVENTO RILEVANTE: raccolta di rifiuti: liquidi oltre i 50 mq - solidi oltre i 150 mq
3. predisporre la richiesta con i dati in possesso, attingendo dai moduli messi a disposizione: "richiesta intervento standard" e "richiesta intervento rilevante"
4. Valorizzare gli interventi e riportare l'importo sul modello di richiesta. La valorizzazione avverrà nei seguenti modi:

INTERVENTO STANDARD: la valorizzazione è fissa ed è di €. 976,00.

Tale valorizzazione potrebbe essere suscettibile di variazione nel caso in cui dal fascicolo risultassero operazioni aggiuntive (messa in sicurezza della strada – viabilità – ecc.) in tal caso il fascicolo va sottoposto all'attenzione dei responsabili dell'Ufficio di Coordinamento che provvederanno alla valorizzazione.

Alo

INTERVENTO RILEVANTE: la valorizzazione varia a seconda della tipologia di rifiuto raccolto, delle attrezzature specifiche impiegate, dalla superficie in mq interessata dallo sversamento. In tal caso, il fascicolo va posto all'attenzione dei responsabili dell'Ufficio di Coordinamento che provvederanno a comunicare il valore dell'intervento.

Una volta ottenuto il valore del risarcimento dell'intervento, l'addetto all'Ufficio Pre-Contenzioso provvederà ad inoltrare tutti i documenti che costituiscono la richiesta via pec al responsabile del sinistro.

I documenti che ne fanno parte sono:

la richiesta di ristoro per l'intervento

il modello MIE relativo

il report fotografico (si inviano da 6 a 10 fotografie, utilizzando quelle che danno cognizione della tipologia di intervento, preferendo quelle in cui si vede l'automezzo con i loghi ARECHI e quelle in cui si vedono le Forze di Polizia intervenute).

La richiesta di risarcimento verrà allegata al fascicolo informatico della pratica.

Ogni qualvolta il responsabile o suo delegato effettua una comunicazione, l'addetto all'Ufficio Pre-Contenzioso provvederà a individuare il protocollo a cui si riferisce e la catalogherà all'interno del fascicolo informatico di riferimento. Successivamente comunicherà all'ufficio di coordinamento e all'ufficio legale ciò che è stato inviato. Questi decideranno di concerto quale attività supplementare occorre che sia intrapresa. L'addetto all'Ufficio Pre-Contenzioso acquisirà le indicazioni e provvederà ad eseguire le relative procedure che, a titolo puramente esemplificativo e non esaustivo, si elencano di seguito:

- richiesta dati alle forze di polizia ed inoltro della relativa comunicazione di risposta alla Compagnia Assicurativa;
- inoltro dei riferimenti della determina di affidamento;
- inoltro di comunicazioni predisposte dall'Ufficio di Coordinamento e/o dall'ufficio legale.

L'addetto all'Ufficio Pre-Contenzioso provvederà a riportare su un registro online tutti i riferimenti delle comunicazioni sia in entrata che in uscita per ogni singolo protocollo (fascicolo informatico), ponendo particolare cura alle date delle comunicazioni (termini per le domande, termini di prescrizione, ecc.).

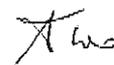
In occasione delle comunicazioni periodiche che il Responsabile del Servizio fa all'Amministratore Unico relativamente al numero di interventi effettuati ed alle quantificazioni operate, questi consiglia prudentemente le seguenti valutazioni:

- interventi "standard": indicazione al 100% degli importi quali ricavi;
- interventi "rilevanti": svalutazione del 40% degli importi quali ricavi;

Tali accorgimenti sono effettuati per avere – specie nel caso in cui il risarcimento richiedi tempi più lunghi o non avvenga nella fase pre-contenziosa - un'annotazione riferita ai ricavi che sia del tutto veritiera e non risenta di eventuali successive contestazioni da parte delle Compagnie Assicurative circa la quantificazione operata.

2.5 – PRECONTENZIOSO: Il risarcimento da parte delle Compagnie Assicurative degli interventi-standard

Per gli interventi cd. "standard", come detto, il risarcimento è pari – di solito - ad € 976,00, con l'unica eccezione contemplabile nel caso in cui vi siano prestazioni aggiuntive, che vanno documentate, sottoposte ai Responsabili



e opportunamente richieste alle Compagnie Assicuratrici.

I pagamenti degli interventi standard vengono via via comunicati dall'Ufficio Amministrativo a quello pre-contenzioso ed al legale dello stesso, sì da consentire l'aggiornamento immediato del fascicolo e l'archiviazione dello stesso.

2.6 – PRECONTENZIOSO: Il risarcimento da parte delle Compagnie Assicuratrici degli interventi rilevanti

Per gli interventi cd. "rilevanti", invece, vanno distinte varie ipotesi.

Ferma restando la svalutazione del 40% degli interventi rilevanti (come riportato nel punto precedente) utile solo ai fini dell'annotazione in bilancio delle relative poste, il Responsabile del Servizio ha assoluta autonomia nella gestione degli interventi rilevanti quantificati nella fascia che va da € 1.000,00 ad € 5.000,00 potendo – con riferimento ad essa – valutare di volta in volta ipotesi transattive d'intesa con il legale del precontenzioso.

Per gli interventi di valore superiore a detto importo, invece, è obbligatorio – in caso di contestazione da parte della Compagnia Assicuratrice – relazionare all'Amm.re Unico che, di volta in volta, raccoglie i vari elementi, dà indicazioni al Responsabile ed al legale del precontenzioso, valutando l'opportunità di una definizione transattiva con parziale rinuncia all'importo inizialmente quantificato dall'Ufficio.

2.7 – La fase CONTENZIOSA: l'incarico al legale di fiducia per l'azione giudiziale

Per le pratiche ove non è possibile definire l'anzianità ed il quantum del risarcimento nella fase pre-contenziosa, il Responsabile del Servizio relaziona all'Amm.re Unico il quale provvede, senza ritardo, ad affidare l'incarico a professionista all'uopo individuato all'interno della short-list di riferimento della Società.

Il compenso dovuto all'avvocato incaricato sarà a totale carico della Compagnia Assicuratrice, previa specifica accettazione da parte del professionista all'uopo nominato; nulla sarà dovuto dalla Società in caso di soccombenza della stessa nel giudizio proposto.

A questi l'Ufficio precontenzioso invia a mezzo posta elettronica tutto il contenuto del fascicolo elettronico riferito all'intervento in parola.

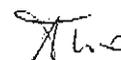
Tra il legale incaricato, l'Ufficio amministrativo e quello precontenzioso, il contatto è continuo, con aggiornamenti che vengono richiesti a cadenza almeno trimestrale al professionista.

2.8 – La fase POST-INCASSO del RISARCIMENTO: i pagamenti alle UPI e la gestione della cassa

Come previsto anche in fase di contrattazione con le singole U.P.I., il pagamento dell'intervento cd. "noto", sia esso standard o rilevante, in favore dell'Unità di Pronto Intervento interessata, scatta al momento dell'effettivo incasso della somma da parte dell'Arechi Multiservice S.p.A.

Avuta infatti notizia dell'intervenuto pagamento e della materiale disponibilità della somma sul cc appositamente dedicato al servizio di "ripulitura post-incidente", la Società contatta l'UPI di riferimento e chiede l'emissione della fattura, provvedendo con cadenza mensile entro il termine di gg. 10 (dieci) lavorativi dall'acquisizione del DURC positivo, al materiale accreditato delle somme in favore della stessa.

A cadenza mensile, poi, verificata la sussistenza degli importi sul cc di riferimento, si effettuano i pagamenti nei confronti delle ditte o strutture specializzate nel settore coinvolti nelle varie fasi del servizio nel rispetto degli



incarichi dagli stessi ricevuti ed effettivamente realizzati, con esclusione dei legall incaricati che saranno sempre liquidati, se del caso, direttamente dalle Compagnie Assicurative.

3. L'intervento di ripristino su aree non in concessione: precisazioni

3.1 – Premesse

Come è noto, il servizio di ripristino delle condizioni di sicurezza stradale compromesse dal verificarsi di incidenti stradali costituisce obbligo sancito dagli artt. 14, 161, 211 del Codice della Strada e dall'art. 192 del Decreto Legislativo n. 152 del 2006 e s.m.l., recante "Testo Unico in materia ambientale".

La Arechi Multiservice S.p.A., che statutariamente ha la possibilità di svolgere detta funzione, la esercita, in condizioni di normalità e con l'organizzazione di cui alle presenti procedure, su tutte le strade della Provincia di Salerno e su quelle di proprietà comunale ove gli Enti Locali hanno stipulato apposita convenzione.

Su tutta la rete viaria sopra indicata, la Arechi Multiservice S.p.A., come concessionaria, ha l'obbligo di effettuare il servizio nel rispetto delle pattuizioni sottoscritte, a perfetta regola d'arte e nel rispetto di tutte le norme e le prescrizioni tecniche e di sicurezza in vigore e di quelle che dovessero essere emanate nel corso del tempo.

Tale obbligo si estende, per evidenti ragioni di pubblica utilità dell'attività svolta, anche a tutti quei servizi che la Società dovesse essere chiamata a svolgere relativamente ad incidenti stradali verificatisi in ambiti esclusi da quelli in concessione/convenzione, relativamente ai quali l'Arechi Multiservice S.p.A. dovesse essere attivata a causa dell'indisponibilità del concessionario o dell'inesistenza di apposite convenzioni, o da ultimo per ragioni di somma urgenza rappresentate dalle forze dell'ordine che attivano l'intervento.

3.2 – Attivazione Centrale Operativa per attività di ripristino su area non in concessione/convenzione

Qualora dovessero pervenire presso la Centrale Operativa della Arechi Multiservice S.p.A. chiamate e/o richieste d'intervento relativamente ad incidenti stradali verificatisi in ambiti esclusi da concessioni e/o convenzioni in essere e dunque su arterie stradali, luoghi e/o aree su cui la Società in house non riveste la qualifica di "concessionario", l'operatore della Centrale Operativa sarà tenuto ad informare immediatamente il soggetto che ha attivato l'intervento che la Società non ha la titolarità per intervenire.

Se la richiesta viene reiterata, nonostante quanto riferito dall'operatore della Centrale Operativa, ed appurato che vi è la possibilità che l'Arechi Multiservice S.p.A. intervenga in sostituzione, l'operatore della Centrale Operativa di conseguenza contatta l'U.P.I. di riferimento e dà avvio a tutto quanto previsto nelle fasi che vanno dal punto 2.1 in poi delle procedure che precedono.

A riprova della corretta gestione della chiamata, tutte le telefonate in arrivo al numero verde della Centrale Operativa saranno registrate con apposita App.

Pertanto, espletati gli accorgimenti di cui ai capoversi che precedono, è fatto obbligo all'Arechi Multiservice S.p.A. (e dunque alle U.P.I. contattate ed inviate sul luogo teatro del sinistro) di effettuare nel più breve tempo possibile l'attività di ripristino, stante il rischio – al contrario – per gli utenti della strada, per l'ambiente e per la sicurezza, in generale, di cose e persone.

Salerno, il 28.08.2019

l'Amministratore Unico
dott. Alfonso Tono



