

## CAPITOLATO GENERALE

**OGGETTO:** servizio di lettura contatori, controllo dati, elaborazione bollette, stampa, piegatura, imbustamento e successivo recapito con consegna a mezzo recapitatori e relativo sportello virtuale.

**Delibera del C.D.A. n. 8/25 del 20 Giugno 2012.**

**IMPORTO A BASE DI GARA: Euro 1.690.000,00=** comprensivo degli oneri per la sicurezza.

**CODICE C.I.G.: 437953174E**

### CAPO 1 – OGGETTO E NORME GENERALI

#### **ART. 1 - OGGETTO DEL CONTRATTO**

Costituisce oggetto del contratto l'affidamento del servizio di lettura contatori, controllo dati, elaborazione bolletta, stampa, piegatura, imbustamento e successivo recapito con consegna a mezzo recapitatori e relativo sportello virtuale.

Il luogo di esecuzione è il territorio dei Comuni serviti dal Centro Veneto Servizi S.p.A., di seguito CVS:

<b>COD</b>	<b>CAP</b>	<b>COMUNE</b>	<b>PROV.</b>
001	35021	AGNA	PD
002	35020	ALBIGNASEGO	PD
003	35022	ANGUILLARA VENETA	PD
004	35032	ARQUA' PETRARCA	PD
005	35020	ARRE	PD
006	35023	BAGNOLI DI SOPRA	PD
007	35030	BAONE	PD
008	35040	BARBONA	PD
009	35040	BOARA PISANI	PD
010	35024	BOVOLENTA	PD
011	35020	CANDIANA	PD
012	35040	CARCERI	PD
013	35025	CARTURA	PD
014	35040	CASALE DI SCODOSIA	PD
015	35020	CASALSERUGO	PD
016	35040	CASTELBALDO	PD
017	35030	CINTO EUGANEO	PD
018	35026	CONSELVE	PD
019	35020	DUE CARRARE	PD
020	35042	ESTE	PD
021	35040	GRANZE	PD
022	35034	LOZZO ATESTINO	PD
023	35020	MASERA' DI PADOVA	PD
024	35040	MASI	PD
025	35040	MEGLIADINO S.FIDENZIO	PD
026	35040	MEGLIADINO S.VITALE	PD

027	35040	MERLARA	PD
028	35043	MONSELICE	PD
029	35045	OSPEDALETTO EUGANEO	PD
030	35020	PERNUMIA	PD
031	35040	PIACENZA D'ADIGE	PD
032	35040	PONSO	PD
033	35020	PONTE S.NICOLÒ	PD
034	35020	POZZONOVÒ	PD
035	35046	SALETTO	PD
036	35020	S.PIETRO VIMINARIO	PD
037	35040	SANT'ELENA	PD
038	35040	SANT'URBANO	PD
039	35040	S. MARGHERITA D'ADIGE	PD
040	35047	SOLESINO	PD
041	35048	STANGHELLA	PD
042	35020	TERRASSA PADOVANA	PD
043	35020	TRIBANO	PD
044	35040	URBANA	PD
045	35040	VESCOVANA	PD
046	35040	VIGHIZZOLO D'ESTE	PD
047	35040	VILLA ESTENSE	PD
048	35030	VO' EUGANEO	PD
049	35044	MONTAGNANA	PD
050	36026	POJANA MAGGIORE	VI
051	36020	ASIGLIANO VENETO	VI
052	36020	ZOVENCEDO	VI
053	36020	AGUGLIARO	VI
054	36040	ALONTE	VI
055	36020	CAMPIGLIA	VI
056	36040	GRANCONA	VI
057	36040	ORGIANO	VI
058	36040	S.GERMANO	VI
059	36040	SAREGO	VI

CVS si riserva la facoltà di integrare o implementare in altri Comuni e/o Comprensori i servizi affidati alle medesime condizioni e prezzi convenuti nel presente appalto.

## **ART. 2 - MODALITA' ATTUATIVE**

Con riferimento alle attività gestionali descritte, l'Affidatario del servizio dovrà dar seguito, per ciascuna attività, a quanto indicato rispettivamente nei seguenti CAPI:

CAPO 2 - Servizi di lettura contatori, controllo dati, elaborazione bollette, stampa, piegatura, imbustamento e successivo recapito con consegna a mezzo recapitatori;

CAPO 3 - Servizio di sportello virtuale.

L'inizio dei servizi verrà fissato nel contratto di assegnazione dell'appalto.

Per quanto non espressamente citato si fa riferimento alla normativa vigente al momento dell'appalto.

## **ART. 3 - CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO**

La sottoscrizione del contratto di appalto e dei suoi allegati da parte della Ditta Appaltatrice equivale a dichiarazione di perfetta conoscenza delle Leggi, dei regolamenti e di tutta la normativa

vigente in materia di appalti di servizi. L'interpretazione delle clausole contrattuali e delle disposizioni del presente Capitolato Generale deve essere fatta tenendo conto delle finalità perseguite con il contratto; in ogni caso trovano applicazione gli articoli dal 1362 al 1369 del Codice Civile.

#### **ART. 4 - DURATA E AMMONTARE DELL'APPALTO**

L'Appalto ha la durata di anni 2 (due) dalla data di stipula del contratto. La Ditta Aggiudicataria sarà comunque vincolata al proseguimento del servizio per tutto il tempo necessario all'espletamento da parte della stazione appaltante della nuova gara.

Ai sensi dell'art. 29 del D. Lgs n. 163/06 e s.m.i. l'importo delle attività ammonta indicativamente a Euro 1.690.000,00= I.V.A. esclusa, comprensivo degli oneri per la sicurezza stimati in Euro 37.000,00= non asseguibili a ribasso d'asta.

Si precisa che l'importo a base di gara ha valore indicativo ai soli fini dell'aggiudicazione dell'appalto.

L'incidenza delle varie attività è indicativamente valutata sulla base dell'esperienza della stazione appaltante ed in relazione all'importo, nelle seguenti percentuali:

- Servizio di lettura contatori, controllo dati, elaborazione bollette, stampa, piegatura, imbustamento e successivo recapito con consegna a mezzo recapitatori,	87,2%
- Servizi di sportello virtuale	10,6%
- Oneri per la Sicurezza Servizio lettura contatori	1,9%
- Oneri per la Sicurezza Servizio di sportello virtuale	0,3%
<b>Totale</b>	<b>100,0%</b>

I prezzi contrattuali saranno sottoposti a revisione annuale e l'aggiornamento sarà commisurato alla variazione in aumento, accertata dall'ISTAT, dell'indice nazionale dei prezzi al consumo per le famiglie di operai ed impiegati (indice FOI).

#### **ART. 5 - PAGAMENTI**

La corresponsione dei pagamenti avverrà sulla scorta di documenti fattura emessi su base mensile. I pagamenti delle attività di cui sopra saranno effettuati entro 60 gg. dalla data del documento fattura fine mese. Il documento fattura dovrà essere controfirmato dalla Direzione preposta del CVS, previo controllo dell'avvenuta esecuzione dei servizi stessi.

Tale documento fattura dovrà essere trasmesso con modalità telematiche conformi agli standard di CVS ed all'indirizzo mail comunicato.

L'importo complessivo dei servizi sarà determinato dall'elencazione dei singoli interventi con i relativi importi parziali in relazione alle modalità indicate negli specifici capitoli ed il ribasso d'asta unico sarà applicato su tutti i prezzi esposti nel presente Capitolato Generale al netto degli oneri per la sicurezza.

La determinazione dei costi della sicurezza viene effettuata in conformità alle disposizioni di cui al D. Lgs. n. 81/08, e gli stessi non sono soggetti al ribasso d'asta. Tali costi sono oneri specifici rientranti nelle spese della Ditta Appaltatrice quali costi da sostenere per garantire la sicurezza e la salute dei propri lavoratori nell'espletamento dei servizi oggetto dello specifico affidamento.

L'Appaltatore è obbligato al rispetto delle prescrizioni di cui alla Legge 136/2010 (Piano

Straordinario contro le Mafie) ed in particolare a tutti gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari previsti dall'art. 3 della stessa, consapevole delle sanzioni nel caso di accertata violazione degli obblighi medesimi.

#### **ART. 6 - GARANZIE**

La Ditta Appaltatrice dovrà costituire, nelle forme stabilite dal D. Lgs. n. 163/06 e s.m.i. ed in conformità a quanto stabilito dal Disciplinare di gara:

- in sede di offerta, una cauzione provvisoria pari al 2% del valore della base di appalto;
- in sede di sottoscrizione del contratto, una cauzione definitiva pari al 10% del valore contrattuale, come risultante dalla procedura di gara;
- in sede di sottoscrizione del contratto, una polizza fidejussoria dell'importo di Euro 850.000,00= a garanzia della responsabilità del committente di cui all'art. 2 della Legge n. 44/2012;
- in sede di sottoscrizione del contratto, una polizza fidejussoria ai sensi dell'art. 129 del D. Lgs. n. 163/06 e s.m.i. valida per tutta la durata dell'appalto, stipulata con primaria Compagnia di Assicurazione, che copra ogni rischio di responsabilità civile per danni comunque arrecati a cose o persone nell'espletamento del servizio, con massimale unico non inferiore ad Euro 1.500.000,00= (unmilione cinquecentomila/00), per sinistro, per persona e per animali o cose.

Resta inteso che l'esistenza, la validità e l'efficacia delle suddette polizze assicurative e fidejussorie, sono condizioni essenziali per il contratto di appalto; qualora l'Appaltatore non sia in grado di garantirle in qualsiasi momento, il contratto si risolverà di diritto con conseguente incameramento della cauzione prestata a titolo di penale, fatto salvo l'obbligo di risarcimento del maggior danno subito.

Le cauzioni saranno svincolate al termine del rapporto contrattuale, dopo la definizione di tutte le ragioni di debito e di credito, oltre che di altre eventuali pendenze.

L'importo delle garanzie, e del loro eventuale rinnovo, è ridotto del 50% per gli operatori economici che siano in possesso della certificazione UNI EN ISO 9000, rilasciata da soggetti accreditati ai sensi delle norme europee della serie UNI CEI EN 45000 e della serie UNI CEI EN ISO/IEC17000 per i servizi oggetto dell'appalto.

#### **ART. 7 - EMISSIONE DI ORDINE IN PENDENZA DI STIPULAZIONE DEL CONTRATTO**

La stazione appaltante si riserva, nei casi di urgenza e/o necessità, di richiedere l'avvio della prestazione contrattuale con l'emissione di apposito ordine/comunicazione di aggiudicazione, anche nella mora della stipulazione del contratto, previa costituzione del deposito cauzionale definitivo di cui al precedente art. 6.

#### **ART. 8 - SUBAPPALTO, DIVIETO DI CESSIONE DEL CONTRATTO**

Il subappalto, da dichiarare in sede di presentazione dell'offerta, è ammesso nella misura massima del 30%.

La cessione ed il subappalto non autorizzati costituiscono causa di risoluzione del contratto e CVS potrà procedere all'azione di esecuzione in danno, con incameramento della cauzione definitiva, fatto salvo il risarcimento del maggiore danno.

L'Aggiudicatario resta ugualmente il solo ed unico responsabile di fronte a CVS dei servizi subappaltati. Si fa comunque riferimento all'art. 118 del D. Lgs. n. 163/06 e s.m.i..

Il contratto non può essere ceduto, a pena di nullità.

E' ammessa la cessione dei crediti, a condizione che il cessionario sia un Istituto bancario o un Intermediario finanziario iscritto nell'apposito Albo presso la Banca d'Italia e il cui oggetto sociale preveda l'attività di acquisto di crediti d'impresa.

#### **ART. 9 - RESPONSABILITA' DELL'IMPRESA E ASSICURAZIONE**

L'Aggiudicatario:

- deve garantire che i servizi oggetto del presente capitolato siano svolti a regola d'arte, conformemente a tutte le Leggi e regolamenti applicabili al momento in cui verranno resi;
- è responsabile della capacità professionale e del corretto comportamento del proprio personale nell'esecuzione dei servizi e si obbliga ad osservare e far osservare da questi le prescrizioni ricevute da CVS concernenti aspetti disciplinari e comportamentali;
- è responsabile di ogni danno che possa derivare a CVS ed a terzi dall'adempimento dei servizi.

L'accertamento dei danni sarà effettuato da un rappresentante di CVS alla presenza di una persona all'uopo incaricata dall'Impresa, in modo tale da consentirne la stima. Qualora l'Appaltatore non manifesti la volontà di partecipare all'accertamento in oggetto, CVS provvederà autonomamente. Tale constatazione costituirà titolo sufficiente al fine del risarcimento del danno. Qualora l'Appaltatore o chi per esso, non dovesse provvedere al risarcimento o alla riparazione del danno nel termine fissato nella lettera di notifica, CVS è autorizzato a provvedervi direttamente, trattenendo l'importo sul compenso di prima scadenza ed eventualmente sui successivi o sul deposito cauzionale con obbligo di immediato reintegro.

#### **ART. 10 - ONERI E OBBLIGHI IN MATERIA DI TUTELA DEI LAVORATORI**

Nell'esecuzione dei servizi, la Ditta Appaltatrice deve impiegare personale qualificato, adeguatamente informato e formato circa le specifiche attività e rischi correlati, regolarmente assunto, correttamente inquadrato e retribuito. Nessun rapporto di lavoro viene ad instaurarsi tra CVS ed il personale dell'Appaltatore.

La Ditta Appaltatrice riconosce che CVS risulta estraneo a qualsiasi vertenza economica o giuridica tra la stessa e il proprio personale dipendente, fatto salvo quanto normativamente previsto in caso di accertata violazione degli obblighi contributivi.

Sono a totale ed esclusivo carico dell'Appaltatore i seguenti oneri ed obblighi:

- adottare tutti i provvedimenti e le cautele necessarie per garantire l'incolumità del personale addetto e dei terzi, nonché per evitare danni a beni pubblici e privati. Ogni più ampia responsabilità sia civile che penale, per eventuali infortuni e danni, ricadrà pertanto esclusivamente sull'Appaltatore che durerà fino allo spirare della garanzia. L'Appaltatore è tenuto alla scrupolosa osservanza di Leggi, regolamenti, contratti di lavoro e prescrizioni vigenti, sia in rapporto alle modalità di esecuzione dei servizi, sia nei confronti dei dipendenti;
- garantire il rispetto delle disposizioni di cui al D. Lgs. n. 66/03 "Attuazione delle Direttive 93/103/CE e 200/34/CE concernenti taluni aspetti dell'organizzazione dell'orario di lavoro";
- rispettare le norme contenute nei contratti collettivi nazionali di lavoro relativi alle categorie inerenti all'appalto e negli accordi locali integrativi degli stessi, in vigore per il tempo e nella

località in cui si svolgono, nonché di applicare i contratti e gli accordi medesimi anche dopo la scadenza e fino al loro rinnovo e, se trattasi di cooperativa, anche nei rapporti con i soci, per tutta la durata dell'appalto;

- rispettare le disposizioni in materia di costo del lavoro, così come determinato sulla base dei valori economici previsti nella contrattazione collettiva, stipulata dai sindacati comparativamente più rappresentativi e delle norme in materia previdenziale ed assistenziale. Tutti i lavoratori impiegati nello svolgimento dei servizi di cui al presente appalto devono essere assicurati presso l'INAIL contro gli infortuni sul lavoro e presso l'INPS per quanto riguarda le malattie e le assicurazioni sociali.

L'Appaltatore è responsabile, in rapporto alla stazione appaltante, dell'osservanza delle norme di cui al presente articolo anche da parte degli eventuali subappaltatori nei confronti dei rispettivi loro dipendenti, anche nei casi in cui il contratto collettivo non disciplini l'ipotesi del subappalto. Il fatto che il subappalto sia autorizzato, non esime l'Appaltatore dalla responsabilità di cui al comma precedente e ciò senza pregiudizio degli altri diritti della stazione appaltante. Non sono in ogni caso, considerati subappalti le commesse date dalla Ditta Appaltatrice ad altre Ditte per la fornitura di materiale di consumo o attrezzature. In caso di inottemperanza agli obblighi precisati nel presente articolo, accertata dalla Società o da esso, segnalata dall'Ispettorato del Lavoro, la Società medesima comunicherà all'Appaltatore e, se del caso, anche al suddetto Ispettorato, la inadempienza accertata;

Entro 30 (trenta) giorni dalla sottoscrizione del contratto la Ditta Appaltatrice deve trasmettere a CVS l'elenco nominativo del personale impiegato, completo del numero di posizione assicurativa e contributiva.

Qualora venissero riscontrate o denunciate violazioni alle disposizioni sopra elencate, CVS si riserva il diritto insindacabile di sospendere i pagamenti sino a quando la Ditta Appaltatrice non provvede a tali adempimenti.

Nel caso in cui l'Appaltatore perseveri nell'inadempienza, CVS, previa diffida ad adempiere, procederà alla risoluzione del contratto per colpa dell'Appaltatore.

Gli obblighi di cui al presente articolo vincolano la Ditta Appaltatrice indipendentemente dalla natura, struttura e dimensioni della stessa e da ogni altra sua qualifica giuridica, economica e sindacale.

Il mancato invio della documentazione nei termini sopra indicati comporterà l'applicazione delle penali di cui al successivo art. 15.

Nell'assunzione del personale necessario per l'espletamento dei servizi oggetto del presente capitolato, l'Appaltatore si impegna a garantire l'assunzione, prioritariamente degli stessi addetti che operavano alle dipendenze dell'appaltatore uscente, a condizione che il loro numero e la loro qualifica siano armonizzabili con l'organizzazione d'impresa prescelta dall'imprenditore subentrante.

A tale scopo la Ditta Appaltatrice dovrà allegare tra la documentazione amministrativa, apposita dichiarazione, sottoscritta dal Legale Rappresentante, di impegno a garantire l'assunzione prioritaria nei termini sopra descritti. Nella fattispecie di A.T.I. tale dichiarazione dovrà essere resa



dalla Capogruppo in nome e per conto proprio e di tutte le Aziende mandanti (se A.T.I. costituita) ovvero dovrà essere sottoscritta da tutti i componenti dell'A.T.I. (se A.T.I. costituenda).

#### **ART. 11 - RISOLUZIONE DEL CONTRATTO**

La stazione appaltante si riserva la facoltà di rescindere il contratto quando l'Appaltatore si renda colpevole di imperizia, di negligenza grave, di frode, di inadempienza agli ordini della Direzione di CVS, agli obblighi ed alle condizioni di contratto, compreso il subappalto, per reiterati ritardi superiori ai 30 giorni; nell'esecuzione delle letture o nella consegna dei dati di lettura, nei controlli/elaborazioni, nella stampa, nella piegatura od imbustamento delle bollette, nella consegna delle bollette agli utenti, per reiterate inadempienze nello svolgimento dei servizi, e qualora non rispetti le disposizioni contenute nel Codice Etico Aziendale e relative procedure adottate da CVS in attuazione del D. Lgs. n. 231/01 e s.m.i..

Il contratto s'intenderà risolto di diritto, ai sensi dell'art. 1456 codice civile, previa comunicazione a mezzo raccomandata a.r. da parte di CVS all'Appaltatore, qualora fosse accertato il venir meno dei requisiti morali richiesti dall'art. 38 del D. Lgs. n. 163/06 e s.m.i..

La Ditta Appaltatrice avrà il diritto solo al pagamento dei servizi regolarmente eseguiti, che le verranno liquidati ai prezzi unitari indicati nel presente Capitolato.

La Ditta Appaltatrice dovrà risarcire CVS di tutti i danni arrecati per effetto dell'interruzione dei servizi e della conseguente loro ritardata ultimazione.

#### **ART. 12 - ORGANIZZAZIONE DELLA SICUREZZA E SALUTE DEI LAVORATORI DURANTE L'ESECUZIONE DELL'APPALTO**

Costituiscono oggetto del contratto le seguenti prestazioni di servizio relative alla lettura dei contatori idrici, al controllo dati, elaborazione bollette, stampa, piegatura, imbustamento e successivo recapito con consegna a mezzo recapitatori, e attività di sportello virtuale.

##### **Oggetto delle prestazioni relative al presente appalto:**

- a.-) Servizio di lettura dei contatori, controllo dati, elaborazione bollette, stampa, piegatura, imbustamento e successivo recapito con consegna a mezzo recapitatori, relativi alla fornitura di acqua potabile posti su suolo pubblico o nelle proprietà private degli utenti di CVS;
- b.-) Servizi di sportello virtuale.

Ai fini della sicurezza e salute dei lavoratori, nello svolgimento dell'appalto, si richiamano tutte le norme contenute nel D. Lgs. n. 81/08 e s.m.i.. Nel caso di aggiudicazione ad un'Associazione Temporanea o Consorzio dette norme valgono per ciascuna Impresa costituita nell'Associazione Temporanea o nel Consorzio.

##### **Tessera di riconoscimento**

Nell'ambito dello svolgimento di attività in regime di appalto o subappalto, il personale occupato dalla Ditta Appaltatrice o subappaltatrice deve essere munito di apposita tessera di riconoscimento corredata di fotografia, contenente tutte le generalità richieste dalla normativa vigente al momento della sottoscrizione del contratto di appalto.

### **ART. 13 - VIGILANZA E CONTROLLI**

CVS si riserva, con ampia ed insindacabile facoltà e senza che l'Appaltatore possa nulla eccepire, di effettuare verifiche e controlli circa la perfetta osservanza da parte dello stesso di tutte le disposizioni contrattuali previste.

Qualora dal controllo dovesse risultare che il servizio non è conforme a quanto pattuito, l'Impresa dovrà provvedere tempestivamente ad eliminare le disfunzioni rilevate. Nei casi di inadempimento di obbligazioni ritenute essenziali (es. comportamento cortese e qualità del servizio reso nei confronti degli utenti v. CAPO 2 art. 2 punto 29; regolarità delle lavorazioni rispetto ai calendari assegnati per il ciclo attivo) e grave recidiva, si procederà alla contestazione e all'applicazione delle penali previste.

Le risultanze delle verifiche e dei controlli non liberano l'Appaltatore dagli obblighi e dalle responsabilità derivanti dal contratto.

### **ART. 14 - SEDE OPERATIVA**

La Ditta Appaltatrice dovrà impegnarsi ad avere la disponibilità, entro 30 (trenta) giorni dalla sottoscrizione del contratto di una sede operativa in Comune di Monselice (in quanto sede operativa principale della Committente), presidiata in orario d'ufficio da almeno un operatore.

### **ART. 15 - PENALITA'**

L'interruzione del servizio per cause imputabili all'Appaltatore, ai suoi dipendenti e collaboratori, il mancato rispetto di parte dell'attività concordata in fase contrattuale e durante lo svolgimento dei servizi, comporterà l'applicazione di una penale percentuale proporzionata alla mancata attività erogata, fino ad un massimo di Euro 1.500,00= per singolo episodio di mancata o ritardata attuazione del programma concordato, senza adeguata giustificazione alla contestazione.

L'applicazione delle penali non esclude il diritto di CVS di pretendere il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno, al verificarsi di inadempienze e violazioni delle norme contrattuali.

La contabilizzazione e la detrazione delle penali avviene in occasione della prima fattura ammessa al pagamento, immediatamente successiva al verificarsi dell'episodio sanzionato. Qualora ciò non sia possibile, il pagamento della penale avviene mediante escussione di pari importo sulla cauzione prestata, con l'obbligo da parte della Ditta Aggiudicataria di reintegrare la stessa entro il termine di 30 (trenta) giorni.

Nel caso di inadempimenti, successivi ad una prima diffida, oltre all'applicazione delle suddette penali, CVS si riserva la facoltà di affidare ad altra Ditta l'esecuzione delle prestazioni contestate, nonché di rivalersi sull'Appaltatore per il rimborso della relativa spesa.

### **ART. 16 - MODIFICHE DELL'APPALTO**

CVS si riserva la facoltà di apportare variazioni ai servizi richiesti, in relazione a modifiche organizzative autonomamente determinate o imposte in conseguenza di applicazioni di normative di settore insorte nel corso dell'esecuzione del contratto.

Potranno, inoltre, essere richieste variazioni sulla quantità/ciclicità di letture da eseguire e quindi su tutte le attività conseguenti e collegate, nonché sugli orari e sul numero del personale previsto per le prestazioni dei servizi di sportello virtuale.

CVS si riserva, infine, il diritto di sospendere temporaneamente i servizi oggetto del presente appalto in base a proprie esigenze funzionali o per altre motivate ragioni.



#### **ART. 17 - OBBLIGHI DI RISERVATEZZA**

L'Appaltatore ha l'obbligo di mantenere riservati i dati e le informazioni di cui venga in possesso e/o conoscenza, di non divulgarli in alcun modo e di non utilizzarli a qualsiasi titolo per scopi diversi da quelli strettamente necessari all'esecuzione del presente appalto. In ogni caso si precisa che tutti gli obblighi in materia di riservatezza verranno rispettati anche in caso di cessazione del rapporto contrattuale e comunque per i 5 (cinque) anni successivi alla cessazione di efficacia del rapporto contrattuale. Detto obbligo non concerne i dati che siano o divengano di pubblico dominio.

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

In caso di inosservanza degli obblighi di riservatezza, CVS ha facoltà di dichiarare risolto di diritto il contratto, fermo restando per la Ditta Appaltatrice l'obbligo a risarcire tutti i danni che dovessero derivare a CVS.

#### **ART. 18 - IMPOSTE E TASSE**

Sono a carico dell'Appaltatore le spese di contratto, le tasse di bollo, di registrazione ecc., nessuna esclusa.

#### **ART. 19 - CONTROVERSIE**

Qualsiasi controversia derivante o dipendente dall'interpretazione e dall'esecuzione del contratto di appalto sarà di esclusiva competenza del Foro di Padova. In pendenza di giudizio le Parti non sono sollevate dall'obbligo di stipulazione del contratto.

#### **ART. 20 - NORMA DI RINVIO**

Per tutto quanto qui non espressamente previsto, si rinvia alla normativa vigente in materia.

## **CAPO 2 – SERVIZI DI LETTURA DEI CONTATORI, CONTROLLO DATI, ELABORAZIONE BOLLETTE, STAMPA, PIEGATURA, IMBUSTAMENTO E SUCCESSIVO RECAPITO CON CONSEGNA A MEZZO RECAPITATORI.**

### **ART. 1 - OGGETTO DEL SERVIZIO**

Rilevazione delle letture dei misuratori idrici installati presso le utenze, controllo dati, elaborazione bollette, stampa, piegatura, imbustamento e successivo recapito con consegna a mezzo recapitatori.

### **ART. 2 - MODALITA' ATTUATIVE**

Le specifiche di fornitura dei servizi di cui all'articolo 1 prevedono che la Ditta Aggiudicataria debba garantire:

- 1) la dotazione di sistemi portatili (hand - computer) di caratteristiche e capacità sufficienti per la rilevazione e la memorizzazione delle letture, con caratteristiche hardware adatte all'impiego in condizioni critiche (es. resistenti alla pioggia, alle basse temperature, ecc...) sufficiente a garantire la rilevazione di n. 1600 letture/giorno. Il software utilizzato dovrà essere compatibile con il sistema informatico gestionale utilizzato da CVS e in grado di assicurare una immediata condivisione dei dati. Ciò sia tramite supporti magnetici che telematici che di software (es. modem, collegamento diretto, rete internet, ecc...) o quanto altro necessario per garantire il rapido e sicuro trasferimento dei dati;
- 2) il rilascio, presso il domicilio dell'utente, nel caso di assenza di un AVVISO DI RIPASSO con indicato il giorno e la fascia oraria del secondo passaggio. Qualora permanga, anche al secondo passaggio, l'assenza dell'utenza, il rilascio per mancata lettura, di una CARTOLINA predisposta per l'esecuzione dell'autolettura da parte dell'utente stesso;
- 3) il rispetto, nell'esecuzione delle letture e nella consegna dei dati di lettura, del programma dettagliato (per zona da leggere e per data di esecuzione e di completamento delle letture di ogni singola zona) che sarà definito da CVS secondo le proprie esigenze e necessità di pianificazione gestionale;
- 4) durante la lettura dei misuratori, l'esposizione ben visibile del tesserino di riconoscimento a comprova dell'abilitazione dell'operatore a svolgere il servizio affidato da CVS; l'uso di tutti i Dispositivi di Protezione Individuale adeguati a proteggere dai rischi connessi al servizio svolto;
- 5) l'osservanza nei confronti di chiunque di comportamenti cortesi, disponibili ed assolutamente irreprensibili in ogni circostanza;
- 6) la corretta procedura di preparazione e controllo dei dati per la preparazione delle bollette: importazione nel sistema gestionale di CVS dei file delle letture eseguite, estrapolazione delle letture con codici di anomalie segnalate dai lettori, filtro delle anomalie che determinano una mancata lettura (contatore bloccato, sepolto, non trovato, illeggibile, ecc), controllo delle segnalazioni del letturista ("Note libere"), trattamento del file contenente le utenze "non fatturabili", caricamento nel sistema gestionale CVS di tutte le rettifiche e modifiche riscontrate (consumi, matricole, recapiti diversi, modalità di pagamento, cessazioni, subentri, letture d'ufficio, ecc...), gestione delle autoletture (raccolta e caricamento nel gestionale, previa verifica sulla coerenza del dato fornito dall'utente);
- 7) la procedura di elaborazione delle bollette secondo il criterio per "Comune": definizione

del calendario e periodicità di fatturazione, conferma/aggiornamento delle tariffe approvate dall'Autorità d'Ambito, definizione dei criteri di attribuzione delle date di scadenza di pagamento, definizione del formato di elaborazione del documento bolletta per l'inoltro al centro di stampa;

8) la fornitura dei file necessari per la procedura di conservazione sostitutiva già funzionante presso CVS;

9) la fornitura di moduli personalizzati per la stampa delle fatture e dei bollettini di conto corrente premarcato con cui gli utenti possano effettuare il pagamento presso gli uffici postali o gli istituti di credito;

10) l'acquisizione dei dati inviati da CVS (supporti magnetici/ottici, rete internet, ecc...) per la stampa delle bollette sulla base dei formati;

11) la stampa delle fatture sulla base dei dati ricevuti e dei criteri fissati da CVS;

12) la piegatura dei moduli delle fatture secondo i formati standard per l'imbustamento;

13) la fornitura di buste e l'imbustamento delle fatture;

14) la piegatura e l'imbustamento, con le fatture, di eventuali inserti informativi o pubblicitari stabiliti di volta in volta da CVS;

15) la garanzia della corretta organizzazione ed espletamento a regola d'arte di tutte le attività in ragione di un invio dei flussi di dati di fatture che avverrà, indicativamente, con cadenza settimanale, in lotti di entità compresa tra 3.000 e 10.000 circa; eventuali esigenze supplementari di CVS verranno comunicate con un anticipo di almeno 7 (sette) giorni di calendario rispetto alla data prevista di invio del flusso dei dati da stampare;

16) la stampa della fattura su di un modulo il cui lay-out grafico è realizzato sulla base delle indicazioni fornite da CVS; il modulo conterrà i loghi identificativi ed i dati anagrafici, informativi e fiscali di CVS, con le seguenti caratteristiche:

- ✓ foglio "dati" di formato A4 secondo il fac-simile fornito da CVS. I dati di fatturazione possono essere stampati su uno o più fogli "dati";

- ✓ foglio "bollettino", di formato A4, contenente il bollettino di conto corrente premarcato e dati informativi, commerciali o pubblicitari;

- ✓ il bollettino di conto corrente premarcato dovrà essere realizzato secondo il facsimile fornito da CVS ed in conformità al modello autorizzato da Poste Italiane S.p.A. o compatibile con i modelli dei bollettini utilizzati per i pagamenti bancari;

17) la stampa ed immagazzinamento di un numero di moduli, sia del foglio "dati" che del foglio "bollettino" della bolletta, sufficiente a garantire le esigenze di stampa di CVS al quale saranno forniti almeno 10.000 moduli bianchi per la gestione in autonomia della ristampa delle fatture;

18) la ricezione dei dati inviati dalla Committente tramite Internet ad un indirizzo specificato e garantito dalla Ditta Aggiudicataria per tutta la durata della fornitura oggetto della presente gara. I record dei dati inviati dalla Committente dovranno essere riordinati sequenzialmente per rispettare le eventuali esigenze dell'operatore di recapito, ridefinendo la sequenza di stampa delle fatture senza alterare l'integrità e la correttezza delle informazioni secondo il percorso di lettura. La Ditta Aggiudicataria dovrà controllare che i record siano leggibili e che i dati siano completi riferendosi alle informazioni sul numero di dati inviati dalla Committente. Tutti gli eventuali servizi accessori necessari per garantire la corretta e completa stampa dei dati sono a carico della Ditta Aggiudicataria;

19) la stampa dei dati delle fatture sui moduli avverrà secondo le indicazioni ed in conformità a quanto stabilito dalla Committente:

- ✓ i dati relativi all'utente (informazioni anagrafiche e commerciali, dati di fatturazione) verranno stampati in una o più aree con sfondo vuoto od opportunamente organizzato in celle;

- ✓ una parte della fattura sarà destinata a contenere informazioni commerciali o pubblicitarie

del Committente che potranno essere variate in ogni lotto di stampa previa comunicazione del Committente almeno una settimana prima della data di invio dei dati del lotto;

✓ nel bollettino di c.c.p. dovranno essere stampati i dati dell'utente, rispettando gli spazi e le regole definite da Poste Italiane S.p.A. attualmente in uso; la stampa comprende i dati OCR, calcolati e stampati in base ai dati inviati dal Committente e secondo i criteri stabiliti dallo stesso e da Poste Italiane S.p.A.;

✓ nella colonna vuota a fianco del bollettino potranno essere inserite informazioni pubblicitarie o commerciali definite dal Committente;

✓ il primo foglio verrà stampato sia sul fronte che sul retro.

20) le attività di piegatura della fattura – fogli "dati" e foglio "bollettino", con due pieghe orizzontali in modo che i fogli vengano correttamente contenuti nella busta e che l'indirizzo di fatturazione sia sempre perfettamente visibile dall'esterno e centrato nella finestra della busta. Il confezionamento nella busta dei fogli "dati" e del foglio "bollettino" dovrà avvenire con corretto abbinamento della base anagrafica. La Ditta Aggiudicataria dovrà fornire le buste per il confezionamento di ogni singola fattura mantenendone in magazzino un numero sufficiente a garantire le esigenze della Committente. Le buste avranno formato indicativo 229 x 114 mm, o comunque rispondente agli standard stabiliti da Poste Italiane S.p.A.. Le buste dovranno essere munite di finestra fissa in corrispondenza ai dati di recapito del destinatario. La carta delle buste dovrà essere da 80 gr. La busta dovrà riportare sul lato frontale, in alto a sinistra il logo fornito dal Committente. Al termine dell'inserimento dei moduli piegati della fattura la busta dovrà essere sigillata. Le scorte minime del materiale di consumo (fogli, buste) dovranno sempre essere pari ad almeno un ciclo completo di fatturazione;

21) la possibilità, su disposizioni della Committente, di allegare alle fatture un ulteriore inserto, che la Ditta Aggiudicataria del servizio prenderà in carico, piegherà ed imbusterà. La Committente dovrà informare la Ditta Aggiudicataria circa le caratteristiche cartotecniche dell'inserto, la data di consegna dello stesso ed il numero di fatture in cui ne è previsto l'inserimento, almeno 15 (quindici) giorni prima della sua messa in produzione. La consegna dell'inserto dovrà essere completata prima dell'invio dei file di dati relativi alle fatture cui dovrà essere allegato l'inserto. L'inserto potrà essere allegato alle fatture di un intero ciclo di fatturazione così come ai soli utenti residenti in una determinata area;

22) la consegna dei lotti di fatture, piegate, imbustate ed ordinate all'operatore di recapito, entro e non oltre 5 (cinque) giorni lavorativi successivi a quello di invio, da parte del Committente, del file contenente i dati di fatturazione. I 05 (cinque) giorni vengono calcolati a decorrere dall'ora di invio del file contenente i dati di fatturazione; pertanto se i file vengono trasmessi all'ora X, le fatture finite devono essere consegnate all'operatore di recapito entro X+120 ore;

23) la consegna all'operatore di recapito delle fatture nei tempi e nei modi che garantiscano la ricezione delle fatture, da parte degli utenti, entro 5 (cinque) giorni lavorativi successivi a quelli della consegna; pertanto, dal momento dell'invio del file dei dati di fatturazione a quello di ricezione delle fatture da parte degli utenti dovranno trascorrere, al massimo, 10 (dieci) giorni lavorativi;

24) CVS dovrà comunicare la variazione grafica dei moduli o delle informazioni fisse delle fatture (loghi, impostazioni grafiche, ed altre parti fisse dei moduli) almeno 60 (sessanta) giorni prima dell'invio del file di dati che dovranno essere stampate sui moduli modificati.

25) il prelievo delle bollette da recapitare presso la sede indicata dal CVS entro il giorno dopo dalla comunicazione scritta inviata a mezzo fax o mail; la consegna sarà corredata da un verbale di consegna riepilogativo del totale delle bollette affidate e del giorno massimo entro cui deve concludersi il recapito;

26) il recapito delle bollette effettuato nei tempi e nei modi che garantiscano la ricezione delle fatture da parte degli utenti entro 05 (cinque) giorni lavorativi successivi a quello del prelievo delle bollette imbustate; la consegna dovrà avvenire secondo le modalità specificate nel progetto che descrivi l'organizzazione del recapito delle fatture e il trend di copertura delle aree servite espresso in numero di fatture da recapitare con i vari operatori. In via opzionale CVS potrà autorizzare la Ditta Appaltatrice a postalizzare direttamente le bollette, corrispondendo il rimborso delle tariffe postali applicate per le bollette consegnate tramite il servizio di posta massiva.

27) l'esecuzione del servizio di recapito utilizzando personale qualificato, sia per numero che per qualità, ed in maniera tale da assicurare lo svolgimento del servizio a perfetta regola d'arte, entro i tempi fissati e nel pieno rispetto del programma dell'intervento.

28) l'inserimento delle bollette nelle rispettive cassette postali al domicilio dell'utente; in mancanza delle cassette postali, la Ditta Appaltatrice dovrà, ove possibile, consegnarle direttamente e personalmente all'utente, evitando di lasciarle in luoghi incustoditi; la restituzione immediata della bolletta, nel caso non fosse possibile eseguire il recapito per errato indirizzo o per altri motivi, a CVS con l'indicazione del motivo di mancata consegna. In via opzionale CVS potrà autorizzare la Ditta Appaltatrice a postalizzare direttamente le bollette, corrispondendo il rimborso delle tariffe postali applicate;

29) l'osservanza nei confronti di chiunque di comportamenti cortesi, disponibili ed assolutamente irreprensibili in ogni circostanza.

Si elencano di seguito la suddivisione delle Utenze:

COD.	COMUNE	N° UTENZE
001	AGNA	1.495
002	ALBIGNASEGO	9.881
003	ANGUILLARA VENETA	1.914
004	ARQUA PETRARCA	960
005	ARRE	964
006	BAGNOLI DI SOPRA	1.700
007	BAONE	1.443
008	BARBONA	303
009	BOARA PISANI	1.149
010	BOVOLENTA	1.454
011	CANDIANA	1.031
012	CARCERI	632
013	CARTURA	2.064
014	CASALE DI SCODOSIA	2.002
015	CASALSERUGO	2.354
016	CASTELBALDO	599
017	CINTO EUGANEO	977
018	CONSELVE	4.681
019	DUE CARRARE	3.595
020	ESTE	9.079
021	GRANZE	851
022	LOZZO ATESTINO	1.366
023	MASERA DI PADOVA	3.755
024	MASI	758
025	MEGLIADINO SAN FIDENZIO	866

026	MEGLIADINO SAN VITALE	861
027	MERLARA	1.165
028	MONSELICE	8.843
029	OSPEDALETTO EUGANEO	2.570
030	PERNUMIA	1.687
031	PIACENZA D' ADIGE	632
032	PONSO	1.065
033	PONTE SAN NICOLO	5.363
034	POZZONOV	1.578
035	SALETO	1.241
036	SAN PIETRO VIMINARIO	1.272
037	SANT' ELENA	1.079
038	SANT' URBANO	910
039	SANTA MARGHERITA D'ADIGE	1.054
040	SOLESINO	3.251
041	STANGHELLA	2.011
042	TERRASSA PADOVANA	1.172
043	TRIBANO	1.897
044	URBANA	806
045	VESCOVANA	790
046	VIGHIZZOLO D'ESTE	425
047	VILLA ESTENSE	1.000
048	VO' EUGANEO	1.449
049	MONTAGNANA	4.547
050	POJANA MAGGIORE	1.746
051	ASIGLIANO VENETO	378
052	ZOVENCEDO	475
053	AGUGLIARO	659
054	ALONTE	771
055	CAMPIGLIA DEI BERICI	806
056	GRANCONA	994
057	ORGIANO	1.351
058	S. GERMANO DEI BERICI	571
059	SAREGO	2.706
<b>TOTALE UTENZE ATTIVE</b>		<b>112.998</b>

### ART. 3 - PROGETTO MIGLIORATIVO

Attualmente il servizio di lettura è impostato per massimo tre cicli annui, mentre le fatturazioni e le relative lavorazioni si sviluppano su quattro cicli annui.

E' stato avviato da CVS un processo di modifica delle proprie modalità di lettura, fatturazione e recapito e, pertanto, il concorrente dovrà esplicitare nell'offerta tecnica anche uno studio/progetto per un nuovo piano di esecuzione del servizio di lettura al fine di un miglioramento in termini operativi ed economici delle attività di lettura, fatturazione e recapito.

### ART. 4 - RESPONSABILITA' DELLA DITTA AGGIUDICATARIA

La Ditta Aggiudicataria dovrà garantire la riservatezza dei dati acquisiti.

A tale scopo la Ditta Aggiudicataria dichiarerà di aver opportunamente istruito il proprio personale in merito all'obbligo di scrupolosa conservazione del segreto d'ufficio, identificato nel divieto



assoluto di comunicare a chicchessia i dati inerenti gli Utenti (anagrafici, di residenza, consumi ed ogni altro dato concernente il cittadino a norma del D. Lgs. n. 196/03 s.m.i.). I dati suddetti potranno essere comunicati soltanto a CVS e ai preposti dei servizi nominati dalla Ditta Aggiudicataria, oltreché ai suoi Legali Rappresentanti.

Nell'espletamento del servizio la Ditta Aggiudicataria dovrà impiegare personale idoneo di provata capacità ed in numero sufficiente ad assicurare il preciso e puntuale rispetto dei programmi di lavoro concordati con CVS.

Per inadempienza a quanto sopra riportato CVS potrà sospendere la prestazione di tale servizio alla Ditta Aggiudicataria come pure per inosservanza alle disposizioni impartite.

#### **ART. 5 - CORRISPETTIVI DI SERVIZIO**

La quotazione riferita alle attività descritte al precedente art. 1 e secondo le modalità previste all'art. 2 è:

Descrizione	Importo Base Unitario
lettura contatori, controllo dati, elaborazione bollette, stampa, piegatura, imbustamento e successivo recapito con consegna a mezzo recapitatori	<b>€ 2,04</b>

Il suddetto importo, riferito al complesso delle attività, è composto dai seguenti parziali:

- |  |        |
|--|--------|
| - per attività di lettura  | € 1,21 |
| - per controllo dati, elaborazione bollette, stampa, piegatura, imbustamento | € 0,51 |
| - per consegna a mezzo recapitatori  | € 0,32 |

Il ribasso unico sull'importo base unitario sarà applicato a ciascun valore delle singole attività.

I prezzi, al netto del ribasso, comprendono tutti i materiali e le attrezzature per garantire l'effettuazione delle attività di avvio e configurazione del servizio quali a titolo di esempio, ma non esaustivo: relazione delle bozze, fotocomposizione dei moduli, adeguamenti del software applicativo, installazione e mantenimento di linee di telecomunicazione, i moduli, le buste, il costo di noleggio o acquisto di una macchina imbustatrice oltre ai costi direttamente o indirettamente riconducibili alla fornitura oggetto del Bando di gara.

#### **ART. 6 - PENALI**

In caso di scorretta, mancata od inesatta esecuzione dei servizi specificati e dettagliati nell'art. 2, di tale CAPO, verranno applicate le seguenti penali e/o danni:

- In caso di ritardata esecuzione delle letture o di ritardata consegna dei dati di lettura rispetto al programma definito da CVS, citato nel punto 1 dell'art. 2- CAPO 2, verrà applicata una penale pari al 2 % del corrispettivo previsto per l'intero lotto di letture in questione (carico di lavoro) e per ogni giorno di ritardo.
- Nel caso di lettura errata a seguito della quale si renda necessario rimettere la bolletta, non verrà pagata la lettura stessa e verrà addebitata la relativa spesa sopportata da CVS in 15,00= €/bolletta; la penale verrà applicata al superamento della soglia di errore del 3% delle letture effettuate (mese/anno).

- In caso di ritardata stampa, piegatura od imbustamento delle bollette, verrà applicata una penale pari al 2% del corrispettivo previsto per l'intero lotto di bollette in questione e per ogni giorno di ritardo.
- In caso di errata stampa, piegatura o imbustamento delle bollette non verrà pagata la lavorazione della bolletta e verrà addebitata la relativa spesa sopportata da CVS determinata in 15,00= €/bolletta.
- In caso di ritardata consegna delle bollette agli utenti, verrà applicata una penale pari al 2% del corrispettivo previsto per l'intero lotto di bollette in questione e per ogni giorno di ritardo.
- In caso di mancata consegna o perdita di bollette imputabili alla Ditta Aggiudicataria, a seguito della quale si renda necessario rimettere la bolletta, non verrà pagato il corrispettivo previsto per la consegna e verrà addebitata la relativa spesa sopportata da CVS determinata in 15,00= €/bolletta;

In caso di inosservanza degli altri criteri e regole di esecuzione del servizio definiti nell'art. 2 del presente CAPO e non esplicitamente trattati nei punti precedenti, verrà applicata una penale pari al 2% del corrispettivo totale – riferito ai servizi di cui al presente CAPO - previsto nello stato di avanzamento mensile relativo al periodo in cui si è rilevata l'infrazione.

Qualora i ritardi, gli errori od il mancato rispetto dei criteri di erogazione dei servizi stabiliti siano dovuti a motivi di comprovata forza maggiore o non dipendenti dalla Ditta Aggiudicataria, le penali ed i danni non saranno applicati sempreché la Ditta Aggiudicataria provveda, in forma scritta e con tempestività adeguata ad evitare qualsiasi problema di natura organizzativa o gestionale a CVS, a darne comprovata documentazione od informazione.

CVS si riserva, inoltre, la possibilità di richiedere i danni per via legale in tutti i casi di mancata o scorretta erogazione del servizio, nonché di chiedere la risoluzione del contratto (v. art. 13, CAPO I, Capitolato Generale).

## CAPO 3 – SERVIZIO DI SPORTELLLO VIRTUALE

### ART. 1 - OGGETTO

Il presente CAPO ha per oggetto l'appalto del servizio di "Sportello Virtuale" di CVS inteso come "punto di contatto telefonico degli utenti" per i servizi inerenti la bollettazione, i consumi, le tariffe, ed in generale quanto attiene ai rapporti contrattuali, effettuato tramite i numeri telefonici messi a disposizione da CVS ed a ciò dedicati.

Lo Sportello Virtuale costituisce servizio all'utente per ogni richiesta attinente le attività regolamentate al precedente CAPO 2.

L'Appaltatore deve dimensionare adeguatamente le risorse umane dedicate al servizio di Sportello Virtuale in modo da soddisfare mediamente n. 100 richieste giornaliere dell'utenza.

Lo Sportello Virtuale opererà sui numeri forniti da CVS, durante l'orario di servizio.

Gli operatori, per erogare il servizio, interrogheranno la banca dati di CVS attraverso una linea trasmissione dati collegata in locale o remoto, che permetterà la connessione tra le postazioni operatore dell'Appaltatore ed il CED di CVS.

### ART. 2 - ORARIO DI PRESIDIO RICHIESTO

Dalle 8:00 alle 18:00, dal lunedì al venerdì.

I servizi si intendono sospesi nei seguenti casi, salvo situazioni di emergenza allertate da CVS:

- Giornate di Sabato e Domenica;
- Festività Nazionali.

Gli orari di apertura potrebbero subire delle modifiche a seguito di decisioni in proposito da parte di CVS.

### ART. 3 - PERSONALE

Tutto il personale impiegato dovrà essere inquadrato con contratto di lavoro subordinato ai livelli previsti dai contratti collettivi nazionali di lavoro per il personale dipendente da Aziende del Terziario, della Distribuzione e dei Servizi.

Il personale impiegato deve essere professionalmente qualificato ed in possesso dei requisiti necessari allo svolgimento dei compiti a cui è adibito.

Nella progettazione i soggetti concorrenti dovranno allegare i curricula del personale o in alternativa simile profilo della figura professionale che intenderanno impiegare nel servizio oggetto del presente appalto.

### ART. 4 - REQUISITI GENERALI

4.1 dimestichezza nell'uso dei programmi di videoscrittura e fogli di calcolo più comuni, conoscenza dei rudimenti della terminologia informatica e dell'utilizzo della rete internet;

4.2 per i cittadini stranieri, buona conoscenza della lingua italiana parlata e scritta.

#### **4a - REQUISITI SPECIFICI**

4a.1 diploma di scuola media superiore oppure aver maturato esperienza almeno annuale nell'attività d'ufficio e di risposta telefonica;

4a.2 avere un'adeguata e certificata formazione sotto il profilo relazionale (ad esempio: aver partecipato ad almeno un corso di formazione di comunicazione o aver svolto per un periodo, non inferiore a 1 anno, attività nel settore dei contatti telefonici).

Il personale che sarà addetto al servizio dovrà acquisire una specifica formazione relativa al rapporto Azienda/Clienti nel settore del Servizio Idrico Integrato, alla normativa in materia, alla contrattualistica, ai Regolamenti di CVS, alla Carta dei Servizi, alle procedure Aziendali, agli strumenti ed agli applicativi informatici necessari allo svolgimento delle mansioni richieste.

Il personale operativo della Ditta Appaltatrice dovrà seguire un corso di formazione obbligatorio, tenuto da personale di CVS.

#### **ART. 5 - ONERI A CARICO DI CVS**

Sono a carico di CVS gli eventuali costi di richiamata al Cliente, qualora formalmente richiesta agli operatori dell'Appaltatore.

#### **ART. 6 - COMPENSO**

Il corrispettivo spettante all'Appaltatore per l'espletamento dei servizi, onnicomprensivo di ogni onere posto a carico dello stesso, è stabilito in un importo forfetario mensile, come determinato dagli esiti della gara d'appalto.

Il costo mensile, posto a base di gara, riferito a circa n. 25.000 richieste telefoniche è forfettizzato dalla stazione appaltante in un canone mensile di Euro 7.500,00= a cui sarà applicata la percentuale di ribasso offerta.

Ad ogni richiesta telefonica eccedente le 2.100 telefonate mensili viene riconosciuto un compenso unitario di Euro 2,00=, soggetto a ribasso.

Non sono ammesse offerte in aumento.

#### **ART. 7 - REPORTISTICA E CONTROLLO QUALITÀ**

Durante la vigenza contrattuale CVS ha piena facoltà di esercitare in ogni momento gli opportuni controlli relativi alla corretta esecuzione del Servizio in ogni sua fase. Questo controllo non esonera l'Appaltatore dagli obblighi di sorveglianza del proprio personale sull'attuazione corretta dei servizi.

CVS potrà esercitare il controllo sulla qualità del servizio erogato mediante le attività di seguito elencate:

- 1) monitoraggio dei dati statistici su base mensile;
- 2) auditing sulla qualità del servizio erogato tramite affiancamento;
- 3) possibilità di "Mystery call" effettuate da CVS alla Ditta Appaltatrice;
- 4) visite, anche senza preavviso, di un rappresentante di CVS per il controllo della corretta esecuzione delle attività di risposta all'utenza, in qualunque momento negli orari di operatività.

Qualora dal controllo qualitativo il servizio dovesse risultare non conforme a quanto prescritto nel

presente Capitolato Generale, l'Appaltatore dovrà provvedere tempestivamente ad eliminare le disfunzioni rilevate e contestate.

#### **ART. 8 - AVVIO DEL SERVIZIO**

L'Appaltatore dovrà garantire l'avvio operativo del servizio entro il termine massimo fissato in sede di sottoscrizione del contratto di appalto.

#### **ART. 9 - PENALI**

L'interruzione del servizio per cause imputabili all'Appaltatore, ai suoi dipendenti e collaboratori, il mancato rispetto di parte dell'attività prevista nel contratto e durante lo svolgimento dei servizi, comporterà l'applicazione di una penale pari al 2% dell'imponibile mensile immediatamente successivo all'applicazione della stessa.

L'applicazione delle penali non esclude il diritto di CVS di pretendere il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno, al verificarsi di inadempienze e violazioni delle norme contrattuali.

La contabilizzazione e la detrazione delle penali avviene in occasione della prima fattura ammessa al pagamento, immediatamente successiva al verificarsi dell'episodio sanzionato. Qualora ciò non sia possibile, il pagamento della penale avviene mediante escussione di pari importo sulla cauzione prestata, con l'obbligo da parte della Ditta Aggiudicataria di reintegrare la stessa entro il termine di 30 (trenta) giorni.

Nel caso di inadempimenti, successivi ad una prima diffida, oltre all'applicazione delle suddette penali, CVS si riserva la facoltà di affidare ad altra Ditta l'esecuzione delle prestazioni contestate, nonché di rivalersi sull'Appaltatore per il rimborso della relativa spesa.

#### **ART. 10 - RISERVATEZZA (D. Lgs. n. 196/03)**

L'Appaltatore si impegna a rispettare l'obbligo di riservatezza e a non diffondere, utilizzare per motivi propri, al di fuori delle specifiche indicazioni del Dirigente/Responsabile di CVS, in alcun modo i dati e le notizie relative alla banca dati degli utenti di CVS a cui ha accesso per l'attività.

All'appaltatore è fatto obbligo di individuare gli incaricati del trattamento dei dati personali all'atto di affidamento del servizio e di darne contestuale comunicazione a CVS.