

CAPITOLATO TECNICO

INDICE DEL DOCUMENTO

- A) DEFINIZIONI**
- B) GENERALITA'**
- C) PARAMETRI DIMENSIONALI**
- D) REQUISITI DELL'APPALTATORE**
- E) SPECIFICHE TECNICHE DEL SERVIZIO**

A) DEFINIZIONI

AFFIDAMENTO: è la comunicazione con cui è affidato un Ordine di lavoro ed il dettaglio analitico dei punti di consegna per i quali è commissionata la lettura.

BIFFATURA: segnalazione eseguita relativa ad un punto di consegna.

CALENDARIO DI LETTURE PREVISIONALE: è la previsione annua di letture di ciclo che verranno commissionate. Tale documento consiste nell'elenco del numero di punti di consegna per singolo Comune oggetto di lettura con il dettaglio per frequenza di lettura.

CALENDARIO DI LETTURE OPERATIVO: è l'esplicitazione a livello mensile del calendario letture previsionale.

CARTOLINA LETTURA: nota informativa cartacea prevista dalla Delibera 218/16 nel formato previsto dal Committente (vedi **Allegato "C"**): è la modalità con cui l'Appaltatore comunica al Cliente Finale l'avvenuto tentativo di Lettura da parte del proprio Personale in caso di Misuratore Non o Parzialmente Accessibile. La Cartolina Lettura deve essere personalizzata con i dati del Cliente Finale (Nominativo e Matricola del Misuratore) e deve riportare Giorno ed Orario del Passaggio. E' facoltà dell'Appaltatore proporre una modalità equivalente di riscontro e comunicazione dell'avvenuto passaggio del proprio Personale che dovrà essere preventivamente accettata dal Committente prima di poter dar luogo al riconoscimento del Corrispettivo.

CONDOMINIO: Edificio composto da più unità immobiliari; ai fini della presente specifica tecnica si considera "condominio" l'edificio composto da almeno 5 unità immobiliari;

DATA DI SCADENZA AFFIDAMENTO: è la data ultima in cui possono essere comunicate le letture e segnalazioni da parte dell'Appaltatore al Committente relativamente ad una porzione territoriale affidata. Di norma tale data è il giorno lavorativo successivo all'ultimo giorno di lettura relativo alla porzione territoriale affidata.

FOTOLETTURA: è l'esecuzione di foto digitale del misuratore che contiene il segnante del misuratore e, se presente del correttore, la matricola del misuratore/correttore e la data sovrainpressa di esecuzione della lettura.

INFORMATIVA PRELIMINARE: è la comunicazione, da effettuarsi in forma riservata ai soli utenti coinvolti ed in un intervallo temporale compreso tra 5 e 2 giorni lavorativi antecedenti la data del tentativo di raccolta, del giorno e della fascia oraria dei passaggi del personale incaricato di raccogliere la misura, secondo le modalità preferita indicata dall'utente.

LETTURA: è la rilevazione visiva da parte dell'incaricato alla lettura del segnante del misuratore, il quale viene acquisito su apposita strumentazione atta alla memorizzazione del dato.

LETTURE DI CICLO: sono l'insieme delle letture che vengono lette secondo le frequenze previste dalla normativa vigente. Attualmente la delibera A.E.E.G.S.I. 218/16 prevede le letture bimestrali e semestrali.

LETTURE QUADRIMESTRALE: letture che devono essere eseguite ogni 4 mesi per i punti di consegna con consumi superiori a 3.000 mc/anno.

LETTURE SEMESTRALI: letture che devono essere eseguite almeno una volta ogni sei mesi in un anno civile, per i punti di consegna con consumi inferiori a 3.000 mc/anno.

LETTURE ESTEMPORANEE: sono letture di misuratori effettuati al di fuori dell'ordinario giro di lettura che comportano una disottimizzazione dei percorsi di lettura per l'Appaltatore e diverse tempistiche di effettuazione e consegna delle letture.

LETTURA VALIDA: è la lettura effettuata nell'intervallo temporale consentito dalla delibera A.E.E.G.S.I. 218/16 senza dare luogo ad indennizzo. In caso di Misuratore NON o PARZIALMENTE Accessibile è

considerata Lettura Validata non solo ogni lettura effettuata direttamente dal personale dell'Appaltatore ma anche ogni lettura che l'Appaltatore ha raccolto attraverso la Cartolina di Lettura o da comunicazione del Cliente Finale direttamente al servizio di Call Center, sia in Inbound che Outbound, anche tramite IVR automatico.

LETTURA NON VALIDA: ogni lettura trasmessa dall'Appaltatore al di fuori dell'intervallo consentito dalla delibera A.E.E.G.S.I. 218/16 per la quale il Committente non riconoscerà alcun Corrispettivo.

MISURATORE ACCESSIBILE: misuratore per cui l'accesso al segname del misuratore ai fini della visualizzazione dei valori dei totalizzatori è consentito senza necessità della presenza di alcuna persona fisica.

MISURATORE NON ACCESSIBILE: misuratore per cui l'accesso al segname del misuratore ai fini della visualizzazione dei valori dei totalizzatori è consentito solo in presenza del titolare del punto di consegna medesimo o di altra persona da questi incaricata.

MISURATORE CON ACCESSIBILITA' PARZIALE: misuratore avente caratteristiche differenti dal misuratore accessibile e dal misuratore non accessibile; in particolare a tale misuratore l'impresa di distribuzione può normalmente accedere ai fini della visualizzazione dei valori dei totalizzatori in presenza di persona che consenta l'accesso del luogo dove il misuratore è installato.

PASSAGGIO SENZA LETTURA: rappresenta la condizione di mancata lettura nel caso di Misuratore NON Accessibile per assenza del Cliente Finale. Il Corrispettivo per "Passaggio senza Lettura" verrà riconosciuto solo nel caso di consegna di Cartolina Lettura risultante da Fotolettura congiunta con il campanello del Cliente Finale. Per ogni Misuratore Non Accessibile verrà riconosciuto un solo corrispettivo per "Passaggio senza Lettura" per ciascun Ordine di Lavoro a prescindere dal numero dei ripassi effettuato dall'Appaltatore.

ORDINE DI LAVORO: rappresenta il servizio richiesto e le relative quantità, la data di inizio e fine delle attività di lettura, la data limite di trasmissione delle letture al Committente.

TIPOLOGIA ORDINI DI LAVORO: sono le seguenti:

- a) Letture punti di consegna con frequenza di lettura quadrimestrale
- b) Lettura punti di consegna con frequenza di lettura semestrale
- c) Letture estemporanee

SERVIZIO WEB DI CONSULTAZIONE LETTURE: è il servizio di archiviazione delle immagini rilevate in sede di lettura.

B) GENERALITA'

A fronte di circa 133.000 di punti di consegna attivi, nel rispetto di quanto indicato dalla Delibera A.E.E.G.S.I. 218/16, vengono predisposti i calendari di lettura delle letture di ciclo.

Il fabbisogno annuo delle letture di ciclo è quantificabile in un massimale annuo di letture ripartito secondo quanto riportato nell'**Allegato A – Piano di Lettura**. Tali valori sono puramente indicativi e non vincolanti.

Possono essere richieste dal Committente anche attività di lettura/controllo massive sui punti di consegna non attivi e, nel caso siano ricomprese nelle attività di lettura programmata, sarà riconosciuto al Committente il Corrispettivo con le stesse modalità previste dal Contratto per i Misuratori Attivi.

Le Letture Estemporanee non sono pianificabili né quantificabili e sono richieste di volta in volta al presentarsi della necessità con specifici Ordini di Lavoro.

C) PARAMETRI DIMENSIONALI

Il numero di punti di consegna per i quali saranno richieste le letture sono distribuiti nei Comuni riportati nell'**Allegato B – Elenco dei Comuni**.

Per ogni Comune viene indicato il numero di punti di consegna attivi suddivisi per accessibilità ed indicazione, dove disponibile, dei misuratori collocati dentro ad un pozzetto.

D) REQUISITI DELL'APPALTATORE

a) Requisiti di ordine generale ai sensi dell'art. 83 D. Lgs. 50/2016

Assenza cause di esclusione di cui all'art. 80 D. Lgs. 50/2016.;

b) Requisiti di ordine speciale relativi alla capacità economico-finanziaria ai sensi dell'art. 83 comma 4 D. Lgs. 50/2016 e s.m.i.

Referenze bancarie rilasciate da almeno due istituti bancari o intermediari autorizzati ai sensi del D. Lgs. 1 Settembre 1993 n. 385 che attestino, l' idoneità economica e finanziaria del concorrente all' esecuzione dell'appalto;

Fatturato globale Dichiarazione di aver realizzato un fatturato complessivo degli ultimi tre esercizi chiusi precedenti all'anno di pubblicazione del bando di gara (2013-2014-2015) pari o superiore ad € 2.300.000,00 (corrispondente al triplo dell'importo posto a base di gara);

Fatturato Specifico Dichiarazione di aver realizzato fatturato specifico medio annuo relativo agli ultimi tre esercizi chiusi precedenti all'anno di pubblicazione del bando di gara (2013-2014-2015) per servizi di lettura ottico digitale contatori almeno pari ad € 770.000,00, (corrispondente al doppio dell'importo annuale), con l'indicazione degli importi, delle date e dei destinatari, pubblici o privati, dei servizi. Per gli appalti pluriennali andrà computata la sola quota parte del triennio;

c) Requisiti di ordine speciale relativi alla capacità tecnico-organizzativa ai sensi dell'art. 83 comma 6 D. Lgs. 50/2016

Iscrizione nei registri della Camera di Commercio, Industria, Artigianato, Agricoltura della Provincia in cui l'impresa ha sede, ovvero in analogo registro dello Stato di appartenenza;

Possesso del Certificato di sistema qualità aziendale conforme alle norme europee della serie UNI EN ISO 9001:2008 per il servizio oggetto dell'appalto, rilasciato da soggetti accreditati ai sensi delle norme europee;

Servizi di punta Dichiarazione di aver svolto, con esito positivo, negli ultimi tre esercizi chiusi precedenti all'anno di pubblicazione del bando di gara (2013-2014-2015), almeno due contratti per l'espletamento del servizio di fotolettura contatori per un numero minimo di 150.000 letture/anno per ciascun contratto (autodichiarazione in sede di gara da provarsi con certificati di regolare esecuzione in caso di sorteggio per la verifica dei requisiti ed in caso di aggiudicazione);

Struttura organizzativa:

1. Dichiarazione di aver avuto in forze negli ultimi tre esercizi precedenti alla data di pubblicazione del bando (2013-2014-2015) un organico medio minimo annuo di 10 operatori assunti con regolare contratto di lavoro dipendente con qualifica di letturista ai sensi del CCNL applicato dall'azienda concorrente. Sono escluse le forme di contratto "atipiche" (a titolo esemplificativo e non esaustivo co.co.pro., co.co.co, etc.);
2. Dichiarazione di aver avuto in forza negli ultimi tre esercizi chiusi precedenti alla data di pubblicazione del bando di gara (2013-2014-2015) un organico medio minimo di 2 risorse dedicate alle attività di coordinamento e organizzazione del campo, ricerca e sviluppo, supporto alla logistica, con regolare contratto di lavoro dipendente ai sensi del CCNL applicato dall'azienda concorrente. Sono escluse le forme di contratto "atipiche" (a titolo esemplificativo e non esaustivo co.co.pro., co.co.co, etc.);

E) SPECIFICHE TECNICHE

1 - Descrizione del servizio e modalità di esecuzione

Il servizio consiste nella rilevazione, con visite periodiche presso i clienti finali definiti nel calendario di lettura, delle letture dei segnantri dei misuratori nel rispetto di quanto concordato con il Committente. Su richiesta del Committente verrà inviata una informativa preventiva all'utente secondo le modalità previste dall'art. 7 della delibera AEEGSI n.ro 218/2016.

Le attività oggetto del Contratto saranno svolte dall'Appaltatore in conformità alle disposizioni contenute nelle Condizioni Generali del Contratto nonché nella presente Specifica Tecnica.

Per eventuali informazioni richieste dai Clienti Finali, il personale addetto al servizio dovrà invitare gli stessi a rivolgersi ai competenti uffici del Committente.

Per consentire al Committente di verificare il corretto svolgimento dei SERVIZI secondo quanto previsto dall'Art. 1662 del Codice Civile, l'Appaltatore dovrà essere in grado di fornire, la lettura e le informazioni comprese nelle attività di lettura attraverso i tracciati definiti.

Le visite effettuate presso Clienti Finali presuppongono, di norma, l'ingresso dell'addetto nelle proprietà di TERZI. In tal caso, ferma restando la necessità di mostrare i documenti di identificazione previsti, l'accesso dovrà essere autorizzato dal Cliente Finale interessato o dal proprietario dei locali o da un suo rappresentante, che sarà invitato a presenziare alle operazioni previste.

Qualora l'Appaltatore, nell'esecuzione di quanto previsto, rilevi l'opportunità di aggiornamento od integrazione delle suddette annotazioni, dovrà proporre al Committente gli elementi per l'eventuale loro inserimento nel sistema informatico, che sarà effettuato ad insindacabile giudizio di quest'ultimo.

E' prevista la partecipazione del personale organizzativo della Società affidataria alle riunioni per la programmazione, il monitoraggio e le verifiche tecniche e amministrative dei servizi affidati e svolti, nella misura e nei luoghi che saranno stabiliti da Acam Acque S.p.A.

2 - Calendari di Lettura

Entro il mese di novembre di ogni anno di contratto il Committente predisporrà il "**Piano di letture allegato "A"**" relativo all'anno successivo, con l'indicazione del numero di letture da effettuare suddivise per frequenza di lettura.

La distribuzione temporale delle letture di ciclo sarà adeguata secondo le prescrizioni normative vigenti.

Il "**Calendario di lettura operativo**" sarà consegnato dal Committente prima di Gennaio di ogni anno.

Per la programmazione del calendario di lettura verranno seguite le seguenti regole:

- i punti di consegna con frequenza semestrale devono essere letti con una intercorrenza minima di 150 giorni solari.;
- i punti di consegna con frequenza quadrimestrale devono essere letti con intercorrenza minima di 90 giorni solari.
- successivi provvedimenti normativi emessi dall'AEEGSI che interessino la pianificazione ed esecuzione delle letture dovranno conseguentemente essere recepite dall'Appaltatore nel calendario di lettura;
- altre integrazioni a carattere operativo alle regole sovraesposte che si rendessero necessarie dovranno trovare condivisione tra Committente e Appaltatore;
- in base al calendario di lettura Acam Acque trasmetterà all'Appaltatore, con almeno cinque giorni lavorativi di anticipo, rispetto alla data d'inizio letture, i files relativi ai clienti finali per consentire l'effettuazione delle letture e delle foto letture. Acam Acque consegnerà con cadenza mensile il file relativo alle utenze da leggere. I dati di lettura dovranno essere trasmessi dall'Appaltatore ad Acam Acque con cadenza al massimo quindicinale e comunque non oltre le ore 12.00 del primo giorno lavorativo del mese successivo alla rilevazione della lettura;
- Variazioni al calendario letture presentate dall'Appaltatore ma non accettate dal Committente che comportino la non esecuzione delle letture presentate nel calendario previsionale, saranno trattate come mancate letture per le quali sarà applicata la penale prevista al paragrafo dedicato. La ripetitività di variazioni non accettate dal Committente è motivo di risoluzione contrattuale.

3 – Affidamento delle letture

Il Committente comunicherà le letture di ciclo da eseguire per il mese successivo esplicitando, dove disponibile, il numero per tipologia (accessibile, non accessibile, parzialmente accessibile), i tempi nei quali andranno eseguite ed il termine ultimo utile per la trasmissione dei dati rilevati.

Generalmente verranno prodotti due file: il primo contenente i soli punti di consegna a lettura quadrimestrale, il secondo contenente l'insieme dei punti di consegna con frequenza semestrale.

I nuovi utenti, se attivati posteriormente alla esecuzione delle letture della porzione territoriale interessata, saranno affidati dal Committente nella prima estrazione disponibile.

Le letture estemporanee verranno affidate dal Committente attraverso i canali sopraccitati o via mail. La tempistica di rilevazione sarà concordata fra Committente e Appaltatore.

I tracciati di comunicazione letture potranno essere variati dal Committente e verranno comunicati all'Appaltatore che dovrà adeguare i propri sistemi in modo da poter soddisfare tempestivamente la necessità di cambiamento.

Eventuali ordinamenti o riordini dei punti di consegna affidati volti ad ottimizzare i percorsi di lettura restano a carico dell'Appaltatore.

4 – Attività di lettura

L'attività di lettura sarà svolta secondo l'iter sottoesposto.

L'elenco completo delle biffature (segnalazioni) che possono essere utilizzate in sede di lettura sono riportate nell'**Allegato "E"**.

L'operatore dell'Appaltatore dovrà svolgere il proprio lavoro rispettando le fasi sotto descritte:

- a. informativa preliminare dell'attività di lettura secondo quanto stabilito dalla del. 218/16 nelle modalità e tempi concordate con l'Appaltatore ;
- b. visita di tutti i Clienti Finali indicati nel carico assegnato, nei giorni previsti dal calendario;
- c. presentazione delle proprie generalità e del tesserino di riconoscimento al Cliente Finale titolare del misuratore quando questo è posto all'interno delle abitazioni;
- d. se richiesto, dare al Cliente Finale eventuali informazioni relative all'attività da svolgere;
- e. esatta individuazione del misuratore attraverso la matricola dello stesso;
- f. rilievo della lettura del misuratore;
- g. registrazione della documentazione fotografica geomarcata relativa alla lettura e alla matricola del misuratore; nel caso in cui dal rilievo fotografico non dovessero essere evidenti e chiaramente leggibili entrambi i dati, l'operatore dovrà procedere al rilievo della lettura e della matricola del misuratore attraverso l'acquisizione di due differenti immagini, da associare al record;
- h. verifica della correttezza e della qualità delle immagini rilevate;
- i. registrazione dei dati del consumo e associazione automatica delle foto relative al misuratore, ad ogni singolo punto di consegna;
- j. le segnalazioni (biffature) di anomalia sul misuratore e di inaccessibilità temporanea dovranno essere sempre corredate da immagini senza le quali non saranno ritenute valide segnalazioni;
- k. rilievo di eventuali variazioni nella identificazione dell'utenza e relativa registrazione nel campo note;
- l. rilascio della Cartolina Lettura nel caso di impossibilità di lettura di Misuratore Non Accessibile o Parzialmente Accessibile a causa dell'assenza del Cliente Finale o di persona da questi incaricata o di persona che consenta l'accesso;
- m. segnalazione del tentativo di lettura non andato a buon fine su misuratore inaccessibile, opportunamente documentato da fotografia geomarcata, con la segnalazione cliente assente;

Nello svolgimento delle attività l'Appaltatore deve altresì garantire:

- n. l'acquisizione della foto lettura su misuratori accessibili occasionalmente trovati inaccessibili;
- o. il rilievo ed annotazioni di alcune segnalazioni sui misuratori obbligatorie: misuratore guasto, fermo, e quant'altro sarà indicato dal Committente di volta in volta;
- p. l'espletamento di attività accessorie a richiesta del Committente quali : censimento dati dei misuratori, accessibilità, etc.

Nel caso di condomini il punto a) dovrà essere sostituito dall'apposizione, nei giorni precedenti il tentativo di rilevazione della misura, di informativa cartacea indicante giorno e fascia oraria del passaggio ed il punto m) sarà seguito da un ulteriore passaggio di lettura – da effettuarsi nei giorni successivi al rilascio delle Cartoline Lettura finalizzato tanto alla raccolta delle stesse quanto ad un ulteriore tentativo di lettura.

5 – Verifiche da parte dell'Appaltatore

Al termine del lavoro svolto quotidianamente, e in via preventiva all'invio dei files al Committente, il responsabile operativo dell'Appaltatore è tenuto a eseguire un controllo completo sulle letture eseguite da parte di tutti i lettori.

Tale controllo si articolerà nel seguente modo:

- presenza per ogni punto di consegna visitato o della lettura eseguita o della segnalazione di cliente assente con misuratore inaccessibile o della segnalazione di variazione di accessibilità (da accessibile a inaccessibile o accessibile parziale);
- non presenza di misuratori accessibili non letti (con le sole eccezioni delle inaccessibilità temporanee);
- verifica della presenza e conseguente esclusione di letture/segnalazioni su punti di consegna non affidati. In ogni caso, tali casi non saranno acquisiti e riconosciuti dal Committente;
- qualità delle immagini rilevate, ovvero leggibilità della fotografia rilevata;
- archiviazione dati/immagini fotografiche.

Di tali verifiche e controlli l'Appaltatore dovrà fornire evidenza attraverso la registrazione delle attività all'uopo svolte e del loro esito su appositi moduli predisposti (Verifica letture eseguite; verifica letture non eseguite; elenco segnalazioni eseguite ecc.). Il resoconto dell'attività eseguita dovrà essere inviato al Committente ad ogni scadenza di consegna file contenenti il risultato del lavoro svolto dall'Appaltatore (**Allegato "D" - Stato avanzamento lavori**).

6 – Modalità di trasmissione delle letture al Committente

Salvo diversa indicazione del Committente, l'Appaltatore sarà tenuto a trasmettere al Committente stesso le letture e le segnalazioni tramite i canali sotto indicati.

Giornalmente l'Appaltatore trasmette le letture di ciclo e le letture nella trasmissione giornaliera non devono essere anteriori a 7 giorni alla data di rilevazione. Le trasmissioni dovranno comunque non superare la scadenza fissata negli affidamenti.

Per ogni lettura effettuata, le immagini saranno rese disponibili sul Sito Web entro la prima settimana del mese successivo a quello in cui sono state rilevate.

Le immagini delle foto letture geomarcate dovranno essere archiviate periodicamente su CD/DVD per punto di consegna/erogazione in modo da poterne consentire la ricerca. La ricerca potrà essere eseguita anche per matricola contatore.

7 – Servizio web di consultazione Foto letture

Il servizio consta nel rendere disponibile da parte dell'Appaltatore l'accesso ad un sito Web appositamente predisposto per la consultazione dello storico delle Foto letture eseguite sui punti di consegna.

Il servizio web di consultazione delle Foto letture dovrà avere le seguenti caratteristiche:

- l'accesso deve avvenire tramite apposite user e password appositamente rilasciate dall'Appaltatore;
- al sito deve essere garantito l'accesso contemporaneo di almeno 30 utenti;
- eventuali disservizi dovranno essere risolti entro le 24 ore;
- eventuali manutenzioni che dovessero essere eseguite con una sospensione del servizio superiore alle 24 ore, devono essere comunicate al Committente con un anticipo di 10 gg lavorativi;
- l'attivazione/dismissione del servizio a chiavi richieste dal Committente, deve essere eseguito entro 10 gg lavorativi;

- la ricerca deve essere consentita attraverso diversi campi: codice utenza, matricola contatore/correttore, indirizzo;
- l'aggiornamento del Sito per quanto riguarda la movimentazione dei punti di consegna (nuove attivazioni, cessazioni, sostituzione fornitura) rimane in carico all'Appaltatore il quale riceverà tali informazioni dal Committente;
- la pubblicazione delle foto letture sul Sito deve avvenire con tempestività e comunque non oltre 3 giorni dalla data di esecuzione della lettura;
- entro la prima settimana del mese l'Appaltatore dovrà fornire al Committente il numero di foto pubblicate relative alle letture eseguite il mese precedente per Società di Vendita e il relativo elenco analitico nella forma di un file in formato excel con i campi: , matricola contatore, data lettura.
- Possibilità di accedere alle informazioni presenti nel sito anche tramite interfaccia software "Web Services" secondo lo standard XML.
- Il Committente dovrà garantire la sicurezza delle transazioni informatiche con il sito Web mediante utilizzo di connessioni criptate;
- Il Committente garantisce elevati standard di sicurezza dei server e dei locali che ospiteranno le informazioni relative ai tentativi di lettura e le fotografie dei misuratori acquisite;

8 – Attività su contatori cessati

Nello specifico caso di contatore cessato e il misuratore risulti accessibile, l'Appaltatore dovrà :

- verificare la correttezza delle informazioni anagrafiche rese disponibili annotando sul file di ritorno le anomalie/disallineamenti riscontrati in loco con riferimento a: anagrafica PdR (indirizzo e numero civico) e sue condizioni di accessibilità; matricola contatore; numero cifre; calibro e tipologia contatore;
- annotare nell'apposita colonna del file di ritorno eventuali azioni di manomissioni del gruppo misura (es. by-pass contatore) che rendono impossibile o ne inficiano la corretta misurazione dell'acqua erogata; in tali situazioni occorre dare immediata informativa al Committente via PEC, per le susseguenti azioni di competenza.
- effettuare la lettura del contatore (numeri interi).
- verificare se la valvola del gruppo misura è aperta e priva di sigillo; in caso positivo (valvola aperta) eseguire una foto digitale (formato .jpg) del totalizzatore con l'indicazione della data ed ora;
- in ogni caso, dare immediata informativa al Committente per le vie brevi (telefono, PEC, fax) per le necessarie azioni di competenza.

9– Richieste dati e informazioni attinenti le letture eseguite

Il Committente potrà chiedere all'Appaltatore dati e informazioni attinenti la lettura eseguita ed eventuale letture di controllo da eseguire entro 2 gg dalla richiesta.

10 - Comunicazioni con il Committente

L'Appaltatore provvederà a dare comunicazione scritta del nominativo del proprio referente incaricato di intrattenere con il Committente tutti i rapporti inerenti l'espletamento delle attività; detta comunicazione dovrà essere inoltrata entro un mese dalla sottoscrizione del Contratto.

L'eventuale variazione del suddetto nominativo dovrà essere tempestivamente comunicata al Committente.

Il Committente provvederà a individuare il proprio referente, dandone tempestiva comunicazione all'Appaltatore.

11 - Adempimenti e oneri a carico dell' Appaltatore

Oltre a quanto previsto in apposito Contratto, sono a carico del Prestatore di Servizi i seguenti oneri:

- formazione del personale direttamente e indirettamente addetto alle letture, compreso quello di eventuali sub appaltatori;
- elaborazione dei tesserini di riconoscimento, nella forma e con i contenuti indicati dal Committente, che saranno utilizzati dal suddetto personale;
- predisposizione di una o più chiavi di posta elettronica per lo scambio via internet dei dati di lettura ;
- presa in consegna dal Committente dell'apposita documentazione e modulistica;
- sviluppo del software che riterrà necessario, in accordo con i tracciati record, con i programmi ed in genere con tutte le condizioni operative in uso presso il Committente;
- presa in carico giornaliera degli incarichi di lettura;
- consegna delle letture/dati secondo scadenze stabilite dal Committente;
- rispetto dei tracciati messi a disposizione dal Committente (non verranno remunerate letture che non pervengano secondo i canali e formati definiti dal Committente);
- consegna al Committente, alla scadenza contrattuale, di tutta la modulistica e documentazione non utilizzata;
- gestione dei percorsi logici di lettura;
- dotazione di una polizza assicurativa per "responsabilità civile verso terzi" e una fideiussione (bancaria o assicurativa), e i cui valori sono definiti nel bando di gara. Le garanzie citate devono essere prestate da banche od imprese di assicurazione in possesso dei requisiti previsti dalla direttiva n. 73/239/CEE del 24.7.73 e successive modificazioni.

E' vietato all'Appaltatore l'utilizzo del marchio del Committente a proprio uso e consumo nello svolgimento delle prestazioni oggetto del presente Contratto.

12 - Oneri ed obblighi a carico del Committente

Oltre a quanto previsto in apposito Contratto, sono a carico del Committente i seguenti oneri:

- determinazione, per ogni punto di consegna, della periodicità di lettura che dovrà essere osservata dal Prestatore di servizi;
- messa a disposizione delle informazioni per eseguire le letture dei contatori;
- messa a disposizione delle informazioni per l'attività da eseguire sui contatori cessati;
- definizione di eventuali tracciati dati e messa a disposizione di eventuali modelli e stampati;
- comunicazione di acquisizioni di nuovi comuni ove eseguire le letture e di perdita di concessioni ove non si eseguiranno più le letture;
- comunicazione dei nominativi dei referenti per le attività del presente capitolato, indirizzi PEC, numeri telefonici e eventuali aggiornamenti in itinere;

- attività di formazione per le prestazioni richieste sui contatori cessati.

13 - Penali

Oltre a quanto disposto nel Contratto di Appalto relativamente al meccanismo di Premi e Penalità è fatto obbligo all'Appaltatore di trasmettere o comunicare esclusivamente solo informazioni risultate veritiere in fase d'intervento in loco. A seguito successive indagini effettuate dal Committente, ogni informazione comunicata e risultata non veritiera o non attendibile, comporterà l'attribuzione di una penality a carico dell'Appaltatore in misura di **Euro 15,00 (quindici/00)**. Inoltre il Committente si riserva la facoltà di risolvere il contratto, salvo il diritto della medesima al risarcimento dei danni, qualora l'Appaltatore dovesse reiterare la comunicazione di informazioni risultate poi di fatto non veritiere o attendibili.

La mancata comunicazione di segnalazioni, accertata in seguito dal Committente, comporterà l'attribuzione di una penality a carico dell'Appaltatore di **Euro 15,00 (quindici/00)**.

Le foto letture che non consentano l'identificazione del segnante e della matricola contatore non saranno remunerate sia come letture che come foto letture. Quando le foto non eseguite correttamente e/o la loro non esecuzione superano dello **0,5 %**, le letture affidate nel mese, sarà applicata l'attribuzione di una penality pari alla metà del prezzo unitario per ogni foto non corretta.

Per ogni giorno di calendario solare di ritardo nella consegna delle letture rispetto alla scadenza definita in sede di affidamento, verrà applicata una penale di **Euro 100,00 (cento/00)** per ogni giorno di ritardo.

Per ogni punto di consegna presente nell'affidamento per il quale non sia stato eseguito il tentativo di lettura, esplicitato questo o dalla presenza della lettura o dalla biffatura dedicata al tentativo non andato a buon fine, sarà applicata una penality pari al corrispettivo previsto per la corrispondente Lettura. Sono esclusi i casi ove la non esecuzione del tentativo di lettura sia motivato e documentato per cause di forza maggiore.

Resta fermo il diritto del Committente di rivalersi sull'Appaltatore per i danni diretti ed indiretti ad esso arrecati e/o comunque conseguenti a inadempienze accertate, ivi incluse eventuali penality comminate dall'AEEGSI sull'attività in carico all'Appaltatore e indennizzi automatici da riconoscere ai clienti finali ai sensi della delibera 218/2016 e s.m.i. in caso di mancato rispetto delle tempistiche di rilevazione della misura. L'applicazione della penality sarà comunicata all'Appaltatore ed il relativo importo sarà trattenuto dall'ammontare dei suoi crediti. Resta fermo il diritto del Committente, in caso di manifesto e reiterato non diligente espletamento delle attività previste dal Contratto, di rivalersi sull'Appaltatore per i danni subiti, tutti e nessuno escluso, ed a suo insindacabile giudizio risolvere con effetto immediato il presente Contratto.

Deve intendersi come danno diretto subito dall'Appaltatore, l'indennità riconosciuta all'Utente in forza degli obblighi della normativa AEEGSI.

14 - Allegati

- A) Piano di letture contatori attivi
- B) Elenco dei Comuni
- C) Cartolina Lettura
- D) Stato avanzamento lavori
- E) Nota su compilazione biffature

15 REQUISITI RICHIESTI per lo svolgimento del servizio

Il Servizio dovrà essere eseguito nel rispetto dei requisiti di seguito descritti:

- Fotografia digitale di risoluzione media 45 K delle letture eseguite con rilevazione di placca misuratore e segnante;
- Predisposizione del sito web per la consultazione delle Fotoletture;
- Salvataggio periodico su CD/DVD delle Fotoletture;
- Sistema di monitoraggio non manuale dello stato avanzamento letture;
- Ampia flessibilità organizzativa per fare fronte a picchi di lettura;
- Garanzia di un sistema di controllo interno sull'operato del personale addetto alla lettura;
- A richiesta del Committente, identificabilità immediata delle zone e punti di consegna in lettura giornaliera;
- Accesso ad Internet con prestazioni ADSL (almeno 10 Mbps) o superiore (con riferimento alla singola postazione di lavoro connessa ad Internet);
- Browser Internet Explorer 6 o superiore;
- S.O. Windows 7 o superiore;
- Risoluzione video 1024x768 (16mil colori) o superiore.

16 NORME E PRESCRIZIONI

Tutte le prestazioni specificate al punto 2 del presente affidamento dovranno essere eseguite dal personale della Società affidataria (che fornirà elenco e recapiti dei nominativi).

Il servizio dovrà essere svolto nel rispetto di:

- tutte le leggi, norme e deliberazioni vigenti, quali ne siano le fonti (ad esempio: comunitaria, nazionale, regionale, locale e di organismi tecnici e amministrativi) ed il livello (ad esempio: direttiva o regolamento comunitario, legge ordinaria, regolamento, decreto, delibera, circolare);
- tutte le prescrizioni comunque impartite da pubbliche autorità, e riguardanti il servizio da eseguire, quali ne siano la provenienza ed il campo di applicazione;
- tutte le norme di buona tecnica, nonché le Migliori Tecnologie Disponibili.

In particolare, e solo a titolo esemplificativo, la Società affidataria dovrà:

- rispettare tutte le Delibere, vigenti ed emanande, dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas ed il sistema idrico (AEEGSI) che regolamentino il servizio di cui al presente affidamento;
- rispettare tutte le Norme UNI (versioni varie), vigenti ed emanande, che regolamentino il servizio di cui al presente affidamento;
- rispettare tutte le norme in materia di sicurezza e igiene del lavoro, con particolare riferimento al D.Lgs. n. 81/08 e successive modificazioni;

Infine, a completamento di quanto sopra enunciato, si allega copia del documento di "Politica, qualità, ambiente e sicurezza".

Le attività sopra elencate dovranno essere gestite esclusivamente dalla Società affidataria, essendo escluso il subappalto.

Le opere e le prestazioni oggetto del presente affidamento saranno seguite per Acam Acque S.p.A. dal geom. Armando Venturotti. Il Responsabile per l'esecuzione del contratto sarà il Responsabile Area Commerciale dott. Alessandro Biavasco.

17. Sicurezza e Rischi specifici

Facendo riferimento all' art. 26 D.Lgs. 81/08 s.m.i., non si ravvisano rischi di interferenza sui luoghi di lavoro con i lavoratori dell' Azienda Appaltante pertanto Acam Acque S.p.A. non ha provveduto alla redazione del Documento Unico di Valutazione dei Rischi (D.U.V.R.I.)

18. Valutazione economica del Servizio

Il prezzo complessivo per il Servizio, i cui lavori/prestazioni sono descritti del presente documento, è stimato in € 835.000,00 € (IVA esclusa). Il computo costi definitivo verrà effettuato a consuntivo in funzione delle effettive prestazioni affidate ed effettuate.

19. Patti e condizioni

- ❖ Alla società affidataria è comunque fatto divieto di eseguire qualsiasi prestazione prima che il personale Acam Acque preposto abbia dato il consenso all'inizio dell'esecuzione del servizio. L'ufficializzazione dell'inizio dell'affidamento del servizio sarà formalizzato mediante la compilazione di un **“verbale inizio lavori”** .
- ❖ I servizi e le attività specifiche, di cui al presente Dispositivo e allegati, verranno affidati alla Società affidataria, dal personale Acam Acque S.p.A., a mezzo di specifici ordini di servizio redatti anche a mezzo mail, e comunque nel rispetto di quanto previsto nella parte **“Specifiche tecniche”** cui si rimanda per i dettagli del servizio.
- ❖ A prestazioni eseguite sarà cura della Società affidataria consegnare ad Acam Acque S.p.A. l'originale dei documenti di sintesi e/o fatture, debitamente compilati e firmati. Le fatture verranno emesse entro l'ultimo giorno lavorativo del mese successivo, relativo al mese di rilevazione letture. Le fatture dovranno essere emesse per Comune di competenza.
- ❖ Il personale della Società affidataria gestirà in modo autonomo l'attività coordinandosi direttamente con il personale Acam Acque S.p.A.

La Società affidataria assumerà la responsabilità per danni a persone e cose, sia per quanto riguarda i dipendenti ed i materiali di sua proprietà, sia per quelli che essa dovesse arrecare a terzi, compresa Acam Acque S.p.A., in conseguenza dell'esecuzione del servizio o delle attività connesse, sollevando Acam Acque S.p.A. da ogni responsabilità al riguardo.

20. Offerta

L'offerta verrà redatta sul modello **“offerta economica - lista delle categorie”** completato con i prezzi unitari offerti, con gli importi risultanti dai prodotti dei prezzi unitari per le quantità indicate e con il prezzo complessivo offerto, risultante dalla somma di tali prodotti, nonché con l'indicazione del corrispondente ribasso complessivo.

21. Durata affidamento

Il presente affidamento si intende concluso decorsi 26 mesi dall'avvio del servizio, previsto il 1 novembre 2016 (termine 31 dicembre 2018), , e sarà eventualmente e rinnovato per un ulteriore anno solamente previo accordo scritto tra le parti.

22 Clausola di riservatezza

La Società affidataria si impegna a mantenere la più scrupolosa riservatezza sui dati e sulle procedure relative all'attività di Acam Acque S.p.A., impegnandosi a non utilizzare ed a non divulgare e/o comunicare a terzi alcuno dei predetti dati e procedure, i quali dovranno essere custoditi e utilizzati solo per finalità strettamente connesse e strumentali al servizio oggetto del presente contratto in osservanza al D.Lgs 196/2003, sulla tutela dei dati personali, e della disciplina di unbundling, ai sensi della deliberazione AEEG n. 137/2016/R/com.

La Società affidataria si obbliga ad adoperarsi affinché i propri dipendenti adottino tutte le misure atte a garantire un'adeguata tutela delle informazioni in loro possesso, assicurando la necessaria confidenzialità e riservatezza circa il contenuto delle stesse ed, in particolare, si impegnino a non cedere, consegnare, e/o rendere disponibili a qualsiasi titolo o, comunque, comunicare o divulgare per qualsiasi motivo il contenuto di tali informazioni a terzi (inclusi i dipendenti di altre società del Gruppo ACAM S.p.A.).

Il suddetto obbligo ha validità anche in caso di cessazione del rapporto di lavoro ovvero di cambiamento di mansione del dipendente nell'ambito della stessa Impresa.

La Società affidataria è responsabile in via autonoma, quale titolare in proprio, di tutti gli eventuali illeciti, sotto il profilo penale, civile e amministrativo, connessi con la non osservanza del D.Lgs 196/2003, sulla tutela dei dati personali, nonché della disciplina di unbundling ai sensi della deliberazione AEEG n. 137/2016/R/com.

23. Penali

La Società affidataria si impegna ad eseguire il servizio e le relative attività affidate da Acam Acque S.p.A. con il presente dispositivo, e successivo contratto, come previsto nella sezione relativa alle "Specifiche Tecniche", cui si rimanda per i dettagli, e che costituisce parte integrante del presente, secondo le regole di buona esecuzione e diligenza, nel rispetto degli accordi commerciali sottoscritti. Per le eventuali mancanze e rispetto delle tempistiche, clausole, pattuizioni, prescrizioni, veridicità delle informazioni trasmesse di competenza esclusiva dell'appaltatore, ect. rilevate nelle forme e nei modi previsti nell'allegata "Scheda riepilogativa principali attività comprese nel servizio soggette a eventuali penali" (che ne forma parte integrante), saranno applicate le penali in essa previste, fermo restando la possibilità per Acam Acque S.p.A. di risolvere il contratto in caso di inadempienze gravi o tali da far cadere il rapporto fiduciario con l'appaltatore, come previsto specificatamente nel contratto di affidamento del servizio.

24 . Allegati procedure

- Richiesta informazioni a Società Affidataria (A2PSIC016);
- Verbale inizio lavori (A8PSIC016);

