

**PROCEDURA APERTA SOPRA SOGLIA PER L'AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI LETTURA
MASSIVA DEI CONTATORI DI UTENZA CON FOTOLETTURA**

CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO

CODICE CIG B21243CB08

PROGETTO 24092

Articolo 1 – PREMESSE

L'attività del Servizio Idrico è definita e regolamentata dalla Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente in seguito ARERA.

La Committente quale Gestore del Servizio Idrico è tenuta al rispetto delle disposizioni contenute nei provvedimenti deliberati da ARERA.

L'Appaltatore, quale incaricato della Committente per il Servizio di Misura, dovrà svolgere la propria attività in modo tale da consentire alla Committente di rispettare gli obblighi contenuti nella disciplina regolatoria.

Articolo 2 – OGGETTO DEL SERVIZIO MODALITÀ DI ESECUZIONE

1. Il presente capitolato ha ad oggetto il servizio di lettura massiva di contatori così come definito e regolamentato dalle delibere 655/2015 RQSII 218/2016 TIMSI, 665/2017 TICSI, 917/2017 RQTI, 610/2020, 609/2021 di ARERA, nonché dalla Carta dei Servizi AGS in vigore.
2. Nel caso in cui l'Autorità deliberi variazioni, aggiornamenti, modifiche, integrazioni delle delibere menzionate o disciplini il servizio oggetto dell'appalto in nuovi provvedimenti, il contratto stipulato in esecuzione della presente procedura sarà soggetto a tali novazioni, rettifiche o integrazioni, senza che ciò determini compensi o indennizzi aggiuntivi a carico della Committente, salvo oggettivi e comprovati costi necessari per adeguare il servizio, che dovranno essere previamente concordati con la Stazione appaltante.
3. In riferimento alle modalità operative di esecuzione del servizio oggetto del contratto si richiama in particolare quanto stabilito da ARERA in merito a:
 - numero di tentativi minimi di lettura;
 - distanze temporali minime fra tentativi di lettura;
 - ulteriore tentativo di raccolta;

- limite temporale per la prima lettura delle nuove attivazioni;
 - informazione preliminare del tentativo di lettura;
 - indennizzi automatici per mancato rispetto degli standard specifici inerenti il numero minimo di tentativi di raccolta della misura e il tempo di preavviso per i tentativi di raccolta;
 - evidenza della lettura a mezzo fotolettura;
 - nota cartacea informativa del fallito tentativo;
 - registro elettronico;
 - qualità tecnica;
 - limite periodo a conguaglio in bolletta.
4. Data la natura del servizio, risulta concreta la possibilità che dall'inesatta esecuzione del contratto stipulato con l'aggiudicatario, derivi un mancato rispetto delle previsioni normative e regolamentari, comportante in capo ad AGS l'obbligo di riconoscere agli utenti finali degli indennizzi, piuttosto che l'applicazione di penali da parte di ARERA, ovvero l'impossibilità di accedere al meccanismo di incentivazione a causa del mancato raggiungimento della soglia minima di misura per la determinazione del volume di perdite totali (ex delibera 917/2017 Allegato A, art. 20, punto 2).
5. Al verificarsi di tali circostanze, AGS procederà alla formale contestazione all'appaltatore e conseguente richiesta di ripetizione delle somme contestate, anche attraverso l'escussione delle polizze assicurative prodotte.
6. Trattandosi di un appalto di servizi fortemente condizionato dalla mutevolezza della popolazione del territorio, anche in ragione della pregante connotazione turistica delle utenze servite, AGS non versa nelle condizioni oggettive di garantire un numero definitivo e immutato di letture nel corso di esecuzione del

contratto. Ne consegue che le quantità indicate nel presente capitolato speciale e negli elaborati di gara sono meramente indicative e potrebbero subire variazioni in eccesso o in difetto.

7. Inoltre, AGS sta procedendo con la sostituzione del parco contatori meccanici con contatori “telecontrollati”, il che comporterà la progressiva digitalizzazione del trasferimento del dato di misura. Ne consegue che il numero di letture oggetto del presente appalto potrà, in fase esecutiva, subire delle riduzioni anche in concomitanza con il progredire di tale attività.
8. Alla luce di tali considerazioni l'appaltatore dovrà accettare quale alea contrattuale la flessibilità nel numero di letture richieste, non potendo addurre tali variazioni quali causa di risoluzione del contratto, riduzione ad equità, risarcimento o indennizzo.

Articolo 3 – CONDIZIONI TECNICHE ED OPERATIVE

Il servizio oggetto dell'appalto si compone delle seguenti attività:

- informazione preliminare del tentativo di lettura;
- rilievo della lettura, certificazione a mezzo fotolettura georeferenziata;
- ubicazione delle utenze georeferenziata;
- in caso di fallimento del tentativo, rilascio nota descrittiva del fallito tentativo, certificazione a mezzo fotolettura georeferenziata e georeferenziazione.

3.1 Servizio di misura periodica – massiva

Il Servizio di Misura periodica di rilevazione dei consumi idrici si riferisce ai contatori idrici di acquedotto, nonché ai contatori relativi a pozzi autonomi, posati nei Comuni di Affi, Bardolino, Brentino Belluno, Brenzone, Caprino V.se, Costermano, Ferrara di Monte Baldo, S. Zeno di Montagna, Castelnuovo del Garda, Cavaion V.se,

Dolcé, Garda, Lazise, Malcesine, Pastrengo, Peschiera del Garda, Rivoli V.se, Sant’Ambrogio di Valpolicella, Torri del Benaco, Valeggio sul Mincio.

I contatori sono di norma ubicati a piede di fabbricato sia all’interno che all’esterno della proprietà privata, in pozzetti, nicchie, locali comuni o privati. Posizionamenti diversi da quelli sopra indicati non potranno essere considerati ostativi allo svolgimento del servizio assegnato.

Tali manufatti presentano caratteristiche non standardizzate, con ingombri e profilature estremamente eterogenee. Non è prevista la corresponsione di un prezzo diversificato che tenga conto delle caratteristiche dell’alloggiamento del contatore qualora il medesimo determini maggiori difficoltà di lettura.

Il volume annuo stimato è di circa 215.382. La quantità annua di letture richieste, la ciclicità ed eventuali note tecniche dettagliate per singola zona di lettura sono contenute nel documento “Calendario Pianificazione delle Letture”, in seguito CPL, che costituisce parte integrante del presente capitolato (allegato A e A1).

L'appaltatore si impegna ad operare in modo da rispettare la pianificazione. Nel caso in cui per due mesi consecutivi la pianificazione non venisse rispettata la committente si riserva la facoltà di risolvere il contratto per grave inadempimento, addebitando all’appaltatore tutti i costi e danni connessi e conseguenti.

La committente si riserva la facoltà di modificare il CPL comunicandolo all’appaltatore con almeno trenta giorni di anticipo, senza che tale intervento comporti la corresponsione di indennizzi, salvo oggettivi e comprovati maggiori costi derivanti all’appaltatore da scelte meramente discrezionali della stazione appaltante.

3.1.1 Consegna Gruppi di Lettura

La committente metterà a disposizione dell’appaltatore l’elenco dei contatori rcdi,

Gruppo di Lettura (GdL), cui si chiede la lettura secondo la pianificazione del CPL consegnato.

L'elenco, su supporto informatico e su tracciato predisposto, (allegato B) sarà inviato esclusivamente a mezzo e-mail almeno otto giorni lavorativi prima della data di inizio prevista per ogni Gruppo di Lettura. Sarà esplicitata nell'e-mail di affidamento di ogni singolo GdL la data di inizio rilevazione delle misure e di riconsegna.

Qualora non fosse possibile per la committente rispettare i tempi di comunicazione, al fine di garantire l'organizzazione dell'attività da parte dell'appaltatore, le date di inizio rilevazione e di riconsegna verranno opportunamente rimodulate.

Gli elenchi dei contatori da leggere sono da considerarsi non ordinati. Sarà onere dell'appaltatore provvedere al riordino secondo il giro di lettura più consono alla propria organizzazione, fermi restando tempi e modalità di restituzione dei dati.

Qualora, per motivi tecnici di estrazione del dato dal sistema informatico della committente, la consegna del Gruppo di Lettura sia ripartita in più file, ai fini dell'attività di comunicazione preventiva, lettura, modalità, tempi e percentuali di riconsegna, farà fede la data di consegna dell'ultimo file e il complesso dei dati trasmessi deve intendersi come unico Gruppo di Lettura.

La committente si riserva la facoltà, qualora si rivelasse necessario per motivi tecnici o organizzativi, di chiedere l'esecuzione del servizio mediante l'utilizzo di supporto cartaceo anziché informatico, senza che ciò modifichi in alcun modo le condizioni di espletamento del servizio. In tal caso, le annotazioni ed ogni altra informazione normalmente gestita tramite terminale portatile dovrà essere riportata sul tabulato fornito.

3.1.2 Informazione preliminare del tentativo di lettura

L'appaltatore è tenuto a dare informazione preliminare, ai sensi della delibera ARERA 218/2016 articolo 7.4 lettera i, agli utenti finali dotati di misuratore parzialmente accessibile o non accessibile, del tentativo di raccolta della misura. Si precisa che oggetto di lettura e conseguentemente, di attività di preavviso, potranno essere, su richiesta della stazione appaltante, anche i contatori c.d. smart. La comunicazione dovrà contenere giorno e fascia oraria del passaggio del letturista e dovrà essere fornita secondo quanto dettato dalla delibera 218/2016 con almeno 48 ore di preavviso.

La pianificazione comunicata all'utente sarà vincolante per l'effettuazione della lettura. Nel caso non sia possibile rispettare la pianificazione comunicata, l'appaltatore dovrà procedere con una ulteriore comunicazione all'utente.

La comunicazione dovrà avvenire utilizzando il canale scelto dall'utente fra i seguenti: sms, e-mail, telefonata registrata. Nel caso in cui l'utente non abbia espresso una preferenza, la comunicazione dovrà avvenire a mezzo affissione o comunicazione cartacea. Tale ultima modalità dovrà essere documentata a mezzo rilevazione fotografica a integrazione del rendiconto.

Poiché ogni singolo utente può scegliere e modificare nel tempo, la modalità preferita di comunicazione, il canale da utilizzare per la comunicazione ad ogni singola utenza sarà oggetto di interscambio in occasione dell'assegnazione del GdL.

Il modello del contenuto della comunicazione per ogni singola modalità sarà concordato e approvato dalla committente prima dell'inizio dell'attività.

Il servizio di informazione preliminare dovrà essere organizzato in modo tale da rendere prova certa dell'attività svolta. Il rendiconto, su supporto informatico e su tracciato predisposto (allegati C, E), sarà reso alla committente assieme ai file

contenenti la prova della comunicazione a mezzo affissione o comunicazione cartacea e alla restituzione delle letture eseguite.

3.1.3 Esecuzione delle letture

Il personale incaricato provvederà a rilevare la misura dei contatori nel rispetto di quanto previsto nei successivi paragrafi per quanto attiene tesserino di riconoscimento, comportamento, abbigliamento, orari del servizio, attrezzature.

In aggiunta alle modalità tradizionali di rilevazione della lettura, comprendenti valore di lettura e data e ora della rilevazione dello stesso, dovrà provvedere all'esecuzione del servizio con fotolettura e georeferenziazione di tutti i contatori e dovrà fornire le informazioni aggiuntive richieste sui contatori.

Le segnalazioni di anomalia o di commento alle letture rilevate dovranno rispettare le codifiche condivise prima dell'avvio del servizio.

Rimane a carico dell'operatore in fase di accesso al contatore l'eventuale rimozione di modesti ostacoli/detriti, e pulizia del vetro, che rendano difficoltosa o impossibile la lettura.

a- Fotolettura georeferenzata

Il rilievo fotografico digitale riguarderà il quadrante del contatore, la matricola identificativa dello stesso e i sigilli di sicurezza. Il numero di immagini e la qualità dovranno essere sufficienti da rendere verificabile presso gli uffici della committente la validità del dato di consumo, la corretta identificazione del misuratore e la presenza dei sigilli.

Su tutti i rilievi fotografici dovranno essere sovrainpressi e resi immodificabili i seguenti dati: data e ora della rilevazione, matricola misuratore, lettura rilevata, georeferenziazione e codice dell'operatore.

L'operatore dovrà scattare anche foto panoramiche dell'ubicazione del contatore,

in modo da evidenziare eventuali anomalie e certificare l'ubicazione del contatore. Per foto panoramica, si intende un'immagine del pozzetto o della nicchia o dell'area ove è installato il contatore da cui si comprenda chiaramente lo stato generale dello strumento di misura.

Per tutti i casi in cui la lettura del contatore non fosse possibile a causa del mancato accesso allo stesso, l'operatore dovrà effettuare i rilievi fotografici attenendosi a quanto dettagliato nel paragrafo 3.1.4.

Con cadenza periodica, l'archivio fotografico in formato digitale dovrà essere consegnato alla committente, concordando con lo stesso le modalità di trasferimento e estensione e dimensione dei file. Unitamente dovrà essere consegnato, su supporto informatico e tracciato predisposto, l'indicizzazione dei rilievi trasferiti (allegato D)¹.

b- Piattaforma Web di consultazione

Le foto dovranno essere stoccate e conservate su una piattaforma Web di consultazione predisposta e mantenuta a cura dell'Appaltatore per l'intera durata dell'appalto e fino a 12 mesi dal termine dello stesso.

L'accesso alla piattaforma Web sarà garantito, per la medesima durata, a operatori della committente e a società terze dalla stessa autorizzata.

Le foto dovranno essere selezionabili secondo criteri di ricerca basati sul codice utenza, matricola, data, località, via, civico, nominativo, eventuali anomalie riscontrate dal letturista, georeferenziazione o per combinazioni di questi. Tutti i dati presenti sul portale dovranno essere esportabili in Excel.

Al fine di garantire maggiore efficacia ed efficienza, la committente si riserva, in

¹ Sul tracciato il nome dell'immagine dovrà presentare collegamento ipertestuale all'immagine stessa nella directory concordata e nel caso di più foto per lo stesso contatore il tracciato dovrà contenere più righe, una per ciascuna immagine, e nome sequenziale "Nome dell' immagine01"; "Nome dell' immagine02"; ecc...

funzione delle necessità aziendali, il diritto di richiedere implementazioni e migliorie al sito di cui sopra che l'Appaltatore dovrà approntare a proprie spese.

c- Georeferenziazione ubicazione contatore

Per ogni operazione di lettura dovranno essere acquisite le coordinate geografiche dell'ubicazione del contatore e la data e ora di visita.

Le coordinate geografiche dovranno essere inserite nei dati delle fotoletture ed essere impresse su tutti i rilievi fotografici.

L'informazione, su supporto informatico e su tracciato predisposto (allegato E e F2), sarà reso alla Committente assieme ai file contenenti le letture effettuate con evidenza del seguente dettaglio: coordinata X; coordinata Y; Livello di accuratezza.

La committente si riserva il diritto di richiedere l'estrazione massiva e la comunicazione in formato digitale dell'informazione. Le modalità verranno concordate nel corso della esecuzione del servizio.

Le caratteristiche tecniche dovranno essere precisate in sede di comunicazione dell'offerta.

d- Informazioni aggiuntive richieste sui contatori

In concomitanza con la esecuzione delle letture, il personale dell'appaltatore provvederà a:

- verificare, aggiornare e restituire alla committente i dati relativi alla tipologia del contatore, matricola, dislocazione, note relative alla posizione ed accessibilità dei contatori. (Per accessibilità si intende quanto definito dalla delibera 218/2016/R/idr dell'AEEGSI e successive eventuali modifiche od integrazioni).
- segnalare i contatori per cui non si riesca, per motivi oggettivi riferiti alle condizioni dell'apparecchio di misura, ad effettuare la lettura (es. vetro

sporco, misuratore non raggiungibile, ecc.);

- verificare e segnalare l'irregolare funzionalità dei contatori o la presenza di perdite prima o dopo lo stesso. Il personale dell'appaltatore segnalerà all'ufficio indicato specificatamente dal Committente eventuali perdite idriche o situazioni ritenute anomale o pericolose.
- verificare e segnalare il corretto abbinamento matricola/utenza;
- verificare e segnalare l'eventuale mancanza della valvola di non ritorno e dei sigilli di sicurezza.

Le annotazioni verranno comunicate alla committente su supporto informatico e su tracciato predisposto previsto per la restituzione delle letture (allegati E e F2).

Tali attività si intendono compensate nel prezzo delle letture per cui all'appaltatore non saranno riconosciuti compensi o indennizzi aggiuntivi.

Si precisa che il personale dell'esecutore non deve in alcun modo intervenire direttamente sulle problematiche o vizi eventualmente riscontrati durante lo svolgimento delle attività di lettura, dovendosi limitare alle segnalazioni di cui sopra. Diversamente, l'operatore economico risponderà dei costi diretti o indiretti eventualmente sostenuti da AGS per rimediare alle attività indebitamente poste in essere, con addebito a valere sulla polizza fideiussoria.

3.1.4 Nota informativa fallito tentativo - "cartolina"

Qualora il contatore sia classificato come non accessibile o parzialmente accessibile e per l'assenza o l'indisponibilità dell'utente non sia possibile effettuare la lettura direttamente, l'appaltatore dovrà lasciare nella cassetta postale presso l'abitazione dello stesso, una nota informativa, c.d. "cartolina" che riporti i seguenti dati:

- indirizzo;

- cognome e nome dell'utente;
- matricola contatore;
- data e ora di passaggio;
- firma leggibile dell'operatore.

Il letturista provvederà a lasciare tale cartolina nella cassetta postale dell'utente e in mancanza in luoghi opportunamente protetti e di facile reperibilità da parte dell'utente stesso.

A certificazione della consegna e della corretta e completa compilazione della cartolina, l'addetto dovrà effettuare i seguenti rilievi fotografici con georeferenziazione.

Risulta **fondamentale** che l'operatore effettui una foto ambientale riportante:

- 1) **numero civico** dell'utente e del **nome dello stesso presente sul campanello**;
- 2) **cartolina COMPILATA** con i dati dell'utente, matricola contatore, data e ora di passaggio, firma leggibile dell'operatore.

Per ogni cartolina debitamente compilata e documentata sarà riconosciuto un importo pari al 40% del prezzo della lettura offerto in sede di gara, corretto secondo l'indice di adeguamento del GdL.

Nessun compenso sarà riconosciuto se gli elementi probatori del tentativo di lettura difettino anche di uno solo degli elementi sopra indicati (es. cartolina non riportante tutte le informazioni richieste).

Nessun compenso sarà riconosciuto nel caso la cartolina venga rilasciata su contatore classificato come accessibile.

L'approvvigionamento della nota informativa sarà a cura e onere dell'appaltatore.

Le caratteristiche tecniche dell'approvvigionamento della nota informativa dovranno essere precisate in sede di comunicazione dell'offerta. In ogni caso il

disegno e il contenuto della nota informativa dovranno essere approvati dalla committente.

3.1.5 Restituzione delle letture

La restituzione delle letture, su supporto informatico e su tracciato predisposto (allegati E, F1, F2), dovrà essere effettuata al completamento di ogni singolo Gruppo di Lettura affidato, esclusivamente a mezzo e-mail.

Come precisato all'articolo 3.1.1, qualora per motivi tecnici di estrazione del dato dal Sistema informatico della committente la consegna sia ripartita in più file, ai fini della modalità - tempi - percentuali di riconsegna, farà fede la data di consegna dell'ultimo file e il complesso dei dati trasmessi deve intendersi come unico Gruppo di Lettura.

Contemporaneamente, le informazioni e rilevazioni relative il Gruppo di Lettura saranno rese disponibili sulla piattaforma Web di consultazione.

Si precisa che unitamente alle letture e alle foto rilevate, ed entro le medesime scadenze di tempo, l'appaltatore dovrà inviare, sempre tramite e-mail, il resoconto della attività preliminare di informazione del tentativo di lettura, le eventuali foto a supporto dell'attività di preavviso, le informazioni relative la georeferenziazione del GdL affidato su supporto informatico e su tracciato predisposto (allegati C e F2).

L'insorgere di problematiche che obblighino l'appaltatore ad avvalersi straordinariamente di supporti non informatici o informatici ma non compatibili con il sistema della committente per l'esecuzione delle attività appaltate dovrà essere immediatamente segnalato alla committente indicando contestualmente i tempi previsti per il ripristino delle condizioni operative ottimali. In nessun caso ciò potrà motivare la sospensione dell'applicazione delle penalità previste dal presente capitolato. L'appaltatore dovrà, inoltre, farsi carico degli eventuali oneri e costi che

dovessero derivare da tale situazione (es. attività di data entry di letture non trasmesse informaticamente, costi di interoperabilità tra sistemi).

3.1.6 Termini di riconsegna

Per ciascun GdL i termini di riconsegna (tempi t1, t2, t3 e percentuale R1%, R2%) sono esplicitati nell'allegato "Calendario Pianificazione delle Letture – dati qualitativi" (Allegato A1) e oggetto di offerta in sede di gara.

Il riscontro del rispetto dei termini di consegna (tempi e percentuale) sarà riferito ad ogni singolo Gruppo di Lettura consegnato dalla committente all'appaltatore e da questa restituito a letture eseguite.

a- Tempo di riconsegna

Per ciascun Gruppo di Lettura affidato, la data di inizio rilevazione delle misure e di riconsegna sarà esplicitata nell'e-mail di affidamento di ogni singolo GdL nel rispetto del Calendario Pianificazione delle Letture e del numero di giorni massimo t1, t2 e t3 offerto in sede di gara (ai fini del conteggio dei giorni si considerano i giorni lavorativi dal lunedì al sabato).

Le letture e le relative foto rilevate devono essere rese disponibili alla committente entro l'ultimo giorno previsto.

b- percentuali di riconsegna

Per ciascun Gruppo di Lettura affidato, la percentuale minima di riconsegna delle letture sul numero complessivo di letture richieste, nei tempi di cui sopra, deve essere superiore ai valori R1% e R2% offerti in sede di gara.

Nel caso in cui la percentuale di letture effettuate sulla stessa località risulti inferiore al Ra-10% per due tentativi successivi, la committente si riserva la facoltà di risolvere in danno il rapporto contrattuale con l'appaltatore.

3.1.7 Letture di controllo

L'appaltatore dovrà, senza ulteriori oneri per la committente, effettuare i controlli sulle letture per le quali la committente abbia riscontrato errori, presuma valori anomali a suo insindacabile giudizio oppure per le quale ci sia una specifica richiesta/lamentela dell'Utente riguardo alla "cartolina" lasciata dall'operatore.

Questi controlli, richiesti via e-mail, avranno carattere di urgenza e dovranno essere eseguiti entro 48 ore dalla richiesta.

3.1.8 Ulteriore tentativo di lettura

Al fine di ottemperare alle disposizioni normative della delibera 218/2016 articolo 7.3, il servizio di lettura massiva dovrà prevedere anche la gestione degli ulteriori tentativi di lettura, ossia cd. "ripasso", secondo le previsioni di ARERA.

In considerazione del CPL che prevede per ogni utenza un numero di tentativi di lettura pari a 3, il servizio di "ripasso" riguarderà le utenze con consumo superiore a 3.000 mc/anno. Per ciascun GdL l'incidenza è esplicitata nell'allegato "Calendario Pianificazione delle Letture – dati qualitativi" (Allegato A1 classificazione L3).

Al rientro di ogni GdL, la committente provvederà ad analizzare il rispetto della normativa e entro 7 giorni lavorativi invierà l'elenco delle utenze per le quali l'appaltatore dovrà effettuare il "ripasso".

L'appaltatore, entro 15 giorni lavorativi dal ricevimento del file, dovrà effettuare i rilievi e restituire le letture.

Le modalità di gestione del servizio avverranno secondo gli standard di ARERA e secondo quanto previsto dal presente bando per le letture massive.

Ciascuna lettura effettiva rilevata sarà remunerata al prezzo offerto in sede di gara dall'operatore economico per singola lettura.

3.1.9 Autoletture

Le autoletture eventualmente prese in carico dall'appaltatore non saranno

considerate alla stregua delle letture eseguite e rendicontate dall'operatore essendo soggette a specifica disciplina della delibera 218/2016 e validazione ai sensi degli art. 7, 8 e 9. Le autoletture potranno essere validate o non validate sulla base di dati pregressi e di un algoritmo forniti dalla committente all'appaltatore. In caso di mancata validazione della lettura, l'appaltatore dovrà dare riscontro all'utente entro 9 giorni dalla ricezione della autolettura come previsto dalla succitata delibera all'articolo 8.4.

La modalità di gestione di tale attività sarà oggetto di valutazione in sede di gara. La restituzione delle autoletture dovrà essere effettuata con cadenza settimanale, indipendentemente dalla consegna del Gruppo di Lettura affidato, esclusivamente a mezzo mail, su supporto informatico e su tracciato predisposto (allegato G). Per ogni autolettura debitamente comunicata e documentata sarà riconosciuto un importo pari al 100% del prezzo della lettura offerto in sede di gara.

3.1.10 Rilevazione di utenze non a ruolo

Nel caso in cui durante la normale attività di lettura si riscontrassero utenze non presenti negli elenchi trasmessi dalla committente, il letturista dovrà attenersi alle seguenti indicazioni operative:

a- Rilevazione di utenze non a ruolo dotate di contatore

Nel caso in cui durante la normale attività di lettura si riscontrassero utenze dotate di contatore ma non presenti nell'archivio trasmesso, il letturista dovrà rilevare le seguenti informazioni:

- lettura, data e ora della rilevazione;
- matricola e stato del contatore;
- ubicazione fornitura;
- nome e cognome dell'utente;

- fotolettura e georeferenziazione della situazione rilevata.

Per ogni rilevazione completa delle informazioni sopra citate sarà corrisposta una somma pari 10 (dieci) volte il prezzo offerto dall'operatore economico per singola lettura. In mancanza di una delle informazioni sopra elencate sarà corrisposto un prezzo pari a 5 (cinque) volte quello offerto dall'operatore economico per singola lettura.

Non saranno considerate utenze non a ruolo e, di conseguenza, non sarà applicata la remunerazione sopra riportata, le utenze che negli elenchi trasmessi dal committente all'appaltatore riportano un numero di matricola "fittizio", identificato con la sigla "XX" in appendice al campo destinato alla matricola stessa. La rettifica dei dati delle utenze "XX", da parte dell'appaltatore, integra un'obbligazione ricompresa nel prezzo contrattuale, come previsto dall'art. 3.1.3, lett. d).

b- Rilevazione di utenze non a ruolo prive di contatore

Nel caso in cui durante la normale attività di lettura si riscontrassero utenze prive di contatore e non presenti degli elenchi trasmessi, il letturista dovrà rilevare le seguenti informazioni:

- ubicazione fornitura;
- nome e cognome dell'Utente;
- fotolettura e georeferenziazione della situazione rilevata.

Per ogni rilevazione completa delle informazioni sopra citate sarà corrisposta una somma pari 10 (dieci) volte il prezzo offerto.

Non saranno considerate utenze non a ruolo e, di conseguenza, non sarà applicata la remunerazione sopra riportata, le utenze che nell'archivio trasmesso dal committente all'appaltatore riportano un numero di matricola fittizio,

identificato con la sigla "XX" in appendice al campo destinato alla matricola stessa. La rettifica dei dati delle utenze XX, da parte dell'appaltatore, integra un'obbligazione dell'appaltatore, ricompresa nel prezzo contrattuale, come previsto dall'art. 3.1.3, lett. d).

3.1.11 Rilevazione di derivazioni abusive a monte del contatore

Nel caso in cui durante la normale attività di lettura si riscontrassero derivazioni abusive a monte del contatore, il letturista dovrà segnalare immediatamente alla committente quanto rilevato, precisando il maggior numero possibile di informazioni per l'individuazione della derivazione e i relativi responsabili ed effettuando rilievi fotografici e georeferenziati della situazione rilevata.

Per ogni rilevazione sopra citata sarà corrisposta una somma pari 10 (dieci) volte il prezzo offerto in sede di gara dall'operatore economico per singola lettura.

3.1.12 Obblighi di registrazione

In considerazione della normativa definita dall'Autorità in merito alla erogazione del Servizio di Misura e agli obblighi di Registrazione e Comunicazione descritti nel titolo 3 dell'Allegato A della delibera 218/2016/R/idr l'appaltatore è tenuto a conservare tutti gli elementi informativi relativi ai tentativi di lettura secondo il contenuto minimo di competenza definito all'art.14 della delibera e a fornirne su richiesta estrazione alla committente.

Il rendiconto, su supporto informatico e su tracciato da concordare, sarà inviato esclusivamente a mezzo mail entro 6 giorni lavorativi dalla data della richiesta.

Articolo 4 – CONDIZIONI GENERALI DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio dovrà essere svolto dall'appaltatore mediante propria organizzazione e a suo rischio, vale a dire con il proprio capitale, personale, autoveicoli e attrezzature (informatiche e non) da adibire continuativamente all'appalto di che trattasi e

disponibile in numero adeguato alla corretta e tempestiva esecuzione del servizio affidato.

4.1 Organizzazione

L'appaltatore adotterà in completa autonomia l'organizzazione che riterrà più idonea per assicurare lo svolgimento dei servizi nel rispetto delle prescrizioni disposte dalla committente e delle condizioni di massima efficacia e di minimo disturbo nel contattare gli utenti.

Sono fatte salve condizioni di natura comportamentale che la committente potrà imporre per salvaguardare la propria immagine nei riguardi degli utenti.

Prima dell'inizio del servizio, i responsabili individuati dall'appaltatore dovranno prendere contatto con la committente per l'acquisizione di informazioni necessarie all'impostazione ottimale dell'organizzazione, inclusi i test di verifica del software utilizzato per la rilevazione delle letture.

Nel corso della esecuzione del servizio oggetto del bando, su richiesta del committente, avranno luogo incontri di coordinamento presso la sede del committente.

Il servizio di misura potrà essere eseguito dagli operatori dell'appaltatore, all'interno dei seguenti orari: dalle ore 8,00 alle 19,00 di tutti i giorni feriali dal lunedì al sabato.

Non potranno essere eseguite misure nei giorni festivi.

La committente si riserva di effettuare controlli a campione sulla qualità complessiva e specifica dei servizi svolti. I controlli e le verifiche effettuate dalla committente non potranno essere adottati dall'appaltatore come interferenze nella conduzione dei servizi, segnatamente con riferimento alle tempistiche di esecuzione.

4.2 Personale

4.2.1 Clausola sociale e altre condizioni di esecuzione

Al fine di garantire i livelli occupazionali esistenti, è stabilito, ai sensi dell'art. 57 del D. lgs 36/2023, che i bandi di gara, gli avvisi e gli inviti devono contenere specifiche clausole sociali con le quali sono richieste, come requisiti necessari dell'offerta, misure orientate a garantire la stabilità occupazionale del personale impiegato.

Nel caso di necessità di assunzioni l'appaltatore sarà pertanto tenuto, compatibilmente con la propria organizzazione aziendale, ad assumere, in via prioritaria, il personale già impiegato alle dipendenze dell'aggiudicatario uscente, qualora disponibile.

Il personale che l'appaltatore utilizzerà dovrà essere adeguatamente preparato sia dal punto di vista professionale che comportamentale.

Al fine di garantire tali requisiti l'appaltatore dovrà predisporre, prima dell'inizio delle attività di lettura e successivamente con cadenza semestrale, delle sessioni di formazione con i propri operatori. La pianificazione sarà condivisa con la committente che potrà intervenire con proprio personale per fornire dettagli utili all'esecuzione delle rilevazioni e per verificare l'equipaggiamento e l'attrezzatura di ogni operatore.

Resta inteso che la stazione appaltante si riserva il diritto di inibire al personale che non avrà partecipato o non parteciperà all'attività di formazione, l'espletamento del servizio. In questo caso l'operatore economico dovrà sostituire entro e non oltre 7 giorni dalla comunicazione della committente il personale di cui sopra, pena l'applicazione della relativa penale.

L'elenco del personale attualmente impiegato è il seguente:

N. unità di personale	CCNL	Inquadramento (Livello contrattuale)	Ore settimanali di impiego
8	Servizi di pulizia - Aziende - Industria -	3°	30

	Multiservizi		
1	Commercio – Terziario e Servizi Confcommercio	5°	30

Il concorrente all'atto della presentazione dell'offerta dovrà presentare il Piano di Assorbimento atto ad illustrare le concrete modalità di applicazione della clausola sociale, con particolare riferimento al numero dei lavoratori che beneficeranno della stessa e alla relativa proposta contrattuale (inquadramento e trattamento economico) oppure illustrare le ragioni che integrano la deroga alla clausola sociale.

Il personale utilizzato per lo svolgimento del servizio dovrà essere inquadrato secondo i seguenti contratti di riferimento: C.C.N.L. LETTURISTI Acqua, Gas, Energia Elettrica o dovrà essere garantito equivalente trattamento economico.

4.2.2 Responsabile

L'appaltatore dovrà indicare per iscritto al committente il nominativo e i riferimenti del responsabile e del suo sostituto, incaricati di tenere i contatti con il personale della stazione appaltante, prima dell'avvio operativo dell'appalto.

Il responsabile, o il suo sostituto, dovranno essere reperibili tutti i giorni feriali, sabato compreso, con continuità dalle ore 07,30 alle ore 19,30.

Le eventuali sostituzioni di tali figure dovranno essere segnalate immediatamente con comunicazione scritta mezzo posta elettronica certificata ai riferimenti della committente.

4.2.3 Referente Tecnico Operativo

L'appaltatore dovrà indicare per iscritto alla committente il nominativo e i riferimenti del Referente Tecnico Operativo e del suo sostituto incaricati di monitorare direttamente l'operato del personale adibito al servizio di lettura prima

dell'avvio operativo dell'appalto.

Il Referente, o il suo sostituto, dovrà essere logisticamente in grado di raggiungere l'area oggetto del servizio entro 8 ore lavorative dalla richiesta di intervento e dovrà essere reperibile tutti i giorni feriali, sabato compreso, con continuità dalle ore 07,30 alle ore 19,30.

Le eventuali sostituzioni di tali figure dovranno essere segnalate immediatamente con comunicazione scritta mezzo posta elettronica certificata ai riferimenti della committente.

4.2.4 Operatori

Valutate attentamente la tipologia e le caratteristiche del servizio, il livello di qualità atteso, l'estensione territoriale e la vocazione turistica di alcuni Comuni interessati, è fatto obbligo all'appaltatore di individuare e garantire per l'espletamento del servizio un numero minimo di lettori Full Time Equivalent (FTE). Tale numero minimo, che dovrà essere individuato in sede di offerta tecnica dall'operatore economico, deve essere garantito dal momento dell'avvio del servizio e per tutta la durata del contratto. È onere dell'appaltatore pertanto gestire eventuali situazioni di turn over in maniera tale da ottemperare comunque all'obbligo di avere dedicati al servizio il numero di FTE indicato.

Il personale utilizzato dall'appaltatore per lo svolgimento del servizio dovrà essere regolarmente assunto e in regola con i versamenti previdenziali ed assistenziali di legge. L'appaltatore è tenuto alla scrupolosa e completa osservanza della normativa vigente inerente alla tipologia contrattuale e di inquadramento dei lavoratori assunti secondo i seguenti contratti di riferimento: C.C.N.L. LETTURISTI Acqua, Gas, Energia Elettrica (CONFLAVORO).

Di tale personale l'appaltatore fornirà preventivamente alla committente l'elenco

nominativo mantenendolo costantemente aggiornato. Tale elenco nominativo comprenderà Cognome-Nome, data di nascita, codice fiscale, orario di lavoro contrattuale (per es. Full Time, Part Time 4h, Part time 6h, ecc..) e fototessera digitale; è fatto divieto all'appaltatore di utilizzare personale non rientrante negli elenchi di cui sopra.

Il personale impiegato nella esecuzione dell'appalto deve avere la conoscenza della lingua italiana che consenta di comprendere frasi ed espressioni di uso frequente in ambiti correnti, in corrispondenza al livello A2 del Quadro comune di riferimento europeo per la conoscenza delle lingue approvato dal Consiglio d'Europa. Tale clausola vale dal momento dell'aggiudicazione definitiva e per tutta la durata del contratto, anche in caso di turn over da qualsiasi motivo determinato. L'appaltatore, prima dell'avvio della attività e successivamente in caso di turn over, fornirà per ogni lavoratore sprovvisto di cittadinanza italiana, copia di certificazione attestante tale conoscenza linguistica.

La committente declina ogni responsabilità civile e penale per qualsiasi problema di qualsiasi natura nonché per eventuali incidenti e/o infortuni che coinvolgessero il personale adibito all'esecuzione del servizio durante lo stesso.

Il personale che l'appaltatore utilizzerà dovrà essere adeguatamente preparato sia dal punto di vista professionale che comportamentale.

Al fine di garantire tali requisiti l'appaltatore dovrà predisporre, prima dell'inizio delle attività di lettura e successivamente con cadenza semestrale, delle sessioni di formazione con i propri operatori.

La pianificazione sarà condivisa con la Committente che si riserva il diritto di intervenire con proprio personale per fornire dettagli utili all'esecuzione delle rilevazioni e per verificare l'equipaggiamento e l'attrezzatura di ogni operatore.

4.2.5 Equipaggiamento e Attrezzature

Il personale dovrà indossare un abbigliamento uniformato e riconoscibile, essere munito di un valido documento di identità individuale e di un tesserino di riconoscimento completo di foto, cognome nome, ragione sociale dell'appaltatore, e della scritta "Lecture ed operazioni su contatori idrici per conto di AGS spa". Il tesserino, rilasciato dall'appaltatore deve essere portato con continuità e in perfetta evidenza sul vestiario.

Per lo svolgimento delle attività di rilevazione delle misure il personale dovrà essere dotato di un set minimo operativo e di tutte le apparecchiature e i programmi necessari.

Il set minimo operativo dovrà comprendere: set di ganci, cacciaviti e leve atte al sollevamento dei chiusini, piccozza e mazzetta, set di chiavi universali per le nicchie, asta telescopica per la pulizia del quadrante dei contatori, gesso da lavagna per l'evidenziazione della matricola del contatore incisa sul corpo del misuratore, torcia elettrica.

Gli strumenti informatici utilizzati dall'appaltatore, quali terminali portatili e relativi programmi dovranno essere perfettamente compatibili con il software e le procedure della committente indicate nel presente documento. Tale compatibilità deve essere garantita per tutto il periodo di valenza contrattuale anche qualora la committente modificasse programmi e/o procedure, senza alcun onere ulteriore per la stessa.

I terminali portatili dovranno essere predisposti per la georeferenziazione, in grado di eseguire e validare rilievi fotografici digitali chiari ai misuratori letti, di segnalare e non salvare le foto non nitide. Le foto dovranno essere a colori e anche se il misuratore è ubicato in pozzetti o luoghi poco illuminati, la tecnologia integrata

dovrà permettere rilievi di qualità tale da rendere verificabile presso gli uffici della committente la validità del dato di consumo, la corretta identificazione del misuratore e la presenza dei sigilli. Nel caso in cui non sia possibile inquadrare con un solo scatto sia la lettura che la matricola che i sigilli, l'operatore provvederà ad effettuare più scatti in modo da certificare i diversi elementi.

Resistenza a cadute e urti, impermeabilità all'acqua, predisposizione all'accesso alla rete a mezzo wi-fi e/o fonia dati, nelle normali condizioni d'uso, completano il quadro delle caratteristiche minime richieste per i terminali portatili.

La committente si riserva la possibilità di fornire all'appaltatore, per ogni singolo utente, i consumi, le date e le letture precedentemente rilevate. L'appaltatore deve provvede affinché il software di gestione utilizzato sui terminali portatili:

- garantisca la non visibilità di tali dati al letturista;
- effettui un controllo di congruità sulla lettura inserita in modo da segnalare al letturista anomalie di consumo (consumo medio giornaliero superiore o inferiore del 50% a quello del periodo corrispondente dell'anno precedente) obbligando lo stesso alla ribattitura della lettura (prevedendo un'unica possibilità di reinserimento) e delle foto rilevate.

La committente si riserva la facoltà di effettuare controlli in merito, con facoltà di disporre l'adeguamento delle apparecchiature e delle procedure adottate dall'appaltatore, qualora ritenute non idonee allo svolgimento dell'attività, senza che ciò possa costituire motivo di richiesta di maggiori compensi. Tale adeguamento dovrà essere effettuato entro un termine massimo di 30 giorni naturali e consecutivi dalla data in cui si è formalmente comunicata all'appaltatore tale necessità.

4.2.6 Regole di comportamento nell'espletamento del servizio

L'appaltatore assicura che il personale adibito al servizio si attenga scrupolosamente alle regole di buon comportamento civico nei rapporti con l'utenza improntando con la stessa un rapporto regolato dalla massima professionalità e rispetto.

L'attività di lettura dei contatori dovrà avvenire in piena sicurezza rispettando tutte le direttive emesse dal governo sull'utilizzo dei D.P.I. Nel caso non sia possibile rispettare i regolamenti l'operatore dovrà interrompere e rimandare l'attività di rilievo della lettura a quando le condizioni di sicurezza potranno essere ripristinate.

Qualora alla committente dovessero giungere segnalazioni di mancato rispetto delle regole nell'esecuzione del servizio, o questo dovesse essere riscontrato da personale aziendale, la stessa, a suo insindacabile giudizio potrà richiedere, con nota scritta, l'immediata sospensione dal lavoro dell'operatore.

Se tali comportamenti dovessero coinvolgere più di un operatore, la Committente si riserva la facoltà di risolvere il rapporto contrattuale con l'appaltatore.

L'appaltatore è in ogni caso responsabile di eventuali danni derivanti dalla lesione all'immagine e al buon nome della committente dalla riscontrata inadeguatezza nella gestione del servizio.

All'appaltatore è fatto assoluto divieto, pena la risoluzione immediata del contratto, di svolgere – tramite il personale addetto al servizio – altre attività di qualsiasi natura quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, sondaggi di opinione, vendite porta a porta, richieste di informazione, distribuzione di materiale pubblicitario o propagandistico, ecc.

All'appaltatore è altresì vietato, pena la risoluzione del contratto, di provvedere, direttamente o tramite il personale addetto, ad incassare corrispettivi in denaro per il saldo delle bollette o altri importi a diverso titolo, così come ricevere qualsivoglia

utilità dagli utenti.

5. RESPONSABILITÀ DELL'APPALTATORE

1. L'appaltatore è responsabile di qualunque danno diretto o indiretto, colposo o doloso, provocato a persone e cose dall'esecuzione dell'attività appaltata. A tale riguardo l'appaltatore dovrà produrre una polizza assicurativa che tenga indenne AGS da tutti i rischi di responsabilità civile per danni a cose e persone causati a terzi, a copertura dei rischi connessi all'esecuzione dei servizi oggetto del presente appalto, con un massimale pari a 5.000.000 (cinquemilioni/00 di euro) e comunque non inferiore ad € 500.000 (cinquecentomila/00) per sinistro.

2. Costituirà elemento premiante l'impegno alla costituzione di una polizza a copertura di eventuali danni patrimoniali diretti o indiretti o indennizzi, con estensione alle sanzioni subite o alle penali applicate, comminate al committente per responsabilità dell'appaltatore, per un importo massimale pari a 5.000.000 (cinquemilioni/00 di euro).

3. In caso di evento contestabile, l'appaltatore deve:

- entro dieci giorni dalla data di ricevimento della segnalazione, fornire alla committente dettagliata relazione sull'accaduto;
- entro trenta giorni dalla data di ricevimento della segnalazione provvedere alla liquidazione diretta all'utente del danno provocato o, in caso contrario, all'invio all'utente e per conoscenza alla committente di lettera di risposta negativa.

4. La committente, qualora lo ritenga necessario, si riserva il diritto di procedere con il pagamento diretto del danno all'utente e con imputazione dell'importo liquidato alle competenze maturate dall'appaltatore.

6. OBBLIGO DI RISERVATEZZA E PROTEZIONE DEI DATI

Le informazioni e i dati ricevuti per l'esecuzione delle letture così come le letture e le ulteriori informazioni raccolte dagli addetti dell'appaltatore sono e rimarranno di esclusiva proprietà della committente: né l'appaltatore né i suoi addetti possono farne alcun uso né divulgarli.

Con espresso richiamo al Regolamento Europeo 2016/679 l'appaltatore dovrà mettere in pratica tutte le azioni necessarie per garantire la sicurezza in qualunque momento dei dati di cui viene in possesso durante l'espletamento dell'appalto. La stessa non è autorizzata a trattenere alcuna informazione riguardante l'utenza della committente e le informazioni ad essa collegate al termine dell'appalto.

La committente si riserva fin da ora le azioni legali conseguenti alla diffusione o all'uso improprio e non autorizzato di tali dati ed informazioni.

7. PREZZI E PENALI

7.1 Modulazione prezzo di base

Dato l'assoluto interesse di AGS all'esecuzione di una percentuale di lettura la più possibile vicina al 100% e contestualmente al rispetto dei livelli di riconsegna offerti, il prezzo offerto in sede di gara per le letture massive sarà modulato secondo criteri di incentivazione e penalizzazione calcolati sulla base dei valori reali di R% e T.

Ai fini della definizione dell'indice di adeguamento, i termini di consegna (tempi e percentuale) saranno riferiti ad ogni singolo Gruppo di Lettura consegnato dalla Committente all'Appaltatore e da questa restituito secondo quanto precisato nell'articolo 3.1.6.

Qualora per motivi tecnici di estrazione del dato dal Sistema informatico della Committente la consegna sia ripartita in più file, ai fini della attività di comunicazione preventiva, lettura, modalità - tempi - percentuali di riconsegna, farà fede la data di consegna dell'ultimo file e il complesso dei dati trasmessi deve

intendersi come unico Gruppo di Lettura.

Costituisce eccezione quanto indicato nel paragrafo “Nota informativa fallito tentativo”, “Autoletture”, “Ulteriore tentativo di lettura”.

Il prezzo applicato sarà quello definito dalla seguente formula:

$$P_{GDL} = (P_R + P_T) / 2$$

Dove:

P_{GDL} = prezzo applicato alle letture effettive del singolo GdL

P_R = prezzo modulato in base alla griglia di valutazione definita sulla base dell'effettiva percentuale di riconsegna rispetto quella offerta in sede di gara per quello specifico GdL

P_T = prezzo modulato in base alla griglia di valutazione definita sulla base del tempo effettivo di riconsegna rispetto a quello offerto in sede di gara per quello specifico GdL

I prezzi P_R e P_T saranno definiti sulla base delle seguenti griglie:

- prezzo P_R

Range percentuale di letture sul totale assegnato	inferiore	fino a	fino a	fino a	Range offerto in sede di gara	fino a	fino a	fino a	oltre
	% GdL	% GdL	Range offerto	Range offerto		Range offerto	Range offerto	Range offerto	
	60%	60%	-7,50%	-2,50%		R1%	+2,5%	+7,5%	
55%	55%	-7,50%	-2,50%	R2%	+2,5%	+7,5%	+12,5%		
Importo per lettura	prezzo offerto	prezzo offerto	prezzo offerto	prezzo offerto	prezzo offerto	prezzo offerto	prezzo offerto	prezzo offerto	prezzo offerto

consegnata incidenza b>=85%	X 0,6	X 0,85	X 0,95	X 1	X 1	X 1	X 1,1	X 1,15	X 1,3
Importo per lettura consegnata incidenza b<85%	prezzo offerto X 0,55	prezzo offerto X 0,8	prezzo offerto X 0,9	prezzo offerto X 1	prezzo offerto X 1	prezzo offerto X 1	prezzo offerto X 1,05	prezzo offerto X 1,1	prezzo offerto X 1,25

Incidenza b: percentuale di riconsegna effettiva su utenze "accessibili"

- prezzo P_T

Tempo di riconsegna GDL	oltre	fino a Temp o offerto -gg *	fino a Temp o offerto -gg *	fino a Temp o offerto -gg *	Temp o offerto in sede di gara	fino a Temp o offerto +gg *	fino a Temp o offerto +gg *	fino a Temp o offerto +gg *	oltre
		10	7	4	t1	4	7	10	
		7	5	3	t2	3	5	7	
		4	3	2	t3	2	3	4	
Importo per lettura consegnat a	prezzo offert o X 1,15	prezzo offerto X 1,1	prezzo offerto X 1,05	prezzo offerto X 1	prezzo offerto X 1	prezzo offerto X 1	prezzo offerto X 0,95	prezzo offerto X 0,9	prezzo offert o X 0,4

gg*: i giorni si intendono di calendario a titolo meramente esemplificativo:

se l'Appaltatore offre **R1%** = 85%; la percentuale di riconsegna effettiva è 94% (variazione pari a +9%); la percentuale di riconsegna delle utenze accessibili è 90%,

Il prezzo **P_R** sarà pari a

P_R = prezzo offerto x **1,15**

se l'Appaltatore offre **t1** = 18 gg. e la riconsegna effettiva supera di 5 giorni di calendario la data di riconsegna esplicitata nella mail di affidamento il prezzo **P_T** sarà pari a

P_T = prezzo offerto x **1**

il prezzo applicato alle letture effettive del singolo GdL sarà pari a

P_{GDL} = **(P_R + P_T) / 2** = (prezzo offerto x 1,15 + prezzo offerto x 1) / 2

7.2 Penalità

La lettura dei contatori e le attività collegate dovranno essere eseguite a regola d'arte nel rispetto delle indicazioni fornite dalla committente ed entro i tempi con questa concordati e secondo quanto riportato nel presente capitolato.

Sono previste penali a carico dell'appaltatore nei seguenti casi:

- errori di lettura, letture non effettuate, rilascio cartolina in caso contatore accessibile, letture effettuate omettendo il codice anomalia o il campo note o la posizione, o note segnalate non coerenti o errate, cartolina non compilata in tutte le sue parti: penalità di 5,00 euro iva esclusa per ogni caso verificato.
- per ogni lettura accompagnata da rilievo fotografico mancante, incompleto degli elementi descritti al presente capitolato o comunque insufficiente alla verifica dei dati di consumo trasmessi, è applicata una penale di 5,00 euro iva esclusa.

Sono previste ulteriori penali a carico dell'appaltatore, con diversa valorizzazione

economica, nei seguenti casi:

- reclami di utenti per comportamenti non consoni e/o irrispettosi da parte degli operatori;
- mancato utilizzo da parte degli operatori dell'abbigliamento uniformato e/o del tesserino di riconoscimento;
- letture eseguite al di fuori degli orari consentiti;
- per ogni lavoratore sprovvisto delle conoscenze linguistiche di cui all'art.3;
- per ogni mancato aggiornamento dell'elenco del personale utilizzato di cui all'art.3.
- per ciascun giorno di ritardo nella sostituzione del personale per la fattispecie di cui all'art. 20 del disciplinare di gara.
- per ciascun giorno di ritardato avvio della operatività, per colpa dell'appaltatore, oltre il quindicesimo giorno naturale e consecutivo dalla data di decorrenza del contratto.

Al verificarsi dei casi di cui sopra, e per ciascuno di essi, la committente applicherà una penalità fissa di euro 300,00 a singolo evento con esclusione dell'ultimo caso per il quale la penale *una tantum* applicata è pari a 500,00 euro per ciascun giorno di ritardo computato dalla data di decorrenza del contratto inclusa.

L'applicazione delle ulteriori penali di cui sopra è comunicata per iscritto all'appaltatore il quale, entro 5 giorni naturali e consecutivi dalla contestazione, ha facoltà di presentare le proprie controdeduzioni scritte. In assenza di controdeduzioni o nel caso in cui la committente non ritenga di accoglierle, si provvederà all'applicazione delle penali decurtandole dal primo pagamento utile o dall'importo delle polizze prodotte.

In ogni caso l'importo complessivo delle penali irrogate non può superare

complessivamente il 10% dell'importo contrattuale, al raggiungimento di tale soglia la Stazione appaltante si riserva il diritto di procedere con la risoluzione in danno del contratto.

8. OBBLIGHI A CARICO DELL'APPALTATORE IN MATERIA ANTINFORTUNISTICA – RISCHIO DI INTERFERENZA

L'appaltatore è tenuto alla rigorosa osservanza di tutte le leggi, decreti, norme, regolamenti vigenti in materia antinfortunistica.

In osservanza del Decreto legislativo 81/08, l'appaltatore dovrà rendere edotti i propri dipendenti dei rischi connessi all'attività svolta e dotarli del vestiario di lavoro nonché dei mezzi e delle misure idonei alla protezione dai rischi sul lavoro.

Per l'esecuzione del contratto di cui al presente capitolato, non si evidenziano interferenze fra le attività del committente e dell'appaltatore; pertanto, gli oneri relativi alla riduzione degli stessi sono pari a zero.

9. Continuità di servizio

L'appaltatore dovrà essere in grado di garantire la continuità del servizio anche in presenza di situazioni ambientali locali particolari ed eccezionali. L'appaltatore dovrà, in tali casi, attrezzarsi per erogare comunque il servizio, anche attraverso altri soggetti appartenenti al proprio gruppo, o in service presso terzi, in modo da garantire la regolare ripresa dell'attività entro 5 giorni lavorativi. Di tali necessità e/o eventi l'appaltatore dovrà dare congrua comunicazione ed indicare tempi e modalità di ripristino del servizio, pena la decadenza immediata del contratto.

In caso lo svolgimento del servizio non consenta il rispetto di atti legislativi emanati dagli enti preposti a tutela della sanità pubblica l'appaltatore dovrà interrompere e rimandare l'attività di rilievo della lettura a quando le condizioni di sicurezza potranno essere ripristinate.