



**CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO DEL SERVIZIO DI RILEVAMENTO DELLE
FOTOLETTURE E GEOREFERENZIAZIONE DEI CONTATORI DI ACQUA POTABILE DEGLI
UTENTI DI ACA SPA**

CIG: 9250700F1F



Azienda Comprensoriale Acquedottistica S.p.A. in House Providing

Via Maestri del Lavoro D'Italia, 81 – 65125 Pescara

Tel. 08541781 - Fax 0854156113 - P. IVA 01318460688 - C.F. 91015370686





ACA S.p.A. in House Providing

Sommario

Art.1- OGGETTO DELL'APPALTO

Art. 2- DURATA E IMPORTO DEL SERVIZIO, COSTI DELLA MANODOPERA

Art. 3- DEFINIZIONI

Art. 4- SPECIFICHE TECNICHE

- a) Descrizione del servizio e modalità di esecuzione
- b) Regole comportamentali verso l'utente finale e responsabilità
- c) Sopralluogo
- d) Affidamento delle letture e verifica/raccolta dati sui misuratori
- e) Comunicazione all'utente finale dotato di misuratore "non accessibile" o "parzialmente accessibile" dell'imminente tentativo di lettura
- f) Tentativo di lettura andato a buon fine
- g) Segnalazione delle anomalie per misuratore non correttamente funzionante
- h) Tentativo di lettura non andato a buon fine
- i) Contatori a defalco
- l) Ulteriori servizi o rilevazione di dati richiesti dal committente
- m) Aspetti tecnologici
- n) Servizio Web di consultazione fotoletture per gli operatori di ACA SpA e per l'utente finale
- o) Servizio Web di consultazione fotoletture per il committente
- p) Verifica delle misure di utenza
- q) Trasmissione delle letture al committente
- r) Proprietà dei dati

Art. 5 - OBBLIGAZIONI DELL'APPALTATORE

Art. 6 - PENALI

- a) Fotoletture errate, mancanti o incomplete
- b) Misuratori non funzionanti correttamente
- c) Verifica congruenza dati del committente
- d) Ritardo nella consegna
- e) Mancata comunicazione al committente dei nominativi dei letturisti
- f) Sanzioni ARERA

Art. 7- PRESTAZIONE FATTURE E PAGAMENTI

Art. 8 – RISOLUZIONE DEL CONTRATTO

Art. 9- TUTELA DEI DATI PERSONALI- GDPR

Art. 10 – ALTRE DISPOSIZIONI

Art.1- OGGETTO DELL' APPALTO

Aca S.p.a., di seguito denominata "committente", intende affidare a società terza, di seguito denominata "appaltatore", l'attività di fotolettura e verifica dei dati relativi ai consumi di acqua potabile rilevati dai misuratori installati presso gli utenti finali dislocati nelle provincie di Pescara, Chieti e Teramo, riportati in allegato A.

L'attività si rende necessaria anche al fine di garantire l'idoneo numero di letture in ottemperanza ai dettami della Delibera 218/2016 dell'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (ARERA), a cui le attività oggetto del contratto dovranno conformarsi, anche se non riportate nel presente capitolato.

L'elenco dei Comuni riportato nell'allegato A potrà subire variazioni, in aumento o in diminuzione, ed in relazione alle mutate esigenze organizzative del committente.

ACA SpA gestisce circa 188.000 utenze, da leggere n° 2 volte l' anno (cadenza semestrale), ad eccezione di circa 200 utenze che dovranno essere lette n° 3 volte l' anno (quadrimestrale), per un totale di circa 372.000 (trecentosettataduemila) fotoletture circa, e n° 1300 utenze circa che dovranno essere lette n° 3 volte l'anno denominate utenze pubbliche.

Il numero delle fotoletture è da considerarsi indicativo e potrà subire variazioni, in funzione delle mutate esigenze di servizio o normative.

L'ammontare previsto dell'appalto è da intendersi quale valore massimo, anche in considerazione della campagna di sostituzione massiva di contatori che Aca prevede di avviare a partire dal 2022, in ottemperanza alle previsioni di cui al DM 93/2017, con la progressiva installazione di contatori dotati di sistemi di smart metering.

Art. 2- DURATA E IMPORTO DEL SERVIZIO

La durata prevista dell'appalto è fissata in 24 (ventiquattro) mesi a decorrere dalla sottoscrizione del contratto, con facoltà, a giudizio insindacabile della Stazione Appaltante, di prorogare con un limite temporale massimo di 4 (quattro) mesi, agli stessi prezzi, patti e condizioni.

L'importo del servizio è dettagliato come nella tabella seguente:

ATTIVITA'	Prezzo unitario a base d'asta	Quantità Stimate (24 mesi)	Importo stimato attività
Lettura singolo contatore	€ 1,50	683.200	€ 1.024.800,00
Compilazione cartolina di autolettura singola utenza	€ 0,80	80.000	€ 64.000,00
Rilevazione di utenza abusiva e/o prelievo abusivo e/o utenza priva di contatore	€ 5,00	500	€ 2.500,00

(Dati riferiti al 2° semestre 2021)

Il costo del personale di riferimento dell' ammontare dell' importo stimato dell' appalto è generato dai riferimenti della seguente tabella:

tipologia del servizio	livello	Primo anno	Secondo anno	Proroga 6 mesi
Lettura contatori idrici	3°	70% MANODOPERA 30% COSTI FISSI	70% MANODOPERA 30% COSTI FISSI	70% MANODOPERA 30% COSTI FISSI

Il numero minimo dei lettristi previsti non dovrà essere inferiore alle 10 unità per tutta la durata dell' appalto

Art. 3 - DEFINIZIONI

CARTOLINA DI AUTOLETTURA: nota informativa cartacea prevista dalla Delibera ARERA 218/16, nel formato definito dal committente. E' la modalità con la quale l'appaltatore comunica all'utente finale l'avvenuto tentativo di lettura da parte del proprio personale, in caso di misuratore "non accessibile" o di misuratore "parzialmente accessibile", e lo invita a effettuare l'autolettura.

FOTOLETTURA: è l'esecuzione della foto digitale del misuratore che contiene la matricola, il segnante indicante il valore del volume di acqua potabile fino a quel momento erogato e la data sovrainpressa di rilevamento della fotolettura unitamente alle coordinate GPS; nell'impossibilità di fotografare il misuratore, è l'esecuzione della foto digitale della "cartolina di autolettura" compilata e lasciata all'utente con relativa data sovrainpressa unitamente alle coordinate GPS.

MISURATORE o CONTATORE è il dispositivo atto alla misura dei volumi di acqua potabile in transito presso gli utenti finali;

MISURATORE ACCESSIBILE è il misuratore per cui l'accesso da parte dell'appaltatore ai fini della visualizzazione dei valori dei totalizzatori del misuratore è consentito senza necessità della presenza di alcuna persona fisica;

MISURATORE NON ACCESSIBILE è il misuratore posizionato all'interno di proprietà privata per cui l'accesso da parte dell'appaltatore ai fini della visualizzazione dei valori dei totalizzatori del misuratore è consentito solo in presenza del titolare del punto di consegna medesimo o di altra persona da questi incaricata. Tipicamente si tratta delle abitazioni private e delle utenze condominiali senza portineria;

MISURATORE PARZIALMENTE ACCESSIBILE è il misuratore, situato all'interno di proprietà privata, avente caratteristiche differenti dal misuratore non accessibile; in particolare a tale misuratore il gestore può normalmente accedere ai fini della visualizzazione dei valori dei totalizzatori in presenza di persona che consenta l'accesso al luogo dove il misuratore è installato. Tipicamente si tratta di tutte le utenze, pubbliche o private, accessibili in particolari giorni e fasce orarie. Tra queste: gli esercizi commerciali, le aziende e gli uffici in genere, gli ospedali e gli ambulatori medici, gli istituti scolastici, gli enti, i condomini dotati di portineria, gli istituti di culto.

MISURATORE NON FUNZIONANTE un misuratore è ritenuto "non funzionante", fra l'altro, quando il totalizzatore numerico del misuratore medesimo risulti illeggibile;

MISURE O LETTURE sono i valori di volume rilevati da un misuratore tramite lettura da parte dell'appaltatore presente fisicamente sul posto oppure raccolti da parte dell'utente finale e successivamente comunicati al committente (autolettura).

UTENTE FINALE è la persona fisica o giuridica titolare del contratto di fornitura di acqua potabile per uso proprio, stipulato con il committente, a cui è associato il misuratore. Le utenze condominiali sono equiparate alle utenze finali, fatto salvo il caso di utenti dotato di sotto-contatori (contatori a defalco) posati e gestiti dal committente.

VERIFICA DELLE MISURE è l'attività di verifica svolta dall'appaltatore della qualità del dato proveniente dalla raccolta della misura, finalizzata a valutare l'ammissibilità all'uso formale del medesimo dato.

GIRI LETTURA è l'elenco delle letture da raccogliere in un determinato periodo, trasmesso in formato digitale dal committente all'appaltatore attraverso le modalità definite dal committente stesso. L'elenco è corredato, per ciascuna utenza, di ulteriori informazioni riguardanti l'utenza stessa, necessarie all'effettuazione della raccolta delle letture, alla verifica delle misure raccolte, e all'aggiornamento della base dati del committente.

CONTATORI A DEFALCO

L' Aca chiede che vengano effettuate nelle modalità di seguito descritte per tutte quelle utenze la cui particolarità consiste nel fatto che i contatori legati allo stesso generale, denominato padre, devono essere letti contestualmente, il generale deve essere letto per ultimo; in conseguenza della realizzazione di nuovi allacciamenti nonché della modifica degli allacciamenti esistenti, tale numero è soggetto a continue variazioni in positivo o negativo. Al fine di semplificare la gestione e quindi la lettura dei contatori appartenenti a tale categoria, ACA SPA, unitamente al tabulato completo delle utenze appartenenti ad un dato Comune, trasmetterà alla ditta appaltatrice appositi file contenenti esclusivamente le utenze a defalco e quelle con contatore generale; tale trasmissione verrà effettuata, in quanto anche nel caso in cui la lettura viene effettuata con i palmari la presenza di tabulati specifici per tale tipologia di utenza ne semplifica comunque l'individuazione, inoltre, consente l'osservanza e la relativa applicazione da parte del letturista, delle prescrizioni contenute nel presente articolo. Si distinguono i seguenti principali casi:

A Contatore generale e contatori divisionali (singoli) ubicati in proprietà pubblica o in proprietà privata liberamente accessibile. La lettura di tali contatori non costituisce alcun tipo di problema.

B Contatore generale e contatori singoli ubicati in proprietà privata condominiale non liberamente accessibile. La probabilità di accedere ai contatori è comunque alta, pertanto, se il letturista riesce ad entrare grazie alla presenza di almeno un utente, è richiesta una percentuale di lettura pari al 100%, qualora non fosse possibile effettuare la lettura contestuale a causa della mancanza di uno o più utenti, il letturista dovrà contattare il responsabile dell'ufficio ruoli competente per comune., prima della registrazione di eventuali letture dei singoli contatori.

C Contatore generale ubicato in proprietà pubblica o in proprietà condominiale liberamente accessibile e contatori divisionali posti in proprietà condominiale non liberamente accessibile o in proprietà privata non liberamente accessibile. Vale quanto descritto nei precedenti casi.

Alcuni condomini appartenenti alle diverse categorie sopra descritte (A-B-C) sono gestiti da amministratori; nei casi in cui si dispone dei relativi recapiti, la ditta appaltante, successivamente all'affidamento del servizio,

provvederà a comunicarli alla ditta appaltatrice. Non sarà possibile in alcun caso lasciare eventuali cartoline di auto lettura. Complessivamente si tratta di circa 8000 (ottomila) utenze.

Art. 4 - SPECIFICHE TECNICHE

a) Descrizione del servizio e modalità di esecuzione

Le attività oggetto dell'appalto, di cui al precedente punto Art.1, saranno svolte dall'appaltatore in conformità alle disposizioni contenute nel presente capitolato, e quanto disposto dall'autorità di regolazione per l'energia, reti e ambiente (ARERA).

L'appaltatore e il committente segnaleranno per iscritto in un apposito verbale di inizio attività, successivo all'aggiudicazione dell'appalto, i nominativi dei rispettivi responsabili ed i relativi ruoli.

Nel corso dell'appalto, l'appaltatore è tenuto a prendere opportuni accordi con il committente e a eseguire le disposizioni di quest'ultimo, in funzione delle mutate esigenze organizzative e di eventuali nuovi dettami normativi.

L'appaltatore è tenuto a presenziare, se invitato dal committente, agli incontri di carattere organizzativo che si terranno nei luoghi stabiliti dal committente.

Il servizio dovrà essere svolto di norma da lunedì a venerdì dalle ore 8.00 alle ore 19.00; è fatto divieto all'appaltatore di espletare il servizio nelle giornate di sabato, domenica o festivi fatti salvi i casi di richiesta da parte della Stazione appaltante o dell'utente.

Per l'espletamento del servizio oggetto d'appalto, l'appaltatore dovrà mettere a disposizione personale operativo esperto nella rilevazione dei consumi dell'acqua potabile e dei dati relativi ai misuratori e all'utenza finale oggetto di fotolettura. Il personale dovrà anche avere una adeguata attitudine ad interloquire con gli utenti, parlare perfettamente la lingua italiana e mantenere in ogni circostanza un atteggiamento educato e rispettoso.

Il personale operativo dell'appaltatore, impegnato nell'espletamento del servizio di rilevazione delle letture, dovrà indossare una divisa le cui caratteristiche estetiche dovranno essere approvate dal committente, e sarà tenuto ad esporre in ogni fase di rilevamento delle fotoletture un tesserino di riconoscimento da realizzare sulla base del formato grafico indicato dal committente.

Nel corso dell'espletamento delle attività, quando il personale operativo dell'appaltatore dovrà recarsi nella proprietà o nelle pertinenze dell'utente finale, fermo restando l'obbligo di esporre il tesserino di riconoscimento, questi sarà tenuto ad operare solo previa autorizzazione dell'utente finale o di un suo delegato o del proprietario, che dovrà essere invitato a presenziare all'attività di rilevazione della misura. L'operatore dovrà inoltre esibire, se richiesto dall'utente, documento di identità in corso di validità al fine di consentire l'identificazione all'utente.

L'elenco del personale operativo impegnato nelle attività di lettura, contenente i nominativi e le generalità dello stesso, dovrà essere comunicato al committente almeno dieci giorni prima dell'inizio dell'appalto. Eventuali variazioni dovranno essere comunicate al committente con tempestività e comunque almeno cinque giorni prima l'effettivo impiego del nuovo personale operativo.

L'appaltatore dovrà comunicare ogni volta che si inizia l'attività di lettura nella settimana successiva, l'elenco degli operatori che effettueranno le attività presso i singoli Comuni, al fine di informare i Comuni medesimi e le forze dell'ordine (locale stazione di polizia municipale e carabinieri) delle attività programmate, oltre le relative targhe e modelli dei mezzi utilizzati, nonché l'elenco dei lettori impiegati, allegando le relative copie delle carte d'identità valide.

Il committente, a suo insindacabile giudizio, si riserva la facoltà di richiedere l'esclusione del personale assegnato al servizio qualora riscontri l'assenza dei requisiti necessari o verifici, nel corso dell'espletamento del servizio, comportamenti non corretti nei confronti dell'utenza o di terzi.

E' fatto divieto all'appaltatore, pena la rescissione del contratto, l'utilizzo di personale non rientrante nell'elenco sopra citato o del quale il committente abbia chiesto l'esclusione.

Eventuali informazioni richieste dagli utenti finali al personale operativo dell'appaltatore dovranno essere dirottate al committente. L'appaltatore è pertanto tenuto a fornire all'utente finale le indicazioni corrette relative ai canali informativi da utilizzare, secondo le disposizioni avute dal committente.

L'appaltatore, se richiesto dal committente, nel corso dell'attività di fotolettura dovrà essere disponibile a lasciare presso l'ubicazione dell'utente finale, o nella cassetta della posta di quest'ultimo, documentazione del committente attinente al servizio idrico, senza costi aggiuntivi a carico della stazione appaltante.

Il committente si riserva la facoltà di affiancare al personale operativo dell'appaltatore il proprio personale o personale terzo delegato, al fine di illustrare l'organizzazione del servizio e le procedure ritenute indispensabili, o al fine di verificarne l'operato.

E' previsto che, a richiesta del committente, i responsabili indicati dall'appaltatore relazionino in merito alle attività svolte e segnalando eventuali anomalie operative riscontrate e ritenute fonti di potenziali disservizi.

Qualsiasi attrezzatura necessaria all'espletamento del servizio oggetto dell'appalto, ivi inclusi gli apparecchi di lettura, il vestiario, gli automezzi ed i veicoli in genere, le dotazioni di sicurezza secondo quanto previsto dal D.lgs. 81/2008 e s.m.i., ecc. sarà a carico dell'appaltatore senza alcun onere per il committente.

b) Regole comportamentali verso l'utente finale e responsabilità

Il personale adibito alle letture dovrà attenersi scrupolosamente alle regole di buon comportamento civico nei rapporti con gli utenti finali e dovrà improntare con gli stessi un rapporto regolato dalla massima professionalità e rispetto.

Il committente declina ogni responsabilità civile e penale per qualsiasi problema che dovesse sorgere tra il personale operativo dell'appaltatore e l'utenza finale o soggetti terzi.

Il committente declina inoltre qualsiasi responsabilità per incidenti di qualsiasi natura che dovessero capitare al personale operativo dell'appaltatore durante lo svolgimento del servizio (infortuni, incidenti stradali, morsi di cani, punture di insetti, ecc.).

E' fatto assoluto divieto, pena la risoluzione immediata del contratto, al personale dell'appaltatore di svolgere contemporaneamente alle letture altre attività di qualsiasi natura quali, ad esempio, sondaggi di opinione, vendita porta a porta, richieste di informazioni, distribuzione di materiale pubblicitario o propagandistico ecc.

E' altresì vietato al personale dell'appaltatore, pena la risoluzione immediata del contratto da parte del committente, incassare le bollette, richiedere o accettare qualsiasi forma di compenso offerto dagli utenti finali.

Nell'eventualità che un utente finale, per motivi particolari, chieda di pagare una bolletta, il personale operativo dell'appaltatore è tenuto a comunicare all'utente che il pagamento può avvenire solo con le modalità specificate in bolletta e a informare immediatamente il committente della richiesta formulata dall'utente finale.

Il personale operativo dell'appaltatore dovrà avere un aspetto decoroso sia nella persona che nell'abbigliamento.

L'appaltatore è responsabile che il proprio personale operativo sia sempre munito di tesserino leggibile. Il tesserino dovrà essere conforme all'Art.5 della L. n.136 del13.08.2010, ed in particolare contenere le seguenti informazioni:

- Generalità dell'appaltatore;
- Generalità dell'addetto e sua foto a colori;
- Data di assunzione o data di inizio collaborazione con l'appaltatore;
- Numero della tessera ben visibile e in grassetto (corrispondente alla numerazione consegnata dal committente)
- La frase seguente in maiuscolo: "ATTIVITA' SVOLTA PER CONTO DI ACA SPA - NUM.VERDE 800 890 541"

salvo integrazioni o modifiche da parte di Aca Spa, che l'appaltatore è tenuto a recepire.

c) Sopralluogo

L'offerente dovrà prendere visione delle caratteristiche fisiche dell'area territoriale su cui dovrà essere eseguito il servizio e delle tipologie di utenze da rilevare.

L'offerente dovrà specificatamente dichiarare la conoscenza del territorio oggetto di lettura, e consegnare all'appaltante la suddivisione prevista delle zone di lettura all'appaltante.

d) Affidamento delle letture e verifica/ raccolta dati sui misuratori

Il committente consegnerà all'appaltatore i "giri lettura" attraverso la trasmissione di alcuni file, contenenti i tracciati relativi agli utenti finali i cui misuratori dovranno essere letti; indicativamente, verrà trasmesso un file contenente le letture da eseguire e un file contenente i recapiti preferiti espressi dagli utenti, secondo uno dei tracciati in uso sul software gestionale Net@H20 .

I file potranno contenere tutte le informazioni necessarie all'appaltatore per l'espletamento del servizio tra le quali, se presenti nel database del committente: l'ubicazione condizione del misuratore ("accessibile", "parzialmente accessibile", "non accessibile"), lo stato del misuratore (aperto, chiuso), eventuali note tecniche del servizio, il numero di telefono fisso o mobile o l'indirizzo email dell'utente finale, la modalità di contatto preferita dall'utente finale (Delibera 218/2016), la lettura precedente, i valori minimi e massimi utili al fine della verifica di congruità del consumo.

Ulteriori informazioni utili potranno essere messe a disposizione dell'appaltatore tramite file excel o link ad applicativi di Aca Spa.

Qualora alcune di queste informazioni non fossero disponibili nei file estratti, l'appaltatore dovrà raccogliere e ritrasferirle al committente unitamente alle letture rilevate secondo le modalità indicate dal committente.

L'appaltatore, nel corso dell'espletamento del servizio è sempre tenuto a verificare l'attualità e la correttezza di tutti i dati trasmessi dal committente che caratterizzano l'utenza finale e il misuratore. Qualora dovesse riscontrare difformità tra i dati trasmessi dal committente e quelli riscontrati in sede di rilevazione della lettura, l'appaltatore è tenuto a rilevare i nuovi dati riscontrati sul campo e a trasmetterli al committente unitamente alle letture rilevate, secondo le modalità indicate dal committente.

In particolare, nel caso di misuratori "non accessibili" o "parzialmente accessibili", qualora il tentativo di lettura andasse a buon fine per la presenza dell'utente finale, l'appaltatore è tenuto a raccogliere/confermare i seguenti dati: il numero di telefono (fisso e mobile), la mail e la modalità preferita di contatto. Le modalità di raccolta saranno determinate dal committente.

Dette informazioni dovranno essere trasferite al committente unitamente alle letture rilevate, con le modalità stabilite dal committente stesso.

e) Comunicazione all'utente finale dotato di misuratore "non accessibile" o "parzialmente accessibile" dell'imminente tentativo di lettura

L'appaltatore, in conformità a quanto disposto dall'AREEA, è tenuto a dare informazione preliminare agli utenti finali, dotati di misuratore "non accessibile" o "parzialmente accessibile", del tentativo di lettura che sarà effettuato, comunicando loro il giorno e la fascia oraria del passaggio del proprio personale incaricato di rilevare e raccogliere le letture.

Tale comunicazione deve avvenire tra i 5 (cinque) e i 2 (due) giorni lavorativi antecedenti la data del tentativo di raccolta, in forma riservata ai soli utenti coinvolti, attraverso mail o SMS o telefonata o altra modalità preferita dall'utente finale.

Nel caso di utenze condominiali/plurime, l'appaltatore dovrà inoltre esporre, tra i 5 (cinque) giorni lavorativi antecedenti la data del tentativo di raccolta, specifico avviso di lettura, secondo il formato fornito dal committente.

Le informazioni relative alla mail, al telefono mobile, al telefono fisso e a quale tra queste è la modalità preferita dall'utente finale saranno trasmessi dal committente all'appaltatore. Nel caso in cui non fosse indicata la modalità di contatto preferita, l'appaltatore dovrà procedere con la priorità di seguito indicata a seconda della disponibilità delle informazioni: mail, messaggio SMS, telefonata.

Qualora queste informazioni non fossero rese disponibili dal committente, l'appaltatore è esentato dall'obbligo di informazione in forma riservata e potrà procedere con una informazione in forma non riservata (preferibilmente inserendo un avviso nella cassetta postale dell'utente oppure, in assenza della cassetta postale, apponendo un avviso in prossimità dell'ubicazione dell'utente stesso, il cui testo sarà stabilito dal committente), da effettuarsi tra i 5 (cinque) e i 2 (due) giorni lavorativi antecedenti la data del tentativo di raccolta. Al termine della fotolettura l'appaltatore avrà l'obbligo di rimuovere ogni avviso eventualmente ancora presente.

Ogni onere connesso alle attività sopra descritte è interamente a carico dell'appaltatore.

f) Tentativo di lettura andato a buon fine

Le attività oggetto del contratto dovranno essere obbligatoriamente svolte dall'appaltatore in conformità alle disposizioni contenute nella deliberazione n.218/2016 dell'ARERA.

L'appaltatore dovrà effettuare le fotoletture entro il termine di volta in volta indicato dal committente e comunque non oltre l'eventuale maggior termine concesso a giudizio insindacabile dal committente stesso, a seguito di richiesta scritta presentata dall'appaltatore da effettuarsi inderogabilmente entro il termine massimo di 5 giorni lavorativi antecedenti la data prevista di consegna di ogni singolo flusso di lettura. Le richieste effettuate dall'appaltatore dopo tale termine non saranno prese in considerazione. L'appaltatore avrà la possibilità di formulare richiesta scritta di posticipo della data di consegna non più di 2 volte nel corso della durata dell'appalto.

Oltre la fotolettura del contatore, dovranno essere rilevate tramite sistema GPS anche le coordinate X, Y.

E' fatto obbligo da parte del letturista effettuare la fotolettura in modo chiaro, ove sia ben visibile la matricola del misuratore e la misura del segnante. La mancanza dell'immagine del misuratore comporterà l'applicazione della penale prevista.

Il committente accetterà letture eseguite senza fotografia del contatore fino ad un massimo del 2% rispetto al totale delle letture eseguite, limite oltre il quale saranno applicate le penali.

Per qualsiasi motivo e senza pagamento alcuno, il committente si riserva la facoltà di far effettuare all'appaltatore la ripetizione delle fotoletture effettuate e del rilievo delle coordinate geo-referenziate. Qualora il committente rilevi palesi incongruenze relativamente alle fotoletture precedentemente trasmesse dall'appaltatore è prevista l'applicazione di una penale.

L'appaltatore dovrà verificare la situazione del contatore in relazione alla condizione di "accessibile", "non accessibile", "parzialmente accessibile", la sua esatta ubicazione e il corretto posizionamento del quadrante verso l'alto.

Il letturista avrà altresì l'obbligo di verificare l'indirizzo esatto e il numero civico qualora non fosse corretto o mancasse.

Dette segnalazioni dovranno essere inserite negli appositi campi presenti nel tracciato delle letture, o con modalità stabilite successivamente.

L'appaltatore dovrà curare il caricamento dei dati nel loro complesso rispettando la procedura messa a disposizione dal committente, secondo le specifiche tecniche che saranno da questo fornite, salvo eventuali successive modifiche di software da parte del committente, che l'appaltatore dovrà recepire senza richiedere costi aggiuntivi.

g) Segnalazione delle anomalie per misuratore non correttamente funzionante

L'appaltatore, nel corso della rilevazione delle letture, dovrà segnalare, per ciascuna anomalie tecniche riscontrate, quali: i casi di irregolarità e di misuratori manomessi (ad esempio: "misuratore spiombato", "presenza di by-pass", "allacci abusivi", "misuratore montato al contrario"), i casi di perdite dal misuratore, i casi di "contatore illeggibile", i casi di "contatore sostituito" (con rilevazione della matricola e della lettura), i presunti casi di non corretto funzionamento dei misuratori (ad esempio: "misuratore fermo", etc.), i casi di non corretto posizionamento del quadrante verso l'alto, etc.

Dette segnalazioni, oltre a dover essere inserite negli appositi campi presenti nel tracciato delle letture, secondo le modalità indicate dal committente, dovranno essere trasmesse entro il giorno successivo al rilievo ad un indirizzo email che sarà comunicato dal committente stesso.

Ogni segnalazione metterà in condizione il committente di generare un ODI (ordine di intervento) finalizzato alla verifica/sostituzione del contatore.

h) Tentativo di lettura non andato a buon fine

Nel caso in cui la fotolettura del contatore non fosse possibile (quindi nel caso di contatori "non accessibili" o "parzialmente accessibili"), l'appaltatore avrà l'obbligo di lasciare presso l'utente finale (nella cassetta della posta o in alternativa sotto la porta d'ingresso unità immobiliare o in alternativa in prossimità del citofono, rispettando l'ordine di priorità citato) la "cartolina di autolettura" nel formato definito dal committente, per quanto riguarda le utenze pubbliche, le stesse dovranno essere consegnate esclusivamente all'ente di riferimento. La cartolina dovrà essere compilata indicando in essa il codice di servizio, la matricola del contatore, la data e l'ora del passaggio e deve essere fotografata rilevando, oltre la data e l'ora, il contesto ove è stata apposta e le coordinate X, Y tramite sistema GPS, quale certificazione dell'avvenuto tentativo di lettura.

I costi della "cartolina di autolettura" saranno a carico della committente.

Il committente accetterà tentativi di lettura non andati a buon fine, effettuati presso utenti finali dotati di misuratore "non accessibile" o "parzialmente accessibile", fino ad un massimo del 5% rispetto al totale del carico di letture mensile assegnato, limite oltre il quale saranno applicate le penali.

Il committente accetterà tentativi di lettura non andati a buon fine, effettuati presso utenti finali dotati di misuratore "accessibile", fino ad un massimo del 1% rispetto al totale dei tentativi di lettura da eseguire su tale tipologia d'utenza, limite oltre il quale saranno applicate le penali.

i) Contatori a defalco

L'ACA chiede che vengano effettuate nelle modalità di seguito descritte per tutte quelle utenze la cui particolarità consiste nel fatto che i contatori legati allo stesso generale, denominato padre, devono essere letti contestualmente, il generale deve essere letto per ultimo; in conseguenza della realizzazione di nuovi allacciamenti nonché della modifica degli allacciamenti esistenti, tale numero è soggetto a continue variazioni in positivo o negativo.

Al fine di semplificare la gestione e quindi la lettura dei contatori appartenenti a tale categoria, ACA SPA, unitamente al tabulato completo delle utenze appartenenti ad un dato Comune, trasmetterà alla ditta appaltatrice appositi file contenenti esclusivamente le utenze a defalco e quelle con contatore generale; tale trasmissione verrà effettuata, in quanto anche nel caso in cui la lettura viene effettuata con i palmari la presenza di tabulati specifici per tale tipologia di utenza ne semplifica comunque l'individuazione, inoltre, consente l'osservanza e la relativa applicazione da parte del letturista, delle prescrizioni contenute nel presente articolo. Si distinguono i seguenti principali casi:

1 Contatore generale e contatori divisionali (singoli) ubicati in proprietà pubblica o in proprietà privata liberamente accessibile. La lettura di tali contatori non costituisce alcun tipo di problema.

2 Contatore generale e contatori singoli ubicati in proprietà privata condominiale non liberamente accessibile. La probabilità di accedere ai contatori è comunque alta, pertanto, se il letturista riesce ad entrare grazie alla presenza di almeno un utente, è richiesta una percentuale di lettura pari al 100%, qualora non fosse possibile effettuare la lettura contestuale a causa della mancanza di uno o più utenti, il letturista dovrà contattare il responsabile dell'ufficio ruoli competente per comune., prima della registrazione di eventuali letture dei singoli contatori.

3 Contatore generale ubicato in proprietà pubblica o in proprietà condominiale liberamente accessibile e contatori divisionali posti in proprietà condominiale non liberamente accessibile o in proprietà privata non liberamente accessibile. Vale quanto descritto nei precedenti casi.

Alcuni condomini appartenenti alle diverse categorie sopra descritte (A-B-C) sono gestiti da amministratori; nei casi in cui si dispone dei relativi recapiti, la ditta appaltante, successivamente all'affidamento del servizio, provvederà a comunicarli alla ditta appaltatrice. Non sarà possibile in alcun caso lasciare eventuali cartoline di auto lettura. Complessivamente si tratta di circa 8000 (ottomila) utenze.

l) Ulteriori servizi o rilevazione di dati richiesti dal committente

Oltre a quanto già menzionato in materia di rilevamento dei dati, l'appaltatore dovrà rilevare ulteriori informazioni a contenuto tecnico o anagrafico da riportare in files da concordare successivamente con la committente, come ad esempio diametro, marca e lunghezza del contatore installato senza costi aggiuntivi a carico della stazione appaltante, se accessibile o non, se il quadrante e a sfera o lettura diretta, numero di cifre, dati gps. Gli stessi dati dovranno essere aggiornati tutte le volte che viene effettuata la lettura, e riconsegnati secondo le modalità successivamente concordate.

Il committente potrà richiedere inoltre all'appaltatore di eseguire ulteriori servizi riguardanti i misuratori dell'utenza, quali la verifica della presenza e integrità del sigillo o l'esecuzione di misure mediante sistemi di drive by/walk by.

m) Aspetti tecnologici

L'appaltatore espletterà il servizio affidatogli con mezzi ed organizzazione propria.

L'appaltatore dovrà obbligatoriamente utilizzare, per l'espletamento del servizio, tecnologie che consentano la rilevazione del dato su supporto informatico attraverso l'utilizzo di apparati dotati di fotocamera digitale integrata per l'acquisizione dell'immagine fotografica, oltre a tecnologia GPS per l'obbligatoria rilevazione della posizione esatta del contatore (geo-localizzazione).

Il software e l'hardware utilizzati dall'appaltatore dovranno essere compatibili con quelli del committente. L'appaltatore, proprietario degli apparecchi di lettura portatili dovrà utilizzare i tracciati record stabiliti dal committente. I tracciati record potranno, nel corso dell'appalto, essere modificati per esigenze del committente.

Eventuali adeguamenti, hardware e/o software, saranno interamente a carico dell'appaltatore.

Si precisa che la qualità dell'immagine fotografica dovrà essere nitida, a colori, a fuoco, con una risoluzione minima pari a 640x480 pixel. Le foto dovranno avere una dimensione massima pari a circa 80-90 Kbyte.

L'illeggibilità dell'immagine fotografica, la mancata messa a fuoco ed il mancato abbinamento lettura/matricola contatore produrranno l'applicazione delle penali.

n) Servizio Web di consultazione fotoletture per gli operatori di Aca Spa e per l'utente finale

L'appaltatore dovrà mettere a disposizione dell'utente finale un servizio di consultazione delle fotoletture, fruibile attraverso un apposito link internet.

L'accesso al sito deve avvenire tramite specifiche credenziali (codice cliente e/o codice di servizio).

Al primo accesso dell'utente dovrà essere proposta l'accettazione delle condizioni in materia di tutela della privacy. Detta accettazione dovrà essere registrata e mantenuta a disposizione del committente. Dovranno essere consultabili almeno le seguenti informazioni: ubicazione utenza, lettura effettuata, lettura

precedente, consumo, data e ora della lettura, codice letturista (precedentemente comunicato al committente) ed eventuali note del letturista.

La scheda dovrà essere stampabile e contenere, oltre ai sopra citati dati, anche l'immagine del contatore con sovrainpressi: matricola contatore, data e ora della lettura.

Dovrà infine essere consultabile la geo-localizzazione del contatore sulla mappa digitale. Eventuali disservizi dovranno essere risolti entro le 24 ore.

Le manutenzioni al sito devono essere effettuate in una fascia oraria compresa tra le 20.00 e le 8.00 del giorno successivo.

Eventuali manutenzioni che dovessero comportare una sospensione del servizio superiore alle 12 ore, devono essere comunicate al committente con un anticipo di 10 giorni lavorativi.

o) Servizio Web di consultazione fotoletture per il committente

L'appaltatore dovrà mettere a disposizione un servizio di consultazione delle fotoletture, fruibile attraverso un apposito link internet.

L'accesso al sito deve avvenire tramite specifiche credenziali (utente e password).

I dati dovranno poter essere interrogati compilando, anche parzialmente, almeno i seguenti campi: codice cliente, codice servizio, matricola contatore, nominativo utente finale.

Dovranno essere consultabili almeno le seguenti informazioni: ubicazione utenza, lettura effettuata, lettura precedente, consumo, data e ora della lettura, codice letturista (precedentemente comunicato al committente) ed eventuali note del letturista.

La scheda dovrà essere stampabile e contenere, oltre ai sopra citati dati, anche l'immagine del contatore con sovrainpressi: matricola contatore, data e ora della lettura.

Dovrà infine essere consultabile la geo-localizzazione del contatore sulla mappa digitale. Eventuali disservizi dovranno essere risolti entro le 24 ore.

Le manutenzioni al sito devono essere effettuate in una fascia oraria compresa tra le 20.00 e le 8.00 del giorno successivo.

Eventuali manutenzioni che dovessero comportare una sospensione del servizio superiore alle 12 ore devono essere comunicate al committente con un anticipo di almeno 10 giorni lavorativi.

Tutti i dati sopra indicati dovranno inoltre essere resi disponibili all'applicativo gestionale del committente (Net@H2O e successive evoluzioni, o altri gestionali), senza il riconoscimento di costi aggiuntivi.

p) Verifica delle misure di utenza

L'appaltatore è tenuto ad effettuare tutti tentativi di lettura richiesti dal committente.

L'appaltatore, prima della trasmissione al committente, è tenuto a verificare i dati raccolti, in particolare la presenza delle fotografie del contatore per ogni lettura e la perfetta corrispondenza tra il dato di lettura e quanto riportato sulla foto stessa.

L'appaltatore deve verificare che ogni misuratore "accessibile" riporti sempre la lettura eseguita (con le sole eccezioni delle inaccessibilità temporanee).

Nel caso di mancanza di lettura l'appaltatore deve verificare che trattasi esclusivamente di "misuratore non accessibile" o "parzialmente accessibile".

L'appaltatore, se disponibili i dati storici dell'utente, deve verificare in sede di rilevazione lettura, la congruità della lettura rilevata confrontando la lettura rilevata con il "valore massimo" e il "valore minimo" trasmessigli dal committente.

In alternativa l'appaltatore, se disponibili la "lettura precedente" e il "consumo medio annuo" dell'utenza, deve verificare in sede di rilevazione di lettura, la congruità della lettura rilevata: ogni ipotesi di incongruità,

derivante da uno scostamento in aumento o in diminuzione dell'xx% (da determinarsi a cura del committente) del consumo del periodo rilevato deve essere segnalata al committente mediante indicazione nell'apposito campo.

g) Trasmissione delle letture al committente

Salvo diversa indicazione del committente, l'appaltatore sarà tenuto a trasmettere al committente stesso le letture e le segnalazioni rilevate nel corso dell'attività, rispettando le modalità sotto specificate.

Ogni lunedì, salvo diverse indicazioni da parte del committente, l'appaltatore invia al committente le letture effettuate e verificate.

Le trasmissioni dovranno comunque essere effettuate entro le scadenze fissate al momento della trasmissione dei giri di lettura. Eventuali letture rilevate sul campo e trasmesse successivamente a tali scadenze non saranno accettate e non saranno remunerate.

L'appaltatore sarà in ogni caso tenuto a trasmettere eventuali autoletture comunicategli dall'utente, anche dopo la consegna del giro di lettura, purché verificate dall'operatore.

La trasmissione delle letture dovrà essere effettuata mediante posta elettronica e/o altra modalità stabilita dal committente.

Le immagini relative alle fotoletture effettuate e alle "cartoline di autolettura" dovranno essere rese disponibili al committente e all'utente finale lo stesso giorno della trasmissione delle letture, e dovranno essere riconsegnate al committente secondo un naming e modalità successivamente stabilite.

r) Proprietà dei dati

Tutti i dati e le immagini raccolte nello svolgimento dell'appalto sono di esclusiva proprietà del committente.

L'appaltatore, secondo le modalità definite dal committente, è tenuto a registrare su supporto digitale e a trasmettere i sopracitati dati entro 10 giorni dalla richiesta.

s) Letture utenze con consumo medio annuo oltre i 3000 mc

In riferimento alla delibera 218/2016 esistono circa 200 utenze con consumi medi annui superiori a 3000 mc che saranno regolarmente letti 3 volte l'anno a distanziati di 90 giorni, presenti su tutto il territorio di competente e quindi letti separatamente dal comune di appartenenza con giro di lettura specifico.

Art. 5 - OBBLIGAZIONI DELL'APPALTATORE

Sono a carico dell'appaltatore e quindi da considerarsi nell'appalto e remunerati con prezzi unitari di cui all'art.2, gli oneri di seguito riportati, che lo stesso deve rispettare a pena di risoluzione del contratto:

a) L'osservanza delle norme e delle prescrizioni dei contratti collettivi, delle leggi e regolamenti, in vigore o che lo diventeranno nel corso dell'appalto, relativi a malattie all'assicurazione obbligatoria al lavoro del personale, alle assicurazioni per alle previdenze varie, per la disoccupazione, l'invalidità e la vecchiaia, la tubercolosi, nonché per la tutela, protezione e assistenza dei lavoratori. La società aggiudicataria dovrà, in ogni

momento nel corso dell' appalto, a semplice richiesta del committente, dimostrare di essere in regola e di aver provveduto a quanto sopra;

- b) L'attuazione nei confronti dei lavoratori dipendenti occupati nelle prestazioni oggetto dell'appalto, e se Cooperativa anche nei confronti dei soci, di condizioni normative e retributive non inferiori a quelle risultanti dai contratti collettivi di lavoro vigenti nelle località e nei tempi in cui si svolgeranno le prestazioni richieste, nonché alle modifiche che si dovessero verificare. I suddetti obblighi vincolano la società aggiudicataria anche nel caso che lo stesso non sia aderente ad associazioni di categoria o receda da esse;
- c) L'adozione nell'esecuzione delle prestazioni richieste nel presente appalto, degli accorgimenti e le cautele necessarie per garantire la vita e l'incolumità degli addetti all'esecuzione dei servizi dei terzi, nonché per evitare danni ai beni privati e pubblici. Ogni responsabilità civile e penale in caso di infortuni ricadrà pertanto sull'appaltatore, restando il committente sollevato, a qualsiasi ragione debba imputarsi l'incidente;
- d) L'impegno da parte della società aggiudicataria a comunicare per iscritto al committente gli infortuni che dovessero accadere durante l'esecuzione dell'appalto, specificando tutte le notizie utili al riguardo, senza che ciò costituisca assunzione di responsabilità da parte del committente.
- e) La responsabilità della buona esecuzione del servizio fino all'emissione del certificato di regolare esecuzione;
- f) Tutte le eventuali spese di contratto (bollo, registrazione, copie stampa ecc.);
- g) Essendo l'appalto amministrativo in regime IVA, la società aggiudicataria è obbligata al rispetto di tutti gli adempimenti previsti dalle leggi vigenti per l'applicazione della suddetta imposta;
- h) L'osservanza di tutte le leggi, i regolamenti, circolari disposizioni legislative vigenti o emanate in corso d'opera.

Gli elenchi dei clienti, le letture, i dati e le informazioni raccolti dagli addetti delle società aggiudicataria sono e rimarranno di esclusiva proprietà del committente. Né l'appaltatore né i suoi singoli addetti possono farne uso né divulgarli. In particolare, si richiama il Decreto legislativo del 30 giugno 2003, n.196 sulla tutela della privacy.

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 del servizio, la stessa non è autorizzata a trattenere al termine dell'appalto alcuna informazione riguardante la clientela del committente e le informazioni ad essa collegate.

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

L'appaltatore ha l'obbligo di presentare entro dieci giorni dall'inizio dei servizi oggetto dell'appalto, copia di un contratto di assicurazione di responsabilità civile per danni verso terzi, a copertura dei rischi connessi all'esecuzione dei servizi oggetto del presente appalto, con un massimale adeguato al rischio e comunque non inferiore a €500.000,00 per sinistro.

Art. 6 - PENALI

E' facoltà del committente, previa contestazione scritta da effettuarsi da parte del committente all'appaltatore entro 60 giorni dalla consegna dei dati o dal riscontro delle anomalie, applicare le penali sotto elencate, calcolate per ogni carico/giro di lettura assegnata o sul totale del carico mensile.

La somma delle penali non potrà comunque superare il 10% dell'importo contrattuale, fatto salvo il risarcimento di eventuali ulteriori danni, anche di immagine, che dovessero derivare al committente.

L' applicazione di penali nella misura massima sopra indicata costituirà inoltre causa propria di risoluzione del contratto, in aggiunta alle eventuali ulteriori cause di risoluzione connesse ad inadempienza e/o inottemperanza dell'appaltatore.

Sono previste penalità a carico dell'Aggiudicatario nei seguenti casi:

- a) ritardo nell'esecuzione delle letture E/o di ritardata consegna dei dati di lettura rispetto al programma definito dal committente: € 1.000,00 più € 1,00 per ogni lettura in questione oltre le eventuali penali previste da ARERA in caso di ritardo della fatturazione dovuta al ritardo della consegna stessa delle letture;
- b) lettura errata a seguito della quale si renda necessario rimettere la bolletta/rettificare la lettura: non verrà pagata la lettura stessa e verrà addebitata la relativa spesa sostenuta dall' Aca, forfettizzata in € 100,00.
- c) Sono da intendersi letture errate:
 - Lettura incongruente determinata dalla mancata effettiva rilevazione dei dati del contatore;
 - letture non effettuate per negligenza;
 - lasciato l'avviso di mancata lettura con contatore accessibile;
 - mancato rilascio e/o errata compilazione all'utente dell'avviso di mancata lettura;
 - consegna di foto lettura illeggibile per cause non imputabili al contatore stesso;
 - mancata corrispondenza tra la foto rilevazione e la lettura registrata;
 - mancata lettura per il quale si dispone dei dati di censimento dell' utente;
 - mancato aggiornamento dei dati dell' utenza;
 - mancata piombatura del contatore;
 - mancata georeferenziazione del contatore;
 - lettura presente con mancanza della foto rilevazione
 - mancato aggiornamento dei dati del contatore(marca, cifre, tipo quadrante, lunghezza, accessibilità);Per le quali sono previste € 25,00 per ogni singola utenza/lettura
- d) reclami di utenti per comportamenti non consoni e/o irrispettosi da parte degli operatori, accertati e documentati dall'Aca (a titolo esemplificativo ma non esaustivo: violazione della proprietà privata; minacce; ingiurie; danneggiamento; ecc.): € 100,00, salvo maggior danno;
- e) mancato utilizzo del tesserino di riconoscimento: € 100,00;
- f) mancata comunicazione di inizio attività ai comuni così come predisposto dall' art. 4: € 500,00 (tale penale è da intendersi anche in mancanza di una sola disposizione);

- g) mancanza delle segnalazioni delle anomalie relative a misuratori non funzionanti correttamente di cui all' art. 4: € 50,00 per ogni singola utenza
- h) il committente addebiterà all' appaltatore affidatario del servizio tutte le sanzioni che gli saranno addebitate da ARERA per causa imputabili all'appaltatore stesso.

L'applicazione delle penali è comunicata per iscritto all'Aggiudicatario, che avrà 5 giorni naturali e consecutivi dalla data del ricevimento per presentare le proprie controdeduzioni scritte. In assenza di controdeduzioni o nel caso in cui l'Aca le respingessero in tutto o in parte, si provvederà all'applicazione delle penali decurtandole dal primo pagamento utile, o attivando la cauzione definitiva.

Art. 7 - PRESTAZIONE FATTURE E PAGAMENTI

L'appaltatore, al termine di ogni "giro lettura", unitamente alle fotoletture e a quanto indicato nell'Art. 4 del presente capitolato, dovrà consegnare al committente un report indicante, tra le altre cose:

1. Numero totale delle fotoletture indicate nel "giro lettura" da effettuare, di cui numero utenze dotate di misuratori "accessibili" e di misuratori " non accessibili" o "parzialmente accessibili";
2. Numero di eventuali giorni di ritardo rispetto alla data di consegna indicata dal committente;
3. Numero fotoletture effettuate su misuratori "accessibili";
4. Numero fotoletture effettuate presso utenti dotati di misuratori "non accessibili" o " parzialmente accessibili";
5. Numero "cartoline di autolettura" lasciate presso utenti dotati di misuratori " non accessibili" o "parzialmente accessibili";
6. Numero fotoletture senza coordinate GPS;
7. Numero letture senza fotografia;
8. Numero fotografie, dei misuratori o delle "cartoline di autolettura", senza sovrainpresa la data e l'ora.
9. Numero di autoletture verificate e trasmesse oltre il termine di chiusura del giro lettura
10. File XLS contenente i dati come descritto nell' art. 4 lett. q, e comunque meglio stabilito successivamente

L'appaltatore potrà emettere fattura esclusivamente dopo aver ricevuto da parte del committente specifica certificazione delle letture eseguite per ogni ordine di lavoro assegnato.

Tale certificazione avverrà entro 20 giorni dalla data di consegna delle letture al committente.

La fattura dovrà riportare il codice CIG riportato negli atti di gara, e il numero della determina di affidamento.

I pagamenti delle fatture avverranno tramite bonifico bancario a 60 giorni fine mese data fattura, secondo le disposizioni contenute nella L.136/ 2010 e successive modifiche.

Art. 8 – RISOLUZIONE DEL CONTRATTO

In caso di inadempimento dell'Aggiudicatario agli obblighi di legge, l'Aca, fermo restando l'applicazione delle penali, hanno la facoltà di dichiarare la risoluzione del Contratto, nonché di procedere all'esecuzione in danno dell'Aggiudicatario. L'Aca potrà risolvere di diritto, senza obbligo di indennizzo, il Contratto o parte di esso, nei casi di cui all'art.108 del D.Lgs.50/2016.

L'Aca, oltre ai casi di risoluzione già indicati nel presente capitolato, ammettono la risoluzione:

- a) quando l'ammontare complessivo delle penali addebitate superi il 10% dell'importo di contratto;
- b) per il ripetersi di comportamenti gravemente scorretti nei riguardi dell'utenza da parte del personale dell'Aggiudicatario, documentato da segnalazioni inoltrate dai cittadini;

c) per interruzione ingiustificata del servizio.

La volontà di risolvere il contratto è comunicata mediante PEC all'Aggiudicatario od eventualmente tramite fax.

Art. 9 - TUTELA DEI DATI PERSONALI - GDPR

Gli elenchi dei clienti, dati e le informazioni raccolte del personale dell'Appaltatore sono e rimangono di esclusiva proprietà di Aca Spa; né l'Appaltatore né il proprio personale tecnico possono farne alcun uso, né divulgarli, al di fuori delle esigenze del presente appalto. In particolare, si richiama l'obbligo del rigoroso rispetto del Decreto Legislativo del 30 giugno 2003, n. 196, sulla tutela della privacy, nonché del Regolamento Ue 2016/679, noto come GDPR (General Data Protection Regulation), relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento e alla libera circolazione dei dati personali.

L'Appaltatore, dovendo effettuare, durante l'espletamento del servizio, trattamenti di dati personali di persone fisiche per conto di Aca Spa, sarà dalla stessa nominato Responsabile del Trattamento, ai sensi dell'art. 28 del GDPR. L'Appaltatore dovrà pertanto presentare e dimostrare a Aca Spa garanzie sufficienti di poter mettere in atto misure tecniche ed organizzative adeguate, in modo che i trattamenti eseguiti soddisfino i requisiti del GDPR e garantiscano la tutela dei dati personali degli Utenti (gli "interessati"). Il mancato rispetto dei requisiti richiesti dal GDPR per il trattamento dei dati personali e, in particolare, degli obblighi e dei requisiti previsti dall'art. 28 del GDPR costituirà causa di immediata risoluzione contrattuale, in quanto l'Appaltatore non potrà effettuare alcun trattamento di dati personali degli interessati.

L'Appaltatore dovrà mettere in pratica tutte le azioni necessarie per garantire la sicurezza dei dati di cui viene in possesso durante l'espletamento del servizio. L'Appaltatore non è autorizzato a trattenere al termine dell'appalto alcuna informazione riguardante l'utenza di Aca Spa e le informazioni a essa collegate.

Aca Spa si riserva sin da ora le azioni legali conseguenti alla diffusione o all'uso improprio e non autorizzato di tali dati e informazioni.

Art. 10 ALTRE DISPOSIZIONE

In merito all'esecuzione del servizio, per quanto non trascritto nel presente capitolato rimane l'obbligo di adempiere alle procedure e modalità di esecuzione del servizio stesso, in riferimento a quanto disposto da autorità ed in particolare alla del. 218/2016 s.m.i., del. 93/2017 s.m.i., del 655/2016 s.m.i..

IL DIRETTORE TECNICO
Ing. Lorenzo Livello

firma autografa sostituita a mezzo stampa ai sensi dell'art. 3, comma 2 del D.Lgs. n. 39/93



Azienda Comprensoriale Acquadottistica S.p.A. in House Providing

Via Maestri del Lavoro D'Italia, 81 – 65125 Pescara

Tel. 08541781 - Fax 0854156113 - P. IVA 01318460688 - C.F. 91015370686

