

**CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO PER L'AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI RECUPERO CREDITO  
STRAGIUDIZIALE DELLE MOROSITA' PER CONTO DI ACA SPA IN HOUSE PROVIDING DERIVANTI DA UTENZE  
DEL SII UBICATE IN PROVINCIA DI PESCARA, CHIETI E TERAMO**

Sommario

**SEZIONE I: NORME GENERALI ED AMMINISTRATIVE**

**CAPO 1: NATURA E OGGETTO DELL'APPALTO**

Articolo 1. Ente Appaltante – settore di appartenenza

Articolo 2. Oggetto dell'appalto

Articolo 3. Importo e durata dell'Appalto

3.1 Ammontare dell'appalto

3.2 Durata dell'appalto, Opzioni e Rinnovi

Articolo 4. Requisiti di partecipazione

**CAPO 2: LA SCELTA DEL CONTRAENTE**

Articolo 5. Procedura

Articolo 6. Criterio per la scelta della migliore offerta

**CAPO 3: TERMINI PER L'ESECUZIONE**

Articolo 7. Avvio del servizio

Articolo 8. Varianti

Articolo 9. Sospensioni

**CAPO 4: DISCIPLINA ECONOMICA**

Articolo 10. Contenuto del prezzo contrattuale

Articolo 11. Tracciabilità dei flussi finanziari e risoluzione del contratto

Articolo 12. Fatturazione– periodicità' mensile

Articolo 13. Pagamento– Corrispettivi dei servizi prestati

Articolo 14. Revisione dei prezzi

Articolo 15. Divieto di Cessione del contratto e possibilità cessione dei crediti

Articolo 16. Obblighi assicurativi a carico dell'appaltatore

Articolo 17. Adempimenti in materia di sicurezza

Articolo 18. Tutela e trattamento dei lavoratori

#### **CAPO 5: DISCIPLINA DEL SUBBAPPALTO**

Articolo 19. Subappalto

#### **CAPO 6: CONTROVERSIE**

Articolo 20. Risoluzione del contratto

Articolo 21. Accordo bonario

Articolo 22. Inefficacia del contratto

#### **CAPO 7: DISPOSIZIONI FINALI**

Articolo 23. Oneri e Obblighi a carico dell'Appaltatore

Articolo 24. Imposta sul Valore Aggiunto (IVA)

### **SEZIONE II: NORME TECNICHE**

#### **CAPO 8: DESCRIZIONE TECNICA E CARATTERISTICHE GENERALI**

Articolo 25. Descrizione del servizio

Articolo 26. Attività di riscossione, rendicontazione e front-office

26.1 Attività di recupero crediti telefonica e domiciliare

26.2 Tempi di esecuzione delle attività di recupero credito, rendicontazione e monitoraggio

26.3 Attività di front-office

26.4 Limitazione della fornitura idrica

26.5 Disattivazione della fornitura idrica

26.6 Sospensione del servizio

26.7 Attività di verifica tecnica e sopralluoghi

26.8 Riattivazione della fornitura idrica

26.9 Interventi mediante la chiusura a livello della presa stradale

Articolo 27. Sanzioni e Penali

Articolo 28. Programmi gestionali e applicativi utilizzati

Articolo 29. Attività di verifica e controllo

Articolo 30. Clausola sociale

Articolo 31. Tutela dei dati e delle informazioni

## **SEZIONE I: NORME GENERALI ED AMMINISTRATIVE**

### **CAPO 1: NATURA E OGGETTO DELL'APPALTO**

#### **Articolo 1. Ente Appaltante – settore di appartenenza**

##### 1. Presentazione ACA

ACA Spa è gestore del SII in alcuni comuni appartenenti alle provincie di Pescara, Chieti e Teramo per un totale di 61 comuni ricadenti all'interno dell'Ambito Territoriale Ottimale di competenza. In forza di tale affidamento fornisce, ad oggi, il servizio a circa 190.000 utenti;

2. ACA Spa può essere di seguito indistintamente definita come "Stazione Appaltante (SA)" o "Ente Appaltante (EA)" o "Committente" o "Appaltatore";

3. Le prestazioni oggetto del presente appalto rientrano nelle attività strumentali comprese nei Settori Speciali di cui all'art. 3 D.lgs. 50/2016

#### **Articolo 2. Oggetto dell'appalto**

L'appalto ha per oggetto l'esecuzione del servizio di recupero del credito stragiudiziale dei crediti derivanti da utenze idriche di ACA Spa in House Providing che si distinguono in Utenze Attive ed Utenze Disdettate.

Le attività previste per entrambe le tipologie di utenze sono:

- a) Gestione dei crediti ordinari o di primo livello (1° sollecito-bonario) con estrazioni periodiche dei ruoli delle morosità;
- b) Gestione dei crediti incagliati o di secondo livello (2° sollecito-costituzione in mora) con estrazioni periodica dei ruoli delle morosità;
- c) Realizzazione dei layout postali;
- d) Monitoraggio e rendicontazione della consegna postale, gestione dei resi e delle prove di consegna (ricevute di ritorno);
- e) Attività di rintraccio, eventuale bonifica anagrafica con aggiornamento del DB della SA;
- f) Sollecito telefonico delle morosità di utenze attive (*phone-collection*);
- g) Sollecito domiciliare delle morosità di utenze attive (*home-collection*) con eventuale verifica del misuratore idrico e della corrispondenza dei dati di fatturazione;
- h) Caricamento e rendicontazione degli incassi su c/c dedicato di ACA S.p.A.;
- i) Attività di front-office (ristampa fatture, ristampa bollettini, consulenza su problemi contabili, consulenza su utenze multicanale, raccolta richieste di prescrizione, raccolta e caricamento pagamenti elettronici (POS), raccolta delle richieste di rateizzazione e successiva formalizzazione e protocollazione su gestionale della SA dei piani di rientro e successiva digitalizzazione dell'intero documento e dei suoi allegati, raccolta e registrazione su gestionale della SA dei dati utenza, inserimento dei piani su gestionale della SA);
- j) Monitoraggio della regolarità dei piani di rientro, con conseguente avvio delle azioni sulle utenze non in linea con i pagamenti;
- k) Attività di data entry su applicativi della SA sia relativamente alla raccolta della documentazione sia alla contabilizzazione di tutti i dati relativi a versamenti diretti manuali e non (POS, bonifici bancari e bollettini postali);

- l) Redazione con cadenza trimestrale delle dichiarazioni di inesigibilità dei crediti non riscuotibili ai fini della messa a perdita in bilancio;
- m) Attività di back-office per il controllo delle condizioni relative a limitazione/sospensione/disattivazione delle utenze idriche, gestione attività *in-bound* e *out-bound* delle chiamate entranti/uscenti nel corso delle azioni limitative, aggiornamento dati sui vari applicativi della SA;
- n) Attività di limitazione della fornitura, previa emissione di specifico ordine di servizio;
- o) Attività di disattivazione della fornitura previa emissione di specifico ordine di servizio;
- p) Attività di riattivazione della fornitura previa emissione di specifico ordine di servizio;
- q) Attività di sospensione del servizio previa emissione di specifico ordine di servizio;
- r) Attività di verifica tecnica e sopralluoghi previa emissione di specifico ordine di servizio;
- s) Interventi di disattivazione del servizio mediante intervento tecnico a livello della presa stradale.

L'aggiudicatario deve essere strutturato in modo tale da poter eseguire almeno 1.000 ordini mensili di limitazione/riattivazione/disattivazione/sospensione della fornitura idrica nel pieno rispetto delle procedure e dei tempi indicati nella delibera 655/2015/R/1dr dell'Autorità per l'energia elettrica, il gas e il Servizio Idrico Integrato.

Le forniture dei suddetti contratti sono ubicate nelle seguenti aree:

Provincia di Pescara: Abbatteggio, Alanno, Bolognano, Brittolli, Cappelle Sul Tavo, Caramanico Terme, Carpineto Della Nora, Castiglione A Casauria, Catignano, Cepagatti, Città S. Angelo, Civitavecchia, Civitella Casanova, Collecervino, Cugnoli, Elice, Farindola, Lettomanoppello, Loreto Aprutino, Manoppello, Montebello Di Bertona, Moscufo, Montesilvano, Nocciano, Penne, Pescara, Pescosansonesco, Pianella, Picciano, Pietranico, Popoli, Roccamorice, Rosciano, Salle, Serramonacesca, Scafa, Spoltore, Tocco Da Casauria, Torre De Passeri, Turrivalignani, Vicoli, Villa Celiera;

Provincia di Chieti: Bucchianico, Casalincontrada, Chieti, Fara Filiorum Petri, Francavilla Al Mare, Miglianico, Rapino, Ripa Teatina, Roccamontepiano, San Giovanni Teatino, Torrevicchia Teatina, Pretoro;

Provincia di Teramo: Arsita, Atri, Bisenti, Castiglione Messer Raimondo, Castilenti, Montefino, Silvi.

Mentre i crediti possono essere distribuiti in tutte le regioni italiane ed all'estero sulla base della residenza/domicilio del debitore titolare dell'utenza oggetto di lavorazione.

Tutte le attività sopraelencate dovranno essere espletate nel pieno rispetto delle delibere ARERA di riferimento ( es. deliberazione n° 655/2015/R/idr e n° 311/2019/R/idr, ecc) dei regolamenti di recupero crediti in vigore approvati dalla SA, nonché di tutte le norme nazionali direttamente applicabili alla gestione della morosità, di cui l'azienda aggiudicatrice si farà carico sempre e comunque in relazione all'attività specifica da essa espletata, espromettendo la SA da ogni responsabilità a riguardo, con particolare riferimento al pagamento degli indennizzi conseguenti all'inadempimento dei tempi e delle procedure dettate dall'Autorità Garante.

## **UTENZE DISDETTATE**

- 1- Ad insindacabile giudizio della SA potranno essere oggetto dell'attività di recupero crediti stragiudiziale anche le utenze disdettate: trattasi di utenze che per varie motivazioni (richiesta di disdetta dell'utente, disattivazione e sospensione da parte della SA per eccessiva morosità, volture

su altri utenti, ecc) non sono più legate ad un misuratore idrico e che non producono più consumi, non generando, pertanto, fatture attive.

- 2- Questa tipologia di crediti sarà trattata separatamente, l'aggiudicatario dovrà provvedere all'estrazione di ruoli appositi da inviare al sollecito postale, (Comune per Comune), dovrà quindi generare un layout apposito della lettera, secondo i criteri dettati dalla delibera ARERA 311/2019/R/idr, procedere quindi sia all'attività di *phone-collection* che di *home-collection* secondo le indicazioni precedentemente elencate e gestire il flusso di ritorno della postalizzazione, con conseguente bonifica degli scarti, attività propedeutiche per il prosieguo delle attività di recupero.
- 3- L'aggiudicatario dovrà attivare, prima della fase di notifica (o post fase notifica), l'attività di rintraccio dei nominativi inseriti nei ruoli dei disdettati. In caso di esito positivo, seguirà l'invio della lettera R/A di messa in mora da parte dell'incaricato dalla SA predisposto per tale attività. In caso di esito negativo, l'utenza verrà classificata come irrintracciabile conclamata e l'aggiudicatario dovrà emettere e rilasciare alla SA una dichiarazione di inesigibilità.
- 4- A cadenza trimestrale l'aggiudicatario dovrà provvedere ad elaborare una relazione analitica sui crediti derivanti da utenze disdettate, suddividendoli in categorie omogenee, classificate in base al grado di esigibilità. Tale relazione dovrà essere accompagnata da una dichiarazione di inesigibilità cumulativa che abbia una idoneità fiscale per la SA al fine di ottenere uno stralcio dei suddetti crediti.
- 5- La SA si riserva a proprio insindacabile giudizio la facoltà di affidare il recupero crediti delle utenze disdettate con altre forme e/o con altro operatore economico.
- 6- La SA si riserva a proprio insindacabile giudizio la facoltà di escludere dall'affidamento altre categorie di utenze senza che l'operatore economico possa avanzare alcuna pretesa.

### **Articolo 3. Importo e durata dell'appalto**

#### **3.1 Ammontare dell'appalto**

Gli importi da recuperare ammontano alla morosità presunta pari ad euro/annui 20.000.000,00 che comprende sia le utenze attive che quelle disdettate. A tale morosità potrà aggiungersi quella in corso di formazione durante il periodo contrattuale (cd. *rolling*) stimata in una percentuale pari al 20% annuo sul totale sopraindicato. Detto importo è da ritenersi solo indicativo poiché calcolato sulla base dello storico e non può in alcun modo considerarsi elemento essenziale del contratto poiché oggetto dell'affidamento è la morosità basata sulle fatture di futura emissione.

Si precisa che sono escluse dalle attività di recupero crediti stragiudiziale le seguenti morosità facenti riferimento alle seguenti tipologie di utenze:

- Le utenze intestate a soggetti di diritto pubblico (ad es. regione, ASL, Provincia ecc);
- Le utenze riferibili a sub-distributori;
- Le utenze intestate ai Comuni per le quali è prevista la compensazione debiti/crediti;
- Le utenze la cui riscossione è stata affidata ai Legali/altri soggetti preposti alla riscossione (relativamente alle fatture oggetto dell'affidamento);
- Le utenze oggetto di contenzioso (relativamente alle fatture oggetto del contenzioso)

#### **3.2 Durata dell'Appalto, Opzioni e Rinnovi**

La durata dell'appalto è di 3 anni consecutivi dalla firma del contratto.

Il contratto potrà essere rinnovato fino ad ulteriori 12 mesi, previa valutazione positiva dei servizi svolti.

Trascorsi 6 mesi dall'affidamento del servizio, qualora i risultati ottenuti non fossero ritenuti soddisfacenti, la SA, potrebbe decidere, in tutta autonomia, di rescindere il contratto senza che l'aggiudicatario possa avanzare alcuna pretesa contrattuale.

Con cadenza trimestrale e al termine dell'incarico, l'appaltatore dovrà consegnare alla SA in copia dei documenti relativi ai piani di rientro e di tutta la documentazione necessaria per lo svolgimento delle attività di recupero del credito, in copia digitale consultabile.

#### **Articolo 4. REQUISITI DI PARTECIPAZIONE:**

Per poter partecipare al presente bando, a pena di esclusione, sono richiesti i seguenti requisiti:

- 1) **Requisiti di idoneità professionale**(art. 83, comma. 1, lett. A del D. Lgs. n. 50/2016 s.m.i)
  - a) Iscrizione nel registro delle imprese presso la Camera di Commercio, Industria, artigianato e Agricoltura
  - b) Iscrizione nel registro professionale di Stato di residenza (se proveniente da altri stati dell'Unione Europea senza residenza in Italia)
  - c) Possesso della Licenza di Pubblica Sicurezza, da almeno 10 anni, per l'abilitazione al servizio di recupero crediti stragiudiziale, rilasciata ai sensi del R.D. 18 giugno 1931 n. 773 ART. 115 (T.U.L.P.S.) e s.m.i in conformità alla normativa che regola il settore ed in corso di validità, senza prescrizioni e limitazioni ai sensi dell'art. 9 del T.U.L.P.S.
  - d) Possesso di autorizzazione rilasciata dalla Prefettura di competenza, per svolgere attività di investigazioni, ricerca e raccolta di informazioni, ricerche e raccolta informazioni per conto di terzi, nonché informazioni commerciali in base al disposto art. 134 del T.U.L.P.S., che abbia ottenuto almeno un rinnovo.
  
- 2) **Requisiti di capacità economica e finanziaria**(art. 83 D. Lgs. n. 50/2016 s.m.i)
  - a) Fatturato globale minimo triennale conseguito negli ultimi tre esercizi (2019/2020/2021) antecedenti la data di pubblicazione sulla Guri, per un importo non inferiore ad euro 4.000.000,00;
  - b) Fatturato specifico minimo triennale conseguito negli ultimi tre esercizi (2019/2020/2021) antecedenti la data di pubblicazione sulla Guri, per un importo non inferiore ad euro 2.000.000,00, tale fatturato deve essere riferibile ad attività di recupero crediti effettuata verso aziende di servizi pubblici essenziali appartenenti alla categoria delle public utility.

La partecipazione è subordinata al rispetto del dettato dell'art. 80 D.Lgs n. 50/2016.

- 3) **Requisiti di capacità tecnica professionale**(art. 83 del D. Lgs. n. 50/2016 s.m.i)
  - a) Avvenuto espletamento negli ultimi tre anni 2019/2020/2021 di servizi per recupero crediti, per un importo globale non inferiore ad euro 100.000.000,00 trattasi dell'importo del credito affidato per la sua gestione;
  - b) Avvenuto espletamento negli ultimi tre anni 2019/2020/2021 di servizi per recupero crediti specifici, per un importo globale non inferiore ad euro 50.000.000,00. Tale importo deve essere riferibile ad attività di recupero crediti effettuata verso aziende di servizi pubblici appartenenti alla categoria delle public utility;

- c) Un servizio “di punta” negli ultimi tre anni 2019/2020/2021, inerente a limitazioni/riattivazioni/sospensioni/disattivazioni di utenze idriche per un volume non inferiore a 15.000 interventi;
- d) Disporre di almeno n° 8 tecnici idraulici puntualmente formati alle attività del servizio idrico integrato
- e) Il concorrente dovrà dichiarare il possesso della certificazione per un sistema di gestione per la qualità aziendale conforme ai requisiti della norma UNI EN ISO 9001:2015 per le attività inerenti all’oggetto del presente appalto in corso di validità alla data ultima di scadenza presentazione offerta;
- f) Il concorrente dovrà dichiarare il possesso della certificazione per un sistema di gestione per la qualità aziendale conforme ai requisiti della norma UNI EN ISO 9001:2015 per l’attività di recupero crediti o servizio equipollente in corso di validità alla data ultima di scadenza presentazione offerta.

## **CAPO 2: LA SCELTA DEL CONTRAENTE**

### **Articolo 5. Procedura**

Procedura aperta ai sensi dell’art. 60 del D.lgs. 50/2016

### **Articolo 6. Criterio per la scelta della migliore offerta**

L’appalto è aggiudicato al concorrente che avrà presentato l’offerta economicamente più vantaggiosa, ai sensi dell’art. 95, comma 4 del D.lgs. 50/2016.

L’appalto sarà assegnato alla Ditta ammessa alla gara che avrà presentato l’offerta tecnica ed economica che complessivamente avrà ottenuto il punteggio più alto, sulla base dei pesi e dei criteri sotto evidenziati.

offerta tecnica: 90 punti su 100- offerta economica: 10 su 100

Il punteggio complessivo sarà dato da:  $\text{Punteggio Totale} = \text{Punteggio Tecnico} + \text{Punteggio Economico}$ .

L’offerta tecnica e l’offerta economica saranno misurate applicando i seguenti criteri di valutazione che sulla base dei pesi ponderali indicati, determineranno il punteggio assegnato ad ogni singola offerta concorrente.

### **PROPOSTA TECNICA - 90 punti**

Il concorrente, la cui proposta tecnica non raggiunga la soglia minima di sbarramento pari a 45 punti, sarà escluso dalla gara.

**PT.A.** Struttura organizzativa per l’espletamento del servizio (max 20 punti)

**PT.A1.** Progetto e proposte inerenti all’organizzazione complessiva del servizio, con particolare riferimento alle modalità operative per lo svolgimento dell’attività di controllo della qualità dei servizi in oggetto e al minor tempo di recupero. (max 10 punti)

**PT.A2.** Infrastruttura tecnologica utilizzata per il monitoraggio delle attività, modalità di carico e scarico di tutte le informazioni attinenti al servizio oggetto di appalto. (max 10X punti)

**PT.B.** Risorse umane messe a disposizione (max 20 punti)

**PT.B1.** Numero di operatori di front office messo a disposizione per l'espletamento del recupero credito (max 7 punti), da impiegarsi occasionalmente anche in eventuali altre attività di front-office che venissero richieste dalla SA;

**PT.B2.** Valutazione dei CV in formato europeo del personale tecnico minimo richiesto per lo svolgimento del servizio, con particolare riferimento ad esperienza maturata ed a corsi di formazione/aggiornamento per attività analoghe a quelle del servizio in parola. (punti7X)

**PT.B3.** Pari opportunità a norma dell'art. 6 della legge 28 novembre 2005 n. 246 e s.m.i. e D. Lgs. 11 aprile 2006, n. 198(max 6 punti)

**PT. C.** Numero di limitazioni/sospensioni/disattivazioni/riattivazioni da effettuare in un mese oltre il minimo richiesto dalla SA (max 20 punti)

**PT.D.** Conoscenza dei programmi gestionali utilizzati (mediante CV) (max punti 5)

**PT.E.** Possesso di una sede operativa all'interno della provincia di Pescara o province confinanti, presidiata in orario d'ufficio da personale dedicato all'appalto (max 5 punti)

**PT.F.** Conoscenza del territorio (5 punti)

**PT.G.** Possesso certificazione OHSAS 18001 e/o ISO 45001 (max punti 2)

**PT.H.** Possesso certificazione ISO 14001 (max punti 2)

**PT.I.** Servizi aggiuntivi (max punti 11)

### **PROPOSTA ECONOMICA – 10 punti**

Non saranno accettate offerte superiori alla base d'asta.

PE – Punteggio relativo a ribassi (max 10 punti)

Ai concorrenti verranno attribuiti punteggi secondo la seguente formula:

$$PE=P_{max} \cdot R_i / R_{max}$$

Dove:

$P_{max}$ =punti massimi relativi al punto PE=xx

$R_{max}$ =miglior ribasso (con valore più alto).

$R_i$ =ribasso presentato dal fornitore i-esimo calcolato a partire dal valore dell'offerta rispetto al valore a base d'asta.

Il ribasso percentuale dovrà essere espresso utilizzando, al massimo, due decimali.

## **CAPO 3: TERMINI PER L'ESECUZIONE**

### **Articolo 7. Avvio del servizio**

Il fornitore dovrà attivare il servizio entro 15 giorni dalla data del verbale di consegna del servizio.

### **Articolo 8. Varianti**

Nessuna variazione o modifica al contratto può essere introdotta dall'Appaltatore, se non preventivamente approvata dalla Stazione Appaltante. Le modifiche non preventivamente autorizzate non danno titolo a nessun pagamento o rimborso.

### **Articolo 9: Sospensioni**

1. L'appaltatore non potrà, pena la rescissione del contratto, se non per cause di forza maggiore imprevedute ed imprevedibili, sospendere, anche temporaneamente, l'esecuzione del contratto; la sospensione del

servizio non potrà essere conseguenza dell'eventuale ritardo nel pagamento delle competenze da parte della SA.

2. Gli eventuali oneri derivanti dalla sospensione non dovuta a cause di forza maggiore saranno a totale carico dell'Appaltatore inadempiente.

#### **CAPO 4: DISCIPLINA ECONOMICA**

##### **Articolo 10. Contenuto del prezzo contrattuale**

1. Il prezzo contrattuale è inteso, escluso Iva, comprensivo di ogni altro onere, anche fiscale, dovuto dall'Appaltatore, previsto dal presente capitolato o per norma o per consuetudine, per dare completamente e regolarmente eseguite le prestazioni oggetto del presente capitolato e della restante documentazione posta a base di appalto

2. Il prezzo contrattuale, definito a misura, rimane fisso ed invariabile per tutta la durata dell'appalto.

##### **Articolo 11. Tracciabilità dei flussi finanziari e risoluzione del contratto**

1. L'Appaltatore si impegna a rispettare, relativamente a tutti i flussi finanziari derivanti dall'esecuzione del presente appalto, a pena di annullabilità del contratto, gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'articolo 3 della Legge 136/2010.

2. In caso di appaltatore costituito in forma temporaneamente associata, la risoluzione opera anche nel caso in cui l'inadempimento riguardi una sola delle imprese riunite.

##### **Articolo 12 Fatturazione – periodicità mensile**

1. La fatturazione delle prestazioni, dovrà essere effettuata separatamente per ogni Area di competenza.

2. La fattura mensile predisposta dall'Appaltatore dovrà contenere, tra l'altro, i seguenti dati:

- Oggetto dell'Appalto
- Estremi del Contratto: CIG – Codice identificativo delle singole SA – n° e data Contratto;
- Periodo contabile di riferimento;
- Quantità delle prestazioni effettuate;
- Prezzo unitario delle prestazioni di cui sopra;
- Essere corredata dal dettaglio delle somme incassate.

3. Il responsabile del Procedimento, provvederà all'approvazione e alla liquidazione della fattura.

##### **Articolo 13 - Pagamento – Corrispettivi dei servizi prestati**

All'aggiudicatario sarà riconosciuta:

- una percentuale pari al 0,75% (al netto del ribasso d'asta) sulle somme realmente incassate sul/i c/c dedicato/i al recupero del credito e dietro presentazione alla SA della relativa rendicontazione in merito ai crediti di primo livello (1° sollecito- bonario) al netto di una franchigia temporale di 15 giorni dall'emissione del secondo sollecito e relativa marchiatura sul gestionale, a compensazione forfettaria dei tempi di recapito del sollecito stesso;

- una percentuale pari al 7,00% (al netto del ribasso d'asta) sulle somme realmente incassate sul/i c/c dedicato/i al recupero del credito e dietro presentazione alla SA della relativa rendicontazione in merito ai crediti di secondo livello (2° sollecito – costituzione in mora) e ai crediti relativi ad eventuali utenze disdettate, al netto di una franchigia temporale di 15 giorni dall'emissione del secondo sollecito e relativa marchiatura sul gestionale a compensazione forfettaria dei tempi di recapito del sollecito stesso.

Le rendicontazioni verranno verificate e, solo dopo aver ricevuto da parte della SA assenso positivo, l'aggiudicatario provvederà all'emissione di regolare fattura.

#### **Articolo 14. Revisione dei prezzi**

È esclusa qualsiasi revisione dei prezzi e non trova applicazione e non trova applicazione l'articolo 1664, primo comma, del codice civile, pertanto il prezzo contrattuale dell'appalto è fisso ed invariabile per tutta la durata, opzioni di rinnovo comprese.

#### **Articolo 15. Divieto di cessione del contratto e possibilità cessione dei crediti**

1. È vietata la cessione del contratto sotto qualsiasi forma; ogni atto contrario è nullo di diritto.
2. È ammessa la cessione dei crediti, ai sensi del combinato disposto dell'art. 106 del D.lgs. 50/2016 e della legge 21 febbraio 1991, n. 52, solo se preventivamente autorizzata dall'Aca Spa e a condizione che:
  - a. la richiesta, accompagnata dallo schema del contratto di cessione, sia pervenuta ad Aca Spa prima della liquidazione della rata di credito a cui è riferita la domanda di cessione;
  - b. il cessionario sia un istituto bancario o un intermediario finanziario iscritto nell'apposito Albo presso la Banca d'Italia;
  - c. il contratto di cessione, in caso di autorizzazione, in originale o copia autenticata, sia trasmesso all'Aca Spa prima o contestualmente alla liquidazione della rata di riferimento.

#### **Articolo 16. Obblighi assicurativi a carico dell'Appaltatore**

1. Sono a carico dell'Appaltatore tutte le misure e tutti gli adempimenti per evitare, nell'esecuzione dell'appalto, il verificarsi di danni a case, ambiente e persone.
2. Indipendentemente dall'esistenza di adeguata copertura assicurativa è a carico dell'Appaltatore ogni onere per il ripristino o il risarcimento del danno nei confronti di luoghi, case o persone, anche terzi, determinati da mancata, tardiva o inadeguata assunzione dei necessari provvedimenti preventivi.
3. Prima dell'avvio effettivo dell'esecuzione del contratto, l'Appaltatore dovrà dar prova - pena la sospensione delle prestazioni - di essere dotato di idonea ed adeguata polizza assicurativa che copra, per tutta la durata del contratto, la responsabilità civile per danni contro terzi, con un massimale per ogni singolo sinistro di almeno 1.500.000,00 €.

#### **Articolo 17. Adempimenti in materia di sicurezza**

1. La Ditta aggiudicataria, a dimostrazione del possesso dell'idoneità tecnico professionale di cui all'art. 26 – comma 1 lett. a) del D.lgs. 81/2008, entro il termine richiesto ai fini dell'aggiudicazione, deve dimostrare di aver ottemperato a quanto previsto dagli obblighi di legge per quanto riguarda la formazione del proprio personale impiegato.

2. L'Appaltatore, nel rispetto della normativa di riferimento, mettendo in atto tutti gli accorgimenti necessari e adempiendo alle eventuali evoluzioni legislative, dovrà mantenere l'idoneità di cui al comma 1, pena la rescissione contrattuale, per tutta la durata contrattuale.

#### **Articolo 18. Tutela e trattamento dei lavoratori**

1. La Ditta aggiudicatrice ha l'obbligo di osservare le norme e le prescrizioni dei contratti collettivi nazionali e di zona stipulati tra le parti sociali firmatarie e di contratti collettivi nazionali comparativamente rappresentative, delle leggi e dei regolamenti sulla tutela, sicurezza, salute, assicurazione, assistenza, contribuzione e retribuzione dei lavoratori loro dipendenti, impiegati nell'ambito delle prestazioni rese nell'ambito dell'appalto.

2. L'Appaltatore è tenuto per tutta la durata dell'appalto a mantenere la propria regolarità contributiva e retributiva nei confronti del proprio personale, ricorrendo, nei casi previsti dalle suddette norme, il potere sostitutivo e sanzionatorio dell' Aca Spa.

3. L'efficacia dell'aggiudicazione, la stipula del contratto e di eventuali varianti allo stesso in corso di esecuzione, l'erogazione di ogni rata di pagamento, sono subordinate alla regolarità DURC, ai sensi dell'art. 6 del DPR 207/2010.

#### **CAPO 5: DISCIPLINA DEL SUBAPPALTO**

##### **Articolo 19. Subappalto**

E' ammesso ai sensi dell'art. 105 del D. Lgs n. 50/2016.

#### **CAPO 6: CONTROVERSIE**

##### **Articolo 20. Risoluzione del contratto**

Il presente accordo si risolverà automaticamente, senza necessita di preavviso o di intimazione della parte interessata, nel caso in cui a carico di una delle parti sopravvenga la dichiarazione di fallimento, di scioglimento o nel caso di oggettive e chiare inadempienze contrattuali.

Nel caso in cui l'aggiudicatario receda dal contratto di appalto prima della scadenza naturale, la SA avrà la facoltà di incamerare la cauzione definitiva, fatto salvo il diritto al risarcimento del maggior danno.

Per qualunque tipo di controversia sarà competente esclusivamente il Foro di Pescara.

##### **Articolo 21. Accordo bonario**

In merito alle controversie che si possono instaurare a seguito della mancata soluzione concordata o transata delle contestazioni di cui – comma 2 -, si applica l'art. 205 del D.lgs. 50/2016, in quanto compatibile.

##### **Articolo 22. Inefficacia del contratto**

L'inefficacia del contratto in caso di gravi violazioni o per altri casi previsti è regolata dal codice del processo amministrativo.

#### **CAPO 7: DISPOSIZIONI FINALI**

##### **Articolo 23. Oneri e obblighi a carico dell'Appaltatore**

Oltre agli oneri espressamente previsti a suo carico dal presente capitolato, delle norme vigenti di riferimento, nonché da tutti i piani per le misure di sicurezza fisica dei lavoratori costituenti parte integrante del contratto di appalto, sono altresì a carico dell'Appaltatore gli oneri e gli obblighi che seguono:

- a. la fedele esecuzione del progetto d'appalto (documentazione posta a base di appalto) e degli ordini impartiti, per quanto di competenza, dal committente, quando conformi alle pattuizioni contrattuali e indirizzate a dare completa e regolare attuazione alla stessa, nel rispetto della perfetta regola d'arte ed in conformità alle discipline vigenti poste a tutela della sicurezza, della salute e dell'ambiente;
- b. l'assunzione in proprio, tenendone indenne la Stazione Appaltante, di ogni responsabilità risarcitoria e delle obbligazioni relative comunque connesse all'esecuzione delle prestazioni oggetto d'appalto;
- c. eventuali spese, diritti e tasse necessari per la stipulazione del contratto e per la relativa registrazione a norma di legge.
- d. accettazione espressa del art. 27 comma 6 del presente capitolato, in merito alle penali corrispondenti agli eventuali indennizzi dovuti all'utenza per il mancato rispetto dei tempi e procedure imposti dall'Autorità Garante.
- f. fornire i dati richiesti dalla SA per gli adempimenti nei confronti di ERSI, ARERA e altri organismi (ad es. predisposizione tariffaria ecc.)

#### **Articolo 24. Imposta sul Valore Aggiunto (I.V.A.)**

Il contratto d'appalto è soggetto ad I.V.A, regolata ai sensi di legge; tutti gli importi indicati nei documenti costituenti il progetto d'appalto e l'offerta sono da intendersi I.V.A. esclusa.

### **SEZIONE II. Norme tecniche**

#### **CAPO 8: DESCRIZIONE TECNICA E CARATTERISTICHE GENERALI**

##### **Articolo 25. Descrizione del servizio**

A partire dalla data del verbale di consegna del servizio, l'aggiudicatario avrà a disposizione 15 giorni di tempo per porre in essere tutte le operazioni propedeutiche all'avvio delle attività (predisposizione ed apertura degli sportelli nelle diverse ubicazioni, avvio dell'estrazione dati, predisposizioni layout di stampa, adeguata formazione del personale agli standard della SA, avvio delle attività, reperimento delle lenti e sigilli per l'avvio dei servizi di limitazione ecc).

L'Aggiudicatario dovrà occuparsi della gestione attiva dei crediti di primo livello (1° sollecito-bonario) e di quelli di secondo livello (2° sollecito-costituzione in mora) comprensiva di tutte le attività tecniche sui misuratori idrici (limitazioni/sospensioni/disattivazioni/riattivazioni) vedi delibera ARERA 311/2019/R/idr.

Nello specifico dovrà occuparsi di effettuare le estrazioni periodiche dei ruoli da sollecitare, distinti in Comuni, dal gestionale della SA, previa sua autorizzazione, sulla base dei cicli di fatturazione e/o su specifica richiesta della SA. Tutte le lavorazioni dovranno obbligatoriamente essere poste in essere sul gestionale della SA.

La gestione delle estrazioni riguarderà sia gli scaduti di primo livello che di secondo livello oltre a quelli relativi a crediti derivanti da utenze disdettate (vedi delibera ARERA 311/2019/R/idr), tale attività verrà comunque svolta sotto specifico controllo di personale della SA.

Una volta estratti i ruoli e fatte le opportune correzioni/quadrature, l'Aggiudicatario provvederà alla composizione dei relativi layout che saranno validati dalla SA ed inviati alla società che cura la stampa e la postalizzazione.

L'aggiudicatario dovrà occuparsi di gestire e monitorare le fasi della postalizzazione dei solleciti e gestire il flusso di dati rinveniente da tale attività, tramite le informazioni che la società di stampa e postalizzazione provvederà a fornire all'aggiudicatario, nel rispetto delle tempistiche imposte dalla norma (vedi delibera ARERA 311/2019/R/idr).

Nello specifico dovrà provvedere oltre al controllo del recapito dei solleciti presso gli utenti (verifica tempi di consegna), della raccolta ed acquisizione digitale delle prove di consegna, del loro inserimento a gestionale ai fini sia dell'interruzione dei termini prescrittivi sia della prosecuzione delle azioni di rigore nell'ambito delle attività limitative (vedi delibera ARERA 311/2019/R/idr), inoltre è demandata all'aggiudicatario la gestione e la bonifica degli scarti generati sia dalla estrazione dei ruoli dei solleciti che dalla mancata postalizzazione dello stesso per indirizzi errati o incompleti.

L'aggiudicatario, una volta effettuate tutte le attività di cui sopra, dovrà eseguire per ogni ciclo di consegna dei solleciti (di primo e secondo livello) un'analisi dei resi postali suddividendoli per categoria, e procedendo quindi all'avvio delle attività di rintraccio, sia con proprio personale tecnico per la bonifica degli indirizzi (tutta la filiera lavorativa sarà a suo esclusivo carico).

Inoltre, l'aggiudicatario dovrà occuparsi di effettuare l'inserimento dei dati, derivanti dal rintraccio, sul gestionale in uso presso la SA, aggiornandoli, pertanto, di volta in volta.

Al fine della misurazione della qualità del servizio erogato, l'aggiudicatario, periodicamente, consegnerà una reportistica alla SA contenente, oltre che ai macro dati rilevati:

- La percentuale di irreperibilità postale rilevata su ogni ruolo lavorato;
- La percentuale dei rintracci eseguiti;
- La percentuale dei rintracci andati a buon fine;

Inoltre, per analizzare e gestire le eventuali criticità, le suddette percentuali dovranno essere suddivise per aree geografiche.

## **Articolo 26. Attività di riscossione, rendicontazione e front-office**

### **26.1 ATTIVITA' DI RECUPERO CREDITI TELEFONICA E DOMICILIARE**

A seguito dell'attività di postalizzazione, l'aggiudicatario dovrà provvedere ad effettuare il sollecito delle morosità (sia delle morosità di primo livello che di quelle di secondo livello) tramite contatti telefonici (PHONE-COLLECTION) preventivi; laddove non sia presente il recapito telefonico, l'aggiudicatario dovrà provvedere al reperimento dello stesso e aggiornare la relativa anagrafica sul gestionale della SA.

L'attività fonica dovrà essere ripetuta nel tempo e tracciata su apposito gestionale. Qualora non si riesca a reperire il recapito telefonico, l'aggiudicatario dovrà procedere con l'azione domiciliare (HOME COLLECTION).

È necessario che tutto il personale impiegato sia debitamente formato sia sull'utilizzo degli applicativi in uso presso SA che su tutti gli aspetti normativo/fiscali/contabili del SII.

L'aggiudicatario dovrà essere organizzato con una sua rete esattoriale che sia in grado di coprire il territorio gestito della SA; dovrà, inoltre, effettuare le attività di riscossione nel pieno rispetto:

- Del Regolamento UE 2016/679 sulla protezione dei Dati Personali (GDPR);
- Delle norme di buona condotta e del codice etico di settore;
- Dell'addebera ARERA 655/2015/R/idr e 311/2019/R/idr;
- Dei regolamenti interni per la gestione della morosità della SA;

I nominativi relativi agli addetti alla riscossione domiciliare dovranno preventivamente essere comunicati alla SA. In caso di variazioni sopravvenute rispetto ai nominativi del personale impiegato, l'aggiudicatario è tenuto a comunicare i nominativi del nuovo personale prima del loro effettivo impiego.

È fatto assoluto divieto da parte dei collaboratori/risorse dedicati all'attività domiciliare di incassare somme di danaro in contanti o di trattenerle a qualsiasi titolo; il pagamento da parte degli utenti va obbligatoriamente eseguito nelle forme dirette alla SA, tramite i canali indicati negli avvisi sia di primo che di secondo livello.

Oltre all'attività di sollecito domiciliare all'occorrenza le suddette figure professionali dovranno essere in grado di effettuare verifiche presso l'ubicazione dei misuratori idrici ed evadere, tramite apposito gestionale in uso presso la SA, gli ordini d'intervento di verifica.

## **26.2 TEMPI DI ESECUZIONE DELLE ATTIVITA' DI RECUPERO CREDITO, RENDICONTAZIONE E MONITORAGGIO**

Una volta avviato l'iter procedurale di stampa e consegna dei solleciti sia di primo livello che di secondo livello da parte della società Postale che verrà ripetuta periodicamente sulla base delle disposizioni della SA, l'aggiudicatario dovrà:

- Occuparsi della gestione di cicli di estrazione dei ruoli, dall'elaborazione dei dati, del loro controllo, della realizzazione del layout di stampa, dell'invio dei dati all'azienda Postale per la stampa, imbustamento e consegna il tutto entro uno spazio temporale non superiore ai 7 gg;
- Dare riscontro delle attività di rintraccio dell'utenze entro 90 gg dalla sottoscrizione del contratto e poi con cadenza trimestrale a mezzo apposito file;
- Nei confronti delle morosità persistenti di secondo livello, ove l'attività di sollecito telefonico/domiciliare non ha dato riscontri positivi, l'aggiudicatario, giornalmente, provvederà ad emettere ordine di servizio per le attività oggetto del presente bando come da delibera ARERA 655/2015/R/idr e s.m.i.;
- Mensilmente l'aggiudicatario dovrà trasferire l'elenco delle morosità la cui limitazione del misuratore è andata a buon fine per agevolare l'analisi da parte della SA di coloro che devono subire la disattivazione e/o sospensione dell'utenza secondo i dettami della delibera ARERA 311/2019/R/idr;
- Giornalmente l'aggiudicatario dovrà per il tramite dei suoi addetti al front-office preoccuparsi della formalizzazione dei piani di rientro richiesti dall'utenza morosa con l'uso degli applicativi della SA;
- Giornalmente l'aggiudicatario dovrà effettuare attività di monitoraggio dei pagamenti delle rate, in quanto, qualora il pagamento della rata non venga effettuato, dovrà dare seguito all'ordine di

limitazione dell'utenza come da procedura già illustrata, nel pieno rispetto della delibera ARERA 311/2019/R/idr;

- Giornalmente l'aggiudicatario dovrà occuparsi di effettuare tutte le attività di data entry sugli applicativi della SA in modo particolare dovrà provvedere all'inserimento di tutti gli incassi rinvenuti sul/i c/c dedicato/i in modo da poter redigere, mensilmente, l'elenco degli incassi realizzati suddiviso tra quelli riferibili ai solleciti di primo livello e quelli riferibili ai solleciti di secondo livello, che coincida con gli incassi contabilizzati nel/i c/c dedicato/i. Tale reportistica o elenco di incassi, controllata e validata dalla SA, costituirà il documento base sul quale emettere le fatture di produzione.
- Giornalmente l'aggiudicatario dovrà verificare tutte le utenze che saranno oggetto di limitazione, la SA richiede all'aggiudicatario di disporre di almeno 4 risorse debitamente formate;
- In via generale, rispettare tempi e procedure imposti dai vari provvedimenti emanati dall'Autorità Garante.

La SA, al fine di agevolare le attività di rendicontazione, fornirà le credenziali di accesso al/i c/c dedicato/i e al gestionale, ovviamente in modalità meramente consultativa.

Se l'aggiudicatario non rispetta i tempi sopra riportati saranno applicabili le penali successivamente elencate e la SA avrà facoltà di procedere con la risoluzione del contratto.

### **26.3 ATTIVITA' DI FRONT-OFFICE**

L'aggiudicatario deve garantire, in merito all'attività di *front office* almeno 7 operatori così suddivisi:

- N. 1 risorsa umana presso la sede in via Maestri del Lavoro d'Italia 81 a Pescara (PE);
- N. 3 risorse umane presso la sede in viale Bovio 452 a Pescara (PE);
- N. 1 risorsa umana presso la sede in viale Po snc a Silvi (TE);
- N. 1 risorsa umana presso la sede in via delle Robinie snc a Chieti (CH);
- N. 1 risorsa umana presso la sede in piazza Duca da Penne a Penne (PE)

Tutte le figure sopracitate devono essere debitamente formate.

Il personale dovrà operare secondo le delibere ARERA 655/2015/R/idr, 311/2019/R/idr e ss.mm.ii.

Gli operatori, utilizzando gli applicativi della SA, dovranno svolgere tutte le attività di front-office, alcune delle quali sono di seguito riportate:

- Redigere, formalizzare e protocollare su gestionale della SA i piani di rientro;
- Ristampare fatture, bollettini, estratti conto ecc;
- Inserire una lettura del contatore;
- Essere in grado di svolgere all'occorrenza anche volture e disattivazioni dei contatori;
- Inserimento e variazione dei dati anagrafici e di recapito;
- Variazioni legate all'attività di rintraccio;
- Raccolta di richieste di prescrizione;
- Raccolta di richieste di addebito a mezzo RID;

Tutte le attività dovranno essere svolte nel pieno rispetto dei termini e delle procedure di cui alle delibere ARERA 311/2019/R/idr, 655/2015/R/idr e ss.mm.ii.

La SA metterà a disposizione i locali adibiti ad uffici con scrivanie, sedie, armadi, collegamenti elettricamente l'aggiudicatario dovrà provvedere all'allestimento degli uffici relativamente alla connessione telefonica e internet, alle necessità degli operatori (computer, stampanti, fax, fotocopiatrice, carta, cancelleria varia, calcolatrice, ecc e quant'altro necessario allo svolgimento della normale attività).

#### **26.4 LIMITAZIONE DELLA FORNITURA IDRICA**

L'aggiudicatario deve essere strutturato in modo tale da poter eseguire almeno 1.000 ordini mensili di limitazione/riattivazione/disattivazione/sospensione della fornitura idrica, preceduti tutti da attività di cassettaggio previa emissione di ordine di servizio (che sarà riscontrata sul gestionale della SA subito dopo la esecuzione) mentre per i Condomini dovrà essere inviata una pec all'Amministratore nella quale si intima il pagamento dello scaduto, pena la limitazione del contatore, nel pieno rispetto delle procedure e dei tempi indicati nella delibera 655/2015/R/1dr dell'ARERA.

Le attività di limitazione dei contatori idrici degli utenti morosi devono essere eseguite utilizzando esclusivamente personale altamente specializzato, con inquadramento di tecnico idraulico con comprovata esperienza nell'ambito del SII.

Per attività di limitazione si intende la riduzione del flusso di acqua erogata al punto di consegna nei casi di morosità, garantendo il quantitativo essenziale di acqua per le utenze domestiche residenti (quantitativo essenziale di acqua e quantitativo vitale, fissato dal DPCM 13 ottobre 2016, in 50 litri/abitante/giorno).

Tale attività consiste in:

- Recarsi presso il punto fornitura indicato nell'ordine;
- Verificare l'ubicazione esatta del contatore (inserimento/modifica della via e del civico)
- Controllare matricola misuratore idrico;
- Procedere alla chiusura della saracinesca a monte e a valle del misuratore idrico;
- Inserimento della lente/diaframma riduttivo, all'interno del codolo di ingresso del misuratore e apposizione o sostituzione della guarnizione;
- Effettuare sigillatura del codolo tramite piombatura/apposizione sigillo antieffrazione;
- Controllo eventuali perdite;
- Riapertura delle saracinesche di entrata e uscita;
- Effettuare una o due fotorilevazioni del misuratore, utilizzando il software in uso presso la SA leggibile del consumo del contatore e della matricola dello stesso, con data del rilevamento;
- Inserire i dati relativi alla lettura del misuratore sul gestionale;
- Inserire nell'apposito campo eventuali note/anomalie riscontrate (ad esempio, mancanza di valvola di monte e/o di valle, mancanza di rubinetto di arresto, mancanza del misuratore o sua manomissione, contatore inaccessibile, opposizione dell'utente moroso, misuratore non individuabile, discordanza tra i dati forniti dalla SA necessari alla corretta individuazione del misuratore da limitare, ecc);
- Verifica di eventuali manomissioni e utenze/prelievi abusivi anche tramite rilevazioni fotografiche da comunicare all'ufficio legale della SA;
- Rilasciare presso il punto fornitura l'avviso di avvenuta limitazione della fornitura

In caso di impossibilità di accedere al vano contatore per assenza dell'utente, l'operatore dovrà rilasciare avviso nella cassetta postale; nel caso di morosità per importi elevati, e inerzia dell'intestatario, è richiesta

la attività di chiusura del contatore direttamente dalla presa stradale, tramite emissione di apposito ordine di servizio che deve essere autorizzato dalla SA.

Durante la fase di limitazione l'appaltatore dovrà verificare lo stato degli impianti, agendo con cautela, eventualmente mediante l'utilizzo di attrezzatura ghiacciatubi, per evitare che durante l'intervento di limitazione/sospensione/disattivazione si verifichino rotture di parti delle condotte.

La limitazione della fornitura non potrà essere effettuata durante i giorni indicati come festivi sul calendario, durante i giorni di venerdì e sabato e in tutti i giorni che precedono le festività.

Le utenze limitate che non regolarizzano la loro morosità dovranno essere monitorate attraverso controlli mensili da rendicontare alla SA

Nello svolgimento delle azioni di limitazione della portata idrica andranno utilizzate lenti/diaframmi (da posizionare a valle del contatore) con le seguenti caratteristiche:

Lenti calibrate per contatori acqua potabile in acciaio AISI 3042b spessore 0,5, compreso di guarnizioni alimentari DM 174 del 06/07/2004 su entrambi i lati

Di seguito una tabella esplicativa delle lenti e delle portate dei fori da applicarsi ai contatori fino a 2''

FORI mm	0,25	0,30	0,40	0,50	0,60	0,70	0,8	0,90	1
PORTATA ACQUA L/GIORNO A 3 BAR	55	89	158	246	354	450	630	795	848

Caratteristiche per i sigilli:

Nell'apposizione dei sigilli dovranno essere utilizzati due colori diversi, rosso (contatori limitati o rimossi) e giallo (contatori riattivati) e tutti rispetteranno le seguenti caratteristiche:

- Sigillo antieffrazione con chiusura a scatto numerabile e personalizzabile
- Materiale in polipropilene (PP)
- Resistenza di trazione: 15 kN
- Sigillo predisposto per varie tipologie di fili.
- Specifico per il settore acquedotto

La stazione appaltante non fornirà all'aggiudicatario le lenti/diaframmi e sigilli utili per l'attività di limitazione.

## **26.5DISATTIVAZIONE DELLA FORNITURA IDRICA**

Per attività di disattivazione della fornitura si intende l'interruzione del servizio al punto di consegna, con la contestuale rimozione del misuratore e la risoluzione del rapporto contrattuale.

Prima di ogni disattivazione, l'operatore deve verificare l'osservanza di quanto riportato all'art.7 del Remsi; ove ricorrano le circostanze previste e previa autorizzazione della SA, e solo per gli utenti disalimentabili, deve emettere sul gestionale della SA un "ordine di servizio di disattivazione ", che deve essere riscontrato dopo che il lavoro sarà stato ultimato.

Il dettato dell'art. 7 REMSI deve obbligatoriamente essere rispettato per la procedura di limitazione/sospensione/disattivazione dell'utente moroso disalimentabile per evitare che debbano esser corrisposti gli indennizzi riportati all'art.10 del REMSI.

Eventuali sanzioni o richieste di indennizzo per la mancanza del rispetto delle procedure saranno posti a carico dell'aggiudicatario e computati sulla prima liquidazione utile ai sensi dell'art. 27 comma 6.

L'addetto che si occuperà della disattivazione del misuratore di portata, nel pieno rispetto della delibera ARERA 311/2019/R/idr, dovrà:

- Recarsi presso il punto fornitura indicato nell'ordine di disattivazione;
- Controllare matricola misuratore idrico;
- Verificare eventuale manomissione dei sigilli precedenti inserendo apposita nota sul gestionale
- Procedere alla chiusura della saracinesca a monte e a valle del misuratore idrico;
- Rimuovere il misuratore idrico
- Apporre tappo con predisposizione per sigillo a vista sulla valvola di arresto/intercettazione a monte del misuratore
- Apporre sigillo
- Controllo eventuali perdite
- Effettuare una o due fotorilevazioni che attestino la rimozione del misuratore, utilizzando il software in uso presso la SA;
- Inserire i dati relativi alla lettura del misuratore sul gestionale;
- Inserire nell'apposito campo eventuali note/anomalie riscontrate (ad esempio, mancanza di valvola di monte e/o di valle, mancanza di rubinetto di arresto, mancanza del misuratore o sua manomissione, contatore inaccessibile, opposizione dell'utente moroso, misuratore non individuabile, discordanza tra i dati forniti dalla SA necessari alla corretta individuazione del misuratore da limitare, ecc) o indicazioni per l'individuazione della posizione del misuratore ecc;
- Prendere in custodia il misuratore.

Gli ordini di disattivazione seguiranno il dettato della delibera ARERA 311/2019/R/idr.

## **26.6 SOSPENSIONE DEL SERVIZIO**

Per sospensione del servizio si intende l'interruzione dell'erogazione del servizio al punto di consegna, senza la rimozione del misuratore.

La stazione appaltante provvederà ad inviare ordini di sospensione del servizio e l'aggiudicatario dovrà:

- Recarsi presso il punto fornitura indicato nell'ordine;
- Verificare l'ubicazione esatta del contatore (inserimento/modifica della via e del civico)
- Controllare matricola misuratore idrico;
- Procedere alla chiusura della saracinesca a monte e a valle del misuratore idrico;
- Inserimento della lente/diaframma cieca, all'interno del codolo di ingresso del misuratore in sostituzione della guarnizione;
- Effettuare sigillatura del codolo tramite piombatura/apposizione sigillo antieffrazione;
- Controllo eventuali perdite;
- Riapertura delle saracinesche di entrata e uscita;

- Effettuare una o due fotorilevazioni del misuratore, utilizzando il software in uso presso la SA leggibile del consumo del contatore e della matricola dello stesso, con data del rilevamento;
- Inserire i dati relativi alla lettura del misuratore sul gestionale;
- Inserire nell'apposito campo eventuali note/anomalie riscontrate (ad esempio, mancanza di valvola di monte e/o di valle, mancanza di rubinetto di arresto, mancanza del misuratore o sua manomissione, contatore inaccessibile, opposizione dell'utente moroso, misuratore non individuabile, discordanza tra i dati forniti dalla SA necessari alla corretta individuazione del misuratore da limitare, ecc) o indicazioni per l'individuazione della posizione del misuratore ecc;
- Verifica di eventuali manomissioni e utenze/prelievi abusivi;
- Rilasciare presso il punto fornitura l'avviso di avvenuta sospensione del servizio contenente tutti i dati.

La sospensione della fornitura idrica potrà essere effettuata anche in assenza dell'utente o in presenza di immobile in stato di abbandono.

### **26.7 ATTIVITA' DI VERIFICA TECNICA E SOPRALLUOGHI**

L'aggiudicatario dovrà, periodicamente, utilizzando la rete esattoriale e/o utilizzando appositi tecnici specializzati, effettuare verifiche e sopralluoghi presso il punto fornitura di utenze già limitate/sospese per morosità.

Inoltre, tali sopralluoghi potranno essere effettuati su utenti irreperibili, al fine di accertare la reperibilità del debitore e/o il reale utilizzatore dell'impianto.

Al momento della verifica, utilizzando apposito applicativo, l'aggiudicatario dovrà:

- Verifica la presenza di allacci abusivi;
- Effettuare foto rilevazione digitale che attesti l'eventuale presenza/assenza dell'allaccio diretto alla rete idrica (ossia senza misuratore);
- Annotare le eventuali anomalie riscontrate;
- Lasciare apposito avviso di verifica.

### **26.8 RIATTIVAZIONE DELLA FORNITURA IDRICA:**

Per attività di riattivazione si intende il ripristino dell'erogazione del servizio al punto di consegna che pone fine alla sospensione o alla limitazione della stessa.

La riattivazione della fornitura dovrà necessariamente essere garantita entro 24 ore dalla dimostrazione del pagamento o dalla sottoscrizione di un piano di rateizzazione con contestuale pagamento della prima rata da parte dell'utente moroso

L'aggiudicatario, a seguito dell'ordine di riattivazione emesso, dovrà:

- Recarsi presso il punto fornitura indicato nell'ordine;
- Controllare matricola misuratore idrico;
- Procedere alla chiusura della saracinesca a monte e a valle del misuratore idrico;
- Rimozione della lente/diaframma riduttivo, all'interno del codolo d'ingresso del misuratore ripristino della guarnizione;
- Rimozione del sigillo antieffrazione e apposizione del sigillo di normalizzazione dell'impianto idrico;

- Controllo eventuali perdite
- Riapertura delle saracinesche di entrata e uscita;
- Effettuare una o due foto rilevazione che attestino la rimozione della lente del misuratore, utilizzando il gestionale della SA;
- Inserire i dati relativi alla lettura del misuratore sul gestionale;
- Inserire nell'apposito campo eventuali note/anomalie riscontrate (ad esempio, mancanza di valvola di monte e/o di valle, mancanza di rubinetto di arresto, mancanza del misuratore o sua manomissione, contatore inaccessibile, opposizione dell'utente moroso, misuratore non individuabile, discordanza tra i dati forniti dalla SA necessari alla corretta individuazione del misuratore da limitare, ecc) o indicazioni per l'individuazione della posizione del misuratore ecc;
- Rimuovere se presente avviso di limitazione del misuratore idrico.

L'operatore a seguito delle fasi di ripristino, dovrà sempre accertare che sul gruppo di misura non insistano perdite o qualsiasi altra anomalia, in caso contrario dovrà provvedere alla sistemazione dell'impianto al fine di non provocare danni all'utente ed alle strutture.

Qualora il contatore dovesse risultare manomesso si dovrà dare comunicazione alla stazione appaltante attraverso i canali che saranno comunicati nella fase di avvio del servizio.

La riattivazione dovrà avvenire con priorità alta rispetto alle altre attività tecniche, non appena si riceve "l'ordine di riattivazione" di una utenza idrica e comunque entro e non oltre le 24 ore successive alla ricezione della prova dell'avvenuto pagamento.

Tutte le attività relative a: limitazione, riattivazione e verifica delle utenze idriche morose, saranno a carico dell'aggiudicatario, unitamente a tutto il materiale necessario, lenti/diaframmi, sigilli, guarnizioni, palmari e più in generale a tutti i materiali di consumo attrezzature, mezzi, e personale.

## **26.9 INTERVENTI DI DISATTIVAZIONE DALLA PRESA STRADALE**

E' richiesta l'attività di chiusura del contatore direttamente dalla presa stradale, tramite emissione di apposito ordine di servizio che deve essere autorizzato dalla SA, ove ricorrano i presupposti dettati dall'art.7 del REMSI per le utenze disalimentabili, quando non si possa tecnicamente accedere direttamente al misuratore di portata, in caso di misuratore posizionato all'interno delle abitazioni e l'utente non consenta l'accesso nella sua proprietà per effettuare l'intervento.

La procedura da rispettare per questi interventi è:

- Recarsi presso il punto fornitura indicato nell'ordine;
- Controllare matricola misuratore idrico;
- Individuare saracinesca su strada del misuratore interessato;
- Procedere alla chiusura della saracinesca;
- Controllo eventuali perdite;
- Effettuare una o due foto rilevazione che attestino la chiusura della saracinesca, utilizzando il gestionale della SA;
- Inserire i dati relativi alla lettura del misuratore sul gestionale;
- Inserire nell'apposito campo eventuali note/anomalie riscontrate (ad esempio, mancanza di valvola di monte e/o di valle, mancanza di rubinetto di arresto, mancanza del misuratore o sua manomissione, contatore inaccessibile, opposizione dell'utente moroso, misuratore non

- individuabile, discordanza tra i dati forniti dalla SA necessari alla corretta individuazione del misuratore da limitare, ecc) o indicazioni per l'individuazione della posizione del misuratore ecc;
- Rimuovere se presente avviso di avvenuta sospensione e/o disattivazione.

### **Articolo 27. Sanzioni e Penali**

Sanzioni e penali a carico dell'aggiudicatario:

- 1- È prevista una penale di € 500,00 euro per ogni intervento di riattivazione non eseguito nell'arco temporale previsto dalla delibera ARERA per cause imputabili all'aggiudicatario;
- 2- È prevista una penale di € 500,00 per ogni limitazione errata o utenza limitata che invece aveva già saldato il debito sollecitato;
- 3- È prevista una penale di € 500,00 al giorno per ogni operatore di sportello non messo a disposizione della SA rispetto a quelli richiesti;
- 4- È prevista una penale di euro € 500,00 per ogni comunicazione da parte del R.U.P. nella quale evidenzi che il personale in dotazione non è conforme alle necessità della SA e/o alle caratteristiche riportate nel presente bando o non applica a regola d'arte i regolamenti o non conosce i programmi/applicativi utilizzati o comunque ostacola o rallenta le operazioni di sportello;
- 5- È prevista una penale di euro € 500,00 al giorno per mancata attivazione del servizio entro 15 giorni dalla consegna dei lavori;
- 6- È espressamente prevista una penale di importo pari agli eventuali indennizzi da riconoscere all'utenza per ritardi e/o mancato rispetto delle procedure previste dall'Autorità Garante che siano imputabili all'appaltatore.

### **Articolo 28. Programmi gestionali e applicativi utilizzati**

I programmi e gli applicativi ad oggi utilizzati per la gestione dei servizi oggetto del presente bando di gara sono:

- NETA H2O;
- NETA H2O CONFLUENCE;
- NETA H2O RATE;
- FACILITY ODI;
- FILE MAKER PRO.

La SA si riserva la possibilità di cambiare, in corso d'opera, gli applicativi sopraindicati per sue esclusive ed insindacabili necessità, mettendo comunque a disposizione dell'aggiudicatario le relative credenziali di accesso in modalità meramente consultativa.

L'aggiudicatario potrà utilizzare i propri gestionali/applicativi in modo parallelo a quelli della SA.

### **Articolo 29. Attività di verifica e controllo**

La SA ha la facoltà di procedere ad ogni forma di controllo ed esame della gestione, disponendo verifiche ed ispezioni, anche quotidiane, senza obbligo di preavviso, per conoscere l'andamento della medesima o specifiche risultanze, con autonomo accesso consultativo al gestionale dell'OE.

### **Articolo 30. Clausola sociale**

Ai sensi dell'art. 50 del D.Lgs n° 50/2016 la SA intende perseguire il fine sociale di promuovere la stabilità occupazionale del personale impiegatizio, per cui, visto il particolare servizio oggetto dell'appalto e visti i requisiti immediatamente richiesti dall'organizzazione aggiudicante, invita l'aggiudicatario, a riassorbire nella propria organizzazione, gran parte degli sportellisti già formati provenienti dal precedente appalto di recupero crediti stragiudiziale, per evitare che vi siano rallentamenti nella fornitura dei servizi.

### **Articolo 31. Tutela dei dati e delle informazioni**

In relazione agli obblighi imposti dal regolamento UE 679/2016, e nel rispetto dei diritti dell'intestatario, la SA garantisce la piena liceità del trattamento dei dati personali che fornisce per lo svolgimento del presente mandato, assicurando pertanto, di aver adempiuto agli obblighi di informazione preventiva ( e di eventuale acquisizione del consenso) nei confronti del proprio debitore, anche per lo specifico trattamento costituito dalla comunicazione dei dati personali all'aggiudicatario.

In questi limiti la SA manleva l'aggiudicatario per eventuali richieste risarcitorie del debitore per presunte lesioni derivanti dal trattamento dei dati comunicati.

### **Articolo 32. Arbitrato**

Nel caso di insorgenza di controversie potrà prevedersi il ricorso ad un collegio arbitrale con l'inserimento della clausola al momento della sottoscrizione del contratto.

Si comunica che il responsabile del trattamento dei dati per la SA e la società INFOTEAM SRL con sede in Pescara, via G. Marconi 310.

IL DIRETTORE GENERALE

DOTT. MARCO SANTEDICOLA

Firma autografa sostituita a mezzo stampa ai sensi dell'art. 3, comma 2, d.lgs n.39/1993

.....