

Spett.le
Operatore Economico

Oggetto: **Affidamento diretto ex art. 1, comma 2, lett. a) del D.L. n. 76/2020, convertito con L. n. 120/2020, come modificato dall'art. 51 del D.L. n. 77/2021, convertito con la L. n. 108/2021 e dell'art. 164, comma 2 del D.Lgs. n. 50/2016 del servizio di supporto di front office e back office area commerciale**

Si prega di rimettere Vs. miglior offerta tramite ribasso percentuale sul costo mensile pari ad € 3.300,00.

Distinti saluti.



Il Direttore Generale
Dott. Marco Santedicola



Il sottoscritto

nato a

il

in qualità di legale rappresentante dell'O.E.

con sede in

Via

C.F.

P.Iva

con riferimento al servizio in oggetto,

OFFRE

Un ribasso percentuale del _____ (_____ / _____)

TIMBRO E FIRMA DIGITALE

CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO

SERVIZIO DI SUPPORTO FRONT OFFICE E BACK OFFICE - AREA COMMERCIALE

Articolo 1 - OGGETTO DEL SERVIZIO

ACA Spa in House Providing intende procedere, tramite procedura negoziata, all'affidamento dell'organizzazione e della gestione di attività di front-office e back-office dell'area commerciale.

Il servizio che si intende affidare riguarda l'attività di supporto – nel rispetto di tutte le deliberazioni assunte dall'A.R.E.R.A. - all'utenza per procedure attinenti all'area commerciale per la gestione di pratiche riferite al Servizio Idrico Integrato gestito da Aca Spa in House Providing.

Il personale dell'operatore economico dovrà occuparsi di gestire – nel rispetto di tutte le deliberazioni assunte dall'A.R.E.R.A. - le attività di front-office e back-office quali, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, la ricezione di domande per nuovi allacci/cessazioni, reclami, informazioni all'utenza, vulture, ristampa di fatture ed estratti conto, la classificazione, l'archiviazione ed il protocollo di atti e documenti e la compilazione di modulistica.

Articolo 2 - LUOGO DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio dovrà essere svolto presso le seguenti sedi:

- 1) sportello sede di Silvi (TE): Via Po snc
- 2) sportello sede di Pescara (PE): Viale Bovio, n. 452
- 3) sportello sede di Chieti (CH): Via delle Robinie snc
- 4) punti di ascolto di Penne e Scafa

1

Il funzionamento del servizio di front-office e back-office commerciale sarà attivo dal lunedì al sabato e dovrà essere reso nel pieno rispetto di quanto disposto dall'autorità di erogazione per l'energia, reti ed ambiente (ARERA)

Articolo 3 - DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio dovrà essere svolto da risorse dedicate, formate e selezionate. Gli operatori si occuperanno delle pratiche presentate dagli utenti che si recheranno presso lo sportello, ma anche attraverso altri canali di contatto ad esempio e-mail ecc. e svolgeranno tutte le attività connesse alla gestione delle richieste, ovvero:

- stipula e risoluzione dei contratti
- gestione dei reclami
- gestione delle richieste di informazioni
- gestione delle richieste di attivazione/disattivazione
- gestione delle richieste di voltura
- gestione richieste di subentro

Le risorse dedicate dovranno possedere e garantire i requisiti minimi di professionalità necessari per lo svolgimento delle attività richieste, nonché ottima predisposizione al contatto con il pubblico. Le risorse dovranno inoltre possedere:



- diploma di scuola media superiore
- ottima conoscenza della normativa riferita al Servizio Idrico Integrato ed in modo particolare delle procedure ARERA
- ottime capacità comunicative e relazionali
- padronanza della lingua italiana

L'operatore economico assume il rischio di malattia/o infortunio del proprio personale e dovrà garantire il servizio, fornendo il suo personale, che provvederà a sostituire in tempo utile, in caso di assenza. Al momento dell'avvio delle attività, l'aggiudicatario dovrà comunicare per iscritto i nominativi del personale impiegato, il numero di ore giornaliere e settimanali pro-capite che ciascun dipendente deve espletare; la stessa comunicazione dovrà essere effettuata nel caso di variazione del personale.

Al fine di verificare il possesso dei requisiti richiesti, l'operatore economico dovrà presentare ad Aca Spa - ai fini del gradimento - il curriculum vitae in formato europeo degli operatori che svolgono il servizio. La stazione appaltante potrà chiedere in ogni momento all'operatore economico di produrre ogni altro documento idoneo a comprovare il possesso dell'esperienza e dei requisiti.

Per promuovere la stabilità occupazionale nel rispetto dei principi dell'Unione Europea e per creare maggiore armonia organizzativa, l'aggiudicatario del contratto di appalto è tenuto ad assorbire nel proprio organico il personale già alle dipendenze dell'aggiudicatario uscente, come previsto dall'art. 50 del Codice, garantendo l'applicazione del CCNL di settore.

Articolo 4 – TEAM DI OPERATORI

Per lo svolgimento dell'attività affidata, l'operatore economico dovrà garantire il numero minimo di operatori da adibire ai servizi inerenti all'attività di front-office e back-office commerciale che siano richiesti da ACA S.p.A. in base alle proprie insindacabili esigenze.

Il compenso per il servizio richiesto per ciascun operatore è stabilito a corpo in euro 3.300,00 mensili (tremilatrecento/00) al netto del ribasso d'asta, con un minimo di n. 3 operatori e un massimo di n. 10 operatori.

Nel team degli operatori dovrà inoltre essere individuato un responsabile del progetto in grado di risolvere potenziali criticità durante tutta la durata del contratto. Il responsabile del progetto si occuperà di verificare la corretta erogazione del servizio da parte degli operatori.

Articolo 5 - DURATA DEL SERVIZIO

Il servizio avrà durata di due (2) mesi, decorrenti dalla data di sottoscrizione del contratto, ovvero dalla data di consegna del servizio ma potrà essere sospeso e/o interrotto da ACA S.p.A. a proprio insindacabile giudizio in relazione alle proprie necessità.

Non sono previste opzioni di proroga e/o rinnovo.

Articolo 6 – IMPORTO DELL'APPALTO E IMPORTO CONTRATTUALE



L'importo dell'appalto e importo del contratto è pari ad € 35.000,00 (trentacinquemila/00), con la precisazione che qualora l'importo venisse raggiunto prima della scadenza il contratto si intenderà automaticamente risolto.

Articolo 7 - CRITERIO DI AGGIUDICAZIONE

Il servizio verrà affidato mediante il criterio del minor prezzo, ex art. 95 comma 4 del D.Lgs. n. 50/2016.

Articolo 8 – SOSPENSIONE ESECUZIONE DEL CONTRATTO

Il Rup/Direttore dell'esecuzione ordina la sospensione dell'esecuzione delle prestazioni del contratto qualora circostanze particolari ne impediscano temporaneamente la regolare esecuzione.

Di tale sospensione verranno fornite le ragioni.

La sospensione della prestazione, potrà essere ordinata:

- a) per ragioni di necessità o di pubblico interesse, tra cui l'interruzione di finanziamenti per esigenze sopravvenute di finanza pubblica;
- b) in tutti i casi in cui ricorrano circostanze speciali che impediscono in via temporanea che l'appalto proceda utilmente a regola d'arte.

Il Direttore dell'esecuzione del contratto, con l'intervento dell'esecutore o di un suo legale rappresentante, compila apposito verbale di sospensione.

Non appena sono venute a cessare le cause della sospensione, il Direttore dell'esecuzione redige i verbali di ripresa dell'esecuzione del contratto.

Nel verbale di ripresa il direttore indica il nuovo termine di conclusione del contratto, calcolato tenendo in considerazione la durata della sospensione e gli effetti da questa prodotti.

In ogni caso si applicano le disposizioni di cui all'art. 107 del Codice dei contratti.

Articolo 9 – VERIFICA DI CONFORMITA'

L'appalto è soggetto a verifica di conformità, per appurare che l'oggetto del contratto in termini di prestazioni, obiettivi e caratteristiche tecniche, economiche e qualitative sia stato realizzato ed eseguito nel rispetto delle previsioni e delle pattuizioni contrattuali.

Articolo 10 – PENALITA'

Per ogni violazione degli obblighi derivanti dal presente capitolato e per ogni caso di carente, tardiva o incompleta esecuzione della fornitura, la stazione appaltante, fatto salvo ogni risarcimento di maggiori ed ulteriori danni, potrà applicare alla Ditta appaltatrice delle penali, variabili a seconda della gravità del caso, calcolate in misura giornaliera compresa tra lo 0,3 per mille e l'1 per mille dell'ammontare netto contrattuale da determinare in relazione all'entità delle conseguenze legate al ritardo e comunque non superiori, complessivamente, al 10 per cento di detto ammontare netto contrattuale. L'eventuale applicazione delle penali non esime la ditta appaltatrice dalle eventuali responsabilità per danni a cose o persone dovuta a cattiva qualità dei prodotti forniti.

Il responsabile del procedimento o il Direttore dell'esecuzione, con nota indirizzata al Dirigente propone l'applicazione delle suddette penali specificandone l'importo.

L'applicazione delle penali sarà preceduta da regolare contestazione scritta dell'inadempienza, a firma del Dirigente, avverso la quale la Ditta avrà facoltà di presentare le sue controdeduzioni entro 3 (tre) giorni dal ricevimento della contestazione stessa.

Resta, in ogni caso, ferma la facoltà della stazione appaltante, in caso di gravi violazioni, di sospendere immediatamente la fornitura alla Ditta appaltatrice e di affidarla anche provvisoriamente ad altra Ditta, con costi a carico della parte inadempiente ed immediata escussione della garanzia definitiva.

Il pagamento della penale dovrà essere effettuato entro 15 (quindici) giorni dalla notifica o dalla ricezione della comunicazione di applicazione. Decorso tale termine la stazione appaltante si rivarrà trattenendo la penale sul corrispettivo della prima fattura utile ovvero sulla garanzia definitiva. In tale ultimo caso la Ditta è tenuta a ripristinare il deposito cauzionale entro 10 (dieci) giorni dalla comunicazione del suo utilizzo pena la risoluzione del contratto.

Articolo 11 – RISOLUZIONE DEL CONTRATTO

Nelle ipotesi successivamente elencate, ogni inadempienza agli obblighi contrattuali sarà specificamente contestata dal Direttore dell'esecuzione o dal responsabile del procedimento a mezzo di comunicazione scritta, inoltrata via PEC al domicilio eletto dall'aggiudicatario. Nella contestazione sarà prefissato un termine non inferiore a 5 giorni lavorativi per la presentazione di eventuali osservazioni; decorso il suddetto termine, l'amministrazione, qualora non ritenga valide le giustificazioni addotte, ha facoltà di risolvere il contratto nei seguenti casi:

- frode nella esecuzione dell'appalto;
- mancato inizio dell'esecuzione dell'appalto nei termini stabiliti dal presente Capitolato;
- manifesta incapacità nell'esecuzione della fornitura appaltata;
- inadempienza accertata alle norme di legge sulla prevenzione degli infortuni e la sicurezza sul lavoro;
- interruzione totale della fornitura verificatasi, senza giustificati motivi, per 10 giorni anche non consecutivi nel corso dell'anno di durata del contratto;
- reiterate e gravi violazioni delle norme di legge e/o delle clausole contrattuali, tali da compromettere la regolarità e la continuità dell'appalto;
- cessione del contratto, al di fuori delle ipotesi previste;
- utilizzo del personale non adeguato alla peculiarità dell'appalto;
- concordato preventivo, fallimento, stato di moratoria e conseguenti atti di sequestro o di pignoramento a carico dell'aggiudicatario;
- inottemperanza agli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla legge 13 agosto 2010, n. 136;
- ogni altro inadempimento che renda impossibile la prosecuzione dell'appalto, ai sensi dell'art. 1453 del codice civile.

Ove si verificano deficienze e inadempienze tali da incidere sulla regolarità e continuità della fornitura, l'amministrazione potrà provvedere d'ufficio ad assicurare direttamente, a spese dell'aggiudicatario, il regolare funzionamento della fornitura. Qualora si addivenga alla risoluzione

del contratto, per le motivazioni sopra riportate, l'aggiudicatario, oltre alla immediata perdita della cauzione, sarà tenuto al risarcimento di tutti i danni, diretti ed indiretti ed alla corresponsione delle maggiori spese che l'amministrazione dovrà sostenere per il rimanente periodo contrattuale.

Articolo 12 - RECESSO

L'amministrazione si riserva la facoltà, in caso di sopravvenute esigenze d'interesse pubblico e senza che da parte dell'aggiudicatario possano essere vantate pretese, salvo che per le prestazioni già eseguite o in corso d'esecuzione, di recedere in ogni momento dal contratto, con preavviso di almeno 30 (trenta) giorni solari da notificarsi all'aggiudicatario tramite lettera raccomandata con avviso di ricevimento. In caso di recesso l'aggiudicatario ha diritto al pagamento da parte dell'amministrazione delle sole prestazioni eseguite, purché correttamente, secondo il corrispettivo e le condizioni previste in contratto.

Articolo 13 – PAGAMENTO DELL FATTURE

Il pagamento della fornitura sarà effettuato entro trenta (30) giorni decorrenti dalla verifica di conformità della fornitura medesima.

L'accertamento di conformità deve concludersi entro trenta (30) giorni dall'esecuzione della fornitura.

Le fatture elettroniche devono essere trasmesse, tramite piattaforma SDI, al seguente codice univoco ufficio: M5UXCR1

Il pagamento avverrà previo accertamento della regolarità previdenziale della Ditta.

I pagamenti saranno effettuati tramite bonifico bancario o postale su un conto corrente dedicato, anche non in via esclusiva acceso presso Banche o Poste Italiane S.p.A. A questo proposito, l'appaltatore deve comunicare alla stazione appaltante entro sette giorni dall'accensione, gli estremi identificativi del conto corrente di cui sopra nonché, nello stesso termine, le generalità ed il codice fiscale delle persone delegate ad operare sullo stesso.

L'appaltatore deve impegnarsi a garantire la tracciabilità dei flussi finanziari in relazione al presente appalto.

Il codice C.I.G. relativo alla fornitura di che trattasi, i cui estremi saranno comunicati dalla stazione appaltante, dovrà essere riportato obbligatoriamente in tutte le fatture emesse dal fornitore in relazione al presente appalto.

Qualora l'appaltatore non assolva agli obblighi previsti dall'art. 3 della legge 136/2010 per la tracciabilità dei flussi finanziari relativi all'appalto, il contratto si risolverà di diritto ai sensi del comma 8 del medesimo art. 3.

A norma dell'art. 35, comma 18 del codice dei contratti, sul valore del contratto di appalto viene calcolato l'importo dell'anticipazione del prezzo pari al 20 per cento da corrispondere all'appaltatore entro quindici giorni dall'effettivo inizio dei lavori della prestazione. Per l'erogazione dell'anticipazione valgono i presupposti e condizioni fissati dal predetto comma 18.

Articolo 14 – DIVIETO DI CESSIONE DEL CONTRATTO E SUBAPPALTO

È vietata, a pena di nullità, la cessione totale o parziale del contratto.

Il subappalto è ammesso a condizione che la ditta concorrente indichi in offerta le parti dell'appalto che intende eventualmente subappaltare a terzi, secondo le modalità e condizioni previste dall'art. 105 del d.lgs. 50/2016.

Articolo 15 – NORME DI RINVIO

Per quanto non previsto dal presente capitolato speciale, si fa rinvio, oltre che al codice civile, alla disciplina normativa e regolamentare vigente in materia di appalti pubblici.

Articolo 16 – FORO COMPETENTE

Ai fini dell'esecuzione del contratto e per la notifica di eventuali atti giudiziari, l'aggiudicataria dovrà comunicare espressamente il proprio domicilio. Le controversie che dovessero insorgere tra le parti, relativamente all'interpretazione, applicazione ed esecuzione del contratto saranno definite mediante il ricorso agli accordi bonari di cui all'art. 206 del d.lgs. 50/2016 ed all'esito di questi deferite al giudizio arbitrale a norma dell'art. 209 del medesimo decreto (*valutare opportunamente l'inserimento della clausola arbitrale*). Qualora la controversia debba essere definita dal giudice, sarà competente il Tribunale di Pescara.

==00000==

Informativa sul trattamento dei dati personali (art. 13 GDPR)

Facendo riferimento all'art. 13 Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, si precisa che:

- a) titolare del trattamento è la stazione appaltante ed i relativi dati di contatto sono i seguenti: pec: aca.pescara@pec.it, tel. +3908541781, mail segreteria@aca.pescara.it, fax +390854156113;
- b) il Responsabile della protezione dei dati - Data Protection Officer ([RPD-DPO](#)) è:

Infoteam srl
Viale G. Marconi, 310
65127 Pescara
Tel. +390854516370 r.a.
Fax +390854516180
Email go@goinfoteam.it

Registro Imprese di Pescara: n. 01538680685
P.Iva e Codice fiscale: IT01538680685
Numero R.E.A.: PE – 109418
Capitale sociale: Euro 10.329,13 i.v.



- c) il conferimento dei dati costituisce un obbligo legale necessario per la partecipazione alla gara e l'eventuale rifiuto a rispondere comporta l'esclusione dal procedimento in oggetto;
- d) le finalità e le modalità di trattamento (prevalentemente informatiche e telematiche) cui sono destinati i dati raccolti ineriscono al procedimento in oggetto;
- e) l'interessato al trattamento ha i diritti di cui all'art. 13, co. 2 lett. b) tra i quali di chiedere al titolare del trattamento (sopra citato) l'accesso ai dati personali e la relativa rettifica;
- f) i dati saranno trattati esclusivamente dal personale ACA implicati nel procedimento, o dai soggetti espressamente nominati come responsabili del trattamento. Inoltre, potranno essere comunicati ai concorrenti che partecipano alla gara, ogni altro soggetto che abbia interesse ai sensi del Decreto Legislativo n. 50/2016 e della Legge n. 241/90, i soggetti

destinatari delle comunicazioni previste dalla Legge in materia di contratti pubblici, gli organi dell'autorità giudiziaria. Al di fuori delle ipotesi summenzionate, i dati non saranno comunicati a terzi, né diffusi, eccetto i casi previsti dal diritto nazionale o dell'Unione europea;

g) il periodo di conservazione dei dati è direttamente correlato alla durata della procedura d'appalto e all'espletamento di tutti gli obblighi di legge anche successivi alla procedura medesima. Successivamente alla cessazione del procedimento, i dati saranno conservati in conformità alle norme sulla conservazione della documentazione amministrativa;

h) contro il trattamento dei dati è possibile proporre reclamo al Garante della Privacy, avente sede in Piazza Venezia n. 11, cap. 00187, Roma – Italia, in conformità alle procedure stabilite dall'art. 57, paragrafo 1, lettera f) del Regolamento (UE) 2016/679.



Il Direttore Generale
Dott. Marco Santedicola

