



ASTI SERVIZI PUBBLICI S.p.A.

FOGLIO CONDIZIONI

Per l'esecuzione del servizio di
**"CALL CENTER PER LE ATTIVITA' DI SPORTELLO (CUSTOMER) E DI EMERGENZA
(PRONTO INTERVENTO H24)"**

Data: 16.01.2020

Firme:

IL CAPO SETTORE
Geom. Sergio Canta

IL CAPO SERVIZIO MANUTENZIONE RETI
Geom. Roberto Masoero

IL DIRIGENTE S.I.I.
Ing. Roberto Tamburini

TITOLO I – DISPOSIZIONI GENERALI

Art. 1. Oggetto del contratto

1. Costituisce oggetto del presente contratto l'esecuzione del servizio di **CALL CENTER PER LE ATTIVITA' DI SPORTELLO (CUSTOMER) E DI EMERGENZA (PRONTO INTERVENTO H24)**.
2. Le prestazioni in cui si sostanzia il servizio oggetto del presente appalto sono di seguito individuati:
 - Servizio di Call Center per le attività di sportello (Customer care/service);
 - Servizio di risposta alle chiamate d'emergenza (H24 pronto intervento).
3. L'Appaltatore si impegna alla esecuzione di dette opere alle condizioni di cui al contratto d'Appalto e agli atti a questo allegati o richiamati, e secondo le prescrizioni di volta in volta impartite da A.S.P. S.p.A.

Art. 2. Importo del contratto

1. L'importo contrattuale ammonta a € **88.704,00** (diconsi € ottantottomilasettecentoquattro,00) di cui:
 - a) € 88.704,00 per lavori veri e propri;
 - b) € 0,00 per oneri di sicurezza;
2. L'importo contrattuale è al netto dell'I.V.A.

Art. 3. Durata del contratto

1. Il contratto ha una durata prevista di giorni **1095 (36 mesi)** naturali e consecutivi decorrenti dalla data di stipula del contratto, salvo l'esaurimento dell'importo contrattuale a fronte degli interventi richiesti che comporterà l'anticipata cessazione degli effetti del contratto.
2. Nel caso in cui alla scadenza del contratto, l'importo contrattuale non fosse interamente esaurito, il contratto dovrà intendersi prorogato, alle medesime condizioni tecniche ed economiche, per un ulteriore periodo fino all'esaurimento dell'importo contrattuale e comunque per un massimo di 180 gg, previa comunicazione scritta all'Appaltatore.

TITOLO II – RAPPORTI TRA LE PARTI

Art. 4. Modalità di esecuzione degli interventi

- SERVIZIO CLIENTI

800.086.190 _ Gratuito da rete fissa e mobile 12 ore al giorno nei giorni feriali e 5 ore il sabato.

Il servizio gestisce attraverso il contatto telefonico le seguenti attività di front office:

- richieste relative alle fatturazioni;
- richieste relative ai pagamenti;
- richieste relative ai consumi;
- reclami.

Per la gestione del servizio viene utilizzato l'applicativo Neta H2O messo a disposizione da ASP.

L'ORARIO di servizio telefonico è dalle ore 8:00 alle ore 20:00 per tutti i giorni feriali (dal lunedì al venerdì) e dalle ore 8:00 alle ore 13:00 il sabato.

- PRONTO INTERVENTO SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

800.342.433 _ Gratuito da rete fissa e mobile 24h su 24h, 365 gg l'anno.

Il servizio gestisce attraverso il contatto telefonico tutte le attività di Pronto Intervento e dovrà garantire le seguenti attività:

- Ricezione delle chiamate telefoniche relative a problematiche legate al Servizio Idrico Integrato;
- Apertura e compilazione scheda di intervento;
- Comunicazione telefonica della problematica al personale operativo in servizio ordinario o reperibile ed invio di e-mail in apposita casella di posta elettronica aziendale;
- Registrazione vocale di tutte le chiamate telefoniche ricevute.
- Registrazione delle schede segnaletiche su sistema informatico e creazione di una reportistica giornaliera e mensile in grado di soddisfare gli standard relativi alle direttive ARERA Del 655 ed agli eventuali aggiornamenti che potrebbero presentarsi nel corso dell'appalto.

Ricezione di segnalazioni – comunicazioni –informazioni e gestione richiesta. A titolo esemplificativo:
Segnalazione di fuoriuscite di acqua copiose, ovvero anche lievi con pericolo di gelo (ARERA Del 655);
Segnalazione alterazione delle caratteristiche di potabilità dell'acqua distribuita (ARERA Del 655);
Segnalazione guasto o occlusione di condotta o canalizzazione fognaria (ARERA Del 655);
Segnalazione di esondazioni e rigurgiti fognari (ARERA Del 655);
Segnalazione di mancanza d'acqua e/o mancanza di pressione;
Segnalazione di rottura condotta causata da terzi;
Segnalazione avvallamento strada vicino a condotta
Segnalazione infiltrazioni in cantina
Segnalazione perdite stradali e guasti in rete;

- Si dovrà garantire un'autonomia di almeno 24 ore in caso di interruzione dell'alimentazione elettrica esterna.

L'ORARIO di servizio telefonico è di 24 h su 24 per 365 giorni su 365 giorni/anno.

- INDICATORI DEL SERVIZIO DA MONITORARE

Ai fini della definizione degli standard generali di qualità del servizio vengono definiti i seguenti indicatori, come definiti dall'ARERA validi per tutti i servizi gestiti dal presente capitolato:

- a) Accessibilità al servizio (AS);
- b) Tempo medio di attesa (TMA);
- c) Livello del servizio (LS);
- d) Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)

Art. 5. Sospensioni, riprese e proroghe del servizio

1. In tutti i casi in cui ricorrano circostanze speciali che impediscono in via temporanea che i servizi procedano utilmente a regola d'arte, e che non siano prevedibili al momento della stipulazione del contratto, il DEC può disporre la sospensione dell'esecuzione del contratto, compilando, se possibile con l'intervento dell'esecutore o di un suo legale rappresentante, il verbale di sospensione, con l'indicazione delle ragioni che hanno determinato l'interruzione dei servizi. La sospensione è disposta per il tempo strettamente necessario. Cessate le cause della sospensione, il DEC dispone la ripresa dell'esecuzione e indica il nuovo termine contrattuale.

Art. 6. Penali

1. L'Appaltatore in caso di inadempienza nel rispetto delle direttive ARERA e/o ritardo nell'esecuzione delle prestazioni contrattuali, è tenuto al pagamento di una penale pecuniaria.

2. Le penali sono contabilizzate in detrazione al pagamento immediatamente successivo al verificarsi della relativa condizione di ritardo;

3. Qualora l'importo complessivo delle penali irrogate ai sensi del presente articolo superi il 10% dell'importo contrattuale, troverà applicazione l'articolo 14 in materia di risoluzione del contratto. ASP si riserva la facoltà di rescindere il contratto, in aggiunta all'applicazione di quanto sopra definito, nel caso di non ottemperanza dei livelli di servizio stabiliti per un periodo di due o più mesi consecutivi.

4. È fatto salvo, in ogni caso, il diritto della Stazione Appaltante di rivalersi sull'Appaltatore per l'eventuale maggior danno patito per gli inadempimenti oggetto di penale.

5. In tutti i casi di applicazione delle penali concordate, è fatto in ogni caso salvo il diritto della Stazione Appaltante di eseguire in proprio o tramite terzi il servizio e di rivalersi sull'Appaltatore per il costo sostenuto per la c.d. "esecuzione in danno", oltre all'eventuale maggior danno patito direttamente o indirettamente in ragione degli inadempimenti dell'Appaltatore, quali la mancata fornitura della documentazione o del rispetto delle tempistiche dettate da ARERA.

Le penali contrattuali sono:

1 - Inosservanza dei livelli di servizio richiesto su media mese e distintamente per ogni servizio:

I parametri di misura del livello di servizio definiti in precedenza (accessibilità al servizio, tempo medio di attesa, livello di servizio, tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento) costituiscono la base per determinare le seguenti penali:

Per l'inosservanza, su media mese, di UNO qualsiasi dei 4 parametri si applica la decurtazione del 5 % sull'importo del mese relativo al disservizio;

Per l'inosservanza, su media mese, di DUE qualsiasi dei 4 parametri si applica la decurtazione del 10 % sull'importo del mese relativo al disservizio;

Per l'inosservanza, su media mese, di TUTTI e quattro i parametri si applica la decurtazione del 15 % sull'importo del mese relativo al disservizio;

Nel caso di ricezione di un elevato numero di reclami da parte del Committente (esclusi quelli pretestuosi ed infondati) presentati dai Clienti del Gestore, relativi alla qualità del Servizio di Customer Service, qualora il numero sia superiore a 4 per ciascun mese, si applicherà una penale di 100,00 Euro per ciascun reclamo, compresi i primi 4, decurtando l'importo dai corrispettivi dovuti all'Appaltatore.

2 - Per ritardata consegna (oltre il giorno dieci di ogni mese) o consegna di documentazione incompleta inerente la reportistica mensile da consegnare ad ASP si applica una penale pari ad € 50,00 per ogni giorno di ritardo.

3 - Qualsiasi sanzione o penale che venga irrogata dalla ARERA ad ASP a seguito del mancato raggiungimento da parte dell'Appaltatore dei livelli di servizio previsti dal presente capitolato d'oneri e dalle norme di settore, verrà addebitata all'Appaltatore, fermo restando l'addebito di ogni ulteriore danno subito.

Art. 7. Certificato di ultimazione

1. Al termine del servizio e in seguito a comunicazione scritta dell'Appaltatore, il Direttore dell'Esecuzione del Contratto redigerà, entro 30 giorni dalla comunicazione, il certificato di ultimazione del servizio.

Art. 8. Certificato di regolare esecuzione

1. Il certificato di regolare esecuzione è emesso, previa esplicita richiesta della ditta, entro il termine di 2 mesi dall'ultimazione del servizio.

Art. 9. Corrispettivo.

1. Il corrispettivo comprende le seguenti voci:

- canone mensile relativo al Pronto Intervento;
- canone mensile relativo al Customer Service;
- compenso a misura sulla base delle unità temporali (1 min) utilizzate (arrotondate in eccesso per ogni singola chiamata).

2. Nel rispetto dell'importo complessivo contrattuale, le prestazioni rese dall'Appaltatore verranno pagate in base ai prezzi unitari di cui all'allegato "Elenco prezzi" decurtati del ribasso offerto dall'Appaltatore.

3. Nel corrispettivo dovranno intendersi compresi, e saranno quindi in ogni caso a carico dell'Appaltatore, tutte le spese e gli oneri necessari e conseguenti alla realizzazione del servizio oggetto del presente contratto.

4. Se al termine del primo anno di espletamento del servizio i valori relativi a tutti i quattro indicatori definiti da ARERA di cui all'art. 4 risulteranno migliori di quelli registrati da ASP nell'anno precedente e al termine del secondo anno verrà registrato un miglioramento su tutti i parametri del primo anno, sarà applicata a consuntivo una premialità pari ad una riduzione del 10% sullo sconto applicato in offerta; se al termine del terzo anno verrà registrato un miglioramento su tutti i parametri del secondo anno sarà analogamente applicata a consuntivo una premialità pari ad una riduzione del 10% sullo sconto applicato in offerta (es.: $\text{sconto } x\% - 10\% = 0,9x\%$).

Art. 10. Contabilizzazione e pagamenti

1. Non è dovuta alcuna anticipazione.

2. Il pagamento del corrispettivo pattuito avverrà mensilmente, secondo gli interventi effettuati nel periodo, al netto del ribasso d'asta, delle trattenute e delle ritenute operate a qualsiasi titolo. Il pagamento sarà subordinato alla constatazione della corretta esecuzione del servizio.

3. L'Appaltatore si impegna ad assolvere a tutti gli obblighi previsti dall'art. 3 della Legge 136/2010 al fine di assicurare la tracciabilità dei movimenti finanziari relativi all'appalto in oggetto. In particolare, l'Appaltatore si impegna a comunicare alla Stazione Appaltante gli estremi identificativi del conto corrente dedicato da utilizzare, entro sette giorni dalla sua accensione, nonché, nello stesso termine, le generalità ed il codice fiscale delle persone delegate ad operare su di esso.

4. I pagamenti del corrispettivo dovuto verranno effettuati sul conto corrente dedicato all'appalto.

5. L'Appaltatore si impegna altresì ad indicare sulle fatture ed in ogni comunicazione rivolta alla Stazione Appaltante il numero CIG dell'Appalto, se previsto.

Qualora l'Appaltatore non assolva anche solo uno degli obblighi previsti dall'art. 3 della Legge 136/2010 per la tracciabilità dei flussi finanziari relativi all'appalto, il contratto si intenderà risolto di diritto.

6. Il pagamento avverrà previa presentazione di regolare fattura e constatazione della corretta esecuzione dell'intervento, riportando il CIG con termine a 30 giorni data fattura fine mese. Il pagamento di ogni fattura sarà subordinato alla verifica della regolarità del DURC.

In caso di accertata irregolarità contributiva, dallo stato finale, ove previsto, saranno trattenute le somme dovute all'INPS e all'INAIL di competenza dell'Appaltatore, ove richiesto, limitatamente alle prestazioni oggetto del presente contratto, da parte dell'appaltatore.

Art. 11. Ritardo nei pagamenti

1. In caso di ritardo nei pagamenti rispetto ai termini previsti, spettano all'appaltatore gli interessi, legali e moratori, nella misura e con le modalità ed i termini di cui all'articolo 142 del D.P.R. n. 207/2010 e s.m. ed i.

2. Trascorsi i termini di cui sopra o, nel caso in cui l'ammontare delle rate di acconto, per le quali non sia stato tempestivamente emesso il certificato o il titolo di spesa, raggiunga il quarto dell'importo netto contrattuale, l'appaltatore ha facoltà di agire ai sensi dell'articolo 1460 c.c. per la risoluzione del contratto, previa costituzione in mora della Stazione Appaltante e trascorsi 60 giorni dalla medesima.

Art. 12. Cessione del contratto, 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 dell'articolo 106, comma 13, del D.lgs. n. 50/2016, a condizione che il cessionario sia un istituto bancario o un intermediario finanziario iscritto nell'apposito Albo presso la Banca d'Italia e che il contratto di cessione, in originale o in copia autenticata, sia trasmesso alla Stazione appaltante prima o contestualmente al certificato di pagamento sottoscritto dal R.U.P.

Art. 13. Subappalto

1. In considerazione dell'entità e della natura del servizio appaltato, **non** è autorizzato il subappalto.

2. La violazione del divieto comporta inadempimento contrattualmente grave ed essenziale anche ai sensi dell'articolo 1456 c.c. con la conseguente possibilità, per la Stazione Appaltante, di risolvere il contratto in danno dell'appaltatore, ferme restando le sanzioni penali previste dall'articolo 21 della legge 13 settembre 1982, n. 646, come modificato dal decreto-legge 29 aprile 1995, n. 139, convertito dalla legge 28 giugno 1995, n. 246 (ammenda fino a un terzo dell'importo dell'appalto, arresto da sei mesi ad un anno).

Art. 14. Risoluzione e Recesso dal contratto

1. La Stazione Appaltante ha facoltà di risolvere il contratto, oltre che nei casi specificamente richiamati dai singoli articoli del presente contratto e nelle ipotesi previste dal D.lgs. n. 50/2016, artt. 108 e 109, anche in ogni altro caso di grave inadempimento.
2. Il contratto, inoltre, sarà risolto di diritto in caso di fallimento dell'Appaltatore o di sua soggezione ad altra procedura concorsuale equipollente.
3. In caso di risoluzione per inadempimento a lui imputabile, l'Appaltatore è sempre tenuto al risarcimento dei danni. In tali casi, la Stazione Appaltante potrà fare eseguire le restanti prestazioni in danno dell'Appaltatore stesso.
4. A.S.P. S.p.A. si riserva la facoltà di recedere dal contratto, ai sensi dell'art. 1671 c.c., in qualunque tempo e sino al termine del servizio, rinunciando in tal caso dell'appaltatore a pretendere ogni risarcimento o indennità.

Art. 15. Accordo bonario e definizione delle controversie

1. Qualora, a seguito dell'iscrizione di riserve sui documenti contabili, l'importo economico dell'opera possa variare in misura sostanziale e in ogni caso non inferiore al dieci per cento dell'importo contrattuale, i procedimenti volti al raggiungimento di un accordo bonario, secondo la disciplina prevista dall'articolo 205 del D.lgs. 18 aprile 2016 n. 50.
2. La definizione di eventuali controversie tra l'Appaltatore e la Stazione Appaltante potrà avvenire secondo le procedure indicate dall'art. 207 del D.lgs. n. 50/2016.
3. Qualunque controversia dovesse insorgere fra le parti relativamente all'interpretazione e/o all'esecuzione del presente contratto, o in qualunque modo a questo connessa, verrà devoluta in via esclusiva alla competenza del Foro di Asti.

TITOLO III - ADEMPIMENTI CONTRATTUALI SPECIALI

Art. 16. Adempimenti in materia di lavoro dipendente, previdenza e assistenza

1. L'Appaltatore è obbligato ad applicare integralmente tutte le norme contenute nel contratto nazionale di lavoro e negli accordi integrativi, territoriali ed aziendali, per il settore di attività e per la località dove viene eseguito il servizio.
2. Qualora l'Appaltatore non avesse in forze maestranze sufficienti per l'esecuzione del servizio oggetto dell'appalto, dovrà assumere la manodopera non specializzata, necessaria per l'esecuzione dello stesso, privilegiando le assunzioni nell'ambito dei Centri per l'Impiego della Provincia di Asti, salvo diverse disposizioni di legge in materia.
3. L'Appaltatore è altresì obbligato a rispettare tutte le norme in materia retributiva, contributiva, previdenziale, assistenziale, assicurativa, sanitaria, di solidarietà paritetica, previste per i dipendenti dalla vigente normativa, con particolare riguardo a quanto previsto dall'articolo 18, comma 7, della legge 19 marzo 1990, n. 55 e s.m. ed i. e dall'articolo 4 del D.P.R. 207/2010.
4. Per ogni inadempimento rispetto agli obblighi di cui al presente articolo la Stazione Appaltante effettua trattenute su qualsiasi credito maturato a favore dell'Appaltatore per l'esecuzione del servizio.
5. L'Appaltatore è in ogni caso responsabile dell'osservanza delle norme anzidette da parte degli eventuali subappaltatori nei confronti dei rispettivi dipendenti, anche nei casi in cui il subappalto sia stato realizzato senza l'autorizzazione della Stazione Appaltante o in violazione delle norme di legge. L'Appaltatore è responsabile in solido con il subappaltatore in caso di mancata effettuazione e versamento delle ritenute fiscali sui redditi di lavoro dipendente e mancato versamento dei contributi previdenziali e dei contributi assicurativi obbligatori per gli infortuni sul lavoro e le malattie professionali dei dipendenti, a cui è tenuto il subappaltatore.

6. Per la violazione degli obblighi di cui al presente articolo gravanti su di lui o sul suo subappaltatore, l'Appaltatore si obbliga a manlevare la Stazione Appaltante da qualsiasi responsabilità per la violazione dei suddetti obblighi.

Art. 17. Responsabilità civile e assicurazioni

1. A garanzia degli impegni assunti col presente contratto l'appaltatore dovrà presentare una garanzia definitiva ex art. 103 comma 1 del D.lgs. n. 50/2016 e s.m.i.

TITOLO IV - NORME DI CHIUSURA

Art. 18. Codice Etico, D.lgs. n. 231/2001 e comportamenti illeciti.

A.S.P. S.p.A. impronta il proprio operato ai principi di legalità e trasparenza, secondo quanto espresso nel proprio Codice Etico, disponibile sul sito web: <http://www.asp.asti.it>.

L'Appaltatore dichiara di aver preso visione del Codice Etico di A.S.P. S.p.A. e si impegna ad adottare, nel contesto del rapporto contrattuale, comportamenti conformi ai principi etico comportamentali ivi espressi, facendo sì che vi si attengano i propri dipendenti, collaboratori, soci e subappaltatori o chiunque partecipi all'esecuzione del presente contratto. L'Appaltatore si impegna, inoltre, ad assumere ogni più idonea determinazione affinché tali soggetti si astengano da comportamenti che possano configurare una qualsiasi ipotesi di illecito previsto dalle normative vigenti applicabili, anche se astrattamente nell'interesse o a vantaggio di A.S.P. Spa.

In particolare, l'Appaltatore dichiara di conoscere il contenuto del D.lgs. 08/06/2001, n. 231 e s.m. ed i., e s'impegna ad astenersi da comportamenti idonei a configurare una delle ipotesi di reato di cui al Decreto Legislativo medesimo, a prescindere dall'effettiva consumazione del reato o dalla punibilità dello stesso.

L'inosservanza di tali impegni da parte dell'Appaltatore, è considerata un inadempimento grave e legittimerà la Stazione Appaltante a risolvere il presente contratto con effetto immediato, oltre al risarcimento degli eventuali danni conseguenti alle condotte effettivamente tenute.

Art. 19. Rinvio

1. Per tutto quanto non espressamente richiamato nel presente contratto, si rinvia alle disposizioni del D.lgs. 50/2016, D.P.R. 207/2010.

Art. 20. Spese di contratto, imposte, tasse e trattamento fiscale

1. Sono a carico dell'appaltatore senza diritto di rivalsa:

- a) le tasse e gli altri oneri per l'ottenimento di tutte le licenze tecniche occorrenti per l'esecuzione del servizio;
- b) le tasse e gli altri oneri dovuti ad enti territoriali (occupazione temporanea di suolo pubblico, passi carrabili, permessi di scarico, canoni di conferimento a discarica ecc.) direttamente o indirettamente connessi alla gestione del cantiere mobile e all'esecuzione del servizio;
- c) le spese di bollo per gli atti occorrenti per la gestione del servizio, dal giorno della consegna a quello della data di emissione del collaudo provvisorio o del certificato di regolare esecuzione.

2. Qualora, per atti aggiuntivi o risultanze contabili finali determinanti aggiornamenti o conguagli delle somme per spese contrattuali, imposte e tasse di cui ai punti a) e b) del comma 1, le maggiori somme sono comunque a carico dell'appaltatore e trova applicazione l'articolo 8 del capitolato generale.