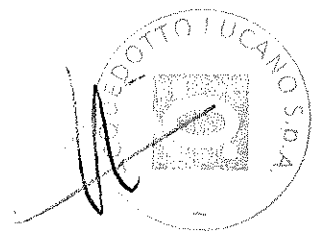




acquedottolucano

***CAPITOLATO TECNICO***

*GESTIONE SERVIZI OVERFLOW DEL CONTACT CENTER  
DI ACQUEDOTTO LUCANO S.P.A.*



Vers: 23.02.2022



## **1. PREMESSA**

Il presente documento costituisce il Capitolato Tecnico (di seguito, Capitolato) per la gestione di servizi in outsourcing tanto per le esigenze in overflow del Contact Center di Acquedotto Lucano S.p.A. (di seguito, Acquedotto Lucano) che per ulteriori attività collegate.

Acquedotto Lucano, attualmente, gestisce direttamente due numeri verdi di assistenza alla clientela: 800.99.22.92 (da estero +39 0971392692) attraverso il quale è possibile fruire rispettivamente di servizi commerciali, quali ad esempio contrattualistica, reclami, variazione recapiti, copia fatture, e 800.99.22.93 (da estero +39 0971392693): servizio di segnalazione guasti. Il servizio viene erogato con personale afferente alla Direzione Commerciale ed infrastrutture tecnologiche di Acquedotto Lucano ed è conforme alle previsioni di cui al titolo VII dell'Allegato A della Delibera ARERA 655/2015/r/idr e successive modifiche ed integrazioni

È intenzione della Società migliorare la qualità del servizio offerto, integrando la gestione delle chiamate inbound/outbound e delle relative attività di back office da parte del personale interno, tramite affidamento ad un fornitore esterno in regime di outsourcing di tutte le attività in overflow, per quanto riguarda le chiamate di assistenza alla clientela ricevute dal numero 800992292, rispetto alla capacità di evasione delle postazioni operatore di Acquedotto Lucano ;

mentre per quanto riguarda il servizio guasti relativo al numero 800992293, dovrà essere svolto dal lunedì al venerdì dalle 17:00 alle 8:00 del giorno successivo, e dovrà essere, inoltre, garantito dalle 8:00 del sabato, sino alle 8:00 del lunedì successivo, oltre che per i festivi (rossi di calendario) .

Il presente Capitolato ha l'obiettivo di definire i requisiti del servizio con una sintesi dei processi, dei servizi da gestire, con descrizione dell'organizzazione attuale, la stima dei volumi, la definizione dei livelli di servizio richiesti e gli strumenti di monitoraggio per il controllo della qualità, i profili professionali di cui si necessita, le principali caratteristiche degli elementi architettonici di base e le prestazioni della piattaforma tecnologica di supporto.

## **2. OGGETTO DEL SERVIZIO**

L'oggetto del presente Capitolato consiste nella gestione in outsourcing del traffico in overflow del servizio di sportello telefonico di Acquedotto Lucano S.p.A. per il "Servizio Commerciale – 800992292" e per il "Servizio Guasti - 800992293" offerti dal servizio di call center/contact center di supporto alla clientela di Acquedotto Lucano.

La funzione di "sportello telefonico per il Servizio Commerciale" di Acquedotto Lucano S.p.A. è quella di costituire un canale di comunicazione, di pratico accesso e di facile utilizzo fra Acquedotto Lucano e i propri utenti per evadere le richieste di servizi quali nuovi allacciamenti e contratti e le richieste di informazioni.

La funzione del "Servizio Guasti - 800992293" è quella di dare risposte alle problematiche inerenti all'erogazione del servizio quali guasti, rotture, interruzioni del servizio programmate.



Il fornitore dovrà essere in grado di gestire tutte le chiamate provenienti da Acquedotto Lucano e tutte le opzioni attualmente previste e descritte nel presente documento. Rientrano nel servizio di outsourcing anche la gestione dei picchi di traffico che si verificano:

- durante i giorni di sciopero e/o festivi;
- in caso di interventi programmati;
- in caso di emergenze ed interventi non programmati.

Il fornitore deve garantire, inoltre, le necessarie interazioni, in particolare per il “Servizio Guasti”, con i tecnici di Acquedotto Lucano per le comunicazioni afferenti alle problematiche trattate inbound (fax, telefonata, App, ecc).

Tutte le chiamate dovranno essere gestite esclusivamente tramite operatore. Ogni operatore dovrà essere adeguatamente formato e preparato e dotato degli strumenti informatici di supporto per gestire ed erogare tutti i servizi previsti, secondo quanto riportato nel successivo articolo 17.

Allo scopo di garantire le migliori performance ed assicurare la continuità del servizio, l’architettura complessiva sarà così organizzata:

- l’aggiudicatario dovrà erogare il servizio da un’unica sede, dotata di collegamento almeno HDSL di alto livello di qualità e stabilità;
- sarà a cura dell’aggiudicatario predisporre le postazioni client;
- il collegamento dati tra le suddette postazioni ed Acquedotto Lucano avverrà mediante un collegamento dedicato IPVPN in modo da realizzare un extranet;

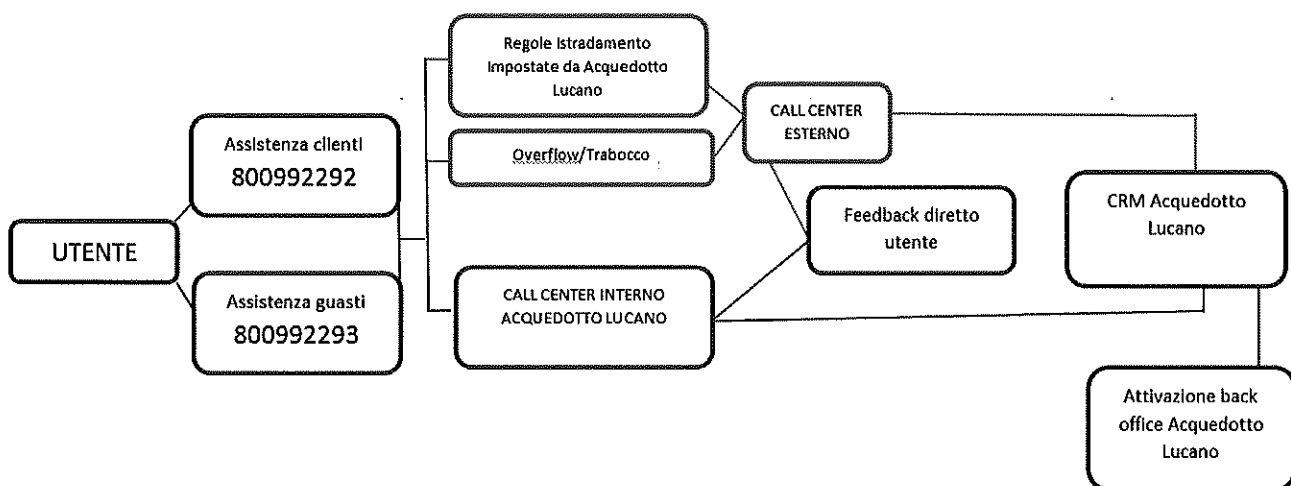
Il servizio offerto dovrà prevedere la possibilità di essere dimensionato in modo flessibile e dinamico in funzione del traffico offerto e dovrà essere comunque espandibile per far fronte ad eventuali incrementi dei volumi di traffico anche improvvisi.

### **3. SERVIZI RICHIESTI**

Il Fornitore dovrà garantire la gestione di tutti i servizi attualmente erogati dal supporto commerciale di Acquedotto Lucano e riportati, in maniera non esaustiva, nell’art. 10 del presente Capitolato.

Acquedotto Lucano si riserva di “istradare”, in particolare con riferimento al “Servizio di assistenza clienti - 800992292”, sulla struttura di call center del fornitore le telefonate che rientrano, a suo insindacabile giudizio, in casistiche gestibili con un contatto di “primo livello” .

Tutte le chiamate dovranno essere gestite esclusivamente tramite operatore. Ogni operatore dovrà **parlare obbligatoriamente la lingua italiana** e dovrà essere adeguatamente formato.



Il servizio di Segnalazione Guasti deve essere sempre garantito dal Fornitore anche in assenza dei sistemi di Acquedotto Lucano e/o in caso di malfunzionamento dei sistemi e/o delle infrastrutture predisposte dal Fornitore, mediante soluzione di *disaster recovery* e di backup (eventualmente anche manuale o semi automatizzata) che deve essere descritta nel progetto in fase di offerta e deve successivamente essere condivisa con Acquedotto Lucano.

Il fornitore dovrà mettere a disposizione un gruppo di lavoro dimensionato al traffico telefonico + un Team leader e, in ogni caso, essere in grado di gestire i picchi di telefonate che dovessero verificarsi mettendo a disposizione le risorse necessarie.

#### 4. DURATA DEL SERVIZIO

La durata dell'appalto è fissata in ventiquattro (24) mesi a decorrere dalla data di avvio dell'esecuzione delle prestazioni, a seguito di apposito verbale, da effettuarsi non oltre 45 giorni dall'intervenuta efficacia del contratto, previa convocazione dell'impresa. È in facoltà ad Acquedotto Lucano autorizzare, nei casi previsti dall'art. 217, Comma 2, del D.lgs. 50/2016, l'esecuzione anticipata della prestazione dopo che l'aggiudicazione definitiva è divenuta efficace.

Se, nel giorno fissato e comunicato, l'esecutore non si presenta per l'avvio dell'esecuzione del contratto, il Direttore dell'Esecuzione del Contratto fissa un nuovo termine perentorio per l'avvio, non inferiore a cinque (5) giorni e non superiore a quindici (15) giorni. I termini per l'esecuzione decorrono comunque dalla data della prima convocazione. Decorso infruttuosamente il termine anzidetto è facoltà della Stazione Appaltante di risolvere il contratto.

#### 5. ORARIO DI EROGAZIONE DEI SERVIZI

Il Servizio dovrà essere erogato dal lunedì al venerdì dalle 17:00 alle 8:00 del giorno successivo. Il servizio dovrà, inoltre, essere garantito dalle 8:00 del sabato, sino alle 8:00 del lunedì successivo. Anche per i festivi (rossi di calendario o specificatamente richiesti, nel nr massimo di 5 giornate, da Acquedotto Lucano) dovrà essere garantita una copertura h24 per la gestione delle segnalazioni di guasto (800992293).



Per tutti gli altri servizi, 800992292, dovrà essere svolto il seguente orario: da lunedì al venerdì dalle ore 8:00 alle ore 13:00 e dalle 14:00 alle 17:00.

Orari e termini dei servizi dovranno essere erogati dall'appaltatore, in conformità a quanto stabilito dall'ARERA nella delibera 655/2015/r/idr, Titolo VII Allegato A e successive modifiche ed integrazioni e ad essi l'appaltatore sarà tenuto a conformarsi.

In ogni caso, Acquedotto Lucano si riserva in qualsiasi momento, previa congrua e motivata comunicazione, di variare gli orari di erogazione dei servizi offerti.

## **6. FASI DEL PROGETTO**

Acquedotto Lucano prevede di affidare al Fornitore in outsourcing la gestione di tutte le chiamate in entrata al numero 800992292, corrispondenti al traffico di "trabocco" rispetto al contact center interno. Per la quantificazione del traffico stimato in *overflow* si rimanda all'art. 8 del presente capitolato "volumi di riferimento". Per quanto riguarda in numero verde guasti (800992293), il servizio dovrà essere svolto dalle 17:00 alle 8:00 dal lunedì al venerdì, mentre sabato, domenica e festivi (h24)

Il fornitore deve descrivere, in fase di presentazione dell'offerta, il progetto, la soluzione, l'organizzazione, la metodologia adottata e la predisposizione di un piano di attività. Nell'ambito delle attività il Fornitore deve prevedere, la fase di avvio, di formazione del personale, le sessioni di training on the job, la fase di configurazione tecnologica, ecc.

Dalla data di inizio del contratto il fornitore dovrà pianificare due settimane di formazione, oltre ad una settimana di training on the job, per operatore. Al termine di tale periodo, da subito, il Fornitore dovrà gestire da operatore tutti i servizi richiesti.

## **7. PIANO DI REALIZZAZIONE**

È richiesta l'erogazione del servizio entro 45 giorni solari dall'affidamento del servizio.

Il Fornitore dovrà presentare, in fase di offerta, una relazione dettagliata sulle modalità di svolgimento delle attività per l'implementazione del servizio.

Acquedotto Lucano ed il Fornitore nomineranno i rispettivi "Responsabili dell'Esecuzione del Contratto" e "Responsabili Tecnici" per la revisione congiunta del piano di realizzazione ai fini dell'adattamento del progetto offerto in gara al contesto organizzativo ed alle specificità del servizio.

All'interno di ogni fase realizzativa e di test dovrà essere prevista la condivisione con il personale di Acquedotto Lucano S.p.A. In ogni caso, deve essere sempre possibile al personale di Acquedotto Lucano l'accesso a tutti i dati, agli ambienti di sviluppo e la partecipazione al gruppo di lavoro/sviluppo congiuntamente con il personale del Fornitore.

## **8. VOLUMI DI RIFERIMENTO**

Il volume annuale di traffico complessivo di richieste che giungono agli operatori, è stimato in 140.000 per il numero 800992292 (servizio commerciale) e 44.500 per il numero 800992293 (servizio guasti) di cui 9.000 nella fascia oraria 17:00-8:00 e nei giorni festivi.



Si stima che il traffico in overflow da gestire esternamente sia pari al 50% per il servizio commerciale (70.000 chiamate annue e la durata media della chiamata è pari a 3,5 minuti. Per il Servizio Guasti la durata media della conversazione è pari a 2,30 minuti.

In caso di sciopero o di eventi stagionali che determinino un incremento del volume di chiamate, Acquedotto Lucano comunicherà al Fornitore il potenziamento del servizio indicando, se disponibile, l'incremento atteso.

In particolare, come già indicato nell'oggetto del servizio, rientra nell'attività di outsourcing anche la gestione dei picchi di traffico che si verificano:

- a. Durante i giorni di sciopero e/o festivi per i quali Acquedotto Lucano fornirà se possibile, con anticipo di 48 ore, eventuali previsioni circa i volumi stimati e la durata;
- b. In caso di interventi programmati, per i quali Acquedotto Lucano fornirà se possibile, con anticipo di 48 ore, eventuali previsioni circa i volumi stimati e la durata;
- c. In caso di emergenze ed interventi non programmati per i quali Acquedotto Lucano fornirà, se possibile, specifica informativa con anticipo di 2 ore.

Inoltre, a fronte di eventi relativi a guasti improvvisi e di rilievo, tali da generare un incremento di contatti, il Fornitore dovrà assicurare un tempestivo incremento del servizio con una maggiore capacità di risposta per garantire il mantenimento dei livelli di servizio.

Tutte le chiamate dovranno essere gestite esclusivamente tramite operatore.

#### **9. DESCRIZIONE DELL'ATTUALE SERVIZIO DI SUPPORTO DI ACQUEDOTTO LUCANO**

Acquedotto Lucano fornisce ai propri utenti un servizio di supporto alla clientela per il tramite di due sportelli telefonici, caratterizzati dai nr verdi 800992292 e 800992293 raggiungibili da tutto il territorio nazionale, da rete fissa e da rete mobile detti servizi sono raggiungibili anche dall'estero digitando, rispettivamente, il numero: +390971392692 o +390971392693.

Nello specifico:

##### **- 800992292: Informazioni e Servizi all'Utente**

Attualmente è attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle ore 13:00 e dalle ore 14:00 alle ore 17:00 e consente di accedere / richiedere:

- Informazioni su contratti, consumi, fatture;
- Informazioni sulle varie modalità di pagamento;
- Informazione su orari ed indirizzi degli uffici presenti sul territorio, tariffe, rimborsi, reclami, rateizzazioni;
- Informazioni su verifica metrologica e verifica pressione
- Informazioni sulla privacy;
- Informazioni sulle attività di recupero crediti e riattivazione forniture;
- Informazioni sulle cartelle delle società di riscossioni (Equitalia, Sagres, Cerved, altre società di riscossione);
- Informazioni sulle "campagne" di Acquedotto Lucano e/o in merito alle iniziative aziendali;



- Informazioni di carattere generale su quanto previsto dal Regolamento del Servizio Idrico Integrato, dalla Carta della Qualità del Servizio Idrico Integrato;
- Informazioni sulle agevolazioni previste per l'utenza (perdite, bonus sociale, bonus idrico integrativo, ecc.) ed in genere su sgravi e contributi previsti per l'utente da normative regionali o nazionali.
- informazioni specifiche relative all'utenza;  
L'operatore di call center, inoltre:
- Fornisce supporto ed informazioni sulla navigazione e la fruibilità dello Sportello OnLine Acquedotto Lucano;
- Istruisce e trasmette ad Acquedotto Lucano le richieste di rateizzazioni formulate dall'utente per casistiche definite e secondo regole standard
- Instrada le richieste di: Rimborsi, Reclami, Rateizzazioni, Contrattualistica, ecc, non risolvibili al primo livello di contatto verso la struttura di back office di Acquedotto Lucano, in casi definiti, o aprendo apposito ticket nel CRM di Acquedotto Lucano Spa
- Opera direttamente sul sistema ERP di Acquedotto Lucano effettuando variazioni anagrafiche (arricchimento anagrafiche preesistenti, verifica codici fiscali e p. iva, telefono, cellulare, mail, verifica ed integrazione dei dati di ubicazione fornitura e spedizione), creando nuove anagrafiche clienti, stampando e trasmettendo copia delle fatture, richieste di nuovi contratti, subentri, modifiche contrattuali, disdette contrattuali, inserendo reclami e segnalazioni dell'utente.

Il fornitore, in ogni caso deve rendere disponibili, direttamente ad Acquedotto Lucano e per esso alle strutture autorizzate, e certificare tutti i dati richiesti dall'ARERA (delibera 655/2015/r/idr - Appendice Allegato A, tab. 4.bis - e successive modifiche ed integrazioni)

**Tabella 4bis - Campi dell'elenco delle chiamate pervenute al call center**

N. progr.	Data e istante di inizio della chiamata telefonica (gg/mm/aa; hh:mm:ss)	Data e istante inizio conversazione con operatore (o, se precedente, della fine della chiamata) (gg/mm/aa; hh:mm:ss)	Eventuale richiesta di parlare con un operatore (SI; NO; gg/mm/aa;hh:mm:ss)	Esito della chiamata (richiesta di parlare con un operatore andata a buon fine o meno) (SI; NO)	Codice di rintracciabilità della richiesta di prestazione associata alla chiamata pervenuta al call center
-----------	---	--	---	---	--

**- 800992293: Segnalazione Guasti.**

Il servizio dovrà essere attivo tutti i giorni, compresi i festivi, h24 e dovrà svolgere le seguenti attività:

- Gestione informazione su interruzioni programmate e manutenzione sulle condotte;
- Gestione segnalazioni di anomalie nella distribuzione idrica e della pubblica fognatura;
- Gestione segnalazione di anomalie al contatore ed alle reti di distribuzione;
- Gestione di emergenze / pericoli;

Il servizio deve essere sempre garantito anche in assenza dei sistemi di Acquedotto Lucano e/o in caso di malfunzionamento dei sistemi del Call center, mediante backup.



L'operatore inserisce i dati relativi alla chiamata nel gestionale di Acquedotto Lucano di segnalazione guasti secondo le specifiche e informa telefonicamente il personale tecnico reperibile di Acquedotto Lucano per le segnalazioni classificabili come " casi di pericolo" dalla delibera ARERA 655/2015/r/idr (allegato A Tabella 3 in appendice) e gli ulteriori che Acquedotto Lucano S.p.A. o l'EGRIB (Ente di Governo per i Rifiuti e le Risorse Idriche di Basilicata) intendesse attenzionare o definire. Il fornitore, in ogni caso deve rendere disponibili, direttamente ad Acquedotto Lucano e per esso alle strutture autorizzate, e certificare tutti i dati in proprio possesso o le elaborazioni richieste.

Allegato A

Tabella 3 - Campi dell'elenco per pronto intervento

N. Progr.	Tipologia prestazione (indicare: Pronto intervento)	Codice di rintracciabilità della richiesta di prestazione	Codice con cui il gestore individua la prestazione	Dati identificativi dell'utente finale (Codice utente, ovvero in mancanza dati identificativi del richiedente)	Tipologia d'uso (1 = uso domestico e relative sotto-tipologie 2 = uso diverso dal domestico e relative sotto-tipologie)	Dati identificativi punto di consegna (Codice misuratore, se presente)	Classificazione richiesta di pronto intervento					Descrivere brevemente
							Casi di pericolo				Altri casi	
							Fuoriuscite di acqua copiose, ovvero anche lievi con pericolo di gelo	Alterazione delle caratteristiche di potabilità dell'acqua distribuita	Guasto o occlusione di condotta o canalizzazione fognaria	Avvio di interventi di pulizia e spurgo a seguito di esondazioni e rigurgiti		

segue

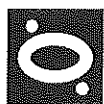
Inizio Pronto Intervento		Effettivo intervento sul luogo	Pronto intervento
Data e ora chiamata telefonica (gg/mm/aa; hh:mm:sec)	Data e ora inizio conversazione con operatore (gg/mm/aa; hh:mm:sec)	Data e ora di arrivo del personale sul luogo di chiamata (gg/mm/aa;hh:min)	Mancato rispetto standard generale di riferimento (1=per cause di forza maggiore 2=per cause utente finale o terzi 3=per causa gestore)

## 10. REQUISITI DEL SERVIZIO

Il servizio deve rispettare i seguenti requisiti:

- garantire il presidio del servizio, il monitoraggio costante della qualità e l'attivazione di interventi mirati al miglioramento;
- consentire una gestione flessibile, in linea, della telefonata, con possibilità di trasferimento ad altro numero / operatore / responsabile, per quesiti su specifiche problematiche, mantenendo il tracciamento della chiamata;
- comunicare all'utente, la registrazione della conversazione, dove previsto, e secondo le indicazioni di Acquedotto Lucano;
- compilare, nei casi complessi e secondo schemi predefiniti, una scheda sul quesito posto, da trasmettere, via e-mail o con altro mezzo (CRM fornitore) al Responsabile di Riferimento (Team





Leader) del Fornitore che eventualmente si relazionerà con il Responsabile di Acquedotto Lucano per la risoluzione della problematica;

- accettare la rilevazione del gradimento del servizio da parte dell'utenza, in particolare riguardo all'efficacia, alla rapidità ed alla cortesia rilevata per l'informazione / servizio richiesto;
- garantire per gli addetti al servizio i requisiti professionali di adeguata professionalità e competenza allineata ai massimi livelli di mercato, rispondente a quanto riportato nel servizio oggetto dell'appalto.

Il personale impiegato dall'appaltatore, nei rapporti con l'utenza, dovrà operare con professionalità, cortesia, rispetto e spirito di collaborazione, avendo come obiettivo la risoluzione del problema e la soddisfazione dell'utente.

## **11. PIATTAFORMA TECNOLOGICA**

La piattaforma software per la gestione del servizio oggetto di gara, sarà quella attualmente utilizzata da Acquedotto Lucano.

Il costo delle licenze del CRM di Acquedotto Lucano sarà a carico del fornitore/appaltatore.

Sarà a cura di Acquedotto Lucano la gestione della piattaforma, mentre, è a carico dell'aggiudicatario tutto quanto attiene le infrastrutture di rete, il cablaggio della sede, i posti operatore, gli impianti antincendio, il sistema di condizionamento, il sistema di sicurezza per controllo accessi, tali da garantire l'ottimale svolgimento del servizio. Tutte le componenti infrastrutturali e tecnologiche sia hardware che software dell'aggiudicatario dovranno essere integrate, con oneri a carico dello stesso, con l'infrastruttura di Acquedotto Lucano sia dal punto di vista prestazionale che funzionale e, a seguito di positivo collaudo, rese disponibili all'esercizio dell'attività, entro 45 giorni dalla consegna.

La valutazione dell'effettiva rispondenza ai requisiti richiesti potrà essere verificata anche successivamente mediante sopralluogo tecnico, preventivamente o durante l'esecuzione del servizio, da parte di una commissione tecnica di Acquedotto Lucano.

## **12. ISTRADAMENTO DELLE CHIAMATE**

A fronte di chiamata entrante, i criteri di instradamento prevedono l'inoltro della chiamata alla coda operatori di Acquedotto Lucano. Qualora non vi siano operatori di Acquedotto Lucano disponibili, la chiamata sarà automaticamente instradata nella coda operatori del fornitore. Dal momento dell'assegnazione della chiamata alla coda del fornitore partirà il conteggio dei tempi / SLA (Service Level Agreement) a carico del Fornitore.

L'assegnazione della chiamata alla coda operatori del fornitore prevede la gestione del trasferimento anche di eventuali dati ad essa associati (record di chiamata, scheda clienti, ecc) oltretutto l'apertura del ticket del CRM Acquedotto Lucano.

## **13. INFRASTRUTTURE ICT**

La sede presso il quale il Fornitore predisporrà il servizio offerto dovrà essere collegata alla rete telefonica pubblica ed a Internet. Il collegamento alla rete dati della stazione appaltante Acquedotto Lucano sarà realizzato per mezzo di una extranet a cura di Acquedotto Lucano.



Il servizio di “Segnalazione Guasti -800992293” deve essere sempre garantito dal Fornitore, anche in assenza di funzionamento dei sistemi di Acquedotto Lucano e/o in caso di malfunzionamento dei sistemi predisposti dal Fornitore, mediante soluzione di backup (eventualmente anche manuale o semi-automatizzata), a carico del fornitore, che deve essere descritta nel progetto in fase di offerta. Il verificarsi di malfunzionamenti dei sistemi deve essere comunicato tempestivamente al riferimento di Acquedotto Lucano (sia telefonicamente che in formato elettronico) provvedendo ad aprire il relativo ticket sul sistema di Service Desk di Acquedotto Lucano.

Per consentire il monitoraggio del livello di servizio è richiesto un report in formato elettronico, con il dettaglio di eventuali disservizi (descrizione, entità, durata, cause, azioni correttive ecc.) che deve essere consultabile ed estraibile, in ogni momento, da parte di Acquedotto Lucano.

#### **14. SICUREZZA AMBIENTALE ED INFORMATICA**

Nell'esecuzione delle attività del presente appalto il Fornitore dovrà osservare il pieno rispetto della normativa vigente in tema di protezione della salute e sicurezza sul lavoro.

#### **15. PROFILI PROFESSIONALI**

Il personale impiegato dovrà essere regolarmente assunto dal Fornitore, nel rispetto delle vigenti normative in materia di rapporto di lavoro.

Il Fornitore deve descrivere nell'offerta progettuale l'organizzazione del servizio ed il numero e le figure professionali coinvolte.

Il personale incaricato di Acquedotto Lucano dovrà interloquire direttamente con il titolare della Società appaltatrice o con i referenti appositamente indicati, senza dare dirette disposizioni ai prestatori d'opera della Società.

#### **16. PERCORSO DI FORMAZIONE**

La formazione di base (organizzazione, utilizzo dei sistemi informatici) rivolta agli operatori è a carico del Fornitore. È invece a carico di Acquedotto Lucano la didattica relativa agli argomenti specialistici che riguardano i servizi erogati.

Per la formazione specialistica Acquedotto Lucano effettuerà, prima dell'avvio delle attività, una sessione di formazione dedicata ai soli Referenti del fornitore nella quale saranno specificate tutte le prestazioni oggetto del servizio.

Le giornate di formazione saranno concordate con il fornitore stesso, compatibilmente con i tempi previsti per l'avvio e l'esecuzione dell'attività.

Il fornitore non avrà diritto ad alcuna forma di compenso o indennizzo per l'attività di formazione dei Referenti e del personale.

#### **17. STANDARD GENERALE DI QUALITÀ**

La qualità della fornitura dovrà essere assicurata dal Fornitore rispettando i criteri di qualità del proprio processo e con l'applicazione del Piano della Qualità.



Il Piano della Qualità, la cui versione iniziale sarà proposta nell'Offerta Tecnica, dovrà essere concordato con Acquedotto Lucano, recependo le eventuali osservazioni. Le successive versioni o revisioni del Piano della Qualità Generale saranno consegnate in funzione delle variazioni intervenute. Il Fornitore dovrà descrivere le modalità e la frequenza dei corsi di aggiornamento per il personale a contatto diretto con gli utenti.

Il Fornitore deve fare esplicito riferimento, nello svolgere i servizi previsti dal contratto, alla norma ISO 9001, per quanto riguarda i principi di assicurazione della qualità ed alle linee guida ISO 9000-3, per le parti applicabili.

Il Fornitore deve assicurare la qualità dei servizi erogati, attraverso la presenza al suo interno di specifiche funzioni di verifica, validazione, riesame, assicurazione qualità sui prodotti e sui processi, che si devono basare sui principi prescritti dalle norme citate.

Il Fornitore si impegna a realizzare uno specifico Sistema di Controllo della Qualità relativo al presente appalto e ad attivarlo fin dall'inizio del Contratto, registrando tutti i parametri di qualità dei servizi conformemente a quanto proposto.

Il Piano di Qualità proposto dovrà indicare:

- 1) Obiettivi di qualità;
- 2) Metriche per la misura della qualità effettivamente fornita;
- 3) Identificazione dei controlli (test, review, verifiche, validazioni) che il Fornitore intende svolgere interamente per assicurare la qualità della fornitura e relativi piani;
- 4) Specifiche responsabilità riguardo ai controlli da svolgere e riguardo alla gestione della configurazione e della non conformità;
- 5) Indicazioni delle misure in atto per l'attuazione del Piano di Qualità durante la gestione (responsabilità, strumenti, risorse).

Relativamente ai servizi offerti, dovranno essere prodotte dal Fornitore le Specifiche del servizio, le Specifiche di realizzazione del servizio e le Specifiche di controllo della qualità dei servizi, espresse secondo le linee guida ISO 9004-2 (UNI EN ISO 29004/2), che dovranno riportare:

- 1) Specifiche del servizio:
  - a. Descrizione delle caratteristiche del servizio
  - b. Condizioni di accettabilità
- 2) Specifiche di realizzazione del servizio:
  - a. Descrizione delle caratteristiche di realizzazione del servizio
  - b. Condizioni di accettabilità
  - c. Requisiti delle risorse utilizzate per svolgere il servizio
- 3) Specifiche di controllo qualità servizio:
  - a. Definizione dei metodi di valutazione delle caratteristiche del servizio.



Nell'ambito della gestione di offerta del servizio di supporto alla clientela, in conformità con quanto previsto dalla Carta della Qualità del Servizio Idrico Integrato, dalle Delibere in materie previste dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambienti (ARERA), il Fornitore deve definire in fase di offerta progettuale il livello degli standard generali di qualità. Nello specifico il livello di qualità è riferito almeno al complesso delle prestazioni di seguito elencate:

*a) Livelli di Servizio (SLA);*

L'indicatore livello di servizio (LS) è pari al rapporto, nel mese considerato, tra il numero di chiamate telefoniche degli utenti finali che hanno effettivamente parlato con un operatore e il numero di chiamate degli utenti finali che hanno richiesto di parlare con un operatore o sono state reindirizzate dai sistemi automatici ad un operatore, moltiplicato per 100; l'indicatore LS è calcolato con arrotondamento alla prima cifra decimale e la percentuale di chiamate con richiesta di parlare con l'operatore andate a buon fine e deve essere  $\geq 90\%$  per ciascun mese)

*b) Accessibilità telefonica al servizio;*

Il fornitore deve garantire sempre il funzionamento delle postazioni di lavoro e della operatività del servizio offerto per quanto di sua pertinenza. Il fornitore deve garantire il 100% di accessibilità e continuità nella operatività del servizio. Le cause di non accessibilità, non comprendono eventi di forza maggiore derivanti da cause naturali, o indisponibilità di applicazione e servizi erogati da Acquedotto Lucano al Fornitore. La misura dell'accessibilità al servizio verrà eseguita dal Fornitore e trasmessa, tramite sistema informatizzato, come da procedure da concordare, settimanalmente ad Acquedotto Lucano, che avrà elementi di verifica a disposizione. È responsabilità del fornitore informare immediatamente Acquedotto Lucano di tutti i casi in cui i livelli di servizio non siano rispettati / rispettabili, indicando in dettaglio le cause, secondo le procedure concordate e producendo, periodicamente, documentazione relativa alle attività svolte.

L'indicatore accessibilità al servizio telefonico (AS) è pari al rapporto, nel mese considerato, tra il numero di unità di tempo in cui almeno una delle linee è libera e il numero complessivo di unità di tempo di apertura del call center con presenza di operatori, moltiplicato per 100, dove l'unità di tempo è scelta da Acquedotto Lucano; l'indicatore è calcolato con arrotondamento alla prima cifra decimale e deve essere, per ciascun mese  $\geq 95\%$

*c) Disponibilità al servizio;*

È misurata dal rapporto fra i minuti effettivi, corretto e completo funzionamento dell'intero sistema tecnico - organizzativo di pertinenza del Fornitore ed i minuti totali dell'orario di servizio. Tale parametro deve essere non inferiore al 99 % misurato su base media mensile, per tutta la durata dell'orario di apertura del servizio. Le cause di indisponibilità, non comprendono eventi di forza maggiore derivanti da cause naturali, o indisponibilità di applicazioni e servizi erogati da Acquedotto Lucano al Fornitore. La misura della disponibilità del servizio verrà eseguita dal Fornitore e trasmessa, tramite sistema informatizzato, come da procedura concordata, settimanalmente ad Acquedotto Lucano, che avrà elementi di verifica a disposizione. È responsabilità del Fornitore informare immediatamente Acquedotto Lucano di tutti i casi in cui i livelli di servizio non siano



rispettati / rispettabili, indicando in dettaglio le cause, secondo le procedure concordate e producendo, periodicamente, documentazione relativa alle attività svolte

*d) SLA del servizio operatore;*

Il Fornitore deve garantire i livelli di servizio, per ciascun contatto a livello di singolo operatore, come riportati di seguito:

Tempo di attesa in coda:

- per le telefonate relative al servizio segnalazioni guasti il tempo di attesa in coda deve rispettare il seguente valore:  $\leq 30''$  (minore o uguale a trenta secondi);
- per le telefonate relative alle altre tipologie di informazione il tempo di attesa in coda deve rispettare il seguente valore:  $\leq 60''$  (minore o uguale a sessanta secondi);

Va misurato il tempo che intercorre tra l'assegnazione della telefonata al fornitore, anche se effettuata attraverso l'ausilio di un risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore o di conclusione della chiamata in caso di rinuncia, esclusivamente da parte dell'utente, prima dell'inizio della conversazione.

*e) Qualità delle risposte e dei comportamenti degli operatori;*

La qualità delle risposte fornite e dei comportamenti degli operatori che operano sarà valutata sulla base dell'assenza di reclami o segnalazioni ricevuti e comprovabili, attribuibili al servizio offerto dal Fornitore, quali a titolo di esempio: comunicazioni di informazioni errate, rifiuto immotivato a fornire informazioni, risposte offensive o oltraggiose, ecc., nonché, reclami, le segnalazioni di stampa sotto qualunque forma (articoli, lettere pubblicate, ecc.), le segnalazioni telefoniche con rilevazione dei dati dell'interlocutore, del servizio e del riferimento temporale cui si riferisce la lamentela o altre forme equivalenti di informazione. A fronte di un reclamo, Acquedotto Lucano emetterà una contestazione al Fornitore documentandola. Nell'eventualità di opposizione del Fornitore, le contestazioni diverranno efficaci dopo la definizione del caso, in un incontro tra i responsabili della gestione del contratto di entrambe le parti, entro un mese dell'emissione.

*f) Mystery calls e verifiche ARERA;*

Acquedotto Lucano si riserva il diritto di effettuare, come normali utenti, con suo personale o con terze parti, o da parte delle Autorità, chiamate di verifica al/ai numeri verde, per monitorare e valutare la qualità del servizio erogato ed intraprendere le opportune azioni. In tali circostanze, qualora si riscontrassero inadempienze o il mancato rispetto di quanto previsto dall'art 33 "penali ed Inadempienze", Acquedotto Lucano applicherà le penali previste al Capitolo Penali e primalità.

*g) Indagine di soddisfazione degli utenti;*

Al fine di verificare che il rispetto dei livelli di servizio misurati corrispondano ad un effettivo gradimento da parte degli utenti, Acquedotto Lucano potrà condurre periodiche indagini di Customer Satisfaction volte a rilevare le percentuali dei clienti soddisfatti / deliziati. La metodologia delle indagini sarà comunicata da



Acquedotto Lucano all'aggiudicatario e consentirà di individuare il grado di soddisfazione degli utenti che hanno interagito con il Fornitore. Si rende noto che Acquedotto Lucano effettuerà indagini di soddisfazione degli utenti, puntuali e/o complessive in maniera diretta, e/o con il coinvolgimento di terze parti. In esito all'indagine di soddisfazione degli utenti, per ogni operatore, il valore stimato dell'indice complessivo di soddisfazione degli utenti, deve essere  $\geq$  al 90%. In caso di mancanza del rispetto di tale percentuale saranno applicate le penali previste all'art. 33 "Penali ed Inadempienze".

*h) Auditing*

Acquedotto Lucano si riserva in qualsiasi momento il diritto di svolgere attività ed iniziative di auditing finalizzate alla valutazione e coerenza rispetto al Capitolato del servizio offerto dal Fornitore. In particolare, e non da considerare esaustivi, Acquedotto Lucano potrà sempre applicare le seguenti modalità:

- Acquedotto Lucano si riserva il diritto di controllare in qualsiasi momento il grado di efficienza del servizio, la qualità delle risposte fornite ed il regolare svolgimento delle attività del Fornitore tramite propri responsabili;
- Sarà sempre consentito ad Acquedotto Lucano il diritto di ascoltare (funzionalità di coaching) le conversazioni in qualsiasi momento per valutare l'efficienza del servizio, la qualità delle risposte fornite ed il regolare svolgimento delle attività del Fornitore tramite propri referenti;
- Azione di call back degli utenti serviti dal Fornitore finalizzato alla valutazione del servizio offerto;
- Le conversazioni telefoniche, previa informativa, dovranno essere registrate e conservate sia per adempiere agli obblighi delle Autorità, sia per l'ascolto finalizzato alla valutazione qualitativa del servizio offerto;
- Il personale di Acquedotto Lucano potrà effettuare ispezioni presso la sede del Fornitore senza obbligo di preavviso, per verificare la esatta esecuzione contrattuale. Eventuali irregolarità che venissero riscontrate verranno immediatamente notificate.

**18. MONITORAGGIO DEL SERVIZIO**

Il sistema di monitoraggio reso disponibile sarà quello adottato dalla piattaforma di Acquedotto Lucano. Al Fornitore verranno assegnate le credenziali di accesso con la sola consultazione delle informazioni necessarie alla verifica dei livelli di servizio. Il Fornitore in autonomia potrà consultare ed estrarre le informazioni disponibili.

La piattaforma consentirà:

- Reportistica dei livelli di servizio;
- Reportistica attività;
- Monitoraggio in tempo reale relativo, con il delay previsto dalla piattaforma.

**19. IMPORTO A BASE D'ASTA, ASPETTI CONTRATTUALI E DURATA DELL'APPALTO**

L'offerta economica per la fornitura del servizio deve essere riferita a tutte le attività per le quali il concorrente deve indicare il prezzo unitario che verrà utilizzato per il calcolo e la liquidazione dei servizi effettivamente erogati.

Nel prezzo unitario offerto è compresa la gestione del post-chiamata.

Le chiamate effettivamente ricevute saranno rendicontate mensilmente a consuntivo.



Di seguito sono riportati, tra l'altro, i prezzi unitari e le relative quantità poste a base di gara oltre alla distribuzione mensile delle chiamate effettivamente ricevute dal nr 800992292 (assistenza clienti) nel corso dell'anno 2020 così da consentire la programmazione degli operatori da impiegare per gestire le chiamate entranti rispettando i parametri qualitativi previsti nel presente capitolato anche nei periodi nei quali il flusso inbound è maggiore.

<b>800992292 assistenza clientela (anno 2020)</b>	<b>% distribuzione mensile chiamate</b>
gennaio	20,05%
febbraio	6,36%
marzo	3,62%
aprile	1,85%
maggio	7,56%
giugno	5,96%
luglio	9,16%
agosto	10,93%
settembre	13,95%
ottobre	4,90%
novembre	10,74%
dicembre	4,94%
<b>TOTALE</b>	<b>100,00%</b>

	Prestazione richiesta	Quantità stimata		Quantità stimata relativa a 24 mesi (Q)	Prezzo unitario a base di gara (€) (PU)
		annua (nr telefonate)	unità di misura		
a	Gestione Servizio Commerciale (800992293)	nr	70.000	140.000	€ 2,50
b	Gestione Servizio Guasti (800992293) servizio dalle 17:00 alle 8:00 dal lunedì al venerdì sabato, domenica festivi (h24)	nr	9.000	18.000	€ 1,80
Prezzo Totale Offerto per 24 mesi (€) (PT= Q x PU)					



## 20 ONERI GENERALI E OBBLIGHI DELL' AGGIUDICATARIO

L'incarico di cui al presente Capitolato non comporta per Acquedotto Lucano alcun onere né presente né futuro per compensi, indennità e rimborsi per qualunque titolo, ragione o causa derivante direttamente o indirettamente dall'esecuzione dell'incarico.

Restano a completo carico dell'Impresa incaricata, ai sensi della presente procedura, tutte le spese e gli oneri necessari per il corretto e completo espletamento dell'incarico ed i rischi allo stesso connessi.

L'impresa aggiudicataria è tenuta ad espletare le prestazioni oggetto del contratto a perfetta regola d'arte, con la massima diligenza ed elevati livelli qualitativi, nel rispetto delle norme vigenti e secondo le condizioni, le modalità ed i termini previsti nel contratto e nel presente capitolato.

Fermo restando quanto previsto nel precedente comma, l'aggiudicatario si obbliga, altresì, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- a) ad adempiere a tutti gli obblighi verso i propri dipendenti, in base alle disposizioni legislative e regolamentari (circolare Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali n. 29/2012) vigenti in materia di lavoro e di assicurazioni sociali, nonché in materia di previdenza e disciplina infortunistica, assumendo a proprio carico tutti gli oneri relativi;
- b) ad attuare, nei confronti dei lavoratori dipendenti, condizioni normative e retributive non inferiori a quelle risultanti dai contratti collettivi di lavoro applicabili nel luogo in cui si svolge il servizio, nonché condizioni risultanti da successive modifiche ed integrazioni ed in genere da ogni altro contratto collettivo successivamente stipulato per la categoria, applicabile nella località di svolgimento delle prestazioni;
- c) a comunicare ad Acquedotto Lucano ogni informazione ritenuta idonea a dare conoscenza del corretto svolgimento del servizio;
- d) ad organizzare una struttura tale da garantire lo svolgimento del servizio in conformità ai tempi e alle modalità previste nel presente capitolato;
- e) ad eseguire le prestazioni conformemente al presente capitolato;
- f) a manlevare e tenere indenne la stazione appaltante da tutte le conseguenze derivanti dalla eventuale inosservanza delle norme applicabili alla attività di revisione legale, nonché della normativa applicabile;
- g) a dare preventiva comunicazione alla stazione appaltante di eventuali situazioni di potenziale incompatibilità al fine di valutarne congiuntamente gli effetti, restando inteso che in caso di inosservanza di detto obbligo, l'Acquedotto Lucano ha facoltà di risolvere di diritto il contratto ai sensi e per gli effetti dell'art. 1456 cc;





- h) a consentire ad Acquedotto Lucano di procedere, in qualsiasi momento, ed anche senza preavviso, alle verifiche sulla piena e corretta esecuzione del contratto ed a prestare la propria collaborazione per consentire lo svolgimento di tali verifiche;

## **21 MODALITÀ DI PAGAMENTO**

Il corrispettivo per le prestazioni oggetto dell'appalto, sarà erogato, previa verifica del servizio reso, nonché della regolarità contributiva risultante dal DURC, a mezzo bonifico bancario sul numero di conto corrente dedicato di cui al capitolo Tracciabilità dei Flussi finanziari, del presente capitolato.

I titoli di spesa saranno inviati da Acquedotto Lucano alla sede legale dell'impresa, come indicato nel contratto.

## **22 PREZZI E CONTABILIZZAZIONE**

La contabilizzazione è regolamentata come di seguito indicato:

- 1) Per i compensi relativi al servizio, l'emissione delle fatture mensili, autorizzate da Acquedotto Lucano, avverrà in applicazione dei prezzi soggetti al ribasso contrattuale.
- 2) Le fatture dovranno essere intestate ed inviate all'Acquedotto Lucano S.p.A., Il pagamento dei corrispettivi sarà eseguito entro 90 giorni fine mese data fattura. Trascorso tale termine senza che Acquedotto Lucano abbia provveduto al pagamento, sono dovuti alla Ditta fornitrice gli interessi moratori, in conformità al D. Lgs n. 231/02, come modificato dal D.Lgs. 192/2012.
- 3) L'Acquedotto Lucano si riserva di sospendere il pagamento delle fatture in caso di inottemperanza dell'Appaltatore in materia di retribuzioni, contribuzioni ed assicurazioni obbligatorie e per inosservanza delle norme di legge in natura di contratti di lavoro.
- 4) L'Appaltatore è tenuto ad esibire, qualora l'Acquedotto Lucano lo richieda, il DURC, in assenza del quale si riserva il diritto di sospendere il relativo pagamento.
- 5) La liquidazione del saldo finale non verrà effettuata se non verranno acquisite le dichiarazioni rilasciate degli Enti competenti attestanti che l'Appaltatore è in regola con tutti gli adempimenti assicurativi e previdenziali. All'uopo l'Appaltatore deve trasmettere i relativi DURC.
- 6) Nel caso in cui non vengano correttamente eseguite le attività oggetto dell'appalto, Acquedotto Lucano contesterà all'Appaltatore le eventuali inadempienze ed applicherà le penali previste.

## **23 OBBLIGHI DI RISERVATEZZA ED ADEMPIMENTI PRIVACY**

L'aggiudicatario si impegna ad osservare e a far osservare ai propri dipendenti, incaricati e collaboratori, la più assoluta riservatezza rispetto a tutti i dati e le informazioni di cui avrà conoscenza nello svolgimento del servizio, nonché l'obbligo di non divulgarli e di non farne oggetto di utilizzazione a qualsiasi titolo, se non dietro preventivo consenso da parte di Acquedotto Lucano.



Poiché l'esecuzione del servizio oggetto del presente documento potrà comportare il trattamento di dati personali di cui l'Acquedotto Lucano S.p.A. è Titolare, il Fornitore s'impegna ad accettare la nomina a "Responsabile del trattamento" ai sensi dell' art. 29 del D.Lgs 196/03 , "Codice in materia di protezione dei dati personali. Il Fornitore, inoltre, si incarica di trattare i dati personali conferitigli al fine di svolgere il servizio in convenzione, in linea con le istruzioni impartite dal Titolare del trattamento.

Per tutto quanto non risulti dettagliatamente disciplinato nel presente documento, si rinvia a quanto disposto dal suddetto Codice e ai provvedimenti a carattere generale emanati dal Garante per la protezione dei dati personali.

Nel corso dell'erogazione del servizio, il Fornitore potrà incorrere nel trattamento di informazioni riservate. Per queste lo stesso s'impegna a mantenere la confidenzialità e il riserbo e a garantire che non saranno impiegate per finalità diverse dallo scopo della prestazione oggetto del presente documento

#### **24 ENTITÀ DELL'APPALTO E RISCHI DA INTERFERENZE**

L'importo complessivo stimato (per 24 mesi) posto a base di gara è pari ad € 382.400,00 (euro trecentottanta duemilaquattrocento) oltre IVA.

Si precisa che non vi sono rischi di interferenze ai sensi del D. Lgs. n. 81/2008 e che pertanto, i costi relativi alla sicurezza sono pari ad 0,00, considerato che il servizio in oggetto è di natura esclusivamente intellettuale. In ogni caso, ai fini dell'obbligo di cui all'art. 26, comma 3, del D.lgs. n. 81/2008, di promuovere la cooperazione ed il coordinamento tra committente ed appaltatore nel miglioramento della sicurezza e della salute dei lavoratori, si procederà ad aggiornare la valutazione dei rischi di "interferenza", ogni qualvolta che, in corso di esecuzione delle prestazioni, si verificano modifiche derivanti da sopravvenute esigenze di carattere tecnico, logistico ed organizzativo. In dette circostanze, ove venga rilevata l'esistenza di rischi di "interferenza", si provvederà a cura della Stazione Appaltante committente, anche su proposta dell'aggiudicatario e/o dell'esecutore del contratto, alla predisposizione del D.U.V.R.I. ed ai suoi successivi aggiornamenti, nonché alla rideterminazione dei costi della sicurezza necessari per la eliminazione dei rischi da interferenze.

Ove redatto, il D.U.V.R.I. ed i suoi successivi aggiornamenti saranno allegati al contratto d'appalto per costituirne parte integrante e sostanziale. Resta immutato l'obbligo per l'appaltatore di redigere e depositare presso la Stazione Appaltante, anteriormente alla stipula del contratto, il documento di valutazione dei rischi di cui all'articolo 28 del D.lgs. 81/2008 e di provvedere all'attuazione delle misure necessarie per ridurre o eliminare al minimo tali rischi. Le gravi o ripetute violazioni a detti obblighi da parte dell'Appaltatore, previa la sua formale costituzione in mora, costituiscono causa di risoluzione del contratto in suo danno.



## **25 FALLIMENTO DELL'APPALTATORE**

In caso di fallimento dell'appaltatore la Stazione appaltante si avvale, senza pregiudizio per ogni altro diritto e azione a tutela dei propri interessi, della procedura prevista dagli articoli 108 e 110 del D.lgs.50/2016 e s.m.i..

## **26 DEFINIZIONE DELLE CONTROVERSIE**

La definizione di tutte le controversie derivanti dall'esecuzione del contratto è devoluta all'autorità giudiziaria competente presso il Foro di Potenza ed è esclusa la competenza arbitrale.

La decisione sulla controversia dispone anche in ordine all'entità delle spese di giudizio e alla loro imputazione alle parti, in relazione agli importi accertati, al numero e alla complessità delle questioni.

## **27 TRACCIABILITÀ DEI FLUSSI FINANZIARI**

La tracciabilità dei flussi finanziari deve essere garantita in relazione con quanto indicato:

- 1) Ai sensi dell'art. 3, commi 1 e 8 della Legge n. 136 del 2010, gli Operatori economici titolari dell'appalto, devono comunicare alla Stazione Appaltante gli estremi identificativi dei conti correnti dedicati, anche se non in via esclusiva, accesi presso banche o presso Poste Italiane S.p.A., entro 7 (sette) giorni dalla stipula del contratto oppure entro 7 (sette) giorni dalla loro accensione se successiva, comunicando, altresì, negli stessi termini le generalità e il codice fiscale delle persone delegate ad operare sui predetti conti. In assenza delle predette comunicazioni la Stazione Appaltante sospende i pagamenti e non decorrono i termini legali per l'applicazione di interessi.
- 2) Tutti i movimenti finanziari relativi all'intervento:
  - a) per pagamenti a favore dell'appaltatore, devono avvenire mediante bonifico bancario o postale, ovvero altro mezzo che sia ammesso dall'ordinamento giuridico in quanto idoneo ai fini della tracciabilità;
  - b) i pagamenti di cui alla precedente lettera a) devono avvenire in ogni caso utilizzando i conti correnti dedicati di cui al comma 1;
  - c) i pagamenti destinati a dipendenti, consulenti e fornitori di beni e servizi rientranti tra le spese generali nonché quelli destinati all'acquisto di immobilizzazioni tecniche devono essere eseguiti tramite i conti correnti dedicati di cui al comma 1, per il totale dovuto, anche se non riferibile in via esclusiva all'esecuzione del presente appalto.
- 3) I pagamenti a favore di enti previdenziali, assicurativi e istituzionali, nonché quelli in favore di gestori e fornitori di pubblici servizi, ovvero quelli riguardanti tributi, possono essere eseguiti anche con strumenti diversi da quelli ammessi dal comma 2, lettera a), fermo restando l'obbligo di documentazione della spesa. Per le spese giornaliere, di importo inferiore o uguale a 1.500 Euro possono essere utilizzati sistemi diversi da quelli ammessi dal comma 2, lett. a), fermi restando il divieto di impiego del contante e l'obbligo di documentazione della spesa.



- 4) Ogni pagamento effettuato ai sensi del comma 2, lett. a), deve riportare, in relazione a ciascuna transazione, il CIG (Codice Identificativo della Gara) che sarà riportato nella lettera di invito.
- 5) Fatte salve le sanzioni amministrative pecuniarie di cui all'art. 6 della Legge n. 136/2010:
  - a) La violazione delle prescrizioni di cui al comma 2, lett. a), costituisce causa di risoluzione del contratto, ai sensi dell'art. 3, comma 9-bis, della citata Legge n. 136/2010;
  - b) La violazione delle prescrizioni di cui al comma 2, lett. b) e c), o ai commi 3 e 4, qualora reiterata per più di una volta, costituisce causa di risoluzione del contratto;
- 6) I soggetti di cui al comma 1 che hanno notizia dell'inadempimento della propria controparte agli obblighi di tracciabilità finanziaria di cui ai commi da 1 a 3, procedono all'immediata risoluzione del rapporto contrattuale, informandone contestualmente la Stazione Appaltante e la Prefettura - Ufficio Territoriale del Governo territorialmente competente.
- 7) L'Appaltatore, o comunque i soggetti che eseguono prestazioni in relazione al contratto sono, comunque, tenuti ad assolvere a tutti gli ulteriori obblighi previsti dall'art. 3 della legge n. 136/2010 e s.m.i., al fine di assicurare la tracciabilità dei movimenti finanziari relativi all'appalto.

## **28 CESSIONE DEI CREDITI**

È ammessa la cessione dei crediti, ai sensi del combinato disposto dell'articolo 117 del Codice dei contratti e della legge 21 febbraio 1991, n. 52, 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 pagamento.

## **29 REVOCA DELL'INCARICO**

L'incarico sarà revocato, previa adozione di motivato provvedimento di Acquedotto Lucano, nel caso in cui si dimostri che l'Impresa affidataria, nel corso della vigenza contrattuale, sia incorsa in rilevanti inadempienze, ovvero in ipotesi di aumento dei costi senza accettabile o giustificabile motivazione, ovvero in caso di cessione e/o sub affidamento del presente incarico, ovvero a fronte di gravi inadempienze nel fornire in tutto o in parte il servizio alle condizioni del presente Capitolato e/o in tutti gli altri casi previsti dalla legge o dalla speciale normativa in fattispecie.

La revoca dell'incarico comporterà l'immediata risoluzione del rapporto contrattuale, per causa imputabile all'affidatario del servizio, prima della scadenza ed al verificarsi di una delle circostanze di cui al precedente comma, con oneri tutti a carico dell'affidatario.

Il contratto si intenderà automaticamente risolto nei casi previsti dalla normativa in materia.

All'uopo, trovano applicazione le previsioni contenute all'art.110 del D.lgs. 50/2016 e s.m.i. per quanto applicabili.

In caso di grave inadempimento dell'impresa alle obbligazioni di contratto, ovvero nei casi in cui l'esecuzione del contratto ritardi rispetto alle previsioni indicate nell'art 7, Acquedotto Lucano dovrà



assegnare, mediante PEC, un termine non inferiore a 15 giorni dalla data di ricevimento della comunicazione per adempiere.

Nei casi di risoluzione del contratto, la comunicazione della decisione assunta dalla stazione appaltante è fatta mediante PEC.

Nel caso in cui si dovessero verificare variazioni nella rappresentanza dell'Impresa affidataria e/o in altre circostanze che possano incidere sulla volontà di Acquedotto Lucano di proseguire nel rapporto contrattuale così come costituitosi all'atto dell'affidamento dell'incarico stesso, ferma restando la normativa specifica in materia, Acquedotto Lucano potrà, a suo insindacabile giudizio, dichiarare, con immediato effetto giuridico, la propria volontà inappellabile di recedere dal rapporto contrattuale.

Per tutte le fattispecie di cui al presente articolo è espressamente fatta salva ogni ulteriore azione di Acquedotto Lucano per il risarcimento di eventuali danni ovvero all'indebitamento all'impresa esecutrice delle maggiori spese sostenute da Acquedotto Lucano.

### **30 SPESE CONTRATTUALI**

Sono a carico dell'aggiudicatario tutte le spese relative alla stipula, le imposte e le tasse relative al perfezionamento e alla registrazione del contratto.

Il presente contratto è soggetto all'imposta sul valore aggiunto (I.V.A.); l'I.V.A. è regolata dalla legge; tutti gli importi citati nel presente Capitolato speciale si intendono I.V.A. esclusa.

### **31 TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI**

Ai sensi dell'articolo dell'art.13 Dlgs 196 del 30 giugno 2003 e dell'art. 13 GDPR (Regolamento UE 2016/679), in relazione ai dati personali il cui conferimento è richiesto ai fini della gara, si informa che:

- a) titolare del trattamento, nonché responsabile, è il responsabile del procedimento di gara;
- b) il trattamento dei dati avviene ai soli fini dello svolgimento della gara e per i procedimenti amministrativi e giurisdizionali conseguenti, nel rispetto del segreto aziendale e industriale;
- c) il trattamento è realizzato per mezzo delle operazioni o complesso di operazioni, con o senza l'ausilio di strumenti elettronici o comunque automatizzati, mediante procedure idonee a garantirne la riservatezza, e sono effettuate dagli incaricati al trattamento di dati personali a ciò autorizzati dal titolare del trattamento;
- d) i dati personali conferiti, anche giudiziari, il cui trattamento è autorizzato ai sensi del provvedimento del garante n. 7/2004, sono trattati in misura non eccedente e pertinente ai soli fini dell'attività sopra indicata e l'eventuale rifiuto da parte dell'interessato di conferirli comporta l'impossibilità di partecipazione alla gara stessa;
- e) i dati possono venire a conoscenza degli incaricati autorizzati dal titolare e dei componenti del seggio di gara, possono essere comunicati ai soggetti cui la comunicazione sia obbligatoria per legge o regolamento o a soggetti cui la comunicazione sia necessaria in caso di contenzioso;
- f) i dati non vengono diffusi, salvo quelli dei quali la pubblicazione sia obbligatoria per legge;



- g) l'interessato che abbia conferito dati personali può esercitare i diritti di cui all'articolo 13 del Dlgs 196 del 30 giugno 2003 e dell'art. 13 GDPR (Regolamento UE 2016/679);
- h) con la partecipazione l'interessato consente espressamente, senza necessità di ulteriore adempimento, al trattamento dei dati personali nei limiti e alle condizioni di cui alla presente lettera a).

### **32 CODICE ETICO**

L'aggiudicatario si impegna ad osservare nel norme contenute nel Codice Etico approvato da Acquedotto Lucano, nell'ambito del Modello di Organizzazione, gestione e controllo di cui all'art. 6 del D.lgs. 231/2001. Dette norme sono disponibili sul sito internet [www.acquedottolucano.it](http://www.acquedottolucano.it).

### **33 PENALI ED INADEMPIENZE**

Fermo restando che Acquedotto Lucano S.p.A. potrà effettuare in qualsiasi momento verifiche, anche a campione, sull'attività svolta dall'appaltatore, qualora risultino errori e/o inadempienze rispetto a quanto stabilito nel presente capitolato, verrà formalmente documentato e contestato all'appaltatore quanto accertato.

- 1) In occasione della definizione dei saldi mensili, e dei termini contabili previsti, se verranno accertati errori e/o inadempienze da parte dell'Appaltatore rispetto a quanto stabilito nel presente Capitolato, Acquedotto Lucano provvede alla formale contestazione allo stesso che potrà presentare le proprie osservazioni, entro 15 giorni, trascorsi i quali, Acquedotto Lucano ove le controdeduzioni non vengano ritenute sufficienti, provvederà ad applicare le penalità di seguito riportate, che potranno essere oggetto di compensazione.
- 2) Con riferimento alla contabilizzazione delle attività svolte, si definiscono le possibili anomalie oggetto di applicazione della relativa penalità: percentuale < 90% del livello di servizio, secondo i criteri definiti nel Paragrafo Livelli di Servizio (SLA) art. 17 lett. a). Per ogni punto percentuale inferiore al 90% per mese di mancato livello di servizio sarà applicato una penalità di pari percentuale sul fatturato del mese stesso.
- 3) Con riferimento alla "Accessibilità telefonica al servizio", art. 17 lett. b) del presente capitolato, il mancato rispetto dei criteri indicati comporterà l'applicazione di una penale pari a 300,00 per ora (o parte di ora) di disservizio;
- 4) Con riferimento alla "Disponibilità al servizio", art. 17 lett. c) il mancato rispetto dei criteri indicati comporterà l'applicazione di una penale pari a 300,00 per ora (o parte di ora) di disservizio;
- 5) Con riferimento alla contabilizzazione delle attività svolte dal singolo operatore, secondo i criteri definiti nel Paragrafo SLA art. 17 lett. d) del servizio operatore, il Fornitore deve garantire i livelli di servizio e saranno applicate le seguenti penalità:
  - a. per ciascuna telefonata relativa al servizio segnalazione guasto, che ha riportato un tempo di attesa in coda > 30" (maggiore di trenta secondi) non sarà riconosciuta alcuna remunerazione, e sarà addebitato il costo definito a base d'asta;
  - b. per ciascuna telefonata relativa ad altri servizi, che ha riportato un tempo > 60" (maggiore di sessanta secondi) non sarà riconosciuta alcuna remunerazione, e sarà addebitato il costo definito a base d'asta;



- 6) Con riferimento ai contatti telefonici entranti perduti, secondo quanto definito nei criteri del Paragrafo SLA art. 17 lett. e) del servizio operatore, non sarà riconosciuta alcuna remunerazione alla percentuale che eccede quanto indicato, e sarà addebitata una penale pari a 50 volte il costo/minuto della telefonata a base d'asta, per ogni telefonata persa.
- 7) Per ogni inadempimento giudicato grave da Acquedotto Lucano a suo insindacabile giudizio (a mero titolo di esempio: mancato rispetto delle disposizioni impartite da Acquedotto Lucano nel corso dell'appalto, non coerenti con gli scopi del presente capitolato, gestione dei contatti non coerenti con quanto previsto nel presente Capitolato art. 17 lett. f), comportamento lesivo per Acquedotto Lucano da parte degli operatori del Fornitore, ecc.), verrà applicata, per ogni evento contestato, una penale pari ad 1% del fatturato mensile.
- 8) Acquedotto Lucano addebiterà al Fornitore le eventuali sanzioni ricevute dalle Autorità in caso di mancato rispetto dei livelli di servizio, qualora addebitabili al Fornitore.
- 9) Con riferimento alla indagine di soddisfazione dei clienti art. 17 lett. g), si rende noto che sarà applicata una penale del 3% sul fatturato dell'anno/periodo interessato dalla indagine se non rispettati gli indicatori definiti nel Capitolo Indagine di Soddisfazione dei Clienti.
- 10) Nel caso in cui l'importo complessivo delle penali superi il 10% dell'importo contrattuale dell'appalto, Acquedotto Lucano avrà facoltà di risoluzione del contratto, applicando le relative norme del presente Capitolato. Inoltre, Acquedotto Lucano si riserva la facoltà di risolvere 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 mesi consecutivi.

#### **34 CLAUSOLA SOCIALE**

In esecuzione dell'art.50. (Clausole sociali del bando di gara e degli avvisi) del D.lgs. 50/2016 e s.m.i., onde assicurare i livelli occupazionali, la Ditta subentrante è obbligata ad assumere il personale già in forza nell'impresa cessante, e nel rispetto di quanto disposto dall'art. 1 della legge regionale della Basilicata n. 24 del 15 febbraio 2010.



<i>Personale annualmente impiegato per il servizio</i>		
Numero di unità	6	2
Monte ore settimanale o mensile (intese come ore effettivamente prestate per lo svolgimento delle attività relative al contratto affidato)	18 ore	35 ore
CCNL applicato dall'attuale appaltatore	Cooperative sociali	
Qualifiche	Operatrice telefonica	Impiegata d'ordine
Attività e mansioni svolte	Gestione clientela attraverso telefonate IN BOUND	
Livelli retributivi	A2	E2
Scatti di anzianità	09/2022	
Ulteriori elementi retributivi e indennità aggiuntive corrisposte	n.a.	
Sede di lavoro	Potenza	
Eventuale indicazione dei lavoratori assunti ai sensi della legge 12 marzo 1999, n. 68, ovvero mediante fruizione di agevolazioni contributive previste dalla legislazione vigente	n.a.	

### 35 RISOLUZIONE DEL CONTRATTO

Acquedotto Lucano S.p.A. si riserva il diritto di risolvere il contratto nel caso in cui l'ammontare complessivo delle penali superi il 10% dell'importo complessivo dell'appalto di cui all'art. 19.

In ogni caso si conviene che A.L. potrà risolvere ipso iure il contratto, ai sensi e per gli effetti dell'art. 1456 Codice Civile, nei seguenti casi:

avvio di procedura fallimentare nei confronti dell'appaltatore;

sopravvenute cause di incapacità a contrarre con le pubbliche amministrazioni o sopravvenute cause ostative legate alla legislazione antimafia;

inadempimento dell'appaltatore all'obbligo di corrispondere ai lavoratori od agli Enti Previdenziali rispettivamente le retribuzioni ed i contributi dovuti e nei termini di legge.

A.L. eserciterà le facoltà indicate nei precedenti commi, previa comunicazione da inoltrare all'appaltatore con posta elettronica certificata.

### 36 RINVIO A NORME DI DIRITTO VIGENTE

Per quanto non espressamente previsto nel presente capitolato, si intendono richiamate, in quanto compatibili, le norme regionali, nazionali e comunitarie vigenti in materia.

IL RUP