

ACSEL S.p.A.

CAPITOLATO SPECIALE DI APPALTO

SERVIZIO DI GESTIONE DEL NUMERO VERDE

RISERVATO A COOPERATIVE TIPO B

ANNO 2013

CIG: 4905342047

IMPORTO TOTALE SOGGETTO A RIBASSO : 63.000 € OLTRE IVA

Indice

CAPITOLATO SPECIALE DI APPALTO.....	1
Indice.....	2
1. OGGETTO DELL'APPALTO.....	4
2. IMPORTO A BASE DI GARA.....	4
3. SPECIFICHE DL SERVIZIO RICHIESTO	4
4. DURATA E ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO.....	6
5. PRESENTAZIONE DELL'OFFERTA	6
6. OBBLIGHI GENERALI DELL'AFFIDATARIO	7
7. CAUZIONE DEFINITIVA	7
8. PENALITA'	7
9. RISOLUZIONE DEL CONTRATTO	7
10. RIFUSIONE DI DANNI E SPESE	8
11. PAGAMENTI	8
12. TRACCIABILITÀ	8
13. SEDI E RECAPITI.....	8
14. FIRMA DEL CONTRATTO.....	8
15. VARIANTI ESSENZIALI AL CONTRATTO	9
16. PERSONALE	9
17. NORME DI COMPORTAMENTO DEL PERSONALE.....	9
18. OBBLIGO DI CONTINUITÀ DEI SERVIZI	9
19. COOPERAZIONE	10
20. DIVIETO DI CESSIONE	10

21.	SUBAPPALTO.....	10
22.	DATI FORNITI.....	10
23.	RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE.....	10
24.	RIFERIMENTO A NORME DI DIRITTO VIGENTE	10
25.	SPESE A CARICO DELL'AFFIDATARIO	10

1. OGGETTO DELL'APPALTO

Il presente appalto, indetto dall'Azienda ACSEL S.p.A., (nel seguito denominata anche "Stazione Appaltante"), Via delle Chiuse 21 – cap. 10057 - Sant'Ambrogio (TO), ha per oggetto il servizio di gestione del numero verde secondo le modalità e nei termini riportati nel presente capitolato.

L'aggiudicazione del servizio avverrà con il criterio del prezzo più basso, ai sensi dell'art. 82, comma 2, lett. b) del D.Lgs. 12 aprile 2006, n. 163, mediante ribasso unico percentuale sull'importo a base d'asta.

Il contratto sarà stipulato a corpo.

La gara per l'aggiudicazione del servizio si svolgerà secondo le modalità indicate nel disciplinare.

La gara è riservata a Cooperative Sociali di tipo B di cui all'art.1 comm. 1 lettera b) della legge 381/91 ed iscritte nella Sezione "B" degli Albi Regionali istituiti secondo quanto previsto dall'art. 9, comma 1 della legge citata. È ammessa la partecipazione di Consorzi di società cooperative cui all'art. 8 della L. 381/1991, che dovranno indicare, pena l'esclusione dalla selezione, le parti del servizio che saranno svolte dalle singole cooperative. Le cooperative esecutrici, indicate dal consorzio, dovranno comunque essere di tipo B. Sono ammessi raggruppamenti temporanei costituiti tra gli stessi soggetti. Le cooperative che intendono presentare la proposta in forma consorziata o raggruppata non possono contemporaneamente presentarla a titolo individuale, né partecipare a più consorzi o raggruppamenti, pena l'esclusione dalla selezione.

2. IMPORTO A BASE DI GARA

L'importo complessivo del servizio ammonta a € 63.000 oltre IVA.

Non sono previsti oneri per la sicurezza poiché il servizio dovrà essere svolto presso gli uffici dell'appaltatore e non si prevedono interferenze con altre aziende individuate da ACSEL.

3. SPECIFICHE DEL SERVIZIO RICHIESTO

3.1. Attivazione e operatività del servizio

La Centrale Operativa (di seguito CO) dovrà rispondere al numero verde 800497052 di proprietà dell'ACSEL, il cui costo è a carico della stazione appaltante, trasferito presso gli uffici dell'aggiudicatario.

Il sistema telefonico dell'aggiudicatario dovrà essere in grado di gestire eventuali code, segreterie telefoniche, risponditori e consentire una reportistica puntuale delle chiamate ricevute, risposte dall'operatore, risposte dopo coda e perse in termini di numero di chiamate suddivise per fasce orarie.

Le segnalazioni dovranno essere gestite con un applicativo in grado di gestire l'anagrafica utenti e mantenere in memoria (storico) delle segnalazioni dagli stessi inoltrate.

Dovrà essere consentito l'accesso ai dati anche dagli uffici della stazione appaltante.

Il servizio di risposta a numero verde dovrà essere operativo dal lunedì al venerdì dalle 9:00 alle 12,30 e dalle 14:00 alle 16:30.

La stazione appaltante si riserva di modificare, a parità di ore, le fasce orarie di risposta del numero verde preavvisando almeno 15 giorni prima l'appaltatore mediante semplice comunicazione.

L'appaltatore è tenuto ad adeguare il servizio in base alla comunicazione.

3.2. Tipologia di segnalazione

La CO dovrà gestire le segnalazioni individuando il servizio a cui sono riferite e le relative causali standard. Per ogni tipo di segnalazione sarà individuato uno specifico destinatario, comunicato dalla stazione appaltante, a cui inoltrare le informazioni informate da concordare (fax o mail).

I tipi di servizio attualmente gestiti, e soggetti a possibili variazioni, sono i seguenti:

- Ingombranti
- Verde
- Porta a porta
- Stradale
- Igiene urbana
- Servizio su chiamata
- Gestione attrezzature

Potranno essere aggiunte successivamente eventuali ulteriori tipologie di servizio, causali e tipi di segnalazione.

3.3. Tipologia di utenza

L'applicativo dovrà essere in grado di catalogare le utenze memorizzate in anagrafica dividendo le utenze domiciliari da quelle commerciali specificando inoltre se trattasi, nel caso di domiciliare, di condomini o abitazioni monofamiliari mentre, nel caso di utenza commerciale, deve essere specificato se trattasi di aziende di servizi, artigianali, industriali etc.

Per ciascuna segnalazione si dovranno richiedere, e memorizzare sul sistema, alcune informazioni di dettaglio quali:

Descrizione o ragione sociale (se una casa o condominio si riporta dicitura standard)

Indirizzo

Telefono, eventualmente fax

Eventualmente nominativo di riferimento

3.4. Catalogazione dei materiali

Le segnalazioni dovranno essere inoltrate divise per tipologia di rifiuto/servizio secondo il seguente elenco:

- Ingombranti
- Sfalci verde
- Differenziato RSU
- Differenziato Organico
- Differenziato plastica
- Differenziato carta e cartone
- Differenziato vetro e lattine
- Altri materiali

3.5. Gestione della segnalazione

L'operatore telefonico, per ogni singola telefonata, individua il comune e l'indirizzo a cui è riferita.

Nel caso l'utenza non sia già presente in anagrafica si deve procedere alla sua registrazione.

Ogni segnalazione deve contenere, oltre l'individuazione in anagrafica, le indicazioni relative al tipo di materiale oggetto della richiesta (ingombranti, verde, ecc, ..) nonché alla causale che l'ha generata.

Si richiede inoltre di riportare eventuali note ritenute significative ai fini dello svolgimento del servizio.

Il sistema automaticamente deve memorizzare data ed ora di registrazione della segnalazione.

L'appaltatore deve assicurare che l'operatore della centrale abbia a disposizione le seguenti informazioni:

- Scheda informativa dettagliata relativa ai servizi svolti nel Comune di interesse del chiamante (fornita periodicamente dalla stazione appaltante);
- Elenco attrezzature dislocate presso l'utenza (fornita periodicamente dalla stazione appaltante);
- Storico delle segnalazioni già effettuate inerenti l'utenza in questione (a cura dell'appaltatore)

3.6. Scheda informativa per singolo Comune

La scheda informativa di ogni Comune è uno strumento fondamentale per gestire la segnalazione ed in particolare la comunicazione con l'utenza.

Le informazioni contenute sono:

- Area di appartenenza
- Prospetto riportante per ciascuna zona del Comune (concentrico, località, borgata, ecc..)
 - *Tipo di raccolta*
 - *Calendario dei servizi*
 - *Orario ed eventuale modalità di esposizione*
 - *Attrezzature previste*
 - *Informazioni specifiche*
- Stazione di conferimento più vicina
- Isole ecologiche di prossimità e giorni di passaggio
- Informazioni sui giorni inerenti l'igiene urbana

3.7. Inoltro segnalazioni

Le segnalazioni registrate vengono inoltrate periodicamente, con cadenza concordata, ai destinatari indicati dalla stazione appaltante. Normalmente gli invii vengono effettuati a fine mattina (dalle 12:30 alle 13:00) e a fine giornata (dalle 16:30 alle 17:00). In taluni casi d'urgenza, anch'essi definiti con la stazione appaltante, l'inoltro viene anticipato tramite comunicazione telefonica immediata all'interessato.

3.8. Back office

La stazione appaltante, direttamente o tramite eventuali esecutori, trasmetterà via fax o mail l'esito delle segnalazioni agli uffici dell'appaltatore.

L'appaltatore dovrà gestire sul sistema informatico il riscontro dei servizi effettuati, provvedendo anche alla chiusura delle richieste.

I dati così aggiornati dovranno essere direttamente consultabili dalla stazione appaltante

4. DURATA E ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

L'appalto avrà la seguente durata: di mesi dodici (12), ovvero anni uno, dal primo giorno di inizio del servizio ipotizzato il 1/03/2013.

Al termine della durata dell'appalto relativo ai servizi di cui ai precedenti commi, qualora la procedura per addvenire alla stipula del nuovo contratto d'appalto non fosse ancora compiuta, ovvero il nuovo Appaltatore non avesse ancora dato inizio all'esecuzione dei relativi servizi, l'Appaltatore si impegna a proseguire la gestione dei servizi stessi previsti dal presente Capitolato Speciale d'Appalto alle stesse condizioni economico-gestionali, mantenendo la piena ed esclusiva responsabilità della gestione medesima.

5. PRESENTAZIONE DELL'OFFERTA

L'offerta dovrà essere presentata con le modalità stabilite nel disciplinare di gara

6. OBBLIGHI GENERALI DELL’AFFIDATARIO

L'affidatario sarà obbligato ad applicare integralmente tutte le norme contenute nel contratto nazionale di lavoro e negli accordi integrativi, territoriali ed aziendali per il settore di riferimento.

L'affidatario sarà 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.

7. CAUZIONE DEFINITIVA

L'affidatario avrà l'obbligo di prestare cauzione definitiva ai sensi dell'art. 113 del D.lgs 12 aprile 2006, n. 163.

8. PENALITA'

Le penalità riportate nel seguito saranno applicate, senza alcuna formalità, a seguito di semplice invio di lettera scritta da parte del responsabile del servizio con l'indicazione delle contestazioni. L'appaltatore potrà presentare le proprie controdeduzioni entro 5 giorni dal ricevimento della contestazione. Sarà facoltà della stazione appaltante accettare le controdeduzioni o rigettarle ed applicare la penale che in questo caso verrà automaticamente detratta dal pagamento della prima fattura utile.

Mancata attivazione di una delle funzioni richieste nell'art. 3 punti 3.1,3.2, 3.3, 3.4, 3.5, 3.6,	
per ogni giorno di ritardo nell'attivazione:	€ 300,00
Mancato inoltro delle segnalazioni	€ 200,00
Ritardato inoltro delle segnalazioni	€/ora 100,00

La sommatoria delle penalità applicate ai sensi dei commi precedenti potrà raggiungere l'importo massimo del 10% (dieci per cento) del valore del contratto. Il raggiungimento dell'importo massimo delle penali costituirà motivo di risoluzione del contratto ai sensi dell'art. 1456 c.c.

9. RISOLUZIONE DEL CONTRATTO

Oltre a quanto previsto dall'art. 1453 del Codice Civile per i casi di inadempimento delle obbligazioni contrattuali ai sensi dell'art 1456 del Codice Civile, si avrà la risoluzione di diritto del contratto mediante semplice lettera raccomandata con messa in mora di 15 giorni, senza necessità di ulteriori adempimenti, nei seguenti casi:

- frode nell'esecuzione del servizio;
- inadempimento alle disposizioni che riguardano i tempi di esecuzione;
- manifesta incapacità e inidoneità nell'esecuzione del servizio;
- inadempienza accertata alle norme di legge sulla prevenzione degli infortuni, sulla sicurezza sul lavoro e sulle assicurazioni obbligatorie;
- sospensione del servizio da parte dell'appaltatore senza giustificato motivo;
- subappalto abusivo cessione anche parziale del contratto;
- perdita, da parte dell'appaltatore dei requisiti per l'esecuzione del servizio, quali il fallimento, la sospensione, l'irrogazione di misure sanzionatorie o cautelari che inibiscono la capacità di contrattare con la pubblica amministrazione;
- qualora il monte ore lavorative delle persone svantaggiate inserite, risulti inferiore del 30% rispetto a quanto stabilito;
- qualora la percentuale del 30% delle persone svantaggiate, prescritta dalla legge, non sia più presente nella intera compagine della Cooperativa e del fatto non sia stato informato l'Ente e l'Assessorato regionale preposto alla tenuta dell'albo delle cooperative sociali entro 30 gg. dal verificarsi dell'evento.

Nessuna parte può essere considerata inadempiente o colpevole di violazione degli obblighi contrattuali quando la mancata ottemperanza a tali obblighi sia dovuta a casi di forza maggiore verificatisi dopo la data

di notifica dell'aggiudicazione o la data in cui prende effetto il contratto, tenendo conto della prima in ordine cronologico.

10. RIFUSIONE DI DANNI E SPESE

Per ottenere il rimborso delle spese, la rifusione dei danni ed il pagamento della penalità, ACSEL S.p.A. potrà rivalersi, mediante trattenuta, sui crediti dell'aggiudicataria per servizi già effettuate o sulla cauzione che dovrà essere immediatamente reintegrata.

11. PAGAMENTI

I pagamenti saranno effettuati 60 g.f.m.d.f..

Mensilmente l'appaltatore emetterà fattura di importo pari ad 1/12 dell'ammontare di aggiudicazione.

La fattura dovrà riportare: la descrizione del servizio, il codice CIG ed il mese di riferimento.

12. TRACCIABILITÀ

L'appaltatore si impegna ed obbliga espressamente ad osservare gli obblighi e vincoli di tracciabilità finanziaria stabiliti dall'art. 3 della Legge 13 agosto 2010, n. 136.

Qualora l'appaltatore esegua transazioni finanziarie senza avvalersi di banche o della società Poste italiane Spa la stazione appaltante risolverà ipso iure il contratto di appalto previa semplice contestazione per iscritto della violazione rispetto a quanto stabilito dall'art. 3 della Legge 13 agosto 2010, n. 136.

13. SEDI E RECAPITI

L'appaltatore dovrà:

- a) mantenere edotto l'ACSEL circa il luogo in cui è domiciliata la propria sede legale, la sede amministrativa competente e la sede operativa da cui dipendono i servizi oggetto del presente appalto, comunicando e ove necessario aggiornando tempestivamente gli indirizzi postali, i numeri di telefono, fax, e-mail;
- b) L'affidatario dovrà comunicare un numero telefonico presso il quale dovrà essere sempre reperibile tra le ore 8,00 e le ore 19 dal lunedì al sabato; dovrà altresì comunicare un numero di fax, ed e-mail al quale saranno inoltrate le richieste.

14. FIRMA DEL CONTRATTO

L'appaltatore dovrà presentarsi per la sottoscrizione dell'atto contrattuale entro e non oltre la data che verrà comunicata al medesimo successivamente all'intervenuta aggiudicazione dell'appalto. Il ritardo ingiustificato nella firma del contratto, dal quale dipende altresì il corretto funzionamento del servizio, costituisce causa di decadenza dell'aggiudicazione.

In caso di mancata stipulazione del contratto per fatto imputabile all'Appaltatore entro il termine fissato di cui al comma precedente, l'ACSEL procederà alla dichiarazione di decadenza dell'Appaltatore dall'aggiudicazione, potrà richiedere i danni eventualmente subiti ai sensi di quanto stabilito dal codice civile, oltre ad incamerare la cauzione provvisoria e il servizio potrà essere affidato alla Ditta risultante seconda nella graduatoria di gara.

L'ACSEL sottoscriverà con l'aggiudicatario una convenzione secondo lo schema di cui all'art. della D.G.R. 178-43880 del 14/03/1995 i cui articoli si devono intendere completati e rivisitati in funzione delle prescrizioni contenute nel presente capitolato.

L'aggiudicatario dovrà presentare entro 30 giorni dall'aggiudicazione definitiva e comunque prima della stipula del contratto un progetto di recupero dei lavoratori svantaggiati secondo quanto previsto dall'art. 4 legge 381/91.

La sottoscrizione del contratto e dei suoi allegati da parte dell'Appaltatore equivale a dichiarazione di perfetta conoscenza delle leggi e disposizioni nazionali e regionali in materia di rifiuti, dei regolamenti locali in materia di gestione dei rifiuti urbani, nonché delle altre leggi in materia di appalti di servizi e di opere pubbliche in quanto applicabili.

Il presente capitolato fa parte integrante del contratto di appalto.

Tra l'ACSEL e la Cooperativa verrà stipulata apposita convenzione di cui ex art 5 della legge 8.11.1991, n. 381 finalizzata a creare opportunità di lavoro a persone in situazione di svantaggio sociale. L'operatore s'impegna pertanto a rispettare quanto in essa previsto con particolare riferimento alle comunicazioni ai servizi socio assistenziale ed all'ACSEL in merito all'inserimento dei lavoratori e ad eventuali adeguamenti da apportare ai piani di inserimento.

15. VARIANTI ESSENZIALI AL CONTRATTO

Eventuali varianti essenziali al contratto saranno consentite solo con un accordo scritto stipulato dalle parti.

16. PERSONALE

Prima dell'inizio del servizio l'appaltatore dovrà fornire l'elenco del personale, il numero di matricola e le posizioni INPS ed INAIL .

Ogni variazione del personale dovrà essere comunicata in modo tempestivo.

17. NORME DI COMPORTAMENTO DEL PERSONALE

Il personale deve garantire la riservatezza assoluta relativamente a tutto ciò di cui viene a conoscenza nel rapporto con gli utenti, potendo rilevare e discutere le problematiche individuali unicamente con l'ACSEL spa.

Al personale è inoltre fatto assoluto divieto di accettare alcuna forma di compenso di qualsiasi natura esso sia, da parte degli utenti, in cambio delle prestazioni effettuate.

La non osservanza delle disposizioni di cui al presente punto dà facoltà all'Ente con semplice richiesta motivata di esigere l'allontanamento del personale. In ogni caso l'Ente può ricusare motivatamente un operatore proposto dalla cooperativa per gravi inadempienze e irregolarità commesse nel corso dell'intervento professionale richiedendone la sostituzione.

18. OBBLIGO DI CONTINUITÀ DEI SERVIZI

In caso di arbitrario abbandono o sospensione, anche parziale, dei servizi l'ACSEL potrà sostituirsi all'Appaltatore, senza formalità di sorta, per l'esecuzione d'ufficio dei servizi con addebito dei costi sostenuti, maggiorati del 50%, sull'Appaltatore stesso e ciò indipendentemente dalle sanzioni applicabili e dall'eventuale risarcimento dei danni. Per l'esecuzione d'ufficio L'Azienda potrà avvalersi di qualsiasi impresa autorizzata ai sensi della normativa vigente.

In caso di astensione dal lavoro del personale per sciopero, l'Appaltatore dovrà impegnarsi al rispetto delle norme contenute nella legge 12/06/1990, n.146 e s.m.i. per l'esercizio dello sciopero nei servizi pubblici essenziali.

L'impresa deve usare, nella conduzione dei servizi, la diligenza del "buon padre di famiglia" ai sensi dell'art. 1176 del codice civile.

I servizi in appalto non potranno in nessun caso essere sospesi o abbandonati, salvo cause di forza maggiore, che, comunque, dovranno essere documentate.

Non sono considerati causa di forza maggiore, e di conseguenza saranno sanzionabili ai sensi del presente capitolato, gli scioperi del personale direttamente imputabili all'Appaltatore quali, a titolo di esempio, la

ritardata o mancata corresponsione delle retribuzioni o il mancato rispetto di quanto disposto dal contratto collettivo nazionale di lavoro.

Dovrà essere garantita l'effettiva e costante presenza del personale, senza alcuna soluzione di continuità e diminuzione. Dovrà pertanto essere garantito un meccanismo di sostituzione per ferie e malattie e congedi in genere tale da non comportare alcuna riduzione del personale presente.

Il personale dovrà registrare la propria presenza presso i locali dell'appaltatore.

19. COOPERAZIONE

E' fatto obbligo al personale dipendente dell'Appaltatore di segnalare al competente Ufficio quelle circostanze e fatti che, rilevati nell'espletamento dei compiti assegnati, possano impedire il regolare adempimento del servizio.

E' fatto obbligo di denunciare all'ACSEL qualsiasi irregolarità coadiuvando l'opera dell'ACSEL stesso.

20. DIVIETO DI CESSIONE

E' vietata la cessione, anche parziale, del contratto.

21. SUBAPPALTO

È vietato il subappalto.

22. DATI FORNITI

Ai sensi della L. 196/2003, s'informa che i dati forniti dalle imprese sono trattati, da ACSEL S.p.A., per le finalità connesse alla gara e per l'eventuale successiva stipulazione e gestione dei contratti. Le imprese e gli interessati hanno facoltà di esercitare i diritti previsti dall'art. 13 della predetta legge.

23. RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE

Foro competente per tutte le controversie che dovessero insorgere in dipendenza dell'esecuzione del contratto, sarà quello di Torino con espressa esclusione di qualsiasi altro foro.

24. RIFERIMENTO A NORME DI DIRITTO VIGENTE

Per quanto non risulti contemplato nel presente capitolato speciale si fa rinvio alle leggi e regolamenti in vigore.

25. SPESE A CARICO DELL'AFFIDATARIO

Sono ad esclusivo carico dell'affidatario:

- tutte le spese e le tasse, nessuna esclusa, inerenti e conseguenti alla stipulazione del contratto od agli eventuali atti complementari compresi i diritti di segreteria;
- le tasse di registro e di bollo principali (sull'ammontare presunto dell'appalto) e complementari (sull'ammontare degli atti aggiuntivi al contratto).