

ACSEL S.p.A.

**CAPITOLATO TECNICO
PRESTAZIONALE**

SERVIZIO DI GESTIONE DEL NUMERO VERDE

Indice

CAPITOLATO TECNICO PRESTAZIONALE.....	1
Indice	2
1. OGGETTO DELL'APPALTO	3
2. IMPORTO A BASE DI GARA E COSTO DELLA MANODOPERA	3
3. SPECIFICHE DL SERVIZIO RICHIESTO	3
4. DURATA E ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO	7
5. PRESENTAZIONE DELL'OFFERTA	7
6. OBBLIGHI GENERALI DELL'AFFIDATARIO	7
7. CAUZIONE DEFINITIVA.....	8
8. RESPONSABILITA' DELL'AFFIDATARIO	8
9. PENALITA'	8
10. RISOLUZIONE DEL CONTRATTO	8
11. FORZA MAGGIORE.....	9
12. RIFUSIONE DI DANNI E SPESE	9
13. PAGAMENTI	9
14. TRACCIABILITÀ.....	9
15. SEDI E RECAPITI.....	9
16. FIRMA DEL CONTRATTO	9
17. PERSONALE.....	10
18. NORME DI COMPORTAMENTO DEL PERSONALE	10
19. OBBLIGO DI CONTINUITÀ DEI SERVIZI	10
20. COOPERAZIONE	11
21. DATI FORNITI	11
22. RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE	11
23. RIFERIMENTO A NORME DI DIRITTO VIGENTE	11
24. CONTESTAZIONI E RISERVE.....	11

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 l'affidamento biennale del servizio di gestione del numero verde secondo le modalità e nei termini riportati nel presente capitolato.

La gara per l'aggiudicazione del servizio si svolgerà secondo le modalità indicate nella lettera d'invito.

2. IMPORTO A BASE DI GARA E COSTO DELLA MANODOPERA

L'importo complessivo del servizio ammonta, per due anni di servizio, a **€ 158.084,19** oltre IVA.

Poiché trattasi di servizio telefonico tipo call-center, svolto e gestito dall'Appaltatore in locali di sua proprietà e con proprio personale l'elaborazione del D.U.V.R.I. non risulta necessaria così come disposto dall'art. 26 comma 1 del D. Lgs. 81/2008

L'offerta dovrà essere formulata indicando al massimo due cifre decimali; qualora fossero indicate più di due cifre decimali, il secondo decimale sarà arrotondato alla cifra superiore qualora la terza cifra sia pari o superiore a cinque.

Ai sensi dell'articolo 23, comma 16, del d.lgs. 50/2016 l'importo posto a base di gara comprende i costi della manodopera che la stazione appaltante ha stimato in € 143.712,90 (euro centoquarantatremilasettecentododici/90), derivanti dall'utilizzo di circa 3.825 ore di personale di livello 3 e di circa 3.060 ore di personale di livello 2 nell'arco della durata dell'appalto, il costo orario è stato desunto dalle tabelle del "costo medio per il personale dipendente da imprese aggiudicatrici di servizi di call center" scaricabili dal sito del MINISTERO DEL LAVORO E DELLE POLITICHE SOCIALI, pari a 21,58 €/ora per personale di livello 3 e 19,99 €/ora per personale di livello 2.

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 code, segreterie telefoniche, risponditori automatici e consentire una reportistica mensile delle chiamate ricevute, risposte dall'operatore, risposte dopo coda e perse in termini di numero di chiamate suddivise per fasce orarie, di memorizzare le chiamate ricevute, evase e perse con i rispettivi tempi di ricezione, attesa, conversazione e n° di telefonate in coda nonché il numero o il codice dell'operatore che ha ricevuto la chiamata; tutte queste informazioni devono anche essere prodotte in formato Excel dall'appaltatore ogni mese, entro la prima settimana del mese successivo, (reportistica standard) e ogni qualvolta ACSEL S.p.A. ne faccia richiesta; si allega tabella esplicativa (allegato "Report centralino.xls")

L'appaltatore, prima della stipula del contratto e comunque nel termine di 10 (dieci) giorni di calendario dal ricevimento della comunicazione dell'avvenuta aggiudicazione definitiva, dovrà fornire alla stazione Appaltante, i nominativi dei referenti e l'elenco dei soggetti che verranno incaricati di erogare i servizi oggetto della presente procedura.

L'appaltatore dovrà inoltre garantire:

1. che il servizio sia attivo dal lunedì al venerdì dalle 9:00 alle 12,30 e dalle 14:00 alle 16:30;
2. l'impiego di un sistema di risposta automatica con messaggi vocali appositamente predisposti, in caso l'operatore non rispondesse immediatamente, per la coda d'attesa ed eventualmente di una segreteria telefonica che avvisi l'utenza dei tempi di attesa o dell'impossibilità di essere accodato alle chiamate e quindi di richiamare più tardi;
3. che gli operatori addetti alla ricezione delle telefonate si identifichino col chiamante sempre con un proprio numero o codice che dovrà essere altresì individuabile dai reports che dovranno essere forniti all'ACSEL S.p.A.;

4. la presenza, durante l'orario di effettuazione del servizio, di uno o più referenti della ditta stessa, con comprovata esperienza nel settore della gestione di analoghe tipologie di servizio, sia per le problematiche di carattere tecnico che di gestione del servizio stesso;
5. ai propri operatori l'accesso al web, per la consultazione delle informazioni su vari servizi reperibili dal sito dell'ACSEL S.p.A.;
6. che le telefonate richiedenti approfondimenti da parte di personale dell'ACSEL S.p.A. e/o un successivo ricontatto telefonico dell'utente siano inserite in un database specifico. In questo caso dovranno essere presenti tutti i riferimenti del chiamante, l'area di riferimento, la tipologia della chiamata, la data e l'ora della telefonata, l'operatore che ha risposto alla telefonata, la descrizione della problematica, la data e l'ora preferenziali per la richiamata, la segnalazione deve essere trasmessa con la tempistica prevista per la reportistica giornaliera;
7. il dimensionamento adeguato, in termini di numero di operatori telefonici e di infrastrutture tecnologiche, al fine di erogare il servizio rispettando i livelli di prestazione indicati successivamente compresi i picchi di telefonate;
8. l'utilizzo di un applicativo che dovrà essere in grado di:
 - a. catalogare le utenze memorizzate in anagrafica distinguendo le utenze domestiche da quelle non domestiche e la tipologia di segnalazione, memorizzando tutte le indicazioni utili di cui ai successivi punti 3.2 e 3.3;
 - b. organizzare le prenotazioni per la raccolta domiciliare degli ingombranti e del verde rispettando il numero massimo di prese fissate dalla Stazione Appaltante nei giorni stabiliti;
 - c. gestire le prenotazioni, ovvero deve proporre automaticamente all'operatore, a seconda del tipo di materiale da raccogliere e sulla base dei percorsi e dei relativi limiti quantitativi stabiliti dalla Stazione Appaltante, i giorni, in ordine temporale crescente, del possibile ritiro da proporre all'utente;
 - d. garantire l'importazione dei dati dallo storico attualmente esistente organizzata sulla base dei campi che compaiono nel file "Modello per scarico dati.xls" allegato;
9. la messa a disposizione di ACSEL S.p.A., senza costi aggiuntivi, dell'accesso via web o tramite connessione in remoto sulle postazioni indicate dall'ACSEL spa, al software gestionale dell'Appaltatore in maniera da poter:
 - a. consultare l'archivio storico ed effettuare eventuali chiusure delle segnalazioni;
 - b. effettuare reportistiche e l'esportazione delle stesse, in formato txt ed excel;
10. la possibilità, per la ACSEL S.p.A., di richiedere nuove reportistiche, senza un aggravio di costi;

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.

L'appaltatore sarà obbligato a formare, sulle attività e modalità dei servizi gestiti dal Numero Verde per conto di ACSEL S.p.A., tutto il personale che sarà impiegato dall'appaltatore stesso nell'erogazione del servizio compreso il personale impiegato nei periodi di punta. Ogni nuovo operatore, prima di prendere servizio nell'appalto, dovrà comunque essere formato.

Periodicamente o nel caso di nuovi servizi, o di problematiche nuove o qualora ACSEL S.p.A. a suo insindacabile giudizio lo reputasse opportuno, l'appaltatore sarà obbligato ad inviare presso gli uffici di ACSEL S.p.A. tutto il proprio personale impiegato nell'appalto per effettuare aggiornamenti (in via esemplificativa e comunque non esaustiva sarà ad esempio fatto un aggiornamento nel caso in cui le risposte date all'utente non siano in linea con quanto stabilito).

Tutte le spese, compresa la trasferta, per la partecipazione a tutti i corsi di cui sopra, saranno a carico dell'Appaltatore.

All'avvio del servizio ACSEL S.p.A. potrà, a sua discrezione, decidere di far affiancare gli operatori della ditta appaltatrice con il proprio personale.

ACSEL S.p.A. si riserva di effettuare dei test/telefonate per verificare l'apprendimento delle informazioni e la modalità di risposta all'utente.

Qualora l'appaltatore impiegasse nel servizio personale non formato o del quale non è stato preventivamente inviato ad ACSEL S.p.A. il nominativo, ACSEL S.p.A. potrà risolvere il contratto

per grave inadempimento rivalendosi sull'appaltatore per i danni subiti, incamerando immediatamente la cauzione definitiva prestata a garanzia del corretto adempimento delle obbligazioni assunte con la stipula del contratto stesso.

Per tutta la durata del contratto, ACSEL S.p.A. metterà a disposizione in orario di ufficio proprie risorse che potranno essere contattate in caso di anomalie o per supporto.

Al termine dell'appalto l'operatore economico dovrà fornire su supporto informatico, (chiavetta usb), all'ACSEL s.p.a. il/i file/s in formato .xls di cui al punto 8. Lettera d. con i dati relativi a tutto il periodo dell'appalto.

3.2. Tipologia di segnalazione

La CO dovrà gestire le segnalazioni di disservizio e le relative causali standard. Per ogni tipo di segnalazione sarà individuato un referente dell'ACSEL spa, comunicato dalla stazione appaltante, a cui inoltrare le informazioni tramite fax e/o email.

Le tipologie di servizio attualmente gestiti, e soggette a possibili variazioni, sono le seguenti:

- Prenotazione raccolta ingombranti domiciliare
- Prenotazione raccolta verde domiciliare (sacchi e fascine)
- Segnalazione disservizio raccolta porta a porta (per RSU, organico, plastica e lattine, carta e cartone, vetro, altri servizi)
- Segnalazioni raccolta stradale
- Segnalazioni igiene urbana
- Servizio su chiamata di prenotazione svuotamento cassonetto porta a porta, solo per utenze selezionate
- Gestione attrezzature, richiesta manutenzione e/o sostituzione cassonetti
- Gestione attrezzature, richiesta nuova attrezzatura o modifica di quella in possesso
- Informazioni sulle modalità di raccolta differenziata
- Informazioni sul conferimento presso i Centri di Raccolta (CDR) consortili

Potranno essere aggiunte o modificate successivamente altre tipologie di servizio, causali e tipi di segnalazione senza aumento dei costi.

3.3. Tipologia di utenza e catalogazione dei materiali

Per ciascuna segnalazione, qualora l'utente non sia già registrato, 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
- Per utenze domestiche specificare se trattasi di residente o non residente nel Comune di chiamata, se non residente specificare Comune di residenza.

Le segnalazioni dovranno essere inoltrate divise per tipologia di rifiuto/servizio secondo l'elenco di cui al precedente punto 3.2..

3.4. Gestione delle prenotazioni

Il servizio richiesto prevede la gestione diretta da parte dell'appaltatore. Dovrà essere comunicato all'utente la data dell'appuntamento e le modalità di raccolta, l'appuntamento viene fissato tenendo conto dell'indirizzo della presa in maniera che possano essere inseriti nella programmazione dei giri di raccolta stabilita dalla Stazione Appaltante rispettando i limiti quantitativi e la periodicità preimpostata e tenendo conto del modello di istruzioni operative (vedasi allegato "Modello per scarico dati.xls").

Successivamente dovrà essere compilato un modulo da inviare agli indirizzi e con le modalità definite dalla Stazione Appaltante contenente le indicazioni necessarie per l'esecuzione del giro di raccolta, a titolo esemplificativo dovrà contenere almeno l'indirizzo del punto di raccolta, eventuali note, la descrizione del materiale da raccogliere e la sua stima (in peso e volume).

3.5. 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

Tali schede verranno fornite all'Appaltatore, da parte dell'ACSEL spa, e dovranno essere aggiornate durante il servizio restituendole aggiornate a fine appalto.

3.6. Inoltro segnalazioni

Le segnalazioni registrate vengono inoltrate giornalmente, con cadenza concordata, ai referenti indicati dalla stazione appaltante. Gli invii devono essere effettuati a fine mattina (tassativamente tra le ore 12:00 e le 12:15) e a fine giornata (alle ore 16:30). In taluni casi d'urgenza, anch'essi definiti con la stazione appaltante, l'inoltro viene anticipato tramite comunicazione telefonica immediata all'interessato.

3.7. Back office

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

Nelle operazioni di back office di chiusura di una chiamata, per quanto riguarda la raccolta domiciliare, l'appaltatore deve riportare il peso riscontrato del carico raccolto ed eventuali note sul ritiro dell'operatore.

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, con procedura in remoto, secondo quanto indicato al punto 9 del paragrafo 3.1 e scaricabili in formato excel (.xls) e testo (.txt).

3.8. Report periodici

Con cadenza mensile, entro la prima settimana del mese successivo, dovrà essere inviato un report del mese precedente, in formato excel nel quale sono presenti almeno i seguenti dati:

- n° chiamate totali pervenute al numero verde, suddivise in segnalazioni registrate e contatti chiusi direttamente dall'operatore per rilascio informazioni.
- n° chiamate totali per prenotazione servizi a domicilio, suddivise per tipologia di servizio (ingombranti e verde) e cantiere (alta e bassa valle)
- n° chiamate totali relative a segnalazioni di mancati svuotamenti e reclami
- n° chiamate totali suddivise per tipologia di servizio e filiera di raccolta (carta, organico, plastica, rifiuto indifferenziato, ecocentri, ingombranti, verde, ecc.....)

Il report deve esplicitare i dati mensili totali, esposti per singolo Comune e per il loro raggruppamento. (vedasi allegato "Report periodico.xls"). Dovranno essere inoltre elaborati i rispettivi grafici, (tipo istogrammi o a torta), sul singolo Comune e per il raggruppamento di tutti i comuni serviti da ACSEL S.p.A. con le percentuali di incidenza ed il numero chiamate.

3.9. Qualità del servizio

La qualità del servizio deve rispettare i seguenti parametri:

1. Velocità di risposta: il tempo medio di attesa, per rispondere ad una telefonata assegnata all'operatore, deve essere inferiore a 20 secondi.

2. Disponibilità del servizio: misurata dal rapporto fra i minuti di effettivo, corretto e completo funzionamento dell'intero sistema tecnico-organizzativo di pertinenza della ditta ed i minuti totali dell'orario di servizio quotidiano concordato contrattualmente; tale parametro deve essere non inferiore al 99,5%, misurato su base media mensile, per tutta la durata dell'orario di apertura del servizio.

Le cause di indisponibilità del servizio, al massimo dello 0,5%, non comprendono eventi di forza maggiore derivanti da cause naturali o altri eventi di forza maggiore indipendenti dalla volontà della ditta.

Le verifiche sul rispetto di tali prestazioni verranno svolte direttamente da ACSEL S.p.A. sulla base di dati forniti dalla ditta appaltatrice e dal proprio sistema del call center.

Nel caso di discordanze fanno fede i dati di ACSEL S.p.A. che potranno essere verificati dall'Appaltatore, nel modo ritenuto più opportuno, purchè concordato e compatibile con i sistemi ACSEL S.p.A.

Al fine di verificare il rispetto dei livelli di servizio indicati nel presente Capitolato Tecnico, ACSEL S.p.A. si riserva la facoltà di concordare riunioni con l'Appaltatore. ACSEL S.p.A. si riserva altresì la facoltà di fissare riunioni straordinarie con i referenti dell'Appaltatore in caso di qualunque necessità.

L'Appaltatore, senza alcun onere aggiuntivo per ACSEL S.p.A., dovrà rendersi disponibile e reperibile in orari di ufficio, secondo le esigenze di ACSEL S.p.A. stessa.

ACSEL S.p.A. si riserva di verificare con gli utenti la correttezza delle comunicazioni, facendo particolare attenzione alla cortesia verso l'utente e a un'adeguata informazione che soddisfi l'utente nelle sue richieste. Le suddette verifiche potranno avvenire con qualsiasi mezzo ritenuto idoneo e opportuno ad insindacabile giudizio di ACSEL S.p.A.

ACSEL S.p.A. si riserva di far attivare la registrazione a campione delle telefonate, previa informativa all'utente. In caso di ripetute lamentele da parte dell'utente sull'operato degli addetti al call-center impiegati a qualsiasi titolo dall'appaltatore, ACSEL S.p.A. procederà all'immediata risoluzione del contratto per grave inadempimento rivalendosi sull'appaltatore per i danni subiti anche in fatto di immagine e credibilità nei confronti dell'utenza, incamerando immediatamente la cauzione definitiva prestata a garanzia del corretto adempimento delle obbligazioni assunte con la stipula del contratto stesso.

4. DURATA E ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

L'appalto avrà la seguente durata: di mesi ventiquattro (24), a partire dalla data riportata sul verbale di avvio dell'esecuzione del servizio.

Al termine della durata dell'appalto relativo ai servizi di cui ai precedenti commi, qualora la procedura per addvenire alla stipula del nuovo contratto non fosse ancora compiuto, 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 nella lettera d'invito.

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. 103 del D.lgs 50/2016.

8. RESPONSABILITA' DELL'AFFIDATARIO

Sarà obbligo dell'affidatario adottare nella esecuzione del servizio tutti i provvedimenti e le cautele necessarie per garantire la tutela e l'incolumità del personale, per non produrre danni a persone e/o cose nonché a beni pubblici e/o privati, rimanendo espressamente inteso e convenuto che l'appaltatore assumerà ogni responsabilità sia civile che penale nel caso di infortuni, dalla quale si intende perciò sollevato nella forma più ampia e tassativa la stazione appaltante. Il completo risarcimento dei danni eventualmente provocati resterà a totale carico dell'affidatario.

Nella conduzione e gestione del servizio, l'Appaltatore dovrà adottare tutte le cautele e i provvedimenti atti ad evitare danni alle persone ed alle cose, con espresso impegno di provvedere affinché gli impianti, le apparecchiature ed i mezzi, operanti nell'effettuazione del servizio, corrispondano alle norme sulla prevenzione degli infortuni.

Compete inoltre all'Appaltatore ogni responsabilità per danni a terzi causati da fatti inerenti alla conduzione ed esecuzione del servizio. L'Appaltatore sarà, comunque, sempre considerato come unico ed esclusivo responsabile verso l'ACSEL e verso i terzi per qualunque danno arrecato alle proprietà ed alle persone.

L'appaltatore dovrà fornire alla Stazione Appaltante copia conforme della polizza RCT avente massimale unico per sinistro di almeno € 1.000.000,00

9. 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

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, IVA esclusa. Il raggiungimento dell'importo massimo delle penali costituirà motivo di risoluzione del contratto ai sensi dell'art. 1456 c.c.

10. 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;

11. FORZA MAGGIORE

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.

12. 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.

13. PAGAMENTI

I pagamenti saranno effettuati 30 g.f.m.d.f.. solo dopo le prescritte verifiche di legge ed il positivo esperimento dei controlli normativamente previsti in materia di regolarità fiscale.

Mensilmente l'appaltatore emetterà fattura di importo pari ad 1/24 dell'ammontare di aggiudicazione.

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

14. 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 previa semplice contestazione per iscritto della violazione rispetto a quanto stabilito dall'art. 3 della Legge 13 agosto 2010, n. 136.

15. 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;
- c) **l'affidatario s'impegna ad avere la sede operativa dove avverrà la gestione del servizio comunque entro 40 km dalla sede legale dell'ACSEL spa situata nel Comune di Sant'Ambrogio di Torino (TO).**

16. FIRMA DEL CONTRATTO

L'appaltatore dovrà presentarsi per la sottoscrizione del contratto 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.

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.

17. 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.

18. 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 dall'Operatore economico per gravi inadempienze e irregolarità commesse nel corso dell'intervento professionale richiedendone la sostituzione.

19. 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" a 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.

20. 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.

21. 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.

22. 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.

23. RIFERIMENTO A NORME DI DIRITTO VIGENTE

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

24. CONTESTAZIONI E RISERVE

24.1 Contestazioni tra la stazione appaltante e l'esecutore su aspetti tecnici

1. Nel rispetto dell'articolo 21, delle Linee guida sulle modalità di svolgimento delle funzioni del direttore dell'esecuzione di cui al Decreto del Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti n. 49 in data 7 marzo 2018, il direttore dell'esecuzione del contratto o l'esecutore comunicano al Responsabile del Procedimento le contestazioni insorte circa aspetti tecnici che possono influire sull'esecuzione delle prestazioni; il Responsabile del Procedimento convoca le parti entro 5 giorni dalla comunicazione e promuove, in contraddittorio, l'esame della questione al fine di risolvere la controversia. La decisione del responsabile del procedimento è comunicata all'esecutore, il quale ha l'obbligo di uniformarsi, salvo il diritto di rispondere con riserva, alla comunicazione ricevuta dal Responsabile del procedimento, entro 2 giorni dal ricevimento della stessa, pena la decadenza della riserva.

2. Se le contestazioni riguardano fatti, il direttore dell'esecuzione redige in contraddittorio con l'esecutore un processo verbale delle circostanze contestate o, mancando questi, in presenza di due testimoni. In quest'ultimo caso copia del verbale è comunicata all'esecutore per le sue osservazioni, da presentarsi al direttore dell'esecuzione nel termine perentorio di tre giorni dalla data del ricevimento della stessa. In mancanza di osservazioni entro il termine perentorio, le risultanze del verbale si intendono definitivamente accertate e accettate dall'esecutore.

3. L'esecutore, il suo rappresentante, oppure i testimoni firmano il processo verbale, che è inviato al Responsabile del procedimento con le eventuali osservazioni dell'esecutore.

24.2 Eccezioni e riserve dell'esecutore da esplicitare sullo stato d'avanzamento delle prestazioni

1. Nel rispetto del combinato disposto degli articoli 21 e 26, del Decreto del Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti n. 49 in data 7 marzo 2018, durante l'esecuzione del contratto il

direttore dell'esecuzione provvede al controllo della spesa legata all'esecuzione delle prestazioni, attraverso la tenuta della contabilità del contratto, compilando con precisione e tempestività un documento contabile, con il quale si realizza l'accertamento e la registrazione dei fatti producenti spesa, denominato "Stato d'avanzamento delle prestazioni" (in seguito S.A.P.). Il S.A.P. è inviato a mezzo PEC all'esecutore, che dovrà restituirlo - sempre a mezzo PEC e debitamente firmato per accettazione - entro il termine perentorio di due giorni dal ricevimento dello stesso.

2. Se l'esecutore non restituirà il S.A.P. - nei termini e con le modalità di cui al punto precedente - i fatti registrati producenti spesa, si intendono accertati e accettati dallo stesso.

3. Se l'esecutore ha firmato con riserva il S.A.P., qualora l'esplicazione e la quantificazione non siano possibili al momento della formulazione della stessa, egli dovrà esplicitare nel termine di tre giorni - a pena di decadenza - le sue riserve, inviando, a mezzo PEC, le corrispondenti domande di indennità e indicando con precisione le cifre di compenso cui crede aver diritto, e le ragioni di ciascuna domanda.

4. Il direttore dell'esecuzione, nei successivi tre giorni, espone nel S.A.P. o allega allo stesso, le sue motivate deduzioni.

24.3 Forma e contenuto delle riserve

1. L'esecutore è sempre tenuto ad uniformarsi alle disposizioni del direttore dell'esecuzione, senza poter sospendere o ritardare il regolare sviluppo delle prestazioni, quale che sia la contestazione o la riserva che egli iscriva nel S.A.P.

2. Le riserve sono iscritte a pena di decadenza sul S.A.P. successivo all'insorgenza o alla cessazione del fatto che ha determinato il pregiudizio dell'esecutore. Le riserve non espressamente confermate sull'ultimo S.A.P., emesso dal direttore dell'esecuzione, si intendono abbandonate.

3. Le riserve devono essere formulate in modo specifico ed indicare con precisione le ragioni sulle quali esse si fondano. In particolare, le riserve devono contenere a pena di inammissibilità la precisa quantificazione delle somme che l'esecutore ritiene gli siano dovute.

4. La quantificazione della riserva è effettuata in via definitiva, senza possibilità di successive integrazioni o incrementi rispetto all'importo iscritto.