



**Servizio di rilevamento letture delle
utenze di AMAM SPA - Anno 2023**

CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO

SERVIZIO	
RILEVAMENTO LETTURE	€ . 286.003,20
O. S. non soggetti a R.A. (2,00%)	€ 5.836,80
TOTALE SERVIZIO	€ 291.840,00
SOMME A DISPOSIZIONE	
I.V.A. 22%	€ 64.204,80
COMPETENZE TECNICHE 2,00%	€ 5.836,80
TOTALE SOMME A DISPOSIZIONE	€ 70.041,60
TOTALE APPALTO	€ 361.881,60

REQUISITI DI PARTECIPAZIONE

Per la partecipazione alla gara di appalto per il servizio di cui al presente Capitolato Speciale d'Appalto sono ammessi i soggetti che in ordine:

- **Ai requisiti di idoneità professionale:**

siano iscritti nel registro della camera di commercio, industria, artigianato e agricoltura o nel registro delle commissioni provinciali per l'artigianato, per le attività oggetto del presente appalto. Al cittadino di altro Stato membro non residente in Italia, è richiesta la prova dell'iscrizione, secondo le modalità vigenti nello Stato di residenza, in uno dei registri professionali o commerciali di cui all'allegato XVI del D.Lgs. 50/2016 e ss.mm.ii., mediante dichiarazione giurata o secondo le modalità vigenti nello Stato membro nel quale è stabilito ovvero mediante attestazione, sotto la propria responsabilità, che il certificato prodotto è stato rilasciato da uno dei registri professionali o commerciali istituiti nel Paese in cui è residente. Nelle procedure di aggiudicazione degli appalti pubblici di servizi, se i candidati o gli offerenti devono essere in possesso di una particolare autorizzazione ovvero appartenere a una particolare organizzazione per poter prestare nel proprio Paese d'origine i servizi in questione, la stazione appaltante può chiedere loro di provare il possesso di tale autorizzazione ovvero l'appartenenza all'organizzazione.

- **Alla capacità economica e finanziaria:**

abbiano, all'atto dell'offerta, un fatturato specifico, per servizi analoghi a quello oggetto di appalto, realizzato negli ultimi tre anni 2020-2021-2022 non inferiore ad € 300.000,00 (euro trecentomila/00);

- **Alle capacità tecniche e professionali:**

abbiano effettuato, all'atto dell'offerta, negli ultimi tre anni 2020-2021-2022, almeno 300.000 (trecentomila) letture di contatori.



Indice generale

Art.1 – DEFINIZIONI.....	4
Art. 2 - OGGETTO DEL SERVIZIO.....	5
Art. 3 - MODALITA' DI AFFIDAMENTO.....	6
Art. 4 – DESCRIZIONE DEL SERVIZIO.....	6
Art. 5 - PROGRAMMA E CALENDARIO ATTIVITA'.....	7
Art. 6 – PROTOCOLLO LETTURE.....	8
Art. 7- ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO.....	8
Art. 8 – CLAUSOLE SOCIALI (ART. 50 D.LGS. 50/2016) E RETRIBUZIONI DEI LAVORATORI.....	9
Art. 9 – ATTREZZATURA.....	9
Art. 10 – ALTRO.....	10
Art. 11 - ESPLETAMENTO DEL SERVIZIO: REGOLE DI COMPORTAMENTO.....	10
Art. 12 - IMPORTO DELL'AFFIDAMENTO.....	11
Art. 13 – CORRISPETTIVI.....	11
Art. 14 –PENALI.....	11
Art. 15 - DIVIETO DI SUBAPPALTO.....	12
Art. 16 - RESPONSABILITÀ DELLA DITTA.....	12
Art. 17 - ONERI E OBBLIGHI DIVERSI A CARICO DELLA SOCIETÀ.....	12
Art. 18 – PAGAMENTI.....	13
Art. 19 – CLAUSOLA RISOLUTIVA DEL CONTRATTO.....	13
Art. 20 – CAUZIONE DEFINITIVA.....	13
Art. 21- ASSICURAZIONE.....	13
Art. 22 - OSSERVANZA DISPOSIZIONI DI LEGGE.....	13
Art. 23– SPESE CONTRATTO.....	14
Art. 24 - CONTROVERSIE.....	14



ART.1 – DEFINIZIONI

Ai fini del presente Capitolato tecnico valgono le seguenti definizioni:

- 1. Stazione Appaltante o Committente:** Azienda Meridionale Acque Messina S.p.A.
- 2. Ditta appaltatrice/appaltatore/prestatore di servizi:** soggetto al quale verrà affidato il servizio del presente Capitolato
- 3. AEEGSI:** Autorità per l'Energia Elettrica, Gas e Sistemi Idrici, regola e disciplina il settore all'interno del quadro normativo comunitario e nazionale oggi denominata **ARERA**
- 4. TIMSII:** Delibera dell' AEEGSI oggi denominata ARERA nr. 21//2016/R/idr inerente la regolazione del servizio di misura nell'ambito del servizio idrico integrato a livello nazionale
- 5. Lettura/misura:** acquisizione del consumo misurato dal contatore idrico, tramite apposita strumentazione per memorizzazione del dato
- 6. Tentativi di raccolta della misura:** attività finalizzate alla lettura dei contatori idrici secondo gli obblighi e i requisiti imposti dalla delibera dell'ARERA nr. 21/2016/R/idr e smei
- 7. Calendario di letture :** è la previsione annua di letture di ciclo che verranno commissionate. Tale documento consiste nell'elenco del numero di punti di consegna per zona censuaria oggetto di lettura con il dettaglio per frequenza di lettura.
- 8. Calendario Di Letture Operativo:** è l'esplicitazione a livello mensile del calendario letture previsionale.
- 9. Cartolina di lettura:** nota informativa cartacea prevista dalla Delibera ARERA n. 218/16 nel formato previsto dal Committente (vedi Allegato "A" – Cartolina lettura): è la modalità con cui l'Appaltatore comunica al cliente finale l'avvenuto tentativo di lettura da parte del proprio personale in caso di misuratore non o parzialmente accessibile. La cartolina di lettura deve essere personalizzata con i dati del cliente finale (Nominativo e Matricola del Misuratore) e deve riportare giorno ed orario del passaggio.

E' facoltà dell'Appaltatore proporre una modalità equivalente di riscontro e comunicazione dell'avvenuto passaggio del proprio personale che dovrà essere preventivamente accettata dal Committente prima di poter dar luogo al riconoscimento del corrispettivo.

- 10. Data Di Scadenza Affidamento:** è la data ultima in cui possono essere comunicate le letture e segnalazioni da parte dell'Appaltatore ad AMAM S.p.A relativamente ad una porzione territoriale affidata.

Di norma tale data è il giorno lavorativo successivo all'ultimo giorno di lettura relativo alla porzione territoriale affidata.

- 11. Fotolettura:** è l'esecuzione di foto digitale del misuratore atta a documentare il tentativo di raccolta della misura. La foto deve consentire la visione della matricola del misuratore, la lettura e, sovrainpressa, la data di esecuzione della lettura nonché contenere al suo interno i tag GPS.
- 12. Informativa Preliminare:** è la comunicazione prevista dalla Delibera ARERA n. 218/16, da effettuarsi in forma riservata ai soli utenti coinvolti ed in un intervallo temporale compreso tra 5 e 2 giorni lavorativi antecedenti la data del tentativo di raccolta, del giorno e della fascia oraria dei passaggi del personale incaricato di raccogliere la misura, secondo le modalità preferita indicata dall'utente.
- 13. Letture di Ciclo:** sono l'insieme delle letture che vengono lette secondo le frequenze previste dalla normativa vigente (Delibera ARERA n. 218/16).



- 14. Ulteriore tentativo di lettura:** si tratta di un ulteriore tentativo di raccolta della misura nel caso di due tentativi di lettura consecutivi falliti (art. 7.3 Delibera ARERA n. 218/16).
- 15. Letture Estemporanee:** sono letture di misuratori effettuate al di fuori dell'ordinario giro di letture di ciclo fino ad un massimo di 10.000 letture/mese
- 16. Lettura valida:** è la lettura effettuata nell'intervallo temporale consentito dalla delibera ARERA n. 218/16 senza dare luogo ad indennizzo.

In caso di misuratore NON o PARZIALMENTE accessibile è considerata Lettura Validata non solo ogni lettura effettuata direttamente dal personale dell'Appaltatore, ma anche ogni lettura che l'Appaltatore ha raccolto attraverso la Cartolina di Lettura o da comunicazione del Cliente Finale direttamente al servizio di Call Center, sia in *Inbound* che *Outbound*, anche tramite IVR automatica.

- 17. Lettura non valida:** è la lettura trasmessa dall'Appaltatore al di fuori dell'intervallo consentito dalla delibera AEEGSI oggi denominata ARERA n. 218/16 per la quale il Committente non riconoscerà alcun Corrispettivo.
- 18. Misuratore non funzionante:** misuratore lettura è ritenuto “non funzionante” fra l'altro quando il totalizzatore numerico del misuratore medesimo risulti illeggibile
- 19. Accessibilità del misuratore:** è definita ai sensi della regolazione di settore TIMSII
- 20. Misuratore accessibile:** è il misuratore per cui l'accesso da parte del letturista ai fini della visualizzazione dei valori dei totalizzatori è consentito senza necessità di alcuna persona fisica
- 21. Misuratore non accessibile:** misuratore per cui l'accesso al segnante del misuratore, ai fini della visualizzazione dei valori dei totalizzatori, è consentito solo in presenza del titolare del punto di consegna medesimo o di altra persona da questi incaricata.
- 22. Misuratore parzialmente accessibile:** misuratore avente caratteristiche differenti dal misuratore accessibile e dal misuratore non accessibile; in particolare a tale misuratore l'impresa di distribuzione può normalmente accedere ai fini della visualizzazione dei valori dei totalizzatori in presenza di persona che consenta l'accesso del luogo dove il misuratore è installato
- 23. Passaggio senza lettura:** rappresenta la condizione di mancata lettura nel caso di misuratore NON Accessibile per assenza del Cliente Finale.

Il Corrispettivo per “Passaggio senza Lettura” verrà riconosciuto solo nel caso di consegna di Cartolina Lettura risultante da Fotolettura congiunta con il campanello del Cliente Finale. Per ogni Misuratore non accessibile verrà riconosciuto un solo corrispettivo per “Passaggio senza Lettura” per ciascun Ordine di Lavoro a prescindere dal numero dei ripassi effettuato dall'Appaltatore.

ART. 2 - OGGETTO DEL SERVIZIO

Il servizio ha per oggetto il servizio di lettura e fotorilevazione dei contatori idrici degli utenti di AMAM SPA, dei consumi idrici registrati dai contatori installati, per un totale di circa 182.400 letture annue, secondo un apposito programma di lavoro concordato con AMAM SPA.

L'attività dovrà essere svolta nel pieno rispetto e regolamenti generali e di settore e in particolar modo della deliberazione ARERA n. 218/2016/R/idr (TIMSII), parte integrante del Presente capitolato.

Il servizio oggetto dell'affidamento avrà la durata di 12 mesi consecutivi decorrenti dalla data di consegna del servizio e comunque fino ad esaurimento delle somme stanziare.



Il contratto potrà essere eventualmente prorogato, a insindacabile giudizio della Stazione Appaltante e ricorrendone i presupposti, per ulteriori 12 (dodici) mesi agli stessi patti e condizioni, previa comunicazione alla Ditta appaltatrice.

Nel periodo di vigenza contrattuale AMAM SPA si riserva di effettuare attività ispettive, verifiche e controlli con personale interno o esterno, anche finalizzate alla verifica del corretto svolgimento dell'incarico nonché di effettuare e/o richiedere attività di lettura, anche tramite installazione di apparati di lettura remota dei contatori.

ART. 3 - MODALITA' DI AFFIDAMENTO

Procedura aperta ai sensi dell'art. 60 del D.Lgs. 50/2016 e ss.mm.ii. da aggiudicarsi mediante il criterio del minor prezzo, ai sensi dell'art. 95, comma 4, lettera b), con esclusione automatica e con le modalità previste dall'art. 97 dello stesso decreto.

Il bando verrà eseguito in modalità telematica ai sensi dell'art. 58 del D.Lgs. 50/2016 e ss.mm.ii.

Il ribasso in percentuale effettuato è da applicarsi in maniera uguale ad entrambi le voci di importo a base d'asta elencati all'articolo **12** di questo capitolato ed esattamente le letture validate e i tentativi di lettura effettuati.

ART. 4 – DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio consiste nella lettura e fotorilevazione, verifica e controllo delle letture dei contatori che misurano i consumi di acqua potabile. La ditta appaltatrice dovrà effettuare le letture secondo la pianificazione che AMAM predisporrà e garantirne l'esattezza e la veridicità e comunicare altresì eventuali anomalie tecniche, condizioni generali del misuratore e stato dei luoghi.

Le letture dovranno essere effettuate con diligenza ed in orari e con modalità tali da non arrecare disturbo all'utente.

L'attività dovrà essere svolta nel pieno rispetto e regolamenti generali e di settore e in particolar modo della delibera ARERA n. 218/2016/R/idr (TIMSII). Eventuali modifiche alle condizioni del servizio in base all'evoluzione normativa dovranno essere condivise tra Committente e Appaltatore.

Le letture e la validazione delle stesse saranno gestite dalla piattaforma informatica, comprensiva di applicazione per dispositivi mobili, che verrà fornita da AMAM SPA

La Ditta incaricata dovrà dotarsi di smartphone muniti di scheda SIM che permetta la connessione ad internet attraverso la rete mobile.

Gli smartphone dovranno avere le seguenti caratteristiche:

- sistema operativo android;
- ricevitore GPS integrato;
- fotocamera con autofocus e flash;
- scheda di memoria, interna e/o esterna, di capacità almeno di 4 GB;
- eventuale batteria esterna supplementare adeguata ad assicurare il funzionamento del palmare per l'intera giornata lavorativa.

Tali smartphone, tramite l'App per ANDROID che AMAM metterà a disposizione, consentiranno all'operatore di collegarsi con la procedura informatica dell'Azienda.



I suddetti operatori muniti di tesserino di riconoscimento, vidimato dall'Azienda, recandosi presso il domicilio degli utenti, dovranno procedere alla lettura dei contatori utilizzando i suddetti smartphone.

Il letturista verificata la corrispondenza della matricola presente sul terminale con quella del contatore identificato sia identica, provvede a rilevarne il valore ed inserirlo insieme alla foto georeferenziata del contatore stesso.

Un operatore diverso da chi ha effettuato la lettura, dovrà poi procedere alla validazione verificando la corrispondenza del valore riportato in foto con quello inserito attraverso il terminale smartphone.

Tale verifica si effettua attraverso una piattaforma che AMAM mette sempre a disposizione della ditta Appaltatrice.

Il personale della Ditta riceverà formazione e/o manualistica dell'App ANDROID utilizzata per il rilevamento delle letture.

Provvederà, inoltre, ad effettuare rilevamento fotografico georeferenziato a mezzo dello smartphone, anche in caso illeggibilità.

Qualora l'utente sia assente, la ditta Aggiudicataria dovrà lasciare un avviso di mancata lettura, approvato dall'Azienda, con rilievo fotografico e comunque effettuare un secondo tentativo di accesso in orario differente dal primo tentativo.

I predetti tentativi di accesso dovranno essere comprovati e documentati a mezzo di rilievi fotografici che dimostrino inequivocabilmente l'attività effettuata dandone comunque comunicazione all'Azienda.

Saranno accreditate all'operatore solo ed esclusivamente le letture pervenute tramite la procedura informatica aziendale corredate dalla foto georeferenziata, validata da un operatore come già spiegato in questo articolo, chiaramente leggibile, sia nella matricola contatore che nella lettura dei mc, (quindi, non sfocata, mossa, buia, ecc, e con la data e l'ora).

Le letture di cui è impossibile verificare l'attendibilità tramite riscontro fotografico saranno eliminate dall'archivio delle letture della campagna di rilevamento e quindi non accreditate all'operatore.

Il letturista, qualora durante il giro di lettura dovesse rilevare misuratori non censiti, ovvero non presenti sul terminale di lettura, dovrà effettuare la lettura secondo le funzioni presenti sullo smartphone, cioè utilizzando la procedura per i contatori non censiti.

Per questi rilevamenti sarà corrisposto lo stesso importo previsto per le letture effettuate dei contatori regolarmente censiti.

Nel caso il letturista dovesse incorrere in allacci sprovvisti di misuratore, pertanto abusivi, è tenuto ad inviare immediatamente segnalazione ad AMAM SPA.

AMAM SPA potrà richiedere alla ditta Appaltatrice potrà richiedere alla ditta Appaltatrice informazioni e chiarimenti sulle letture eseguite e di effettuare ripetizioni di letture con modalità analoghe alla rilevazione periodica.

La ditta dovrà garantire l'effettuazione di tale attività nei tempi di assegnazione stabiliti.

ART. 5 - PROGRAMMA E CALENDARIO ATTIVITA'

L'inizio dell'affidamento del servizio sarà formalizzato mediante la redazione di un "verbale di consegna lavori" che potrà avvenire anche in pendenza della sottoscrizione del contratto.

Ogni annualità, intesa come periodo di 12 mesi consecutivi, sarà suddivisa in:



- 2(due) semestri (intesi a loro volta come periodi di 6 mesi consecutivi) per le utenze con consumi superiori a 3.000mc;
- 3 (tre) quadrimestri (intesi a loro volta come periodi di 4 mesi consecutivi) per tutte le utenze con consumi fino a 3.000mc.

Tale suddivisione viene effettuata poiché per gli utenti finali, con consumi medi annui sino a 3000mc, dovranno essere effettuati 2 tentativi di rilevamento lettura/anno con distanza minima fra i tentativi di lettura di 90gg solari, mentre per gli utenti finali, con consumi medi annui superiori a 3000mc dovranno essere effettuati 2 tentativi di rilevamento lettura/anno con distanza minima fra i tentativi di lettura di 150gg solari.

Il Calendario delle letture dovrà dunque prevedere tutti i tentativi di lettura obbligatori, nel rispetto delle modalità e dei tempi previsti dall'art. 7 della delibera ARERA n. 218/2016/R/idr (TIMSII) e delle eventuali novità che dovessero essere introdotte relativamente al calendario delle letture.

Per le utenze non accessibili o parzialmente accessibili, si preveda l'invio dell'informativa preliminare (sms, email, telefono, etc.) dell'attività di lettura secondo quanto stabilito dalla delibera ARERA n. 218/2016/R/idr o rilascio di cartolina in caso di assenza del canale preferenziale (Allegato C – Facsimile di precartolina), nelle modalità e nei tempi concordati con AMAM SPA.

ART. 6 – PROTOCOLLO LETTURE

La Ditta appaltatrice si obbliga, accettandolo in ogni sua parte, al rispetto del protocollo Controllo Letture. Tale protocollo stabilisce le regole di interscambio e validazione dei dati, tra la Ditta e l'AMAM SPA, e di conseguenza il numero ed il tipo delle validazioni che determineranno i conteggi dei relativi corrispettivi.

La Ditta ha accesso al portale delle letture messo a disposizione da AMAM dove potrà consultare qualsiasi dato inerente le letture effettuate, da effettuare, con tentativi effettuati, con tentativi da effettuare.

Qualora AMAM SPA dovesse adottare una nuova procedura informatica, si impegnerà a comunicare tempestivamente alla Ditta aggiudicatrice i nuovi codici di riferimento necessari alla rilevazione e validazione dei dati.

ART. 7- ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

Nella conduzione dell'appalto dovranno essere ottemperate tutte le disposizioni prescritte dalla legislazione vigente.

Il servizio dovrà essere svolto dalla Ditta mediante propria organizzazione a suo rischio, cioè con proprio capitale, personale, automezzi e attrezzature (informatiche e non) da adibire continuativamente all'appalto di che trattasi e disponibile in quantità adeguata alla corretta e tempestiva esecuzione del servizio affidato, in particolare, dovrà ottemperare a quanto appresso indicato.

L'organizzazione operativa della Ditta, attiva sul territorio del Comune di Messina, dovrà prevedere le seguenti posizioni:

- n. 1 coordinatore operativo;
- n. congruo di letturisti adibiti all'ordinaria attività di lettura;



La validazione delle letture avverrà attraverso la funzione prevista dalla piattaforma che consiste nella verifica della corrispondenza della lettura rilevata, completa di foto, effettuata per valore e matricola contatore da un soggetto diverso da colui che ha effettuato la lettura.

ART. 8 – CLAUSOLE SOCIALI (ART. 50 D.LGS. 50/2016) E RETRIBUZIONI DEI LAVORATORI

All'operatore economico che risulterà aggiudicatario del servizio è imposto l'obbligo ad attuare nei confronti dei lavoratori dipendenti occupati nei servizi costituendo oggetto del presente affidamento, il riassorbimento del personale nella misura e nei limiti in cui sia compatibile con il fabbisogno richiesto dall'esecuzione del nuovo contratto e con la pianificazione e l'organizzazione definita dal nuovo assunto. Ai fini dell'applicazione della clausola sociale, si considera di regola il personale dell'impresa uscente calcolato come media del personale impiegato nei 12(dodici) mesi precedenti la data di indizione della nuova procedura di affidamento e che abbiamo prestato servizio per almeno 6(sei) mesi.

La Ditta aggiudicataria si obbliga ad attuare quanto previsto dall'art. 30 comma 4, del D.lsg. 50/2016 e ss.mm.ii. applicando le condizioni normative e retributive non inferiori a quelle risultanti dal CCNL di riferimento di settore, e comprensive degli eventuali distinti emolumenti relativi all'espletamento dell'attività operativa

La Ditta aggiudicataria si obbliga altresì a dimostrare la regolare posizione assicurativa dei dipendenti utilizzati nel servizio mediante produzione di documenti comprovanti tale posizione regolare.

Il personale di cui ai predetti punti dovrà essere costituito interamente da personale dipendente, assunto direttamente dall'Appaltatore. Detto personale operante per la Ditta aggiudicatrice non opererà mai e in nessun caso alle dipendenze dell'AMAM SPA, ne potrà mai ritenersi parte dell'organico dell'AMAM SPA.

AMAM SPA si riserva la facoltà di richiedere l'esclusione di quel personale assegnato al servizio che, a suo insindacabile giudizio, durante l'esecuzione dello stesso abbia tenuto un comportamento non corretto e/o non consono alla propria immagine nei confronti della clientela e di terzi.

La Ditta dovrà garantire che il personale addetto abbia un aspetto decoroso, sia nella persona che nell'abbigliamento, ed esponga in modo leggibile, durante il servizio, un tesserino, con foto e nome, da cui risulti sia il nominativo della Ditta appaltatrice che l'indicazione dell'esecuzione del lavoro per conto di AMAM SPA.

Il tesserino di cui sopra sarà realizzato a cura ed oneri dell'Appaltatore.

E' fatto divieto alla Società, pena la risoluzione del contratto, di utilizzare personale non rientrante nelle specifiche di cui sopra o per il quale AMAM SPA abbia richiesto l'esclusione.

ART. 9 – ATTREZZATURA

Il personale utilizzato dalla Ditta deve essere singolarmente dotato, in aggiunta di quanto previsto dalle norme di sicurezza e prevenzione infortuni e a titolo non esaustivo, di un set minimo operativo così composto:

- attrezzature atte al sollevamento di chiusini posti a suggello di pozzetti per contatori;
- attrezzo idoneo per la pulizia del quadrante contatore;
- gesso da lavagna per l'evidenziazione della matricola del contatore (quando incisa sul corpo del contatore);



- chiavi universali per apertura portelli alloggi contatori;
- torcia elettrica;
- specchio per la lettura e la foto rilevazione dei contatori la cui posizione renda difficile l'uso diretto del terminale portatile per il rilievo fotografico;
- terminale portatile di cui all'articolo 4

ART. 10 – ALTRO

La Ditta Appaltatrice deve disporre di un referente sempre disponibile attraverso il cellulare o telefono, posta elettronica e applicazione whatsapp senza restrizioni, nella fascia oraria 08,30 - 17,30, dal lunedì al venerdì.

Il referente di AMAM SPA deve interloquire direttamente con il titolare della Ditta Appaltatrice o con un suo referente appositamente e preventivamente indicato, senza avere dirette relazioni con i prestatori d'opera della Ditta Appaltatrice, i quali devono ricevere le disposizioni di servizio dal proprio datore di lavoro, a meno di casi saltuari ed isolati, motivati da condizioni di urgenza, rischio o stato di necessità.

Al fine di favorire la rapida composizione di richieste di rimborso per danni provocati da proprio personale nell'esecuzione del servizio affidato, la Ditta Appaltatrice deve indicare il nome di un referente al quale il Committente potrà indirizzare le segnalazioni relative all'utenza danneggiata.

La Ditta Appaltatrice deve:

- entro dieci giorni dalla data di ricevimento della segnalazione, fornire ad AMAM SPA dettagliata relazione sull'accaduto;
- entro trenta giorni dalla data di ricevimento della segnalazione provvedere, nel caso di provata responsabilità, alla liquidazione diretta all'utente del danno provocato o, in caso contrario, con l'invio all'utente e per conoscenza a AMAM SPA, di lettera di risposta negativa.

AMAM SPA, qualora lo ritenga necessario, soprattutto in caso di assenza di comunicazioni atte a dirimere il contenzioso, si riserva il diritto di procedere con il pagamento diretto del danno all'utente e con lo storno dell'importo liquidato dalle competenze dovute alla Ditta Appaltatrice.

ART. 11 - ESPLETAMENTO DEL SERVIZIO: REGOLE DI COMPORTAMENTO

La Ditta Appaltatrice assicura che il personale adibito al servizio si attenga scrupolosamente alle regole di buon comportamento civico nei rapporti con la clientela intrattenendo con la stessa un rapporto improntato alla massima professionalità e rispetto per i cittadini.

Qualora ad AMAM SPA dovessero giungere segnalazioni di mancato rispetto delle regole di buon comportamento civico e di professionalità nell'esecuzione del servizio o questo dovesse essere riscontrato da personale aziendale, la stessa, a suo insindacabile giudizio, potrà richiedere con nota scritta l'immediata sospensione del lavoro svolto per AMAM SPA dall'addetto preposto.

Se tali comportamenti dovessero coinvolgere più di un addetto all'esecuzione del servizio, AMAM SPA si riserva la facoltà di risolvere il rapporto contrattuale con la Ditta appaltatrice, applicando le penali di cui al successivo articolo 14.

La Ditta appaltatrice è responsabile di qualunque danno diretto o indiretto, colposo o doloso, provocato a persone e cose dall'esecuzione dell'attività appaltata.

A tale riguardo la Ditta appaltatrice dovrà dimostrare di essere in possesso di adeguate coperture assicurative.



La Ditta appaltatrice è in ogni caso responsabile di eventuali danni derivanti dalla lesione all'immagine e al buon nome di AMAM SPA dalla riscontrata inadeguatezza nella gestione del servizio.

AMAM SPA declina ogni responsabilità civile e penale per qualsiasi problema che dovesse sorgere tra il personale adibito al servizio, nonché per eventuali incidenti e/o infortuni, di qualsiasi natura dovessero capitare al personale adibito all'esecuzione del servizio durante lo stesso.

Alla Ditta appaltatrice è fatto assoluto divieto, pena la risoluzione immediata del contratto e l'applicazione delle penali di cui al successivo articolo **14**, di svolgere - tramite il personale addetto al servizio - altre attività di qualsiasi natura quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, sondaggi di opinione, vendite porta a porta, richieste di informazione, distribuzione di materiale pubblicitario o propagandistico, ecc.

Alla Società appaltatrice è altresì vietato, pena la risoluzione immediata del contratto e l'applicazione delle penali di cui al successivo articolo **14** da parte di AMAM SPA, di provvedere, direttamente o tramite il personale addetto, ad incassare somme o qualsiasi altra forma di compenso offerto o richiesto alla clientela di AMAM SPA.

ART. 12 - IMPORTO DELL'AFFIDAMENTO

L'importo dell'affidamento ammonta a complessivi € 291.840,00 (euro duecentonovantunomilaottocentoquaranta) I.V.A. esclusa. Tale importo rappresenta quello massimo da corrispondere e scaturisce dal numero di letture massime previste per anno solare pari a 182.400 per un importo di € 1,60€ a lettura rilevata e validata correttamente.

$$€ 182.400 \times € 1,60 = € 291.840,00$$

Per ogni tentativo di lettura con compilazione cartolina di autolettura e prova fotografica di avvenuta consegna presso abitazione della singola utenza verrà corrisposto un importo di € 0,60. Tuttavia se il tentativo di lettura verrà successivamente perfezionato con il rilevamento della lettura reale entro il periodo di riferimento (4 mesi per consumi superiori a 3000mc e 6 mesi per consumi sotto 3000mc), tale corrispettivo verrà sostituito con quello per la rilevazione della lettura correttamente validata, cioè quindi € 1,60. Per ogni singola utenza, per periodo di riferimento, non potrà mai essere corrisposto il cumulo degli importi per "tentativo di rilevamento" e "lettura correttamente validata".

ART. 13 – CORRISPETTIVI

L'importo corrisposto per ciascuna prestazione è onnicomprensivo di costi, trasporto e di ogni altro onere nonché del caricamento delle variazioni anagrafiche e dello scarico delle foto dei contatori e della stampa dei documenti necessari alle variazioni anagrafiche.

ART. 14 –PENALI

Letture errate: in caso di non rispondenza del dato di lettura inserito rispetto all'immagine fotografica, quindi nel caso di errata validazione da parte della ditta appaltatrice, AMAM SPA addebiterà alla ditta aggiudicataria l'importo corrispondente di € 20,00 per ogni errore rilevato.

Quantità minima di letture e/o tentativi di lettura da effettuare

Il numero minimo di rilevamenti con lettura e/o tentativi di rilevamento con consegna della cartolina non potrà essere inferiore a 145.920 (centoquarantacinquemilanovecentoventi). Il mancato raggiungimento del prefissato obiettivo comporterà una penale pari al doppio



dell'importo della base di costo di ogni singola lettura secondo base di aggiudicazione, per ogni singola lettura e/o tentativo di lettura mancante al raggiungimento dell'obiettivo di 145.920.

Esempio: se sono state effettuate n. 140.000 letture e/o tentativi, la penale sarà calcolata per 4.920 letture e/o tentativi mancanti per il raggiungimento minimo dell'obiettivo così calcolata:

€ 1,6 x 2 x 4.920 = € 15.744,00 (in questo esempio viene considerato l'importo a base asta)

Le trattenute e le penali saranno applicate sul prezzo del servizio, ad insindacabile giudizio di AMAM SPA, precedute da regolare contestazione dell'inadempienza, da effettuarsi mediante comunicazione PEC alla quale il soggetto aggiudicatario avrà facoltà di presentare le proprie controdeduzioni, entro e non oltre 15 giorni dalla notifica della contestazione medesima.

ART. 15 - DIVIETO DI SUBAPPALTO

Alla Ditta affidataria è vietato cedere o subappaltare, in tutto o in parte, il servizio assunto, sotto comminatoria dell'immediata risoluzione del contratto.

ART. 16 - RESPONSABILITÀ DELLA DITTA

Oltre alle responsabilità contrattuali e di legge, la Ditta è responsabile di ogni fatto dannoso che possa essere arrecato ad AMAM SPA per fatto imputabile ai propri dipendenti ed esonera AMAM SPA da ogni responsabilità per qualsiasi evento dannoso che possa verificarsi a carico del personale da essa dipendente, per qualsiasi problema che dovesse sorgere tra il personale adibito alle letture e l'utenza aziendale, nonché da ogni evento dannoso che possa essere causato a terzi in conseguenza del servizio espletato.

ART. 17 - ONERI E OBBLIGHI DIVERSI A CARICO DELLA SOCIETÀ

Prima di iniziare il servizio, la Ditta appaltatrice dovrà fornire ad AMAM SPA:

- segnalazione dei propri referenti indicandone il recapito per l'immediata reperibilità;
- elenco dei nominativi e generalità del personale che svolgerà il servizio e l'esperienza posseduta nell'attività specifica (lettura contatori acqua); tale obbligo è esteso alle eventuali modifiche in corso di esecuzione del servizio e deve avvenire preventivamente;
- dichiarare che il personale addetto al servizio è ineccepibile dal punto di vista della moralità personale e professionale non avendo riportato condanne né avendo in corso procedimenti penali per reati che incidano su tale requisito;
- attestazione di avvenuta consegna al personale del set operativo minimo di attrezzatura indicato all'articolo 9 e dei DPI;
- assicurazione a copertura di danni provocati a seguito dell'esecuzione dell'attività appaltata.

Sono a carico della Ditta appaltatrice, e quindi da considerarsi remunerati nell'appalto, anche gli oneri di seguito riportati, che la stessa deve rispettare a pena di risoluzione del contratto:

l'adozione del documento della valutazione dei rischi di cui al D.Lgs. 81/2008 e ss.mm.ii. e la relativa osservanza nell'esecuzione delle prestazioni richieste nel presente appalto, per garantire la vita e l'incolumità degli addetti all'esecuzione dei servizi e dei terzi, nonché per evitare danni ai beni privati e pubblici. Il giudizio e la decisione in ordine all'idoneità del Piano e delle misure di sicurezza, nonché delle procedure di lavoro, competono esclusivamente alla Ditta appaltatrice. Ogni responsabilità civile e penale, in caso di infortuni, ricadrà pertanto sulla Società appaltatrice restando AMAM SPA sollevata a qualsiasi ragione debba imputarsi l'incidente;



le gravi o ripetute violazioni dei piani di sicurezza da parte dell'appaltatore, previa la formale costituzione in mora dell'appaltatore, costituiscono causa di risoluzione del contratto in suo danno; la responsabilità della buona esecuzione del servizio fino alla completa esecuzione delle prestazioni richieste;

le informazioni e i dati ricevuti per l'esecuzione delle letture così come le letture e le ulteriori informazioni raccolte dagli addetti della Ditta appaltatrice sono e rimarranno di esclusiva proprietà di AMAM SPA;

né la Ditta appaltatrice né i suoi singoli addetti possono farne alcun uso né divulgarli;

la Ditta appaltatrice dovrà mettere in pratica tutte le azioni necessarie per garantire la sicurezza, in qualunque momento, dei dati di cui viene in possesso durante l'espletamento dell'appalto;

la stessa non è autorizzata a trattenere alcuna informazione riguardante la clientela di AMAM SPA e le informazioni ad essa collegate al termine dell'appalto.

AMAM SPA si riserva, sin da ora, di effettuare le azioni legali conseguenti alla diffusione o all'uso improprio e non autorizzato di tali dati ed informazioni.

ART. 18 – PAGAMENTI

La contabilizzazione delle prestazioni effettuate avverrà di norma mensilmente. La fattura dovrà contenere l'esatto numero delle prestazioni effettuate sulla scorta del certificato di pagamento emesso dalla stazione appaltante.

I pagamenti verranno effettuati, a mezzo bonifico bancario sul conto corrente dedicato indicato dalla Ditta, entro 60 giorni dalla data di ricezione fattura e previa verifica delle prestazioni svolte e contabilizzate.

In ogni caso, condizione vincolante per dar seguito al pagamento della fattura è l'acquisizione della regolarità contributiva della Ditta appaltatrice.

In sede di pagamento verranno applicate le eventuali penali.

ART. 19 – CLAUSOLA RISOLUTIVA DEL CONTRATTO

In caso di ripetuti e contestati disservizi AMAM SPA si riserva la facoltà di risolvere il contratto e di agire per il risarcimento dei danni.

ART. 20 – CAUZIONE DEFINITIVA

La Ditta dovrà costituire - prima della stipula del contratto - la garanzia fideiussoria di cui all'art. 103 del D.Lgs. n. 50/2016 e ss.mm.ii.

ART. 21- ASSICURAZIONE

La Ditta appaltatrice ha l'obbligo di presentare, entro 10 giorni dall'inizio dei servizi oggetto dell'appalto, copia del contratto d'assicurazione di responsabilità civile per danni a cose e persone causati a terzi, a copertura dei rischi connessi all'esecuzione dei servizi oggetto del presente appalto, con un massimale adeguato al rischio e comunque non inferiore ad € 500.000,00 (cinquecentomila/00) per sinistro.

ART. 22 - OSSERVANZA DISPOSIZIONI DI LEGGE

Per tutto ciò che non sia in opposizione al contenuto del presente capitolato la ditta aggiudicataria è tenuta all'osservanza delle disposizioni di legge in materia di affidamento di servizi.



ART. 23– SPESE CONTRATTO

Resta a carico della Ditta appaltatrice l'assunzione di tutte le spese inerenti e conseguenti il contratto.

ART. 24 - CONTROVERSIE

Per ogni controversia che dovesse discendere dal presente contratto di appalto è competente esclusivamente il Foro di Messina.

