

COMUNE DI FANANO  
(Provincia di Modena)

Piazza Marconi,1 – 41021 Fanano (MO)

Tel. 0536/68803 – Fax. 0536/68954  
PEC Comune@cert.Comune.fanano.mo.it  
C.F. 00562780361

**CAPITOLATO PER IL SERVIZIO DI LETTURA CONTATORI, FATTURAZIONE E SPEDIZIONE  
FATTURE PER CONSUMI DELLE UTENZE DELL'ACQUEDOTTO COMUNALE.**

**ART. 1 – OGGETTO DELL'APPALTO.**

L'appalto ha per oggetto la lettura dei contatori installati presso le utenze dell'acquedotto ubicate nel territorio del Comune di Fanano, nonché la fatturazione delle stesse.

I contatori attualmente installati sono n. 2842.

All'appaltatore è dovuto, per la corretta esecuzione del contratto, l'importo di € 5,00 + IVA per ogni lettura e fatturazione eseguita. La fatturazione sarà comprensiva del costo del servizio di stampa, imbustamento e affrancatura, oltre al costo del servizio di stampa e imbustamento di un primo e di un secondo sollecito di pagamento.

**ART. 2 – DURATA DELL'APPALTO.**

La durata dell'appalto è relativa al periodo Agosto 2017 – Dicembre 2017 con possibilità di risoluzione del contratto per evidenti violazioni alle norme contrattuali.

**ART. 3 – CREAZIONE E AGGIORNAMENTO ARCHIVIO UTENZE.**

La costituzione dell'archivio delle utenze dovrà avvenire a cura della Ditta appaltatrice.

Le successive variazioni: anagrafica completa di recapito, domiciliazione bancaria, tipologia di fornitura, matricola e dati del contatore, ubicazione del contatore e quant'altro possa occorrere alla fatturazione, saranno forniti dal Comune su supporto informatico alla ditta appaltatrice.

**ART. 4 – MODALITA' DI LETTURA CONTATORI.**

Le letture dovranno essere eseguite entro un tempo massimo di 10 (dieci) giorni lavorativi dalla data che verrà indicata dal Comune. Le letture dovranno essere effettuate mediante micro terminali portatili in dotazione alla Ditta appaltatrice, che curerà anche l'ordinamento delle utenze secondo il percorso logico di lettura, attivando tutte le procedure informatiche necessarie per l'utilizzo dei micro terminali.

I dati di cui i lettori dovranno disporre all'atto delle letture, per ogni utente, sono i seguenti:

- Codice giro
- Codice utente
- Anagrafica utente
- Indirizzo utenza
- Matricola contatore
- Numero di cifre massime di lettura
- Ubicazione contatore
- Codice tipologia d'uso
- Lettura precedente
- Range di lettura massimo
- Range di lettura minimo
- Numero di unità immobiliari servite
- Campo disponibile per eventuali dati aggiuntivi
- Ripasso
- Visita effettuata

In caso di assenza dell'utente, i lettori dovranno effettuare una seconda visita; qualora risulti ancora assente dovrà essergli lasciata l'apposita cartolina di autolettura debitamente compilata e con affrancatura a carico della Ditta appaltatrice.

Nel corso della lettura saranno rilevate e segnalate, con appositi codici giustificativi, eventuali anomalie nei misuratori (es. contatore fermo, contatore illeggibile, vetro rotto, ecc.), consumi al di fuori della norma (in riferimento ai dati registrati negli anni pregressi), perdite in atto, nonché difformità tra i dati anagrafici e di fornitura indicati (es. via, civico, nominativo, ubicazione, dati contatore, tipologia utilizzo, ecc.) e quelli effettivamente riscontrati.

Il programma di caricamento delle letture dovrà prevedere la memorizzazione delle predette segnalazioni e la conseguente creazione e invio al Comune di liste suddivise per tipo di rilevazione con i dati delle utenze interessate.

#### ART. 5 – ACCESSO AGLI IMPIANTI DI UTENZA.

Il personale utilizzato per le letture dovrà essere regolarmente iscritto nei libri paga e matricola della Ditta appaltatrice e dovrà inoltre essere sempre dotato del tesserino di riconoscimento ben visibile, indicante il nome della Ditta, il nome dell'operatore, il numero di matricola e la fotografia.

#### ART. 6 – FATTURAZIONE, RECAPITO BOLLETTE E ASSISTENZA TELEFONICA ALL'ENTE.

Saranno di competenza della Ditta appaltatrice:

- Inserimenti, aggiornamenti, variazioni ed estinzioni dell'archivio sulla base delle segnalazioni effettuate dal Comune
- Inserimenti di addebiti e accrediti specifici per singoli utenti
- Registrazione delle letture e delle cartoline pervenute con autolettura da parte dell'utente
- Calcolo in automatico dell'indennità di mora per le fatture pagate in ritardo, da addebitare sulla fatturazione successiva
- Invio file, per ogni tornata di letture, di un tabulato di controllo riportante tutti i dati relativi alla fatturazione
- Invio file dei consumi anomali
- Stampa delle bollette su carta formato A4 fronte/retro
- Stampa del bollettino postale, come da normative di Poste Italiane SpA, con disbrigo delle eventuali pratiche postali per le autorizzazioni degli uffici competenti per la stampa in proprio
- Possibilità di gestire messaggistiche variabili per tipologia d'uso o altre discriminanti in appositi spazi
- Gestione dinamica dei font
- Imbustamento e consegna nei centri di recapito di Poste Italiane
- Possibilità di inserire ulteriori fogli all'interno della busta in modo selettivo e inserimento del modulo di raccolta dei dati catastali per le nuove utenze, se richiesto dal Comune
- Ristampa bollette arretrate
- Stampa di note di credito con relativa gestione
- Consegna alle banche dei dati relativi agli addebiti permanenti SEPA
- Invio file del tabulato – ruolo al Comune
- Invio file della lista utenti aggiornata
- Invio file riportante i dati per le dichiarazioni IVA e di un riepilogo generale completo di tutti i dati necessari per le varie statistiche (numero utenti distinti per tipologia di utilizzo e relativi consumi fatturati, totale degli addebiti e accrediti divisi voce per voce, totale dei metri cubi fatturati, importi del canone fognatura e depurazione)
- Spedizione delle bollette tramite Poste Italiane da eseguirsi entro 7 (sette) giorni solari dalla data di fatturazione e con spese postali a carico della Ditta appaltatrice

Nel caso di aumenti di tariffe postali, successivamente alla data di aggiudicazione del servizio, saranno riconosciuti i maggiori costi da parte del Comune

- Dovrà essere garantita l'assistenza telefonica al Comune, nei giorni lavorativi, per la risoluzione di eventuali problematiche sopravvenute in fase di front - office relative alla gestione e fatturazione delle utenze.

#### ART. 7 – GESTIONE PAGAMENTI.

La gestione dei pagamenti dovrà prevedere:

- Registrazione periodica dei pagamenti pervenuti, con utilizzo di software che permetta il caricamento automatico dei flussi di pagamento provenienti da Poste Italiane e dagli istituti di credito bancari per i pagamenti effettuati con modalità SEPA
- Invio file della lista utenti insoluti, con riepiloghi distinti per singole voci insolute, per ogni singolo periodo di fatturazione o per più periodi

- Stampa, su fac-simile di bolletta e imbustamento di un primo e di un secondo sollecito di pagamento per gli utenti morosi
- Spedizione dei solleciti di pagamento con spese postali a carico del Comune e successiva rendicontazione, tramite invio di file, degli utenti ancora inadempienti.

#### ART. 8 – OBBLIGHI DELLA DITTA APPALTATRICE.

La Ditta appaltatrice sarà responsabile del comportamento di tutti i suoi dipendenti incaricati dei servizi sopraelencati. Pertanto essa terrà indenne il Comune da qualsiasi richiesta di rimborso per eventuali danni a persone e/o cose in conseguenza dell'esecuzione dei servizi stessi.

Comportamenti non corretti del personale o danni arrecati alla proprietà verranno segnalati dal Comune alla Ditta appaltatrice, che dovrà a sua volta contattare l'utente, appurare le condizioni verificatesi e adottare le misure conseguenti dandone comunicazione al Comune.

La Ditta appaltatrice dovrà stipulare una polizza di responsabilità civile a totale copertura di qualsiasi danno a persone o cose che dovessero essere cagionati dai propri dipendenti o mezzi d'opera. Detta polizza dovrà coprire un massimale di almeno € 1.000.000,00 (un milione) e avere durata corrispondente al periodo contrattuale. A prova di tale assicurazione dovrà essere fornita idonea documentazione.

#### ART. 9 – CONTROLLI

Il Comune si riserva il diritto di effettuare, in qualsiasi momento e senza obbligo di preavviso, controlli d'ufficio, a campione, sull'attività svolta dalla Ditta aggiudicataria al fine di accertare il rispetto di tutti gli obblighi contrattualmente sanciti.

#### ART. 10 – PENALITA'.

Tutto il servizio oggetto del presente capitolato è da considerarsi ad ogni effetto " SERVIZIO PUBBLICO " e per nessun motivo dovrà essere sospeso o abbandonato. In caso di sospensione o abbandono anche parziale, l'Amministrazione Comunale potrà sostituirsi alla Ditta appaltatrice per l'esecuzione d'ufficio dei servizi, con rivalsa delle spese sostenute per il disservizio arrecato a carico della ditta appaltatrice stessa.

Qualora la Ditta appaltatrice non esegua completamente i lavori previsti in capitolato, verrà applicata una penale fissata a giudizio insindacabile della stazione appaltante, rapportata al valore dei mancati servizi resi e al danno subito. Per ciascun giorno di ritardo nell'espletamento del servizio rispetto ai tempi prefissati, sarà dovuta una penale di € 50,00 (cinquanta) giornaliera. In caso di lettura errata e relativa fatturazione sbagliata, sarà dovuta dalla Ditta appaltatrice una penale quantificata in € 15,00 (quindici) per ogni fattura inesatta.

#### ART. 11 – CONTROVERSIE.

Tutte le controversie di qualsiasi natura e genere che dovessero sorgere in ordine al presente appalto e che non potessero essere risolte in via bonaria dalle parti, saranno attribuite ad un arbitrato ai sensi delle norme del titolo VIII del Libro IV del Codice di Procedura Civile.

#### ART. 12 – SPESE VARIE DI CONTRATTO.

Tutte le spese di contratto, le spese di bollo e di registro, i diritti di segreteria, di copia e simili, sono ad esclusivo carico dell'appaltatore del servizio, nulla escluso.

#### ART. 13 – CAUZIONE.

A garanzia dell'esatto adempimento di tutte le obbligazioni di cui al presente capitolato, la Ditta appaltatrice presenterà una cauzione pari al 10% dell'intero importo contrattuale.