



CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO
PER IL SERVIZIO DI RILEVAMENTO DI FOTOLETTURE E
DI LETTURE WALK BY/DRIVE BY DI CONTATORI DI
ACQUA POTABILE DEGLI UTENTI DI ACQUA NOVARA
VCO SPA

Indice

ART. 1. OGGETTO DELL'APPALTO	4
ART. 2. DEFINIZIONI	4
ART. 3. DURATA	5
ART. 4. IMPORTO	6
ART. 5. AVVIO DI ESECUZIONE DEL CONTRATTO, KICK-OFF E COLLAUDO	8
ART. 6. STRUMENTAZIONE MESSA A DISPOSIZIONE DELL'APPALTATORE.	9
ART. 7. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO E MODALITÀ DI ESECUZIONE	10
ART. 8. PERSONALE LETTURISTA	12
ART. 9. REGOLE COMPORTAMENTALI VERSO L'UTENTE FINALE E RESPONSABILITÀ	13
ART. 10. SOPRALLUOGO	13
ART. 11. AFFIDAMENTO DELLE LETTURE E VERIFICA/ RACCOLTA DATI SUI MISURATORI	13
ART. 12. COMUNICAZIONE ALL'UTENTE FINALE DOTATO DI MISURATORE "NON ACCESSIBILE" O "PARZIALMENTE ACCESSIBILE" DEL TENTATIVO DI LETTURA	14
ART. 13. TENTATIVO DI LETTURA ANDATO A BUON FINE	15
ART. 14. SEGNALAZIONE DI ANOMALIE TECNICHE E DI MISURATORI NON CORRETTAMENTE FUNZIONANTI	17
ART. 15. TENTATIVO DI LETTURA NON ANDATO A BUON FINE -	17
ART. 16. ULTERIORI SERVIZI O RILEVAZIONE DI DATI RICHIESTI DA ACQUA	18
ART. 17. ASPETTI TECNOLOGICI	18
ART. 18. SERVIZIO WEB DI CONSULTAZIONE FOTOLETTURE PER ACQUA 19	
ART. 19. VERIFICA DELLE MISURE DI UTENZA	20
ART. 20. TRASMISSIONE DELLE LETTURE AD ACQUA E DEI DATI SULLA COMUNICAZIONE DEL PREAVVISO	20
ART. 21. PROPRIETÀ DEI DATI E REGISTRO ELETTRONICO DELIBERA 218/2016	21
ART. 22. RESPONSABILITÀ E SICUREZZA	21
ART. 23. GESTIONE SICUREZZA	23
ART. 24. OBBLIGAZIONI DELL'APPALTATORE	24
ART. 25. PENALI	25
ART. 26. FATTURE E PAGAMENTI	27
ART. 27. RISOLUZIONE DEL CONTRATTO	28



ART. 28. TUTELA DEI DATI PERSONALI – GDPR	29
ART. 29. CLAUSOLA SOCIALE	29
ELENCO ALLEGATI	30

ART. 1. OGGETTO DELL'APPALTO

ACQUA NOVARA VCO.SPA di seguito denominata "*Acqua*", intende affidare a società terza, di seguito denominata "*Appaltatore*", l'attività di lettura dei misuratori installati presso gli utenti finali dislocati nei Comuni del proprio perimetro gestionale, ubicati nelle province di Novara e Verbanio Cusio Ossola, riportati in allegato A.

L'attività si rende necessaria anche al fine di garantire l'idoneo numero di letture in ottemperanza ai dettami della Delibera 218/2016 e s.m.i. dell'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (ARERA), a cui le attività oggetto del contratto dovranno conformarsi.

Acqua intende affidare il servizio oggetto dell'appalto con un volume annuo complessivo di circa 391.000 letture, di cui circa:

- nr. 282.000 fotoletture;
- nr. 91.000 autoletture;
- nr. 18.000 teleletture

Tale volume è stimato relativamente ad un arco temporale di 12 mesi con una media di circa 32.583 letture mensili.

Si precisa che tali numeri sono stimati e presunti e regolati dall'attuale normativa in corso pertanto possono subire variazioni ad oggi non prevedibili. Per quanto riguarda le teleletture con modalità walk by/drive by sui contatori elettronici, si precisa che ad oggi ne risultano posati circa 9.000 di tipologia Sensus i-perl, mentre nei prossimi due anni si prevede di posarne circa 45-50.000 di questa marca, oltre a 6.000 misuratori della Kamstrup modello *FlowIq® 2200 Q3*, che andranno a sostituire gli attuali misuratori meccanici. Ad oggi, i Comuni che hanno installato il maggior numero di smart Sensus sono Briga N., Ghiffa, Paruzzaro, Lesa, Arizzano ed Agrate Conturbia.

ART. 2. DEFINIZIONI

- **ACQUA**: Acqua Novara VCO, che svolge il ruolo di stazione appaltante;
- **APPALTATORE**: l'operatore economico singolo e il raggruppamento aggiudicatario del Contratto.
- **CARTOLINA DL AUTOLETTURA**: nota informativa cartacea prevista dalla Delibera ARERA 218/16, nel formato definito da *Acqua* di cui all'Allegato E. È la modalità con la quale l'*Appaltatore* comunica all'utente l'avvenuto tentativo di lettura da parte del proprio personale, in caso di misuratore "non accessibile" o di misuratore "parzialmente accessibile", e lo invita a effettuare l'autolettura.
- **FOTOLETTURA**: è l'esecuzione della foto digitale del misuratore che contiene la matricola, il segnante indicante il valore del volume di acqua potabile fino a quel momento erogato, la data sovrainpressa di rilevamento della fotolettura unitamente alle coordinate GPS nonché la foto del contesto ove il contatore è ubicato; nell'impossibilità di fotografare il misuratore, è l'esecuzione della foto digitale della "cartolina di autolettura" compilata e lasciata all'utente con relativa data sovrainpressa unitamente alle coordinate GPS.
- **MISURATORE o CONTATORE** è il dispositivo atto alla misura dei volumi di acqua potabile in transito presso gli utenti finali; può essere dotato di modulo radio per la

trasmissione dei dati di consumo a distanza; circa l'accessibilità o meno dei predetti misuratori si riporta un elenco stimato alla data del 31/12/2022, di cui all'Allegato B

- **MISURATORE ACCESSIBILE** è il misuratore per cui l'accesso da parte dell'*Appaltatore* ai fini della visualizzazione dei valori dei totalizzatori del misuratore è consentito senza necessità della presenza di alcuna persona fisica;
- **MISURATORE NON ACCESSIBILE** è il misuratore posizionato all'interno di proprietà privata per cui l'accesso da parte dell'*Appaltatore* ai fini della visualizzazione dei valori dei totalizzatori del misuratore è consentito solo in presenza del titolare del punto di consegna medesimo o di altra persona da questi incaricata;
- **MISURATORE PARZIALMENTE ACCESSIBILE** è il misuratore, situato all'interno di proprietà privata, avente caratteristiche differenti dal misuratore non accessibile; in particolare a tale misuratore l'*Appaltatore* potrà normalmente accedere ai fini della visualizzazione dei valori dei totalizzatori in presenza di persona che consenta l'accesso al luogo dove il misuratore è installato;
- **MISURE O LETTURE** sono i valori di volume rilevati da un misuratore tramite lettura da parte dell'*Appaltatore* presente fisicamente sul posto oppure raccolti mediante sistemi di telelettura di prossimità o in remoto oppure infine raccolti da parte dell'utente finale e successivamente comunicati *ad Acqua* (autolettura);
- **UTENTE FINALE** è la persona fisica o giuridica titolare del contratto di fornitura di acqua potabile per uso proprio, stipulato con *Acqua*, a cui è associato il misuratore. Le utenze condominiali sono equiparate alle utenze finali, fatto salvo il caso di utenze dotate di sottocontatori posati e gestiti da *Acqua*;
- **TELELETTURA** è il metodo di rilevamento a distanza dei consumi senza accesso fisico al contatore; può essere effettuato in modalità walk by/drive by, in prossimità del misuratore, o in modalità da remoto, senza ausilio di un operatore in campo, tramite collegamento con rete di trasmissione a una centrale di acquisizione dati;
- **VERIFICA DELLE MISURE** è l'attività di verifica svolta dall'*Appaltatore* avente ad oggetto la qualità del dato proveniente dalla raccolta della misura, sulla base dei dati e delle informazioni storiche sull'utenza, finalizzata a valutare l'ammissibilità all'uso formale del medesimo dato;
- **GIRI LETTURA** è l'elenco delle letture da raccogliere in un determinato periodo, trasmesso in formato digitale da *Acqua* tramite flussi/tracciati informatici all'*Appaltatore* definiti da *Acqua*. L'elenco è corredato, per ciascuna utenza, di ulteriori informazioni riguardanti l'utenza, necessarie all'effettuazione della raccolta delle letture, alla verifica delle misure raccolte, e all'aggiornamento della base dati *di Acqua*.
- **LETTURE SPECIALI – RIPASSI** è l'elenco di particolari gruppi di utenze che necessitano di lettura in quanto, per due tentativi consecutivi, non è stato possibile acquisire una misura o che riguardano utenze individuate ad hoc da *Acqua*.

ART. 3. DURATA

La durata del contratto è stabilita in 24 mesi, a far data dalla consegna formale del servizio, a seguito dell'attività di kick off e collaudo, di cui al successivo ART. 5, con facoltà di rinnovare il contratto per un'ulteriore annualità e uguale importo.

Acqua si riserva la facoltà di esercitare l'opzione di rinnovo per il periodo sopra indicato, alle medesime condizioni contrattuali previa valutazione circa la soddisfazione del servizio prestato e in persistenza della convenienza dei prezzi rispetto alle condizioni del mercato, entro 60 giorni precedenti la scadenza del contratto.

L'**Appaltatore** si obbliga quindi ad eseguire le prestazioni di cui all'oggetto, fino alla concorrenza dell'importo contrattuale per tutta la durata dell'appalto, salva l'applicazione della revisione dei prezzi di cui allo schema di contratto.

Il servizio potrà avere inizio anche in pendenza di stipulazione formale del contratto; **Acqua** si riserva la facoltà di consegna anticipata dei servizi in via d'urgenza ai sensi dell'articolo 32, comma 8, del D.lgs. n. 50 del 2016.

Essendo l'importo dell'affidamento determinato sulla base di una stima delle prestazioni da effettuare, il contratto potrà concludersi:

- quando, prima dei termini temporali di scadenza anche eventualmente prorogati, l'importo complessivo delle prestazioni richieste da **Acqua** ed eseguite dall'**Appaltatore** risulti pari all'importo contrattuale (chiusura anticipata);
- quando alla scadenza del contratto, originaria o eventualmente prorogata, l'importo delle prestazioni commissionate da **Acqua** e seguite dall'**Appaltatore** abbia raggiunto almeno l'80% dell'importo contrattuale (risoluzione naturale). In tale ipotesi l'**Appaltatore** non potrà in ogni modo avanzare pretese di qualsiasi sorta per le eventuali prestazioni non commissionate da **Acqua**.

Alla scadenza contrattuale, nell'eventualità che **Acqua** non abbia concluso le procedure per la nuova gara, l'**Appaltatore** sarà tenuto a proseguire l'esecuzione del contratto agli stessi prezzi, patti e condizioni contrattuali in corso d'opera per il periodo necessario all'individuazione del nuovo contraente ai sensi dell'art. 106, comma 11 del D.lgs. 50/2016 (*proroga tecnica*) e comunque per un tempo massimo di mesi 6, previa comunicazione scritta **di Acqua**.

Nel caso in cui, in corso di esecuzione del servizio di cui in oggetto, intervengano modifiche nella normativa di livello comunitario, nazionale o regionale, concernente il settore dei servizi pubblici in generale ed il Servizio Idrico Integrato in particolare e, nell'ipotesi in cui, per effetto di dette modifiche normative intervenute, dovessero venir meno in capo ad **Acqua** le condizioni previste dalla legge per l'attribuzione del Servizio Idrico Integrato, questa Stazione Appaltante si riserva la facoltà di risolvere il contratto, anche prima della scadenza, senza che l'impresa possa pretendere compensi aggiuntivi rispetto all'importo maturato fino a quel momento.

ART. 4. IMPORTO

Ai sensi dell'art. 35 del D.lgs. 50/2016, l'importo complessivo del presente contratto, inclusa l'opzione di rinnovo di ulteriori 12 mesi e di proroga tecnica di sei mesi, ammonta ad Euro 3.537.573,50, costi per la sicurezza inclusi al netto di iva, così suddivisi:

Tabella n.1 – importo del contratto, IVA esclusa

Valore stimato al netto dei costi per la sicurezza (24 mesi)	Costi sicurezza 24 mesi	Valore stimato (inclusi costi sicurezza)	Rinnovo 12 mesi (inclusi costi sicurezza)	Proroga tecnica ex art. 106 co. 11 (6 mesi)	Totale
€ 1.972.200,00	€ 49.270,00	€ 2.021.470,00	€ 1.010.735,00	€ 505.368,50	€ 3.537.573,50

Il valore complessivo dell'appalto ai sensi dell'art.35 comma 4 del d.lgs. n. 50/2016 è dato dalla facoltà per *Acqua* di avvalersi dell'opzione di rinnovo e della proroga tecnica. Tali importi sono da intendersi comprensivi delle spese generali e dell'utile d'impresa oltreché di ogni e qualsiasi onere per le prestazioni richieste, incluse attrezzature e materiali d'uso. I costi della sicurezza sono stati calcolati tenendo conto di eventuali contingenze che potrebbero realizzarsi nel corso della durata del contratto.

L'importo stimato comprende il costo di tutte le prestazioni oggetto del servizio e di ogni e qualsiasi altro onere che l'*Appaltatore* dovesse sostenere per l'assunzione e lo svolgimento del servizio complessivo come illustrato nel disciplinare di gara nonché di tutte le prestazioni e attività offerte in sede di gara (offerte migliorative comprese).

Ai sensi dell'art. 23, comma 16, del Codice, l'importo a base di gara comprende i costi della manodopera che la stazione appaltante ha stimato complessivamente in € 707.514,50 annui, per un valore biennale di € 1.415.029.

L'*Appaltatore* si obbliga ad eseguire il servizio ai prezzi unitari formulati in sede di gara, derivanti dallo sconto offerto sull'elenco prezzi di cui alla successiva tabella n. 2. Il prezzo unitario comprende ogni prestazione di opera occorrente per espletare il servizio a perfetta regola d'arte, in piena rispondenza alle prescrizioni tutte contemplate nel presente Capitolato speciale e suoi allegati o in leggi, regolamenti ed altre disposizioni regolanti la materia.

I prezzi offerti dall'*Appaltatore* in sede di gara comprendono:

1. **FOTOLETTURE:** Per ogni lettura eseguita, dovrà essere fornito il rilevamento fotografico con immagini fotografiche a colori, completo di lettura del quadrante, matricola contatore chiaramente visibile, posizione del contatore nel contesto ambientale (garage, cucina, giardino etc.) il rilievo della posizione planimetrica del misuratore espresso mediante latitudine e longitudine nel sistema di riferimento ETRF 2000 in formato sessa con 8 cifre dopo la virgola. Nel prezzo della fotolettura si intendono comprese: le informazioni preliminari, (preavviso, giorno e fascia oraria) da fornire alle utenze con misuratore "non accessibile" o "parzialmente accessibile" secondo quanto disposto dall'art. 7 della Del. Arera n.218/2016, e ss.mm.ii. nonché gli avvisi di passaggio e le cartoline ; il rilascio degli avvisi di "consumo anomalo; la raccolta delle modalità preferite di contatto (per il preavviso agli utenti del giorno e fascia oraria per misuratore non accessibile o parzialmente accessibile); la raccolta dei dati del misuratore (matricola + calibro + lunghezza + anno di fabbricazione + marcatura metrologica laddove mancanti o non corrette); eventuali verifiche di letture/foto/dati misuratore (matricola + calibro + lunghezza + anno di fabbricazione + marcatura metrologica)/coordinate planimetriche rilevate richieste da *Acqua* successive a letture (su max 3% di letture); le registrazioni delle informazioni richieste da *Acqua*, in particolare per la predisposizione ed aggiornamento mensile dei registri di cui all'art. 14.1 della Del. Arera 218/2016 e ss.mm.ii.; tutte le comunicazioni ad

Acqua; ogni servizio incluso nell’offerta tecnica presentata, incluse le eventuali proposte migliorative. In tale tipologia rientrano anche le cosiddette *Letture speciali*;

2. **AUTOLETTURE**: In caso di impossibilità a raccogliere direttamente la fotolettura da parte del letturista, viene rilasciata apposita cartolina ai fine di poter acquisire direttamente dall’utente il dato di misura tramite i canali meglio sotto specificati. Nel prezzo unitario sono altresì contenuti eventuali segnalazioni di consumo anomalo (conseguente al rilascio di cartolina);
3. **TELELETTURE**: la lettura dei contatori smart potrà essere rilevata a distanza senza accesso fisico al contatore; può essere effettuato in modalità walk by/drive by, in prossimità del misuratore. Con tale modalità di rilievo dei consumi non è richiesta la comunicazione del preavviso di lettura.

TABELLA n. 2 - prezzi unitari a base di gara, IVA esclusa (Elenco prezzi)

TIPOLOGIA DI SERVIZIO	PREZZO UNITARIO COMPRESIVO DI COSTI DELLA SICUREZZA (€)	COSTI DELLA SICUREZZA UNITARI (€)	PREZZO UNITARIO AL NETTO DEI COSTI DELLA SICUREZZA (€)
1. FOTOLETTURE	3,10	0,06	3,04
2. AUTOLETTURE	1,10	0,02	1,08
3. TELETTURE	0,60	0,01	0,59

ART. 5. AVVIO DI ESECUZIONE DEL CONTRATTO, KICK-OFF E COLLAUDO

Con la stipula del contratto decorrono i termini contrattuali fino ad un massimo di **10 giorni lavorativi necessari all’avvio completo del servizio (kick-off)**.

In caso di superamento del numero massimo di giorni indicato precedentemente, sia per l’*Appaltatore* entrante sia per l’*Appaltatore* uscente, verrà applicata la penale elencata in tabella all’Art. 25.

A seguito della stipula del contratto, verrà convocata, nei 5 (cinque) giorni lavorativi successivi, una riunione di coordinamento operativo con *Acqua*, nel corso della quale verranno nominati i referenti, i ruoli, calendarizzati e condivisi i tempi, modalità per il kick-off.

L’*Appaltatore* deve provvedere, nel corso della fase di kick-off, allo svolgimento di tutte le attività utili all’avvio del servizio di seguito riportate a titolo esemplificativo:

1. subentro da parte dell’*Appaltatore* con il fornitore uscente;
2. coinvolgimento dei referenti IT dell’*Appaltatore* e dei referenti IT di *Acqua*;
3. definizione dei referenti dell’*Appaltatore* e di *Acqua* e dei relativi ruoli;
4. predisposizione dell’infrastruttura tecnologica per erogazione dei servizi;
5. definizione delle singole voci dell’Allegato C “Tracciato letture Net@2A” . Nel corso di esecuzione del contratto le letture, da eseguire mensilmente, saranno divise per

Comune. Per ciascun Comune potranno essere contenute tutte le utenze o solo alcune utenze (utenze con periodicità di lettura diverse);

6. verranno definite le date e il corrispondente numero di utenze contenute nell'allegato D "cronoprogramma di massima", il quale ora riporta una stima di massima circa le date e il relativo numero di utenze;
7. modalità di consegna delle letture;
8. verifica del corretto funzionamento della strumentazione messa a disposizione dell'**Appaltatore** di cui al successivo articolo;
9. approvazione delle divise del personale che sarà impiegato per l'esecuzione del servizio;
10. eventuale, comprova di assorbimento del personale del fornitore uscente dichiarato in gara;
11. presentazione di un elenco del personale operativo impegnato nelle attività di lettura contenente i nominativi e la relativa identificazione tramite codice univoco per ciascuno di essi; i CV del personale dovranno essere comunicati **ad Acqua** almeno dieci giorni prima dell'inizio dell'appalto; tali nominativi con i relativi codici saranno comunicati alle segreterie comunali prima dell'inizio delle letture per Comune; eventuali variazioni di tale personale dovranno essere comunicate **ad Acqua** con tempestività secondo le modalità di cui al successivo art. 7. Nella fase di subentro antecedente l'avvio del servizio, dovrà essere garantita la piena collaborazione con il precedente affidatario del servizio, al fine di minimizzare ogni possibile disagio per la stazione appaltante e per gli utenti beneficiari del servizio.

Il collaudo del kick-off dovrà essere completato con esito positivo almeno nr 10 (dieci) giorni solari antecedenti la data di decorrenza operativa del servizio. In caso di superamento del numero di giorni indicato precedentemente verrà applicata la penale elencata in tabella all'Art.25.

A seguito di positivo completamento del collaudo verrà redatto un verbale, in contraddittorio con **Acqua** dal quale emergerà il riscontro positivo alle attività propedeutiche all'avvio del servizio. Dalla data di riscontro positivo del collaudo sarà definita da **Acqua** la data di avvio di esecuzione del servizio.

ART. 6. STRUMENTAZIONE MESSA A DISPOSIZIONE DELL'APPALTATORE

L'**Appaltatore** deve mettere a disposizione, per tutta la durata del contratto e senza alcun costo aggiuntivo per **Acqua**:

- 1) un accesso telematico (area SFTP) per consentire l'importazione e l'esportazione dei dati di lettura, delle immagini fotografiche dei misuratori, delle immagini fotografiche dello stato dei luoghi e altre fotografie richieste, delle coordinate planimetriche, delle autoletture, ed eventuali ulteriori dati/informazioni.
- 2) una pagina web per consentire la visualizzazione dei dati ed immagini raccolte nonché per il monitoraggio dello stato di avanzamento delle attività, che dovrà essere aggiornato ogni giorno (con i dati aggiornati al giorno precedente).

- 3) Un numero telefonico per sms, WhatsApp, un numero telefonico verde per l'utenza disponibile (a costo gratuito per l'utenza sia da rete fissa che da rete mobile), una maschera di web-chat, ed un'e-mail tutti disponibili per 365 giorni all'anno e 24 ore su 24. Tali riferimenti devono essere fruibili per gli utenti che vogliono comunicare le autoletture.

ART. 7. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO E MODALITÀ DI ESECUZIONE

Le attività oggetto del contratto, saranno svolte dall'**Appaltatore** in conformità alle disposizioni contenute nel presente capitolato.

Nel corso dell'appalto, l'**Appaltatore** è tenuto a prendere opportuni accordi con **Acqua** e ad eseguire le disposizioni di quest'ultimo, in funzione delle mutate esigenze organizzative e di eventuali nuovi dettami normativi.

L'**Appaltatore** è tenuto a presenziare, se invitato da **Acqua**, agli incontri di carattere organizzativo che si terranno nei luoghi stabiliti da **Acqua**.

Acqua si impegna a fornire, con un anticipo di almeno 5 giorni lavorativi antecedenti alla data di inizio delle letture, i tracciati contenenti le letture che l'**Appaltatore** deve effettuare nel mese di competenza a seconda della programmazione delle rilevazioni inserite definita nel cronoprogramma concordata in fase di kick-off Es. Comune XXX: inizio letture il 15 giugno 2023, **Acqua** invia i tracciati almeno entro l' 8 giugno.

A seguito della ricezione dei tracciati, l'**Appaltatore** dovrà effettuare le letture secondo le seguenti tempistiche:

- Qualora il singolo flusso/tracciato sia superiore a 1.000 (mille) letture complessive da effettuare: entro 10 (dieci) giorni lavorativi dalla data di inizio delle letture come da programmazione delle rilevazioni stabilite da **Acqua** (es. Comune XXX : inizio letture 15 giugno 2023, riconsegna letture entro il 28 giugno 2023).
- Qualora il singolo flusso/tracciato sia al di sotto delle 1.000 (mille) letture da effettuare: entro 5 (cinque) giorni lavorativi dalla data di inizio delle letture come da programmazione delle rilevazioni stabilite da **Acqua**.

Qualora l'Appaltatore sia in ritardo nella consegna delle letture rispetto alle tempistiche sopra esposte sarà soggetto alla corresponsione di una penale, come riportato al successivo art. 25.

L'**Appaltatore** è tenuto a garantire l'esattezza e la veridicità delle letture e comunicare altresì eventuali anomalie tecniche da comunicarsi entro il termine massimo di 2 giorni lavorativi al REC dell'Appalto, condizioni generali del misuratore e stato dei luoghi.

È facoltà di **Acqua** richiedere la consegna parziale dei tracciati di lettura effettuati senza attendere la riconsegna massiva o completa dei medesimi tracciati/flussi di letture.

L'**Appaltatore**, a seguito delle letture effettuate, restituirà ad **Acqua** due file: uno con il tracciato contenente tutte le letture da importare nel gestionale e un secondo file in Excel contenente le stesse informazioni ma consultabili extra programma. La consegna di tali file verrà concordata in fase di kick-off.

Contestualmente tali dati dovranno essere messi a disposizione degli operatori di **Acqua** tramite apposito sito WEB. La tardiva messa a disposizione di tali immagini potrà essere soggetta a penali.

Oltre alle sopra indicate letture di tipo massivo/cumulativo, **Acqua** trasmetterà, all'**Appaltatore**, relativamente alle utenze che prevedono un ciclo di fatturazione bimestrale e trimestrale, apposito tracciato contenente letture da effettuare su più Comuni delle due Province che dovrà essere restituito secondo le medesime modalità di consegna letture descritte precedentemente.

L'**Appaltatore**, per ogni tentativo di raccolta della lettura, dovrà dare informazione preliminare, agli utenti finali dotati di misuratore non accessibile o parzialmente accessibile, dei tentativi di raccolta, comunicando loro il giorno e la fascia oraria dei passaggi del personale incaricato di raccogliere le misure; tale comunicazione deve essere fornita con almeno 48 ore di preavviso, possibilmente in forma riservata ai soli utenti coinvolti - attraverso posta elettronica, messaggio SMS, telefonata o altra modalità indicata dall'utente - o, laddove non possibile, con ogni altra modalità idonea (ad es. avviso informativo di passaggio, affissione di avvisi, comunicazioni cartacee), secondo quanto disposto dall'art. 7.4 della delibera Arera n.218/2016 a seguito delle modifiche introdotte dalla delibera Arera 609/2021.

In caso di impossibilità alla lettura anche con il 2° tentativo, i lettori dell'**Appaltatore** devono rilasciare presso il domicilio dell'utente una cartolina per l'autolettura (stampata dall'**Appaltatore** con formato grafico stabilito da **Acqua** e da concordare in fase di kick-off- il cui fac simile è contenuto nell'allegato E) che l'utente potrà compilare e poi restituire o recapitare direttamente ad **Acqua** o all'**Appaltatore** tramite messaggio SMS, WhatsApp, QR o tramite un numero verde gratuito per l'utenza sia da rete fissa che da rete mobile ed a un indirizzo e-mail dedicato, tutti disponibili per 365 giorni all'anno e 24 ore su 24.

L'**Appaltatore** assieme all'autolettura è tenuto a raccogliere le modalità preferite di contatto (per il preavviso agli utenti del giorno e fascia oraria dei tentativi di raccolta nei casi di misuratore non accessibile o parzialmente accessibile) indicate dall'utente nonché ad avvisare l'utente dell'eventuale consumo anomalo derivante dalla lettura comunicata. Tali dati dovranno essere trasmessi ad **Acqua** ai fini di un prossimo utilizzo tramite un file da concordare in fase di kick-off. L'**Appaltatore** dovrà garantire il funzionamento dei canali di raccolta di autolettura (sms, tel., numero verde, WhatsApp ,email) nonché garantire la raccolta delle autoletture fino a 3 mesi successivi alla scadenza del contratto.

Si richiede inoltre che alla conclusione dell'appalto tutte le fotoletture rilevate nel corso dello stesso rimangano definitivamente in uso ad **Acqua**.

Nel caso in cui l'**Appaltatore** rilevi, nel corso delle letture mensili, a carico del cliente un consumo anomalo, un consumo cioè difforme dal suo storico perché magari dovuto ad una perdita, dovrà rilasciare all'utente un avviso (il cui contenuto sarà concordato con **Acqua** al **Kick off**) al momento della fotolettura che dovrà essere inserito nella fotolettura a comprova. Lo stesso avviso potrà essere inserito nella cassetta postale del cliente solo nel caso in cui vi sia certezza che la cassetta postale sia a servizio dello stesso utente, (civico immobile + nome in cassetta).

Il servizio dovrà essere svolto di norma da lunedì a sabato dalle ore 8.00 alle ore 19.00; è fatto divieto all'**Appaltatore** di espletare il servizio nelle giornate di domenica o festivi fatti salvi i casi di formale richiesta da parte **di Acqua** o dell'utente.

All'inizio di ogni attività mensile di letture contatori, l'**Appaltatore** dovrà comunicare, tramite email almeno 24 ore prima dell'avvio dell'attività, alle segreterie Comunali interessate dal rilievo dei lettori in quel mese e ad **Acqua** la data di inizio delle attività e l'elenco dettagliato degli operatori che saranno presenti sul territorio comunale, nonché comunicare

tempestivamente, con la medesima modalità, eventuali sostituzioni del personale incaricato. Il mancato rispetto di tali obblighi potrà comportare l'applicazione di penali.

ART. 8. PERSONALE LETTURISTA

Per l'espletamento del servizio oggetto d'appalto, l'**Appaltatore** dovrà mettere a disposizione personale operativo adeguatamente formato per la rilevazione dei consumi dell'acqua potabile e dei dati relativi ai misuratori e all'utenza finale oggetto di fotolettura. Il personale dovrà anche avere una adeguata attitudine ad interloquire con gli utenti, parlare perfettamente la lingua italiana e mantenere in ogni circostanza un atteggiamento educato e rispettoso.

Il personale letturista dovrà essere composto per il 50% da personale con almeno 2 anni di esperienza in attività di lettura contatori analoghe a quelle oggetto del presente appalto.

Il personale operativo dell'**Appaltatore**, impegnato nell'espletamento del servizio di rilevazione delle letture, dovrà indossare una divisa le cui caratteristiche estetiche dovranno essere approvate da **Acqua** nel corso della fase di kick-off, e sarà tenuto ad esporre in ogni fase di rilevamento delle fotoletture un tesserino di riconoscimento da realizzare sulla base del formato grafico indicato da **Acqua**. Nel caso in cui **Acqua** e/o gli utenti segnalino personale non in possesso del tesserino di riconoscimento nonché personale sprovvisto di divisa, **Acqua** si riserva di applicare una penale.

Nel corso dell'espletamento delle attività, quando il personale operativo dell'**Appaltatore** dovrà recarsi nella proprietà o nelle pertinenze dell'utente finale, fermo restando l'obbligo di esporre il tesserino di riconoscimento, questi sarà tenuto ad operare solo previa autorizzazione dell'utente finale o di un suo delegato o del proprietario, che dovrà essere invitato a presenziare all'attività di rilevazione della misura. L'operatore dovrà inoltre esibire, se richiesto dall'utente, il tesserino di riconoscimento al fine di consentire l'identificazione all'utente.

Acqua, a suo insindacabile giudizio, si riserva la facoltà di richiedere l'esclusione del personale assegnato al servizio, qualora riscontri l'assenza dei requisiti necessari o verifichi, nel corso dell'espletamento del servizio, comportamenti non corretti nei confronti dell'utenza o di terzi. L'inserimento di nuove risorse in sostituzione del personale sostituito dovrà essere previamente comunicato ad **Acqua** entro 24 ore, il quale dichiarerà di aver informato le nuove risorse circa le istruzioni operative riguardanti l'avvenuta fase di kick-off. **Acqua** si riserva di non autorizzare tale personale all'espletamento delle attività oggetto dell'appalto, nel caso in cui nella comunicazione del nuovo personale l'**Appaltatore** ometta di dichiarare di aver informato le nuove risorse circa le istruzioni operative riguardanti l'avvenuta fase di kick-off.

Eventuali informazioni richieste dagli utenti finali al personale operativo dell'**Appaltatore** dovranno essere dirottate ad **Acqua**. L'**Appaltatore** è pertanto tenuto a fornire all'utente finale le indicazioni corrette relative ai canali informativi da utilizzare, secondo le disposizioni avute da **Acqua**.

L'**Appaltatore**, se richiesto da **Acqua**, nel corso dell'attività di fotolettura dovrà essere disponibile a lasciare presso l'ubicazione dell'utente finale, o nella cassetta della posta di quest'ultimo, documentazione **di Acqua** attinente al servizio idrico, senza costi aggiuntivi a carico **di Acqua**.

Acqua si riserva la facoltà di affiancare al personale operativo dell'*Appaltatore* il proprio personale o personale terzo delegato, al fine di illustrare l'organizzazione del servizio e le procedure ritenute indispensabili, o al fine di verificarne l'operato.

È previsto che, a richiesta *di Acqua*, i responsabili indicati dall'*Appaltatore* relazionino in merito alle attività svolte e segnalino eventuali anomalie operative riscontrate e ritenute fonti di potenziali disservizi.

Qualsiasi attrezzatura necessaria all'espletamento del servizio oggetto dell'appalto, ivi inclusi gli apparecchi di lettura, il vestiario, gli automezzi ed i veicoli in genere, le dotazioni di sicurezza secondo quanto previsto dal D.lgs. 81/2008 e s.m.i., ecc. sarà a carico dell'*Appaltatore* senza alcun onere per *Acqua*.

ART. 9. REGOLE COMPORTAMENTALI VERSO L'UTENTE FINALE E RESPONSABILITÀ

Il personale adibito alle letture dovrà attenersi scrupolosamente alle regole di buon comportamento civico nei rapporti con gli utenti finali e dovrà improntare con gli stessi un rapporto regolato dalla massima professionalità e rispetto.

Acqua declina ogni responsabilità civile e penale per qualsiasi problema che dovesse sorgere tra il personale operativo dell'*Appaltatore* e l'utenza finale o soggetti terzi.

Acqua declina inoltre qualsiasi responsabilità per incidenti di qualsiasi natura che dovessero capitare al personale operativo dell'*Appaltatore* durante lo svolgimento del servizio (infortuni, incidenti stradali, morsi di cani, punture di insetti, ecc.).

Nell'eventualità che un utente finale, per motivi particolari, chieda di pagare una bolletta, il personale operativo dell'*Appaltatore* è tenuto a comunicare all'utente che il pagamento può avvenire solo con le modalità specificate in bolletta e ad informare immediatamente *Acqua* della richiesta formulata dall'utente finale.

L'*Appaltatore* è responsabile che il proprio personale operativo sia sempre munito di tesserino leggibile. Il tesserino dovrà essere conforme all'Art.5 della L. n.136 del 13.08.2010 e rispettare i contenuti e il layout grafico che sarà fornito *da Acqua*, incluse eventuali successive integrazioni o modifiche, che l'*Appaltatore* è tenuto a recepire.

ART. 10.SOPRALLUOGO

Il sopralluogo obbligatorio non è previsto né per la fase di gara né per la fase di esecuzione contrattuale.

ART. 11.AFFIDAMENTO DELLE LETTURE E VERIFICA/ RACCOLTA DATI SUI MISURATORI

Le attività oggetto del contratto dovranno essere obbligatoriamente svolte dall'*Appaltatore* in conformità alle disposizioni contenute nella Deliberazione n.218/2016 dell'ARERA e successive modifiche ed integrazioni e negli eventuali aggiornamenti normativi in materia di misura e di contatori elettronici.

I file conterranno tutte le informazioni necessarie all'**Appaltatore** per l'espletamento del servizio tra le quali, se presenti nel database **di Acqua**: la collocazione del misuratore e il parametro relativo all'accessibilità, eventuali note del servizio, il canale e la modalità di contatto preferita dall'utente finale (Delibere 218/2016 e 609/2021), la data e il valore delle due letture (o una media del consumo storico per poter individuare tempestivamente eventuale consumo anomalo). Qualora alcune di queste informazioni non fossero disponibili nei file estratti, l'**Appaltatore** dovrà raccoglierle presso l'utenza e ritrasferirle tramite email ad **Acqua** con i file di reso unitamente alle letture rilevate.

Ulteriori informazioni utili potranno essere messe a disposizione dell'**Appaltatore** tramite file Excel o link ad applicativi di **Acqua**.

L'**Appaltatore**, nel corso dell'espletamento del servizio è sempre tenuto a verificare l'attualità e la correttezza di tutti i dati trasmessi da **Acqua** che caratterizzano l'utenza finale e il misuratore.

Qualora dovesse riscontrare difformità tra i dati trasmessi da **Acqua** e quelli riscontrati in sede di rilevazione della lettura, l'**Appaltatore** è tenuto a rilevare i nuovi dati riscontrati sul campo e a trasmetterli ad **Acqua** con i file di reso unitamente alle letture rilevate oppure, se particolarmente rilevanti, comunicarli tramite e-mail al referente (REC) di **Acqua** entro il termine massimo di due giorni lavorativi dal rilevamento.

Dovranno essere oggetto di lettura (cioè telelettura) con modalità walk by/drive by tutti i misuratori dei Comuni dove **Acqua** ha terminato la sostituzione massiva dei contatori o in cui sono installati almeno 50 contatori elettronici; ad oggi, in alcuni Comuni oggetto del presente appalto si ha compresenza di contatori tradizionali, da leggere in modalità fotolettura, e di contatori elettronici, da leggere in modalità di prossimità.

L'individuazione dei contatori digitali all'interno dei giri lettura andrà effettuata mediante incrocio con il dato presente su un'estrazione dei contatori solo elettronici, fornito periodicamente da **Acqua** in formato csv.

ART. 12. COMUNICAZIONE ALL'UTENTE FINALE DOTATO DI MISURATORE "NON ACCESSIBILE" O "PARZIALMENTE ACCESSIBILE" DEL TENTATIVO DI LETTURA

L'**Appaltatore**, in conformità a quanto disposto dall'ARERA con delibera 609/2021, è tenuto a dare informazione preliminare agli utenti finali, dotati di misuratore "non accessibile" o "parzialmente accessibile" per cui è prevista l'acquisizione della lettura mediante accesso fisico al contatore, del tentativo di lettura che sarà effettuato, comunicando loro il giorno e la fascia oraria del passaggio del proprio personale incaricato di rilevare e raccogliere le letture.

Tale comunicazione deve avvenire almeno 48 ore prima della data prevista per il tentativo di raccolta, in forma riservata verso gli utenti che hanno fornito un canale di comunicazione mail o SMS o telefonata o altra modalità indicata dall'utente.

Fanno eccezione i tentativi di lettura in modalità walk by/drive by, per i quali non è richiesta la comunicazione del preavviso di lettura.

Le informazioni relative al canale preferito di recapito del preavviso di lettura (mail, cellulare, o fisso) e al dato di contatto fornita dall'utente saranno trasmessi da **Acqua** all'**Appaltatore**.

Qualora queste informazioni non fossero rese disponibili da *Acqua*, l'*Appaltatore* è esentato dall'obbligo di informazione in forma riservata e dovrà procedere con una informazione in forma non riservata con le modalità che saranno concordate con *Acqua*, (ad esempio inserendo un avviso nella cassetta postale dell'utente oppure, in assenza della cassetta postale, apponendo un avviso in prossimità dell'ubicazione dell'utente stesso, il cui testo sarà stabilito da *Acqua*- avviso informativo di passaggio), da effettuarsi almeno 48 ore prima della data prevista per il tentativo di raccolta. Al termine della fotolettura l'*Appaltatore* avrà l'obbligo di rimuovere ogni avviso eventualmente ancora presente.

Nel caso di utenze condominiali/raggruppate, l'*Appaltatore* dovrà, in aggiunta a quanto sopra, esporre, prima della data prevista per il tentativo di raccolta, specifico avviso di lettura.

Ogni onere connesso alle attività sopra descritte è interamente a carico dell'*Appaltatore*.

Tempi e modalità di preavviso del tentativo di lettura dovranno essere oggetto di registrazione da parte dell'*Appaltatore*, sia per la determinazione di eventuali indennizzi da riconoscere agli utenti in caso di mancato rispetto del termine temporale per il preavviso, sia per la trasmissione dei dati a *Acqua* per la compilazione del Registro elettronico di cui alle Delibere 218/2016 e 609/2021.

ART. 13.TENTATIVO DI LETTURA ANDATO A BUON FINE

L'*Appaltatore* dovrà effettuare le letture entro i termini indicati da *Acqua* e comunque non oltre l'eventuale maggior termine concesso a giudizio insindacabile da *Acqua* stesso, a seguito di richiesta scritta presentata dall'*Appaltatore* da effettuarsi inderogabilmente entro il termine massimo di tre giorni lavorativi antecedenti la data prevista di consegna di ogni singolo flusso di lettura.

Le richieste effettuate dall'*Appaltatore* dopo tale termine non saranno prese in considerazione.

L'*Appaltatore* avrà la possibilità di formulare richiesta scritta di posticipo della data di consegna non più di 2 volte nel corso della durata dell'appalto.

Oltre alla fotolettura del contatore, dovranno essere rilevate tramite sistema GPS anche le coordinate X,Y. I dati ad esse relativi dovranno essere trasferiti ad *Acqua* con un file ad hoc da concordare in fase di kick-off.

La codifica delle causali di lettura o di mancata lettura da utilizzare nello svolgimento delle attività sarà fornita da *Acqua* e dovrà essere utilizzata in modo puntuale dai lettori incaricati. Nelle Note letturista dovranno essere indicate dettagliatamente le annotazioni riguardanti la singola lettura eseguita, a supporto di quanto rilevato.

Si fornisce all'allegato F un esempio delle causali di lettura/non lettura attualmente in uso.

È fatto obbligo da parte del letturista effettuare la fotolettura in modo chiaro, ove sia ben visibile la matricola del misuratore e la misura del segnante acquisendo inoltre un'ulteriore fotografia/e indicante la posizione del contatore nel contesto abitativo (se il pozzetto/nicchia è in garage, giardino, cucina etc.). La mancanza dell'immagine del misuratore potrà comportare l'applicazione della penale prevista.

Qualora su ogni flusso/tracciato consegnato l'*Appaltatore* invii ad *Acqua* fotoletture che presentino foto non leggibile e/o geo-localizzazione errata nella misura superiore al 2%

rispetto al totale delle letture eseguite mensilmente, potrà essere soggetto all'applicazione di una penale. Con riguardo alle autoletture, qualora l'**Appaltatore** non consegni la foto della cartolina lasciata al cliente con la relativa geolocalizzazione nella misura superiore al 2% rispetto al totale delle letture eseguite mensilmente, potrà essere soggetto all'applicazione di una penale.

Ai fini del controllo di tali percentuali di scostamento l'**Appaltatore** dovrà indicare il dettaglio delle forniture con foto mancanti e/o con errata geolocalizzazione all'interno della reportistica mensile.

L'**Appaltatore** sarà tenuto a prendere in carico eventuali autoletture comunicategli dall'utente nel corso del giro di lettura e le stesse andranno opportunamente verificate e corredate dell'immagine del contatore oggetto di lettura da parte dell'utente. Questa modalità di acquisizione delle letture fornite da utente sarà ammessa al massimo per due volte consecutive; al superamento di due letture da utente l'**Appaltatore** dovrà obbligatoriamente effettuare la fotolettura su contatore o la verifica in loco dello stato dell'utenza, in particolare per i casi di consumo pari a zero. Le autoletture raccolte con tali modalità saranno equiparate alle altre fotoletture, purché verificate e accompagnate da foto del contatore a supporto del dato comunicato.

L'**Appaltatore** sarà tenuto a trasmettere anche le eventuali autoletture ricevute dopo la consegna del giro di lettura. Tali autoletture saranno trasferite **ad Acqua** senza il riconoscimento di corrispettivo, con file specifico ed indicazione del "fuori termine nel nome file" con cadenza da concordare (Allegato G).

Per qualsiasi motivo e senza pagamento alcuno, **Acqua** si riserva la facoltà di far effettuare all'**Appaltatore** la ripetizione delle fotoletture effettuate e del rilievo delle coordinate georeferenziate, in caso di segnalazioni ricevute dall'utente di non conformità. Qualora **Acqua** rilevi palesi incongruenze relativamente alle fotoletture precedentemente trasmesse dall'**Appaltatore** è prevista l'applicazione di una penale.

L'**Appaltatore** dovrà verificare la situazione del contatore in relazione alla sua ubicazione, opportunamente codificata da **Acqua**, contenente anche l'attributo di "accessibile", "non accessibile", "parzialmente accessibile".

Il letturista avrà altresì l'obbligo di rilevare l'indirizzo esatto e il numero civico qualora non fosse corretto o assente.

Il letturista, inoltre, nel caso di pozzetto bloccato o non sgombro da detriti deve avvisare con cartolina il cliente della mancata lettura e in caso di pozzetto pesante riprogrammare la lettura perché possa essere eseguita.

Dette segnalazioni dovranno essere inserite negli appositi campi presenti nel tracciato delle letture ("Note letturista").

L'**Appaltatore** dovrà curare il caricamento dei dati nel loro complesso, rispettando la procedura messa a disposizione da **Acqua**, secondo le specifiche tecniche che saranno da questo fornite, salvo eventuali successive modifiche di software da parte **di Acqua**, che l'**Appaltatore** dovrà recepire senza richiedere costi aggiuntivi.

ART. 14.SEGNALAZIONE DI ANOMALIE TECNICHE E DI MISURATORI NON CORRETTAMENTE FUNZIONANTI

L'**Appaltatore**, nel corso della rilevazione delle letture, dovrà segnalare, per ciascuna utenza, eventuali anomalie tecniche riscontrate, quali: i casi di irregolarità e di misuratori manomessi (ad esempio: "misuratore spiombato", "presenza di by-pass", "allacci abusivi", "misuratore montato al contrario"), i casi di perdite dal misuratore, i casi di "contatore illeggibile", i casi di "contatore sostituito" (con rilevazione della matricola e della lettura), i presunti casi di non corretto funzionamento dei misuratori (ad esempio: "misuratore fermo", "numerazione sfalcata", etc.), i casi di malfunzionamento dei contatori elettronici (ad esempio: "display spento", "misuratore non comunicante", etc.) e ogni altra situazione che sia richiesta da **Acqua**.

Dette segnalazioni saranno comunicate tramite apposite causali di lettura/mancata lettura fornite da **Acqua**, con l'aggiunta del dettaglio della situazione rilevata nel campo "Note letturista".

Ogni segnalazione metterà in condizione **Acqua** di generare un ODI (ordine di intervento) finalizzato alla verifica/sostituzione del contatore.

Qualora l'Appaltatore non provveda a segnalare tali mancanze riguardanti anomalie tecniche, **Acqua** si riserva la facoltà di applicare una penale.

ART. 15.TENTATIVO DI LETTURA NON ANDATO A BUON FINE -

Nel caso in cui la fotolettura del contatore non fosse possibile - per le utenze con misuratore "non accessibile" o "parzialmente accessibile" - l'**Appaltatore** avrà l'obbligo di lasciare presso l'utente finale (nella cassetta della posta o in alternativa sotto la porta d'ingresso unità immobiliare o in alternativa in prossimità del citofono, rispettando l'ordine di priorità citato) la "cartolina di autolettura" nel formato definito da **Acqua** (allegato E).

La cartolina dovrà essere compilata indicando in essa il codice della fornitura, la matricola del contatore, la data e l'ora del rilievo e deve essere fotografata rilevando, oltre la data e l'ora, il contesto ove è stata apposta e le coordinate X, Y tramite sistema GPS, quale certificazione dell'avvenuto tentativo di lettura.

I costi di stampa della "cartolina di autolettura" saranno a carico dell'**Appaltatore**. Cartolina che sarebbe preferibile riportasse stampato il codice cliente e non inserito a mano con grafie poco leggibili.

Acqua accetterà tentativi di lettura non andati a buon fine, effettuati presso utenti finali dotati di misuratore "non accessibile" o "parzialmente accessibile", fino ad un massimo del 10% rispetto al totale del carico di letture relative al Comune assegnato; limite oltre il quale potranno essere applicate le penali.

Acqua accetterà tentativi di lettura non andati a buon fine, effettuati presso utenti finali dotati di misuratore "accessibile" o di contatori elettronici, fino ad un massimo del 1% rispetto al totale dei tentativi di lettura da eseguire su tale tipologia d'utenza per ogni Comune assegnato, limite oltre il quale potranno essere applicate le penali.

RIPASSO: L'**Appaltatore** si impegna ad effettuare, con riferimento ai contatori non accessibili o parzialmente accessibili, un ulteriore tentativo di raccolta della misura (ripasso)

su indicazione di **Acqua**, nel caso di almeno due tentativi di raccolta falliti consecutivi, al più tardi nel mese successivo a quello in cui il secondo tentativo è stato effettuato come previsto dalla delibera Arera 2016/218.

ART. 16. ULTERIORI SERVIZI O RILEVAZIONE DI DATI RICHIESTI DA ACQUA

Oltre a quanto già menzionato in materia di rilevamento dei dati, **Acqua** potrà richiedere all'**Appaltatore** di effettuare ulteriori interventi in loco su singole utenze, finalizzati alla rilevazione di informazioni a contenuto tecnico o anagrafico da riportare in files aventi tracciati record precedentemente comunicati da **Acqua**.

Acqua potrà richiedere inoltre all'**Appaltatore** di eseguire ulteriori servizi riguardanti i misuratori dell'utenza, quali la verifica della presenza e integrità del sigillo o prove di regolare funzionamento dei contatori o dei relativi moduli radio.

Tali attività potranno essere richieste anche mediante giri ad-hoc e saranno liquidate, sempreché regolarmente eseguite, con un importo da determinarsi congiuntamente di volta in volta tra le parti sulla base di valutazioni di congruità e dei prezzi di riferimento sul mercato, ove disponibili, previa valutazione della capienza dell'importo contrattuale complessivamente affidato.

ART. 17. ASPETTI TECNOLOGICI

L'**Appaltatore** dovrà obbligatoriamente utilizzare, per l'espletamento del servizio, tecnologie che consentano la rilevazione del dato su supporto informatico attraverso l'utilizzo di apparati dotati di fotocamera digitale integrata per l'acquisizione dell'immagine fotografica, oltre a tecnologia GPS per la rilevazione della posizione esatta del contatore (geo-localizzazione).

Il software e l'hardware utilizzati dall'**Appaltatore** dovranno essere compatibili con quelli di **Acqua**. L'**Appaltatore**, proprietario degli apparecchi di lettura portatili dovrà utilizzare i tracciati record stabiliti da **Acqua**. I tracciati record potranno, nel corso dell'appalto, essere modificati per esigenze di **Acqua**.

Eventuali adeguamenti, hardware e/o software, richiesti da **Acqua** saranno interamente a carico dell'**Appaltatore**.

Si precisa che la qualità dell'immagine fotografica dovrà essere nitida, a colori, a fuoco, con una risoluzione minima pari a 640x480 pixel. Le foto dovranno avere una dimensione massima pari a circa 80-90 Kbyte.

TELELETTURE:

Per quanto riguarda invece le teleletture si precisa che le tecnologie dei contatori smart attualmente in uso ad **Acqua** sono le seguenti:

- Contatori statici (produttore Sensus): operano sulla frequenza di 868 MHz con il protocollo Wireless M-Bus e necessita di una ricevente dedicata. Sono previsti per l'uso in walk-by e drive-by.



Per l'esecuzione delle teleletture, eventuali software, app, apparati hardware di interfacciamento radio (radio modem), le antenne e i dispositivi portatili NON saranno forniti dalla Stazione Appaltante.

Per quanto riguarda l'esecuzione delle teleletture, i contatori del produttore Sensus non sono interrogabili ma trasmettono la misura on air ogni 15 secondi; per tale motivo, il dispositivo di lettura rimane sempre in ascolto sul canale dedicato al rispettivo protocollo (868 Wireless M-Bus).

Acqua fornirà le informazioni delle letture da effettuare mediante file in formato CSV contenente tutte le informazioni, quali a titolo di esempio coordinate GPS, codice matricola ed indirizzo radio, atte ad identificare e georeferenziare il parco contatori oggetto di letture.

Dovrà essere ritornato ad *Acqua* lo stesso file trasmesso con le indicazioni della lettura con relativa causale – sia in caso di esito positivo che negativo – ed eventuali note del letturista in un apposito campo di testo libero, nonché tutti i campi previsti dalla delibera Arera 609 del 2021.

Sarà obbligo dell'*Appaltatore*, fornire ad *Acqua*, i log dei terminali utilizzati per il rilevamento della lettura, a dimostrazione della validità e dell'integrità del dato in caso di contenziosi o verifiche, il log potrà essere nel tracciato standard, ma dovrà riportare dati minimi di identificazione, a titolo di esempio, data, matricola, lettura, tecnico. Verranno definite successivamente i campi necessari e le modalità di trasferimento.

Nel caso di esecuzione di teleletture su contatori “Sensus” e in caso di mancata comunicazione telematica (tentativo KO) gli operatori dovranno intraprendere le seguenti operazioni.

- tentare di eseguire la fotolettura: nel caso questa venga effettuata in maniera corretta e con evidenza di contatore “non funzionante”
- in caso di fallimento del tentativo di fotolettura, ovvero irreperibilità cliente o inaccessibilità contatore, sarà necessario lasciare la cartolina di autolettura.

ART. 18. SERVIZIO WEB DI CONSULTAZIONE FOTOLETTURE PER ACQUA

L'*Appaltatore* dovrà mettere a disposizione un servizio di consultazione delle fotoletture, fruibile attraverso un apposito link internet.

L'accesso al sito deve avvenire tramite specifiche credenziali (utente e password).

I dati dovranno poter essere interrogati compilando, anche parzialmente, almeno i seguenti campi: codice soggetto, codice fornitura, matricola contatore, nominativo utente finale.

Dovranno essere consultabili almeno le seguenti informazioni: giro lettura, stato avanzamento letture, foto aggiuntive relative alla lettura, ubicazione utenza, matricola contatore, lettura effettuata, lettura precedente, consumo, data e ora della lettura, codice letturista (precedentemente comunicato ad *Acqua*) ed eventuali note del letturista.

Dovranno essere scaricabili e stampabili tutti i dati sopra indicati.

Dovrà infine essere consultabile la geo-localizzazione del contatore sulla mappa digitale.

Eventuali disservizi dovranno essere risolti entro le 24 ore.

Le manutenzioni al sito devono essere effettuate in una fascia oraria compresa tra le 20.00 e le 8.00 del giorno successivo.

Eventuali manutenzioni che dovessero comportare una sospensione del servizio superiore alle 12 ore devono essere comunicate ad **Acqua** con un anticipo di almeno 5 giorni lavorativi.

Tutti i dati sopra indicati dovranno inoltre essere resi disponibili all'applicativo gestionale di **Acqua** (Net@2A), se richiesto, in forma indicizzata contenente il naming e il formato fornito da **Acqua**, senza il riconoscimento di costi aggiuntivi.

ART. 19. VERIFICA DELLE MISURE DI UTENZA

L'**Appaltatore**, prima della trasmissione ad **Acqua**, è tenuto a verificare i dati raccolti, in particolare la presenza delle fotografie del contatore per ogni lettura e la perfetta corrispondenza tra il dato di lettura e quanto riportato sulla foto stessa.

L'**Appaltatore** deve verificare che ogni misuratore "accessibile" riporti sempre la lettura eseguita (sole eccezioni delle inaccessibilità temporanee). Nel caso di mancanza di lettura l'**Appaltatore** deve verificare che trattasi di "misuratore non accessibile" o "parzialmente accessibile".

L'**Appaltatore**, se disponibili i dati storici dell'utente, deve verificare in sede di rilevazione lettura, la congruità della lettura rilevata confrontando la lettura rilevata con le letture e i consumi precedenti trasmessigli da **Acqua**.

In caso di evidente difformità nel consumo, la stessa andrà segnalata con apposita modalità concordata con **Acqua**.

ART. 20. TRASMISSIONE DELLE LETTURE AD ACQUA E DEI DATI SULLA COMUNICAZIONE DEL PREAVVISO

La restituzione delle letture rilevate e verificate dall'**Appaltatore** dovrà essere effettuata secondo le modalità indicate all'art. 11, mediante deposito su apposito spazio condiviso o con modalità diversa comunicata da **Acqua**. Le immagini relative alle fotoletture effettuate e alle "cartoline di autolettura" dovranno essere rese disponibili sul portale per gli operatori di **Acqua**. Le trasmissioni dovranno essere effettuate entro le scadenze fissate al momento della messa a disposizione dei giri di lettura. Eventuali letture trasmesse successivamente a tali scadenze non saranno remunerate.

Al termine del giro di lettura in ogni Comune, l'**Appaltatore** dovrà inoltre trasmettere il file di chiusura del giro letture, completo delle Note letturista rilevate. Dovranno inoltre essere allegate ai file di chiusura del giro letture le foto relative alle letture effettuate, al fine di consentirne la relativa acquisizione nell'applicativo gestionale (Net@2A): saranno a tal fine fornite le regole di naming e di formato.

Si precisa inoltre che al termine del giro di lettura in ogni Comune, l'**Appaltatore** con i file di lettura deve anche trasmettere un file riepilogativo circa le letture da eseguire, le letture

eseguite, le cartoline lasciate, le modalità di reso delle autoletture, le fotografie illeggibili ed eventuali altre informazioni.

Infine, l'**Appaltatore** dovrà trasmettere tutti i dati richiesti da **Acqua** in materia di comunicazione del preavviso del tentativo di lettura all'utente, anche al fine di determinare l'obbligo di corresponsione degli eventuali indennizzi automatici dovuti in caso di mancato rispetto dello standard specifico SP stabilito dalla vigente regolazione (delibere ARERA 218 del 2016 e la delibera 609 del 2021).

ART. 21. PROPRIETÀ DEI DATI E REGISTRO ELETTRONICO DELIBERA 218/2016

Tutti i dati e le immagini raccolte nello svolgimento dell'appalto sono di esclusiva proprietà **di Acqua** .

L'**Appaltatore**, secondo le modalità definite da **Acqua**, è tenuto a registrare su supporto digitale tutti dati oggetto del Servizio e a trasmettere tali dati ad **Acqua** entro 6 mesi dalla chiusura del contratto, avvenuto anche per le cause di risoluzione, per consentire alla stessa di adempiere alle disposizioni di ARERA in tema di conservazione quinquennale dei dati. L'Appaltatore dovrà altresì comprovare l'avvenuta distruzione dei dati succitati pena in caso di ritardo o esito negativo il mancato svincolo della cauzione definitiva.

L'**Appaltatore** sarà inoltre tenuto a fornire, senza costi aggiuntivi e sulla base delle indicazioni ricevute in termini di tracciato dati, tutte le informazioni necessarie per la compilazione del Registro elettronico previsto dall'art. 14 della Delibera 218/2016.

ART. 22. RESPONSABILITÀ E SICUREZZA

L'**Appaltatore** potrà iniziare le proprie attività solo in esito a VERIFICA POSITIVA della propria Idoneità Tecnico Professionale (VITP), ed avviare alle pertinenze di **Acqua** solo il personale ed i mezzi oggetto della relativa trasmissione dei documenti necessari ad **Acqua** per la VITP. Nel caso in cui l'Appaltatore dovesse sostituire il personale così come previsto dall'art.8, quest'ultimo dovrà essere soggetto a verifica positiva della propria Idoneità tecnico professionale (VITP). Dalla VITP dovrà risultare il 50% del personale dell'Appaltatore con almeno 2 anni di esperienza in attività di lettura contatori analoghe a quelle oggetto del presente appalto.

Il mancato rispetto di quanto sopra costituirà grave violazione contrattuale e motivo di risoluzione in danno dello stesso. La documentazione relativa alla VITP dovrà essere trasmessa entro 20 giorni naturali e consecutivi dalla comunicazione di aggiudicazione esclusivamente per il tramite del Portale Cantieri Protetti (<https://www.cantieriprotetti.it/sito/>) i cui costi di adesione sono stati ricompresi nella valutazione dei costi della sicurezza. Nel caso in cui entro il termine suddetto l'intera documentazione non fosse esaustiva ed aggiornata verrà emessa VITP NEGATIVA. In ragione di ciò l'**Appaltatore** non potrà accedere alle pertinenze di **Acqua**, rimanendo a suo

carico ogni danno subito da **Acqua** conseguente al mancato avvio delle attività relazionato a tale inadempienza.

Ai fini dell'espletamento delle attività in materia di sicurezza, entro 20 (venti) giorni dalla comunicazione di aggiudicazione o entro il termine massimo di 10 giorni naturali e consecutivi dalla stipulazione del Contratto, l'Appaltatore dovrà designare per l'appalto le figure di seguito indicate e comunicarne tramite PEC ad **Acqua** le specifiche qualifiche e riferimenti (al minimo cellulare e e-mail) delle seguenti figure riferite alla tutela della salute e della sicurezza dei lavoratori.

Figura	Descrizione
Responsabile di contratto	Figura di coordinamento delle attività.
Responsabile della sicurezza o Preposto	Tecnico competente o responsabile in materia di sicurezza dell' Appaltatore che si interfacerà con il personale operativo e con il Responsabile del contratto di Acqua
Personale operativo	Letturisti impiegati nei servizi oggetto dell'appalto compresi eventuali nuovi inserimenti così come previsti all'art. 8 del presente CSA.

In caso di variazioni sopravvenute rispetto ai nominativi del personale impiegato, l'Appaltatore è tenuto a comunicare i nominativi del nuovo personale prima del loro effettivo impiego.

Ogni servizio dovrà essere effettuato con rispetto alle norme di sicurezza ed igiene sui luoghi di lavoro con particolare riferimento a rendere minimi i rischi correlati alle eventuali interferenze con le attività lavorative dei reparti di propria gestione di **Acqua** e di seguire in ogni sua parte quanto indicato nella Comunicazione ex art. 26 (Allegato 8 del disciplinare di gara) e quanto indicato in eventuale successivo DUVRI qualora previsto. L'**Appaltatore** è obbligato ad assicurare, attraverso l'organizzazione della propria impresa, il rispetto di tutti i precetti stabiliti a tutela della sicurezza e dell'igiene del lavoro, dell'ambiente e della incolumità delle persone, predisponendo a tal fine le opere provvisorie, mezzi collettivi e personali di protezione e tecnologie adeguate, assegnando personale sufficiente e qualificato e stabilendo corrispondenti e coerenti ordini di servizio e norme disciplinari.

L'**Appaltatore** dovrà rendere edotto il proprio personale sulle misure di sicurezza relative alla prevenzione degli infortuni ed organizzare e provvedere alla conduzione degli interventi con mezzi ed attrezzature adeguate. I mezzi e le attrezzature impiegate dovranno essere in tutto conformi alle normative vigenti o successive che dovessero essere emesse durante il periodo di esecuzione dell'appalto, e gli utilizzatori dovranno essere adeguatamente addestrati al loro utilizzo.

Da parte dell'Appaltatore dovranno essere integralmente osservate le disposizioni inerenti la sicurezza dei luoghi di lavoro (D.lgs. 81/08 e ss.mm.ii.).

L' **Appaltatore** dovrà altresì:

- osservare le norme e prescrizioni legislative e regolamentari dettate in materia di lavoro;
- applicare le condizioni normative e retributive stabilite dai contratti collettivi di lavoro o dagli usi applicabili alla categoria nella località ove si svolgono le prestazioni oggetto dell'appalto;
- osservare tutte le norme relative alle assicurazioni obbligatorie, previdenziali ed assistenziali nei confronti del proprio personale dipendente;
- rispettare, sotto la propria responsabilità, tutte le norme antinfortunistiche stabilite dalle leggi vigenti nonché delle norme interne di sicurezza del lavoro ed in genere tutti i provvedimenti e le cautele atte a garantire in ogni caso l'incolumità del proprio personale e di qualsiasi terzo;
- compilare e consegnare ogni modulo inerente alle documentazioni di qualificazione e controllo normativo di cui **Acqua** dovesse necessitare anche in corso di contratto;

ART. 23. GESTIONE SICUREZZA

Nel caso in cui entro il termine suddetto l'intera documentazione non fosse esaustiva ed aggiornata verrà emessa VITP negativa, in ragione di ciò l'**Appaltatore** non potrà accedere alle pertinenze di **Acqua**, rimanendo a suo carico ogni danno subito da **Acqua** conseguente al mancato avvio delle attività relazionate a tale inadempienza. Tali documenti dovranno esser condivisi mediante la piattaforma Cantieri Protetti TRUDI. La mancata o incompleta documentazione verificata dal coordinatore della sicurezza in fase esecutiva impedisce l'attività della ditta, dell'addetto o della attrezzatura giudicata non idonea dal Committente. In caso di subappalto, l'Appaltatore è responsabile della produzione di tutta la documentazione per la sicurezza del suo subappaltatore.

L'**Appaltatore** e i subappaltatori sono ritenuti responsabili in solido, ai sensi della normativa vigente applicabile in materia di sicurezza, di qualsivoglia danno che abbia causato a persone e/o cose correlato ai rischi specifici relativi alla propria attività.

Il mancato rispetto di quanto sopra, sia per quanto riguarda l'incompletezza, l'errata documentazione caricata e/o non rispondenza della stessa a quanto richiesto oltre che per ritardi, costituirà grave violazione contrattuale e motivo di risoluzione in danno allo stesso.

È fatto obbligo all'**Appaltatore** di riscontrare tempestivamente e in forma scritta **Acqua** (per il tramite del referente o del Preposto) in merito ad eventuali infortuni accaduti al proprio personale all'interno entro tre giorni dal loro accadimento, in riferimento alle certificazioni volontarie in ambito Salute Sicurezza (ISO 45001) a cui **Acqua** ha inteso aderire.

In caso di infortunio è richiesto che vengano indicati: i riferimenti dell'infortunato e della ditta di appartenenza, la data, l'ora e il luogo dell'accadimento, la causa dell'infortunio, i giorni inabilità. Successivamente l'**Appaltatore** si impegna a compilare una check list dell'evento che verrà inviata, e a comunicare la diagnosi e la data di chiusura dell'infortunio.

ART. 24. OBBLIGAZIONI DELL'APPALTATORE

Sono a carico dell'*Appaltatore* e quindi da considerarsi nell'appalto e remunerati con prezzi unitari di cui alla tabella n. 2 dell'art.4, gli oneri di seguito riportati, che lo stesso deve rispettare a pena di risoluzione del contratto:

- a) L'osservanza delle norme e delle prescrizioni dei contratti collettivi, delle leggi e regolamenti, in vigore o che lo diventeranno nel corso dell'appalto, relativi a malattie professionali, all'assicurazione obbligatoria al lavoro del personale, alle assicurazioni per infortuni sul lavoro, alle previdenze varie, per la disoccupazione, l'invalidità e la vecchiaia, la tubercolosi, nonché per la tutela, protezione e assistenza dei lavoratori. L'*Appaltatore* dovrà, in ogni momento nel corso dell'appalto, a semplice richiesta *di Acqua*, dimostrare di essere in regola e di aver provveduto a quanto sopra;
- b) L'attuazione nei confronti dei lavoratori dipendenti occupati nelle prestazioni oggetto dell'appalto, e se Cooperativa anche nei confronti dei soci, di condizioni normative e retributive non inferiori a quelle risultanti dai contratti collettivi di lavoro vigenti nelle località e nei tempi in cui si svolgeranno le prestazioni richieste, nonché alle modifiche che si dovessero verificare. I suddetti obblighi vincolano l'*Appaltatore* anche nel caso che lo stesso non sia aderente ad associazioni di categoria o receda da esse;
- c) L'adozione nell'esecuzione delle prestazioni richieste nel presente appalto, degli accorgimenti e le cautele necessarie per garantire la vita e l'incolumità degli addetti all'esecuzione dei servizi dei terzi, nonché per evitare danni ai beni privati e pubblici. Ogni responsabilità civile e penale in caso di infortuni ricadrà pertanto sull'*Appaltatore*, restando *Acqua* sollevato, a qualsiasi ragione debba imputarsi l'incidente;
- d) L'impegno da parte dell'*Appaltatore* a comunicare per iscritto ad *Acqua* gli infortuni che dovessero accadere durante l'esecuzione dell'appalto, specificando tutte le notizie utili al riguardo, senza che ciò costituisca assunzione di responsabilità da parte *di Acqua*.
- e) La responsabilità della buona esecuzione del servizio fino all'emissione del certificato di regolare esecuzione;
- f) Tutte le eventuali spese di contratto (bollo, registrazione, copie stampa ecc.);
- g) Essendo l'appalto in regime IVA, l'*Appaltatore* è obbligato al rispetto di tutti gli adempimenti previsti dalle leggi vigenti per l'applicazione della suddetta imposta;
- h) L'osservanza di tutte le leggi, i regolamenti, circolari disposizioni legislative vigenti o emanate in corso d'opera.
- i) L'*Appaltatore* e le Imprese subappaltatrici dovranno aderire al Portale on line Cantieri Protetti T.R.U.D.I, e dovranno dotare le proprie squadre dei necessari hardware finalizzati alla verifica della programmazione stabilita da *Acqua*.

L'*Appaltatore* ha l'obbligo di presentare entro dieci giorni dall'inizio dei servizi oggetto dell'appalto, copia di un contratto di assicurazione di responsabilità civile per danni verso terzi, a copertura dei rischi connessi all'esecuzione dei servizi oggetto del presente appalto, con un massimale adeguato al rischio e comunque non inferiore a €500.000,00 per sinistro.

ART. 25. PENALI

È facoltà di *Acqua*, previa contestazione scritta all'*Appaltatore* entro 60 giorni dalla consegna dei dati delle letture effettuate o dal riscontro delle anomalie relative al servizio, applicare le penali sotto elencate.

Come indicato nel contratto, ai fini dell'applicazione delle penali di cui alla successiva tabella n. 3 verrà richiesto all'Appaltatore di produrre entro 3 (tre) giorni lavorativi idonea documentazione giustificativa. In caso di mancato accoglimento motivato delle giustificazioni prodotte, la Committente applicherà le relative penali.

Si rammenta che la somma delle penali superiore al 10% dell'importo contrattuale comporterà la risoluzione del contratto, fatto salvo il risarcimento di eventuali ulteriori danni, anche di immagine, che dovessero derivare ad *Acqua*.

Tabella n. 3 - Penali

Descrizione penale	Importo Penale	Articolo di riferimento	Eventuale clausola di risoluzione espressa
Superamento del numero massimo di giorni per l'avvio del kick-off	0,3 per mille del valore del contratto per ogni giorno di ritardo	Art. 5	Non applicabile
Superamento del numero massimo di giorni per la conclusione del kick-off ossia per il suo collaudo	0,3 per mille del valore del contratto per ogni giorno di ritardo	Art. 5	Non applicabile
Tentativi di fotolettura non andati a buon fine, effettuati presso utenti finali dotati di misuratore "non accessibile" o "parzialmente accessibile" oltre il 10% rispetto al totale del carico di letture relative al comune assegnato	€ 2,50 per ogni fotolettura inevasa o incompleta	Art. 15	Non applicabile
Tentativi di lettura non andati a buon fine, effettuati presso utenti finali dotati di misuratore "accessibile" o presso contatori oggetto di lettura tramite walk by/drive by, oltre l'1% rispetto al totale del carico di letture da eseguire su questa	€ 5,00 per ogni fotolettura inevasa	Art. 15	Non applicabile

tipologia di utenza per ogni Comune assegnato			
Mancanza delle coordinate di geo-localizzazione e delle foto relative sia alla fotolettura del misuratore sia all'autolettura dello stesso, riscontrabile su un numero di letture superiore al 2% rispetto al totale del carico di letture mensile assegnato.	50% del prezzo unitario delle fotoletture e delle autoletture rendicontate	Art. 13	Non applicabile
Mancanza, nell'immagine del misuratore o della "cartolina di autolettura", della data e dell'ora del rilievo	€ 5,00 Per ogni mancanza rilevata	Art. 15	Non applicabile
Mancanza di corrispondenza tra il dato di lettura indicato e l'immagine fotografica	€ 10,00 Per ogni mancanza rilevata	Art. 13	Non applicabile
Mancanza delle segnalazioni delle anomalie relative a misuratori (non funzionanti, allacci abusivi ecc.)	€ 50,00 Per ogni mancanza rilevata	Art. 14	Non applicabile
Omessa esibizione del tesserino da parte del personale dell'Appaltatore durante le operazioni di rilievo	€ 50	Art.8	Non applicabile
Personale dell'Appaltatore sprovvisto di divisa	€ 50	Art.8	Non applicabile
Ritardo nella consegna dei dati rilevati rispetto al cronoprogramma preventivamente definito da Acqua e comunicato mensilmente all' Appaltatore . Sono esclusi i giri lettura per i quali Acqua abbia richiesto una variazione del periodo di lavorazione previsto dal cronoprogramma.	1 per mille del valore del contratto per ogni giorno di ritardo	Art. 7	Nel caso in cui l'Appaltatore ritardi la consegna del flusso per la terza volta consecutiva, sarà facoltà di Acqua risolvere il contratto.

Mancata / ritardata visualizzazione foto nel sito web dedicato	1 per mille del valore del contratto per ogni giorno di ritardo	Art. 7	Non applicabile
Mancata comunicazione dei nominativi degli operatori che saranno presenti sul territorio comunale ove si svolgeranno i rilievi	€ 50,00 Per ogni nominativo non comunicato	Art. 7	Non applicabile
<i>Acqua</i> addebiterà all' <i>Appaltatore</i> affidatario del servizio tutte le sanzioni che gli saranno addebitate dall'ARERA per cause imputabili all' <i>Appaltatore</i> stesso.	Importo corrispondente alla sanzione ARERA	Art. 20	Non applicabile
<i>Acqua</i> addebiterà mensilmente all' <i>Appaltatore</i> affidatario del servizio tutti gli indennizzi automatici che sarà tenuto a corrispondere agli utenti per il mancato rispetto degli standard specifici previsti dalla Delibera 218/2016 per cause imputabili all' <i>Appaltatore</i> stesso.	Importo corrispondente agli indennizzi corrisposti agli utenti	Art. 20	Non applicabile

ART. 26. FATTURE E PAGAMENTI

L'*Appaltatore*, al termine di ogni "giro lettura" dovrà consegnare ad *Acqua* un report indicante, tra le altre cose:

1. Numero totale delle fotoletture indicate nel "giro lettura" da effettuare, di cui numero utenze dotate di misuratori "accessibili" e di misuratori "non accessibili" o "parzialmente accessibili";
2. Numero di eventuali giorni di ritardo rispetto alla data di consegna indicata da *Acqua*;
3. Numero fotoletture effettuate su misuratori "accessibili";
4. Numero fotoletture effettuate presso utenti dotati di misuratori "non accessibili" o "parzialmente accessibili";
5. Numero "cartoline di autolettura" lasciate presso utenti dotati di misuratori "non accessibili" o "parzialmente accessibili";
6. Numero letture senza fotografia;

7. Numero fotografie, dei misuratori o delle "cartoline di autolettura", senza sovrainpressa la data e l'ora.
8. Numero autoletture ricevute suddivise per modalità di restituzione (es. sms, whatsapp ecc.)

L'**Appaltatore** potrà emettere fattura esclusivamente dopo aver ricevuto da parte di **Acqua** specifica certificazione delle letture eseguite per ogni Comune interessato.

Tale certificazione avverrà entro i primi giorni del mese successivo a quello in cui sono state effettuate le letture.

La fattura infatti dovrà pervenire entro il termine massimo del giorno 10 del mese successivo a quello in cui sono state rilevate le letture e riportare il codice CIG riportato negli atti di gara; dovrà essere emessa una fattura per ciascun Comune nel quale in quel mese sono state rilevate le letture.

I pagamenti delle fatture avverranno tramite bonifico bancario a 60 giorni fine mese data fattura, secondo le disposizioni contenute nella L.136/2010 e successive modifiche.

ART. 27. RISOLUZIONE DEL CONTRATTO

Si applica quanto contenuto negli Art. 108 e 110 del D.lgs. 50/2016.

La grave e/o ripetuta inosservanza degli obblighi contrattuali assunti dall'**Appaltatore** consentirà ad **Acqua** di risolvere il contratto dando comunicazioni all'**Appaltatore** via mail Pec e preavviso di 30 giorni. Oltre a quanto genericamente previsto dall'art. 1453 del Codice Civile, per i casi di inadempimento alle obbligazioni contrattuali, costituiscono motivo per la risoluzione del contratto per inadempimento, ai sensi dell'art. 1456 del Codice Civile, previa opportuna valutazione di **Acqua**, le seguenti fattispecie:

- perdita dei requisiti generali di cui all'art. 80 del d.lgs. n. 50/2016;
- comportamenti rilevanti ai sensi del D.lgs. 231/01 tali da determinare l'avvio di un procedimento giudiziale di accertamento, del quale in qualunque modo **Acqua** sia venuta a conoscenza;
- irrogazione di 10 penali della stessa tipologia nell'arco temporale di 12 mesi;
- formalizzazione di penali il cui importo anche complessivo superi il 10% del valore del presente Contratto;
- mancata comunicazione entro i termini previsti dell'art. 23 gli eventuali infortuni occorsi;
- inosservanza delle norme di legge relative al personale dipendente nonché mancata applicazione dei contratti collettivi nazionali di lavoro e di quelli integrativi locali;
- inosservanza delle disposizioni di cui al d.lgs. n. 81/2008, in materia di sicurezza sui luoghi di lavoro;
- comportamenti da parte dell'Appaltatore tesi a trarre profitto dalle attività di lettura a discapito degli utenti e di **Acqua**; ad es. manomissione contatore; letture falsamente dichiarate come avvenute;
- mancato rispetto dei requisiti richiesti dal GDPR per il trattamento dei dati personali e, in particolare, degli obblighi e dei requisiti previsti dall'art. 28 del GDPR, in quanto l'**Appaltatore** assume la qualifica di Responsabile del Trattamento dei dati.

- svolgere contemporaneamente alle letture altre attività di qualsiasi natura quali, ad esempio, sondaggi di opinione, vendita porta a porta, richieste di informazioni, distribuzione di materiale pubblicitario o propagandistico ecc.
- incassare le bollette, richiedere o accettare qualsiasi forma di compenso offerto dagli utenti finali;
- l'utilizzo di personale non previamente comunicato da *Acqua*;
- non caricare come previsto all'art. 22 del presente CSA o non aggiornare, tramite piattaforma software "TRUDI", la documentazione completa e corretta ai fini della verifica della VITP e al suo mantenimento in corso validità.

ART. 28. TUTELA DEI DATI PERSONALI – GDPR

I dati e le informazioni ricevuti dall'*Appaltatore* ai fini dell'esecuzione del presente contratto sono e rimangono di esclusiva proprietà di *Acqua* ; né l'*Appaltatore* né il proprio personale possono farne alcun uso, né divulgarli, al di fuori delle esigenze del presente appalto.

In particolare, si richiama l'obbligo del rigoroso rispetto del Decreto Legislativo del 30 giugno 2003, n. 196, sulla tutela della privacy, nonché del Regolamento UE 2016/679, noto come GDPR (General Data Protection Regulation), relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento e alla libera circolazione dei dati personali.

L'*Appaltatore*, dovendo effettuare, durante l'espletamento del servizio, trattamenti di dati personali di persone fisiche per conto di *Acqua* , sarà dalla stessa nominato Responsabile del Trattamento, ai sensi dell'art. 28 del GDPR. L' *Appaltatore* dovrà pertanto presentare e dimostrare ad *Acqua* garanzie sufficienti di poter mettere in atto misure tecniche ed organizzative adeguate, in modo che i trattamenti eseguiti soddisfino i requisiti del GDPR e garantiscano la tutela dei dati personali degli Utenti (gli "Interessati"). Il mancato rispetto dei requisiti richiesti dal GDPR per il trattamento dei dati personali e, in particolare, degli obblighi e dei requisiti previsti dall'art. 28 del GDPR costituirà causa di immediata risoluzione contrattuale, in quanto l'*Appaltatore* non potrà effettuare alcun trattamento di dati personali degli Interessati.

L'*Appaltatore* dovrà mettere in pratica tutte le azioni necessarie per garantire la sicurezza dei dati di cui viene in possesso durante l'espletamento del servizio. L'*Appaltatore* non è autorizzato a trattenere, al termine dell'appalto, alcuna informazione riguardante l'utenza di *Acqua* e le informazioni a essa collegate.

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

ART. 29. CLAUSOLA SOCIALE

Al fine di promuovere la stabilità occupazionale nel rispetto dei principi dell'Unione Europea, e ferma restando la necessaria armonizzazione con l'organizzazione dell'operatore economico subentrante e con le esigenze tecnico-organizzative e di manodopera previste nel nuovo contratto, l'*Appaltatore* del contratto di appalto è tenuto ad assorbire prioritariamente nel proprio organico il personale già operante per l'*Appaltatore* uscente in caso di assunzione, come previsto dall'articolo 50 del d.lgs. 50/2016 e s.m.i., garantendo l'applicazione dei CCNL di settore.



ELENCO ALLEGATI

- All. A) Elenco Comuni
- All. B) Elenco tipologia accessibilità contatori per Comuni
- All. C) Tracciato letture Net@2A
- All. D) Cronoprogramma di massima delle letture mensili da eseguire
- All E) Fac simile cartolina di autolettura
- All. F) Causali di lettura /non lettura attualmente in uso
- All.G) Tracciato autoletture