

**Capitolato speciale per il servizio di
stampa, imbustamento e recapito di fatture
del servizio idrico integrato.**

1. Oggetto del servizio.

Oggetto del servizio è la stampa, l'imbustamento e il recapito delle fatture del servizio idrico integrato per un periodo di 36 mesi; la Società appaltante si riserva di prorogare per un anno la durata del contratto sulla base della richiesta dell'appaltatore che preveda la riduzione dei prezzi netti unitari di almeno il 5%.

Ai fini della formulazione dell'offerta e quindi dell'affidamento si presume l'emissione di n. 82.000 fatture per ciascun trimestre compreso nel triennio di validità del contratto.

Ai fini della presente procedura di gara la frequenza di spedizione è quindi da considerarsi con cadenza trimestrale, salvo modifiche che la società appaltante dovesse introdurre per proprie esigenze o per disposizione delle autorità.

L'appaltatore assumerà la piena responsabilità sul complessivo risultato a cui concorrono attività diversificate e tra loro interconnesse come di seguito specificate:

- ricezione ed elaborazione dati in formato PDF, tramite accesso telematico;
- stampa ed imbustamento dei bollettini di pagamento postale, delle fatture, dei relativi dettagli esplicativi, di comunicazioni aziendali di servizio;
- recapito presso domicilia degli utenti;
- tracciatura al civico dell'esito delle attività di recapito espletate;
- gestione e rendicontazione dei resi cartacei in caso di infruttuoso recapito.

2. Descrizione dell'attività

2.1. Consegna e format dei dati

L'attività ha inizio con la consegna all'appaltatore su apposito indirizzo email da esso fornito, dei dati necessari alla stampa delle fatture, dettagli, bollettini di pagamento, MAV o altro, SDD e/o comunicazioni aggiuntive.

Dalla ricezione di tali dati si dà avvio al processo di lavorazione e si computano i termini contrattuali per l'espletamento delle successive lavorazioni così come precisato nel successivo n. xxx.

La società appaltante trasmetterà all'appaltatore un file formato Pdf contenente i dati ed un file, in formato testo o formato .XML, che conterrà l'indicizzazione del file .PDF.

La società appaltante potrà richiedere all'appaltatore la realizzazione di un campione di stampa da sottoporre ad approvazione.

Le fatture da stampare e recapitare hanno il seguente format:

- dati fattura e dettaglio: uno o più fogli A4 stampati in fronte/retro con dati variabili stampati con colori variabili e non fissi (con direttive di composizione e integrazione forms e parti grafiche secondo le specifiche e il layout concordato con la società appaltante);
- bollettino di pagamento: il/i bollettino/i di pagamento, conforme/i agli standard di Poste Italiane, occupante metà di fogli A4 (con direttive di composizione e integrazione forms e parti grafiche secondo le specifiche e il layout concordato con la Società); l'altra metà riporterà modello SDD da una parte e comunicazioni dall'altra;
- eventuale comunicazione commerciale: allegato A4 stampato in fronte/retro con o senza dati variabili stampato con colori variabili e non fissi in aggiunta alla fattura (con direttive di composizione e integrazione forms e parti grafiche secondo le specifiche e il layout concordato con la Società);

2.2. Stampa ed imbustamento

La fase di stampa ha luogo a cura ed onere dell'appaltatore su carta bianca in formato A4, in quadricromia. Ciascuna fattura è normalmente composta da una busta più tre fogli stampati, in fronte e retro, per un peso complessivo non superiore a 20 g.

La documentazione prodotta sarà imbustata in maniera da garantire la privacy dei dati fiscali e contabili del cliente.

Le attività di stampa ed imbustamento comprendono tutte le lavorazioni necessarie per garantire la predisposizione, la stampa ed il trattamento del documento, nonché le prestazioni di servizio indispensabili ai fini delle successive operazioni di tracciatura. Il processo di stampa avverrà utilizzando materiali, macchinari, tecniche operative e personale specializzato in grado di garantire sempre e comunque risultati ottimali.

Al completamento della fase di stampa dovrà corrispondere l'emissione di una lista informatica di rendicontazione articolata per lotti, con indicazione della data e dell'ora di ultimazione di ogni singolo lotto. Tale rendicontazione dovrà consentire la verifica puntuale della lavorazione eseguita in rapporto alle altre fasi di lavorazione precedenti e conseguenti.

La lista consentirà il tracciamento (ricerca ed ordinamento) per lotto, data, nome e cognome del destinatario, codice cliente, codice di sequenza del documento (ordinato per fogli) ed ogni altra eventuale chiave di ricerca indicata dalla società appaltante in rapporto alle proprie esigenze di tracciamento.

La lista dovrà essere reperibile tramite web. Non sono ammessi scarti tra la lista di spedizione fornita dalla società appaltante e la lista di stampa.

In caso di scarti di stampa a seguito di file parzialmente corrotti, dovrà essere data comunicazione alla Società entro 4 giorni lavorativi al fine di un intervento per ricreare il flusso integrale o apportare le correzioni dovute.

La busta di invio potrà avere un formato standard (114 mm x 229 mm), a mezzo sacco (162 mm x 229 mm) o a sacco (229 mm x 324 mm). La busta presenterà una/due/tre finestrelle in PVC trasparente di adeguata dimensione in corrispondenza degli indirizzi del mittente, del destinatario e dell'eventuale barcode.

2.3. Recapito

L'attività di consegna al domicilio indicato in ciascuna fattura comprende tutte le fasi propedeutiche di selezione, confezionamento e trasporto presso i centri di distribuzione della corrispondenza. I documenti viaggeranno a rischio e pericolo dell'appaltatore che prenderà tutte le precauzioni necessarie per evitare che i documenti subiscano smarrimenti, ritardi o danneggiamenti.

L'appaltatore, per le attività di recapito, si impegna ad utilizzare personale dotato di necessaria competenza tecnica in relazione alla mansione svolta. Il personale dovrà vestire decorosamente e dovrà essere munito di un cartellino identificativo con fotografia recante i dati anagrafici e l'indicazione del datore di lavoro. Il fornitore si impegna a far rispettare al proprio personale le norme comportamentali e le regolamentazioni in materia di sicurezza sui luoghi di lavoro. I veicoli utilizzati dovranno avere caratteristiche di volume e portata idonee al servizio espletato. Dovranno essere in regola con le norme di circolazione, in buono stato di funzionamento e decoro.

L'appaltatore dovrà inoltre garantire un servizio aggiuntivo di monitoraggio e rendicontazione elettronica dello stato della consegna del singolo plico/documento, con indicazione della causale di mancato recapito relativa a ciascun invio. Il monitoraggio deve fornire, in tempo reale, le informazioni di sintesi relative allo stato di avanzamento delle spedizioni. La rendicontazione elettronica degli invii deve consentire alla società appaltante di acquisire le informazioni analitiche relative almeno alla data dell'avvenuta consegna al civico del destinatario, nonché le motivazioni del mancato recapito.

2.4. Consegna del reso

Qualora, per qualsiasi ragione, non fosse possibile recapitare i plichi, gli stessi dovranno essere riconsegnate alla società appaltante. Sulla busta dovrà essere indicato il motivo del mancato recapito.

3. Tempistica

L'appaltatore s'impegna, con la formulazione dell'offerta, al rispetto della seguente tempistica:

- a) prima operatività del servizio entro 15 giorni lavorativi;
- b) stampa ed imbustamento fino a 100.000 fatture n. 5 giorni lavorativi;
- c) recapito in area metropolitana e capoluoghi di provincia/regione entro 10 giorni lavorativi;
- d) recapito in aree periferiche diverse da quelle di cui ai precedenti punti entro 12 giorni lavorativi.
- e) reso dei plichi non recapitati entro 30 giorni lavorativi .

Il termine di cui alla precedente lett.a) decorre dalla comunicazione dell'aggiudicazione.

I termini di cui alle lett. da b) ad e) decorrono dal giorno successivo a quello di ricezione del flusso dati.

Non si computano nei i giorni lavorativi il sabato, la domenica e i festivi.

Nel caso i plichi da stampare e recapitare siano superiori a 100.000 i termini di cui alla lett. da b) ad e) sono aumentati di un giorno lavorativo.

4. Fogli aggiuntivi

L'appaltatore si assoggetta, con la presentazione dell'offerta, ad inserire nel plico uno o più fogli aggiuntivi a semplice richiesta della società appaltante.

4. Servizio di normalizzazione degli indirizzi

Al fine di ridurre il numero dei mancati recapiti, con periodicità semestrale, l'appaltatore procederà alla normalizzazione degli indirizzi sulla scorta del database della società appaltante, al fine di evidenziare incongruenze relative a:

- titolo, nome, cognome o ragione sociale;
- lotto, isolato, palazzina, scala, piano, interno, ecc.
- qualificatore, nome qualificatore, numero civico o casella postale
- cap, località di destinazione, sigla provincia

Il servizio di cui sopra è compreso nel complessivo prezzo dell'appalto e non darà luogo a compensi specifici.

5. Gestione dei flussi di ritorno

L'appaltatore dovrà provvedere a creare e rendere disponibile via web o a mezzo di una sequenza di mail un sistema di monitoraggio di tutte le fasi di lavorazione, sia per i servizi di stampa ed imbustamento che di recapito.

6. Verifica dell'attività e controlli.

La società appaltante si riserva la facoltà di effettuare controlli a campione, anche presso le unità di produzione dell'appaltatore, sulla qualità complessiva e specifica dei servizi svolti.

I controlli e le verifiche effettuate non potranno essere invocate dall'appaltatore come interferenze nella conduzione dei servizi.

7. Penali.

La parziale mancata esecuzione delle attività oggetto del servizio, l'inosservanza dei livelli di qualità e, in generale, l'inadempimento non grave degli obblighi previsti nel presente capitolato e nel contratto, darà luogo all'applicazione, da parte della società appaltante, di penali come di seguito indicate, fermo il maggior danno.

L'applicazione delle penali non solleva l'aggiudicatario dalle responsabilità civili e penali che si è assunto con la stipula del contratto e che dovessero derivare da colpa dello stesso.

Le eventuali irregolarità ed inadempienze riscontrate saranno contestate per iscritto a mezzo di raccomandata a.r. , e-mail o fax. L'appaltatore avrà cinque giorni lavorativi per la presentazione di eventuali giustificazioni.

Opera il seguente sistema di penali:

- per ogni giorno consecutivo di ritardo rispetto al termine di cui al n.3 lett. a) verrà applicata una penale di € 1.000 (mille) per i primi 7 giorni e di €2.000 per i successivi 7 giorni;
- per ogni giorno consecutivo di ritardo rispetto al termine di cui al n.3 lett.b) verrà applicata una penale di € 1.000,00 (mille) per i primi 7 giorni e di €2.000 per i successivi 7 giorni;
- nel caso di duplicazione di fatture €50,00 per ciascuna fattura;
- nel caso di fatture con scarsa qualità di stampa ma leggibili con difficoltà €20 per ciascuna fattura;
- nel caso di fatture presenti nel lotto e non stampate €50 per ciascuna fattura;
- nel caso di omessa stampa di elementi fondamentali per la regolarità fiscale/legale € 50,00 per ciascuna fattura;
- nel caso di stampa di fatture contenenti elementi di altra fattura €100,00 per ciascuna fattura;
- nel caso di apposizione di indirizzo di altra fattura €100,00 per ciascuna fattura;
- per tardivo recapito fino a 5 giorni consecutivi €5 per ciascuna fattura;
- per tardivo recapito dal 6° giorno in poi €10 per ciascuna fattura;
- per mancata indicazione dei motivi di mancato recapito €10 per ciascuna fattura;
- per tardivo recapito del reso fino a 5 giorni consecutivi €2 per ciascuna fattura;
- per tardivo recapito del reso dal 6° giorno in poi €3 per ciascuna fattura;

Nel caso di errore massivo di stampa sarà applicata al fornitore una penale pari all'3% sul totale del fatturato del lotto errato. La ristampa e la distribuzione delle bollette corrette con eventuale annessa comunicazione sarà a carico dell'appaltatore.

In caso di grave inadempienza alle norme contenute nel presente documento, accertata ad insindacabile giudizio degli uffici aziendali e con esclusione di ogni formalità legale, si darà luogo alla risoluzione del contratto, convenendosi sufficiente la comunicazione mediante lettera raccomandata con ricevuta di ritorno.

In caso di diffusione non autorizzata, anche parziale, dei dati ricevuti da Consac gestioni idriche spa o di un uso improprio degli stessi da parte della impresa appaltatrice, la stessa sarà tenuta a corrispondere a Consac Gestioni Idriche Spa una penale di €100.000,00 (centomila,00) irriducibile dal magistrato, fermo restando la procedura di risoluzione contrattuale.

Le penali e le spese sopra riportate potranno essere dedotte direttamente dalle fatture in pagamento.

8. Risoluzione del contratto.

Il contratto si risolverà di diritto per grave inadempimento dell'aggiudicatario e specificamente:

- nel caso in cui le obbligazioni dell'aggiudicatario non siano adempiute esattamente e non siano eseguite secondo le modalità stabilite nell'offerta, nel capitolato e nel contratto (art. 1456 c.c.);
- nel caso in cui l'aggiudicatario, entro un congruo termine assegnatogli dalla stazione appaltante mediante diffida ad adempiere, non provveda a porre rimedio alle negligenze e/o inadempienze contrattuali che compromettono gravemente la corretta esecuzione del contratto di appalto nei termini prescritti (art. 1454 c.c);
- nel caso in cui le penali eventualmente applicate raggiungano, nel complesso , il 20% (dieci per cento) del valore del contratto;
- nel caso in cui l'inadempienza sia più grave di quella disciplinata al precedente n. 7;
- nel caso in cui l'aggiudicatario ceda il contratto o lo dia in subappalto in contrasto con le disposizioni previste dall'art. 118 del D.Lgs n. 163/2006..

Nei suddetti casi la risoluzione si verifica di diritto allorquando Consac gestioni idriche spa dichiara all'appaltatore, a mezzo raccomandata A/R, che intende avvalersi della clausola risolutiva espressa, a cui seguirà l'escussione della garanzia prestata, salvo il risarcimento di maggiori danni.

In caso di risoluzione del contratto per colpa dell'aggiudicatario questi è obbligato all'immediata sospensione del servizio e al risarcimento del danno, e la stazione appaltante è liberata da ogni obbligo sul servizio già erogato.

Inoltre, Consac gestioni idriche spa potrà differire il pagamento di quanto dovuto a conguaglio delle spese sostenute, al fine di quantificare l'ammontare del danno che l'aggiudicatario abbia eventualmente provocato e debba risarcire, nonché di operare la compensazione delle due somme.

Nessuna parte potrà essere considerata inadempiente o colpevole di violazione degli obblighi contrattuali quando la mancata ottemperanza a tali obblighi sia dovuta a causa di forza maggiore (calamità naturali o eventi imprevedibili e inevitabili) verificatisi dopo la data della stipula del contratto.

In tali casi l'aggiudicatario non è suscettibile di ritenuta sui compensi dovuti, di penalità né di risoluzione per inadempimento.

Si procederà infine alla risoluzione del contratto allorquando per disposizioni delle autorità che regolano il servizio pubblico di erogazione del servizio idrico integrato, lo stesso diventi incongruo, salvo possibili concordamenti tra le parti.

Per quanto non espressamente regolato nel presente capitolato, relativamente alla disciplina della risoluzione e del recesso dal contratto, trovano applicazione le disposizioni di cui agli articoli 1453 e seguenti del codice civile, nonché le disposizioni di cui agli articoli 134, 135 e 136 del D.Lgs. n. 163/2006 e s.m.i.

9. Tipologie di documenti e quantità

I quantitativi annui indicati di fatture da stampare e recapitare potranno essere suscettibili di variazioni in aumento o in diminuzione, secondo le necessità della società appaltante o per disposizione delle autorità. Ciò non comporta la modifica dei prezzi unitari rispetto ai prezzi di offerta, essendo stabilito che il corrispettivo delle prestazioni e dei servizi eseguiti dall'appaltatore verrà sempre liquidato secondo l'applicazione dei costi unitari d'offerta alle quantità e tipologia di lavorazione effettivamente resa. Una eventuale variazione in diminuzione dei quantitativi annui stimati, non potrà dar luogo ad alcun onere o risarcimento a carico della società appaltante.

10. Subappalto

Il servizio può essere subappaltato entro il limite del 30% dell'importo complessivo contrattuale. In tale eventualità, il concorrente che intenda subappaltare a terzi parte della prestazione dovrà dichiararne l'intenzione in sede di offerta, indicando le specifiche attività che non intende eseguire direttamente e la percentuale della prestazione che intenda subappaltare.

Il subappalto è disciplinato dall'art.118, D.Lgs. n.163/2006.

Nel caso di subappalto, l'appaltatore resta comunque responsabile nei confronti della società appaltante dell'adempimento delle prestazioni e degli obblighi previsti dal contratto.

11. Pagamenti

Il pagamento del corrispettivo del servizio avrà luogo sulla base del dettaglio delle lavorazioni eseguite e sulla base dei prezzi unitari stabiliti nel contratto.

12. Revisione del prezzo.

I prezzi unitari stabiliti nel contratto sono fissi ed invariabili per il periodo di vigenza del contratto e sono indipendenti da qualsiasi variazione del costo della manodopera o delle materie prima che dovesse intervenire nel periodo di vigenza del contratto.

13. Riservatezza

La società appaltante, in qualità di titolare del trattamento dei dati personali e delle informazioni riguardanti le utenze relative al servizio idrico integrato, ai sensi del D. Lgs 196/2003, designa l'aggiudicatario "responsabile esterno del trattamento dei dati personali" per quanto strettamente necessario alla corretta erogazione delle prestazioni affidate ed al rispetto degli obblighi contrattuali.

Il soggetto aggiudicatario, in quanto responsabile esterno nominato, ha l'obbligo di fornire idonee garanzie nel pieno rispetto delle vigenti disposizioni in materia di trattamento dei dati, ivi compreso il profilo relativo alla sicurezza.

In particolare, dovrà osservare:

- il divieto di comunicazione e di diffusione dei dati personali trattati;
- garantire un sistema di sicurezza idoneo a ridurre al minimo i rischi di distruzione o perdita anche accidentale dei dati personali trattati, di accesso non autorizzato o di trattamento non consentito o non conforme alle finalità della raccolta;
- impartire istruzioni ad eventuali incaricati, vigilandone l'operato affinché siano garantite le misure minime di sicurezza nonché le regole e le modalità di trattamento sancite dalla normativa;
- ogni altra disposizione di legge o di regolamento concernente la privacy.

Ai sensi e per gli effetti dell'art. 29 comma 5 del T.U. Privacy, la società appaltante ha facoltà di vigilare, anche tramite verifiche periodiche, sulla puntuale osservanza dei compiti e delle istruzioni impartite.

La nomina di responsabile esterno del trattamento dei dati personali è condizionata, per oggetto e durata, al contratto che sarà stipulato tra Consac gestioni idriche spa e l'aggiudicatario e si intenderà revocata di diritto alla cessazione del rapporto medesimo o alla risoluzione, per qualsiasi causa, dello stesso.

Il responsabile del trattamento esonera espressamente il titolare dei dati da ogni responsabilità per i danni diretti e/o indiretti, patrimoniali e/o non patrimoniali cagionati a terzi a seguito dell'eventuale inesattezza o incompletezza dei dati, dell'eventuale interruzione e/o sospensione del servizio, dell'utilizzo illecito dei dati e delle informazioni, e di qualsiasi modalità di trattamento che violi la disciplina sulla tutela della privacy.

Per quanto non espressamente previsto nel presente atto, si rinvia alle disposizioni generali vigenti in materia di protezione dei dati personali.