

**ACEA PINEROLESE ENERGIA S.r.l**

Via Cravero 48 – 10064 Pinerolo (TO) - Tel. 0121 . 2361
Cod.Fisc e P.IVA 08547890015 – CCIAA Torino N. 982080
Società di Vendita Gas Metano operante nel mercato libero e vincolato
e fornitrice di clienti anche sotto i 200.000 Smc/anno
Società di Vendita Energia Elettrica operante nel mercato libero
Sito Internet: www.aceapinerolese-energia.it

CAPITOLATO TECNICO PRESTAZIONALE PER IL SERVIZIO DI CALL CENTER COMMERCIALE INBOUND PER I CLIENTI FINALI DEI SERVIZI DI GAS NATURALE ED ENERGIA ELETTRICA DI ACEA PINEROLESE ENERGIA S.R.L.

Data: 24 Settembre 2019	
Direttore dell'esecuzione	Referente della Procedura
Andrea Mattio	Ezio Chiaramello

ART. 1	PREMESSE	<i>Pag. 3</i>
ART. 2	OGGETTO DELL’AFFIDAMENTO	<i>Pag. 3</i>
ART. 3	TERMINI DEL SERVIZIO: TIPOLOGIA, DURATA, DECORRENZA / AVVIO E RINNOVO	<i>Pag. 4</i>
ART. 4	IMPORTO DELL’AFFIDAMENTO	<i>Pag. 5</i>
ART. 4.1	QUANTITA’ E CORRISPETTIVI DELLE PRESTAZIONI	<i>Pag. 6</i>
ART. 5	CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO DI CALL CENTER	<i>Pag. 7</i>
ART. 5.1	INFRASTRUTTURE E ONERI A CARICO DEL COMMITTENTE	<i>Pag. 8</i>
ART. 5.2	INFRASTRUTTURE E ONERI A CARICO DELL’APPALTATORE	<i>Pag. 8</i>
ART. 5.2.1	SPECIFICHE TECNICHE	<i>Pag. 9</i>
ART. 5.3	MODALITA’ DI SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO	<i>Pag. 11</i>
ART. 5.3.1	SERVIZIO INBOUND COMMERCIALE	<i>Pag. 12</i>
ART. 5.3.2	SERVIZIO DI BACK OFFICE COMMERCIALE	<i>Pag. 13</i>
ART. 6	PARAMETRI DI MISURA DEL LIVELLO DI SERVIZIO (SLA)	<i>Pag. 14</i>
ART. 6.1	OBBLIGHI DI REGISTRAZIONE PER LE CHIAMATE COMMERCIALI	<i>Pag. 15</i>
ART. 6.2	DEFINIZIONE DEGLI INDICATORI DI SERVIZIO DA MONITORARE (SLA)	<i>Pag. 15</i>
ART. 6.2.1	LIVELLI DI SERVIZIO DA GARANTIRE E MANTENERE (SLA)	<i>Pag. 15</i>
ART. 6.3	LIVELLO DI QUALITA’ PER I SERVIZI DI BACK OFFICE	<i>Pag. 16</i>
ART. 6.4	QUALITA’ DEL SISTEMA DI GESTIONE	<i>Pag. 16</i>
ART. 7	REPORTISTICA E CONTROLLO QUALITA’	<i>Pag. 16</i>
ART. 7.1	REPORT STATISTICI	<i>Pag. 16</i>
ART. 7.2	VERIFICABILITA’ DEI DATI	<i>Pag. 17</i>
ART. 7.3	CONTROLLO DEL SERVIZIO EROGATO	<i>Pag. 18</i>
ART. 8	PENALI	<i>Pag. 18</i>
ART. 9	SEDE LEGALE ED OPERATIVA	<i>Pag. 19</i>
ART. 10	PERSONALE, RESPONSABILE DEL SERVIZIO E SCIOPERI	<i>Pag. 19</i>
ART. 10.1	RESPONSABILE E REFERENTI DEL SERVIZIO	<i>Pag. 19</i>
ART. 10.2	PERSONALE	<i>Pag. 20</i>
ART. 10.2.1	RESPONSABILITA’ DELL’APPALTATORE	<i>Pag. 20</i>
ART. 10.2.2	REQUISITI RELATIVI AL PERSONALE IMPIEGATO	<i>Pag. 21</i>
ART. 10.3	SCIOPERI O CAUSE DI FORZA MAGGIORE	<i>Pag. 22</i>
ART. 11	OBBLIGHI DELL’APPALTATORE VERSO IL COMMITTENTE E VERSO TERZI	<i>Pag. 22</i>
ART. 11.1	SUBAPPALTO	<i>Pag. 22</i>
ART. 11.2	RESPONSABILITA’ E DANNI A PERSONE E COSE	<i>Pag. 22</i>
ART. 12	OBBLIGHI DEL COMMITTENTE	<i>Pag. 22</i>
ART. 13	CONOSCENZA DELLE CONDIZIONI DI APPALTO E IMPORTI	<i>Pag. 22</i>
ART. 13.1	NORME GENERALI	<i>Pag. 23</i>
ART. 14	CONTRATTO	<i>Pag. 23</i>
ART. 15	AVVIO OPERATIVO E COORDINAMENTO DEL SERVIZIO	<i>Pag. 23</i>
ART. 16	RISERVATEZZA E PROTEZIONE DEI DATI (GDPR 679/2016)	<i>Pag. 24</i>
ART. 16.1	COMPLIANCE AL GDPR 679/2016	<i>Pag. 24</i>
ART. 16.2	INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI	<i>Pag. 24</i>
ART. 16.3	DESIGNAZIONE RESPONSABILE AI SENSI ART. 28 DEL REGOLAMENTO UE 679/2016	<i>Pag. 24</i>
ART. 17	FORO COMPETENTE	<i>Pag. 24</i>
ART. 18	CLAUSOLA RISOLUTIVA DEL CONTRATTO	<i>Pag. 25</i>
ART. 19	FATTURAZIONE E PAGAMENTI	<i>Pag. 25</i>
ART. 19.1	ADEMPIMENTI AI SENSI DELLA LEGGE 13 AGOSTO 2010 N. 136	<i>Pag. 25</i>

Art. 1 - PREMESSE

Acea Pinerolese Energia S.r.l. (di seguito "Committente") al fine di:

- Far fronte alle diverse ed aumentate richieste di informazione, assistenza ed attivazione di pratiche da parte dei propri clienti finali, che nel corso degli anni si sono progressivamente orientati verso i canali di contatto remoti quali il canale telefonico, portando quest'ultimo a rappresentare un rilevante punto di riferimento nell'ambito dei servizi di assistenza prestati da parte del Committente;
- Fornire un adeguato livello di servizio per la propria clientela, mantenendo alto il livello raggiunto anche a fronte della progressiva crescita del numero di punti serviti;
- Adempiere ai requisiti di qualità di servizio telefonico previsti dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA);

Intende affidare ad un'azienda specializzata nel settore (di seguito "Appaltatore") la gestione del "Servizio di Call Center" già attivo da diversi anni, così come specificato all'art. successivo.

In particolare, il servizio di Call Center è attualmente erogato da altro soggetto, che ne proseguirà la gestione in via prioritaria e di coordinamento; tuttavia, in considerazione degli obiettivi di crescita perseguiti dall'Azienda, al fine di ridurre il numero di chiamate completate in coda nonché il tempo medio di attesa ed erogare un miglior servizio alla sua clientela, il Committente intende attivare un canale di supporto per la gestione dell'overflow di chiamate, impostando i criteri di overflow in funzione del volume di chiamate di ingresso nonché di altri aspetti operativi che possono incidere sulla capacità di risposta dell'attuale soggetto incaricato.

Oggetto di applicazione del presente capitolato sono esclusivamente le chiamate da parte dei clienti finali di Acea Pinerolese Energia S.r.l. per i servizi di gas naturale ed energia elettrica; il Committente, già all'avvio o nel corso dell'esecuzione del contratto, in funzione dell'andamento del progetto e dei volumi di chiamate in ingresso, si riserva la facoltà di prevedere il trasferimento anche delle chiamate di Autolettura Gas che richiedono l'assistenza di un operatore. L'intestazione dei Numeri Verdi interessati resterà in capo all'attuale soggetto intestatario.

Art. 2 - OGGETTO DELL'AFFIDAMENTO

Il servizio di Call Center con operatore è inteso come l'insieme delle risorse umane, delle tecnologie integrate di telecomunicazione ed informatiche e dei processi, che consente di gestire i contatti "inbound" tra Acea Pinerolese Energia S.r.l. ed i propri clienti o potenziali clienti, ivi comprese le attività di back-office accessorie alle chiamate ovvero ad esse collegate ed inerenti la gestione delle pratiche richieste telefonicamente.

L'affidamento riguarda l'erogazione del servizio di Call Center inteso così come sopra indicato, in supporto al soggetto che lo eroga dalla sua istituzione, al fine di:

- Ridurre il numero di chiamate completate in coda,
- Ridurre il tempo medio di attesa,
- Evadere la totalità delle chiamate in ingresso per cui viene richiesta l'assistenza da parte dell'operatore.

A tal fine il Committente prevede l'attivazione di strumenti informatici sull'apparato Hardware e Software di Call Center attualmente in uso atti a:

- Applicare adeguati criteri di overflow, per il trasferimento di chiamate relative ai servizi di gas naturale ed energia elettrica a fronte di un determinato tempo di coda;
- Variare il tempo di coda impostato come overflow (aumentandolo o riducendolo), al fine di modulare il trasferimento di chiamate in funzione del volume di chiamate in ingresso, del monitoraggio dei dati relativi al tempo medio di conversazione e di attesa, nonché di altri aspetti operativi incidenti sulla capacità di risposta del soggetto prioritariamente incaricato del servizio e garantire costantemente un adeguato livello di servizio;
- Bypassare, se necessario, eventualmente limitatamente a determinate tipologie di chiamate, sempre in funzione degli elementi indicati nel punto precedente, il criterio di overflow e procedere con il trasferimento diretto all'Appaltatore delle chiamate relative ai servizi di gas naturale e/o energia elettrica o di parte di esse;
- Consentire l'ingresso di chiamate ri-trasferite da parte dell'Appaltatore in quanto richiedenti assistenza di secondo livello da parte di personale qualificato incaricato dal Committente o non pertinenti i servizi di gas naturale o energia elettrica.

L'applicazione e la modifica del criterio di overflow può essere attivata a discrezione del Committente, in funzione delle esigenze operative e di servizio.

I Clienti Finali di Acea Pinerolese Energia S.r.l. per i servizi di gas naturale e di energia elettrica ammontano attualmente a circa 45.000 unità.

In base ai dati storici, il volume complessivo annuo di chiamate in ingresso richiedenti servizio con operatore per i servizi di gas naturale ed energia elettrica ammonta tra le **18.000 e 19.000 unità**, distribuite indicativamente come nel seguito riportato:

- 1.700 / 1.800 chiamate in ingresso medie per mese nel periodo da Gennaio a Maggio (compresi) e Ottobre;
- 1.400 / 1.500 nei mesi di Giugno/Luglio e Novembre/Dicembre;
- 1.000 / 1.200 nei mesi di Agosto e Settembre;

ed aventi una **durata di conversazione variabile media stimata intorno ai 5 minuti**.

Sul totale delle chiamate in ingresso, con l'attuale organizzazione del servizio di Call Center:

- Il volume di chiamate non servite e completate in coda ammonta a circa 1.500 unità;
- Il volume di chiamate che mediamente si accodano per un tempo superiore al criterio di overflow ipotizzato come valore standard ed iniziale (30 secondi) ammonta tra le 8.000 e 9.000 chiamate.

Il numero di chiamate trasferite all'Appaltatore non è quindi predeterminabile e corrisponderà al volume di chiamate per i servizi di gas naturale ed energia elettrica in ingresso che rientreranno nel criterio di overflow attivato ed eventualmente periodicamente modificato dal Committente, fino ad essere anche bypassato, prevedendo il trasferimento diretto, per far fronte ai flussi di chiamate in ingresso così come ad altre attività operative aventi impatto sulla capacità di risposta del gestore principale del Servizio di Call Center.

Sarà responsabilità dell'Appaltatore dimensionare adeguatamente le risorse del presidio, in termini di numero di operatori telefonici e di infrastrutture tecnologiche, al fine di erogare il servizio richiesto rispettando i livelli di prestazione (SLA) stabiliti e specificati all'art. 6.2 e 6.2.1.

Si richiede la disponibilità a mettere a disposizione, per tutta la durata del contratto, un numero di postazioni Call Center tali da poter gestire eventuali situazioni non previste, quali condizioni di crisi od emergenza.

Art. 3 – TERMINI DEL SERVIZIO: TIPOLOGIA, DURATA, DECORRENZA / AVVIO E RINNOVO

Il servizio in oggetto – nella forma di Accordo Quadro – avrà una durata presunta di **24 (ventiquattro) mesi** decorrenti dalla data del verbale di consegna del servizio, **e sarà valido fino all'esaurimento dell'importo totale del contratto** che – trattandosi di servizio da computarsi a misura – **sarà pari all'intero importo stanziato**, di cui all'art. successivo. Al suo raggiungimento, l'Accordo cesserà di avere efficacia, anche anticipatamente rispetto alla sua scadenza naturale.

Entro la data di consegna del servizio dovranno essere completate tutte le attività a carico dell'Appaltatore. In particolare, preventivamente alla consegna ed avvio operativo del servizio, in accordo alle tempistiche e modalità previste dal Committente al fine di garantire il buon esito dell'avvio stesso, l'affidatario dovrà provvedere, in coordinamento con il Committente, alla realizzazione delle attività propedeutiche e di collaudo necessarie, **includenti almeno le seguenti fasi**:

- Verificare le condizioni di connettività;
- Predisporre e fornire al Committente i numeri telefonici per il trasferimento delle chiamate relative ai servizi oggetto del presente Capitolo;
- Effettuare, di concerto con il Committente, test di trasferimento di chiamate nonché di ri-trasferimento al Committente;
- Eseguire test di accesso al sistema gestionale/CRM del Committente;
- Pianificare ed organizzare, sotto il coordinamento e secondo le modalità richieste e previste dal Committente, l'erogazione della formazione agli addetti incaricati per l'assistenza telefonica per conto del Committente;
- Effettuare, sotto il coordinamento e supervisione del Committente, test di gestione di chiamate e di evasione delle relative pratiche di back office abbinate, basati sulla simulazione di alcune attività di contact center di assistenza clienti tra quelle previste nel conferimento di incarico.

Il collaudo dovrà essere effettuato secondo i termini richiesti dal Committente, che prevedranno tempistiche congrue a verificare tutte le condizioni propedeutiche al buon esito dell'avvio del servizio, nonché a poter mettere in atto eventuali azioni correttive e ripetere i controlli necessari, completando il collaudo con esito positivo preventivamente alla data di consegna e decorrenza operativa del servizio; la documentazione relativa alle verifiche e test effettuati di concerto con il Committente e valevoli come collaudo con esito positivo sarà allegata al verbale di consegna del servizio.

L'Appaltatore dovrà provvedere autonomamente alla formazione di eventuali altri addetti inseriti nel team di assistenza telefonica per conto del Committente individuati successivamente alla formazione iniziale e collaudo, in accordo a quanto previsto all'art. 10.2.2.

Il Committente, in vigenza di contratto, non è obbligato a garantire all'Appaltatore quantità minime di prestazioni, né continuità in merito all'esecuzione delle stesse; pertanto, quest'ultimo non potrà avanzare alcuna pretesa in merito.

Dall'affidamento del servizio non discende in favore dell'Appaltatore nessun vincolo ad essere considerato affidatario esclusivo delle prestazioni oggetto del presente Capitolato. Resta facoltà di Acea Pinerolese Energia S.r.l. eseguire le prestazioni tramite il proprio personale e/o il Soggetto già incaricato del Servizio di Assistenza Clienti e Call Center principale, senza che per tale motivo competa all'Appaltatore alcun risarcimento o indennizzo di sorta per il mancato guadagno.

Per il presente Appalto è prevista la possibilità di **rinnovo** per un periodo di pari durata, ovvero di ulteriori **24 (ventiquattro) mesi**, agli stessi prezzi, patti e condizioni del contratto. Facoltà esercitabile dal Committente a suo insindacabile giudizio, in base alla valutazione del servizio reso e delle prestazioni erogate dall'Appaltatore, nonché delle condizioni organizzative ed operative aziendali aventi impatto sul Servizio di Call Center ed il suo svolgimento.

Il Committente comunicherà a mezzo e-mail PEC l'intenzione di avvalersi della facoltà di rinnovo almeno 1 mese prima rispetto alla scadenza del contratto.

L'opzione di rinnovo potrà essere esercitata anticipatamente rispetto alla scadenza naturale del contratto, a fronte dell'eventuale esaurimento dell'importo del contratto.

Art. 4 – IMPORTO DELL'AFFIDAMENTO

L'importo complessivo presunto della procedura, per il periodo di 2 (due) anni e dell'eventuale rinnovo per ulteriori 2 (due) anni, è pari ad **€ 191.100,00** (Euro cento novantuno mila cento/00), I.V.A. esclusa, così composto:

- **€ 1.500,00** (Euro mille cinquecento/00), I.V.A. esclusa: importo una tantum per le attività di start-up del servizio, quali la predisposizione delle campagne e delle necessarie configurazioni nella propria struttura CTI (Computer Telephony Integration), nonché la formazione degli addetti;
- **€ 180.000,00** (Euro centottantamila/00), I.V.A. esclusa (**soggetto a ribasso**) per la gestione delle chiamate, comprensiva anche dell'eventuale pratica cliente collegata o conseguente, considerando, come dati presuntivi:
 - Un volume ipotetico di chiamate in ingresso per i servizi che richiedono l'assistenza da parte di un operatore, potenzialmente rientranti nel criterio di overflow stabilito come valore di default iniziale (30 secondi) e quindi oggetto di trasferimento all'Appaltatore;
 - La durata di conversazione media della chiamata;
 - Nonché Il costo unitario a minuto conversato stabilito come base di gara;

riportati al seguente art. 4.1.

La stima considera il valore attuale di chiamate annue accodate oltre il criterio di overflow individuato come valore standard iniziale, integrato di un valore previsionale ipotizzato sulla base dell'andamento registrato progressivamente nel tempo, in continua crescita, e delle necessità di supporto esterno per consentire al Committente, tramite il Soggetto principale incaricato dell'Assistenza Clienti, maggiore flessibilità per l'evasione di altre attività di front office.

- **€ 9.600,00** (Euro novemila seicento/00), I.V.A. esclusa (**soggetto a ribasso**) a titolo di canone per la garanzia di costante erogazione del servizio da parte dell'Appaltatore, indipendentemente dal volume di chiamate trasferite; a titolo indicativo ma non esaustivo:
 - La garanzia delle risorse sul servizio;
 - Recepimento e messa in servizio di modifiche procedurali e delle informazioni da erogare;
 - Produzione delle statistiche e reportistiche secondo le modalità e periodicità stabilite, nonché a seguito di specifica richiesta per particolari esigenze di verifica o monitoraggio;
 - Utilizzo delle linee dedicate lato Appaltatore;
 - Aggiornamento formativo degli addetti incaricati ed addestramento di nuovi addetti;
 - Aggiornamento e manutenzione del sistema, ivi compresi eventuali adeguamenti alle configurazioni delle campagne;

dato dal valore di canone fisso mensile riportato al seguente art. 4.1.

L'importo a base di gara, commisurato quindi alla durata del servizio (2 anni) in assenza di rinnovo, è pari ad **€ 96.300,00** (Euro novantasei mila trecento/00), I.V.A. esclusa, così suddiviso:

- **€ 1.500,00** (Euro millecinquecento/00), I.V.A. esclusa, importo una tantum per le attività di start-up del servizio, quali la predisposizione delle campagne e delle necessarie configurazioni nella propria struttura CTI (Computer Telephony Integration), nonché la formazione degli addetti;
- **€ 90.000,00** (Euro novantamila/00), I.V.A. esclusa (**soggetto a ribasso**) per la gestione delle chiamate secondo i criteri sopra descritti;
- **€ 4.800,00** (Euro quattromila ottocento/00), I.V.A. esclusa (**soggetto a ribasso**) a titolo di canone fisso mensile per le garanzie ed attività sopra elencate, indipendentemente dal volume di chiamate trasferite.

L'importo stimato per la gestione delle chiamate, meramente presuntivo, è dato dall'applicazione del corrispettivo unitario previsto, moltiplicato per la durata di conversazione media delle chiamate e per le quantità di prestazioni, stimate dal Committente così come sopra indicato e valorizzato al successivo art. 4.1 del presente Capitolato.

Come sopra esposto, si precisa ulteriormente che le quantità stimate riportate nell'art. 4.1 si basano su valori indicativi:

- Commisurati ai dati rilevati negli ultimi anni di gestione del Call Center relativamente al totale delle chiamate in ingresso richiedenti servizio con operatore per i servizi oggetto del presente Capitolato ed al quantitativo che mediamente si accoda;
- Rivalutati a livello previsionale, sulla base dell'andamento progressivo nel tempo, in assenza di riferimenti precedenti attinenti la gestione di overflow per deviazione ad outsourcers, quale possibile volume di chiamate potenzialmente oggetto di trasferimento tramite applicazione dei criteri di overflow atti al raggiungimento degli obiettivi prefissati nelle premesse del presente Capitolato.

Art. 4.1 – QUANTITA' E CORRISPETTIVI DELLE PRESTAZIONI

Per lo svolgimento del servizio, il Committente individua le seguenti prestazioni ed i relativi corrispettivi:

CORRISPETTIVO VARIABILE STIMATO PER IL PERIODO TOTALE DI 48 (QUARANTOTTO) MESI (con rinnovo)						
Tipologia servizio	Unità di misura	Durata media conversazione	Stima chiamate richiedenti servizio con operatore per servizi gas naturale ed energia elettrica oggetto di trasferimento	Stima dei minuti conversati Quantità stimate nei 48 (quarantotto mesi)	Corrispettivo Unitario (Euro) IVA esclusa	Importo totale stimato (Euro) IVA esclusa nel periodo di 48 (quarantotto) mesi
Servizio di inbound commerciale chiamate per i servizi di gas naturale ed energia elettrica richiedenti servizio con operatore, comprensivo delle annotazioni/attività e pratica cliente collegate, secondo le specifiche e procedure autorizzate dal Committente.	Minuti di conservazione con operatore	5 minuti	48.000 (12.000/anno)	240.000 minuti	0,75 Euro a minuto conversato	180.000,00 Euro
CORRISPETTIVO FISSO PREVISTO PER IL PERIODO TOTALE DI 48 (QUARANTOTTO) MESI						
Tipologia servizio	Unità di misura			Quantità previste nei 48 (quarantotto mesi)	Corrispettivo Unitario (Euro) IVA esclusa	Importo totale previsto (Euro) IVA esclusa nel periodo di 48 (quarantotto) mesi
Canone fisso mensile a garanzia di erogazione e mantenimento del servizio, indipendentemente dal volume di chiamate trasferite. Corrispettivo inclusivo anche delle attività di start-up del servizio e di formazione iniziale degli addetti.	MESE			48 mesi	200,00 Euro/mese	9.600,00 Euro
Importo una tantum per start-up del servizio						1.500,00
Importo totale stimato IVA Esclusa per i 48 mesi (24 mesi + rinnovo 24 mesi)						191.100,00 Euro

CORRISPETTIVO VARIABILE STIMATO PER IL PERIODO DI 24 (VENTIQUATTRO) MESI						
Tipologia servizio	Unità di misura	Durata media conversazione	Stima chiamate richiedenti servizio con operatore per servizi gas naturale ed energia elettrica oggetto di trasferimento	Stima dei minuti conversati Quantità stimate nei 24 (ventiquattro mesi)	Corrispettivo Unitario (Euro) IVA esclusa	Importo totale stimato (Euro) IVA esclusa nel periodo di 24 (ventiquattro) mesi
Servizio di inbound commerciale chiamate per i servizi di gas naturale ed energia elettrica richiedenti servizio con operatore, comprensivo delle annotazioni/attività e pratica cliente collegate, secondo le	Minuti di conservazione con operatore	5 minuti	24.000 (12.000/anno)	120.000 minuti	0,75 Euro a minuto conversato	90.000,00 Euro

specifiche e procedure autorizzate dal Committente.						
CORRISPETTIVO FISSO PREVISTO PER IL PERIODO TOTALE DI 24 (VENTIQUATTRO) MESI						
Tipologia servizio	Unità di misura			Quantità previste nei 24 (ventiquattro mesi)	Corrispettivo Unitario (Euro) IVA esclusa	Importo totale previsto (Euro) IVA esclusa nel periodo di 24 (ventiquattro) mesi
Canone fisso mensile a garanzia di erogazione e mantenimento del servizio, indipendentemente dal volume di chiamate trasferite. Corrispettivo inclusivo anche delle attività di start-up del servizio e di formazione iniziale degli addetti.	MESE			24 mesi	200,00 Euro/mese	4.800,00 Euro
Importo una tantum per start-up del servizio						1.500,00
Importo totale stimato IVA Esclusa per i 24 mesi						96.300,00 Euro

Si precisa che i corrispettivi unitari pattuiti sono comprensivi di ogni costo necessario alla corretta esecuzione del servizio e si intendono fissi ed invariabili per tutta la durata del contratto.

Sono altresì compresi nei corrispettivi unitari i costi di gestione del traffico telefonico (in caso di eventuale ri-trasferimento chiamata al Call Center Principale per la gestione del secondo livello o per chiamate non pertinenti i servizi affidati) e di occupazione delle linee lato Appaltatore e connettività Internet (per collegamento a gestionale utenze/CRM del Committente e per gestione email).

Si precisa altresì che il corrispettivo unitario per la gestione delle chiamate include l'attività di annotazione sul Gestionale/CRM del Committente della chiamata gestita nonché della gestione dell'eventuale pratica cliente collegata alla chiamata stessa, secondo le istruzioni e procedure autorizzate specificate dal Committente.

Gli importi dovuti all'Appaltatore saranno quindi esclusivamente:

- **L'importo una tantum** per le attività di start-up del servizio, quali la predisposizione delle campagne e delle necessarie configurazioni nella propria struttura CTI (Computer Telephony Integration), nonché la formazione degli addetti;
- **L'importo relativo al canone fisso mensile**, come risultante dal ribasso offerto in sede di gara, per i mesi effettivi di esecuzione del servizio, a titolo di garanzia di erogazione e continuità del servizio;
- **L'importo unitario / minuto**, derivante dall'applicazione del ribasso offerto in sede di gara, per il quantitativo di prestazioni effettivamente eseguite (*minuti effettivi conversati*).

Art. 5 – CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO DI CALL CENTER

Il Call Center costituisce un rilevante punto di riferimento per gli i clienti finali di Acea Pinerolese Energia srl relativamente ai servizi di gas naturale ed energia elettrica per acquisire informazioni sui servizi erogati, avanzare richieste commerciali, contrattuali e di servizi, segnalare anomalie o problematiche, richiedere interventi, quali ad esempio:

- Le informazioni propedeutiche e l'avvio di pratiche commerciali e contrattuali, quali, a titolo indicativo e non esaustivo, per la richiesta di nuovi contratti, la voltura o la modifica di contratti esistenti, o la disattivazione di forniture;
- L'attivazione o modifica di modalità di erogazione del servizio, quali il servizio di domiciliazione bancaria per il pagamento delle bollette, il layout delle bollette (sintetico o di dettaglio) o le modalità di recapito delle stesse (elettronico o cartaceo);
- La segnalazione di dati anagrafici mancanti (Codici fiscali, P. IVA, ecc...) o modifica di dati anagrafici esistenti, la modifica del recapito delle bollette;
- La richiesta di informazioni in merito alle bollette, alle tariffe applicate, ai consumi rilevati e fatturati, allo stato dei pagamenti, con l'avvio di pratiche di ricalcolo o rettifica ove previsto;
- La richiesta di rateizzazione delle bollette, la verifica di situazioni di morosità e delle procedure da attivare per la relativa risoluzione;
- La richiesta di informazioni in merito alle modalità per avanzare richieste ed attivare pratiche, allo stato di avanzamento delle richieste inoltrate e su ogni aspetto riguardante l'erogazione del servizio.

Tali operazioni dovranno essere gestite tramite il sistema informatico messo a disposizione dell'Appaltatore da parte del Committente, in accordo a quanto indicato al seguente art. 5.1, secondo le modalità e procedure dallo stesso autorizzate, che saranno specificate preventivamente alla consegna ed avvio del servizio.

Il contatto telefonico si divide in tre fasi:

- Accesso al sistema: il contatto del cliente con il contact center inizia al termine della composizione del numero telefonico e termina con l'aggancio da parte di un ACD (Automatic Call Distribution);
- Attesa: periodo del contatto che intercorre tra l'aggancio della telefonata da parte di un ACD e l'eventuale risposta di un operatore;
- Colloquio: l'operatore interagisce con il cliente; la fase di chiude con la conclusione della chiamata.

In accordo alla configurazione del sistema prevista dal presente Capitolato, la prima fase avviene in capo al Call Center principale, mentre le fasi successive possono proseguire coinvolgendo l'Appaltatore a seguito trasferimento di chiamata e devono essere gestite in accordo a quanto previsto ai seguenti art. 5.2 e 5.3.

Art. 5.1 – INFRASTRUTTURE E ONERI A CARICO DEL COMMITTENTE

Il Committente si impegna a:

- Porre in essere quanto di sua competenza affinché l'Appaltatore possa prestare i servizi secondo quanto previsto dal presente Capitolato;
- Mettere tempestivamente a disposizione dell'Appaltatore quanto necessario per l'idoneo svolgimento della specifica tipologia dei servizi da erogare;
- In particolare, mettere a disposizione dell'Appaltatore l'accesso al proprio sistema di Gestione Utente/CRM per i servizi di gas naturale ed energia elettrica, nonché attivare le abilitazioni per l'accesso ed utilizzo degli eventuali altri sistemi necessari all'erogazione del servizio, quali ad esempio le cassette postali di servizio e i sistemi di archiviazione della documentazione dei clienti;
- Aggiornare i dati e le informazioni all'interno del proprio sistema di Gestione Utente/CRM, nonché modulistica/documenti e procedure da utilizzare per l'erogazione del servizio, assumendosi la responsabilità della relativa esattezza e completezza nella misura necessaria per il corretto svolgimento del servizio.

Il Committente prevede infatti l'attivazione delle soluzioni tecnologiche atte a consentire l'accesso da parte del personale addetto dell'Appaltatore al proprio gestionale utenze/CRM, per l'interrogazione e verifica dei dati ed erogazione del servizio di assistenza richiesto, che consentano anche la registrazione dell'operatività eseguita con riferimento alle chiamate gestite.

E' previsto un periodo iniziale di formazione a cura del Committente, eventualmente per mezzo del personale incaricato del Call Center principale, nei confronti del personale impiegato dall'Appaltatore relativamente alle modalità gestionali ed operative del Committente medesimo.

Il **Numero Verde** di riferimento per il Servizio Clienti erogato da Acea Pinerolese Energia S.r.l. è **800.80.80.55** (**opzioni di menu principale 1 e 2, rispettivamente per i servizi di Energia Elettrica e Gas Naturale**).

Il Committente, già all'avvio o nel corso dell'esecuzione del contratto, in funzione dell'andamento del progetto e dei volumi di chiamate in ingresso, si riserva la facoltà di prevedere il trasferimento anche delle chiamate che confluiscono sul **Numero Verde** Autoletture **800.23.35.23** (**opzione di menu 1 – Gas Naturale**) che richiedono l'assistenza di un operatore.

I Numero Verdi indicati sono attualmente e resteranno intestati al Soggetto che eroga prioritariamente il Servizio di Assistenza.

Tutti i costi telefonici legati ai Numeri Verdi (chiamate dei clienti finali ai Numeri Verdi) ed al trasferimento di chiamate (chiamate trasferite dai numeri sottostanti i Numeri Verdi al numero/i nero/i indicato/i dall'Appaltatore) sono a carico del Committente, per mezzo del Call Center principale.

Sono invece a carico, e sono comprese nei costi previsti dal presente Capitolato, le spese legate agli eventuali ri-trasferimenti delle chiamate dall'Appaltatore ai numeri neri del Call Center principale indicati dal Committente, relativi a richieste di assistenza di secondo livello o a chiamate non di pertinenza rispetto ai servizi affidati.

Art. 5.2 – INFRASTRUTTURE E ONERI A CARICO DELL'APPALTATORE

Al fine di erogare il servizio rispettando i livelli di prestazione richiesti e riportati al seguente art. 6.2.1, l'Appaltatore si impegna a garantire i contenuti della propria offerta tecnica relativamente alle risorse da impiegare nell'esecuzione dell'appalto, intese come numero di operatori telefonici e di infrastrutture tecnologiche. L'Appaltatore si impegna altresì a garantire, per tutta la durata del contratto, un numero di postazioni di Contact Center tali da poter gestire, entro i livelli di servizio concordati, eventuali situazioni impreviste, quali prescrizioni normative successive al presente Capitolato.

Come indicato nel presente Capitolato, il Call Center opererà sul Numero Verde Servizio Clienti **800.80.80.55** (opzioni di servizio 1 e 2, riferite rispettivamente ad Energia Elettrica e Gas Naturale) e, limitatamente alle chiamate derivanti dal Servizio Autolettura e richiedenti assistenza da parte dell'operatore, eventualmente incluse già all'avvio o nel corso dell'esecuzione del contratto, sul Numero Verde 800.80.23.35.23 (opzione di servizio 1 – Gas Naturale), attestati su piattaforma CTI all'interno del Soggetto principale incaricato dal Committente che provvede allo smistamento delle chiamate al Call Center esterno durante l'orario di servizio secondo le modalità indicate all'art. 2.

Le chiamate trasferite in ingresso all'Appaltatore devono confluire, tramite i Numeri di trasferimento forniti, all'interno del sistema IVR (Interactive Voice Response) di quest'ultimo, così come strutturato per ospitare le campagne del Committente, direttamente alla campagna di riferimento ed essere assegnate ad operatore, quindi senza passare da menù di accoglienza e/o selezione di opzioni.

Si richiede la predisposizione di campagne diversificate per tipologia di chiamata (Servizio Clienti/Gas Naturale; Servizio Clienti/Energia Elettrica; Autolettura/Gas Naturale) e di tipo "produttivo", ovvero per cui il sistema preveda la registrazione e rendicontazione dei dati relativi alle chiamate, ai fini della generazione della reportistica definita al seguente art. 7.1.

La configurazione delle campagne deve prevedere la gestione di eventuali code in attesa per i casi in cui la totalità degli operatori abilitati in servizio risultino contemporaneamente occupati e il successivo instradamento delle chiamate agli operatori che via via risultino disponibili.

Si richiede l'utilizzo dei messaggi vocali e sonori già in uso presso il Call Center principale del Committente nonché di configurazioni analoghe a quelle dallo stesso adottate per la gestione della coda di attesa e l'assegnazione delle chiamate agli operatori (pre-assegnazione e presentazione dell'operatore incaricato di ricevere la chiamata); verranno forniti i file .wav, o fornite le relative indicazioni in merito alla loro generazione e gestione, preventivamente alla consegna ed avvio del servizio, in tempo utile per l'inserimento nella configurazione delle campagne.

Nel corso dell'esecuzione del contratto, qualora, per esigenze derivanti da adempimenti normativi o legate a variazioni organizzative/procedurali od a finalità commerciali, il Committente lo richieda, L'Appaltatore dovrà modificare le configurazioni delle campagne in accordo alle nuove specifiche indicate, utilizzando eventuali messaggi registrati (file .wav) forniti ad integrazione o sostituzione dei precedenti.

L'Appaltatore avrà accesso al sistema gestione utenze/CRM per l'interrogazione dei dati e l'esecuzione delle operazioni richieste, con la relativa registrazione secondo le modalità previste dal sistema stesso, coerentemente all'operatività richiesta riportata nel seguente art. 5.3; il sistema, web-based o in ogni caso accessibile tramite adeguato collegamento informatico, richiede le caratteristiche indicate al seguente art. 5.2.1.

In caso sia necessario un trattamento di secondo livello o in caso di chiamate non di pertinenza, l'Appaltatore può ritrasferire le chiamate al/i numero/i allo scopo appositamente forniti dal Committente; la procedura di trasferimento deve prevedere una modalità di ripresa in carico della chiamata da parte dell'operatore in caso di impossibilità al trasferimento (ad esempio, in caso di linee occupate, servizio non operativo, ecc.).

Art. 5.2.1 – SPECIFICHE TECNICHE

Le infrastrutture tecnologiche dell'Appaltatore dovranno essere adeguate a garantire il livello di servizio richiesto nel presente Capitolato oltre che corrispondenti e conformi a quanto indicato in sede di gara mediante la propria offerta tecnica.

La ditta concorrente dovrà riportare nel Progetto Tecnico la struttura informatica e tecnologica adottata o prevista per l'esecuzione del presente servizio, che dovrà corrispondere a quanto richiesto nel presente Capitolato, includendo i requisiti tecnici riportati nel presente articolo quali requisiti minimi e specificando inoltre, ove indicato, la tipologia di soluzione adottata o prevista al fine di garantire l'operatività in caso di guasti o la conformità a requisiti specifici.

Nel seguito si riportano i **requisiti tecnici minimi** previsti e le condizioni di guasto da coprire:

A. Le postazioni Operatore, dovranno essere dotate di:

- Sistema tecnologicamente adeguato atto al ricevimento, gestione e trasferimento delle chiamate, con eliminazione dell'effetto eco;
- Personal computer con connettività Internet e sistema operativo Windows, con i seguenti requisiti minimi per l'accesso al sistema gestione utenze/CRM del Committente:
 - Windows 10: necessario collegamento tramite browser Internet Explorer / Chrome,
 - Windows 8: nessuna indicazione particolare a livello di browser per il collegamento,
 o con altro sistema operativo, fornendo all'atto della presentazione dell'offerta le relative specifiche tecniche al fine di consentire la verifica di compatibilità con il Sistema Gestione Utenze/CRM del Committente;
- Collegamenti di rete necessari all'erogazione del servizio;
- Soluzione di isolamento acustico per ridurre al minimo le interferenze;
- Sistema UPS con autonomia sufficiente a garantire la continuità di servizio in caso di guasto (specificare la soluzione adottata/prevista nel progetto tecnico).

B. La Centrale Telefonica, dovrà essere dotata di:

- Sistema ACD per la distribuzione automatica delle chiamate entranti ed uscenti;
- Disponibilità minima di 1 flusso primario ed 1 flusso di back up, al fine di poter far ricadere le chiamate sulla seconda linea telefonica in caso di guasto della linea principale;
- Sistema di reporting statistico dei dati provenienti dall'ACD in grado di:
 - Estrarre i dati delle chiamate a livello di massimo dettaglio o aggregato su base giornaliera, settimanale o mensile, e per tipologia di campagna,
 - Elaborare, su base giornaliera, settimanale e mensile, i dati estratti in modo tale da ricavare tutte le misure dei parametri di qualità del servizio e calcolare i relativi indicatori,

conformemente a quanto previsto dal presente Capitolato e riportato ai seguenti art. 6.2.1 e 7.1 ed in accordo alle specifiche indicate preventivamente alla consegna ed avvio del servizio;

- Connettività alla rete pubblica telefonica (PSTN) e/o sistema tecnologico per l'instradamento delle chiamate in modo da assicurare il proseguimento del servizio anche in caso di guasto in capo al Carrier (specificare la soluzione adottata/prevista per garantire il flusso delle chiamate in caso di guasti);
- Sistema di ridondanza della centrale telefonica in caso di guasto (specificare nel Progetto Tecnico la tipologia di soluzione adottata/prevista per garantire il flusso delle chiamate in caso di guasti);
- Sistema UPS con autonomia di almeno 24 h. per garantire la continuità elettrica e quindi la funzionalità dell'intera centrale telefonica compresi i telefoni (specificare nel Progetto Tecnico la tipologia di soluzione adottata/prevista per garantire il flusso delle chiamate in caso di guasti).

C. La Rete Locale dovrà essere dotata di:

- Apparati di rete in tecnologia switched ethernet;
- Cablaggio di rete strutturato con elementi certificati atto a garantire il corretto svolgimento del servizio;
- Il cablaggio con le postazioni operatore dovrà essere strutturato in modo tale da garantire il proseguimento dell'operatività anche in caso di guasto di uno o più apparati (specificare nel Progetto Tecnico la tipologia di soluzione adottata o prevista per garantire la funzionalità in caso di guasti);
- Sistema UPS con autonomia di almeno 24 h. per garantire la continuità elettrica in caso di interruzione della corrente elettrica esterna e quindi la funzionalità dell'intera LAN (specificare nel Progetto Tecnico la tipologia di soluzione adottata o prevista per garantire la funzionalità in caso di guasti).

D. La connettività Internet dovrà avere le seguenti caratteristiche:

- Sistema di sicurezza con Firewall e Proxy;
- Adeguata banda passante per lo svolgimento del servizio.

E. La sala CED dovrà essere dotata di:

- Sistema UPS con autonomia di almeno 24 h per garantire la continuità elettrica degli apparati utilizzati per la prestazione del servizio, in caso di interruzione dell'alimentazione elettrica esterna;
- Sistema antincendio;
- Sistema di condizionamento aria;
- Sistema di sicurezza per controllo accessi;
- Sistema di ridondanza dei server utilizzati per la prestazione del servizio in caso di guasto (specificare nel Progetto Tecnico la tipologia di soluzione adottata o prevista per garantire la continuità del servizio in caso di guasti).

F. Il sistema informatico in uso presso l'Appaltatore per la gestione della chiamate dovrà prevedere:

- La possibilità di monitoraggio a cura del personale di coordinamento incaricato dell'Appaltatore della coda delle chiamate degli utenti e dell'andamento orario delle chiamate, al fine di poter intervenire aumentando il numero di operatori / postazioni a servizio delle campagne del Committente;
- La possibilità di attivare, su specifica richiesta del Committente ed "in compliance" rispetto al GDPR 679/2016, la registrazione vocale delle chiamate, per eventuale necessità di verifica puntuale, per l'evasione di pratiche o in caso di reclamo, o al fine di monitoraggio a campione relativamente alle modalità e livelli di erogazione del servizio affidato.

Nell'ipotesi di richiesta formale di attivazione della registrazione vocale delle chiamate, in modalità puntuale/contingente o continuativa:

- Sarà cura del Committente avanzare tale richiesta con adeguato anticipo e specificando il perimetro della richiesta, al fine di consentire sia lato Committente sia lato Appaltatore, preventivamente all'attivazione di tale opzione, la revisione ed eventuale integrazione della configurazione informatica nonché di tutti gli aspetti connessi all'attività di registrazione vocale, ivi compresa la verifica di conformità rispetto alle previsioni di legge (in particolare, alle disposizioni vigenti in materia di privacy e protezione dei dati), quali, a titolo esemplificativo, l'introduzione delle necessarie informative alla clientela a livello di messaggi registrati all'interno del sistema IVR di ricevimento delle chiamate;
- L'Appaltatore dovrà modificare le configurazioni delle campagne, adottando le opzioni così come nel caso richiesto dal Committente e utilizzando eventuali messaggi registrati (file .wav) dallo stesso forniti, ad integrazione o sostituzione dei precedenti;
- Dovrà essere fornita dall'Appaltatore l'evidenza della "compliance" rispetto al GDPR 679/2016, come indicato al seguente art. 16.1.

La ditta concorrente dovrà specificare nel Progetto Tecnico la tipologia di soluzione adottata o prevista per le funzionalità indicate nel presente punto F, con particolare riferimento alle funzionalità atte a fornire le garanzie richieste in materia di protezione dei dati in conformità al GDPR 679/2016.

Art. 5.3 - MODALITÀ DI SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO

Il servizio gestisce tramite le infrastrutture tecnologiche previste e messe a disposizione dal Committente e dall'Appaltatore, a seconda delle responsabilità e oneri stabiliti dal presente Capitolato, le attività di front office telefonico di Acea Pinerolese Energia S.r.l. relative e conseguenti alle chiamate trasferite, in particolare:

- Servizio inbound commerciale;
- Servizio di back office collegato alle chiamate inbound gestite, limitatamente alle pratiche e procedure autorizzate dal Committente.

È previsto un periodo di formazione iniziale del personale da destinare al servizio di Call Center, alla quale parteciperà secondo necessità il personale del Committente o del Soggetto prioritariamente incaricato del Servizio di Call Center. Tale formazione potrà essere svolta presso la sede del Committente e/o dell'Appaltatore e sarà erogata in tempo utile all'avvio del servizio.

L'orario di presidio minimo richiesto è dalle 8:30 alle 16:30, con orario continuato, dal lunedì al venerdì, festivi nazionali esclusi; per quanto attiene eventuali esigenze contingenti aventi impatto sull'orario di erogazione del servizio dovranno essere concordate modalità ed organizzazione del presidio con un anticipo di almeno 20 giorni.

Sono tuttavia richieste la disponibilità e la capacità organizzativa ed operativa da parte dell'Appaltatore a prestare servizio secondo un orario giornaliero e settimanale maggiormente esteso, qualora richiesto dal Committente in corso di esecuzione del Contratto, prevedendole quali elemento di valutazione oggetto di punteggio in sede di gara.

Eventuali esigenze attinenti l'orario di erogazione del servizio, derivanti da nuove disposizioni normative o da valutazioni organizzativo/gestionali ed operative del Committente, volte all'estensione dell'orario e/o giorni di servizio, saranno in ogni caso comunicate da parte del Committente con un preavviso congruo, atto alla predisposizione ed organizzazione da ambo le Parti di quanto necessario alla messa in opera del nuovo format di copertura di servizio.

Analogamente, eventuali estensioni della tipologia di pratiche di back office collegate alla gestione delle chiamate saranno comunicate con il preavviso adeguato alla tipologia stessa ed alla relativa formazione necessaria per gli operatori dell'Appaltatore come indicato al seguente art. 5.3.2.

Art. 5.3.1 – SERVIZIO INBOUND COMMERCIALE

Gli operatori telefonici dell'Appaltatore, per erogare il servizio, interrogheranno la banca dati del Committente, che è accessibile tramite connessione internet o opportuno collegamento informatico, tramite credenziali di accesso che saranno fornite preventivamente alla consegna ed avvio del servizio.

L'operatore cui viene assegnata la chiamata interagisce con il Cliente svolgendo la fase di colloquio del contatto telefonico; la fase di chiude con la conclusione della chiamata.

Il colloquio può chiudere la richiesta se inerente informazioni semplici o necessarie/utili al Cliente per una pratica da avanzare in seguito o già in corso di gestione, oppure può attivare un processo / iter per avviare nuove richieste, secondo le procedure gestionali autorizzate ed istruzioni operative fornite dal Committente.

In particolare, al personale incaricato dall'Appaltatore è richiesto di gestire per quanto possibile in modo completo ed esaustivo la chiamata:

- Fornendo le informazioni richieste da parte del Cliente Finale consultando i dati presenti sul gestionale in uso e sulla base delle nozioni apprese nell'ambito della formazione ricevuta;
- Inviando:
 - I dati e le informazioni richieste anche su supporto documentale,
 - La documentazione / modulistica necessaria per la pratica richiesta, attingendo ai documenti reperibili dal gestionale o forniti dal Committente,

In accordo alle istruzioni dallo stesso fornite preventivamente alla consegna ed avvio del servizio, secondo le modalità previste, tipicamente:

- Via posta elettronica, tramite l'account di posta elettronica messo a disposizione da parte del Committente,
- O tramite i canali previsti dal sistema CRM del medesimo;
- Evadendo la pratica sul sistema gestione utenze/CRM del Committente limitatamente alle procedure dallo stesso autorizzate, indicate al seguente art. 5.3.2 e meglio specificate preventivamente alla consegna ed avvio del servizio;
- Ove previsto, archiviando la pratica secondo le modalità indicate (sul sistema CRM e/o nel Sistema di archiviazione documentale del Committente).

Per quanto attiene le chiamate evase completamente, al personale dell'Appaltatore è richiesto inoltre di riportare sul Gestionale stesso l'operazione eseguita, le informazioni fornite e l'esito della chiamata, utilizzando gli strumenti disponibili e le relative modalità/procedure indicate preventivamente alla consegna ed all'avvio del servizio; l'annotazione delle chiamate deve essere sempre chiusa dall'operatore dell'Appaltatore e non rimanere in stato aperto/da evadere.

In caso di chiamate non evase completamente in quanto richiedenti un intervento di secondo livello, si richiede all'Appaltatore di ritrasferire la chiamata al Committente ai numeri che saranno forniti preventivamente alla consegna ed avvio del servizio; anche in questo caso la registrazione relativa alla chiamata sul Gestionale/CRM deve essere chiusa dall'operatore dell'Appaltatore riportando le note necessarie e l'indicazione del trasferimento di chiamata effettuato per la trattazione di secondo livello.

In caso di impossibilità al trasferimento (es. fallimento del trasferimento, indisponibilità operatori del Committente, servizio del Committente non attivo), all'Appaltatore è richiesto di evidenziare la pratica/annotazione inserita,

richiedente una trattazione di secondo livello, ad esempio lasciando in questo caso la registrazione in stato aperto, non chiudendola e assegnandola, se e dove previsto, al Servizio di riferimento del Committente; in tal caso sarà cura del Committente, tramite il Soggetto incaricato del Servizio di Assistenza, a chiudere le segnalazioni a seguito eventuale ricontatto del Cliente ed evasione della richiesta.

In caso di chiamate non di pertinenza, le chiamate devono essere ri-trasferite senza l'inserimento di annotazioni/registrazioni sul Gestionale/CRM del Committente; in caso di impossibilità al trasferimento, la segnalazione al Committente deve essere effettuata tramite una comunicazione via posta elettronica, da inviare all'account appositamente fornito, riportandovi tutti i dati necessari al ricontatto del Cliente.

In funzione degli strumenti e modalità in uso, all'Appaltatore saranno fornite le indicazioni necessarie a procedere preventivamente alla consegna ed avvio del servizio, così come in caso di variazione a livello gestionale e/o procedurale.

L'Appaltatore deve poter attivare – qualora richiesto dal Committente – la registrazione vocale delle chiamate, e renderle disponibili al Committente su richiesta, secondo i requisiti indicati agli articoli 5.2.1 e 16.1, nonché nella richiesta formale di attivazione del servizio al momento della sua presentazione.

Art. 5.3.2 – SERVIZIO DI BACK OFFICE COMMERCIALE

Nei casi in cui, la gestione della chiamata lo richieda, il personale incaricato dell'Appaltatore deve evadere le attività di backoffice accessorie o conseguenti al contatto telefonico, che possono prevedere la seguente operatività:

- a) Inviare le informazioni inerenti la richiesta, unitamente, ove utile, alla relativa documentazione/modulistica necessaria per la pratica di riferimento, attingendo ai dati / documenti reperibili dal gestionale o forniti dal Committente, in accordo alle istruzioni fornite preventivamente alla consegna ed avvio del servizio, secondo le modalità stabilite, tipicamente:

- Via posta elettronica, tramite l'account di posta elettronica messo a disposizione da parte del Committente,
- O tramite i canali previsti dal sistema CRM del medesimo;

A titolo indicativo ma non esaustivo, l'invio di informative, con annessa documentazione/ modulistica, possono concernere:

- Invio estratto conto/situazione contabile, duplicati di bollette,
- Informativa relativa alle modalità di:
 - Pagamento delle bollette,
 - Rimborso di note di credito,
 - Comunicazione dell'autolettura,
 - Registrazione al portale web clienti,
 - Rateizzazione di bollette ove previsto,
 - Eventuale ricalcolo delle bollette ove previsto,
 - Attivazione di pratiche contrattuali, quali ad esempio:
 - La richiesta di apertura di un nuovo contratto (attivazione, voltura, switch),
 - La richiesta di disdetta di un contratto o di disattivazione di una fornitura,
 - Variazione di dati o servizi attinenti contratti di fornitura in essere, quali ad esempio:
 - Attivazione, variazione o revoca del servizio di domiciliazione bancaria,
 - Variazione di layout della bolletta (sintetico o dettagliato),
 - Cambio di modalità di recapito della bolletta (cartaceo o elettronico) e/o dei relativi dati di recapito,
 - Aggiornamento dei dati relativi alla fatturazione elettronica,
 - Richiesta di interventi o prestazioni specifiche, quali ad esempio la prova di funzionalità del gruppo di misura,
- Indicazione dei riferimenti, recapiti e canali di contatto del Servizio Clienti, in funzione delle necessità del cliente
- ecc..

- b)** Evadere la pratica sul gestionale utenze/CRM del Committente limitatamente alle procedure/modalità operative dallo stesso autorizzate e meglio specificate preventivamente alla consegna ed avvio del servizio, indicativamente ma non in via esaustiva:
- a. Inserimento di autolettura
 - b. Presa in carico di richieste di verifica, o eventuale ricalcolo ove previsto, della bolletta
 - c. Presa in carico di richieste di rimborso
 - d. Presa in carico di rateizzazione di bollette
 - e. Modifiche relative al layout della bolletta
 - f. Inserimento, modifica, revoca domiciliazione bancaria
 - g. Modifica recapito bolletta, relativamente all'indirizzo fisico e/o alle modalità di recapito (cartaceo/elettronico)
 - h. Inserimento dei dati relativi alla fatturazione elettronica (codice ufficio / destinatario o indirizzo pec)
 - i. Modifica/inserimento dati di contatto
 - j. Inserimento di dati catastali
 - k. Ecc..
- c)** Registrare i contenuti della chiamata, indicando l'oggetto della richiesta, le informazioni fornite, l'operazione eventualmente eseguita e l'esito della chiamata, all'interno del Gestionale /CRM del Committente, secondo le modalità riportate al precedente articolo 5.3.1 e più dettagliatamente indicate o aggiornate dal Committente preventivamente all'avvio del servizio o in corso di esecuzione del contratto;
- d)** Ove previsto, archiviare la pratica secondo le modalità indicate (sul sistema CRM e/o nel Sistema di archiviazione documentale del Committente).

Tali attività devono essere eseguite e completate in contemporanea alla chiamata o immediatamente dopo la conclusione della stessa.

Qualora, nel corso dell'esecuzione del contratto, si renda necessario per il Committente incrementare in capo all'Affidatario le attività di backoffice commerciale collegate o conseguenti alla gestione delle chiamate trasferite, sarà cura del Committente inviare tempestivo avviso e fornire adeguata formazione ed istruzioni operative al personale incaricato preventivamente all'estensione delle procedure autorizzate.

Art. 6 –PARAMETRI DI MISURA DEL LIVELLO DI SERVIZIO (SLA)

Gli standard generali di qualità dei servizi di call center commerciale sono definiti da ARERA, che ha identificato i seguenti indicatori:

1. Accessibilità al servizio telefonico (AS)

L'indicatore Accessibilità al Servizio (AS) è pari al rapporto, nel mese considerato, tra il numero di unità di tempo in cui almeno una delle linee è libera e il numero complessivo di unità di tempo di apertura del call center con presenza con operatori, moltiplicato per 100 e calcolato con arrotondamento alla prima cifra decimale. Per la rilevazione dell'indicatore AS non sono conteggiate le linee dedicate ad altri servizi se resi con numeri telefonici separati da quelli utilizzati per le conversazioni con operatore.

2. Tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA)

Il tempo medio di attesa per il servizio telefonico è, con riferimento ad una chiamata telefonica da parte di un cliente finale, il tempo, espresso in secondi, intercorrente tra l'inizio della risposta, anche se effettuata attraverso l'ausilio di un risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore o di conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore.

L'indicatore tempo medio di attesa (TMA) è pari alla media aritmetica, nel mese considerato, dei tempi di attesa telefonica delle chiamate dei clienti finali, che:

- Hanno parlato con un operatore o a seguito di una loro richiesta o a seguito di reindirizzamento da parte dei sistemi automatici ad un operatore;
- Pur avendo richiesto di parlare con un operatore, sono terminate prima dell'inizio della conversazione con l'operatore stesso.

3. Livello del servizio telefonico (LS)

L'indicatore livello di servizio (LS) è pari al rapporto, nel mese considerato, tra il numero di chiamate telefoniche dei clienti finali che hanno effettivamente parlato con un operatore e il numero di chiamate dei clienti finali che hanno richiesto di parlare con un operatore o che sono state reindirizzate dai sistemi automatici ad un operatore, moltiplicato per 100 e calcolato con arrotondamento alla prima cifra decimale.

Per tali indicatori ARERA ha stabilito dei valori minimi da garantire con cadenza mensile; lo standard generale attualmente si intende rispettato nel semestre di riferimento se i valori mensili rilevati rientrano nel valore minimo previsto almeno 5 (cinque) mesi su 6 (sei).

Il rispetto degli indicatori ricade sul Committente, ma è garantito dalla struttura e dall'operato del Gestore principale del Call Center – intestatario del Numero Verde – nonché dell'Appaltatore.

In particolare, gli indicatori relativi al Tempo Medio di Attesa e al Livello di Servizio sono condizionati direttamente anche dalle prestazioni erogate dall'Appaltatore; l'indicatore relativo all'Accessibilità del Servizio è legato alla struttura del Call Center principale, ma l'accessibilità telefonica offerta dall'Appaltatore condiziona direttamente il Livello di Servizio dello stesso, quindi contribuisce a garantire il Livello di Servizio complessivo reso dal Committente per il Servizio telefonico.

A tal fine, all'Appaltatore, come meglio specificato nei seguenti articoli 6.1, 6.2 e 6.2.1, sono richiesti:

- Obbligatoriamente la registrazione dei dati necessari alla rilevazione e misura dei valori alla base del calcolo degli indicatori;
- Il rispetto di parametri di qualità (SLA) specificati nel presente Capitolato Speciale d'Appalto a livello di accessibilità del servizio, velocità di risposta e di livello di servizio, necessari ai fini della qualità del servizio reso al Cliente finale e della conformità ai requisiti previsti da ARERA in capo al Committente;
- La rendicontazione dei dati, secondo la periodicità e modalità specificate, al fine di consentire al Committente il calcolo degli indicatori su base mensile come previsto dalla normativa nonché il monitoraggio del servizio reso.

Art. 6.1 - OBBLIGHI DI REGISTRAZIONE PER LE CHIAMATE COMMERCIALI

L'Appaltatore ha l'obbligo di registrare per ogni chiamata entrata nel suo sistema a seguito trasferimento i seguenti dati necessari a calcolare e rendere verificabili, da parte del Committente, eventualmente a mezzo del Soggetto prioritariamente incaricato del Servizio di Call Center, gli indicatori di qualità previsti da ARERA:

- Data e istante di inizio della chiamata (ingresso nel sistema dell'Appaltatore),
- L'istante di inizio della conversazione con l'operatore o, se precedente, della fine della chiamata,
- L'esito della chiamata (chiamata servita con operatore o abbandonata dal cliente).

L'Appaltatore registra inoltre le informazioni ed i dati necessari a rendere verificabili il livello effettivo di accessibilità del sistema.

Art. 6.2 - DEFINIZIONE DEGLI INDICATORI DI SERVIZIO DA MONITORARE (SLA)

In base a quanto indicato nei precedenti articoli, gli indicatori di servizio da monitorare in capo all'Appaltatore incaricato dell'erogazione del servizio:

- Accessibilità telefonica,
- Livello di servizio,
- Velocità di risposta.

Tali parametri devono essere rispettati su base media mensile.

Le misure sul rispetto di tali prestazioni verranno prodotte dall'Appaltatore con un sistema di monitoraggio e reportistica del proprio ACD secondo le specifiche richieste dal Committente.

I report relativi alle chiamate gestite e di valorizzazione e monitoraggio degli indicatori di prestazione, prodotti dall'Appaltatore con cadenza mensile, verranno trasmessi via posta elettronica al Committente entro il sesto giorno lavorativo del mese successivo a quello di riferimento.

Art. 6.2.1 - LIVELLI DI SERVIZIO DA GARANTIRE E MANTENERE (SLA)

Accessibilità telefonica

Le linee telefoniche messe a disposizione dall'Appaltatore per il servizio devono essere dimensionate in modo tale che non meno del 98% delle telefonate trasferite siano accolte, quindi solo il 2% possa trovare il segnale di occupato e tornare in capo al Committente.

Livello di servizio

Il 95% delle chiamate trasferite totali dovrà ricevere risposta da parte dell'operatore; al massimo il 5% delle chiamate può non essere servita. Il valore deve essere garantito a livello complessivo, nonché a livello di singola campagna relativa ai Servizi di Gas Naturale e di Energia Elettrica.

Velocità di risposta (tempo alla risposta della chiamata)

Il tempo alla risposta della chiamata è inteso quale il tempo intercorrente tra l'ingresso della chiamata nel sistema del call center fino al momento della risposta dell'operatore; per le chiamate trasferite all'Appaltatore il tempo alla risposta chiamata decorre dall'ingresso della chiamata nel sistema di call center dell'Appaltatore.

Almeno il 75% delle chiamate deve ricevere risposta tramite operatore entro 30 secondi, non oltre il 20% entro 60 secondi, al massimo il 5% delle chiamate può non essere servita. I valori devono essere garantiti a livello complessivo, nonché a livello di singola campagna relativa ai Servizi di Gas Naturale e di Energia Elettrica.

Art. 6.3 - LIVELLO DI QUALITA' PER I SERVIZI DI BACK OFFICE

Per le attività di backoffice collegate all'attività di servizio telefonico, accessorie all'attività di assistenza telefonica, non sono previsti indicatori di qualità/SLA specifici. Sono tuttavia soggette a verifica e monitoraggio da parte del Committente e, in caso di inadempienze, comportano l'applicazione delle penali previste.

Art. 6.4 - QUALITA' DEL SISTEMA DI GESTIONE

L'Appaltatore dovrà disporre di un sistema di gestione della qualità certificato, che garantisca la rilevazione e monitoraggio degli indicatori organizzativi, di processo, di prestazione e di qualità del servizio reso rispetto ai requisiti previsti, in conformità alla normativa vigente in materia; l'eventuale disponibilità della certificazione riferita alle norme di settore (Servizi di Contact Center) costituisce elemento di valutazione di punteggio superiore in sede di gara.

Art. 7 -REPORTISTICA E CONTROLLO QUALITÀ

Art. 7.1 - REPORT STATISTICI

L'Appaltatore dovrà predisporre con cadenza mensile tutti i report (analitici e sintetici) contenenti:

- I dati relativi alle chiamate gestite e riportanti il calcolo degli indicatori di servizio richiesti (SLA), ai fini della valutazione e monitoraggio del raggiungimento dei parametri di servizio,
- Nonché elementi quantitativi che consentano la corretta valorizzazione dei corrispettivi previsti per i servizi erogati dall'Appaltatore.

In particolare, ai fini della verifica del rispetto dei requisiti di appalto e di qualità del servizio erogato, nonché dei requisiti previsti da ARERA a livello di qualità del servizio, si richiede la produzione di reportistica di servizio secondo le seguenti modalità:

- La reportistica deve essere su base mensile, da trasmettere entro il sesto giorno lavorativo del mese successivo, e deve essere suddivisa per campagna (GAS, Energia Elettrica, Autoletture Gas);
- Per ciascuna campagna (GAS, Energia Elettrica, Autoletture GAS) si richiede un report di dettaglio, contenente l'estrazione dei dati relativi alle chiamate ricevute nel mese di riferimento a livello di dettaglio giornaliero (dati relativi a tutte le singole chiamate), con calcolo dei risultati aggregati totali e medi su base mensile;
- Per ciascuna campagna (GAS, Energia Elettrica, Autoletture GAS) si richiede un report di dettaglio giornaliero ulteriore, riportante i dati di dettaglio delle chiamate ritrasferite per il trattamento di secondo livello;
- Inoltre, per ciascuna campagna (GAS, Energia Elettrica, Autoletture GAS), si richiede un report mensile sui tempi alla risposta chiamata, riportante il quantitativo di chiamate risposte entro i termini di SLA richiesti, ed i quantitativo risposti oltre.

La reportistica di servizio a livello di dettaglio giornaliero (dati relativi alle singole chiamate) deve includere i seguenti dati minimi:

- Data e ora di ingresso della chiamata nel sistema, nel formato gg/mm/aaaa hh:mm:ss (es. 08/08/2019 02:20:37),
- Data e ora di inizio della conversazione con l'operatore, nel formato gg/mm/aaaa hh:mm:ss (es. 08/08/2019 02:20:37),
- Data e ora di chiusura della chiamata, nel formato gg/mm/aaaa hh:mm:ss (es. 08/08/2019 02:20:37),
- Tempo di conversazione con l'operatore, nel formato hh:mm:ss (es. 00:04:27),
- Tempo alla risposta chiamata (ovvero tempo intercorso dall'ingresso della chiamata nel sistema al momento della risposta da parte dell'operatore), nel formato hh:mm:ss (es. 00:04:27),
- Tempo di attesa/coda, nel formato hh:mm:ss (es. 00:04:27).

Tali dati devono essere presenti nel report di dettaglio di tutte le chiamate ricevute, così come nel report di dettaglio delle chiamate ri-trasferite per il secondo livello.

I report devono inoltre:

- Includere i dati delle chiamate rifiutate dal sistema, al fine di accertare il valore rendicontato con riferimento all'Accessibilità dello stesso (AS);
- Distinguere i dati delle chiamate non servite, tra quelle completate in coda (per abbandono della chiamata da parte del Cliente) e quelle fallite (terminate per fallimento telefonico/caduta della linea/chiusura della chiamata durante la conversazione); dal momento che la configurazione richiesta prevede l'assegnazione della chiamata direttamente ad operatore in campagna produttiva o a campagna di coda, non sono previste altre possibilità di termine della chiamata;
- Includere altresì il calcolo degli indicatori relativi ai parametri di qualità definiti (SLA) nel presente Capitolato, per il periodo di riferimento, elaborati sulla base dei dati di dettaglio giornaliero e aggregazione mensile (Accessibilità Servizio, Livello di Servizio, Velocità di risposta), indicando anche il tempo medio di attesa.

In tal modo le elaborazioni statistiche costituiscono strumento di monitoraggio periodico che consente al Committente di verificare il rispetto dei parametri di qualità stabiliti (SLA) su base mensile nonché il livello generale di servizio (Cfr. seguente articolo 7.3).

Il Committente, esaminati i dati risultanti dai report, potrà richiedere all'Appaltatore l'adozione di eventuali interventi tecnici ed organizzativi.

Per quanto attiene i report prodotti al fine di dimostrare la corretta valorizzazione dei corrispettivi previsti per i servizi erogati dall'Appaltatore, si richiede che essi, in aggiunta ai dati indicati nei report di servizio, includano:

- Il corrispettivo unitario stabilito in conclusione di gara (Euro per minuto conversato),
- Pertanto, il corrispettivo dovuto per singola chiamata in base alla durata della conversazione con l'operatore,
- Quindi, in totale, il corrispettivo dovuto per le chiamate gestite nel mese di riferimento.

Le conversioni dei tempi e dei relativi corrispettivi calcolati dovranno essere espresse al secondo valore decimale.

Sarà cura dell'Appaltatore trasmettere i suddetti report al Committente con cadenza mensile secondo le tempistiche richieste, nonché ad ogni specifica richiesta.

In allegato al presente Capitolato si riportano i facsimili dei report sopra descritti, riportanti il layout, i dati minimi (**evidenziati in giallo**) ed il relativo formato richiesti, nonché altri dati utili per il Committente, la cui presenza all'interno delle estrazioni ed elaborazioni statistiche costituisce pertanto titolo preferenziale, oggetto di valutazione a punteggio in sede di gara; i facsimili dei report allegati sono corredati del Glossario riportante le definizioni delle voci indicate.

Qualora ritenuto necessario, per opportunità di approfondimento o analisi di alcune casistiche o dati forniti, potrà essere richiesta all'Appaltatore la produzione di ulteriori report, di dettaglio o aggregati, secondo le specificità del caso.

Art. 7.2 - VERIFICABILITA' DEI DATI

Al fine di consentire l'effettuazione di controlli per accertare la veridicità delle informazioni e dei dati comunicati e assicurare il rispetto delle disposizioni contenute nel presente provvedimento, l'Appaltatore:

- Mantiene gli strumenti informatici di cui si avvale continuamente aggiornati con le informazioni e i dati richiesti;

- Assicura la verificabilità delle informazioni e dei dati registrati mediante un adeguato sistema di collegamento tra i vari archivi informatici e mediante ogni altra documentazione ritenuta utile o necessaria dal Committente;
- Conserva in modo ordinato ed accessibile tutti gli elementi ed eventuale documentazione necessaria per assicurare la verificabilità delle informazioni e dei dati registrati per il periodo di conservazione richiesto dal Committente (cfr. seguente articolo 16.1).

Art. 7.3 - CONTROLLO DEL SERVIZIO EROGATO

Il Committente potrà esercitare il controllo sulla qualità del servizio erogato dall'Appaltatore mediante le attività di seguito elencate:

- Monitoraggio dei dati statistici su base mensile, o, se richiesto, dei report generati con periodicità più frequente, o, una tantum, con riferimento ad uno specifico termine temporale o data;
- Auditing sulla qualità del servizio erogato tramite affiancamento;
- Possibilità di "mystery calls" effettuate dal Committente all'Appaltatore, in quantità tali da costituire campione significativo;
- Visite, anche senza preavviso, di un rappresentante del Committente presso i locali dove è in esecuzione l'attività, in qualunque momento negli orari di operatività;

Art. 8 – PENALI

La vigilanza ed il controllo sul servizio reso dall'Appaltatore competono al Responsabile incaricato dal Committente e/o propri delegati, che possono essere referenti del Gestore principale del Servizio di Assistenza alla clientela che cura e monitora le attività di call center.

Nel caso in cui dai controlli sulle attività e sui report prodotti mensilmente svolte emergessero inadempienze rispetto a quanto stabilito nel presente Capitolato a livello di obblighi contrattuali, il Committente inoltrerà formale richiamo o contestazione all'Appaltatore, il quale potrà, entro e non oltre 5 giorni lavorativi, presentare eventualmente le proprie osservazioni.

Ove previsto, qualora non seguisse riscontro da parte dell'Appaltatore o non emergessero idonei elementi giustificativi, il Committente applicherà le penali come di seguito definite.

E' diritto dell'Appaltatore richiedere il controllo in contraddittorio.

a) Inosservanza dei livelli di qualità del servizio telefonico (SLA) richiesto su media mensile:

Nell'eventualità che uno solo dei parametri di SLA su base mensile previsti dal presente capitolato al precedente articolo 6.2.1 (Accessibilità telefonica, Livello di Servizio, Velocità di Risposta,) non venga rispettato (a livello complessivo o per singola campagna GAS e/o Energia Elettrica), per cause non imputabili a forza maggiore o, se tali, in assenza di idonea comunicazione, il Committente invierà formale richiamo all'Appaltatore.

In caso di più di un richiamo a semestre (Gennaio/Giugno – Luglio/Dicembre), verrà applicata una penale pari ad € 500,00 (Euro cinquecento/00) a richiamo con l'esclusione del primo.

b) Sospensione del servizio telefonico:

In caso di sospensione del servizio da parte dell'Appaltatore per un periodo superiore a 2 h consecutive, non imputabile a cause di forza maggiore o, se dovuta a causa di forza maggiore, priva di idonea comunicazione, il Committente applicherà una penale pari ad € 200,00 (Euro duecento/00) per ogni ora e/o frazione di ora di disservizio.

c) Non corretta gestione di dati e documenti:

Nel caso di non corretta raccolta, elaborazione, registrazione dei dati ed archiviazione della documentazione relativa alla pratica telefonica ed eventuale backoffice correlato, compresa l'attività di annotazione della chiamata sul Gestionale/CRM del Committente, quest'ultimo applicherà una penale pari a € 50,00 (Euro cinquanta/00) per "pratica/gestione" errata.

A tal fine il Committente si riserva ogni facoltà di controllo sui dati caricati e sulla documentazione archiviata a sistema a cura dell'Appaltatore.

d) Produzione dei report statistici relativi alle prestazioni telefoniche erogate, ai livelli di servizio raggiunti ed ai corrispettivi da fatturare:

Nel caso di accertata non corretta elaborazione dei dati nell'ambito dei report richiesti, il Committente applicherà una penale pari ad € 2.000,00 (Euro duemila/00).

L'Appaltatore potrà produrre le sue deduzioni entro il termine previsto dalla data del ricevimento della comunicazione; trascorso inutilmente tale termine o nel caso in cui tali deduzioni non siano ritenute accettabili, l'ammontare delle penali comunicate verrà trattenuto dal Committente sulla prima fattura utile anche se relativa a prestazioni regolarmente eseguite, ovvero si procederà con l'escussione della cauzione definitiva.

La misura complessiva delle penali non potrà superare il 10% dell'importo contrattuale, pena la facoltà per il Committente di risolvere il contratto in danno dell'Appaltatore.

Qualsiasi sanzione o penale che venga irrogata da ARERA al Committente a seguito del mancato raggiungimento degli standard generali previsti, che siano interamente o prioritariamente o parzialmente imputabili all'operato dell'Appaltatore, che non ha rispettato gli SLA previsti dal presente Capitolato, verrà addebitata all'Appaltatore interamente o proporzionalmente, in base al peso o alla numerosità delle prestazioni erogate dall'Appaltatore nel periodo di riferimento che sono risultate non conformi, fermo restando l'addebito di ogni ulteriore danno subito.

In caso di ripetute non conformità ed inadempimenti contrattuali e dell'applicazione delle penali previste dal presente Capitolato, il Committente può procedere alla risoluzione del contratto per inadempienza dell'Appaltatore, provvedendo altresì all'escussione della cauzione definitiva rilasciata a garanzia del contratto, fatto salvo il risarcimento dell'eventuale maggior danno. In caso di revoca dell'affidamento del servizio per causa imputabile all'Appaltatore, infatti verranno posti in carico al medesimo i danni subiti dal Committente, ivi compresi i maggiori oneri derivanti dal riappalto del servizio.

Art. 9 – SEDE LEGALE ED OPERATIVA

La **sede legale** dell'Appaltatore nonché la **sede operativa** del Call Center, *dove in quest'ultima* dovranno essere ubicati ed operare gli addetti assegnati all'assistenza telefonica (risposta e gestione delle chiamate oggetto del presente Appalto), la centrale telefonica, nonché il personale di coordinamento dell'assistenza oggetto del presente Capitolato, **dovranno essere collocate in territorio Italiano** e agevolmente raggiungibili dal Committente, eventualmente a mezzo del personale del Soggetto prioritariamente incaricato del servizio di Assistenza Clienti e Call Center, al fine di consentire le necessarie e previste attività di monitoraggio e di coordinamento anche on site.

In particolare, si richiede una distanza tra il Comune di Pinerolo e la sede operativa in cui viene erogato il servizio oggetto del presente Capitolato non superiore a 400 Km stradali; qualora non già disponibile il Concorrente si impegna alla relativa apertura ed attivazione preventivamente all'avvio del contratto.

Le condizioni richieste nel Capitolato devono essere rispettate anche durante e per l'intera durata del contratto.

La sede presso cui verrà erogato il servizio di Call Center dovrà rispondere ai requisiti del D.Lgs 81/2008 ed essere dotata delle infrastrutture tecnologiche indicate nel precedente articolo 5.2.1 "Specifiche Tecniche".

Art. 10 – PERSONALE, RESPONSABILE DEL SERVIZIO E SCIOPERI

Art. 10.1 - RESPONSABILE E REFERENTI DEL SERVIZIO

Per l'esecuzione dell'appalto, la struttura dedicata dovrà prevedere un Responsabile di Servizio, che avrà il compito di:

- Organizzare e gestire le risorse impiegate,
- Provvedere a diffondere le informazioni agli operatori circa variazioni normative, procedure, ecc., di volta in volta comunicate dal Committente,
- Intervenire, decidere, rispondere direttamente riguardo ad eventuali problemi che dovessero insorgere relativamente all'espletamento delle attività oggetto del contratto, garantendo, altresì, la propria reperibilità in tutto l'arco dell'orario di servizio previsto, così come eventualmente esteso nel corso dell'esecuzione del contratto.

Dovranno essere altresì previste altre figure in qualità di referenti operativi, di adeguato livello, al fine di supportare, coprire o sostituire il Responsabile di Servizio in caso di necessità, assenza o impedimento per qualsiasi motivo.

L'Appaltatore dovrà garantire la costante presenza e reperibilità, nell'ambito dell'orario di servizio, così come eventualmente esteso nel corso dell'esecuzione del contratto, del Responsabile di Servizio o suoi delegati/sostituti, di cui dovrà comunicare nominativi e riferimenti.

10.2 - PERSONALE

10.2.1 – RESPONSABILITA' DELL'APPALTATORE

L'Appaltatore è l'unico responsabile del proprio personale dipendente ed è garante del rispetto di quanto di seguito prescritto, nonché dei comportamenti dello stesso.

L'unico rapporto intercorrente tra l'Appaltatore ed il Committente è esclusivamente quello riconducibile all'oggetto dell'appalto, in particolare non deriverà alcun rapporto fra Committente e personale dipendente dell'Appaltatore. Pertanto né l'Appaltatore, né il suo Personale potranno nei confronti del Committente, vantare diritti o richiedere indennità di sorta anche in caso di risoluzione del contratto.

L'Appaltatore sarà il solo responsabile nei confronti del personale impiegato nell'esecuzione delle prestazioni di cui al presente capitolato, garantendo il pieno rispetto del trattamento retributivo, assicurativo e normativo previsto, anche per quanto attiene alla sicurezza dell'ambiente di lavoro.

L'Appaltatore terrà mallevato il Committente da qualsiasi pretesa del personale impiegato per l'esecuzione del servizio di cui al presente capitolato.

L'Appaltatore, in rapporto al personale addetto all'espletamento delle attività ed in generale all'esecuzione del servizio oggetto di appalto, si impegna:

- a. A nominare il Responsabile del Servizio e Referenti di cui al precedente art. 10.1;
- b. Ad applicare nei confronti dei dipendenti tutte le condizioni normative e retributive previste dal Contratto Nazionale di Settore di riferimento e dagli eventuali accordi locali integrativi degli stessi, relativi alla località in cui si eseguono le prestazioni. Il Committente, al riguardo, potrà richiedere all'Appaltatore, in qualsiasi momento, l'esibizione del libro matricola e foglio paga e quanto altro necessario, al fine di verificare la corretta attuazione degli obblighi inerenti l'applicazione del CCNL di riferimento e delle leggi in materia previdenziale, assistenziale e assicurativa;
- c. Ad osservare ed applicare tutte le norme relative alle assicurazioni obbligatorie ed antinfortunistiche, previdenziali ed assistenziali, nei confronti del proprio personale e dei soci lavoratori;
- d. Ad assicurare al Committente che il personale addetto al servizio mantenga il segreto d'ufficio su fatti e circostanze di cui sia venuto a conoscenza nell'espletamento delle attività;
- e. Ad invitare il personale addetto al servizio a mantenere un contegno decoroso e irreprensibile, riservato, corretto e disponibile alla collaborazione con altri operatori;
- f. Ad eseguire il servizio in oggetto con l'osservanza di tutti i requisiti, oneri e condizioni previsti nel Capitolato;
- g. Ad assicurare formalmente di aver adempiuto agli obblighi di legge in materia di valutazione dei rischi connessi all'attività svolta e di averne adeguatamente resi edotti gli incaricati.
- h. A tal fine si chiede di consegnare, prima dell'avvio dei lavori, copia di tutta la documentazione prevista dal D.lgs. 81/2008 e s.m.i. a comprova di aver provveduto alla predisposizione della necessaria documentazione, aver valutato i rischi, aver effettuato le necessarie nomine ed aver formato il personale impiegato per lo svolgimento del servizio, comprese le idoneità sanitarie alla mansione;
- i. A dimostrare l'idoneità tecnico-professionale dell'Impresa di cui art. 26 del D.lgs. n. 81/2008 e s.m.i.;
- j. A disporre affinché il personale utilizzato venga addestrato per l'esatto adempimento di tutti gli obblighi previsti dal Capitolato e delle misure di prevenzione e protezione dei rischi previste dal D.lgs. 81/08 e s.m.i.;
- k. All'allontanamento e/o sostituzione del personale preposto, in caso di: mancanza di rispetto delle norme, procedure e regolamenti, o qualora venga meno ai propri doveri di sicurezza;
- l. A comunicare al Committente le generalità, i dati anagrafici e le mansioni del personale impiegato nelle attività oggetto dell'appalto;
- m. A predisporre le dichiarazioni inerenti la composizione societaria;
- n. A predisporre la dichiarazione inerente l'organico medio annuo;
- o. A comunicare il conto corrente dedicato;
- p. A produrre la polizza assicurativa di cui al punto 11.2 del presente capitolato;

q. A produrre la cauzione definitiva.

È fatto assoluto divieto all'Appaltatore, pena la risoluzione immediata ex art. 1456 cod. civ. del contratto, di svolgere, a mezzo del personale impiegato nell'espletamento del servizio oggetto dello stesso, altre o diverse attività rivolte ai clienti del Committente stesso e non contemplate nel presente appalto, se non su specifica indicazione del Committente con finalità accessorie o integrative alle attività già previste dal Capitolato d'Appalto.

10.2.2 – REQUISITI RELATIVI AL PERSONALE IMPIEGATO

Ferma restando l'autonomia organizzativa propria dell'Appaltatore, il medesimo dovrà:

- Impiegare personale assunto con regolare contratto di lavoro proprio del settore di riferimento;
- Utilizzare, nell'espletamento del servizio affidato, un congruo numero di addetti con adeguata esperienza e preparazione professionale;
- Assicurarli e garantire che le risorse impiegate nelle attività oggetto del presente servizio possiedano:
 - Piena padronanza della lingua italiana;
 - Capacità comunicative;
 - Capacità nell'utilizzo del personal computer;
 - Conoscenza degli strumenti e degli applicativi a supporto delle attività di gestione dei contatti;
 - Conoscenza dei principali pacchetti software di produttività individuale (esempio: Word, Excel, ecc.).

Prima di iniziare il servizio è fatto obbligo all'Appaltatore di comunicare i nominativi e le generalità del personale che svolgerà il servizio per conto del Committente; il personale assegnato per l'esecuzione del contratto con il ruolo di operatori, referenti e responsabile, dovrà essere composto da figure professionali incluse nella documentazione presentata in sede di gara.

L'obbligo di comunicazione di nominativi e generalità del personale impiegato è esteso alle eventuali modifiche in corso di esecuzione del servizio e deve avvenire preventivamente all'attuazione della modifica.

Le risorse destinate all'espletamento delle attività oggetto dell'appalto non potranno essere sostituite senza l'autorizzazione del Committente.

L'Appaltatore ha il dovere di erogare la formazione a nuove risorse che dovessero essere inserite a seguito di dimissioni, allontanamenti richiesti dal Committente, cambiamenti organizzativi da parte dell'Appaltatore o incremento del servizio, e darne comunicazione al Committente prima del loro inserimento nel servizio per consentire la verifica del livello di preparazione.

L'elenco degli addetti aggiornato dovrà essere reso disponibile a richiesta del Committente.

Il Committente si riserva la facoltà di richiedere l'esclusione di quel personale assegnato al servizio che, a suo insindacabile giudizio, durante l'esecuzione dello stesso abbia tenuto un comportamento non corretto e/o non consono all'immagine del Committente nei confronti dei Clienti Finali e di terzi, ovvero qualora le prestazioni di una o più risorse non fossero conformi alle direttive aziendali e alle procedure sulle quali è avvenuta la formazione; in tal caso il Committente trasmetterà all'Appaltatore una contestazione mediante raccomandata a/r. Dopo 3 lettere di contestazione riferite ad un medesimo dipendente dell'Appaltatore, il Committente potrà richiederne la sostituzione e la formazione necessaria per la nuova risorsa sarà interamente a carico dell'Appaltatore. **Qualora tale circostanza si dovesse verificare per più di 3 volte, con riferimento a 3 diverse risorse, il Committente si riserva la facoltà di risolvere il contratto.**

E' fatto divieto all'Appaltatore, pena la revoca dell'affidamento del servizio, di utilizzare personale non rientrante negli elenchi di cui sopra o per il quale il Committente abbia richiesto l'esclusione.

Successivamente alla stipula del contratto, nell'ambito delle attività di predisposizione/organizzazione al fine dell'avvio del servizio (rif. precedente art. 3), l'Appaltatore dovrà segnalare i propri interlocutori responsabili o referenti indicandone il recapito per immediata reperibilità.

Come indicato al precedente art. 3, preventivamente alla consegna ed avvio del servizio, secondo le tempistiche richieste dal Committente, i responsabili individuati dall'Appaltatore dovranno prendere contatto con i referenti del Servizio di Assistenza Clienti principale indicati dal Committente ai fini dell'acquisizione delle informazioni necessarie allo svolgimento delle attività concernenti il servizio affidato, della verifica di tutti gli aspetti utili ai fini dell'impostazione

ottimale dell'organizzazione del servizio stesso, della pianificazione della formazione che verrà erogata a cura del Committente o del personale da esso incaricato.

L'Appaltatore dovrà assicurare la partecipazione di ciascuna risorsa impiegata nella gestione del servizio ad almeno il 95% delle ore di formazione previste, pena la decadenza di idoneità della risorsa non ottemperante e fatta salva la facoltà del Committente di richiederne all'Appaltatore la sostituzione con una nuova risorsa.

Art. 10.3 - SCIOPERI O CAUSE DI FORZA MAGGIORE

Qualora nel corso del contratto si verificano scioperi tali da impedire l'espletamento ordinario del servizio, l'Appaltatore dovrà comunque garantire, in modo congruo ed adeguato, la continuità dello stesso.

In ogni caso, relativamente alla previsione dello sciopero dovrà essere fornita informazione dall'Appaltatore al Committente con un anticipo di almeno 7 giorni lavorativi.

In caso di condizioni non previste e non prevedibili in merito alla presenza/disponibilità e operatività del personale dipendente dell'Appaltatore o per cause di forza maggiore che possano influire sul normale espletamento del Servizio, l'Appaltatore dovrà avvertire il Committente tempestivamente e comunque con preavviso di almeno ventiquattro ore.

Art. 11- OBBLIGHI DELL'APPALTATORE VERSO IL COMMITTENTE E VERSO TERZI

L'Appaltatore sarà l'unico responsabile delle condizioni di contratto e dell'esecuzione delle attività appaltate, restando inteso che le prescrizioni contrattuali sono da lui riconosciute idonee. Sarà pertanto unico responsabile del Servizio affidato. La presenza in sito di personale del Committente incaricato di eventuali verifiche non limita né riduce la responsabilità dell'Appaltatore. Nell'espletamento della propria attività l'Appaltatore dovrà adottare tutti i provvedimenti e le cautele necessarie, secondo le disposizioni di legge, le norme della prudenza e della buona tecnica, per garantire la buona qualità del Servizio, l'incolumità delle persone addette ai lavori e dei terzi e la salvaguardia dei beni materiali.

Art. 11.1 - SUBAPPALTO

Il servizio oggetto di appalto non può essere subappaltato a terzi. Il Committente si ritiene estraneo a qualunque rapporto di debito/credito che l'Appaltatore abbia contratto o contragga con terzi in relazione alla gestione del Servizio.

Art. 11.2 - RESPONSABILITA' E DANNI A PERSONE E COSE

L'Appaltatore rimane civilmente e penalmente l'unico ed esclusivo responsabile dell'esatto adempimento delle prestazioni oggetto dell'appalto, della sua conformità alle disposizioni ricevute e della perfetta esecuzione, sia nei confronti di terzi sia del Committente, sollevando quest'ultimo da ogni responsabilità in merito.

L'Appaltatore si obbliga a tenere sollevato ed indenne il Committente da ogni e qualsiasi richiesta di risarcimento o azione, presente o futura, relativa al presente contratto.

Il Committente non è responsabile dei danni eventualmente causati ai dipendenti ed alle attrezzature dell'impresa, che possono derivare da comportamenti di terzi estranei all'organico del Committente.

L'impresa è direttamente responsabile dei danni, di qualunque natura, derivanti da cause a lei imputabili, che risultino arrecati dal proprio personale, a persone terze e/o a cose, tanto del Committente quanto di terzi, in dipendenza di omissioni o negligenze nell'esecuzione del presente contratto.

A tal fine l'Appaltatore si impegna a presentare prima della stipula del contratto una polizza assicurativa per RCT-RCO, per i danni a cose e persone, per un massimale non inferiore a 100.000,00 Euro.

Art. 12 -OBBLIGHI DEL COMMITTENTE

Il Committente informerà l'Appaltatore relativamente ad ogni modifica delle procedure e/o degli applicativi in uso, al fine di consentire un rapido aggiornamento degli operatori sulle nuove modalità/procedure operative. Tali comunicazioni potranno avvenire tramite e-mail e/o con apposite riunioni.

Art. 13 – CONOSCENZA DELLE CONDIZIONI DI APPALTO E IMPORTI

L'Appaltatore, presentando offerta, dichiara di accettare, in modo pieno ed incondizionato, quanto indicato nel presente Capitolato, nella Lettera di invito e negli altri documenti Allegati.

Dichiara inoltre:

- a. Di avere effettuato un attento ed approfondito esame delle prestazioni da eseguire ed aver preso esatta conoscenza del servizio da erogare, accertando la possibilità e la modalità di esecuzione del medesimo e riconoscendolo idoneo alle proprie attività;
- b. Di disporre, per l'esecuzione del servizio, di:
 - Personale di adeguata professionalità, esperienza, dotato di mezzi idonei;
 - Infrastrutture tecnologiche adeguate;
 - Di personale di coordinamento in grado di monitorare il livello di servizio erogato e di svolgere il ruolo di interfaccia e collegamento con il Committente;
 - Di specifico DVR per l'esecuzione del servizio richiesto;
- c. Di aver valutato, nella formulazione dell'offerta, tutte le circostanze e gli elementi che influiscono tanto sul costo della manodopera, quanto sul costo delle attrezzature e dei mezzi, pertanto di aver formulato la propria offerta a seguito di valutazione di tutte le componenti delle prestazioni oggetto di appalto;
- d. Di garantire il mantenimento di adeguato personale incaricato dell'erogazione del servizio, a livello di numero di risorse, nonché di addestramento e formazione.

L'Appaltatore pertanto non potrà eccepire durante l'esecuzione del servizio la mancata conoscenza di condizioni o la sopravvenienza di elementi non valutati o non considerati, tranne che tali nuovi elementi si configurino come cause di forza maggiore o si riferiscano a condizioni soggette a cambiamenti non imputabili alle parti.

Con l'accettazione del presente Capitolato, l'Appaltatore dichiara di avere la possibilità, il personale, i mezzi necessari per procedere all'esecuzione dei servizi, secondo i migliori precetti dell'arte.

L'Appaltatore, nel prendere parte alla procedura di gara, dichiara e riconosce che i prezzi offerti comprendono:

- L'utile di impresa, le sue spese generali e tutto quant'altro previsto nel presente Capitolato;
- Tutti gli oneri derivanti dall'applicazione delle disposizioni del presente Capitolato o contenute nei regolamenti e decreti in esso citati;
- Tutti gli oneri per dar luogo ad ogni prestazione completa ed a regola d'arte.

Art. 13.1 – NORME GENERALI

La presentazione dell'offerta equivale per il Concorrente all'accettazione, piena e incondizionata, delle prestazioni richieste, alle condizioni indicate nel presente Capitolato e negli ulteriori allegati alla procedura di gara. L'Appaltatore, con propria organizzazione e gestione, provvederà allo svolgimento dei servizi di cui al presente Capitolato, assumendo il rischio economico anche per l'omesso o insufficiente espletamento dei servizi e per i danni provocati.

Art. 14 - CONTRATTO

Il contratto che verrà sottoscritto con l'aggiudicatario sarà pari all'intero importo stanziato a base di gara. Il ribasso offerto sarà applicato ai prezzi unitari soggetti a ribasso, in base alle prestazioni eseguite.

Art. 15 -AVVIO OPERATIVO E COORDINAMENTO DEL SERVIZIO

La ditta aggiudicataria alla firma del verbale di consegna del servizio (coincidente con la decorrenza del contratto), dovrà garantire l'avvio operativo delle prestazioni oggetto di affidamento. La consegna potrà avvenire in pendenza della stipula contrattuale.

Prima dell'avvio del servizio saranno convocati incontri nel corso dei quali verranno stabiliti tempi e modalità per lo start up, che prevede l'effettuazione di attività propedeutiche, di predisposizione/organizzazione e collaudo, le cui fasi principali sono indicate al precedente art. 3.

Con la frequenza e le modalità ritenute opportune dal Committente potranno essere convocate riunioni alle quali dovranno partecipare referenti responsabili e referenti operativi dell'Appaltatore ed i responsabili del Committente o del Servizio di Assistenza principale dallo stesso incaricati. La finalità di tali incontri è l'aggiornamento delle procedure operative, la verifica di andamento e dei livelli di qualità del servizio reso, la discussione di eventuali anomalie individuate, la definizione delle azioni correttive e la verifica dell'efficacia di quelle già adottate. Di tali incontri verrà redatto apposito verbale.

Qualora il Committente lo ritenga opportuno potrà presentare all'Appaltatore o, viceversa, richiedere a quest'ultimo di produrre una relazione descrittiva sull'andamento del servizio affidato, sulla quale riportare i risultati raggiunti, le criticità esistenti ed eventuali interventi migliorativi richiesti o proposti. Tali relazioni saranno oggetto di discussione nell'ambito delle riunioni periodiche convocate.

In conformità alle disposizioni normative vigenti, **prima dell'avvio operativo**, l'Appaltatore è tenuto obbligatoriamente a dichiarare l'operatività per la Numerazione 800.80.80.55 opzioni 1 e 2 al ROC (Registro Operatori di Comunicazione), secondo le modalità previste dalla Normativa vigente in materia.

A fronte della comunicazione da parte del Committente, all'avvio del contratto o in corso di esecuzione dello stesso, di inserimento anche delle chiamate derivanti dal Servizio Autoletture nella procedura di trasferimento, l'Appaltatore conseguentemente dovrà dichiarare l'operatività per la Numerazione 800.23.35.23 opzione 1 al ROC (Registro Operatori di Comunicazione), secondo le modalità previste dalla Normativa vigente in materia.

Art. 16 -RISERVATEZZA E PROTEZIONE DEI DATI (GDPR 679/2016)

L'Appaltatore ha l'obbligo di mantenere riservati i dati e le informazioni di cui venga in possesso e, comunque, a conoscenza, di non divulgarli in alcun modo e in qualsiasi forma e di non farne oggetto di utilizzazione a qualsiasi titolo per scopi diversi da quelli strettamente necessari all'esecuzione del servizio in oggetto. In particolare si precisa che tutti gli obblighi in materia di riservatezza verranno rispettati anche in caso di cessazione dei rapporti attualmente in essere con la committente e comunque per i cinque anni successivi alla cessazione di efficacia del rapporto contrattuale.

L'obbligo di cui al precedente comma sussiste, altresì, relativamente a tutto il materiale predisposto in esecuzione del contratto.

L'obbligo di cui al comma 1 non concerne i dati che siano o divengano di pubblico dominio.

L'Appaltatore è responsabile per l'esatta osservanza da parte dei propri dipendenti e consulenti, nonché dei propri eventuali subappaltatori e dei dipendenti e consulenti, degli obblighi di segretezza anzidetti.

In caso di inosservanza degli obblighi di riservatezza, la Società committente ha la facoltà di dichiarare risolto di diritto il contratto, fermo restando che l'Appaltatore sarà tenuto a risarcire tutti i danni che dovessero derivare alla Società committente.

L'Appaltatore potrà citare i termini essenziali del presente Contratto, nei casi in cui ciò fosse condizione necessaria per la partecipazione dell'Appaltatore stesso a gare e appalti, previa comunicazione del Committente.

Art. 16.1 – COMPLIANCE AL GDPR 679/2016

L'Appaltatore deve adottare e mantenere tutte le misure necessarie a garantire la sicurezza dei dati personali in ottemperanza al GDPR 679/2016 e dovrà dichiarare la sua compliance al GDPR in fase di stipula del contratto con Acea Pinerolese Energia S.r.l.

ART. 16.2 – INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Ai sensi dell'art. 13 del Regolamento UE 679/2016 Acea Pinerolese Energia S.r.l., in qualità di Titolare del dato, informa che eventuali dati personali comunicati dall'Appaltatore per l'esecuzione del servizio, verranno trattati per le finalità strettamente connesse all'esecuzione del contratto e conformemente alla normativa vigente. Ulteriori informazioni sono reperibili sul sito nell'apposita sezione "Privacy Policy" al link: <http://www.aceapinerolese-energia.it/privacy>.

ART. 16.3 DESIGNAZIONE RESPONSABILE AI SENSI ART. 28 DEL REGOLAMENTO UE 679/2016

Acea Pinerolese Energia S.r.l. tratta i dati personali dei clienti/utenti/cittadini/dipendenti/portatori di interesse, pertanto nomina la ditta appaltatrice quale Responsabile esterno ai sensi dell'art.28 del Regolamento Ue 679/2016.

In qualità di Responsabile del trattamento dei dati personali dovrà mettere in pratica tutte le azioni necessarie per garantire la sicurezza dei dati di cui verrà in possesso durante l'esecuzione del servizio.

Art. 17 - FORO COMPETENTE

Per ogni controversia relativa all'esecuzione e interpretazione del presente capitolato è esclusivamente competente il Foro di Torino.

Art. 18 - CLAUSOLA RISOLUTIVA DEL CONTRATTO

In caso di non conformità o disservizi rispetto ai requisiti regolamentati dal presente Capitolato, nelle misure e modalità dal medesimo indicate, individuati e contestati secondo i termini e le procedure previste, il Committente si riserva la facoltà di rescindere il contratto e di agire per il risarcimento dei danni causati.

Art. 19 – FATTURAZIONE E PAGAMENTI

L'Appaltatore emetterà fattura con periodicità mensile, entro il 15 del mese, a consuntivo, con riferimento alle prestazioni effettivamente erogate nell'arco del mese precedente.

La fatturazione dovrà essere corredata di tutti i dati atti a consentire una rapida verifica di congruità, in coerenza a quanto riportato all'art. 7.1; in particolare la fattura dovrà essere accompagnata dai report contenenti i dati quantitativi che consentano la corretta valorizzazione dei corrispettivi previsti per i servizi erogati dall'Appaltatore.

Sono previste le seguenti tipologie di fatturazioni:

- a. Una tantum per start up e formazione iniziale degli operatori e dei team leader: fatturazione entro il 15 del mese successivo la stipula del contratto;
- b. Canone fisso mensile: fatturazione su base mensile, entro il 15 del mese successivo;
- c. Chiamate gestite: fatturazione, su base mensile, del corrispettivo dovuto applicando l'importo unitario offerto in sede di gara per i minuti conversati complessivamente nel mese di riferimento per le chiamate gestite per conto del Committente, entro il 15 del mese successivo.

Gli importi di cui ai punti b) e c) devono essere indicati e valorizzati separatamente se contabilizzati mediante lo stesso documento di fatturazione. La contabilizzazione del servizio sarà effettuata a misura sulla base delle prestazioni effettivamente eseguite.

Il pagamento delle fatture sarà effettuato previa verifica positiva: della correttezza contributiva, assicurativa e previdenziale tramite l'acquisizione del DURC; degli accertamenti Agenzia delle Entrate-Riscossione di cui alla Legge 205/2017; dell'ottemperanza alle disposizioni della Legge 136/2010 e s.m.i.; della conformità del servizio eseguito.

Ai sensi del D.L. 50/2017, si precisa che Acea Pinerolese Energia S.r.l. è una Società soggetta a **Split Payment**. L'indirizzo e-mail a cui inviare la relativa fattura sarà trasmesso all'aggiudicatario con lettera di affidamento.

Si evidenzia inoltre che la Committente a partire dal 01 gennaio 2019 e nell'obbligo di utilizzare la **fatturazione elettronica** come previsto dalla vigente normativa. Il partecipante è tenuto a predisporre la propria struttura per adempiere a quanto sopra.

Le fatture dovranno esporre le voci secondo quanto sopra previsto e riportare almeno i seguenti dati: la data, il numero e l'oggetto del contratto, l'importo complessivo riferito alle prestazioni/periodo oggetto di fatturazione, l'importo unitario I.V.A. esclusa e le relative quantità e il conto corrente dedicato per la tracciabilità dei flussi finanziari.

I pagamenti verranno effettuati a seguito presentazione della fattura a **60 giorni fine mese data fattura**, mediante bonifico bancario da accreditarsi su "conto corrente dedicato", anche in modo non esclusivo, di cui dovranno essere indicati gli estremi, oltre alle generalità delle persone delegate ad operare su di esso.

In caso di irregolarità del DURC il Committente sospenderà l'emissione dei mandati di pagamento sino alla regolarizzazione delle posizioni contributive, senza che l'Appaltatore possa opporre eccezioni, né vantare titolo ad eventuali risarcimenti.

Qualora l'Appaltatore si rendesse inadempiente nei confronti del Committente, rendendo prestazioni difformi rispetto a quanto stabilito in sede contrattuale, o omettendo di eseguire prestazioni oggetto del contratto, i pagamenti verranno sospesi fino alla definizione della situazione, fatto salvo il diritto per il Committente di richiedere la risoluzione del contratto. Sulle somme trattenute dal Committente non decorreranno interessi.

Art. 19.1 - ADEMPIMENTI AI SENSI DELLA LEGGE 13 AGOSTO 2010 N. 136

L'Appaltatore si assume l'obbligo di tracciabilità dei flussi finanziari ai sensi di quanto previsto dall'art. 3 § 8, legge 13 agosto 2010 n. 136 e s.m.i. a pena nullità assoluta del contratto.

Il contratto d'appalto sarà risolto, ai sensi ed effetti di quanto stabilito dall'art. 3, § 9bis, della citata legge, nel caso in cui l'Appaltatore esegua transazioni finanziarie inerenti il contratto d'appalto (pagamenti/incassi) senza avvalersi dello strumento del bonifico bancario o postale o altri strumenti di pagamento idonei a consentire la piena tracciabilità delle operazioni.