



COMUNE DI CORIGLIANO-ROSSANO

Provincia di Cosenza

Settore Tributi

Allegato B) di cui all'articolo 8 comma 2 lett. d) del capitolato

Abstract: Il presente documento declina e disciplina l'attività di “censimento delle utenze” da condurre una tantum sull'ex area di Corigliano”.

Art. 1 - Censimento delle utenze del servizio idrico integrato

1. Fermo restando l'ordinaria conduzione delle prestazioni di cui all'articolo 8 del capitolato per come non ricomprese nel presente documento, il concessionario dovrà procedere al censimento delle utenze del servizio idrico integrato dell'ex comune di Corigliano, oltre alla rilevazione di utenze/utenti irregolari o abusive/i, per come definito *infra*.
2. Le prestazioni di cui al presente articolo dovranno essere:
 - a) avviate entro sessanta giorni dall'aggiudicazione definitiva ovvero dalla sottoscrizione del contratto e concludersi entro i successivi novanta giorni consecutivi e naturali, fatta salva la possibilità di una proroga non superiore a trenta giorni;
 - b) condotte, in modo ordinario, attraverso giri prestabiliti, nei giorni feriali dal lunedì al sabato dalle ore 8.30 alle ore 13.00 e dal martedì al venerdì anche dalle ore 14.30 alle ore 17.30. Gli appuntamenti concordati con l'utenza potranno avvenire, oltre a quanto precede, anche nei pomeriggi di sabato dalle ore 14.30 alle ore 17.30;
 - c) precedute da iniziative di comunicazione istituzionale anche a carattere pubblicitario, assentite dall'Ente, condotte tra il 10° ed il 15° giorno antecedente la data di avvio di cui alla superiore lettera a) e delle ulteriori azioni contenute nel successivo comma 5.
3. Il concessionario durante il periodo di svolgimento dell'attività di cui al comma che precede e nelle medesime giornate e fasce orarie ivi indicate dovrà mantenere aperti al pubblico i propri sportelli rivolti all'utenza e dedicati anche alla gestione delle autoletture pervenute e/o al rilascio di informazioni anche per via telefonica, SMS, WhatsApp, email e webchat;
4. Ai fini della presente procedura, si indicano le definizioni delle relative attività e prestazioni:
 - a) *Autolettura* è la lettura della misura comunicata dall'utente;
 - b) *banca dati utenti/utenze* è l'insieme delle informazioni necessarie per la gestione contrattuale per il S.I.I.: nome, cognome, codice fiscale, ovvero denominazione sociale e partita iva/codice fiscale, indirizzo di fornitura e di recapito della bolletta-fattura unitamente al recapito telefonico ed e-mail, tipo misuratore e numero matricola;
 - c) *censimento utenti/utenze* è il compendio delle attività di cui alla seguente lettera d) che, per le utenze diverse indicate alla lettera h), dovrà essere corredata anche dalle informazioni di cui alla lettera b) e dalla consegna di un opuscolo informativo i cui contenuti saranno convenuti con l'Ente e finalizzato, comunque, ad illustrare le finalità del servizio idrico integrato, l'uso consapevole della risorsa idrica ed ogni altra informazione di pubblica utilità;
 - d) *lettura* è la rilevazione della misura effettiva da parte dell'aggiudicatario della misura espressa dal totalizzatore numerico del misuratore, integrata e corredata: d1) da due foto digitale, una relativa a mostrarne l'allocazione fisica e l'altra il quadrante ossia il totalizzatore numerico del misuratore; d2) dalla rilevazione della tipologia di utilizzo (domestico residenziale e non, artigianale, commerciale, etc) e dall'allocazione di cui alle successive lettere h), i) o j) e la ricorrenza o meno di cui alla condizione indicata alla lettera k); d3) le coordinate geografiche e l'indicazione se trattasi di allocazione in nicchia interna o esterna al perimetro dell'unità immobiliare nella quale vi è la fornitura, con specificazione, in caso di allocazione interna, del luogo (cantina, sotto scala,

- garage, cucina, bagno, balcone o similare, etc);d4) verifica numero ed integrità della matricola e del sigillo qualora mancate vedi punto q).
- e) *misura* è il valore di volume rilevato da un misuratore;
 - f) *misuratore* è il dispositivo posto al punto di consegna dell'utente finale atto alla misura dei volumi consegnati;
 - g) *misuratore del SII* è il dispositivo atto alla misura dei volumi in transito in ciascuno dei servizi che compongono il SII;
 - h) *misuratore accessibile* è il misuratore per cui l'accesso da parte dell'operatore incaricato dal Comune/aggiudicatario ai fini della visualizzazione dei valori dei totalizzatori del misuratore è consentito senza necessità della presenza di alcuna persona fisica;
 - i) *misuratore non accessibile* è il misuratore per cui l'accesso da parte dell'operatore incaricato dal Comune ai fini della visualizzazione dei valori dei totalizzatori del misuratore è consentito solo in presenza del titolare del punto di consegna medesimo o di altra persona da questi incaricata;
 - j) *misuratore parzialmente accessibile* è il misuratore avente caratteristiche differenti dal misuratore accessibile e dal misuratore non accessibile; in particolare a tale misuratore il Comune può normalmente accedere ai fini della visualizzazione dei valori dei totalizzatori in presenza di persona che consenta l'accesso al luogo dove il misuratore è installato;
 - k) *misuratore non funzionante* in quanto il totalizzatore numerico o quadrante del misuratore non registri consumo in costanza di consumo di acqua e/o risulti illeggibile;
 - l) *tentativo di lettura* è la dimostrazione che l'incaricato non ha avuto accesso all'utenza, in quanto dotata di misuratore non accessibile o parzialmente accessibile. In questo caso, l'incaricato dovrà: a) censire con rilevazione georeferenziata riportante anche l'indicazione della data e dell'ora il tentativo espletato e b) lasciare all'utente una nota cartacea informativa (cartolina) riportante la data e l'ora del tentativo di rilevazione, della possibilità dell'autolettura, delle modalità per effettuare l'autolettura stessa e dell'invito ad indicare le modalità di contatto preferite per fissare il relativo appuntamento: email, messaggio SMS o telefonata;
 - m) *servizio idrico integrato (SII)* è l'insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili, di fognatura e depurazione delle acque reflue, ovvero di ciascuno di suddetti singoli servizi, compresi i servizi di captazione e adduzione a usi multipli e i servizi di depurazione ad usi misti civili e industriali;
 - n) *utente* è la persona fisica o giuridica che abbia stipulato un contratto d'utenza per la fornitura per uso proprio di uno o più servizi del SII;
 - o) *utente/utenza irregolare* è la persona fisica o giuridica priva di intestazione a proprio nome di un contratto e che fruisce di uno o più servizi del SII per uso proprio con presenza di un relativo misuratore regolarmente registrato nella banca dati e funzionante.
 - p) *utente/utenza abusivo/a* è la persona fisica o giuridica priva di contratto e di misuratore regolare e che fruisce di uno o più servizi del SII per uso proprio.
 - q) *sigillatura* di tutti i misuratori/contatori che ne risultano sprovvisti con redazione del verbale per ciascuna sigillatura da far sottoscrivere all'utente. Il materiale (piombo e filo) e le attrezzature (n.4 pinze con stemma comunale sono a carico dell'impresa affidataria).
5. Almeno nei venti giorni che precedono l'avvio della conduzione del servizio, l'aggiudicatario dovrà sottoporre al Comune, per la necessaria approvazione, la metodologia operativa, gli strumenti, i nominativi del personale incaricato, il calendario ed il percorso viario per le rilevazioni, la modalità di registrazione dei dati nel data base delle utenze del servizio idrico integrato comunale, il facsimile della cartolina e della copia del verbale d'accertamento, le attrezzature per la sigillatura dei contatori ed ogni altro documento cartaceo da utilizzare, unitamente al piano di comunicazione di cui al precedente comma 2 lettera c).
6. Il concessionario dovrà inoltre:
- a) curare l'inserimento dei dati nel loro complesso all'interno della procedura informatica gestionale del SII.

- b) per l'utente/utenza irregolare e l'utente/utenza abusivo/a l'aggiudicatario dovrà farsi carico di regolarizzare anche la posizione contrattuale, fermo restando l'esperimento di azioni civili per il recupero e riscossione dei crediti comunali.
- c) utilizzare, per l'espletamento del servizio, tecnologie che consentano la rilevazione del dato su supporto informatico attraverso l'utilizzo di apparati (computer, palmari) dotati di fotocamera digitale integrata per l'acquisizione dell'immagine fotografica, oltre a tecnologia GPS.
- d) mettere a disposizione le apparecchiature necessarie allo svolgimento del servizio oltre alla necessaria procedura informatica per gestire le attività sulla base dei tracciati record, dei programmi ed in genere di tutte le condizioni operative in uso presso il Comune;
- e) sottoporre ad approvazione preventiva del Comune, ogni modulo o documento stampato prima del suo utilizzo nel rapporto con l'utenza;
- f) garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati e il trattamento delle informazioni acquisite, nel rispetto delle prescrizioni di legge
- g) rispettare e tutelare il buon nome del Comune adoperandosi sempre e comunque nei confronti dell'utenza per la risoluzione positiva degli eventuali contrasti con la medesima;
- h) permettere l'identificazione all'utenza come "Concessionario incaricato dal Comune di Corigliano-Rossano" di ogni operatore impegnato. Tale dicitura dovrà apparire sui tesserini di riconoscimento con una formulazione ed una grafica adeguata. In caso di risoluzione o cessazione del contratto, il concessionario dovrà immediatamente dismettere l'uso, sotto qualsiasi forma;
- i) assicurare che tutti gli operatori si dovranno presentare agli utenti vestiti in maniera adeguata e dovranno essere dotati di un tesserino di riconoscimento, con fotografia, che dovrà essere sempre ben visibile e di un documento valido di identità personale, rilasciato dalle competenti autorità, che dovrà essere esibito a richiesta dell'utente. Le visite effettuate presso l'utenza possono presupporre l'ingresso dell'incaricato nelle proprietà di terzi. In tal caso l'accesso dovrà essere autorizzato dall'utente o da un suo rappresentante, che sarà invitato a presenziare alle operazioni previste. Eventuali rifiuti da parte dell'utente a consentire l'accesso ai misuratori dovranno essere segnalati al Comune. In ogni caso l'accesso, se non autorizzato, non dovrà essere effettuato per alcun motivo costituendo violazione di domicilio punibile ai sensi dell'art. 614 del Codice Penale con l'aggravante di cui all'art. 61, n. 9 del Codice Penale;
- j) assumere ogni responsabilità per eventuali danni di qualsiasi natura occorsi a persone o cose in occasione o a causa dell'esecuzione delle attività oggetto del servizio;
- k) impegnarsi a porre in essere le prescritte misure di sicurezza poste a tutela dell'integrità fisica, della salute e della personalità morale dei lavoratori e a far rispettare dagli stessi tutte le disposizioni di legge, le norme tecniche e i regolamenti vigenti in materia di sicurezza ed igiene del lavoro, obbligandosi a manlevare e garantire il Comune da ogni conseguenza comunque dannosa dovesse derivare in caso di infortuni;
- l) a rispettare tutte le disposizioni emanate dall'Autorità ARERA tempo per tempo.

Art. 2 – Remunerazione, penali e risoluzione

1. Le attività di censimento di cui all'articolo 1 sono da ritenersi remunerati con l'aggio nascente dalla competenza riferita ai cicli di fatturazione rimessi al Concessionario ai sensi dell'art.8, comma 6 del capitolato, salva l'applicazione delle seguenti penali tra esse cumulabili.
2. In caso di mancato rispetto della data di avvio e/o di conclusione di cui all'articolo 1 comma 2 lettera a):
 - I. euro 100 (cento) per ogni giorno feriale di ritardo e contenuto, comunque, in quindici giorni;
 - II. euro 200 (duecento) per ogni giorno successivo al quindicesimo di cui alla lettera che precede, con risoluzione in danno del contratto nel caso di ritardo complessivo superiore a sessanta giorni.
3. In caso di contrazione delle giornate e/o dell'orario di cui all'articolo 1 comma 2 lettera b):

- I. euro 10 (dieci) per ogni ora o frazione temporale superiore ai 45 minuti e comunque nel limite di una contrazione minore di tre ore al giorno e contenuta in dieci ore settimanali.
 - II. euro 15 (quindici) per ogni ora o frazione temporale superiore ai 45 minuti eccedente le previsioni di cui alla lettera che precedono, con risoluzione in danno del contratto nel caso di contrazione superiore a cinquanta ore mensili.
4. In caso di contrazione delle giornate e/o dell'orario di cui all'articolo 1 comma 3:
- I. euro 25 (venticinque) per ogni ora o frazione temporale superiore ai 45 minuti e comunque nel limite di una contrazione inferiore a due ore al giorno e contenuta in sei ore settimanali.
 - II. euro 15 (quindici) per ogni ora o frazione temporale superiore ai 45 minuti eccedente le previsioni di cui alla lettera che precedono, con risoluzione in danno del contratto nel caso di contrazione superiore a trenta ore mensili.
5. In caso di violazione di talune delle previsioni di cui all'articolo 1 comma 4:
- I. euro 1 (uno) per ogni utenza non censita o erroneamente registrata nella banca dati di cui alla lettera c), in quanto mancate di uno o più dei dati prescritti e/o con uno o più dati erroneamente imputati, salvo quanto previsto ai successivi punti I e II;
 - II. euro 10 (dieci) per ogni utenza di cui alla lettera o) e p) non correttamente censita;
 - III. euro 5 (cinque) per ogni utenza non assoggettata correttamente alla sigillatura di cui alla lettera q).
6. In caso di violazione delle previsioni di cui all'articolo 1 comma 5:
- I. euro 100 (cento) per ogni giorno feriale di ritardo e, comunque, complessivamente inferiore a quindici giorni;
 - II. euro 200 (duecento) per ogni giorno successivo al quattordicesimo di cui alla lettera che precede, con risoluzione in danno del contratto nel caso di ritardo complessivo superiore a sessanta giorni;
 - III. tra 100 (cento) e 300 (trecento) euro, con gradazione seconda della gravità e del possibile rimedio offerto, rispetto alla violazione accertata.
7. In caso di violazione delle previsioni di cui all'articolo 1 comma 6 lettera i):
- I. tra 20 (venti) e 100 (cento) euro, con gradazione seconda della gravità e del possibile rimedio offerto, rispetto alla violazione accertata.
8. In caso di violazione delle previsioni di cui all'articolo 1 comma 6 lettera l):
- I. tra 20 (venti) e 200 (duecento) euro, con gradazione seconda della gravità e del possibile rimedio offerto, rispetto alla violazione accertata.
9. In caso di violazione diverse da quelle che precedono:
- I. tra 30 (trenta) e cinquecento (cento) euro, con gradazione seconda della gravità e del possibile rimedio offerto, rispetto alla violazione accertata, con risoluzione in danno del contratto nel caso in cui l'ammontare della singola contestazione ovvero il cumulo delle penali sia superiore ad euro ventimila.
10. Il Comune dovrà contestare la violazione alla pec del concessionario entro dieci giorni dal relativo accadimento, permettendo al destinatario di rappresentare le necessarie giustificazioni entro i successivi dieci giorni feriali. Il procedimento dovrà espressamente essere concluso entro trenta giorni dalla comunicazione della contestazione.
11. Ai fini della procedura di risoluzione di cui al presente articolo, il Comune dovrà motivatamente contestare il maturare delle condizioni alle pec del concessionario, permettendo al destinatario di rappresentare le necessarie giustificazioni entro i successivi quindici giorni. Il procedimento dovrà espressamente concludersi entro trenta giorni dalla comunicazione della contestazione.