

CAPITOLATO SPECIALE D’APPALTO DEI SERVIZI (C.S.A.)

Indice

Parte I – Disciplina contrattuale	3
Art. 1 <i>Contesto di riferimento, scopo dell’appalto di servizi e norme applicabili</i>	3
Art. 2 <i>Definizioni e gerarchia delle fonti dell’Appalto</i>	3
Art. 3 <i>Oggetto, importo, luogo di esecuzione e durata del Contratto</i>	5
Art. 4 <i>Norme di sicurezza</i>	6
Art. 5 <i>Beni forniti dalla committente</i>	6
Art. 6 <i>Sospensione del servizio e riserve</i>	6
Art. 7 <i>Subappalto</i>	8
Art. 8 <i>Proprietà industriale e commerciale</i>	8
Art. 9 <i>Verifiche</i>	9
Art. 10 <i>Modalità di fatturazione e di pagamento</i>	10
Art. 11 <i>Cauzione definitiva – polizze assicurative</i>	11
Art. 12 <i>Penali e premi</i>	12
Art. 13 <i>Prezzi e Variazioni</i>	13
Art. 14 <i>Modifiche e Varianti</i>	14
Art. 15 <i>Tracciabilità dei flussi finanziari</i>	14
Art. 16 <i>Oneri e Obblighi a carico del Fornitore</i>	14
Art. 17 <i>Clausole di Manleva</i>	17
Art. 18 <i>Recesso</i>	17
Art. 19 <i>Risoluzione del Contratto</i>	18
Art. 20 <i>Cessione del contratto e dei crediti</i>	20
Art. 21 <i>Personale addetto al servizio</i>	20
Art. 22 <i>Privacy e riservatezza</i>	21
Art. 23 <i>Legge applicabile e foro Competente</i>	21
Art. 24 <i>Responsabilità amministrativa</i>	21
Art. 24bis <i>Ulteriori obblighi in materia di Anticorruzione (UNI ISO 37001:2025)</i>	23
Art. 25 <i>Gestione rifiuti a carico dell’Appaltatore</i>	24
Art. 26 <i>Spese contrattuali, imposte, tasse</i>	24
Art. 27 <i>Miscellanea</i>	25
Parte II Disciplina dei Servizi.....	26
Art. 28 <i>Modalità di svolgimento del servizio</i>	26
Art. 29 <i>Modello di performance</i>	31
Art. 30 <i>Compensi</i>	32



Accordo quadro con n.3 operatori economici per le attività di contatto telefonico di cortesia (cosiddetta “courtesy call”) e di sollecito telefonico (cosiddetta “phone collection”) dei crediti vantati da GORI nei confronti dei propri utenti per le forniture del Servizio Idrico Integrato o di parte di esso.

Art. 31 <i>Inizio dei servizi</i>	32
Art. 32 <i>Organizzazione dell'Appaltatore</i>	32
Art. 33 <i>Sede Operativa</i>	32
Art. 34 <i>Domicilio dell'Appaltatore</i>	32
Art. 35 <i>Rappresentante dell'Appaltatore</i>	33

Parte I – Disciplina contrattuale

Art. 1 Contesto di riferimento, scopo dell'appalto di servizi e norme applicabili

- 1.1. La GORI S.p.A., ai sensi del D.lgs. n. 152/2006 e della legge Regione Campania 15/2015, è il soggetto gestore unico del Servizio Idrico Integrato dell'Ambito Distrettuale Sarnese-Vesuviano.
- 1.2. Il Servizio Idrico Integrato (“S.I.I.”) è un servizio pubblico essenziale «*costituito dall'insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili di fognatura e di depurazione delle acque reflue...*» (cfr. art. 141, comma 1, d.lgs. 152/2006).
- 1.3. Nell'ambito dello svolgimento delle sue funzioni, la GORI S.p.A. ha anche l'obbligo di garantire la regolare gestione del S.I.I. e, quindi, assicurare il mantenimento in efficienza delle reti e degli impianti idrici, fognari e depurativi.
- 1.4. Pertanto, al fine di garantire l'esecuzione delle prestazioni necessarie ed indifferibili per assicurare la regolare gestione del S.I.I., la GORI S.p.A. ha la necessità di eseguire i servizi oggetto del presente appalto.
- 1.5. Il presente appalto è altresì regolato dalle leggi *ratione temporis* vigenti; dalla disciplina contenuta nei codici di autoregolazione della Committente.

Art. 2 Definizioni e gerarchia delle fonti dell'Appalto

2.1. Ai fini e nell'ambito dell'appalto, si riportano le seguenti definizioni, che saranno richiamate in seguito nel presente Capitolato Speciale d'Appalto:

- **Affidi omogenei:** elenco delle utenze appartenenti al singolo lotto assegnate ai tre Appaltatori, in modo omogeneo per numerosità e valore medio degli importi;
- **Appalto:** si intende il procedimento posto in essere dalla Stazione Appaltante, incluso anche il Contratto, al fine di affidare l'esecuzione dei servizi richiesti;
- **Codice Etico:** si intende il documento di autoregolamentazione della Società adottato anche ai fini e nell'ambito del d.lgs. 231/2001 e correlato al modello di organizzazione e gestione della GORI S.p.A. ai sensi del citato d.lgs. 231/2001. Il Codice Etico è scaricabile al seguente indirizzo web: www.GORI_S.p.A.acqua.com/media.aspx/codice_etico; il predetto modello di organizzazione e gestione è scaricabile al seguente indirizzo web: www.GORI_S.p.A.acqua.com/section.aspx/modello_231#.Xing28HsZb2;
- **Committente o Stazione Appaltante o GORI S.p.A.:** si intende la GORI S.p.A.
- **Capitolato Speciale d'Appalto o Capitolato:** si intendono le disposizioni riportate nel presente documento relative alla disciplina del rapporto tra Committente e Fornitore e che sono allegate e/o richiamate (per esserne parte integrante e sostanziale) negli Elaborati a base dell'affidamento, quali, a titolo esemplificativo, il Bando di gara, il Disciplinare di gara ed il Contratto;
- **Contratto o Ordine di Acquisto o ODA:** si intende il documento immodificabile, sottoscritto dalla Committente e dal Fornitore in segno di accettazione integrale e incondizionata del Contratto, che riporta, in forma sintetica, i dati amministrativi, tecnici ed economici dell'Appalto;
- **Elaborati a base dell'affidamento o Elaborati:** si intendono i seguenti atti relativi all'Appalto: “Capitolato Speciale d'Appalto” e/o “Bando di gara” e/o “Disciplinare di gara” e/o “Documentazione Tecnica” e “Allegato 1 (ove applicabile)” e/o altro/i documento/i di progetto

descrittivo/i delle caratteristiche tecniche delle prestazioni oggetto dell’Appalto, già in possesso del Fornitore e sulla base dei quali lo stesso Fornitore ha presentato l’offerta per l’affidamento dell’Appalto;

- **Lotto:** si intende il pacchetto complessivo di utenze e fatture che sarà ripartito in tre affidi ai rispettivi aggiudicatari dell’accordo quadro;
- **Operatore Economico o Fornitore o Appaltatore o Appaltatrice:** si intende l’impresa singola o associata aggiudicataria dei servizi affidati dalla Committente;
- **Parte:** si intende la Committente ovvero il Fornitore;
- **Parti:** si intendono, congiuntamente, la Committente e il Fornitore.
- **Piattaforma dell’Appaltatore:** si intende la piattaforma informatica dedicata ed accessibile mediante user-id e password attribuite a ciascun utilizzatore incaricato da GORI S.p.A. e in grado di garantire, l’immediatezza negli scambi di informazioni, la storicizzazione di tutte le attività svolte e degli step autorizzativi con il conseguente monitoraggio del corretto svolgimento delle attività, l’analisi dei principali dati di performance e di costo e la conservazione degli atti dei documenti che pertengono a ciascuna posizione affidata all’Appaltatore.
- **Piattaforma della stazione appaltante:** si intende la piattaforma informatica (CRM) della stazione appaltante, dedicata ed accessibile mediante user-id e password attribuite a ciascun utilizzatore incaricato da GORI S.p.A. e in grado di garantire, l’immediatezza negli scambi di informazioni, la storicizzazione di tutte le attività svolte e degli step autorizzativi con il conseguente monitoraggio del corretto svolgimento delle attività, l’analisi dei principali dati di performance e di costo e la conservazione degli atti dei documenti che pertengono a ciascuna posizione affidata all’Appaltatore

- 2.2. Per quanto non previsto nel presente Capitolato, si rinvia nell’ordine: (i) al Contratto, (ii) agli Elaborati a base dell’affidamento, (iii) alla normativa *pro tempore* vigente in materia di appalti pubblici, (iv) alle norme tecniche *pro tempore* vigenti emanate dal Comitato Elettrotecnico Italiano (CEI) e dall’Ente Nazionale Italiano di Unificazione (UNI), (v) alle disposizioni vigenti del codice civile.
- 2.3. A maggiore specificazione, con la sottoscrizione del Contratto, il Fornitore dichiara e dà atto alla Committente che in caso di incompatibilità o contrasto tra i documenti contrattuali indicati e/o i relativi allegati dai medesimi richiamati, si osserva l’ordine di prevalenza di cui al punto che precede.
- 2.4. Nel corso dell’Appalto, il Fornitore è tenuto ad ottemperare, sotto la sua esclusiva responsabilità, alle disposizioni della normativa *pro tempore* vigente in materia di tutela e salvaguardia dell’ambiente, di smaltimento rifiuti, di sicurezza ed igiene del lavoro ed in genere in materia di trattamento e tutela dei lavoratori, nonché a tutte le norme regolamentari ed alle prescrizioni adottate dalle competenti Autorità pubbliche, con conseguenti oneri a suo esclusivo carico.
- 2.5. Qualora, dopo la data di sottoscrizione del Contratto dovessero entrare in vigore nuove normative, anche di natura tecnica, o dovessero essere modificate quelle esistenti, esse dovranno essere ugualmente rispettate dal Fornitore.
- 2.6. Con la sottoscrizione del Contratto, il Fornitore dichiara e dà atto alla Committente che, in caso di dubbio, le disposizioni del Contratto sono interpretate sempre nel senso più favorevole alla Committente.
- 2.7. Con la sottoscrizione del Contratto, il Fornitore dà atto nonché dichiara ed espressamente garantisce alla GORI S.p.A. di aver attentamente letto e di ben conoscere ogni previsione del Codice Etico,

dell’Appalto, del Contratto, del Capitolato, di ciascuno degli atti degli Elaborati a base dell’affidamento, nonché di accettare integralmente e senza alcuna riserva e/o eccezione il contenuto di tutti i predetti atti e documenti.

Art. 3 Oggetto, importo, luogo di esecuzione e durata del Contratto

- 3.1. L’appalto ha per oggetto l’espletamento del servizio di contatto telefonico di cortesia (cosiddetta “courtesy call”) e di sollecito telefonico (cosiddetta “phone collection”) nei confronti degli utenti GORI S.p.A. destinatari delle bollette/fatture riguardanti la fornitura del Servizio Idrico Integrato o parte di esso.
- 3.2. Per le attività di cui sopra GORI S.p.A., di seguito indicata come “Committente”, intende avvalersi di tre soggetti, nel seguito indicati come “Appaltatori”, aventi i requisiti idonei a garantire il risultato prestazionale richiesto, in conformità a quanto descritto nel presente documento.
- 3.3. L’importo complessivo ammonta a **€ 1.200.000,00** (euro *unmilione duecentomila/00*); l’importo è onnicomprensivo di ogni onere e spese amministrative riguardanti la corrispondenza e le notifiche degli atti agli interessati fino alla conclusione delle attività.
- 3.4. La Stazione Appaltante ha facoltà di procedere con incarichi nell’ambito del contratto e fino a concorrenza del valore totale dello stesso; si specifica che non sussiste alcun obbligo di affidamento incarichi né alcun obbligo di “minima erosione” del contratto stesso che può quindi rimanere anche sottoscritto, ma mai oggetto di specifici incarichi successivi in ragione delle politiche e strategie di credito future del Committente.
- 3.5. Nelle attività oggetto del presente appalto non sussistono rischi interferenziali tra le attività dell’Appaltatore e le attività della Stazione Appaltante e/o le eventuali attività di altre imprese presenti nei luoghi oggetto dell’Appalto; pertanto, gli oneri di sicurezza non soggetti a ribasso risultano essere pari a zero.
- 3.6. Al personale impiegato nelle prestazioni oggetto dell’appalto è applicato il contratto collettivo nazionale e territoriale di collaboratori telefonici da Call center, stipulato dalle associazioni dei datori e dei prestatori delle prestazioni comparativamente più rappresentative sul piano nazionale e quello il cui ambito di applicazione sia strettamente connesso con l’attività oggetto dell’appalto svolta dall’Appaltatore anche in maniera prevalente.
- 3.7. Gli importi sopra indicati potranno variare tanto in più quanto in meno con l’osservanza delle prescrizioni ed entro i limiti stabiliti nel successivo articolo 14.
- 3.8. Ai sensi del d.lgs. 36/2023, si specifica che l’importo dei costi della manodopera ammonta ad € 1.000.000,00 (euro *Unmilione/00*) per le attività di Courtesy Call e Phone Collection.
- 3.9. L’appalto avrà una durata di mesi **12** con inizio dalla data del verbale di consegna di cui all’articolo 31 del presente Capitolato.
- 3.10. In caso di anticipato esaurimento dell’importo contrattuale, la scadenza si intenderà automaticamente anticipata, in linea con l’evento stesso.
- 3.11. La Stazione Appaltante si riserva di affidare all’Appaltatore le prestazioni previste a base di gara agli stessi prezzi, patti e condizioni del contratto originario, fino ad un periodo ulteriore pari a 6 mesi e fino ad un importo pari alla metà dell’importo a base di gara, ai sensi di quanto prescritto all’art. 120, comma 1, lettera a) del d. lgs. 36/2023.

Art. 4 Norme di sicurezza

- 4.1. L'Appaltatore si obbliga ad osservare tutte le norme e le prescrizioni dei contratti collettivi nazionali e locali, delle leggi, decreti e regolamenti sulla contribuzione, retribuzione, assicurazione assistenza, sulla tutela, sicurezza, salute dei lavoratori, ivi comprese, a titolo esemplificativo e non esaustivo, le norme contenute nel d.lgs. 81/2008 e ss. mm. ed ii. relative alla prevenzione degli infortuni sul lavoro, salute e sicurezza dei lavoratori sul luogo di lavoro, sull'igiene del lavoro e all'assicurazione obbligatoria contro gli infortuni sul lavoro e le malattie professionali, nonché le disposizioni particolari in vigore all'interno degli stabilimenti, depositi ed impianti della Committente, che l'Appaltatore dichiara di conoscere assumendo l'obbligo di attenersi scrupolosamente.
- 4.2. L'Appaltatore è obbligato a comunicare alla GORI S.p.A., secondo le modalità, che saranno concordate in corso di esecuzione dell'Appalto, ogni eventuale evento infortunistico, da comunicare in particolare al RUP, DL/DEC, CSE, entro e non oltre il giorno dell'avvenuta comunicazione all'INAIL. La comunicazione dovrà, almeno, contenere gli estremi della denuncia INAIL, descrizione dell'evento con relative cause ed eventuali azioni intraprese da parte della società appaltatrice.

Art. 5 Beni forniti dalla committente

- 5.1 Nel caso in cui nel Contratto fosse previsto che, per l'esecuzione del servizio, la Committente consegnasse al Fornitore beni, materiali o apparecchiature, od altro, comunque rivolti allo svolgimento delle attività oggetto del Contratto, il Fornitore si obbliga all'immagazzinamento, alla custodia e alla manutenzione dei suddetti beni e a destinarli esclusivamente all'uso previsto nel Contratto, restandone, in ogni caso responsabile, in qualità di depositario.
- 5.2 Compatibilmente con le esigenze relative all'espletamento del servizio, i beni così consegnati devono essere custoditi separatamente dai beni di proprietà del Fornitore. I beni della Committente devono essere facilmente individuabili e circoscritti in aree appositamente delimitate con tabelle visive riportanti la proprietà di GORI S.p.A., fermo il diritto della Committente di procedere, in qualunque momento, alla verifica della consistenza dei materiali stessi. Delle operazioni di consegna e di restituzione dei beni di cui al presente articolo, sono redatti appositi verbali.
- 5.3 Il Fornitore è tenuto a restituire i beni, materiali e apparecchiature ricevuti dalla Committente e non utilizzati in condizioni di perfetta efficienza, al termine dell'esecuzione del Contratto restando, comunque, a suo carico eventuali spese ed oneri che egli dovesse sostenere per ottemperare a tale prescrizione.

Art. 6 Sospensione del servizio e riserve

- 6.1. L'Appaltatore non può, per nessun motivo sospendere o comunque rallentare di propria iniziativa l'esecuzione del Contratto, con espressa rinuncia ad eccezioni di qualsiasi genere.
- 6.2. Fermo quanto previsto al successivo art. 19, nel caso in cui la Committente dovesse constatare l'inadempimento dei termini e delle condizioni dell'espletamento dei servizi e/o l'inesatta esecuzione delle prestazioni contrattuali da parte del Fornitore, la stessa Committente potrà assegnare al Fornitore un termine perentorio entro il quale quest'ultimo sarà tenuto ad adempiere.
- 6.3. Nel caso di mancato adempimento del Fornitore alle obbligazioni inerenti all'esecuzione dei servizi nel termine assegnato ai sensi del precedente punto, la Committente ha facoltà di attivare la procedura per la risoluzione del contratto ai sensi dell'art. 122 del d. lgs. 36/2023 e dell'art. 19 che segue.

- 6.4. La Committente si riserva la facoltà di differire la data di inizio del servizio e di sospendere temporaneamente a proprio insindacabile giudizio in tutto o in parte l'esecuzione del servizio, dandone comunicazione all'Appaltatore mediante lettera raccomandata a/r o pec.
- 6.5. Il differimento o la sospensione hanno effetto dal giorno stabilito dalla comunicazione. La ripresa delle prestazioni deve essere richiesta dalla Committente a mezzo di lettera raccomandata a/r o pec da inviarsi al Referente dell'Appaltatore e deve avvenire nel giorno ivi stabilito o diversamente concordato tra le Parti.
- 6.6. Qualora la sospensione dovesse protrarsi per un periodo comunque superiore a 90 giorni, la Committente avrà la facoltà di risolvere il Contratto ex art 1456 codice civile.
- 6.7. In tal caso l'Appaltatore avrà il diritto di ottenere il pagamento delle sole prestazioni già eseguite ed accettate da GORI S.p.A., senza alcun compenso aggiuntivo o indennizzo.
- 6.8. Eventuali differimenti e/o sospensioni disposti dalla Committente non daranno luogo ad alcun compenso aggiuntivo né rimborso o indennizzo di qualsiasi natura per l'Appaltatore, il quale avrà diritto esclusivamente ad una proroga del termine di ultimazione del servizio, pari alla durata del differimento e/o sospensione.
- 6.9. È fatto divieto all'Appaltatore di sospendere o ritardare l'esecuzione degli obblighi tutti assunti con il Contratto in presenza di contestazioni e/o controversie sorte in riferimento alle prestazioni contrattuali, con espressa rinuncia ad eccezioni di qualsiasi genere.
- 6.10. L'iscrizione delle riserve è finalizzata ad assicurare alla Stazione Appaltante, durante l'intera fase di esecuzione del contratto, il continuo ed efficace controllo della spesa pubblica, la tempestiva conoscenza e valutazione, sulla base delle risultanze contenute negli atti contabili, delle eventuali pretese economiche avanzate dall'Appaltatore e l'adozione di ogni misura e iniziativa volte a evitare che i fondi impegnati si rivelino insufficienti. Non costituiscono riserve:
- a) le contestazioni e le pretese economiche che siano estranee all'oggetto dell'appalto o al contenuto degli atti contabili;
 - b) le richieste di rimborso delle imposte corrisposte in esecuzione del contratto di appalto;
 - c) il pagamento degli interessi moratori per ritardo nei pagamenti;
 - d) le contestazioni circa la validità del Contratto;
 - e) le domande di risarcimento motivate da comportamenti della Stazione Appaltante o da circostanza a quest'ultima riferibili;
 - f) il ritardo nell'esecuzione del collaudo/verifica di conformità motivato da comportamento colposo della Stazione Appaltante.
- 6.11. Le riserve sono iscritte a pena di decadenza sul primo atto dell'appalto idoneo a riceverle, successivo all'insorgenza o alla cessazione del fatto che ha determinato il pregiudizio dell'Appaltatore. In ogni caso, sempre a pena di decadenza, le riserve sono iscritte anche negli atti contabili all'atto della firma immediatamente successiva al verificarsi o al cessare del fatto pregiudizievole, nonché all'atto della sottoscrizione del certificato di collaudo/verifica di conformità mediante precisa esplicitazione delle contestazioni circa le relative operazioni. Le riserve non espressamente confermate sul conto finale si intendono rinunciate. Le riserve devono essere formulate in modo specifico e indicare con precisione le ragioni sulle quali si fondano. In particolare, le riserve devono contenere a pena di inammissibilità:
- a) la precisa quantificazione delle somme che l'Appaltatore ritiene gli siano dovute. La quantificazione della riserva è effettuata in via definitiva, senza possibilità di successive integrazioni o incrementi

rispetto all'importo iscritto, salvo che la riserva stessa sia motivata con riferimento a fatti continuativi;

- b) l'indicazione degli ordini di servizi, emanati dal direttore dei lavori o dal direttore dell'esecuzione, che abbiano inciso sulle modalità di esecuzione dell'appalto;
- c) le contestazioni relative all'esattezza tecnica delle modalità di esecuzione previste dal Capitolato;
- d) le contestazioni relative alla difformità rispetto al Contratto delle disposizioni e delle istruzioni relative agli aspetti tecnici ed economici della gestione dell'appalto;
- e) le contestazioni relative alle disposizioni e istruzioni del direttore dei lavori o del direttore dell'esecuzione che potrebbero comportare la responsabilità dell'Appaltatore o che potrebbero determinare vizi o difformità esecutive dell'appalto.

6.12. L'Appaltatore, all'atto della firma del conto finale, da apporre entro il termine di trenta giorni dall'invito del RUP a prenderne cognizione, non può iscrivere domande diverse per oggetto o per importo da quelle formulate negli atti contabili durante lo svolgimento delle prestazioni, e ha l'onere, a pena di decadenza, di confermare le riserve già iscritte sino a quel momento negli atti contabili per le quali non siano intervenute procedure di carattere conciliativo.

6.13. Se l'Appaltatore non firma il conto finale nel termine di cui al precedente comma, o se lo sottoscrive senza confermare le domande già formulate negli atti contabili, il conto finale si intende come definitivamente accettato.

Art. 7 Subappalto

7.1. Il Fornitore, previa autorizzazione del Committente e purché lo abbia indicato in sede di offerta, può avvalersi del subappalto alle condizioni e con le modalità stabilite dall'art. 119 del d. lgs. 36/2023, nonché dalle altre disposizioni previste dalla normativa *pro tempore* vigente in materia, rimanendo comunque l'unico responsabile della corretta e completa esecuzione del Contratto.

7.2. I contratti di subappalto, ai fini dell'autorizzazione, devono essere stipulati, in misura non inferiore al 20 per cento delle prestazioni subappaltabili, con piccole e medie imprese, come definite dall'articolo 1, comma 1, lettera o) dell'allegato I.1. Gli operatori economici possono indicare nella propria offerta una diversa soglia di affidamento delle prestazioni che si intende subappaltare alle piccole e medie imprese per ragioni legate all'oggetto o alle caratteristiche delle prestazioni o al mercato di riferimento.

Art. 8 Proprietà industriale e commerciale

8.1. Il Fornitore dichiara e garantisce di essere proprietario e/o licenziatario e/o concessionario o comunque legittimo utilizzatore di ogni brevetto, licenza, disegno, modello, marchio di fabbrica ed altro, adottato per l'espletamento del servizio, nonché per i materiali, i procedimenti ed i mezzi utilizzati per l'esecuzione del Contratto stesso e che tale adozione/utilizzo non costituisce violazione dei diritti di privativa di terzi.

8.2. Il Fornitore garantisce in ogni tempo la Committente e si impegna a tenere quest'ultima manlevata ed indenne contro ogni rivendicazione e/o pretesa da parte di titolari o concessionari di brevetti, licenze, disegni, modelli, marchi di fabbrica ed altro, adottati per l'espletamento del servizio, nonché per i materiali, i procedimenti ed i mezzi utilizzati per l'esecuzione del Contratto stesso.

8.3. Qualora venga promossa nei confronti della Committente un'azione giudiziaria da parte di terzi che vantino diritti di privativa connessi alle prestazioni contrattuali, il Fornitore assume a proprio carico tutti gli oneri conseguenti, senza limiti di importo, incluse le spese eventualmente sostenute per la difesa in giudizio, compresi tutti gli importi che quest'ultima dovesse essere condannata a

corrispondere in forza di decisioni (sentenze o lodi arbitrali) definitivamente o provvisoriamente esecutive, ingiunzioni, ordini o provvedimenti, anche interinali, provvisori, che abbiano efficacia esecutiva, emessi da Autorità pubbliche, da Autorità Giudiziarie, da organi arbitrali di qualsiasi natura o da altre Autorità;

- 8.4. Nell'ipotesi di cui sopra, la Committente si riserva la facoltà di dichiarare la risoluzione del Contratto ai sensi dell'art. 1456 codice civile, fermo restando l'integrale risarcimento del danno subito.
- 8.5. Il Fornitore prende e dà atto che gli eventuali elaborati e/o progetti, studi, ricerche, software e/o qualsiasi opera dell'ingegno sviluppata in esecuzione del Contratto, non coperta da alcun titolo di privativa intellettuale, si intende trasferita in proprietà esclusiva alla Committente, la quale potrà disporne per qualsiasi scopo, senza che il Fornitore possa pretendere alcun compenso, a qualsivoglia titolo, e, in particolare rivendicare diritti di autore, proprietà industriale ed artistica etc..
- 8.6. Restano esclusi dalla titolarità della Committente tutti i marchi (inclusi i marchi di servizio), brevetti, diritti d'autore e tutti gli altri diritti di proprietà intellettuale relativi ai prodotti di mercato, così come ogni copia, traduzione, modifica, adattamento dei prodotti stessi e il diritto di farne o farne fare opere derivate.
- 8.7. Tutti gli elaborati e la documentazione di progetto relativi ai servizi non potranno essere né riprodotti né utilizzati dal Fornitore in tutto e/o in parte per altre commesse, anche se con caratteristiche analoghe senza specifica e preventiva autorizzazione scritta della Committente.
- 8.8. In caso di inadempimento da parte del Fornitore a quanto stabilito nei precedenti commi, fermo restando il diritto al risarcimento del danno, la Committente avrà facoltà di dichiarare la risoluzione del Contratto ai sensi dell'art. 1456 codice civile.

Art. 9 Verifiche

- 9.1. La Committente si riserva la facoltà di procedere, al termine delle prestazioni, alle attività di verifica di conformità o di collaudo dei servizi, secondo le modalità e le condizioni eventualmente indicate nel Contratto e negli Elaborati a base dell'affidamento, che avranno lo scopo di controllare la rispondenza delle prestazioni alle condizioni richieste nel Contratto. Tali attività hanno anche lo scopo di verificare che i dati risultanti dalla contabilità finale e dai documenti giustificativi corrispondano fra loro con le risultanze di fatto, non solo per dimensioni, forma e quantità, ma anche per qualità dei materiali, dei componenti e delle provviste.
- 9.2. Quando le particolari caratteristiche dell'oggetto contrattuale non consentano la verifica di conformità per la totalità delle prestazioni contrattuali, è consentito effettuare, in relazione alla natura dei servizi e al loro valore, controlli a campione con modalità comunque idonee a garantire la verifica dell'esecuzione contrattuale. Inoltre, quando le particolari caratteristiche dell'oggetto contrattuale non consentano l'effettuazione delle attività di verifica di conformità, le stazioni appaltanti possono effettuare le dette attività in forma semplificata facendo ricorso alle certificazioni di qualità, ove esistenti, ovvero a documentazioni di contenuto analogo, attestanti la conformità delle prestazioni contrattuali eseguite alle prescrizioni contrattuali.
- 9.3. La Committente approverà, di volta in volta, le modalità tecnico esecutive delle prestazioni che non fossero già completamente definite nei documenti contrattuali, nonché degli eventuali servizi aggiuntivi e/o di modifica, senza peraltro assumere responsabilità di sorta e senza sollevare l'Appaltatore dalle proprie responsabilità.

- 9.4. Inoltre, in corso d'opera, il verificatore potrà effettuare verifiche della qualità, nonché visite in caso di anomalo andamento delle prestazioni rispetto al programma, per accertarne le cause oppure al fine di accertare il progressivo regolare svolgimento delle prestazioni stesse.
- 9.5. La Committente si riserva, comunque, se del caso in contraddittorio con l'Appaltatore, la facoltà di effettuare in ogni momento i controlli a campione sulla quantità e qualità dei servizi che si rendessero necessari od anche solo opportuni in relazione alla natura dell'opera e/o delle prestazioni.
- 9.6. Resta comunque inteso che le verifiche, il collaudo e l'accettazione di tutti i servizi nel loro complesso non sollevano l'Appaltatore né dai suoi obblighi nei confronti della Committente né dalle responsabilità civili, amministrative e penali previsti dalla normativa *pro tempore* vigente, dal Contratto e dagli Elaborati a base dell'affidamento per qualsiasi vizio o difetto della prestazione.
- 9.7. Analoghe verifiche possono essere svolte dalla Committente nei confronti dei subappaltatori e dei subcontraenti di cui l'Appaltatore si avvalga per l'esecuzione del Servizio.
- 9.8. Per lo svolgimento delle verifiche di qualità la Committente può avvalersi a proprie spese di Enti, Autorità od organi certificatori.
- 9.9. Nel caso di prestazioni di servizi pluriennali la committente ha facoltà di richiedere l'aggiornamento delle attestazioni e delle dichiarazioni dell'Appaltatore al fine di verificare in capo al medesimo la permanenza dei requisiti e attestazioni a base dell'aggiudicazione del Contratto e che l'appaltatore sia in grado di garantire la qualità del servizio.

Art. 10 Modalità di fatturazione e di pagamento

- 10.1. Il corrispettivo dell'appalto è determinato a misura.
- 10.2. Per la contabilizzazione delle attività effettivamente eseguite dall'Appaltatore si applicano i prezzi derivanti dall'applicazione del ribasso offerto dall'aggiudicatario in sede di gara.
- 10.3. Nel caso di Servizio a chiamata o a misura l'Appaltatore può emettere fattura a seguito dell'emissione del certificato di ultimazione del servizio oggetto di specifica richiesta formulata per iscritto da parte della Committente. Resta inteso che in mancanza dell'emissione del predetto certificato di ultimazione l'Appaltatore non ha titolo per emettere fattura e qualora emesse le stesse vengono respinte e non vengono pagate, senza che ciò costituisca inadempimento della Committente. Le fatture legittimamente emesse dall'Appaltatore sono liquidate nel termine di cui all'art. 10.12 a condizione che le verifiche di qualità ove previste, siano state eseguite, ed abbiano avuto esito positivo.
- 10.4. Il certificato di pagamento non costituisce presunzione di accettazione delle prestazioni ai sensi dell'articolo 1666, secondo comma, del codice civile.
- 10.5. Per i servizi oggetto di contratto di importo superiore ad € 40.000,00 (quarantamila/00), su ogni fattura la committente effettuerà ai sensi dell'art. 11 del d. lgs. 36/2023 una ritenuta di garanzia pari allo 0,5 % che verrà svincolata decorsi due anni dal verbale di verifica di conformità.
- 10.6. In caso di raggruppamento temporaneo di imprese un soggetto mandante può ricevere direttamente i pagamenti solo previa presentazione di dichiarazione liberatoria sottoscritta dalla mandataria, con firma autenticata, ed apposita autorizzazione da parte della Committente.
- 10.7. In generale, le fatture sono emesse dall'Appaltatore sulla consuntivazione delle attività eseguite mensilmente dal Responsabile del Credito della Stazione Appaltante o da persona da lui delegata, in base ai prezzi unitari di aggiudicazione, al netto del ribasso offerto in sede di gara dall'Appaltatore.

- 10.8. Le fatture emesse dovranno essere intestate a: «GORI S.p.A., via Trentola, 211 – 80056 Ercolano (NA)», e la relativa copia di cortesia può essere recapitata a mezzo e-mail all’indirizzo amministrazione@goriacqua.com e agli indirizzi mail del personale indicato dalla Stazione Appaltante, nonché a mezzo PEC all’indirizzo amministrazione@cert.goriacqua.com. In ogni fattura il Fornitore provvederà a riportare:
- il riferimento del numero di contratto o di ordine;
 - gli estremi per effettuare il pagamento mediante bonifico bancario nel pieno rispetto di quanto previsto dalla L. 136/2010;
 - il codice CIG dell’Appalto.
- 10.9. Il pagamento sarà effettuato previa verifica con esito positivo della regolarità contributiva del Fornitore attestata mediante il Documento Unico di Regolarità Contributiva (“D.U.R.C.”).
- 10.10. Il pagamento del corrispettivo, relativo a fatture legittimamente emesse, salvo diversa indicazione nel Contratto, verrà effettuato entro 90 (novanta) giorni d.f.f.m.
- 10.11. Sulle somme dovute sono operate - nel rispetto della normativa fiscale e anche secondo le previsioni di cui al Contratto ed agli Elaborati posti a base dell’affidamento – le detrazioni per gli importi eventualmente dovuti a titolo di penale ovvero per ogni altro indennizzo o rimborso contrattualmente previsto.
- 10.12. Le fatture dovranno essere emesse in regime di split payment.
- 10.13. In ogni caso, le Parti possono concordare di prorogare i termini dei pagamenti all’Appaltatore secondo le previsioni del presente Capitolato, fino ad un massimo di 180 (centottanta) giorni.

Art. 11 Cauzione definitiva – polizze assicurative

- 11.1. Il Fornitore è obbligato a costituire a favore della GORI S.p.A., prima della stipula del Contratto una cauzione definitiva e/o polizza assicurativa ai sensi e con le modalità di cui all’articolo 117 del d. lgs. 36/2023, a garanzia dell’adempimento di tutte le obbligazioni del Contratto e del risarcimento dei danni derivanti dall’eventuale inadempimento delle obbligazioni stesse, nonché a garanzia del rimborso delle somme pagate in più al Fornitore rispetto alle risultanze della liquidazione finale.
- 11.2. Nel caso di inadempimento del Fornitore all’obbligo di costituzione della garanzia definitiva, la Committente si riserva la facoltà di revocare e/o annullare il provvedimento di aggiudicazione dell’Appalto al Fornitore nonché ogni altro eventuale atto e provvedimento inerente, connesso e consequenziale.
- 11.3. Il Fornitore è responsabile in proprio per danni causati a persone e/o beni, tanto del Committente quanto di terzi, in dipendenza di omissioni, negligenze o altre inadempienze, nonché per fatti accidentali, comunque, relativi e/o connessi all’esecuzione del Contratto, anche se causati da terzi.
- 11.4. A garanzia di quanto previsto al comma che precede, il Fornitore si obbliga a stipulare, se richiesto dalla normativa di settore ovvero dagli atti e documenti degli Elaborati a base dell’affidamento, a propria cura e spese, presso una compagnia assicurativa, autorizzata dall’IVASS (Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni) ad operare nello specifico ramo nel territorio della Repubblica Italiana, una polizza assicurativa conforme a quanto previsto *ex lege*, ed ai requisiti eventualmente indicati dalla normativa di settore ovvero dagli atti e dagli Elaborati a base dell’affidamento, nonché a produrla alla Committente prima della stipula del contratto.

- 11.5. Il Fornitore è tenuto a stipulare inoltre tutte le assicurazioni obbligatorie previste dalla normativa *pro tempore* vigente inerenti alla propria attività. Tali assicurazioni devono essere stipulate nelle forme previste dalla legge.

Art. 12 Penali e premi

- 12.1. Fatti salvi i casi di grave inadempimento che possono dar luogo alla risoluzione del Contratto ed alla richiesta di risarcimento dei danni provocati, GORI S.p.A potrà applicare le penali di cui al punto 12.2 che segue. Tali penali, proposte dal Direttore dell'esecuzione del Contratto, saranno commisurate all'entità del danno provocato, e comunque non superiori al 10% del valore delle prestazioni effettuate dall'Appaltatrice per conto della GORI S.p.A, salvo in ogni caso il risarcimento del maggior danno in favore di GORI.
- 12.2. L'applicazione delle penali di seguito riportate, sarà effettuata sulla base delle risultanze del monitoraggio delle attività, che la Committente svolgerà mediante accesso alla piattaforma dell'Appaltatore e alla consultazione di apposita reportistica trasmessa dall'Appaltatore che dia evidenza delle attività svolte e degli obiettivi raggiunti.
- 12.3. In caso di irregolarità o di mancato ovvero inesatto adempimento da parte dell'Appaltatore degli obblighi previsti dalla normativa *pro tempore* vigente, dall'Appalto e dal presente Capitolato, la Committente potrà applicare una penale di importo pari ad € 500,00 (cinquecento/00).
- 12.4. Il mancato rispetto delle tempistiche di svolgimento delle attività, come rappresentate al successivo paragrafo 28.5, comporterà l'applicazione di una penale pari a € 50,00 (cinquanta/00) per ogni giorno di ritardo nell'esecuzione della prestazione richiesta.
- 12.5. Il mancato rispetto delle tempistiche concordate per la trasmissione della reportistica, comporterà l'applicazione di una penale pari a € 50,00 (cinquanta/00) per ogni giorno di ritardo.
- 12.6. Il mancato rispetto delle modalità di redazione della reportistica, come dettagliatamente disciplinate da GORI S.p.A. nell'allegato “Template reportistica”, comporterà l'applicazione di una penale pari a € 50,00 (cinquanta/00) per ciascun report predisposto in difformità rispetto ai requisiti prescritti.
- 12.7. Il mancato aggiornamento dei dati anagrafici e fiscali, nonché di eventuali ulteriori recapiti dell'utente, e la classificazione di utenti come “irreperibili” da parte dell'Appaltatore (telefonticamente o a seguito dell'invio dei solleciti), attribuiscono alla Stazione Appaltante la facoltà di verificare la correttezza, la completezza e l'integrità dei dati trasferiti dall'Appaltatore, mediante indagini e/o consultazione di banche dati ufficiali. Qualora tali verifiche evidenzino che l'attività di rintraccio non sia stata eseguita, ovvero rilevino anomalie o difformità nei dati, sarà applicata una penale pari a € 50,00 (cinquanta/00) per ciascun utente per il quale l'attività risulti non eseguita o i dati siano anomali e/o difformi.
- 12.8. Il mancato invio delle comunicazioni massive, il mancato contatto telefonico (courtesy call e phone collection) e il mancato invio dei solleciti tramite posta prioritaria, secondo quanto stabilito all'Art. 28.5 e secondo quanto dettagliatamente previsto da GORI S.p.A. nell'allegato “Flusso Operativo”, comporteranno l'applicazione di una penale pari a € 50,00 (cinquanta/00) per ciascun utente in relazione al quale risulti non eseguita l'attività prescritta.
- 12.9. L'importo delle penali sarà applicato previa relazione del personale GORI S.p.A. incaricato, dandone semplice comunicazione per iscritto all'Appaltatore; in tutti i casi le penali saranno detratte, a semplice richiesta scritta della Stazione Appaltante, dal pagamento successivo alla data di formalizzazione della contestazione.

- 12.10. Nel caso in cui l'importo complessivo delle penali raggiunga il 10% dell'importo contrattuale, GORI S.p.A. avrà facoltà di risolvere il contratto. In caso di risoluzione anticipata del contratto, all'Appaltatore sarà riconosciuto soltanto il pagamento delle prestazioni eseguite dall'Appaltatore, e ritenute utili ed accettate da GORI S.p.A., fino al momento della risoluzione del contratto, salvo in ogni caso la risarcibilità del maggior danno in favore di GORI S.p.A.
- 12.11. Nel caso in cui gli appaltatori, in ogni singolo affido, raggiungano una percentuale di importo incassato sul totale dell'importo affidato, superiore al 95% dello stesso, gli verrà riconosciuta una premialità pari al 10% dell'aggio corrisposto per l'affido medesimo.

Art. 13 Prezzi e Variazioni

- 13.1. La revisione dei prezzi è ammessa, ai sensi e con le modalità di cui all'art. 60 del d. lgs. 36/2023.
- 13.2. Qualora nel corso di esecuzione del contratto, al verificarsi di particolari condizioni di natura oggettiva, si determina una variazione del costo del servizio, in aumento o in diminuzione, superiore al 5% dell'importo complessivo, i prezzi sono aggiornati nella misura dell'80% del valore eccedente la variazione del 5% applicata alle prestazioni da eseguire.
- 13.3. La revisione dei prezzi viene attivata automaticamente dalla Stazione Appaltante, anche in assenza di istanza di parte.
- 13.4. La variazione è calcolata come differenza tra il valore dell'indice o del sistema ponderato di indici, individuati al momento della rilevazione e il corrispondente valore al mese del provvedimento di aggiudicazione. In caso di sospensione o proroga dei termini di aggiudicazione nelle ipotesi di cui all'articolo 1, commi 3, 4 e 5 dell'Allegato I.3, il valore di riferimento per il calcolo della variazione è quello relativo al mese di scadenza del termine massimo per l'aggiudicazione, come individuato dall'articolo 1, commi 1 e 2 dell'Allegato II.2bis del d. lgs. 36/2023.
- 13.5. La Stazione Appaltante si impegna a monitorare l'andamento degli indici di cui all'articolo 60 del codice con una frequenza non superiore a quella di aggiornamento degli indici revisionali applicati all'appalto, al fine di valutare se sussistono le condizioni per l'attivazione delle clausole di revisione prezzi.
- 13.6. Le modalità operative per la determinazione e il pagamento dei corrispettivi dovuti in conseguenza dell'applicazione della revisione prezzi sono le seguenti.
- 13.7. Quando si verificano le condizioni per il riconoscimento della revisione dei prezzi, la Stazione Appaltante comunicherà all'appaltatore i prezzi revisionati in coerenza con le modalità di cui innanzi, da applicare alle prestazioni da eseguire.
- 13.8. Ai sensi dell'articolo 2, comma 2, dell'Allegato II.2-bis del d. lgs. 36/2023, quando l'applicazione dell'articolo 60 non garantisce il principio di conservazione dell'equilibrio contrattuale e non è possibile garantire il medesimo principio mediante rinegoziazione secondo buona fede, è sempre fatta salva, ai sensi dell'articolo 12, comma 1, lettera b) del medesimo decreto legislativo [si intende l'articolo 1467 c.c.], la possibilità per la Stazione Appaltante o l'appaltatore di invocare la risoluzione per eccessiva onerosità sopravvenuta del contratto. In tutti i casi di risoluzione del contratto, ai sensi della presente condizione, si applica l'articolo 122, comma 5, del d. lgs. 36/2023.
- 13.9. Per far fronte ai maggiori oneri derivanti dalla revisione prezzi di cui al presente articolo la Stazione Appaltante utilizza:
- nel limite del 50 per cento, le risorse appositamente accantonate per imprevisti nel quadro economico di ogni prestazione, fatte salve le somme relative agli impegni contrattuali già assunti,

e le eventuali ulteriori somme a disposizione della medesima Stazione Appaltante e stanziare annualmente relativamente alla stessa prestazione;

- le somme derivanti dal ribasso d'asta, se non ne è prevista una diversa destinazione dalle norme vigenti;
- le somme disponibili relative ad altre prestazioni ultimate di competenza della Stazione Appaltante e per i quali siano stati eseguiti le relative verifiche di conformità, nel rispetto delle procedure contabili della spesa e nei limiti della residua spesa autorizzata disponibile.

13.10. Per quanto non previsto dal presente atto in tema di revisione dei prezzi, trovano applicazione le disposizioni in materia previste dalla normativa *pro tempore* vigente.

Art. 14 Modifiche e Varianti

- 14.1. In nessun caso i servizi oggetto del presente Capitolato potranno essere sospesi dall'Appaltatore.
- 14.2. La Committente, in conformità a quanto eventualmente previsto nel Contratto in tema di modifiche e varianti, ha facoltà di apportare, previa autorizzazione della committente, variazioni finalizzate al miglioramento o alla migliore funzionalità delle prestazioni oggetto del Contratto, nei limiti e con le modalità previste dalla normativa *pro tempore* vigente applicabile alla Società.
- 14.3. Qualora si renda necessario un aumento o una diminuzione delle prestazioni fino a concorrenza del **quinto dell'importo del Contratto**, il Fornitore sarà tenuto ad eseguirle alle stesse condizioni e modalità previste dal Contratto e dagli Elaborati a base dell'affidamento.
- 14.4. Nessuna variazione o modifica agli Elaborati a base dell'affidamento e/o al Contratto può essere introdotta/effettuata dall'Appaltatore, se non previa autorizzazione della Committente, e comunque solo in presenza dei presupposti e nel rispetto dei presupposti, delle condizioni e dei limiti previsti dalla normativa *pro tempore* vigente applicabile alla Società.

Art. 15 Tracciabilità dei flussi finanziari

- 15.1. Con la stipula del Contratto, il Fornitore assume gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla legge 13 agosto 2010, n. 136 e ss. mm. e ii. Il mancato utilizzo del bonifico bancario o postale ovvero degli altri strumenti idonei a consentire la piena tracciabilità delle operazioni costituisce causa di risoluzione del Contratto *ope legis*.
- 15.2. Il Fornitore, nella sua qualità di appaltatore, si obbliga ad inserire nei contratti sottoscritti con i subappaltatori o i subcontraenti e/o subfornitori, un'apposita clausola con la quale ciascuno di essi assume gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla legge 13 agosto 2010, n. 136.
- 15.3. Il Fornitore si impegna a dare immediata comunicazione alla Committente ed alla Prefettura – Ufficio Territoriale del Governo della provincia competente della notizia dell'inadempimento agli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di proprie eventuali controparti [subfornitore e/o subcontraente e/o subfornitore], che sono obbligate in tal senso ex legge 136/2010.

Art. 16 Oneri e Obblighi a carico del Fornitore

- 16.1. L'Appaltatore dichiara ed espressamente garantisce alla GORI S.p.A. di aver letto attentamente e di conoscere esattamente e di impegnarsi a rispettare ogni previsione della Politica per la Qualità, l'Ambiente, la Sicurezza e Sostenibilità della GORI S.p.A., disponibile sul sito istituzionale www.goriacqua.com, nella sezione “Certificazioni”.

- 16.2. L'Appaltatore dichiara espressamente di riconoscere ed accettare, come in effetti riconosce ed accetta, di adeguarsi, ogni qual volta ritenuto utile e/o necessario, alle prescrizioni previste dal Sistema di Gestione Integrato della GORI S.p.A. predisposto ai sensi delle norme: UNI EN ISO 9001:2015, UNI EN ISO 14001:2015 e UNI ISO 45001:2018, nel caso in cui non abbia esso stesso Appaltatore un proprio Sistema Qualità e/o Ambiente e/o Sicurezza implementato ai sensi delle suddette norme.
- 16.3. L'Appaltatore dichiara espressamente di riconoscere ed accettare, come in effetti riconosce ed accetta, il diritto potestativo della Stazione Appaltante ad effettuare, ogni qual volta ritenuto utile e/o necessario e, comunque, a sua insindacabile discrezione, un Audit di seconda parte, come previsto ai sensi delle norme: UNI EN ISO 9001:2015, UNI EN ISO 14001:2015 e UNI ISO 45001:2018, nei confronti del medesimo Appaltatore. A tale scopo, l'Appaltatore dichiara espressamente di consentire ed autorizzare, come in effetti consente ed autorizza, sin d'ora, la Stazione Appaltante ad effettuare, previo concordamento della data e dell'ora, verifiche ispettive: documentali e/o presso sedi, cantieri e stabilimenti dell'Appaltatore ed eventualmente anche presso sedi, cantieri e stabilimenti dei Sub-Fornitori/sub-appaltatori dello stesso Appaltatore. Gli Audit di seconda parte potranno essere eseguiti da GORI S.p.A. con proprio personale adeguatamente qualificato o tramite l'utilizzo di Enti Esterni.
- 16.4. È obbligo del Fornitore di adottare, a sua cura e spese, ai fini e nell'ambito dell'esecuzione di tutte le prestazioni previste dal Contratto, le azioni, i provvedimenti, le cautele ed ogni altro atto utile e/o necessario per garantire l'incolumità dei terzi e del personale addetto alle stesse prestazioni nonché per evitare qualsiasi danno al patrimonio della Committente nonché a beni pubblici e/o privati a chiunque appartenenti.
- 16.5. Il Fornitore è inoltre unico responsabile dell'esecuzione delle prestazioni in conformità alle buone regole della tecnica e del rispetto di tutte le disposizioni della normativa vigente all'epoca della loro realizzazione; la presenza sul luogo del Direttore dell'esecuzione del Contratto o del personale di sorveglianza, le disposizioni da loro impartite, si intendono esclusivamente connesse con la migliore tutela della GORI S.p.A. e non diminuiscono la responsabilità del medesimo Fornitore, che sussiste in modo pieno ed esclusivo dall'inizio delle prestazioni fino alla verifica di conformità, fatto salvo il maggior termine di cui agli artt. 1667 e 1669 del codice civile.
- 16.6. Le prestazioni verranno svolte dall'Appaltatore a propria cura, spese e rischio, rimanendo a suo esclusivo carico l'individuazione, l'organizzazione, la predisposizione e l'adempimento di tutto quanto necessario ed opportuno (ivi inclusi, a mero titolo esemplificativo e non tassativo, tutti i costi relativi al personale, ai materiali, al rispetto di ogni normativa applicabile, etc.) in modo da garantire ed assicurare che le prestazioni soddisfino pienamente i requisiti richiesti, come individuati nel Contratto e negli Elaborati a base dell'affidamento.
- 16.7. Il Fornitore dichiara ed espressamente garantisce di impegnarsi ad applicare ai lavoratori dipendenti condizioni normative e retributive non inferiori a quelle risultanti dai contratti collettivi di lavoro vigenti in zona nella località e nei tempi in cui si svolgono le prestazioni nonché a continuare ad applicare i suddetti contratti anche dopo la loro scadenza e sino alla loro sostituzione.
- 16.8. Il Fornitore dichiara ed espressamente garantisce di impegnarsi ad applicare al personale impiegato nelle forniture il contratto collettivo nazionale e territoriale in vigore per il settore e per la zona nella quale si eseguono le prestazioni di lavoro, stipulato dalle associazioni dei datori e dei prestatori di lavoro comparativamente più rappresentative sul piano nazionale e quello il cui ambito di applicazione sia strettamente connesso con l'attività oggetto dell'appalto o della concessione svolta dall'impresa anche in maniera prevalente.. Il contratto collettivo applicabile è indicato dalla Stazione Appaltante

nei documenti iniziali di gara. In relazione all'eventualità che l'operatore abbia indicato in sede di offerta un differente contratto collettivo, quest'ultimo dovrà assicurare ai lavoratori le medesime tutele del contratto collettivo indicato dalla Stazione Appaltante

16.9. Il Fornitore si obbliga inoltre a:

- a) curare direttamente l'ottenimento di tutti i permessi, le autorizzazioni, i nulla osta, ecc., necessari per lo svolgimento delle attività contrattuali, ad eccezione dei casi in cui la Committente è tenuta ad ottenere direttamente tali permessi, autorizzazioni, nulla osta, ecc., in ragione delle previsioni del Contratto e/o degli Elaborati a base dell'affidamento ovvero delle previsioni della normativa *pro tempore* vigente, fermo restando l'obbligo dell'Appaltatore di prestare alla Società comunque tutta la necessaria assistenza e/o documentazione utile;
- b) adottare nell'esecuzione del Contratto ogni precauzione ed ogni iniziativa necessaria per evitare danni alle persone e alle cose, restando a suo carico ogni attività necessaria a riparare i danni arrecati alla Committente e/o a terzi ivi compresi quelli cagionati dal personale proprio e/o da suoi consulenti e collaboratori e/o lavoratori a vario titolo impegnati nell'esecuzione del Contratto, nonché da eventuali suoi ausiliari e subfornitori;
- c) comunicare tempestivamente alla Committente eventuali variazioni in merito alla composizione della propria compagine societaria e dei propri organi societari, nonché l'insorgenza di eventuali circostanze tali da comportare modifiche alla situazione patrimoniale dichiarata o che comunque possano pregiudicare la corretta esecuzione delle prestazioni contrattuali;
- d) proseguire il Servizio e dare regolare esecuzione al Contratto, pur in presenza di eventuali contestazioni e non sospendere e/o ritardare comunque ed in ogni caso, le prestazioni;

16.10. In ogni caso i suindicati obblighi ed oneri a carico dell'Appaltatore, ai fini dell'esecuzione del Contratto, sono da intendersi elencati in via esemplificativa e non esaustiva, restando ferma la piena responsabilità dell'Appaltatore per tutti gli obblighi ed oneri non indicati, ma necessari ai fini del corretto e completo adempimento delle prestazioni contrattuali. Resta inteso che la Committente, in caso di violazione dei suddetti obblighi, avrà facoltà di risolvere il Contratto ai sensi e per gli effetti dell'art. 1456 codice civile, fatto salvo il diritto della medesima di agire per il risarcimento di eventuali danni patiti e patienti.

16.11. Il Fornitore è, altresì, responsabile in solido dell'osservanza delle norme anzidette da parte dei subappaltatori nei confronti dei loro dipendenti per le prestazioni rese nell'ambito del subappalto.

16.12. Per quanto attiene l'organizzazione dell'Appaltatore, quest'ultimo dichiara ed espressamente garantisce di impegnarsi: (i) al rispetto delle prescrizioni indicate negli Elaborati a base dell'affidamento e nel Contratto, ove previste e, comunque, (ii) ad assicurare, in ogni caso, una organizzazione del lavoro funzionale ed adeguata alla corretta ed efficiente esecuzione delle prestazioni.

16.13. L'Appaltatore deve garantire il rispetto dei Criteri Ambientali Minimi ("CAM").

16.14. Ai fini e nell'ambito della corretta esecuzione delle prestazioni oggetto del Contratto, il Fornitore è vincolato anche a quanto previsto dalla sua offerta accettata dalla Committente; pertanto, il Fornitore deve assicurare che le prestazioni siano eseguite conformemente a tale offerta, che è parte integrante e sostanziale del Contratto.

Art. 17 Clausole di Manleva

- 17.1. Con la sottoscrizione del Contratto, il Fornitore si impegna espressamente – anche ai sensi e per gli effetti dell’art. 1381 codice civile – a tenere indenne e manlevata GORI S.p.A. da ogni e qualsiasi conseguenza pregiudizievole che alla medesima GORI S.p.A. dovesse derivare, in sede giudiziale e non, per effetto del proprio comportamento, anche omissivo, nella esecuzione delle prestazioni poste a suo carico relativamente e nell’ambito del Contratto.
- 17.2. Il Fornitore assume, con pieno e definitivo effetto liberatorio per la GORI S.p.A., ogni più ampia responsabilità civile e amministrativa, nel caso di sinistri e/o incidenti che possano accadere per qualsiasi causa alle persone e/o alle cose, anche se estranee all’oggetto del Contratto ma comunque riconducibili ad un comportamento del Fornitore, nel corso delle prestazioni previste dal Contratto ed in dipendenza di esse prestazioni. Il Fornitore dichiara e garantisce che da tali responsabilità si intendono sollevati ed esclusi, ad ogni effetto di legge, oltre che la GORI S.p.A. anche i suoi dipendenti, collaboratori, consulenti ed ogni altra persona fisica o giuridica che intrattiene rapporti con la medesima GORI S.p.A. ai fini e nell’ambito del Contratto.
- 17.3. Pertanto, il Fornitore dichiara ed espressamente garantisce di tenere indenne e manlevata la GORI S.p.A., i suoi dipendenti, consulenti e collaboratori, in ordine e relativamente a qualunque eventuale pretesa avanzata da terzi per danni e/o pregiudizi che dovessero generarsi nell’ambito dell’esecuzione delle prestazioni oggetto del Contratto, con l’effetto che il Fornitore resta obbligato nei confronti della GORI S.p.A., su semplice richiesta scritta di quest’ultima, a farsi carico ed a gestire direttamente il relativo conseguente contenzioso anche giudiziale eventualmente insorto, accollandosene tutte le conseguenze ed estromettendo dallo stesso contenzioso la GORI S.p.A. ovvero chiedendo l’espressa estromissione della medesima GORI S.p.A. dalle controversie.
- 17.4. Inoltre, il Fornitore esonera, manleva e tiene indenne la Committente da ogni responsabilità per le conseguenze ad eventuali sue infrazioni e/o illeciti di qualsiasi natura che fossero accertate durante l’esecuzione delle prestazioni previste dal Contratto, in violazione alla normativa pro tempore vigente in materia di tutela, sicurezza e salute dei lavoratori nonché, in generale, anche di tutela e salvaguardia della pubblica e privata incolumità. A tale ultimo proposito, limitatamente e nella misura economica relativa alle infrazioni ed agli illeciti accertati, non sono effettuati i pagamenti a favore del Fornitore se quest’ultimo non presenta preventivamente alla Committente i documenti riguardanti la regolarizzazione delle predette infrazioni ed illeciti accertati.

Art. 18 Recesso

- 18.1. La Committente si riserva la facoltà di recedere dal Contratto in qualsiasi momento senza necessità di dover fornire alcuna giustificazione al Fornitore e senza che lo stesso possa vantare diritti a compensi, risarcimenti o indennizzi a qualsiasi titolo, oltre quelli previsti dalle disposizioni che seguono del presente articolo e dall’art. 123 del d.lgs. 36/2023.
- 18.2. La volontà della Committente di recedere dal Contratto è comunicata per iscritto a mezzo raccomandata A/R o pec indirizzata al Fornitore con un preavviso di almeno 20 (venti) giorni.
- 18.3. In caso di cessazione dell’efficacia del Contratto, sia essa dipendente da qualsivoglia ragione, il Fornitore è obbligato a prestare la massima collaborazione, anche tecnica, affinché possa essere garantita la continuità nella erogazione delle prestazioni oggetto del Contratto.

Art. 19 Risoluzione del Contratto

- 19.1. Il Direttore dell'Esecuzione del Contratto, quando accerta un grave inadempimento alle obbligazioni contrattuali da parte dell'Appaltatore, tale da comprometterne ai sensi dell'articolo 122, comma 3, del d. lgs. 36/2003, la buona riuscita delle prestazioni e la regolare erogazione del S.I.I., invia al RUP una relazione particolareggiata, corredata dei documenti necessari, indicando la stima delle prestazioni eseguite regolarmente, il cui importo può essere riconosciuto all'Appaltatore.
- 19.2. Il Direttore dell'Esecuzione del Contratto formula, altresì, la contestazione degli addebiti all'Appaltatore, assegnando a quest'ultimo un termine non inferiore a quindici giorni per la presentazione delle sue controdeduzioni al RUP.
- 19.3. Acquisite e valutate negativamente le predette controdeduzioni, ovvero scaduto il termine senza che l'Appaltatore abbia risposto, la Stazione Appaltante su proposta del RUP dichiara risolto il contratto; in particolare, gli effetti della risoluzione si producono mediante comunicazione a mezzo PEC della Committente all'Appaltatore, senza necessità di ulteriore manifestazione di volontà e di ulteriori formalità da parte della medesima Committente.
- 19.4. Il RUP, nel comunicare all'Appaltatore la determinazione di risoluzione del contratto, dispone, con preavviso di venti giorni, che il Direttore dell'Esecuzione del Contratto curi la redazione dello stato di consistenza delle prestazioni già eseguite, l'inventario di materiali, macchine e mezzi d'opera e la relativa presa in consegna.
- 19.5. Qualora l'esecuzione delle prestazioni sia ritardata per negligenza dell'Appaltatore rispetto alle previsioni del Contratto, il Direttore dell'Esecuzione del Contratto gli assegna un termine che, salvo i casi d'urgenza, non può essere inferiore a dieci giorni, entro i quali deve eseguire le prestazioni. Scaduto il termine, e redatto il processo verbale in contraddittorio, qualora l'inadempimento permanga, la Stazione Appaltante risolve il contratto, con atto scritto comunicato all'Appaltatore, fermo restando il pagamento delle penali.
- 19.6. Qualora sia stato nominato, l'organo di verifica procede a redigere, acquisito lo stato di consistenza, un verbale di accertamento tecnico e contabile in cui è accertata la corrispondenza tra quanto eseguito fino alla risoluzione del contratto e ammesso in contabilità e quanto previsto nel progetto approvato nonché nelle eventuali perizie di variante ed è altresì accertata la presenza di eventuali prestazioni, riportate nello stato di consistenza, ma non previste nel progetto approvato nonché nelle eventuali perizie di variante.
- 19.7. In tutti i casi di risoluzione del Contratto l'Appaltatore ha diritto soltanto al pagamento delle prestazioni regolarmente eseguite.
- 19.8. Le suddette somme sono decurtate degli oneri aggiuntivi derivanti dallo scioglimento del Contratto, e in sede di liquidazione finale delle prestazioni riferita all'appalto risolto, l'onere da porre a carico dell'Appaltatore è determinato anche in relazione alla maggiore spesa sostenuta per il nuovo affidamento, se la Stazione Appaltante non si sia avvalsa della facoltà prevista dall'articolo 124, comma 2, primo periodo del d. lgs. 36/2003.
- 19.9. La Committente ha altresì la facoltà di avvalersi – a suo insindacabile e discrezionale giudizio – della clausola risolutiva espressa ai sensi e per gli effetti dell'art. 1456 codice civile, nel caso in cui l'Appaltatore sospenda le prestazioni oggetto del Contratto senza giustificato motivo, così come accertato dal Direttore dell'esecuzione. Il Contratto può, altresì, intendersi risolto ex art. 1456 cc, ad insindacabile e discrezionale giudizio della Committente, allorquando risultino irrogate penali per un

importo superiore al 10% (*dieci per cento*) del corrispettivo contrattuale; in tal caso, gli effetti della risoluzione si producono mediante comunicazione a mezzo PEC della Committente all'Appaltatore, senza necessità di ulteriore manifestazione di volontà e di ulteriori formalità da parte della medesima Committente.

19.10. Inoltre, il Contratto si risolverà automaticamente ex art. 1456 c.c., nei seguenti casi:

- l'Appaltatore si renda colpevole di frode e di inadempienze gravi tali da compromettere la buona riuscita delle prestazioni e del S.I.I.;
- manifesta incapacità o inidoneità, anche solo legale, dell'Appaltatore nell'esecuzione delle prestazioni;
- inadempienza accertata dell'Appaltatore alle norme di legge sulla prevenzione degli infortuni, la sicurezza sul lavoro e le assicurazioni obbligatorie del personale;
- sospensione delle prestazioni o mancata ripresa delle stesse da parte dell'Appaltatore senza giustificato motivo e/o senza alcuna ragione prevista dal Contratto e dagli Elaborati a base dell'affidamento;
- subappalto abusivo, associazione in partecipazione, cessione anche parziale del Contratto o violazione di norme sostanziali regolanti il subappalto da parte dell'Appaltatore;
- non rispondenza dei beni forniti dall'Appaltatore alle specifiche di Contratto e allo scopo dell'opera;
- mancato rispetto della normativa sulla sicurezza e la salute dei lavoratori di cui al d.lgs. 81/2008 e ss. mm. e ii.;
- gravi irregolarità e/o inadempienza da parte dell'Appaltatore in materia di tutela e salvaguardia dell'ambiente nonché prevenzione e difesa dall'inquinamento, inclusa la disciplina sul trattamento dei rifiuti prodotti;
- qualsiasi comportamento dell'Appaltatore che comprometta o interrompa la regolare gestione ed erogazione da parte della GORI S.p.A. del Servizio Idrico Integrato;
- perdita da parte dell'Appaltatore, dei requisiti per l'esecuzione delle prestazioni, quali il fallimento o l'irrogazione di misure sanzionatorie o cautelari che inibiscono la capacità di contrattare con la pubblica amministrazione;
- la ripetuta violazione delle norme di cui agli Elaborati a base dell'affidamento da parte dell'Appaltatore;
- ogni ulteriore caso previsto dalla normativa pro tempore vigente, dagli Elaborati a base dell'affidamento e dal Contratto;
- violazione da parte dell'Appaltatore delle disposizioni di cui all'articolo 22;
- in tutti gli altri casi di risoluzione ex art. 1456 c.c. previsti espressamente dal presente Capitolato.

19.11. In via generale ed a maggiore chiarimento, le Parti precisano che, nelle ipotesi di cui al presente articolo, la risoluzione del Contratto è disposta unilateralmente dalla Committente ed è comunicata a mezzo PEC senza necessità di ulteriori manifestazioni di volontà e di ulteriori formalità da parte della medesima Committente. Con la risoluzione del Contratto viene disposto l'incameramento della garanzia definitiva laddove prevista, salvo in ogni caso il diritto all'ulteriore risarcimento del maggior danno.

19.12. E' fatto salvo in ogni caso il diritto della Committente di richiedere il risarcimento di qualsiasi danno in conseguenza della violazione delle disposizioni contrattuali.

19.13. Relativamente alla disciplina della risoluzione del Contratto, per quanto non previsto nel presente articolo, trovano applicazione le disposizioni dell'articolo 122 del d. lgs. 36/2023 e della normativa *pro tempore* vigente in materia.

Art. 20 Cessione del contratto e dei crediti

20.1. Fatto salvo quanto previsto dall'articolo 120, comma 1, lettera d), del d. lgs. 36/2023, la cessione del contratto è nulla.

20.2. In caso di inadempimento da parte del Fornitore degli obblighi di cui al presente articolo, la Committente fermo restando il diritto al risarcimento del danno, ha facoltà di risolvere il Contratto *ipso iure*.

20.3. È ammessa la cessione dei crediti maturati dal Fornitore nei confronti della Committente nel rispetto della normativa *pro tempore* vigente applicabile alla Stazione Appaltante.

Art. 21 Personale addetto al servizio

21.1. La Committente avrà diritto, qualora ragionevolmente ritenga che una o più risorse non garantiscano la professionalità richiesta dalle rispettive categorie, di ottenere - previo preavviso di almeno 15 giorni comunicato al Fornitore - che tali risorse vengano sostituite, a totale carico dell'Appaltatore, con altre che garantiscano quanto sopra. La mancata sostituzione entro 15 giorni dalla comunicazione darà facoltà al Fornitore di risolvere il Contratto ai sensi dell'art. 1456 codice civile.

21.2. Il Fornitore assicurerà e rimarrà esclusivamente responsabile della composizione numerica e delle categorie professionali rispetto alle esigenze della Committente, nonché dell'adeguatezza del personale impiegato e non avrà diritto ad alcun compenso, se per far fronte alle prestazioni contrattuali risulti necessario modificare, rispetto a quanto inizialmente previsto, la consistenza del personale da impiegare.

21.3. Il Fornitore garantirà la costituzione di un gruppo dedicato e adeguatamente formato per la gestione delle utenze con importo affidato superiore a € 2.000,00 (circa 1.500 utenze annue).

21.4. Ogni onere connesso con gli adempimenti di cui al presente articolo è a carico dell'Appaltatore. Quanto disposto dal presente articolo si applica anche alle Imprese cui siano affidati subappalti o subaffidamenti o subcontratti autorizzati dalla Committente, se previsto dalla legge. L'Appaltatore dovrà provvedere a che siano osservate le norme di cui al presente articolo anche da parte degli eventuali subappaltatori o subaffidatari o subcontraenti nei confronti del loro personale dipendente con le modalità sopra descritte. L'Appaltatore è responsabile in solido della osservanza del presente articolo da parte dei soggetti subappaltatori o subaffidatari o subcontraenti nei confronti dei loro dipendenti.

21.5. L'Appaltatore si obbliga a collaborare nell'evenienza di pretese e/o azioni del proprio personale o dei propri collaboratori e/o del subappaltatore o del subaffidatario o del subcontraente, nonché dei dipendenti di questi ultimi, nei confronti della Committente e si obbliga, altresì, a tenere indenne e manlevare la stessa Committente da qualsiasi pretesa avanzata dai propri dipendenti o dei propri collaboratori e/o del subappaltatore o del subaffidatario o del subcontraente e dei dipendenti di questi ultimi, anche ai sensi dell'art. 1676 codice civile, dell'art. 29, comma 2, del D.lgs. 276/2003, nonché

dell’art. 26, comma 4, del D.lgs. 81/2008, fermo restando in ogni caso quanto stabilito al precedente art. 19.

- 21.6. L’Appaltatore terrà comunque indenne la Committente da ogni sanzione o conseguenza pregiudizievole comminata dalla pubblica Autorità per eventuali violazioni di tutto quanto sopra previsto ed in relazione ad eventuali violazioni relative alla mancata corresponsione all’erario delle ritenute fiscali sui redditi di lavoro dipendente ed al regolare e corretto versamento dell’imposta sul valore aggiunto e, ciò, anche per il subappaltatore o per il subaffidatario o per il subcontraente.

Art. 22 Privacy e riservatezza

- 22.1. Le Parti si impegnano reciprocamente a trattare i dati personali conosciuti direttamente e/o incidentalmente nell’esecuzione del Contratto, nel rispetto della normativa vigente in materia di protezione dei dati personali. Per “*normativa vigente*” si intende il Regolamento (UE) 2016/679 General Data Protection Regulation, la normativa italiana di recepimento nonché i provvedimenti adottati dall’Autorità Garante per la protezione dei dati personali.
- 22.2. Il contenuto del Contratto e le informazioni che il Fornitore riceverà in esecuzione o in ragione del Contratto - ivi incluse le informazioni concernenti GORI - sono da ritenersi confidenziali e quindi non divulgabili per alcun motivo a terzi, salvo quanto necessario per il corretto adempimento del Contratto e salvi espressi obblighi di legge.
- 22.3. Il Fornitore si obbliga quindi a porre in essere ogni attività volta ad impedire che le informazioni summenzionate possano in qualche modo essere acquisite da terzi o divulgate a terzi.
- 22.4. Il Fornitore s’impegna in ogni caso a comunicare a GORI prontamente e per iscritto, il verificarsi di qualsiasi evento che dia luogo all’eventuale divulgazione di informazioni riservate, ai sensi del Regolamento (UE) 2016/679 General Data Protection Regulation e della normativa protempore vigente in materia.
- 22.5. Il Fornitore si impegna a garantire l’adeguatezza delle misure tecniche e organizzative adottate dal titolare inerente la normativa sulla privacy riportate nel DPA (Data Process Agreement); Il mancato adeguamento delle misure tecniche organizzative potrà comportare, ad insindacabile giudizio della Stazione Appaltante, la risoluzione del contratto di appalto.

Art. 23 Legge applicabile e foro Competente

- 23.1. Per qualsiasi controversia relativa all’interpretazione e/o esecuzione del Contratto e di ogni altro atto e provvedimento inerente, connesso e consequenziale, la normativa applicabile è quella italiana e il Foro competente in via esclusiva è quello di Napoli.

Art. 24 Responsabilità amministrativa

- 24.1. L’Appaltatore dichiara e garantisce la propria attività in piena conformità a tutte le leggi, autorizzazioni, norme, regolamenti, decisioni e ordinanze riguardanti qualsiasi aspetto attinente alla conduzione della sua attività. Pertanto, l’instaurazione e il mantenimento di qualsiasi rapporto contrattuale quale quello previsto dal presente Capitolato è subordinata al medesimo principio del rigoroso rispetto delle norme di legge e dei regolamenti in vigore.
- 24.2. A tale proposito, l’Appaltatore si obbliga a non adottare comportamenti che potrebbero determinare una violazione delle norme di legge e dei regolamenti in vigore.

- 24.3. L'Appaltatore dichiara e garantisce alla GORI S.p.A. che l'esecuzione delle attività oggetto del presente Capitolato avverrà nella stretta osservanza di leggi e regolamenti applicabili, delle migliori prassi e dei più alti standard etici, garantendo, peraltro, il rispetto di quanto previsto dal decreto legislativo 8 giugno 2001, n.231 e successive modifiche e integrazioni (di seguito anche “d. lgs. 231/2001” o “Decreto 231”) in materia di responsabilità amministrativa degli enti.
- 24.4. L'Appaltatore è a conoscenza che GORI S.p.A. ha adottato ed attua, ai sensi del suddetto d. lgs. 231/2001, un “Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo” (di seguito anche “Modello 231” o “Modello”) ed i relativi ulteriori documenti allegati al Modello e, cioè, il “Codice Etico” ed il “Sistema Sanzionatorio”, consultabili e scaricabili sul sito istituzionale della Stazione Appaltante [www.GORI S.p.A.acqua.com](http://www.GORI.S.p.A.acqua.com). A tale proposito, l'Appaltatore dichiara di aver preso visione, letto e compreso in ogni sua parte il “Modello 231” e gli allegati “Codice Etico” e “Sistema Sanzionatorio”.
- 24.5. L'Appaltatore aderisce alle norme del vigente “Modello 231” adottato da GORI S.p.A. e si impegna, ai fini e nell'ambito dei rapporti intercorrenti con GORI S.p.A., nonché anche ai sensi dell'art. 1381 codice civile e, cioè, anche per i propri dipendenti e collaboratori a qualsiasi titolo: (i) a rispettare i contenuti, i principi e le procedure di cui al citato “Modello 231”, nonché, in generale, (ii) ad astenersi da qualsivoglia comportamento atto a configurare, anche solo astrattamente, le ipotesi di reato previste dal d.lgs. 231/2001.
- 24.6. L'Appaltatore si impegna, sin d'ora, a consentire all'Organismo di Vigilanza di GORI S.p.A. di cui all'art.6 del d.lgs. 231/2001 (“Organismo di Vigilanza” o “OdV”), di effettuare i controlli e le ispezioni che riterrà necessari e/o opportuni anche avvalendosi del personale della Società ovvero di soggetti terzi allo scopo incaricati; tali controlli e ispezioni saranno effettuati previo accordo in merito alle tempistiche e dovranno rispettare la normativa giuslavoristica e la legge sulla protezione dei dati personali.
- 24.7. L'Appaltatore si impegna a segnalare tempestivamente all'Organismo di Vigilanza di GORI S.p.A. i casi di violazione del d. lgs. 231/2001, del “Modello 231” e del relativo “Codice Etico”, ovvero la presenza di eventuali comportamenti, atti od eventi che, anche in via potenziale, potrebbero determinare violazione od elusione del “Modello 231” medesimo, delle relative procedure e che potrebbero ingenerare responsabilità della Società ai sensi del predetto d. lgs. 231/2001. Per le segnalazioni l'Appaltatore utilizza i canali di comunicazione riportati nel “Modello 231” e pubblicati sul sito istituzionale www.goriacqua.com.
- 24.8. In generale, l'Appaltatore dichiara ed espressamente garantisce: (i) di impegnarsi a rispettare il d. lgs. 231/2001, nonché (ii) a rispettare e dare attuazione al proprio “Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo” adottato ai sensi del d. lgs. 231/2001, (iii) di aver posto in essere i necessari adempimenti e cautele finalizzati alla prevenzione degli illeciti penali inclusi nell'ambito di applicazione del d. lgs. 231/2001, avendo dotato la propria struttura aziendale di procedure interne e sistemi di organizzazione, gestione e controllo adeguati e conformi alle previsioni di legge in tema di responsabilità amministrativa degli enti.
- 24.9. La violazione da parte dell'Appaltatore delle disposizioni sopra riportate costituisce, ad ogni effetto di legge e di Capitolato / Contratto, grave inadempimento, per cui la Stazione Appaltante potrà, a sua insindacabile discrezione, procedere conseguentemente alla risoluzione del Contratto con le modalità previste dal Capitolato / Contratto, fatto salvo, in ogni caso, il diritto della GORI S.p.A. di agire per il risarcimento dei danni patiti e patienti.

24.10. Inoltre, l'Appaltatore dichiara ed espressamente garantisce, sin d'ora, di tenere indenne e manlevata la GORI S.p.A. per eventuali sanzioni e/o danni dovessero derivare a quest'ultima quale conseguenza della violazione delle disposizioni del presente articolo sopra riportate.

Art. 24bis Ulteriori obblighi in materia di Anticorruzione (UNI ISO 37001:2025)

24.1bis L'Appaltatore dichiara e garantisce di aver preso visione, letto e compreso la Politica per la prevenzione della corruzione della GORI S.p.A.;

24.2bis L'Appaltatore dichiara e garantisce, di aver preso visione, letto e compreso in ogni sua parte: (i) il "Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo" adottato da GORI S.p.A. ai sensi del d. lgs. 231/2001, (ii) il Codice Etico adottato dalla GORI S.p.A. ed allegato al "Modello" e (iii) il "Sistema Sanzionatorio" adottato dalla GORI S.p.A. ed allegato al "Modello", documenti disponibili sul sito istituzionale www.GORI.S.p.A.acqua.com;

24.3bis L'Appaltatore dichiara e garantisce di impegnarsi, anche ai sensi dell'art. 1381 codice civile, nonché anche per i propri dipendenti e collaboratori a qualsiasi titolo: (i) a rispettare i principi e le disposizioni del "Modello" e degli allegati documenti "Codice Etico" e "Sistema Sanzionatorio", e (ii) a prevenire atti, comportamenti e fenomeni di corruzione;

24.4bis L'Appaltatore dichiara e garantisce di essere a conoscenza, quando richiesto da GORI S.p.A., sulla necessità di formare il proprio personale sulle tematiche della prevenzione della corruzione; in alternativa prende atto che GORI S.p.A. provvederà essa stessa a svolgere attività di informazione in materia di anticorruzione;

24.5bis L'Appaltatore dichiara e garantisce di essere informato della possibilità di segnalare, anche in forma anonima e senza timori di ritorsioni, eventuali tentativi di corruzione o eventi corruttivi di cui si è venuti a conoscenza ("Regolamento Gestione delle Segnalazioni Esterne" sul sito istituzionale di GORI S.p.A.), mediante l'email dedicata organismodivigilanza@GORI.S.p.A.acqua.com oppure odv@cert.GORI.S.p.A.acqua.com o attraverso posta ordinaria indirizzata al Responsabile della Funzione di conformità di prevenzione della corruzione e all'OdV 231, presso la sede sociale in via Trentola 211, 80056 - Ercolano (NA);

24.6bis L'Appaltatore dichiara e garantisce di essere consapevole che eventuali violazioni del Codice Etico e della Politica per la prevenzione della corruzione della GORI S.p.A., e che eventuali casi di corruzione potranno dar luogo alla risoluzione del rapporto contrattuale in essere;

24.7bis L'Appaltatore dichiara e garantisce di non aver alcun conflitto di interessi, in essere o potenziale, in relazione all'attività oggetto dell'appalto/incarico secondo quanto previsto dalla normativa e dalla legislazione vigente in tema di prevenzione della corruzione tra privati e nei confronti della Pubblica Amministrazione;

24.8bis L'Appaltatore dichiara e garantisce di essere consapevole che GORI S.p.A. potrebbe richiedere, in relazione all'attività oggetto dell'appalto/incarico, i controlli messi in atto per la prevenzione della corruzione e/o effettuare audit in merito; eventuali anomalie riscontrate potrebbero essere causa di cessazione, interruzione o sospensione del rapporto in essere o da instaurare;

24.9bis L'Appaltatore dichiara e garantisce di contattare la Funzione di conformità di prevenzione della corruzione (FCPC) all'indirizzo email anticorruzione@goriacqua.com, per qualsiasi informazione relativa al Sistema di prevenzione alla corruzione;

24.10bis In relazione alle previsioni di cui all’art. 1, comma 9, lett. e), della L. 190/2012, e dell’art. 53, comma 16-ter, del D. Lgs. 165/2001, l’operatore economico dichiara:

- che non sussistono relazioni di parentela, affinità, o situazioni di convivenza o frequentazione abituale tra i titolari, gli amministratori, i soci e i dipendenti delle Società e gli amministratori, i dirigenti e i dipendenti di GORI S.p.A.;
- di non aver concluso contratti di lavoro subordinato o autonomo con ex dipendenti della GORI, che hanno esercitato poteri autorizzativi o negoziali per conto della medesima, per il triennio successivo alla cessazione del loro rapporto di lavoro, né di avergli attribuito incarichi a qualsiasi titolo.

I contratti conclusi e gli incarichi conferiti in violazione di tale clausola sono nulli e comportano il divieto, alle Società che li ha conclusi o conferiti, di contrattare con le pubbliche amministrazioni per i successivi tre anni, con l’obbligo di restituzione dei compensi eventualmente percepiti e accertati ad essi riferiti, fatta salva, in ogni caso, la facoltà della GORI di richiedere, ai sensi di legge, il risarcimento di ogni eventuale danno subito

24.11bis L’Appaltatore dichiara e garantisce di essere informato che qualunque modifica alle dichiarazioni/requisiti forniti vanno tempestivamente comunicate alla GORI S.p.A.

Art. 25 Gestione rifiuti a carico dell’Appaltatore

- 25.1. Qualora nello svolgimento delle prestazioni dedotte in contratto, l’appaltatore produca o detenga sostanze od oggetti definiti “rifiuti” ai sensi e per gli effetti dell’art. 183, comma 1, lett. a), del d. lgs. n. 152/2006, questi deve provvedere a propria cura e spese alla corretta gestione degli stessi ponendo in essere tutti gli adempimenti prescritti dalla normativa *pro tempore* vigente in materia ambientali.
- 25.2. Nel caso in cui l’Appaltatore provveda direttamente alla gestione del rifiuto – raccolta – trasporto e recupero / smaltimento ovvero ad una o più fasi della gestione, lo stesso deve possedere i requisiti, le autorizzazioni e le iscrizioni previste dal decreto citato e dalla normativa *pro tempore* vigente in materia ambientale.
- 25.3. Parimenti, qualora l’Appaltatore si avvalga di soggetti terzi per gestire in tutto o in parte il rifiuto, lo stesso deve documentare, a richiesta della Committente, il possesso dei requisiti, autorizzazioni o iscrizioni prescritti dalla vigente normativa in capo all’impresa a cui è affidata l’attività.
- 25.4. La Committente, pur declinando qualsiasi responsabilità derivante dal mancato rispetto della normativa citata, si riserva la facoltà di verificare l’assolvimento degli obblighi inerenti la corretta gestione dei rifiuti che gravano sull’Appaltatore riservandosi la facoltà di procedere alla risoluzione del Contratto in caso di inadempimento dell’Appaltatore.

Art. 26 Spese contrattuali, imposte, tasse

26.1. Sono a carico del Fornitore senza diritto di rivalsa:

- le spese contrattuali;
- le tasse e gli altri oneri per l’ottenimento di tutte le licenze tecniche ed autorizzazioni occorrenti per l’esecuzione delle prestazioni;
- le tasse e gli altri oneri dovuti ad enti territoriali (occupazione temporanea di suolo pubblico, passi carrabili, permessi di scarico, ecc.);

26.2 Il Contratto è soggetto all’imposta sul valore aggiunto (I.V.A.).

Art. 27 Miscellanea

- 27.1. Con la sottoscrizione del Contratto, l'Appaltatore manifesta espressamente la sua ferma volontà di accettare, integralmente e senza alcuna riserva e/o eccezione, le disposizioni del medesimo Contratto, del presente Capitolato e degli atti e documenti di cui agli Elaborati a base dell'affidamento, considerandole a tal fine, sia singolarmente, sia congiuntamente, sia in combinato disposto. Il Fornitore dà atto alla GORI S.p.A. di essere ben edotto e consapevole che: (i) le prestazioni oggetto del Contratto sono funzionali alla gestione del Servizio Idrico Integrato dell'Ambito Distrettuale Sarnese-Vesuviano affidata alla GORI S.p.A.; (ii) in particolare, il S.I.I. è un servizio pubblico essenziale, finalizzato – tra le altre cose – alla tutela e salvaguardia dell'ambiente, alla prevenzione e difesa dall'inquinamento nonché, in generale, anche alla tutela e salvaguardia della pubblica e privata incolumità; (iii) le prestazioni oggetto del Contratto concorrono al perseguimento delle finalità di cui al punto (ii) che precede.
- 27.2. L'eventuale tolleranza di comportamenti posti in essere dal Fornitore in violazione delle disposizioni contenute nel Contratto e degli altri atti e documenti di cui all'articolo 2.2, non costituisce rinuncia ai diritti della Committente derivanti dalle disposizioni violate, né al diritto della Committente di esigere l'esatto adempimento di tutti gli impegni e obblighi qui previsti.
- 27.3. Il Fornitore dichiara che l'eventuale nullità, annullabilità o altra causa di invalidità di una o più clausole del Contratto non comporterà l'invalidità dell'intero Contratto a patto che la Committente e il Fornitore, con buona fede e diligenza, provvedano, tempestivamente – e comunque entro 30 giorni dall'accertamento delle cause di nullità, annullabilità o altra causa di invalidità - a sostituire le clausole che ne sono affette con altre che replichino, per quanto possibile, gli effetti economico-giuridici e siano pienamente valide e vincolanti.

Parte II Disciplina dei Servizi

Art. 28 Modalità di svolgimento del servizio

- 28.1. L'Appaltatore dovrà svolgere i servizi affidati in linea con le esigenze della Stazione Appaltante in conformità al presente Capitolato.
- 28.2. Il Fornitore è tenuto ad eseguire le prestazioni in modo professionale e a regola d'arte, al meglio della scienza e della tecnica e in linea con gli standard del settore di riferimento, secondo le tempistiche e le modalità e le specifiche indicate negli Elaborati a base dell'affidamento e nel Contratto ovvero, in subordine, se non indicate, secondo le previsioni della normativa di settore pro tempore vigente.
- 28.3. Il Fornitore si obbliga a rispettare tutte le indicazioni relative alla buona e corretta esecuzione contrattuale che dovessero essere impartite dalla Committente, nonché a dare immediata comunicazione a quest'ultima di ogni circostanza che abbia influenza sull'esecuzione del Contratto.
- 28.4. Il Fornitore dichiara ed espressamente garantisce di riconoscere alla GORI S.p.A. la facoltà, per tutta la durata del Contratto, di effettuare – in qualsiasi momento ed a suo insindacabile giudizio – verifiche, controlli, ispezioni, sopralluoghi e quant'altro dovesse risultare occorrente per accertare che il medesimo Fornitore mantenga inalterati i requisiti economico-finanziari e tecnico-operativi.
- 28.5. Il presente Capitolato definisce termini e condizioni per la conclusione di contratti con più operatori economici, attraverso i quali, nel corso della rispettiva durata e vigenza, GORI S.p.A. affida le attività di:
- A. courtesy call (utenze attive e cessate con solo fatture a scadere);
 - B. phone collection (utenze attive e cessate con fatture scadute) per le utenze di cui al punto A) con fatture non incassate entro la data di scadenza della fattura;
 - C. verifica, monitoraggio e disattivazione dei piani di rientro formalizzati da GORI S.p.A.;
 - D. rintraccio finalizzato alla raccolta e all'aggiornamento dei dati anagrafici e fiscali dell'utente, nonché della sede legale, dei recapiti telefonici e degli ulteriori indirizzi utili (indirizzo di recapito, PEC, e-mail, ecc.).
 - E. verifica del corretto ricevimento della bolletta attraverso il canale e-mail (bolletta web) e attivazione bolletta web;
 - F. data quality (bonifica dati bancari con attivazione domiciliazione bancaria, etc.).
- A) Le Attività di “courtesy call”** oggetto del presente Capitolato e dei singoli incarichi sono di seguito descritte:
- verifica e inserimento (da file Excel o da altro tracciato trasmesso dalla Stazione Appaltante) sulla Piattaforma dell'Appaltatore, degli utenti della Stazione Appaltante (di seguito “Debitori”), con fatture a scadere;
 - eventuale attività di rintraccio finalizzata all'acquisizione del numero telefonico dei debitori, del codice fiscale, della partita IVA, email e dell'indirizzo (ove mancanti, non pertinenti e/o errati) da inserire nella piattaforma della Stazione Appaltante. I dati reperiti dovranno essere certificati, ovvero provenienti da fonti ufficiali o acquisiti mediante procedure idonee a garantirne l'accuratezza e l'integrità.
 - invio di sms e/o e-mail e/o pec con eventuale allegato al fine di ricordare all'utente le proprie fatture/rate in scadenza;

- contatto telefonico - courtesy call - da parte degli operatori dedicati alla Stazione Appaltante in via esclusiva. Tutte le comunicazioni ricevute dall'Appaltatore da parte dei debitori o altri soggetti e relative a pagamenti, contestazioni ecc., saranno inoltrate alla Stazione Appaltante per essere da questa direttamente riscontrate. Dovranno essere eseguiti almeno cinque tentativi, compreso il sabato mattina, in fasce orarie differenti nel rispetto della normativa vigente, anche dopo attività di rintraccio per rilevare ulteriori recapiti;
- eventuali piani di rientro concordati con la Stazione Appaltante;
- invito ad attivare la modalità di pagamento mediante domiciliazione bancaria/postale e il relativo inserimento sulla piattaforma della Stazione Appaltante;
- invito ad attivare la modalità di recapito della bolletta attraverso posta elettronica e il relativo inserimento sulla piattaforma della Stazione Appaltante;
- monitoraggio di tutte le attività svolte attraverso *reports* giornalieri redatti secondo il tracciato trasferito dalla Stazione Appaltante (schema “Esiti report_Provider”) e disponibili sulla Piattaforma dell'Appaltatore;
- acquisizione autolettura e registrazione sulla piattaforma della Stazione Appaltante.

Inoltre, l'Appaltatore deve attenersi alle modalità di gestione di seguito descritte:

- I debitori dovranno effettuare i pagamenti esclusivamente mediante bonifico bancario su apposito conto corrente intestato a GORI S.p.A., comunicato dalla Stazione Appaltante, ovvero tramite bollettini di conto corrente postale premarcati già in loro possesso o emessi dall'Appaltatore, purché intestati secondo le istruzioni impartite dalla Stazione Appaltante.
- le attività di gestione e recupero saranno svolte nel rispetto dei tempi stabiliti nell'allegato “flusso operativo”.

B) Le Attività di “phone collection”, oggetto del presente Capitolato e dei singoli Incarichi sono di seguito descritte:

- invio di sms e/o e-mail e/o pec con eventuale allegato delle fatture/rate scadute;
- sollecito telefonico - phone collection - per le utenze di cui al punto A) non incassate entro la scadenza della fattura da parte degli operatori dedicati esclusivamente alla Stazione Appaltante. Tutte le comunicazioni ricevute dall'Appaltatore da parte dei debitori o altri soggetti e relative a pagamenti, contestazioni ecc., saranno inoltrate alla Stazione Appaltante per essere da questa direttamente riscontrate;
- monitoraggio di tutte le attività svolte attraverso *reports* giornalieri redatti secondo il tracciato trasferito dalla Stazione Appaltante (schema “Esiti report_Provider”) e disponibili sulla Piattaforma dell'Appaltatore;
- possibilità di sollecito epistolare (posta prioritaria) previa autorizzazione da parte della Stazione Appaltante;
- eventuali piani di rientro concordati con la Stazione Appaltante;
- invito ad attivare la modalità di pagamento mediante domiciliazione bancaria/postale, attraverso l'invio e la ricezione della relativa modulistica GORI S.p.A. e il relativo inserimento sulla piattaforma della Stazione Appaltante;
- invito ad attivare la modalità di recapito della bolletta attraverso posta elettronica e il relativo inserimento sulla piattaforma della Stazione Appaltante;
- acquisizione autolettura e registrazione sulla piattaforma della Stazione Appaltante.

Inoltre, l'Appaltatore deve attenersi alle modalità di gestione di seguito descritte:

- I debitori dovranno effettuare i pagamenti esclusivamente mediante bonifico bancario su apposito conto corrente intestato a GORI S.p.A., comunicato dalla Stazione Appaltante, ovvero tramite bollettini di conto corrente postale premarcati già in loro possesso o emessi dall’Appaltatore, purché intestati secondo le istruzioni impartite dalla Stazione Appaltante.
- le attività di gestione e recupero saranno svolte nel rispetto dei tempi stabiliti nell’allegato “flusso operativo”.

C) Le Attività di “verifica, monitoraggio e disattivazione dei piani di rientro” formalizzati da GORI S.p.A. sono di seguito descritte:

GORI S.p.A. conferirà all’Appaltatore un tracciato di affido contenente le indicazioni inerenti i singoli piani di rientro e le informazioni di seguito indicate:

- Codice utenza
- Ragione sociale/nome, cognome;
- Codice Fiscale e/o P.IVA;
- Eventuali recapiti;
- Dettaglio pdr con indicazioni rate scadute e a scadere;

Al ricevimento delle già menzionate informazioni, l’Appaltatore avvierà l’attività di gestione secondo le modalità operative di propria competenza attuando le attività di seguito indicate: sollecito a mezzo invio sms/e-mail/posta prioritaria (previa autorizzazione da parte della Stazione Appaltante) e attraverso contatto telefonico caring - courtesy call/ phone collection.

- L’Appaltatore si impegna, con cadenza giornaliera al monitoraggio di tutte le attività svolte attraverso *reports* giornalieri redatti secondo il tracciato trasferito dalla Stazione Appaltante (schema “Esiti report_Provider”) e disponibili sulla Piattaforma dell’Appaltatore;

D) L’ “Attività di rintraccio” è finalizzata al recupero dei dati anagrafici e fiscali, nonché della sede legale, dei recapiti telefonici dell’utente e di ulteriori indirizzi utili (recapito pec, e-mail, ecc) da inserire sulla Piattaforma della Stazione Appaltante. I dati rintracciati dovranno essere **certificati**, ovvero provenienti da fonti ufficiali e/o raccolti tramite procedure che ne garantiscono l'accuratezza e l'integrità;

E) Le “Attività connesse alla Bolletta interattiva”: sulla base di un tracciato fornito da GORI S.p.A., l’Appaltatore si impegna a contattare gli utenti al fine di verificare il corretto recepimento della fattura presso l’indirizzo e-mail fornito al momento della registrazione sul portale My GORI ed eventualmente a modificare l’indirizzo e-mail. Inoltre, l’Appaltatore si impegna ad attivare, previa registrazione del consenso dell’utente, il servizio di “bolletta web” per gli utenti contattati nell’attività di recupero credito.

F) Le Attività di “Data quality”: l’Appaltatore verifica ed inserisce (da file excel o da altro tracciato trasmesso dalla Stazione Appaltante) sulla Piattaforma della stazione Appaltante i dati utili all’attivazione della domiciliazione bancaria, previa registrazione del consenso dell’utente.

L’appaltatore deve garantire il corretto svolgimento delle attività attraverso le seguenti modalità:

- Analisi delle utenze affidate, entro 2 giorni lavorativi dalla ricezione dell’affido;

- Rintraccio del numero telefonico dei debitori, del codice fiscale, della partita IVA, e-mail e dell'indirizzo (ove mancanti, e/o errati) da inserire nella piattaforma della Stazione Appaltante almeno 7 giorni prima della data di scadenza della fattura;
- Invio delle comunicazioni massive di reminder almeno 7 giorni prima della data di scadenza della fattura e comunque non prima dei 10 giorni dalla relativa scadenza;
- Avvio delle attività di courtesy call entro 3 giorni dall'invio delle comunicazioni massive;
- Invio delle comunicazioni massive di sollecito per fatture scadute entro tre giorni dalla scadenza della fattura;
- Avvio delle attività di phone collection sulle fatture scadute entro tre giorni dall'invio delle comunicazioni massive di sollecito;
- Invio dei solleciti a mezzo posta prioritaria o raccomandata A/R entro 7 giorni dall'invio delle comunicazioni massive di sollecito (tale invio è da concordare con la Stazione Appaltante).

Nel caso di utenti il cui importo affidato sia maggiore di € 2.000,00, le attività di cui ai punti A-F dovranno essere eseguite da un team dedicato.

L'esecuzione dei servizi sarà oggetto di distinti e specifici affidamenti che l'Appaltatore si impegna ad assumere alle condizioni offerte in sede di gara entro il limite massimo d'importo previsto e per il periodo di validità dell'accordo.

In particolare, saranno distribuiti 24 affidi nell'arco di 12 mesi nell'ambito della courtesy call e phone collection con una durata massima di 45 giorni dalla data dell'affido stesso.

La Stazione Appaltante si riserva comunque di ripianificare il numero di affidi, in accordo con il singolo Appaltatore ed in coerenza con la durata stabilita per ciascuna fase.

L'appaltatore si impegna a svolgere le attività nei giorni feriali, incluso il sabato.

La composizione media di ciascun lotto, in termini di numero di utenze e di importo affidato, sarà di circa 35.000 utenze per 3.300.000,00 di euro circa. Si fa presente che il numero delle utenze indicato è un valore medio, potranno infatti essere affidati lotti con un numero di utenze maggiore, per un valore massimo fino a 80.000 utenze circa e per un valore massimo di importo affidato pari a circa 6.500.000,00 di euro.

La Committente ripartisce in lotto in tre affidi omogenei, tra i tre Appaltatori seguendo, in prima istanza, l'ordine di classifica derivante dal punteggio ottenuto dall'Appaltatore in sede di gara secondo quanto stabilito di seguito:

- 1° classificato in gara → 50% dell'importo lotto
- 2° classificato in gara → 30% dell'importo lotto
- 3° classificato in gara → 20% dell'importo lotto

Esempio di ripartizione di un lotto in affidi omogenei:

Lotto n° xx, valore € 4.327.000, n° 44.000 utenze:

Lotto		
Classifica	Importo	N° Utenze
Affido 1° Classificato	2.163.500,00 €	~ 22.000
Affido 2° Classificato	1.298.100,00 €	~ 13.200
Affido 3° Classificato	865.400,00 €	~ 8.800

Per i successivi Lotti, e comunque a seguito della prima graduatoria disponibile (ovvero a fronte della rendicontazione del primo lotto), gli affidi omogenei avverranno secondo quanto previsto al successivo articolo 29, che potrà avere dei correttivi nel tempo di durata del contratto.

Nel caso in cui l'Appaltatore non raggiunga gli obiettivi previsti per il singolo affido, si applicheranno le disposizioni di cui al presente Capitolato.

L'Appaltatore rimane comunque impegnato a prestare i servizi sulla base delle condizioni della propria offerta tecnica e del presente Capitolato Speciale, del quale dichiara di aver preso completa ed esatta conoscenza, senza che possa esigere nulla nel caso in cui le quantità totali fossero soggette a variazioni in difetto, anche a seguito di esercizio da parte di GORI S.p.A. di revoca di singole utenze.

L'Appaltatore è tenuto ad organizzare, a proprie cure e spese, i mezzi, il personale tecnico e quant'altro necessario per adempiere correttamente alle proprie obbligazioni. Potrà avvalersi a qualsiasi titolo, per l'esecuzione delle attività disciplinate dal presente Capitolato e dai singoli Incarichi, di eventuali ausiliari, dipendenti, consulenti e collaboratori, sotto la propria esclusiva responsabilità e nell'osservanza della normativa propria dei relativi rapporti (ausiliari, dipendenti, consulenti e collaboratori, innanzi menzionati).

Le attività dovranno essere svolte con la dovuta diligenza e dovranno essere improntate a logiche di trasparenza, efficienza e massimizzazione dell'efficacia dell'intervento di recupero, con particolare riferimento all'interazione tra GORI S.p.A. e l'Appaltatore.

La Piattaforma dell'Appaltatore dovrà essere sempre accessibile alla Stazione Appaltante, così da garantire il costante monitoraggio delle attività svolte dallo stesso.

Per l'intero periodo di validità di ciascun affido, l'Appaltatore si impegna ad inviare a GORI S.p.A. i reports riepilogativi sopra descritti contenenti la descrizione di tutte le attività svolte, secondo il formato concordato con la Stazione Appaltante, le numeriche giornaliere dei contatti effettuati per ogni operatore impegnato su ogni affido con l'indicazione del contatto riuscito o del contatto non riuscito ed il relativo esito della telefonata. L'Appaltatore si impegna affinché le informazioni contenute nei reports giornalieri corrispondano a quanto emerso durante lo svolgimento dell'Incarico e siano coerenti con quanto presente nella Piattaforma dell'Appaltatore. A tal proposito, la GORI si riserva la facoltà di svolgere attività di verifica di coerenza, con quanto trasmesso nei reports e la verifica dell'effettiva esistenza di documentazione riconducibile alla gestione delle pratiche affidate. Le verifiche potranno anche essere svolte presso la sede operativa dell'Appaltatore.

Le utenze che GORI S.p.A. intenderà affidare all'Appaltatore verranno rese disponibili a quest'ultimo attraverso uno o più file. In essi saranno contenuti i dati identificativi dei debitori, laddove presenti (dati anagrafici, codice fiscale e/o partita IVA, recapito telefonico, indirizzo di utenza, indirizzo di recapito/residenza, codice identificativo dell'utenza) e i dati relativi alla composizione del credito (numero di fattura, importo della fattura, data di emissione, data di scadenza). Eventuali ulteriori

informazioni a supporto della gestione delle utenze dei debitori saranno messe a disposizione per la relativa consultazione sul sistema informatico della Stazione Appaltante.

Attraverso l'accesso al sistema informatico della Stazione Appaltante, l'Appaltatore potrà visionare ogni documento in esso contenuto e ritenuto utile al fine di istruire e lavorare la pratica affidata. Allo scopo, l'Appaltatore si impegna ad indicare, per ciascuna posizione affidata, uno specifico referente incaricato di seguirne l'azione di recupero ed ogni ulteriore aspetto (reclami, transazioni, pagamenti, etc.). Gli operatori indicati dall'Appaltatore saranno formati all'utilizzo del sistema informatico della Stazione Appaltante secondo le modalità stabilite dalla stessa.

L'elenco dei referenti e delle pratiche loro affidate dovrà essere reso disponibile con apposita comunicazione al Direttore per l'esecuzione del Contratto.

Art. 29 Modello di performance

29.1. Il presente articolo disciplina i criteri e le modalità di valutazione delle performance degli operatori economici aggiudicatari dell'Accordo Quadro, ai fini della formazione della graduatoria utilizzata per l'assegnazione dei singoli Contratti Applicativi, ai sensi delle previsioni contrattuali.

29.2. La valutazione si basa sul seguente indicatore di performance (KPI), individuato come elemento essenziale per la misurazione dell'efficacia e della qualità del servizio.

Indicatore di Performance (KPI): Percentuale di importo recuperato dalle attività sull'importo totale di affidamento: $\text{Peso: } 100\%$

Il KPI rileva la capacità dell'operatore economico di evadere correttamente le prestazioni di courtesy call e phone collection assegnate nel periodo di riferimento, nel rispetto delle procedure operative e degli standard qualitativi stabiliti.

Formula di calcolo: $(\text{Importo recuperato da attività di courtesy call e phone collection} / \text{Importo totale affidato}) \times 100$

Per importo affidato si intende l'importo del singolo affido cui andranno sottratti i pagamenti effettuati e registrati fino a 3 giorni prima dalla data di affido (pagamenti ante affido).

Effetti della Graduatoria di Performance:

29.3. La graduatoria (performance di ogni lotto) è utilizzata ai sensi della clausola contrattuale per determinare il seguente riparto percentuale delle attività affidabili nel Lotto successivo:

- 1° classificato → 50% del nuovo lotto
- 2° classificato → 30% del nuovo lotto
- 3° classificato → 20% del nuovo lotto

In caso di un numero di aggiudicatari inferiore a 3, si procederà nel seguente modo:

Con due aggiudicatari:

- 1° classificato → 70% del nuovo lotto
- 2° classificato → 30% del nuovo lotto

Con un solo aggiudicatario:

- 1° classificato → 100% del nuovo lotto

Art. 30 Compensi

- 30.1. GORI S.p.A. riconoscerà, per lo svolgimento delle attività in appalto i compensi indicati nell’Elenco prezzi posto a base d’asta, da assoggettare al ribasso offerta dall’Appaltatore.
- 30.2. I corrispettivi saranno determinati sulla base della rendicontazione analitica degli importi effettivamente incassati finanziariamente a fronte del credito affidato e al termine di ciascun affido così come precedentemente specificato all’articolo 10 del presente Capitolato.
- 30.3. La rendicontazione degli incassi, ai fini del calcolo delle performance e dei relativi aggi, comprenderà gli incassi ricevuti a partire dal terzo giorno di affido dei singoli lotti e fino a 5 giorni dopo la chiusura del lotto.
- 30.4. Ai fini del calcolo dell’aggio a favore dell’Appaltatore concorrono tutti gli incassi di quota capitale, pervenuti a GORI S.p.A., relativi alle pratiche definite così descritte:
- Incassi finanziari relativi a pratiche chiuse con incasso totale in unica soluzione;
 - Incassi finanziari derivanti dal pagamento di pratiche oggetto di piano di rateizzo stipulati entro il termine dell’affido.

L’avvio delle attività sarà preceduto dalla trasmissione, a mezzo e-mail, del tracciato contenente le utenze dei debitori; a tale comunicazione farà seguito l’invio, a mezzo PEC da parte della Stazione Appaltante, della relativa Lettera di incarico, da sottoscrivere tra le parti, recante il valore dei crediti affidati, già indicato nella predetta comunicazione.

Art. 31 Inizio dei servizi

- 31.1. Alla consegna del servizio verrà redatto apposito verbale, dalla cui data decorreranno i termini contrattuali.

Art. 32 Organizzazione dell’Appaltatore

- 32.1. L’Appaltatore dovrà possedere o avere piena disponibilità, a far capo dalla data di affidamento dell’Appalto e per tutta la durata dello stesso, di tutte le attrezzature necessarie ed i materiali occorrenti per eseguire i servizi oggetto dell’appalto a perfetta regola d’arte.
- 32.2. Tutte le attrezzature dovranno essere in perfetto stato di efficienza e funzionalità ed idonee all’espletamento del servizio oggetto dell’appalto.
- 32.3. Tutti gli Appaltatori, a far data dalla consegna del servizio, in virtù di quanto stabilito al precedente articolo 29, dovranno avere un’organizzazione adeguata alla gestione degli affidi fino ad almeno il 50% del singolo Lotto di affidamento.

Art. 33 Sede Operativa

- 33.1. L’Appaltatore deve disporre, per lo svolgimento delle attività richieste, di idonea sede operativa.

Art. 34 Domicilio dell’Appaltatore

- 34.1. L’Appaltatore deve eleggere domicilio presso il quale tutte le intimazioni, le assegnazioni di termini ed ogni altra notificazione o comunicazione dipendente dal contratto di appalto saranno inviate dalla Stazione Appaltante tramite PEC, posta ordinaria, posta elettronica, raccomandata AR o a mani proprie dell’Appaltatore o di colui che lo rappresenta presso il domicilio eletto.

Art. 35 Rappresentante dell'Appaltatore

- 35.1. L'Appaltatore che non segua personalmente i servizi oggetto del presente appalto deve conferire mandato con rappresentanza a persona fornita dei requisiti d'idoneità, tecnici e morali, per l'esercizio delle attività necessarie all'esecuzione degli stessi e al quale verranno comunicati, a tutti gli effetti, gli ordini verbali e scritti emanati dalla Stazione Appaltante.
- 35.2. Il mandato deve essere conferito per atto pubblico ed essere depositato presso la sede della Stazione Appaltante.
- 35.3. L'Appaltatore rimane responsabile dell'operato del suo rappresentante.
- 35.4. L'Appaltatore o il suo rappresentante dovranno, per tutta la durata dell'appalto, essere sempre reperibili.
- 35.5. Quando ricorrono gravi e giustificati motivi, la Stazione Appaltante -previa motivata comunicazione all'Appaltatore- ha diritto di esigere il cambiamento immediato del suo rappresentante, senza che per ciò spetti alcuna indennità all'Appaltatore o al suo rappresentante.
- 35.6. Detto rappresentante dovrà essere anche autorizzato a far allontanare dai luoghi di esecuzione dell'appalto, dietro semplice richiesta, il personale non addetto o non gradito alla Stazione Appaltante.

Letto, confermato e sottoscritto dal legale rappresentante *pro tempore* del Fornitore

[*timbro, data e firma del legale rappresentante pro tempore del Fornitore*]