

# Ambito Distrettuale Sarnese Vesuviano



Servizio di recapito a data ed ora certa con certificazione on line degli esiti di consegna delle fatture, plichi commerciali e solleciti semplici di GORI s.p.a.



Elaborato:

02

Titolo:

Relazione Tecnico Illustrativa

Scala:

-/--

Revisione

Data

Redatto

Verificato

Approvato

IL PROGETTISTA

dott. Salvatore Imparato

IL Responsabile del Procedimento

Ing. Francesco Savarese

DATA

Marzo 2020



## INDICE

Art. 1 <i>la fatturazione e le altre missive commerciali</i> .....	2
Art. 2 <i>Descrizione dei servizi</i> .....	2

### Art. 1 *la fatturazione e le altre missive commerciali*

- 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. Il territorio gestito da GORI comprende 76 Comuni situati nel territorio della Penisola Sorrentina e Isola di Capri, nell'area del Vesuvio (interno e costiero), nell'area dei Monti Lattari e nel bacino idrografico del fiume Sarno. Il territorio gestito si sviluppa su una superficie di 897 Km<sup>2</sup> con una popolazione di circa 1,44 milioni di abitanti.
- 1.4. Tra le attività svolte, in qualità di gestore del S.I.I., rientra il servizio di fatturazione dei corrispettivi ai circa 530.000 utenti serviti ed il relativo incasso delle stesse.
- 1.5. Il Gestore del S.I.I. è tenuto ad emettere un numero minimo di bollette nell'anno, differenziato in funzione dei consumi medi annui relativi alle ultime tre annualità.
- 1.6. Il numero di fatturazioni nell'anno costituisce standard specifico di qualità nel rispetto di quanto stabilito dalla delibera 655/2015/R/idr e recepito nel Testo integrato per la regolazione della qualità contrattuale del S.I.I. (RQSII).
- 1.7. Nel rispetto degli standard, GORI emette circa 2.300.000 bollette in un anno indirizzate alle oltre 530.000 utenze attive.
- 1.8. Oltre alla bollettazione ordinaria e anche nel rispetto degli standard specifici di qualità contrattuale del S.I.I., GORI comunica in forma scritta al cliente in merito:
  - Alle richieste di preventivi;
  - Alla richiesta di prestazione concernente l'attivazione, la disattivazione, la riattivazione, il subentro e la voltura della fornitura;
  - Ai reclami, ad ogni richiesta scritta di informazioni e di rettifica di fatturazione;
  - Alle richieste di appuntamento o sopralluogo che necessiti la presenza dell'utente finale;
  - Alle richieste di verifica, sostituzione dei misuratori.
  - Alle richieste di rateizzo;
  - Alle richieste di rimborso.
- 1.9. Complessivamente si stima un invio di circa 30.000 comunicazioni all'anno che si aggiungono alla bollettazione ordinaria.

### Art. 2 *Descrizione dei servizi*

- 2.1. L'Appaltatore dovrà svolgere i servizi affidati in linea con le esigenze della Stazione Appaltante in conformità al presente Capitolato.
- 2.2. Il servizio dovrà essere svolto dall'Appaltatore, in piena autonomia senza alcuna interferenza con le attività lavorative di GORI, nell'assoluto rispetto della salute e la sicurezza dei propri lavoratori. E' a carico dell'Appaltatore il ritiro delle fatture da recapitare, presso la sede della GORI oppure presso lo "stampatore" e/o le sedi che verranno indicate dal Responsabile del servizio, che comunicherà anche i giorni del ritiro delle fatture. L'Appaltatore dovrà garantire il servizio ogni giorno lavorativo per tutta la durata dell'Appalto. Non sono ammesse interruzioni saltuarie o programmate di nessun tipo (es.: chiusura estiva, manutenzione straordinaria, ecc.). Nel caso in cui il recapito non vada a buon fine, le cause del mancato recapito dovranno essere fornite codificate su file – Gestione Resi – in formato .xls, con l'indicazione dei dati dei clienti con i recapiti non esitati e le stesse informazioni dovranno essere rese disponibili su portale web entro le 48 ore successive all'evento. Inoltre, i plichi non consegnati con

Le relative dichiarazioni di mancato recapito dovranno essere restituiti o resi disponibili in formato elettronico sul sito dell'Appaltatore.

- 2.3. L'Appaltatore dovrà comunicare prima dell'inizio del servizio tutti i propri recapiti e inoltre dovrà nominare un Referente dei servizi, esclusivo e dedicato che sarà interlocutore con la GORI. I plichi saranno affidati a lotti con cadenza giornaliera.
- 2.4. **Si specifica che verranno affidate, nell'arco dell'intera durata contrattuale, circa 4.200.000 missive per le quali si deve procedere al recapito con formula a "data e ora certa".**
- 2.5. Gli esiti dovranno essere resi disponibili su un portale, pubblicato mediante il protocollo di comunicazione sicura *https*, a cui si potrà accedere tramite autenticazione con password.
- 2.6. Inoltre, l'Appaltatore, per ogni lotto affidato, dovrà predisporre un report in formato *.xls* dal quale sia desumibile, per ogni documento affidato, la data di presa in carico, la data di uscita per l'agenzia e la data di consegna al destinatario, anche ai fini della verifica del rispetto dei tempi previsti dal presente capitolato; tale report inoltre dovrà contenere i seguenti dati:
  - Lotto/Comune
  - Codice utenza
  - Anno fattura
  - Numero fattura
  - Esito recapito
  - Causale nel caso di mancato recapito
  - Codice di rintracciabilità su web
  - Coordinate del punto di consegna
- 2.7. **L'Appaltatore dovrà conseguire una percentuale di mancati recapiti inferiore al 8%.**
- 2.8. Entrambi i report di cui sopra dovranno essere consegnati a GORI entro dieci giorni lavorativi successivi al termine fissato per la conclusione del recapito di ogni singolo lotto. L'esito di recapito dovrà essere sempre certificato e definitivo.
- 2.9. La mancata consegna dei report comporterà la facoltà di risoluzione del contratto per inadempienza.
- 2.10. Per i flussi di posta dovranno essere prodotti ulteriori file, con cadenza giornaliera, contenenti l'esito della postalizzazione, i cui tracciati saranno indicati dal Committente e depositati in un'area condivisa.
- 2.11. Eventuali modifiche del tracciato da parte del committente dovranno avvenire senza alcun ulteriore aggravio di costi.