

# **AZIENDA GARDESANA SERVIZI S.p.A.**

## **PESCHIERA DEL GARDA**

**N. 612** di Prot. Contr. firmato digitalmente in data 08/03/2023

### **CONTRATTO**

per il servizio di “Lettura massiva dei contatori di utenza con fotolettura”.

**Codice CIG n. 9484308A8C**

\*\*\*\*\*

**tra**

**AZIENDA GARDESANA SERVIZI S.p.A.** (C.F. 80019800236 e P. I.V.A. 01855890230), con sede in Via 11 Settembre n. 24 a Peschiera del Garda (Verona), nella persona del Direttore Generale ing. Carlo Alberto Voi, in virtù dei poteri attribuiti con delibera del Consiglio di Amministrazione n. 46/7 del 28.07.2017 e n. 55/6 del 29.09.2018 e conseguenti procure notarili in data 31.07.2017, 11.12.2018 e in data 07.09.2021, che nel contesto dell’atto verrà chiamata per brevità “Ente Aggiudicatore” o “AGS”;

**e**

**L. & M. STUDIO CENTER S.r.l.** (C.F. e P. I.V.A. n. 04937570820) con sede legale ad Altavilla Milicia (PA) Contrada Grotta Mazzamuto snc – Società iscritta alla Camera di Commercio Industria Artigianato ed Agricoltura di Palermo ed Enna – Repertorio Economico Amministrativo n. PA-226291 nella persona del suo Amministratore Unico Sig. Antonino Lombardo, nato a Palermo (PA) il 27 giugno 1956, presso la quale è domiciliato per la carica, che nel prosieguo dell’atto verrà chiamato per brevità anche “Appaltatore”.

**Premesso** che con delibera del Consiglio di Amministrazione n. 54/10 del 19.10.2022, successivamente integrata con delibera del Consiglio di

Amministrazione n. 59/11 del 14.11.2022 è stata approvata la documentazione tecnica e di gara e, contestualmente, indetta una procedura aperta per l'affidamento del servizio di "Lettura massiva dei contatori di utenza con fotolettura" con l'applicazione del criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa individuata sulla base del miglior rapporto qualità prezzo, ai sensi degli artt. 60, 95 comma 3, lett. b) e 157 del d.lgs. 18 aprile 2016, n. 50 cd. Codice dei contratti per un importo posto a base di gara di € 499.199,50 oltre iva relativo ad un numero stimato annuo di letture pari a 208.930 e per il periodo di 12 (dodici) mesi, con facoltà per l'ente aggiudicatore di esercitare l'opzione di prosecuzione contrattuale per 12 (dodici) mesi alle medesime condizioni contrattuali o a condizioni più favorevoli, nonché di esercitare l'opzione di proroga per ulteriori 12 (dodici) mesi alle medesime condizioni contrattuali o a condizioni più favorevoli per un importo complessivo pari ad € 1.347.598,50 oltre iva;

- **che** con determina del Direttore Generale n. 16/2023 del 19.01.2023, all'esito della procedura di gara, il servizio "Lettura massiva dei contatori di utenza con fotolettura" è stato affidato alla società L&M STUDIO CENTER S.r.l. di Altavilla Milicia (PA), per l'importo di € 356.435,31 oltre iva al netto del ribasso offerto del 20,651% (ventivirgolaseicentocinquantuno %) sull'importo posto a base di gara di € 449.199,50 oltre iva di cui € 1,706 per ogni singola lettura per un importo complessivo, relativo ad un volume annuo di fotoletture di n. 208.930 pari a € 356.435,31.

- **che** l'esito della procedura è stato regolarmente pubblicato;

- **che** la verifica del possesso dei requisiti dell'Appaltatore è stata effettuata e si è conclusa con esito favorevole;

- **che**, a seguito di istanza presentata dall’Azienda alla Prefettura-Ufficio Territoriale del Governo della Provincia di Palermo per il rilascio dell’informativa antimafia, ai sensi degli artt. 85, 90, 91 e 92 del D.lgs. n. 159/2011 e ss.mm.ii. a carico dei soggetti sottoposti alla verifica ex art. 85 del D.lgs. n. 159/2011, la Banca Dati della medesima Prefettura, con nota in data 24.01.2023, prot. n. PR\_PAUTG\_Ingresso\_0012367\_20230120, ha comunicato che non sussistono cause di decadenza, di sospensione o di divieto di cui all’art. 67 del Decreto Legislativo medesimo a carico della società L& STUDIO CENTER S.r.l.;

**Tutto ciò premesso le parti  
convengono e stipulano quanto segue:**

**Articolo 1 – Premesse**

Costituiscono parte integrante e sostanziale del presente contratto i sottoelencati documenti:

- Offerta tecnica presentata dall’Appaltatore in sede di gara (all.1);
- Offerta economica presentata dall’Appaltatore in sede di gara (all.2);
- Cauzione definitiva (all.3);
- Piano di Assorbimento del personale (all. 4).

Forma parte integrante e sostanziale del presente atto il capitolato speciale descrittivo prestazionale, sottoscritto per accettazione dall’Appaltatore, anche se non materialmente allegati.

**Articolo 2 – Oggetto del contratto**

L’Azienda Gardesana Servizi S.p.A., a mezzo del Direttore Generale, affida alla società L&M STUDIO CENTER S.r.l. di Altavilla Milicia (PA), che accetta senza riserva alcuna, l’esecuzione del servizio di “Lettura massiva dei contatori di utenza con fotolettura”, con le modalità previste nel presente contratto e nella

documentazione allegata di cui all'art. 1.

### **Articolo 3 – Importo contrattuale e modalità di pagamento**

Con la società viene stipulato il presente contratto dell'importo di € 356.435,31 (trecentocinquantaseimilaquattrocentotrentacinquevirgolatrentuno) oltre iva che verrà corrisposto da AGS all'Appaltatore secondo quanto stabilito nel prosieguo del presente articolo.

L'Appaltatore dovrà, a cadenza mensile posticipata, emettere fattura corredata dal prospetto riepilogativo approvato dalla Committente.

Prima della emissione della fattura l'Appaltatore dovrà, infatti, inviare il prospetto riepilogativo del numero e del tipo di letture effettuate chiedendo autorizzazione ad emettere la fattura.

La Committente, entro 5 giorni lavorativi, provvederà a fornire autorizzazione procedendo con la valorizzazione secondo quanto previsto dal Capitolato speciale d'appalto – norme tecniche alla Committente e integrando i valori fatturati con eventuali penalità-addebiti anche di competenza di mensilità pregresse in applicazione delle penali di cui al successivo articolo 8 e degli addebiti di danni liquidati da Ags per conto dell'Appaltatore.

Le fatture riporteranno pertanto sia gli importi relativi il servizio di misura periodica distinto per zona di lettura delle letture effettuate e riconosciute valide, sia eventuali riduzioni dovute a penalità e addebiti.

I pagamenti verranno effettuati a sessanta giorni data fattura fine mese.

Ogni fattura emessa dall'Appaltatore dovrà riportare in descrizione il codice CIG del contratto, il tutto nel rispetto della normativa sulla tracciabilità dei flussi finanziari, meglio dettagliata nell'art. 4 del presente contratto.

L'iva applicata per tale tipologia di servizio è pari al 22%.

I pagamenti saranno effettuati mediante bonifici bancari secondo i termini

previsti dalla legge, tuttavia, resta inteso che l'eventuale ritardo nei pagamenti contenuto nel limite massimo di 90 giorni non dà diritto all'Appaltatore di sospendere l'esecuzione del contratto.

La richiesta di eventuali modalità agevolative di pagamento dovrà essere comunicata per iscritto dall'Appaltatore al competente ufficio *Amministrazione & Finanza* dell'Azienda e sarà considerata valida fino a diversa comunicazione.

In riferimento alla Legge n. 205/17, che ha reso obbligatoria la fatturazione elettronica a partire dal 1° gennaio 2019, al fine di poter adempiere a tale obbligo, le parti concordano che l'invio di fatture e di eventuali note di accredito avverrà attraverso il sistema di interscambio (SdI). Il codice destinatario che identifica la nostra Azienda, da utilizzarsi per la compilazione del tracciato *xml* della fattura o di eventuali note di accredito, è **4PRR1AO**.

**Articolo 4 – Tracciabilità dei flussi finanziari – clausola risolutiva espressa**

L'Appaltatore, ai sensi dell'art. 3 della L. 13 agosto 2010 n. 136 e ss.mm.ii., è obbligato, per le transazioni finanziarie inerenti al presente contratto, ad utilizzare uno o più conti correnti bancari o postali accesi presso banche o presso la società Poste Italiane S.p.A., dedicati, anche in via non esclusiva, alle commesse pubbliche, secondo le modalità previste dal medesimo art. 3. In ottemperanza al medesimo art. 3 della L. 136/2010e ss.mm.ii., il contratto s'intende immediatamente risolto in tutti i casi in cui le transazioni siano state effettuate senza avvalersi di banche o della società Poste Italiane S.p.A.

L'Appaltatore è tenuto a comunicare all'Ente aggiudicatore, nel rispetto del termine previsto dall'art. 3 comma 7 della legge, gli estremi identificativi dei conti correnti dedicati di cui all'art. 3, comma 1, nonché, nello stesso termine, le generalità e il codice fiscale delle persone delegate ad operare sui conti

medesimi.

L'Appaltatore si impegna, nei contratti sottoscritti con i subappaltatori ed i sub contraenti della filiera delle imprese a qualsiasi titolo interessati al servizio, ad inserire, a pena di nullità assoluta del contratto, un'apposita clausola con la quale ciascuno di essi assume gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari ai sensi dell'art. 3 della L. 136/2010 e ss.mm.ii.

L'Appaltatore si impegna, inoltre, ai fini della tracciabilità dei flussi finanziari e in relazione a ciascuna transazione posta in essere a inserire il codice CIG relativo all'investimento pubblico sottostante.

L'Appaltatore si obbliga infine ad attuare i comportamenti prescritti nell'ultima parte del comma 8 del citato art. 3 della suddetta legge in termini di immediata risoluzione del rapporto contrattuale con le controparti inadempienti, agli obblighi di tracciabilità finanziaria ed agli obblighi di informativa all'Azienda ed alla Prefettura.

#### **Articolo 5 – Obblighi dell'Appaltatore**

Il servizio viene concesso dall'Azienda ed accettato dall'Appaltatore sotto l'osservanza piena, assoluta, inderogabile e inscindibile delle norme, condizioni, patti, obblighi, oneri e modalità di cui alla documentazione richiamata al precedente art. 1.

L'Appaltatore si impegna a rispettare, a propria cura e spese, la normativa ambientale vigente in merito alle proprie attività con particolare riferimento allo smaltimento di rifiuti prodotti durante la realizzazione del servizio oggetto del presente contratto; a questo proposito, si impegna altresì a mettere a disposizione dell'Ente aggiudicatore evidenza documentale, conformità nonché tutte le informazioni e i dati a semplice richiesta dello stesso.

Le Parti si impegnano, per tutto quanto non previsto nei documenti succitati, a

rispettare la normativa vigente in materia.

## **Articolo 6 - Codice Etico e di comportamento – Modello di Organizzazione**

### **231 - Anticorruzione**

L'Appaltatore dichiara espressamente, con la sottoscrizione del presente contratto, di essere a conoscenza delle disposizioni di cui al D.lgs. n. 231/2001 e ss.mm.ii., nonché dei principi, delle norme e degli standard previsti dal Modello di Organizzazione, gestione e controllo adottato da Azienda Gardesana Servizi S.p.A., pubblicato sul sito, promettendo anche il fatto dei propri dipendenti e/o collaboratori, ai sensi e per gli effetti dell'art. 1381 c.c.

L'Appaltatore si impegna a:

- a) rispettare i principi ed i valori contenuti nel Modello di Organizzazione, gestione e controllo di AGS comprensivo del Piano di Anticorruzione – Misure di prevenzione della corruzione integrative al MOG e a tenere una condotta in linea con quanto in esso previsto e, comunque, tale da non esporre A.G.S. al rischio dell'applicazione delle sanzioni previste dal predetto D.lgs. n. 231/2001;
- b) non tenere comportamenti e/o compiere od omettere atti in modo tale da indurre dipendenti e/o collaboratori di AGS a violare i principi del Modello di Organizzazione, gestione e controllo o a tenere una condotta non conforme a quest'ultimo;
- c) al fine di prevenire e reprimere qualsivoglia comportamento posto in essere dal personale di Azienda Gardesana Servizi S.p.A., espressione di fenomeni corruttivi che possano integrare i delitti di cui agli articoli da 24 bis a 26 del D. lgs. 231/2001, è fatto obbligo, in capo ai fornitori di segnalare e riferire al RPCT di codesto Ente aggiudicatore circa l'esistenza di situazioni che giustifichino un tempestivo intervento.

Si dà atto che l'inosservanza di tali impegni da parte del Dichiarante costituisce

grave inadempimento contrattuale e legittima AGS a risolvere il contratto con effetto immediato, ai sensi e per gli effetti dell'art. 1456 c.c., salvo il diritto al risarcimento dei danni derivanti dall'inadempimento.

L'Appaltatore si impegna a dare comunicazione all'Ente aggiudicatore dell'esistenza di eventuali non conformità in ambito ambientale e sicurezza che abbia a riscontrare durante l'esecuzione del contratto.

#### **Articolo 7 – Durata del contratto**

La durata del servizio è di 12 (dodici) mesi naturali e consecutivi, decorrenti dalla data del verbale di consegna. L'Ente aggiudicatore si riserva il diritto di optare per la prosecuzione del rapporto contrattuale per 12 (dodici) mesi alle medesime condizioni di aggiudicazione o a condizioni più favorevoli e si riserva altresì il diritto di optare per la proroga del rapporto contrattuale per 12 (dodici) mesi alle medesime condizioni di aggiudicazione o a condizioni più favorevoli.

#### **Articolo 8 – Penali**

L'ente aggiudicatore, nel caso di ritardo nell'esecuzione degli adempimenti prescritti dal capitolato speciale descrittivo e prestazionale si riserva di applicare le penali previste dall'art. 5.2 del Capitolato Speciale d'Appalto – norme tecniche.

In ogni caso, l'importo complessivo delle penali irrogate non può superare complessivamente il 10 per cento dell'importo contrattuale; qualora i ritardi siano tali da comportare una penale di importo superiore alla predetta percentuale, trova applicazione il successivo articolo 9 in materia di risoluzione del contratto, resta salvo in ogni caso l'eventuale maggior danno.

L'ente aggiudicatore provvederà a contestare l'addebito mediante invio di apposita comunicazione a mezzo posta elettronica certificata.



L'Appaltatore, entro un termine di 7 (sette) giorni decorrenti dal ricevimento della comunicazione, potrà presentare, sempre a mezzo posta elettronica certificata, le proprie controdeduzioni rispetto all'illecito contestato.

L'ente aggiudicatore, valutata l'infondatezza delle giustificazioni proposte o comunque in mancanza di risposta da parte dell'Appaltatore nei predetti termini, applicherà le penali previste nel presente articolo a valere sulla garanzia definitiva o sui pagamenti dovuti all'Appaltatore.

Tutte le penali di cui al presente contratto sono di regola contabilizzate in detrazione in occasione del pagamento immediatamente successivo al verificarsi della relativa condizione di penalità.

Ai fini della contestazione, si applica la disciplina procedimentale dettata dall'art. 108 comma 4 del D.lgs. n. 50/2016.

#### **Articolo 9 – Risoluzione del contratto**

Le parti si danno reciproco atto che trovano applicazione per la risoluzione ed il recesso del contratto le disposizioni di cui agli articoli 108 e 109 del D.lgs. n. 50/2016.

#### **Articolo 10 – Cauzione definitiva**

L'Appaltatore, a garanzia degli impegni da assumere con il contratto di appalto, costituisce cauzione definitiva in € 37.960,36 euro a mezzo garanzia fideiussoria n. 11000110034995 rilasciata in data 03.02.2023 dalla Compagnia di Assicurazioni "Bene Assicurazioni S.p.A." – Agenzia di Seregno pari al 10,65% dell'importo contrattuale, che costituisce parte integrante del presente contratto (allegata al n. 3).

Tale cauzione è stata calcolata tenendo conto delle riduzioni sancite dall'articolo 93 comma 7 del D.lgs. n. 50/2016 in quanto l'aggiudicatario è in possesso della certificazione UNI EN ISO 9001:2015.

La medesima verrà svincolata a sensi di legge.

Le parti si danno reciprocamente atto che nel caso di inadempienze contrattuali da parte dell'Appaltatore, AGS ha diritto di valersi di propria autorità della suddetta cauzione. L'Appaltatore dovrà, in tal caso, reintegrare la cauzione medesima, nel termine che gli verrà assegnato.

#### **Articolo 11 – Polizza assicurativa**

L'appaltatore è obbligato, contestualmente alla sottoscrizione del contratto e in ogni caso almeno 10 (dieci) giorni prima della data prevista per la consegna del servizio, a produrre una polizza assicurativa che tenga indenne l'Ente aggiudicatore da tutti i rischi di esecuzione e che preveda anche una garanzia di responsabilità civile per danni causati a terzi nell'esecuzione del servizio per una somma assicurata (massimale/sinistro) non inferiore ad euro 500.000.

Se il contratto di assicurazione prevede importi o percentuali di scoperto o di franchigia, queste condizioni non sono opponibili all'Ente aggiudicatore.

#### **Articolo 12 – Direttore dell'esecuzione del contratto**

Il responsabile unico del procedimento (RUP) si avvale, nella fase di esecuzione del contratto, del direttore dell'esecuzione del contratto (DEC).

Il direttore dell'esecuzione del contratto provvede al coordinamento, alla direzione e al controllo tecnico-contabile, assicurando la regolarità da parte dell'appaltatore e verificando che le attività e le prestazioni siano conformi ai documenti contrattuali.

A tale fine, il direttore svolge tutte le attività che si rendano opportune per assicurare il perseguimento dei compiti sopra descritti.

Il direttore dell'esecuzione, sulla base delle indicazioni del RUP, dopo che il contratto è divenuto efficace, dà avvio all'esecuzione del servizio impartendo all'appaltatore le istruzioni e direttive necessarie.

All'esito delle operazioni di verifica, quando risulti che l'appaltatore abbia esattamente adempiuto le obbligazioni contrattuali, il direttore dell'esecuzione rilascia il certificato di regolare esecuzione entro tre mesi dall'ultimazione delle prestazioni.

Successivamente all'emissione del certificato di regolare esecuzione, previa emissione di fattura dell'appaltatore, si procede al pagamento del saldo dovuto.

L'appaltatore risponde per la difformità e i vizi della prestazione, ancorché riconoscibili, purché denunciati dall'ente aggiudicatore prima che il certificato di verifica di conformità assuma carattere definitivo.

#### **Articolo 13 – Divieto di cessione del contratto**

Il presente contratto non può essere ceduto, pena la nullità dell'atto di cessione, come stabilito dall'art. 105, comma 1 del D.lgs. 50/2016 salvo quanto previsto dall'art. 106 comma 1 lett. d) punto 2 del medesimo decreto.

#### **Articolo 14 – Subappalto**

Non può essere affidata in subappalto l'integrale esecuzione del contratto, la cui prevalente esecuzione è riservata all'affidatario.

Gli eventuali subappalti dovranno essere preventivamente autorizzati, nel rispetto delle disposizioni di legge in materia entro i limiti di cui all'art. 105 comma 4 del D.lgs. n. 50/2016, nonché nei limiti indicati dall'Appaltatore stesso nell'offerta presentata in sede di gara per l'affidamento del servizio di cui al presente contratto e sottostanno a tutte le norme in materia di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'art. 3 della L. n. 136/2010.

L'aggiudicatario e il subappaltatore sono responsabili in solido nei confronti dell'ente aggiudicatore per l'esecuzione delle prestazioni oggetto di subappalto.

L'appaltatore dovrà:

- indicare all'atto dell'offerta il servizio o le parti di servizio che intende

subappaltare;

- depositare il contratto di subappalto almeno 20 giorni prima della data di effettivo inizio dell'esecuzione delle prestazioni subappaltate e, contestualmente, presentare l'autodichiarazione attestante il possesso dei requisiti di qualificazione in relazione alla prestazione subappaltata e l'assenza dei motivi di esclusione di cui all'art. 80 del Codice in capo al subappaltatore;
- allegare la dichiarazione circa la sussistenza o meno di eventuali forme di controllo o di collegamento a norma dell'articolo 2359 del codice civile con il titolare del subappalto.

L'ente aggiudicatore provvede al rilascio dell'autorizzazione entro 30 giorni dalla relativa richiesta, salvo la riduzione dei termini prevista dall'art. 105 comma 18 del Codice; tale termine, può essere prorogato una sola volta, ove ricorrano giustificati motivi. Trascorso tale termine senza che si sia provveduto, l'autorizzazione si intende concessa.

L'ente aggiudicatore corrisponderà gli importi delle prestazioni oggetto di subappalto all'appaltatore, salvo i casi di cui al comma 13 del citato articolo 105.

L'esecuzione delle prestazioni affidate in subappalto non può formare oggetto di ulteriore subappalto.

#### **Articolo 15 – Revisione prezzi**

A partire dalla seconda annualità contrattuale, su richiesta dell'appaltatore, i prezzi sono aggiornati in aumento o in diminuzione sulla base degli elenchi dei prezzi rilevati dall'ISTAT, oppure, qualora i dati suindicati non siano disponibili, in misura non superiore alla differenza tra l'indice Istat dei prezzi al consumo per le famiglie di operai e impiegati, al netto dei tabacchi (c.d. FOI) disponibile al momento del pagamento del corrispettivo e quello corrispondente al mese/anno di sottoscrizione del contratto.

La revisione dei prezzi è riconosciuta se le variazioni accertate risultano superiori al 10 per cento rispetto al prezzo originario.

La revisione dei prezzi può essere richiesta una sola volta per ciascuna annualità.

#### **Articolo 16 – Oneri dell'Appaltatore nei confronti dei propri lavoratori dipendenti**

L'Appaltatore dichiara di applicare ai propri lavoratori dipendenti il vigente Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro per i lavoratori del settore e che agisce, nei confronti degli stessi, nel rispetto degli obblighi assicurativi e previdenziali previsti dalle leggi e dai contratti.

L'Appaltatore si obbliga a rispettare tutte le norme in materia retributiva, contributiva, previdenziale, assicurativa e sanitaria previste per i dipendenti dalla vigente normativa.

L'Appaltatore, altresì, ha l'obbligo di:

- a) applicare e far applicare integralmente, nei confronti di tutti i lavoratori dipendenti impiegati nell'esecuzione dell'appalto, anche se assunti al di fuori della Regione del Veneto, le condizioni economiche e normative previste dai contratti collettivi di lavoro nazionali ed integrativi territoriali vigenti nel Veneto durante lo svolgimento del servizio;
- b) rispondere, anche nei confronti del subappaltatore, dell'osservanza delle condizioni economiche e normative dei lavoratori previste dai contratti collettivi nazionali e integrativi regionali o provinciali vigenti, ciascuno in ragione delle disposizioni contenute nel contratto collettivo della categoria di appartenenza. Inoltre, il subappaltatore, per le prestazioni affidate in subappalto, dovrà garantire gli stessi standard qualitativi e prestazionali previsti nel contratto di appalto e riconoscere ai lavoratori un trattamento economico e normativo non inferiore a

quello che avrebbe garantito il contraente principale, inclusa l'applicazione dei medesimi contratti collettivi nazionali di lavoro, qualora le attività oggetto di subappalto coincidano con quelle caratterizzanti l'oggetto dell'appalto ovvero riguardino la prestazione e siano incluse nell'oggetto sociale del contraente principale.

Il pagamento dei corrispettivi a titolo di acconto e di saldo da parte dell'Ente aggiudicatore per le prestazioni oggetto del contratto è subordinato all'acquisizione della dichiarazione di regolarità contributiva rilasciata dagli enti competenti. La dichiarazione acquisita produce i suoi effetti ai fini dell'acconto successivo.

In caso di inadempienza contributiva risultante dal documento unico di regolarità contributiva relativo a personale dipendente dell'affidatario o del subappaltatore o dei soggetti titolari di subappalti e cottimi di cui all'articolo 105, impiegato nell'esecuzione del contratto, AGS tratterà dal certificato di pagamento l'importo corrispondente all'inadempienza per il successivo versamento diretto agli enti previdenziali e assicurativi.

In caso di ritardo nel pagamento delle retribuzioni dovute al personale il responsabile unico del procedimento inviterà per iscritto il soggetto inadempiente, e in ogni caso l'affidatario, a provvedervi entro i successivi quindici giorni. Ove non sia stata contestata formalmente e motivatamente la fondatezza della richiesta entro il termine sopra assegnato, AGS pagherà anche in corso d'esecuzione direttamente ai lavoratori le retribuzioni arretrate, detraendo il relativo importo dalle somme dovute all'affidatario del contratto ovvero dalle somme dovute al subappaltatore inadempiente nel caso in cui sia previsto il pagamento diretto ai sensi dell'articolo 105.

Resta facoltà di AGS di avvalersi della cauzione definitiva per provvedere al

pagamento di quanto dovuto dalle leggi e dai regolamenti sulla tutela, la protezione, assicurazione, assistenza e sicurezza fisica dei lavoratori.

L'Appaltatore si impegna a manlevare e tenere indenne AGS – nel modo più ampio e completo e anche dopo la scadenza del presente contratto – da ogni e qualsiasi pretesa, domanda, ragione e/o azione (anche risarcitoria) eventualmente avanzata nei suoi confronti dal personale impiegato dall'Appaltatore nonché da parte dell'INAIL, dell'INPS e del Ministero del Lavoro e/o dei servizi ispettivi di quest'ultimo, a qualunque titolo, nel caso di inadempimento da parte dell'Appaltatore agli obblighi di cui al presente articolo e/o, comunque, agli obblighi di legge.

#### **Articolo 17 - Regolarità contributiva**

Le parti si danno reciprocamente atto che, a seguito di istanza presentata dall'Ente aggiudicatore ai competenti Enti Previdenziali ai fini dell'ottenimento del Documento Unico di Regolarità Contributiva (DURC), l'Appaltatore è risultato regolare.

#### **Articolo 18 – Obblighi in materia di assunzioni obbligatorie**

Le parti danno atto che l'Appaltatore ha dichiarato di essere in regola con gli obblighi di assunzione obbligatorie di cui alla Legge 12.03.1999, n. 68, "*Norme per il diritto al lavoro dei disabili*", come confermato dalla nota della Regione Siciliana – Assessorato Regionale della Famiglia, delle Politiche Sociali e del Lavoro – Dipartimento Regionale del Lavoro – Collocamento Mirato acquisita del 10.01.2023 e acquisita al protocollo aziendale al n. 153/2023 del 10.01.2023.

#### **Articolo 19 – Domicilio e rappresentanza dell'Appaltatore**

L'Appaltatore elegge domicilio presso la propria sede legale in Contrada Grotta Mazzamuto in Comune di Altavilla Milicia (PA).

#### **Articolo 20 – Controversie**

Le controversie derivanti dall'esecuzione del contratto saranno devolute alla competenza esclusiva del Foro di Verona.

#### **Articolo 21 – Trattamento dei dati personali**

I dati di natura personale eventualmente contemplati nel presente contratto sono trattati secondo i principi del GDPR EU-2016/679 e normativa vigente collegata. Azienda Gardesana Servizi S.p.A. ne garantisce l'utilizzo per le finalità strettamente collegate all'esecuzione del contratto e ne assicura la massima riservatezza. I dati non verranno trasferiti verso paesi terzi, non saranno diffusi e saranno eventualmente comunicati a soli soggetti indispensabili per l'esecuzione del contratto. Per ulteriori informazioni è possibile scrivere in ogni momento a [ags@ags.vr.it](mailto:ags@ags.vr.it) e [dpo@ags.vr.it](mailto:dpo@ags.vr.it).

#### **Articolo 22 - Richiamo alle norme legislative e regolamentari**

Si intendono espressamente richiamate e sottoscritte le norme legislative e le altre disposizioni vigenti in materia e in particolare il D.lgs. n. 50/2016 Codice dei Contratti Pubblici, Servizi, Forniture e ss.mm.ii., nonché il D.lgs. 81/2008.

#### **Articolo 23 – Clausola di riservatezza**

L'appaltatore si obbliga a mantenere riservate e segrete tutte le informazioni che l'ente aggiudicatore qualificherà come tali, che dovesse conoscere direttamente o indirettamente nell'esecuzione del presente contratto. L'appaltatore si impegna a non divulgare informazioni a terzi senza il preventivo assenso dell'ente aggiudicatore e di non farne oggetto di utilizzazione a qualsiasi titolo per scopi diversi da quelli strettamente necessari all'esecuzione del presente contratto. Inoltre, si precisa che tutti gli obblighi in materia di riservatezza verranno rispettati anche in caso di cessazione dei rapporti attualmente in essere con l'Ente aggiudicatore e



comunque per i cinque anni successivi alla cessazione di efficacia del rapporto contrattuale. L'Appaltatore è responsabile per l'esatta osservanza da parte dei propri dipendenti, consulenti e risorse, nonché dei propri eventuali subappaltatori e dei dipendenti, consulenti e risorse di questi ultimi, degli obblighi di segretezza anzidetti. In caso di inosservanza degli obblighi di riservatezza, l'Ente aggiudicatore ha la facoltà di dichiarare risolto di diritto il presente contratto, fermo restando che l'Appaltatore sarà tenuto a risarcire tutti i danni che dovessero derivare al medesimo Ente aggiudicatore. L'Appaltatore potrà citare i termini essenziali del presente contratto nei casi in cui ciò fosse condizione necessaria per la partecipazione dell'Appaltatore stesso a gare e appalti, previa comunicazione all'Ente Aggiudicatore.

**Art. n. 24 Clausola sociale**

Al fine di promuovere la stabilità occupazionale nel rispetto dei principi dell'Unione Europea, l'appaltatore è tenuto ad assorbire prioritariamente nel proprio organico il personale alle dipendenze dell'operatore economico uscente (n. 9 unità adibite al servizio), come previsto dall'art. 50 del Codice, garantendo l'applicazione dei CCNL di settore, di cui all'art. 51 del D.lgs. n. 81/2015.

In coerenza alle istruzioni impartite dalle Linee Guida Anac n. 13, l'applicazione della presente clausola non comporta un indiscriminato e generalizzato dovere di assorbimento del personale utilizzato dall'impresa uscente, dovendo tale obbligo essere armonizzato con l'organizzazione aziendale prescelta dal nuovo affidatario. Il riassorbimento del personale, pertanto, è imponibile nella misura e nei limiti in cui sia compatibile con il fabbisogno richiesto dall'esecuzione del nuovo contratto e con la pianificazione e l'organizzazione definita dal nuovo assunto

### **Articolo 25 - Spese contrattuali**

L'Appaltatore assume a proprio carico tutte le spese del contratto e tutti gli oneri connessi alla sua stipulazione, compresi quelli tributari, fatta eccezione per l'I.V.A., che rimane a carico dell'Ente aggiudicatore.

### **Articolo 26 - Registrazione**

Le Parti dichiarano, ai fini fiscali, che i servizi oggetto del presente contratto sono soggetti al pagamento dell'iva per cui richiedono la registrazione - solo in caso d'uso - in misura fissa.

### **Articolo 27 - Interpretazione del contratto**

Per l'interpretazione del presente contratto trovano applicazione le disposizioni di cui agli articoli da 1362 a 1371 del codice civile.

Nel caso di contrasto tra le norme del presente contratto e il Capitolato Speciale Descrittivo Prestazionale, prevale il presente Contratto.

### **Articolo 28 – Documenti che fanno parte del contratto**

Si allegano al presente atto, per costituirne parte integrante, i seguenti documenti:

- Offerta tecnica presentata dall'Appaltatore in sede di gara (all. 1);
- Offerta economica presentata dall'Appaltatore in sede di gara (all.2);
- Cauzione definitiva presentata dall'Appaltatore (all. 3).
- Piano di riassorbimento personale (all.4)

L'Appaltatore  
L&M STUDIO CENTER S.r.l.  
Il Legale Rappresentante  
(Sig. Antonino Lombardo)

L'Ente Aggiudicatore  
Azienda Gardesana Servizi S.p.A.  
Il Direttore Generale  
(ing. Carlo Alberto Voi)

# L&M Studio Center S.r.l.

Contrada Grotta Mazzamuto, snc – 90010 – Altavilla Milicia (PA) – P.IVA/C.F.: 04937570820

Tel.: 091 9800034 – Email: [lmstudiocenter@gmail.com](mailto:lmstudiocenter@gmail.com) – Certificato ISO9001:2015 n. 1620-14 TuV Austria

## 1 – Progetto di gestione del servizio di lettura

La L&M Studio Center S.r.l. è stata costituita nel 2000 e si è sempre occupata di servizi di fornitura, stampa e imbustamento bollette, lettura dei contatori, recapito bollette utenti, sostituzione, gestione e manutenzione contatori. Nel corso di circa un ventennio, ci siamo aggiudicati l'erogazione di Servizi di Lettura Contatori Idrici e Servizi aggiuntivi aventi un numero di utenze spesso analoghi o superiori a quello oggetto del presente appalto, con oltre 30 differenti Committenti. Rileviamo inoltre che la Scrittore è anche l'attuale gestore delle attività di Fotolettura affidate da Codesta Stazione Appaltante in seguito all'aggiudicazione a nostro favore del precedente appalto per i medesimi servizi. L'esperienza acquisita, generale e specifica, ci rende pertanto certi di poter erogare i Servizi richiesti con un elevato livello di efficienza ed efficacia, mantenendo allo stesso tempo i più elevati standard qualitativi, con l'obiettivo di raggiungere la piena soddisfazione della Committente e degli Utenti Finali. In caso di aggiudicazione della presente procedura, organizzeremo il servizio applicando le procedure e le metodologie indicate di seguito. Ovviamente le modalità tecnico-organizzative-procedurali relative al servizio richiesto saranno condivise e definite in collaborazione con il RSPP ed i referenti della Stazione Appaltante e, una volta approvate, dovranno essere rispettate ed applicate da tutto il personale coinvolto. Il servizio sarà erogato conformemente e coerentemente con le specifiche di cui al CSA, con le delibere ARERA vigenti e da quanto proposto nel presente Progetto Tecnico (se approvato dalla Stazione Appaltante). Il modello organizzativo dell'azienda si basa su una struttura modulare e snella con due soli livelli gerarchici (livello del **Government** e livello **Operativo**) con l'obiettivo di ottenere:

- **RAPIDITÀ ED EFFICIENZA NEI PROCESSI DI ADATTAMENTO ALLE DINAMICHE DEL CONTRATTO;**
- **EFFICACIA NEI PROCESSI DI COMUNICAZIONE TRA LE VARIE FUNZIONI DELLA STRUTTURA, VERSO L'AMMINISTRAZIONE CONTRAENTE E LE STRUTTURE PERIFERICHE OGGETTO DEL SERVIZIO;**
- **EFFICACIA DEL COORDINAMENTO E DEL CONTROLLO PER L'EROGAZIONE DEI SERVIZI E PER LA GESTIONE DELLA COMMESSA.**

Il funzionamento del modello si basa sui seguenti ambiti organizzativi:

- **Funzioni di governo e di controllo generale** che avranno compiti dirigenziali di indirizzo e di verifica globale del rispetto del Contratto della Commessa, ovvero di governo dell'intera struttura;
- **Funzioni di coordinamento e supporto** con compiti di organizzazione, normalizzazione, pianificazione, coordinamento e controllo trasversali alla Commessa, nonché di supporto alla gestione operativa dei servizi; esse forniranno anche i contenuti metodologici, tecnici, normativi necessari all'erogazione dei servizi previsti dal Contratto;
- **Funzioni operative di commessa**, e quindi con compiti di programmazione, coordinamento e controllo nell'ambito della Commessa e dei singoli Contratti Attuativi.

L'organizzazione aziendale viene in seguito modulata in funzione delle necessità specifiche del Servizio da erogare. Di seguito rappresentiamo l'Organigramma specificatamente previsto per il presente appalto → La responsabilità del Contratto viene affidata ad un Responsabile della Commessa che ha il compito di programmare, coordinare e controllare le attività svolte dagli "esecutori del servizio". Il Responsabile della Commessa ha anche compiti di raccordo tra le Funzioni centralizzate e l'organizzazione operativa di commessa. Si precisa che **REFCLI** è il Referente per il Cliente/Stazione Appaltante (D.E.C.).

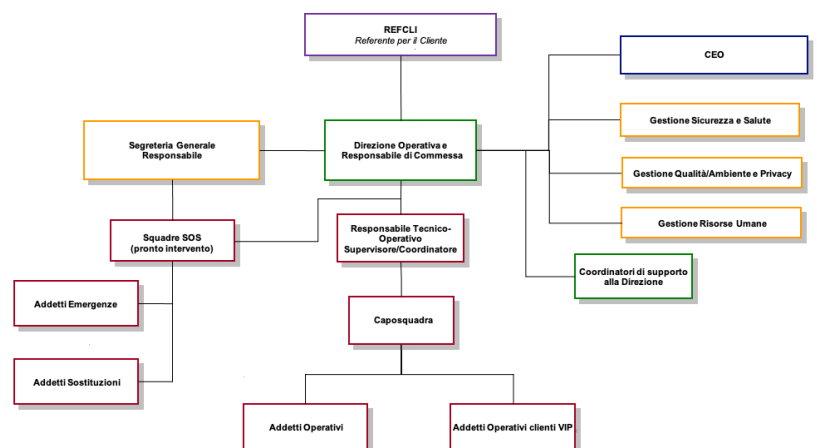
**Funzioni centralizzate di governo e controllo generale.** Le funzioni di governo hanno la responsabilità della gestione della commessa in termini di risultati economici e qualitativi generali per tutto il Contratto. Hanno il compito di implementare e governare l'intera struttura, assicurando la disponibilità di uomini e strumenti a tutti gli operatori distribuiti nel territorio e la successiva gestione. Nelle successive tabelle si descrivono il ruolo delle due funzioni di governo e controllo generale.

Precisiamo che le attività di Coordinamento e Monitoraggio del Servizio saranno svolte dalla "Direzione", con il supporto sul campo dell'Ispettore Qualità, del Responsabile Tecnico-Operativo e dei Capi Squadra.

Infatti, come indicato nell'organigramma specifico, la Direzione si occuperà del coordinamento e del monitoraggio del Servizio erogato anche grazie al supporto di 3 figure professionali ulteriori:

1. **Dott.ssa Antonella Lo Franco** – in possesso di Laurea Magistrale in Scienze delle Amministrazioni e Organizzazioni complesse, gestisce l'organizzazione, il coordinamento ed il monitoraggio (di risultato e di processo)
2. **Dott.ssa Liliana Brucato** – in possesso di Laurea Magistrale in Giurisprudenza, affianca la Dott.ssa Franco nella gestione delle attività di organizzazione, coordinamento e monitoraggio (di risultato e di processo) e la sostituisce in caso di assenza

|                                     |  |                                   |
|-------------------------------------|--|-----------------------------------|
| <b>L&amp;M Studio Center S.r.l.</b> | <b>Organigramma Specifico/Azienda Gardesana Servizi S.p.A.</b>   |                                   |
|                                     | Appalto per "Lettura massiva dei contatori di utenza con fotolettura" – Servizio di Misura periodica massiva | Data ultima emissione: 17/12/2022 |



# L&M Studio Center S.r.l.

Contrada Grotta Mazzamuto, snc – 90010 – Altavilla Milicia (PA) – P.IVA/C.F.: 04937570820

Tel.: 091 9800034 – Email: [lmstudiocenter@gmail.com](mailto:lmstudiocenter@gmail.com) – Certificato ISO9001:2015 n. 1620-14 TuV Austria

3. **Sig. Fabrizio Colombo** – in possesso di Diploma in Istituto Tecnico Commerciale, è il “braccio operativo” delle due colleghe sopraccitate

**Rileviamo altresì che le 3 figure professionali sopra indicate rientrano nella categoria “occupazione giovanile” e due di essi, coerentemente con la politica aziendale attuata, fanno parte della categoria “occupazione femminile”.**

Gli esiti delle operazioni di Monitoraggio della qualità e dei processi saranno invece elaborati dall'Ispettore per la Qualità di concerto con il **Responsabile Tecnico Aziendale**.

A tal proposito segnaliamo che il **Responsabile Tecnico, Sig. Giorgio Giannone**, è in possesso di esperienza **ultraventennale** e sostituirà il Responsabile di Commessa in caso di assenza.

■ **RESPONSABILE DI COMMESSA – Antonino Lombardo. Reperibilità:** Lunedì → Domenica dalle 00.00 alle 24.00 tramite telefono cellulare e mail. **Tempi di risposta:** immediati. **Presenza sul “cantiere” (per “cantiere” intendiamo ovviamente il territorio presso cui erogheremo il servizio):** inizio appalto, ed al bisogno. **Profilo e formazione:** diploma tecnico con esperienza professionale pluriennale. Specifica esperienza nella gestione di attività analoghe alla presente da oltre 20 anni. Dotato di attestazioni comprovanti la formazione tecnica sui sistemi di fotolettura e georeferenziazione di contatori. **Sostituisce il Responsabile Tecnico-Operativo in caso di assenza. Dipendenza:** la funzione è soggetta a verifica da parte del Direttore Operativo (DO) rispetto agli scostamenti dagli *“obiettivi economico-gestionali”* del *“progetto”*. **Mansioni:** è la persona che la Direzione nominerà come *interfaccia unica* verso la S. A.. Presiede l'avvio delle attività secondo le modalità previste da Capitolato e da Progetto. È un componente della funzione di Governo e riferisce periodicamente alla Direzione sull'andamento tecnico ed economico del Contratto. Nell'ambito della gestione del Contratto è dotato di ampi poteri decisionali anche per operazioni straordinarie. Ha compiti di *Direzione Centrale* su tutta l'organizzazione e controlla l'operato delle Funzioni centralizzate e di supporto e del *Responsabile Tecnico-Operativo*. Ha il compito di assicurare la disponibilità delle risorse necessarie per la corretta erogazione dei servizi nel rispetto degli standard qualitativi e procedurali stabiliti. Controlla periodicamente (almeno settimanalmente) l'andamento generale del Contratto in termini economici e qualitativi (verifica indicatori economici e di soddisfazione del Committente) e ne riferisce alla Direzione. Sulla base delle risultanze dei controlli svolti, promuove le azioni migliorative della Commessa.

■ **ISPETTORE QUALITA' (IQ) – Domenico Sollami. Reperibilità:** Lunedì → Domenica dalle 00.00 alle 24.00 tramite cellulare e mail. **Tempi di intervento:** immediati. **Presenza sul cantiere:** una volta al mese a campione. **Dipendenza:** la funzione è soggetta a verifica da parte della *Direzione* rispetto agli scostamenti dagli *“obiettivi economici, gestionali e operativi”* del *“progetto”*. **Mansioni:** Controlla il rispetto della normativa tecnica applicabile a tutti i settori coinvolti nell'erogazione del servizio; Verifica le procedure applicate per il rispetto delle conformità al servizio; Collabora con il *Resp. di Commessa*, con il RSSP e la Direzione per la supervisione degli aspetti legati alla sicurezza e qualità nell'ambito dell'erogazione del servizio; Partecipa periodicamente alle operazioni di Monitoraggio del Servizio “sul campo” ed alla stesura della reportistica sui LQA (Livelli di Qualità Attesi); Coadiuvava i Responsabili Referenti nelle scelte tecnico strategiche per il miglioramento continuo del servizio.

**Funzioni di coordinamento e supporto centralizzato.** Le funzioni centralizzate hanno il compito di: **a)** garantire standard qualitativi e procedurali omogenei per la gestione di quanto previsto nel Contratto e per la corretta ed efficace erogazione dei servizi; **b)** fornire supporto operativo e metodologico sia verso l'interno (in particolare al *Responsabile di Cantiere*) sia verso l'esterno (ed in particolare ai Referenti della Committente). Fanno parte delle funzioni di coordinamento e supporto centralizzato i seguenti enti aziendali: Sistemi Informativi; Qualità/Ambiente/Sicurezza; Risorse Umane; Amministrazione, Finanza e Controllo di Gestione; Acquisti e Magazzino; Ufficio Tecnico; Centrale Operativa.

**Organizzazione operativa di commessa.** Il Contratto acquisito sarà affidato in loco al **Responsabile Tecnico-Operativo** che coordinerà le Risorse Operative chiamate *squadre (Capi Squadra e Addetti)* assegnate all'appalto, avvalendosi del supporto delle *Funzioni Centralizzate*. Una volta assegnate, le *squadre* saranno alle dipendenze gerarchiche del *Capo Squadra*. Di seguito si descrive sinteticamente il ruolo svolto nell'ambito dell'organizzazione operativa di Commessa della struttura operativa:

| Funzione/Ruolo          |  |
|-------------------------|--|
| Resp. Tecnico-Operativo | Coordina le attività descritte nel Piano Dettagliato delle Attività in funzione della calendarizzazione prevista dalla S.A.. Relaziona con il <i>Responsabile di Commessa</i> e provvede all'elaborazione del Programma Operativo delle Attività; <b>supervisiona e coordina</b> le <i>risorse operative</i> (squadre) per lo svolgimento delle attività in esso previste. <b>Precisiamo che il Responsabile Tecnico Operativo ricoprirà anche i ruoli di Caposquadra e di letturista.</b> |
| Risorse Operative       | Hanno il compito di svolgere le attività di propria competenza, secondo quanto previsto nel Contratto sotto il coordinamento e la responsabilità del Responsabile Tecnico-Operativo.   |

Di seguito descriviamo le mansioni del *“Responsabile Tecnico-Operativo”*:

■ **RESPONSABILE TECNICO-OPERATIVO /SUPERVISORE/COORDINATORE/CAPOSQUADRA. Reperibilità:** Lunedì → Domenica dalle 00.00 alle 24.00 tramite telefono cellulare e mail. **Tempi di intervento:** immediati. **Presenza sul cantiere:** quotidiana. **Profilo e formazione:** Diploma tecnico con esperienza professionale pluriennale. Specifica esperienza nella conduzione operativa di servizi relativi al settore di responsabilità da almeno cinque anni. Sarà formato e dotato di attestazioni comprovanti la formazione tecnica sui sistemi e gli strumenti utilizzati. **Dipendenza:** la funzione è soggetta a verifica da parte del Responsabile dell'Appalto (Commessa) rispetto agli scostamenti dagli *“obiettivi gestionali e operativi”* del *“progetto”*. **Mansioni:** È il *“braccio operativo”* del *Responsabile di Commessa* nella gestione dell'Appalto e lo rappresenta in sua assenza;

L&M Studio Center S.r.l. – Progetto Tecnico per il Servizio di “Lettura massiva dei contatori di utenza con fotolettura” – CIG: 9484308A8C

Il Legale Rappresentante: Sig. Antonino Lombardo

# L&M Studio Center S.r.l.

Contrada Grotta Mazzamuto, snc – 90010 – Altavilla Milicia (PA) – P.IVA/C.F.: 04937570820

Tel.: 091 9800034 – Email: [lmstudiocenter@gmail.com](mailto:lmstudiocenter@gmail.com) – Certificato ISO9001:2015 n. 1620-14 TuV Austria

Pianifica e programma i compiti in base alle risorse necessarie e disponibili, relazionandosi costantemente con gli Addetti (operatori), supervisionando e monitorando i processi e la qualità dei servizi erogati; Provvede alla suddivisione del lavoro al fine di assicurare tutte le risorse necessarie nei tempi e nei luoghi nei quali il programma prevede il loro impiego. Verifica di persona la corretta applicazione delle prestazioni; Assegna eventuali interventi di urgenza; Vigila sul personale assicurando il corretto svolgimento del servizio; Svolge un'azione di controllo sullo stato delle attrezzature, macchinari e personale, assicurandosi che non vi siano carenze e/o deficienze; Coordina l'applicazione della Sicurezza ai sensi del D. Lgs. 81/2008; Relaziona quotidianamente sull'andamento dei servizi al Responsabile di Commessa; Interpreta anche il ruolo di Capo Squadra e Letturista.

**Gruppi di lavoro (risorse operative).** Al fine di garantire la corretta e puntuale esecuzione dei servizi, la *ns. azienda* renderà disponibili una serie di risorse operative dedicate alla Commessa. Le *risorse operative* saranno coordinate da un *“Capo Squadra”* che sarà anch'esso coinvolto nell'erogazione del servizio e a sua volta controllato dal Responsabile di Commessa. Compiti, funzioni e responsabilità delle figure operative:

## Risorse Operative

|                     |   |
|---------------------|---|
| Capo Squadra        | Rappresenta il punto di riferimento all'interno dei gruppi di lavoro deputati all'espletamento delle attività. È la figura professionale responsabile in primis del rispetto degli standard qualitativi e organizzativi del servizio da parte del gruppo da egli coordinato. Nel presente appalto ricopre anche il ruolo di Responsabile Tecnico Operativo e di Letturista. |
| Addetti al servizio | Rappresentano le risorse umane produttive che in prima persona applicano le metodologie che consentono l'esecuzione completa del servizio da espletare.   |

Gli *“addetti al servizio”* previsti sono i seguenti:

| Figure  | Descrizione  |
|---|--|
| <b><i>n. 8 Addetti al Servizio attività ordinarie</i></b>                               | Risorse impiegate nell'esecuzione operativa delle attività oggetto del servizio. Trattasi delle risorse attualmente impiegate nel medesimo servizio  |
| <b><i>n. 2 Addetti al Servizio attività Clienti VIP</i></b>                             | Risorse impiegate nell'esecuzione operativa delle attività di fotolettura dei contatori “utenze pubbliche” e “grandi utenze” (> 3000mc). <b><u>Precisiamo che trattasi di parte degli Addetti indicati alla riga precedente:</u></b> selezioneremo 2 addetti, tra gli 8 complessivamente impiegati, che dimostreranno caratteristiche comportamentali e “di presenza”, superiori alla media dei colleghi. <b><u>Essi saranno utilizzati anche per le letture dei Clienti “standard”</u></b>  |
| <b><i>n. 3 Addetti alle sostituzioni</i></b>  | Risorse utilizzate per tutti quei casi in cui è richiesta la sostituzione del personale assente per malattia, ferie, permessi, ecc.  |
| <b><i>n. 3 Addetti al servizio di emergenza e pronto intervento</i></b>                 | Risorse utilizzate per tutti quei casi in cui è richiesto un tempestivo intervento da parte della Ns. azienda per risolvere situazioni di emergenza. È stato previsto il servizio di <b><u>pronto intervento</u></b> che sarà svolto da risorse che garantiranno la continuità del servizio in qualsiasi situazione critica si dovesse presentare. <b><u>Le presenti risorse potranno essere utilizzate anche quali ulteriori unità operative a supporto di eventuali “picchi” di lavoro e/o per la gestione di ulteriori sostituzioni (imprevedibili a causa della attuale elevatissima contagiosità delle ultime varianti Sars-CoV2)</u></b> |
| <b><i>n. 1 Addetti alla consegna/manutenzione macchine, prodotti e attrezzature</i></b> | Risorse aziendali utilizzate per consegna prodotti e materiali di consumo, manutenzione e riparazione dotazione tecnica a disposizione per la Commessa.  |

**L'Organizzazione operativa della Commessa sarà pertanto costituita da 8 Operatori “sul campo”, 3 Addetti alle Sostituzioni, 3 Addetti alle emergenze e 1 Addetto alla manutenzione/consegna, per un totale complessivo di 15 Operatori. Oltre ai citati 15 operatori, saranno inoltre coinvolte le seguenti figure professionali: 1 Responsabile di Commessa, 3 Coordinatori che si occupano anche dell'inserimento e della gestione dei dati ed 1 Responsabile della Qualità, elevando così a 20 profili, il personale complessivamente dedicato alla Commessa.**

Una volta firmato il contratto ci attiveremo immediatamente con le operazioni di “Start Up” del Servizio, con il fine di:

1. Fissare un incontro con i Referenti della SA e con gli Operatori attualmente impiegati nel medesimo servizio con il fine principale di conoscere le eventuali criticità presenti sul territorio da asservire e selezionare i profili professionali che ricopriranno il ruolo di Responsabile Tecnico-Operativo (che avrà anche funzioni di Caposquadra), del suo sostituto, di 1 Capo Squadra ulteriore e i 2 lettori che impiegheremo per i “Clienti VIP”. I Capo Squadra selezionati saranno almeno 2, così da poter sostituire quello eventualmente assente. Precisiamo che saranno denominate “Clienti VIP” tutti le utenze aventi consumi >3000mc e le Utenze Pubbliche. Precisiamo altresì che il Capo Squadra “sostitutivo” sarà impiegato quotidianamente come letturista e verrà sostituito da un altro Operatore (facente parte delle Squadre SOS) ogni qualvolta che il letturista dovrà essere impiegato quale sostituto del Capo Squadra eventualmente assente. Entro 5 giorni dal termine dell'incontro, redigeremo un verbale di inizio attività.



# L&M Studio Center S.r.l.

Contrada Grotta Mazzamuto, snc – 90010 – Altavilla Milicia (PA) – P.IVA/C.F.: 04937570820

Tel.: 091 9800034 – Email: [lmstudiocenter@gmail.com](mailto:lmstudiocenter@gmail.com) – Certificato ISO9001:2015 n. 1620-14 TuV Austria

2. Verificare i mezzi di trasporto utilizzati dagli Operatori, al fine di stabilirne soprattutto la rispondenza alle normative (usura pneumatici, revisioni, ecc.), l'affidabilità ed i costi di gestione (secondo le tabelle ACI in vigore al momento e con aggiornamenti su base mensile). Nel caso in cui riscontrassimo la presenza di mezzi di trasporto non idonei, forniremo mezzi di nostra proprietà (o a noleggio).
3. Erogare la necessaria formazione al personale impiegato. A tal fine verificheremo lo status formativo di tutti gli operatori coinvolti ed integreremo la loro formazione sia con la formazione sulla sicurezza che con la formazione generale eventualmente da erogare, sia con la formazione specifica attraverso la quale verranno a conoscenza delle procedure implementate dalla Scrivente alle quali dovranno attenersi.
4. Approntare e consegnare le divise ed i tesserini. Le divise saranno sottoposte alla SA per approvazione ed i tesserini saranno approntati come richiesto dal CSA.
5. Effettuare un sopralluogo, da parte del Responsabile di Commessa insieme al Responsabile Tecnico-Operativo ed ai lettori che hanno segnalato le criticità sul territorio, con il fine di comprendere appieno gli eventuali problemi e conseguentemente identificare le migliori soluzioni implementabili. REFCLI, il Referente per la SA, sarà invitato alle operazioni di sopralluogo e le soluzioni identificate dovranno essere approvate prima di essere implementate.
6. Predisporre il Sistema Informatico (applicazione GEA 4), i terminali hardware (Zebra TC72/TC77), le relative SIM telefoniche, i "kit DPI" (che prevede anche il "kit Covid", composto da termometro laser, mascherina FFP2, gel lavamani e guanti di ricambio) e le attrezzature ulteriori (palmari di riserva e batterie aggiuntive, ganci, cacciaviti, leve, cartellonistica stradale, chiavi universali, torce, prodotti chimici e attrezzature per pulire i quadranti) necessarie da fornire ai lettori. A tal proposito precisiamo che ogni lettore sarà dotato di 2 terminali e 4 batterie aggiuntive, ottenendo un duplice vantaggio: durata delle batterie raddoppiata e continuità del servizio anche in caso di guasto di uno dei due terminali.

Da un punto di vista "operativo", **il Progetto di Gestione del Servizio sarà implementato come di seguito descritto**. Una volta ricevuti i "files" dalla S.A. il Responsabile di Commessa, tramite il Software GEA, programma e pianifica le date di inizio e di termine delle attività di rilevazione al fine di prevedere le risorse necessarie a coprire le zone interessate dall'attività di lettura assegnando all'Addetto amministrativo-informatico il compito di stabilire i giri da destinare ai singoli lettori, rispettando le disposizioni ricevute in materia di giri di letture da effettuare e decidendo se è il caso di ricorrere ai lettori jolly (vedasi Squadre SOS nell'organigramma specifico) nei casi di picchi di lavoro, assenza o per condizioni meteorologiche avverse ecc., nelle modalità di seguito indicate:

- A. Ricezione del CPL e dei GdL dalla SA, contenenti gli elenchi delle utenze da asservire, la calendarizzazione degli interventi ed i dati di contatto degli utenti.
- B. Entro 3 giorni lavorativi dalla suddetta ricezione, il Responsabile di Commessa, coadiuvato dal Responsabile Tecnico-Operativo e dall'addetto amministrativo-informatico dedicato, pianificherà gli interventi con le seguenti modalità:
  - a. **Utilizzo di funzioni specifiche del Software GEA 4 per le seguenti attività:**
    - i. Normalizzazione della denominazione della via (se nelle anagrafiche fornite è presente la stessa via con denominazione scritta diversamente, il programma riconduce ad una sola destinazione)
    - ii. Separazione del numero civico dalla denominazione della via ed ordinamento per numero civico
    - iii. Separazione dei civici pari dai dispari (funzione da configurare in base alla via)
    - iv. Mappatura degli interventi richiesti e georeferenziazione dei civici oggetto del servizio (tramite le coordinate gps fornite dalla SA, ove presenti, o tramite l'indirizzo del civico)
    - v. Suddivisione degli interventi da eseguire in "n" "gruppi di interventi". Ogni "gruppo di interventi" conterrà l'elenco degli interventi da effettuare in zone limitrofe, che stiamo potranno essere eseguiti nell'arco della giornata lavorativa da un lettore
  - b. Individuazione del percorso ottimale: per ogni gruppo di interventi verrà identificato il percorso ottimale (ovvero il percorso che richiederà meno "tempo viaggio"), considerando che l'intervento precedente e quello successivo dovranno far parte del percorso ottimale generale, al fine di proseguire (o ricominciare nella giornata successiva programmata) gli interventi nel caso in cui si finisca prima di quanto previsto (o riprenderli nella giornata successiva nel caso in cui non si riesca a concludere gli interventi programmati nella giornata in corso)
  - c. **Condivisione e definizione della sequenza di esecuzione dei percorsi stabiliti e caricamento dei dati nel nostro sistema informativo, in particolare sull'applicazione GEA4 e sui terminali dei lettori**. A tal proposito precisiamo che il primo trasferimento dei dati sui palmari dei lettori, sarà effettuato dall'addetto-informatico dedicato, così da verificarne anche il funzionamento. In seguito, dopo che i terminali saranno stati consegnati agli operatori, i lettori scaricheranno i dati da remoto grazie alla SIM telefonica installata sul palmare. Il software prevede altresì la funzione "Ordinamento consolidato": al lettore viene presentato un primo e generico ordinamento utilizzando l'ordinamento manuale, dopodiché l'operatore sul campo decide se seguire un percorso più performante dettato dalla particolare territorialità e decidere le utenze a cui dare la precedenza (previa autorizzazione dal Responsabile Tecnico-Operativo). L'operazione

# L&M Studio Center S.r.l.

Contrada Grotta Mazzamuto, snc – 90010 – Altavilla Milicia (PA) – P.IVA/C.F.: 04937570820

Tel.: 091 9800034 – Email: [lmstudiocenter@gmail.com](mailto:lmstudiocenter@gmail.com) – Certificato ISO9001:2015 n. 1620-14 TuV Austria

di “carico” dei dati sul palmare avviene semplicemente premendo il tasto “trasmissione” presente sul terminale in dotazione.

- C. Una volta pianificati gli interventi, i lettori sono tenuti ad eseguirli nelle modalità di seguito indicate: a) Indossare sempre la divisa ed il tesserino in dotazione (rif. art. 4.4 CSA); b) Indossare i DPI forniti (gilet alta visibilità, scarpe antinfortunistiche, mascherina FFP2, guanti e occhiali protettivi): la mascherina FFP2 non è necessaria se il contatore è all'aperto in assenza di persone, negli altri casi è fortemente consigliata; c) Verificare che il “set operativo” in dotazione (palmari per la rilevazione, palmari di riserva e batterie aggiuntive, ganci, cacciaviti, leve, cartellonistica stradale, chiavi universali, torce, prodotti chimici e attrezzature per pulire i quadranti) sia completo ed integro; d) Verificare che il contatore sia accessibile senza rischi per l'operatore, quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo: la presenza di cani randagi, di eventuali lavori edili (attualmente molto più frequente causa gli incentivi attivi nel settore edile), di particolari sconnessioni della pavimentazione che potrebbero causare cadute, oppure l'adiacenza a strade particolarmente trafficate (rischio investimento). I lettori saranno adeguatamente formati per prevenire e/o gestire le varie tipologie di rischio. Relativamente al rischio di investimento sopraccitato, rileviamo che nei casi in cui il contatore si dovesse trovare adiacente a strade particolarmente trafficate, saranno impiegati 2 lettori: dopo aver delimitato la zona con l'apposita cartellonistica stradale, il lettore 1 procederà alle letture ed il lettore 2 vigilerà sulla situazione del traffico; e) Pulire accuratamente il quadrante del contatore e procedere con le letture in conformità a quanto appreso durante la formazione specifica erogata; f) Al termine della lettura di tutti i contatori presenti e delle operazioni correlate – p.e. le foto ulteriori in caso di alert per dati non congrui, segnalazione problemi rilevati, ecc. – pulizia e sanificazione dei contatori e dello sportello di chiusura; g) Al termine della giornata di lavoro: pulizia ed eventuale manutenzione delle attrezzature in dotazione; ricarica delle batterie dei palmari.

Gli interventi di lettura saranno eseguiti in conformità a quanto previsto dalla vigente delibera ARERA (vedasi “Tavola 1” riportata qui a lato), sia relativamente al numero di tentativi minimi, sia relativamente alla distanza temporale tra gli stessi, sia, ovviamente, alle modalità di gestione delle rilevazioni, p.e. in relazione al rilascio di nota cartacea informativa sull'eventuale tentativo fallito. In relazione alle distanze temporali, rileviamo che quelle minime saranno pari a 150gg solari nel caso di 2 tentativi annui e di 90gg solari nel caso di 3 tentativi annui. Precisiamo che i tentativi saranno reiterati nei casi in cui il tentativo di lettura non vada a buon fine per due volte consecutive e non vi è disponibilità di autolettura, mentre per le nuove attivazioni effettuiamo un tentativo di lettura entro i primi 6 mesi dalla data di inizio fornitura. La “nota cartacea”, denominata anche “cartolina”, sarà redatta analogamente a quanto descritto nel successivo criterio 3. In merito alla soglia minima di misura per la determinazione del volume di perdite totali e dei giorni lavorativi, presentiamo di seguito il dettaglio dei conteggi effettuati:

**Tavola 1 - Standard specifici di rafforzamento delle tutele per l'utenza**

|    | Indicatore  | Standard specifico  |
|----|---|---|
| SR | Numero minimo di tentativi di raccolta della misura   | SR1: relativo a utenti finali con consumi medi annui fino a 3.000 mc<br>2/anno      |
|    |   | SR2: relativo a utenti finali con consumi medi annui superiori a 3.000 mc<br>3/anno |
| SP | Tempo minimo di preavviso per i tentativi di raccolta della misura agli utenti finali dotati di misuratore non accessibile o parzialmente accessibile | 48 ore  |

**Giorni lavorativi necessari per il 1° passaggio di letture:** considerando che ogni lettore visita una media di 30 Utenze all'ora (ca.

150/giorno) e che verrà utilizzata una squadra composta da 8 lettori, ne consegue che per la lettura delle 208.930 utenze, saranno in media necessari circa 174gg lavorativi per ogni lettore, ovvero circa 1392gg di lavoro complessivi.

**Giorni lavorativi necessari per il 2° passaggio di letture:** considerando che ogni lettore visita una media di 21 Utenze all'ora (ca. 105/giorno) e che verrà utilizzata una squadra composta da 8 lettori, ne consegue che per la lettura delle 39.008 utenze, saranno in media necessari circa 46,5gg lavorativi per ogni lettore, ovvero circa 372gg di lavoro complessivi.

In funzione di quanto appena espresso, si deduce che i giorni lavorativi complessivamente necessari per il 1° ed il 2° passaggio di letture, saranno 1.764, ovvero, mediamente, circa 220,5gg per ognuno degli 8 lettori impiegati.

Tutte le letture acquisite vengono validate tramite un processo di validazione automatica che ci permette di ridurre sensibilmente i costi del personale addetto al controllo ed azzerare i margini di errori. Le foto letture non validate automaticamente vengono verificate dall'addetto amministrativo che, se necessario, riassegna la lettura per la verifica del dato, avvisando preventivamente l'utente. Questa procedura ci garantisce che l'attività di verifica venga svolta da personale con esperienza e qualifica maggiore, per ridurre i margini di errore sul dato fornito. terminate le fasi di verifica, viene effettuata la consegna delle letture alla Committente nel formato previsto dal tracciato record di interscambio. Ogni giorno viene inviata al responsabile della commessa una mail contenente il numero di sms, mail e telefonate previste ed il numero di sms, mail e telefonate effettivamente inviate in modo da fornire evidenza nei tempi previsti che il sistema di invio dei preavvisi abbia funzionato correttamente ed in caso contrario di riprogrammare l'invio degli stessi.

Tutti i dati inseriti nel tracciato informativo di GEA4 (corrispondente al Registro Elettronico) saranno anche caricati sul “portale dei servizi” e quindi resi disponibili alla Committente entro le successive 8 ore lavorative conformemente alle delibere ARERA vigenti. La restituzione delle letture avverrà esclusivamente tramite l'utilizzo di sistemi informatici.

# L&M Studio Center S.r.l.

Contrada Grotta Mazzamuto, snc – 90010 – Altavilla Milicia (PA) – P.IVA/C.F.: 04937570820

Tel.: 091 9800034 – Email: [lmstudiocenter@gmail.com](mailto:lmstudiocenter@gmail.com) – Certificato ISO9001:2015 n. 1620-14 TuV Austria

## 2 – Controllo della qualità delle rilevazioni

La qualità delle rilevazioni effettuate è garantita dall'esperienza della Scrivente unita ad un Sistema di Gestione della Qualità certificato ISO9001, ai sistemi Hardware e Software utilizzati ed alle procedure ed alle metodologie applicate.

**Il monitoraggio dello stato di avanzamento delle attività** viene garantito dalle apposite funzionalità presenti in GEA4 – il software applicativo che utilizziamo – e dai controlli quotidiani eseguiti dai Coordinatori del Servizio, i quali provvedono con cadenza quotidiana ed entro le 8:30 di ogni giorno lavorativo (sabato compreso) a contattare tutti i lettori impiegati per avere un riscontro verbale, da abbinare a quelli informatici, circa i lavori effettuati nella giornata precedente e, conseguentemente, per definire al meglio quelli da erogare nella giornata in corso.

Rileviamo che tra i dati presenti in GEA4, sono disponibili i termini entro i quali devono essere svolte le letture e la “tracciabilità/pianificazione” dei passaggi, consentendoci di avere evidenza dello stato di avanzamento per ogni gruppo di letture affidate al lettore e da svolgere in un arco temporale ben definito. L'applicazione GEA4 ci fornisce inoltre una “percentuale di resa” che ci consente di capire velocemente se occorre intervenire, per esempio fornendo personale di supporto, o se si rientra nei termini temporali previsti.

Rileviamo altresì che i terminali in dotazione ai lettori segnalano le eventuali anomalie – riscontrate dal SW GEA4 in funzione della configurazione concordata con la S.A. – con degli “Alert” automatici di colore rosso, che lo invitano a controllare con attenzione ed eventualmente a ripetere il valore digitato e/o a ripetere una o più delle fotografie effettuate. Tali anomalie potranno riguardare, a titolo esemplificativo e non esaustivo: consumi troppo elevati, troppo bassi, negativi o nulli, ma anche la qualità delle immagini acquisite e/o la loro georeferenziazione.

È inoltre presente, in GEA4, la funzionalità di “raggruppamento delle rese giornaliere”, che ci consente di analizzare le percentuali di resa del lavoro di ogni lettore, dandoci così evidenza istantanea circa le eventuali difformità rispetto al lavoro programmato.

**Il Sistema di Controllo che implementeremo** scaturisce dalla necessità di soddisfare appieno i requisiti tecnico-qualitativi richiesti dalla Committente e/o offerti dalla nostra Azienda. La Scrivente è dotata di un sistema di Gestione della Qualità conforme alle norme ISO 9001:2015 e per tale motivo, in caso di aggiudicazione a nostro favore, implementeremo un “Manuale Controlli” specificamente redatto per la presente commessa di concerto con la Committente, stabilendo le soglie di Non Conformità, con il fine di identificare le correzioni adeguate prima di oltrepassare i limiti qualitativi prefissati. I controlli saranno effettuati dal personale preposto di norma nei giorni e nelle fasce orarie in cui il servizio è in corso d'opera.

La struttura dedicata alla gestione dell'autocontrollo dei servizi è costituita da differenti figure professionali caratterizzate da diversi compiti e funzioni, di cui si riporta di seguito una schematizzazione illustrativa:

| Figure addette al controllo    |
|--------------------------------|
| Responsabile Commessa          |
| Responsabile Qualità/Ambiente  |
| Responsabile Tecnico-Operativo |
| Capi Squadra                   |

Il **Sistema di Autocontrollo della Qualità** consente di identificare i punti critici su cui occorre intervenire rispetto ai livelli qualitativi del servizio attesi dalla Committente e/o dalla Scrivente.

Le verifiche di qualità prevedono delle **ispezioni a campione** durante i processi di erogazione del servizio, svolte dal Responsabile Tecnico-Operativo nominato dalla Scrivente e vengono espletate con una periodicità variabile e una **analisi con periodicità almeno mensile** dei dati presenti in GEA4 per ognuno dei lettori impiegati.

I controlli puntano a verificare che le attività erogate dai lettori vengano eseguite seguendo scrupolosamente le indicazioni di sicurezza e le metodologie fornite dalla Scrivente (verifiche sul campo) e che la loro efficacia ed efficienza sia coerente con le aspettative della Committente e, conseguentemente, aziendali (analisi in azienda).

L'esito dei controlli viene documentato e registrato su apposita modulistica, quindi trasmesso tramite email al Responsabile della Commessa ed agli organi interessati dell'Ente (REFCLI: Referente per il Cliente e/o D.E.C.).

I report relativi agli esiti dei controlli effettuati saranno resi disponibili per la consultazione anche sul portale GEA4.

La copia del riepilogo mensile dei controlli effettuati viene consegnata (mensilmente) all'Ufficio Qualità della Scrivente che la elabora per fornire un quadro chiaro ed esauriente sull'andamento della Commessa.

Il **Sistema di controllo organizzativo** consiste invece nella verifica degli elementi caratteristici e fondamentali del processo di erogazione dei servizi.

I controlli che eseguiranno riguarderanno almeno i seguenti elementi:

**a)** monitoraggio dell'applicazione di tutte le procedure ritenute determinanti per la garanzia del livello di servizio; **b)** rispetto delle fasce orarie e della programmazione prevista per l'erogazione del servizio; **c)** corretta esecuzione delle metodologie di lavoro, delle istruzioni operative ed il corretto utilizzo di strumenti, attrezzature ed eventuali prodotti chimici (utilizzati per la pulizia a termine lettura); **d)** corretto utilizzo dei DPI e rispetto delle norme sulla sicurezza; **e)** corretto utilizzo e disposizione della cartellonistica stradale; **f)** adeguato comportamento degli operatori; **g)** corretta pratica di trasferimento delle informazioni.

I controlli, in particolare quelli relativi alle attività erogate ed alle presenze del personale, verranno eseguiti anche tramite l'utilizzo dei dati memorizzati automaticamente dai terminali utilizzati dal lettore (indicati nella tabella seguente con la sigla TL).

**Elementi, indicatori e soglie di accettabilità dei controlli implementati**



# L&M Studio Center S.r.l.

Contrada Grotta Mazzamuto, snc – 90010 – Altavilla Milicia (PA) – P.IVA/C.F.: 04937570820

Tel.: 091 9800034 – Email: [lmstudiocenter@gmail.com](mailto:lmstudiocenter@gmail.com) – Certificato ISO9001:2015 n. 1620-14 TuV Austria

| ELEMENTI                                 | INDICATORI  | SOGLIE       | (LQA) | NOTE / STRUMENTI   |
|--|---|--------------|-------|--------------------|
| Programmazione                           | Rispetto degli orari programmati  | + / - 10 min | 0,80  | GEA4 + TL          |
|  | Corretta identificazione dell'area da asservire                           | Obbl         |       | Visivo + GPS       |
|  | Corretta trasmissione della programmazione                                | Obbl         |       | TL + GEA4          |
| Norme di sicurezza                       | Rispetto delle procedure  | Obbl         |       | Visivo + TL        |
|  | Rispetto norme di sicurezza   | Obbl         |       | Visivo             |
|  | Corretto utilizzo DPI   | Obbl         |       | Visivo             |
|  | Corretta delimitazione delle aree di intervento                           | Obbl         |       | Visivo             |
| Operazioni di manutenzione mezzi/attrez. | Corretta procedura  | Obbl         |       | Piano Qualità      |
|  | Dotazioni meccaniche idonee   | Obbl         |       | Piano Qualità      |
| Attività                                 | Corretta procedura di esecuzione degli interventi                         | Obbl         |       | Piano Qualità + TL |
|  | Tempestività nelle risposte rispetto alla necessità di interventi urgenti | Obbl         |       | Piano Qualità + TL |

**Tutti i dati ottenuti dai controlli saranno resi disponibili entro 24 ore sul Portale dei Servizi ed inviati tramite mail mensile al Referente della Committente**

## Frequenza delle ispezioni a campione

La frequenza dei controlli da parte dei profili incaricati, sarà quella riportata nella tabella seguente:

| Figure addette al controllo                   | Frequenza di verifica minima   | Tipo di Controllo |          |
|---|--------------------------------|-------------------|----------|
|   |                                | Risultato         | Processo |
| Responsabile di Commessa                      | <b>Quindicinale</b> a campione | ✓                 | ✓        |
| Referente Tecnico-Operativo                   | <b>Settimanale</b> a campione  | ✓                 | ✓        |
| Capo Squadra                                  | <b>Quotidiana</b> a campione   | ✓                 | ✓        |
| Responsabile della Qualità/Ambiente/Sicurezza | <b>Mensile</b>                 | ✓                 | ✓        |

Il RUP e/o il Referente per la Stazione Appaltante/D.E.C saranno invitati a partecipare ai controlli "sul campo".

## 3 – Informazione preliminare del tentativo di lettura

L'informazione preliminare del tentativo di lettura, obbligatoria per tutti gli Utenti Finali dotati di misuratore non accessibile o parzialmente accessibile, sarà gestita in conformità alle specifiche indicate nella delibera ARERA vigente, di cui riportiamo di seguito un estratto:

*"dare informazione preliminare, agli utenti finali dotati di misuratore non accessibile o parzialmente accessibile, dei tentativi di raccolta della misura, comunicando loro il giorno e la fascia oraria dei passaggi del personale incaricato di raccogliere le misure; tale comunicazione deve essere fornita con almeno 48 ore di preavviso, possibilmente in forma riservata ai soli utenti coinvolti - attraverso posta elettronica, messaggio SMS, telefonata o altra modalità indicata dall'utente - o, laddove non possibile, con altra modalità idonea (ad es. affissione di avvisi, comunicazioni cartacee). In caso di misuratori teleletti, sia in modalità smart sia in modalità semi-smart, l'obbligo di informazione preliminare si intende automaticamente assolto".*

Pertanto, al fine di gestire le informazioni preliminari in conformità a quanto previsto dalla vigente delibera ARERA, ci siamo attivati nei confronti degli sviluppatori della Lektor S.r.l. (il fornitore del Software GEA4 ed in generale dell'infrastruttura Software che utilizziamo) al fine di apportare le necessarie modifiche ai dati gestiti. Infatti, posto che le letture avverranno **ALMENO 48 ore dopo** i "preavvisi" forniti agli Utenti interessati, riteniamo utile, per i fini operativi, gestionali e di qualità del servizio, prevedere la gestione di un dato ulteriore a quelli previsti dal Registro Elettronico "rivisitato" dalla vigente delibera ARERA, ovvero, in aggiunta alla data del tentativo di lettura (che come precisato dovrà essere posteriore di almeno 48 ore alla data di preavviso), **la memorizzazione della data dei tentativi di lettura ulteriori.**

È infatti ovvio che in alcuni casi, nonostante il preavviso fornito nei tempi richiesti, gli Utenti non saranno disponibili e quindi il tentativo di lettura non potrà avere successo, costringendoci a ripetere il tentativo almeno una volta ulteriore.

I tentativi effettuati successivamente al primo saranno ovviamente conformi con quanto previsto dalla delibera ARERA – in quanto effettuati sicuramente successivamente alle 48 ore dalla data di preavviso – ma grazie alla soluzione sopra proposta (che come tutto quanto qui proposto, sarà implementata solo dopo l'approvazione di codesta S.A.) saremo in grado di comprendere meglio ed oggettivamente la cronistoria di quello specifico misuratore, a tutto vantaggio della soddisfazione della S.A. e degli Utenti asserviti.

La comunicazione del preavviso di lettura avverrà tramite il canale selezionato dall'Utente tra quelli gestiti dalla web-application che utilizziamo, **Dillo.Cloud**: sms, mail, telefonata registrata. Si precisa che le comunicazioni telefoniche avverranno utilizzando un numero telefonico aziendale dedicato (non un numero verde).

# L&M Studio Center S.r.l.

Contrada Grotta Mazzamuto, snc – 90010 – Altavilla Milicia (PA) – P.IVA/C.F.: 04937570820

Tel.: 091 9800034 – Email: [lmstudiocenter@gmail.com](mailto:lmstudiocenter@gmail.com) – Certificato ISO9001:2015 n. 1620-14 TuV Austria

Nel caso in cui l'Utente non esprima una preferenza, la comunicazione di preavviso avverrà tramite affissione di cartellonistica o comunicazione cartacea e sarà documentata a mezzo rilevazione fotografica ad integrazione del rendiconto.

Il "preavviso" riporta data e fascia oraria del passaggio del letturista: il layout dell'avviso sarà soggetto ad approvazione da parte della Committente. Gli operatori espongono i cartelli nell'androne del palazzo e, se presente, anche nell'ascensore, oppure in altro punto sempre facilmente visibile dagli utenti (es. in prossimità del citofono); i cartelli sono affissi con nostra carta, in modo da non danneggiare i muri o qualsiasi altra superficie.

Con l'avviso viene inoltre comunicato all'utente quanto segue:

- ❖ Possibilità di esporre la lettura su post-it (biglietto) in caso di sua assenza durante il passaggio del letturista, indicando nominativo intestatario;
- ❖ Comunicare l'auto lettura tramite una delle seguenti modalità:  
Web-app, e-mail, numero telefonico aziendale - whatsapp.

Dopo aver provveduto all'affissione dell'avviso il letturista si reca presso l'utente, nella data e fascia oraria indicata nel preavviso, per il 1° passaggio.

Nel caso in cui il letturista non riesca ad accedere al misuratore e/o l'utente risulti assente rilascia una **NOTA INFORMATIVA** includente un talloncino (denominato anche "cartolina") di lettura recante gli estremi dell'utenza definita dalla Committente (rif. art. 3.1.4 CSA), nonché la data e la fascia oraria del successivo passaggio. In aggiunta al talloncino succitato consegniamo un ulteriore avviso realizzato dalla Ns Azienda recante i dati di contatto della L & M Studio Center (sms, e-mail, whatsapp, numero telefonico) attraverso i quali gli utenti potranno chiedere un appuntamento programmato con i nostri letturisti o potranno fornire l'auto lettura corredata dalla fotografia del contatore.

La Nota informativa comprensiva di talloncino e avviso della L & M Studio Center saranno depositati nella cassetta postale dell'utente (o altro luogo sicuro).

Il letturista traccia il rilascio dell'avviso tramite fotografia con georeferenziazione e inserisce sul palmare in dotazione la nota "utente assente": tale passaggio è documentato con la fotografia ambientale raffigurante la già menzionata nota con la cassetta postale dell'utente/il numero civico dell'immobile servito o con il campanello dell'utente.

## 4 – Progetto di gestione del servizio di autolettura

Il servizio di autolettura viene implementato per tutti gli Utenti in possesso di misuratori non accessibili o parzialmente accessibili che non si siano resi disponibili nelle date e fasce orarie concordate tramite il preavviso o tramite le intercorse comunicazioni. Infatti, fallito il primo tentativo di lettura previsto almeno 48 ore dopo il rilascio del preavviso e/o concordato con l'Utente e trascorse almeno 24 ore ulteriori, il letturista si reca nuovamente presso l'utente e qualora tale tentativo resti nuovamente infruttuoso il letturista rilascia una ulteriore cartolina di auto-lettura contenente tutti i dati di contatto: anche in questo caso in accordo con la Committente il letturista lascerà il talloncino contenente tutti i dati di contatto della L & M Studio Center (o tutti i dati verranno inseriti nella cartolina stessa).

Daremo in questo caso un'ulteriore possibilità all'utente di poter prendere un appuntamento o comunicare l'auto lettura tramite whatsapp, e-mail, sms o attraverso il contatto telefonico riducendo così il numero delle letture non andate a buon fine.

Qualora l'utente provveda a comunicare il dato di lettura, il letturista registra tale dato come segnalazione "Lettura utente" e produce una fotografia georeferenzata raffigurante la lettura scritta dall'utente.

Tutte le volte in cui la lettura non sia stata rilevata, entro il mese successivo a quello in cui il secondo tentativo è stato effettuato, il nostro addetto amministrativo cerca di contattare gli utenti attraverso i sistemi messi a nostra disposizione e qualora il letturista recatosi presso l'utente ancora non riesca a rilevare la lettura lascerà nuovamente la nota informativa contenente i nostri dati di contatto.

L'utente avrà la possibilità di: - Fornire l'auto lettura tramite il **Sistema Multicanale Dillo.Cloud** (whatsapp, e-mail, sms); - **Comunicare l'auto lettura tramite il numero telefonico**; - Prendere un appuntamento dedicato; - **Fornire l'auto lettura tramite l'APP messa a disposizione**.

In accordo con la Committente, chiederemo altresì agli utenti di fornire un contatto da inserire all'interno del nostro Sistema multicanale per ricevere i preavvisi di lettura. Precisiamo inoltre che ogni comunicazione di auto lettura e/o personalizzazione appuntamento, viene gestita fisicamente da un ns. operatore che verifica che i dati forniti dagli utenti siano congrui e reali. Di seguito riepiloghiamo le modalità di ricezione delle autoletture che implementeremo: **Attività di ricezione autoletture tramite SMS**: viene messo a disposizione un numero dedicato al quale gli utenti possono inviare un sms contenente il codice utenza, seguito dal valore della lettura. Nel caso fosse presente il codice utente, l'addetto amministrativo al controllo verifica la congruità del valore della lettura e viene inviato un sms all'utente di avvenuta presa in carico. Nel caso la lettura non sia presente nel range minimo e massimo presente nel Data base di GEA4 verrà restituito un sms di mancata validazione. Nel caso di accettazione della lettura viene restituito un sms di accoglimento del dato. Se il codice utente non è presente nel Database, la risposta che riceverà sarà: Spiacenti il codice utente fornito non è stato trovato. Oppure la risposta sarà negativa: Spiacenti, il valore della lettura non risulta validato dai nostri sistemi. Non è possibile registrare l'autolettura. I dati vengono raccolti in tempo reale su una piattaforma destinata a fornire evidenza ad ogni singolo sms ricevuto, con particolare attenzione alla data e ora di ricezione, al numero del mittente, al contenuto del messaggio, e alla risposta che viene inviata all'utente e potrà inserire le fotografie del contatore. **Attività di ricezione autoletture tramite telefono**: la gestione del ricevimento telefonico delle autoletture avviene allestendo un risponditore automatico che già attualmente in funzione per altri enti si è dimostrato una valida soluzione per

# L&M Studio Center S.r.l.

Contrada Grotta Mazzamuto, snc – 90010 – Altavilla Milicia (PA) – P.IVA/C.F.: 04937570820

Tel.: 091 9800034 – Email: [lmstudiocenter@gmail.com](mailto:lmstudiocenter@gmail.com) – Certificato ISO9001:2015 n. 1620-14 TuV Austria

ricevere le autoletture 24 ore su 24, e 7 giorni su 7, il risponditore automatico dà all'utente tutte le indicazioni per procedere alla comunicazione dell'autolettura. **Attività di ricezione autoletture tramite Web Chat:** per Web chat si intende la possibilità di connettersi tramite Web ad una maschera in grado di ospitare i dati relativi a matricola, codice utente e lettura del contatore. L'utente può registrarsi, accettando la privacy, e tramite login e password, può comunicare l'autolettura. Anche in questo caso i dati inseriti dall'utente sono immediatamente confrontati con i data base contenenti le letture effettivamente rilevate, e viene data risposta immediata sia per ciò che riguarda la mancata o la presa in carico della misura. Il modulo di trasmissione HSDPA permette il trasferimento dei dati e delle foto in pochi secondi. Le fotografie ed i dati relativi alle letture, oltre ad essere conservati in locale su Pc, sono posizionati su una piattaforma web accessibile alla Committente ed a coloro che sono autorizzati alla consultazione. Agli utenti finali è messo a disposizione un sistema IVR (Interactive Voice Response), un risponditore automatico per l'acquisizione delle autoletture. Il controllo dei dati rilevati, finalizzato alla loro validazione, viene effettuato sia automaticamente dal sistema, che dall'addetto amministrativo - informatico. Un'ulteriore funzionalità contenuta nel sito di consultazione GEA4 WEB è quella "contro le truffe", consente agli operatori della Committente di visionare le zone interessate dall'attività di lettura dei contatori, visualizzando sul monitor il luogo della rilevazione. Questo è possibile in quanto il letturista è invitato a trasmettere, tramite UMTS, circa ogni ora il proprio operato, comprese le coordinate satellitari. Nel caso gli utenti dovessero contattare la Committente per avere certezza che il letturista sia realmente un ns. addetto, riceveranno rassicurazioni del fatto che quelle zone sono oggetto di lettura del contatore. **Altri metodi** attraverso i quali l'utente può comunicare la sua autolettura e già in uso presso la ns. Ditta sono: **Tramite un messaggio WhatsApp**, ad un numero dedicato che verrà indicato nella cartolina di autolettura rilasciata dal letturista ed in questo caso l'utente oltre ad indicare il codice utente e la lettura, può allegare la foto del contatore per un maggiore dettaglio dell'autolettura comunicata, **Mail** sulla cartolina di autolettura è indicato un indirizzo mail, al quale gli utenti potranno inviare una e-mail indicando il codice utente e il valore dell'autolettura ed alla quale potranno allegare la fotografia del contatore. **Coerentemente con quanto previsto dalle modificazioni ARERA relative al registro elettronico** (comma 14.1 sostituito dall'art. 1.6 comma a delle "Modifiche e integrazioni all'allegato A alla deliberazione 5/5/2016, 2018/2016/R/IDR), tutti i dati rilevati saranno inseriti in GEA4 compilando i medesimi campi previsti dal Registro Elettronico. A titolo esemplificativo e non esaustivo indichiamo di seguito alcuni dei dati che saranno inseriti: ACCESSIBILITA; PORTATE STRUMENTO; dati utente; dati strumento; dati geografici; GIRO DI LETTURA; DATA\_SCADENZA; DATA\_LETTURA; DATA\_LETTURA\_PREC; ...; TEC TECNOLOGIA; PREAVVISO RICHIESTO; DATA ESEC PREAVVISO; MODALITA PREAVVISO.

## 5 - Georeferenziazione

Il letturista è in possesso di terminali "touch" di **marca Zebra, modello Android TC72/TC77** e di specifica formazione, che lo mette a conoscenza di tutte le funzionalità possedute dagli strumenti che utilizza. Il terminale TC72/TC77 è certificato dalle principali autorità di pubblica sicurezza, è eccezionalmente luminoso con display visibile all'aperto e dotato di retroilluminazione a LED ed è dotato di bussola elettronica, giroscopio a 3 assi e accelerometro a 3 assi, GPS assistito e autonomo A-GPS, in grado di rilevare oltre a foto-letture con georeferenziazione anche le coordinate GPS. Il modulo A/GPS integrato nei terminali in uso ai letturisti consente di registrare le coordinate satellitari relative all'ubicazione del misuratore, non appena la lettura viene salvata. Inoltre, la presenza sul terminale dei dati relativi alla qualità del segnale GPS (in funzione del numero dei satelliti rilevati), consente al letturista di gestire nel migliore dei modi la rilevazione. Il sistema GPS rimane attivo anche durante gli spostamenti dei letturisti, consentendo all'Addetto amministrativo-informatico presente presso la Centrale Operativa, di rilevare, oltre al singolo punto di lettura, anche il percorso effettuato dal letturista ogni ora. Ove non sia presente alcun segnale GPS, vengono salvate le coordinate valide acquisite nei 5 minuti precedenti la perdita di segnale. In questi casi, il terminale avvisa il letturista con un "pop-up". Nel terminale è inoltre presente l'utilissima funzionalità "visualizzazione mappe", la quale consente al letturista di individuare la posizione del misuratore su una mappa cartografica, con precisione di alcuni metri e, tramite un'apposita schermata, evincere le indicazioni stradali utili per "trovare" il misuratore. La succitata funzione sarà ovviamente disponibile per tutti gli Utenti per i quali siano presenti le coordinate GPS del loro misuratore, sia in quanto fornite dalla Committente, sia – ove non fornite dalla Committente – a partire dalla seconda rilevazione (in quanto memorizzate in occasione della prima rilevazione). Nella medesima schermata sono presenti due tasti funzione: "mappa contatore" e "mappa indirizzo". La pressione del tasto "Mappa contatore" consente, al letturista, di visualizzare su mappa le coordinate che sono state rilevate nel giro di lettura precedente, indicandogli il punto della sua posizione attuale ed il punto della posizione del contatore che deve essere visitato. Se le coordinate della precedente rilevazione non saranno presenti, il tasto "Mappa contatore" risulterà disabilitato ed è possibile utilizzare il tasto "Mappa Indirizzo", che permette al letturista di visualizzare sulla mappa il punto relativo alla via ed al civico presente sull'anagrafica del terminale. In caso di assenza di segnale GPS, la L. & M. Studio Center S.r.l., è in grado di definire la sua posizione sul territorio, attraverso un apposito programma di georeferenziazione che consente di individuare con precisione il contatore sul territorio – utilizzando le mappe catastali o geografiche – prendendo come riferimento dei punti di cui si conosce l'esatta posizione (latitudine e longitudine), mediante la definizione di un punto (georeferenziazione puntuale) oppure mediante la definizione di una linea (georeferenziazione lineare) oppure, ancora, la definizione di un poligono (georeferenziazione areale), utilizzando più algoritmi e visualizzando istantaneamente i risultati ottenuti, ossia le coordinate di latitudine e longitudine in cui è allocato il contatore.

Tali coordinate vengono quindi inserite dall'addetto amministrativo-informatico nel programma GEA4 in modo da rimanere memorizzate nell'archivio dati e poterle utilizzare per il successivo passaggio di lettura. GEA4, installato nei terminali, verifica la corrispondenza delle coordinate GPS del rilievo e, in automatico, crea la storicizzazione delle coordinate. Le coordinate GPS

L&M Studio Center S.r.l. – Progetto Tecnico per il Servizio di "Lettura massiva dei contatori di utenza con 9  
fotolettura" – CIG: 9484308A8C

Il Legale Rappresentante: Sig. Antonino Lombardo



# L&M Studio Center S.r.l.

Contrada Grotta Mazzamuto, snc – 90010 – Altavilla Milicia (PA) – P.IVA/C.F.: 04937570820

Tel.: 091 9800034 – Email: [lmstudiocenter@gmail.com](mailto:lmstudiocenter@gmail.com) – Certificato ISO9001:2015 n. 1620-14 TuV Austria

relative all'ubicazione del contatore nel momento in cui la lettura viene salvata, vengono inviate alla Committente unitamente al File delle letture effettuate periodicamente, concordando con la stessa le modalità di indicizzazione per l'estrazione dei dati e verranno fornite su supporto magnetico (hard disk o penna USB) e depositate su una cartella FTP dedicata. Tutti i dati registrati nel nostro sistema informativo saranno conservati e resi disponibili su richiesta della Committente, per almeno 10 anni.

## 6 – Consegna archivio fotografico

L'archivio fotografico in formato digitale verrà consegnato con le cadenze periodiche e le modalità di indicizzazione per l'estrazione dei dati concordate con la Committente. Il nome delle fotografie, che saranno fornite in formato jpg, potrà essere personalizzato in funzione delle necessità espresse dalla Stazione Appaltante. A tal proposito proponiamo di utilizzare, per ogni fotografia, un "nome parlante" che consenta di identificare velocemente i dati principale della fotografia, avente la seguente struttura: "codice utente (o codice contratto)+"AAAAMDDHHMMn", dove "AAAA" rappresenta l'anno, "MM" il mese, "DD" il giorno, "HH", l'ora, "MM" minuti ed "n" un numero da 1 a 3 in funzione del numero di fotografie presenti per quel determinato misuratore. L'archivio fotografico digitale sarà inviato tramite mail e/o fornito su supporto magnetico (hard disk esterno o dispositivo USB) e reso disponibile anche su una cartella FTP dedicata. Tutti i dati registrati nel nostro sistema informativo saranno conservati e resi disponibili su richiesta della Committente, per almeno 10 anni.

## 7 – Proposte migliorative del servizio

L'infrastruttura tecnologica allo stato dell'arte e l'esperienza ultraventennale acquisita, ci consentono **l'implementazione di soluzioni che garantiscono la continuità del servizio ed il rispetto dei tempi di lettura prefissati: fornitura di 1 terminale sostitutivo e di due pacchi batterie aggiuntive per ogni letturista; disponibilità di 2 mezzi di trasporto aziendali a supporto; sistema informatico dotato dei più elevati livelli di sicurezza disponibili con garanzia di continuità al 99,9% ed elevata sicurezza della sede aziendale; sistema di comunicazione multicanale dotato di funzionalità di AI, che consente la comunicazione tramite sms, email, telefono fisso, Whatsapp e APP "Lettura Contatori" e contribuisce alla continuità e mantenimento dei termini prefissati grazie alle aumentate possibilità di comunicazione da parte degli Utenti Finali; implementazione di un sistema di turnazione efficace che ci consentirà di gestire al meglio ferie, permessi ed eventuali assenze impreviste; implementazione di un sistema di autocontrollo dei processi e dei risultati, che ci consentirà di intercettare praticamente in tempo reale le eventuali problematiche che dovessero sorgere e conseguentemente di intervenire nel minor tempo possibile per risolverle; implementazione di un Servizio di Pronto Intervento (Squadra SOS Emergenza e Pronto Intervento), che ci consentirà la gestione di situazioni critiche imprevedibili (allagamenti, guasti, ecc.).** Proponiamo inoltre le seguenti migliorie ulteriori: **Servizio Censimenti:** proponiamo il Servizio Censimenti per tutti quegli utenti i cui contatori non vengono letti da più di 12 mesi, né tramite fotolettura del letturista, né tramite auto lettura: nel corso dell'esecuzione dei servizi, provvederemo a comunicare eventuali aggiornamenti anagrafici e statistici relativi alle utenze ed effettueremo controlli sui clienti che non risultano censiti e sulle letture ritenute anomale, per le quali procederemo nuovamente alla rilevazione entro i 3 giorni lavorativi successivi, con relativa segnalazione delle anomalie riscontrate. **APP "Lettura Contatori":** renderemo disponibile per tutti gli Utenti un'APP (iOS e Android) che permetterà ai Vs clienti di fissare un appuntamento con i nostri letturisti o di inviare la lettura con foto dei contatori. L'APP è molto semplice da utilizzare e rispetta le vigenti normative sulla privacy e sulla sicurezza informatica. L'Utente interessato ad utilizzare l'APP Lettura Contatori, la scaricherà dal rispettivo "Store" (Apple APP Store o Google Play Store) e si registrerà abbinando alle proprie credenziali il proprio "codice Utente" e/o il numero di matricola del contatore. Gli Utenti scopriranno come utilizzare l'APP grazie alle indicazioni che forniremo sulla cartolina di lettura che lasceremo al domicilio dell'Utente in caso di mancato accesso. La cartolina, infatti, sarà fotografata, georeferenziata e contenente il "codice di lettura" che consentirà lo scaricamento dell'APP e la relativa registrazione dell'abbinamento Utente/Contatore. L'Utente potrà allegare l'auto lettura con diverse modalità: selezionando un'immagine dalla propria "galleria"; selezionando l'immagine dalle foto memorizzate sul proprio dispositivo; scattando una foto premendo il pulsante "fai una foto" all'interno dell'APP. Eventuali letture "non congrue" potranno essere corrette direttamente dall'APP. In ogni caso, precisiamo che le letture saranno verificate sia automaticamente, dal nostro sistema informatico, sia fisicamente, una ad una, dal nostro operatore dedicato. Tutti i dati vengono gestiti in cloud e, a fine trasferimento, è possibile decidere se eliminare la copia locale dei dati. **Implementazione di "Dillo AI" (<https://www.dillo.cloud/it/soluzioni-intelligenza-artificiale/>):** Dillo.Cloud, la web application multicanale che utilizziamo per le comunicazioni, è da qualche mese disponibile nella versione "Artificial Intelligence" e comprende due moduli software denominati "Dillo Chatbot" e "Dillo Voice" dedicati, rispettivamente, alla gestione delle chat e delle telefonate con gli Utenti asserviti. Entrambi i moduli sono dotati di un Sistema di Intelligenza Artificiale evoluto che consente di gestire efficacemente buona parte delle comunicazioni con gli Utenti in modalità h24, consentendo loro di comunicare anche in orari di chiusura degli uffici. Di seguito riportiamo le principali funzionalità dei due moduli succitati. **Dillo Chatbox è in grado di:** Rispondere alle domande più frequenti degli Utenti; Guidare l'utente all'interno della nostra web application e APP; Dare consigli su come compilare i moduli di contatto; Fornire direttamente via chat, le proprie autoletture. **Dillo Voice** è un BOT vocale in grado di: Rispondere al 100% delle chiamate in entrata; Identificare il chiamante e salutarlo per nome; Reindirizzare la chiamata all'operatore più idoneo; Consentire al chiamante di lasciare un messaggio al fine di fissare un appuntamento nel caso l'operatore fisico non fosse disponibile; Rispondere a domande predefinite e specifiche (p.e. orari di apertura degli uffici, come eseguire l'autolettura, come ottenere i dati relativi alle letture già effettuate, ecc.).

**L. & M. STUDIO CENTER S.R.L.**

C/da Grotta Mazzamuto snc

Altavilla Milicia (PA)

P.iva 04937570820

C.f. 04937570820

Tel:3317074997

Pec: [studiocenter@arubapec.it](mailto:studiocenter@arubapec.it)

Email: [lmstudiocenter@gmail.com](mailto:lmstudiocenter@gmail.com)

Spett.le **Azienda Gardesana Servizi SpA**

Via 11 Settembre,24

37019 Peschiera del Garda

Il sottoscritto LOMBARDO ANTONINO nato a Palermo il 27.06.1956 e residente in C/da Grotta Mazzamuto snc- 90010 Altavilla Milicia (PA) - C.F. LMB NNN 56H27 G273M in qualità di Amministratore Unico/ Legale Rappresentante della Ditta L. & M. STUDIO CENTER S.R.L. con sede in Via C/da Grotta Mazzamuto snc - 90010 Altavilla Milicia (PA) C.F. 04937570820 P.I. 04937570820, iscritta al registro delle imprese di Palermo ed Enna n. REA PA 226291 in data 08.03.2001

In relazione alla **Procedura aperta telematica per l'affidamento del servizio di "Lettura massiva dei contatori di utenza con foto lettura – CIG 9484308A8C"**

**DICHIARA**

- |   |           |
|---|-----------|
| • Percentuale minima di letture garantite R1% | 85 %      |
| • Percentuale minima di letture garantite R2% | 90 %      |
| • Riduzione T1 numero di giorni lavorativi    | 17 giorni |
| • Riduzione T2 numero di giorni lavorativi    | 11 giorni |
| • Riduzione T3 numero di giorni lavorativi    | 6 giorni  |

Luogo e data, Altavilla Milicia, 23.12.2022

Il Legale Rappresentante



## SCHEMA DI OFFERTA

Procedura aperta telematica sopra soglia comunitaria di contratti pubblici nei settori speciali con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa sulla base del miglior rapporto qualità/prezzo per l'affidamento del servizio di "Lettura massiva dei contatori di utenza con fotolettura" - CODICE CIG n. 9484308A8C

La scrivente impresa L. & M STUDIO CENTER SRL, con sede legale in Altavilla Milicia (PA), via C/da Grotta Mazzamuto snc, avente P.I./C.F. n. 04937570820, nella persona del legale rappresentante Antonino Lombardo, nato a Palermo, il 27/06/1956, in riferimento alla procedura per l'affidamento del servizio di cui all'oggetto, preso atto delle modalità di espletamento della gara e delle condizioni che regolano l'appalto, offre, rispetto all'importo a base di gara:

|   | <i>Tipo attività</i>                | <i>Volume annuo n.</i> | <i>Prezzo base unitario</i> | <i>Importo annuo a base d'asta</i>                               | <i>Prezzo offerto unitario (in cifre €)</i>   |                   |
|---|-------------------------------------|------------------------|-----------------------------|--|---|-------------------|
|   | Lecture massive                     | 208.930                | € 2,15                      | 449.199,50   | 1,706   |                   |
|   | <b>Totale a base d'asta annuale</b> |                        |                             | <b>449.199,50</b>  | <b>Totale offerta economica (in cifre €):</b> | <b>356.435,31</b> |
| <b>Totale offerta economica in lettere:</b>                                     |                                     |                        |                             | trecentocinquantaseimilaquattrocentotrentacinque virgolatrentuno |   |                   |
| <b>pari ad un ribasso percentuale, sull'importo a base d'asta annuale, del:</b> |                                     |                        |                             | <b>20,651</b>  |   |                   |
| <b>Ribasso percentuale in lettere</b>   |                                     |                        |                             | <b>Ventivirgolaseicentocinquantuno</b>                           |   |                   |

Il prezzo ed il ribasso offerti comprendono:

| N. unità di personale                     | Qualifica                               | Livello | N. ore di lavoro | Costo orario | Totale costo manodopera per livello |  |
|---|---|---------|------------------|--------------|-------------------------------------|--|
| 6   | Letturista                              | 2°      | 9.396            | € 20,40      | € 191.678,40                        |  |
| 1   | Letturista-Resp. Tecnico e Capo Squadra | 3°      | 1.566            | € 22,55      | € 35.313,30                         |  |
|   |   |         |                  | €            | €                                   |  |
| 1   | Lettur. Capo Squadra                    | 3°      | 1.566            | € 22,55      | € 35.313,30                         |  |
| 1   | Amministrativo                          | 3°      | 1.566            | € 22,20      | € 34.765,20                         |  |
| <b>Totale costo manodopera*</b>           |   |         |                  |              | <b>€ 297.070,20</b>                 |  |
| <b>Oneri aziendali per la sicurezza**</b> |   |         |                  |              | <b>€ 5.612,00</b>                   |  |

\* I costi della manodopera sono desumibili dalle tabelle ministeriali di cui all'art. 23 comma 16 del D.lgs. n. 50/2016.

*"I costi di sicurezza aziendale, ai sensi dell'art. 95 comma 10 del D.lgs. n. 50/2016, sono gli oneri economici che il concorrente intende sopportare per l'adempimento degli obblighi di sicurezza sul lavoro che devono essere specificatamente indicati nell'offerta e risultare congrui rispetto all'entità e alle caratteristiche del servizio richiesto.*

Data 21/12/2021

**Timbro dell'impresa**  
**Firma del legale rappresentante**  
**L. & M. STUDIO CENTERS s.r.l.**  
~~Contrada Grotta Mazzarino s.r.l.~~  
90010 ALTAVILLA MILICIA (PA)  
Part. IVA 04937570820  
Amministratore Unico  
Leonardo Antonino



# GARANZIA FIDEIUSSORIA

Ai sensi dell'art. 103, comma 1, del D.Lgs. n. 50/2016

**POLIZZA N. 11000110034995**

**CODICE DI CONTROLLO: 3735105**

SCHEMA TIPO 1.2 / SCHEDE TECNICHE 1.2

## GARANZIA FIDEIUSSORIA DEFINITIVA

(Lavori, Servizi e Forniture) (art. 103, comma 1, del Codice)

La presente Scheda Tecnica costituisce parte integrante della garanzia fideiussoria conforme allo Schema Tipo 1.2 di cui al D.M. n. 31/2018.

|  |                                  |                                 |                          |              |               |
|--|----------------------------------|---------------------------------|--------------------------|--------------|---------------|
| Rilasciata da  |                                  |                                 |                          |              |               |
| <b>BENE ASSICURAZIONI S.p.A.</b><br>via Dei Valtorta 48, 20127 Milano – Codice Fiscale/Partita IVA 09599100964 - R.E.A. Milano n. 2110473 - Provvedimento IVASS n. 0237415 del 21 dicembre 2016 – Numero Iscrizione Albo Imprese IVASS 1.00180 - PEC: beneassicurazioni@legalmail.it |                                  |                                 |                          |              |               |
| CODICE <b>110001</b>   |                                  | AGENZIA DI <b>SEREGNO</b>       |                          |              |               |
| CONTRAENTE   |                                  |                                 |                          |              |               |
| <b>L. &amp; M. STUDIO CENTER S.r.l.</b>  |                                  |                                 |                          |              |               |
| CODICE FISCALE   | PARTITA IVA                      | PEC                             |                          |              |               |
| <b>04937570820</b>   | <b>04937570820</b>               | <b>studiocenter@arubapec.it</b> |                          |              |               |
| CITTÀ  | VIA                              | CAP                             | PROV.                    |              |               |
| <b>ALTAVILLA MILICIA</b>   | <b>CONTRADA GROTTA MAZZAMUTO</b> | <b>90010</b>                    | <b>PA</b>                |              |               |
| STAZIONE APPALTANTE  |                                  |                                 |                          |              |               |
| <b>AZIENDA GARDESANA SERVIZI S.p.a.</b>  |                                  |                                 |                          |              |               |
| CODICE FISCALE   | PARTITA IVA                      | PEC                             |                          |              |               |
| <b>80019800236</b>   | <b>01855890230</b>               | <b>ags@pec.ags.vr.it</b>        |                          |              |               |
| CITTÀ  | VIA                              | CAP                             | PROV.                    |              |               |
| <b>PESCHIERA DEL GARDA</b>   | <b>VIA 11 SETTEMBRE 24</b>       | <b>37019</b>                    | <b>VR</b>                |              |               |
| DESCRIZIONE OPERA/SERVIZIO/FORNITURA   |                                  |                                 |                          |              |               |
| <b>CIG: 9484308A8C-AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI "LETTURA MASSIVA DEI CONTATORI DI UTENZA CON FOTOLETTURA".</b>  |                                  |                                 |                          |              |               |
| LUOGO DI ESECUZIONE  |                                  |                                 |                          |              |               |
| <b>COMUNI GESTITI DA AGS SPA - PESCHIERA DEL GARDA (VR)</b>  |                                  |                                 |                          |              |               |
| COSTO AGGIUDICAZIONE   |                                  |                                 | RIBASSO % D'ASTA         |              |               |
| € <b>356.435,31</b><br>Euro <b>Trecentocinquantaseimilaquattrocentotrentacinque/31</b>   |                                  |                                 | <b>20,65 %</b>           |              |               |
| SOMMA GARANTITA  |                                  |                                 | % DEL COSTO DELL'OPERA   |              |               |
| € <b>37.960,36</b><br>Euro <b>Trentasettemilanovecentosessanta/36</b>  |                                  |                                 | <b>10,65 %</b>           |              |               |
|  | IMPONIBILE                       | DIRITTI                         | SPESE NOTARILI           | IMPOSTE      | TOTALE        |
| <b>PREMIO ALLA FIRMA</b>   | <b>286,22</b>                    | <b>0,00</b>                     | <b>0,00</b>              | <b>35,78</b> | <b>322,00</b> |
| <b>RATE SUCCESSIVE DAL 03/02/2024</b>  |                                  |                                 |                          |              |               |
| <b>Semestrali</b>  | <b>143,11</b>                    | <b>0,00</b>                     | <b>-</b>                 | <b>17,89</b> | <b>161,00</b> |
| Ai soli fini del calcolo del premio, si indica durata dal 03/02/2023 al 03/02/2024   |                                  |                                 | Firma dell'Intermediario |              |               |
| Il pagamento dell'importo dovuto è stato effettuato alla firma della presente il 03/02/2023 in SEREGNO   |                                  |                                 | _____                    |              |               |
| Il Contraente ed il Garante, con la sottoscrizione della presente Scheda Tecnica, accettano le Condizioni previste nella garanzia fideiussoria alla quale la presente Scheda risulta allegata.   |                                  |                                 |                          |              |               |
| IL CONTRAENTE  |                                  |                                 | IL GARANTE               |              |               |
| _____  |                                  |                                 | Bene Assicurazioni SpA   |              |               |
| _____  |                                  |                                 |                          |              |               |

La presente polizza è stata emessa in 3 copie ad un solo effetto in SEREGNO

Stampata in data 03/02/2023

Totale allegati: 0

Allegati che integrano il presente contratto:

### Bene Assicurazioni S.p.A.

W: [www.bene.it](http://www.bene.it) – E: [info@bene.it](mailto:info@bene.it) – Pec: [beneassicurazioni@legalmail.it](mailto:beneassicurazioni@legalmail.it) – T: 02.892973 – F: 02.89354715  
Servizio Clienti - M: [clienti@bene.it](mailto:clienti@bene.it) – T: 800 615398 – F: 02.89354715

Sede Legale e Direzione: via Dei Valtorta 48, 20127 Milano – Capitale sociale 25.199.000 euro i.v. - CF e P.IVA n. 09599100964  
Impresa autorizzata all'esercizio dell'attività assicurativa con Provvedimento IVASS n.0237415 del 21/12/2016 - Numero iscrizione Albo imprese di assicurazione n. 1.00180 - Società soggetta all'attività di direzione e di coordinamento da parte di Bene Holding SpA, appartenente al Gruppo assicurativo Bene - Numero iscrizione Albo gruppi assicurativi n. 054



**GARANZIA FIDEIUSSORIA DEFINITIVA**  
(Lavori, Servizi e Forniture)**CONDIZIONI CHE RILEVANO IL RAPPORTO TRA STAZIONE APPALTANTE E GARANTE****Art. 1 - Oggetto della garanzia**

Il Garante, in conformità all'art. 103, commi 1 e 2, del Codice, si impegna nei confronti della Stazione appaltante, nei limiti della somma garantita indicata nella Scheda Tecnica, al risarcimento dei danni da questa subiti in conseguenza del mancato o inesatto adempimento da parte del Contraente delle obbligazioni previste nel contratto ed al pagamento delle somme previste dalle norme sopra richiamate.

Il Garante, pertanto, si impegna al pagamento di quanto dovuto dall'Affidatario ai sensi dell'art. 103, del Codice, in caso di:

- a) inadempimento di qualunque obbligazione derivante dal contratto;
- b) risarcimento dei danni derivanti dall'eventuale inadempimento delle obbligazioni stesse;
- c) rimborso:
  - i. delle maggiori somme pagate dalla Stazione appaltante all'Affidatario rispetto alle risultanze della liquidazione finale, salva comunque la risarcibilità del maggior danno verso l'Appaltatore;
  - ii. della eventuale maggiore spesa sostenuta dalla Stazione appaltante per il completamento dei lavori nel caso di risoluzione del contratto disposta in danno dell'Affidatario;
  - iii. di quanto dovuto dall'Affidatario per le inadempienze derivanti dall'inosservanza di norme e prescrizioni dei contratti collettivi di lavoro, delle leggi e dei regolamenti sulla tutela, protezione, assicurazione, assistenza e sicurezza fisica dei lavoratori addetti all'esecuzione dell'appalto o comunque presenti in cantiere o nei luoghi dove viene prestato il servizio nei casi di appalti di servizi.

La garanzia è estesa alle obbligazioni accertate a carico del Contraente con sentenza passata in giudicato derivanti dalla violazione degli impegni assunti con la sottoscrizione del protocollo di legalità eventualmente presente nei documenti di gara.

L'estensione opera a condizione che la violazione venga comunicata dalla Stazione appaltante al Garante nel periodo di validità della garanzia ed è limitata ad un importo pari al 10,00 % della somma garantita al momento della suddetta comunicazione.

Limitatamente a tale caso la garanzia, salvo che non venga nel frattempo integralmente escussa per altro motivo, sarà automaticamente prorogata, per il solo importo anzidetto, oltre la durata prevista dall'art. 2 e fino al decorso dei sei mesi successivi al passaggio in giudicato della sentenza che accerti la violazione, dopodiché perderà automaticamente efficacia.

**Art. 2 - Efficacia e durata della garanzia**

L'efficacia della garanzia:

- a) decorre dalla data di stipula del contratto;
- b) cessa alla data di emissione del certificato di collaudo o del certificato di regolare esecuzione, ovvero, alla data di emissione del certificato di verifica di conformità o dell'attestazione di regolare esecuzione delle prestazioni e comunque decorsi dodici mesi dalla data di ultimazione dei lavori, dei servizi o delle forniture risultante dal relativo certificato, allorché si estingue automaticamente ad ogni effetto (art. 103, commi 1 e 5, del Codice), salvo quanto indicato nell'ultimo comma dell'art. 1.

La liberazione anticipata della garanzia rispetto alle scadenze di cui alla lettera b) del comma precedente può aver luogo solo con la restituzione al Garante, da parte della Stazione appaltante, dell'originale della garanzia stessa con annotazione di svincolo o con comunicazione scritta della Stazione appaltante al Garante.

Il mancato pagamento del premio non può essere opposto alla Stazione appaltante.

**Art. 3 - Somma garantita**

La somma garantita dalla presente fideiussione è calcolata in conformità a quanto disposto dall'art. 103, comma 1, del Codice, ed è pari al:

- a) 10,00 % dell'importo contrattuale, nel caso di aggiudicazione con ribassi d'asta minori o uguali al 10,00 %;
- b) 10,00 % dell'importo contrattuale, aumentato di tanti punti percentuali quanti sono quelli eccedenti il 10,00 %, nel caso di aggiudicazione con ribassi d'asta superiori al 10,00 % e, nel caso di ribassi d'asta superiori al 20,00 %, di ulteriori due punti percentuali per ogni punto di ribasso superiore al 20,00 %.

Qualora ricorrano le condizioni, la somma garantita indicata al primo comma è ridotta ai sensi di quanto stabilito dall'art. 93, comma 7, del Codice come previsto dall'art. 103, comma 1, del Codice.

L'ammontare della somma garantita è indicato nella Scheda Tecnica.

La garanzia è progressivamente svincolata in via automatica a misura dell'avanzamento dell'esecuzione, in conformità a quanto disposto dall'art. 103, comma 5, del Codice.

**Art. 4 - Escussione della garanzia**

Il Garante corrisponderà l'importo dovuto dal Contraente, nei limiti della somma garantita alla data dell'escussione, entro il termine di 15 giorni dal ricevimento della semplice richiesta scritta della Stazione appaltante - inviata per conoscenza anche al Contraente - recante l'indicazione degli importi dovuti dal Contraente ai sensi dell'art. 103, commi 1 e 2, del Codice.

Tale richiesta dovrà pervenire al Garante entro i termini di cui all'art. 2 ed essere formulata in conformità all'art. 6.

Il Garante non gode del beneficio della preventiva escussione del debitore principale di cui all'art. 1944 cod. civ. e rinuncia all'eccezione di cui all'art. 1957, comma 2, cod. civ.

Resta salva l'azione di ripetizione verso la Stazione appaltante per il caso in cui le somme pagate dal Garante risultassero parzialmente o totalmente non dovute dal Contraente o dal Garante (art. 104, comma 10, del Codice).

**Art. 5 - Surrogazione - Rivalsa**

Il Garante, nei limiti delle somme pagate, è surrogato alla Stazione appaltante in tutti i diritti, ragioni ed azioni verso il Contraente, i suoi successori ed aventi causa a qualsiasi titolo.

Il Garante ha altresì diritto di rivalsa verso il Contraente per le somme pagate in forza della presente garanzia (art. 104, comma 10, del Codice).

La Stazione appaltante faciliterà le azioni di recupero fornendo al Garante tutti gli elementi utili in suo possesso.

**Art. 6 - Forma delle comunicazioni**

Tutte le comunicazioni e le notifiche al Garante, dipendenti dalla presente garanzia, per essere valide, devono essere fatte esclusivamente con lettera raccomandata o tramite PEC agli indirizzi indicati nella Scheda Tecnica.

**Art. 7 - Foro competente**

In caso di controversia fra il Garante e la Stazione appaltante, il foro competente è quello determinato ai sensi dell'art. 25 cod. proc. civ.

**Art. 8 - Rinvio alle norme di legge**

Per tutto quanto non diversamente regolato, valgono le norme di legge.

IL GARANTE

Bene Assicurazioni S.p.A.

**Bene Assicurazioni S.p.A.**

W: [www.bene.it](http://www.bene.it) - E: [info@bene.it](mailto:info@bene.it) - Pec: [beneassicurazioni@legalmail.it](mailto:beneassicurazioni@legalmail.it) - T: 02.892973 - F: 02.89354715 Clienti: [clienti@bene.it](mailto:clienti@bene.it) - 800 615398  
Sede Legale e Direzione: via Dei Valtorta 48, 20127 Milano Capitale sociale 25.199.000 euro i.v. - CF e P.IVA n. 09599100964 - Impresa autorizzata all'esercizio dell'attività assicurativa con Provvedimento IVASS n.0237415 del 21/12/2016 - Numero iscrizione Albo imprese di assicurazione n.1.00180 - Società soggetta all'attività di direzione e di coordinamento da parte di Bene Holding SpA, appartenente al Gruppo assicurativo Bene - Numero iscrizione Albo gruppi assicurativi n. 054



## PIANO DI ASSORBIMENTO DEL PERSONALE

Spett.le AZIANDA GARDESANA  
SERVIZI Spa

Via 11 settembre, n. 24

37019 - Peschiera del Garda (VR)

**Procedura aperta telematica sopra soglia comunitaria di contratti pubblici nei settori speciali con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa sulla base del miglior rapporto qualità/prezzo per l'affidamento del servizio di "Lettura massiva dei contatori di utenza con fotolettura" - CODICE CIG 9484308A8C**

IL SOTTOSCRITTO ANTONINO LOMBARDO..... NATO  
IL 27/06/1956..... A PAERNO..... IN QUALITÀ  
DI AMMINISTRATORE UNICO..... DELLA SOCIETÀ .....  
LEM STUDIO CENTER SRL CON SEDE IN AVAVICA BICELLA..... CON CODICE  
FISCALE N. 09937570820..... CON PARTITA IVA N  
09937570820.....

Al fine di dimostrare il proprio impegno al rispetto della clausola sociale, indicata al paragrafo 22 del disciplinare di gara, ai sensi e per gli effetti degli artt. 46 e 47 del DPR 445/2000, consapevole delle conseguenze amministrative e delle responsabilità penali in caso di dichiarazioni mendaci e/o formazione od uso di atti falsi, previsti dagli artt. 75 e 76 del medesimo DPR, sotto la propria responsabilità

### DICHIARA

che, compatibilmente con la propria organizzazione aziendale, in attuazione della clausola sociale ed all'elenco del personale attualmente in servizio riportato nella tabella di cui all'art. 20 del disciplinare di gara, il Progetto di assorbimento, atto ad illustrare le concrete modalità di applicazione della clausola sociale, con particolare riferimento al numero dei lavoratori che beneficeranno della stessa e alla relativa proposta contrattuale (inquadramento e trattamento economico), è il seguente:

| Numero di lavoratori | CCNL utilizzato | Inquadramento (livello contrattuale) | Trattamento economico (retribuzione annua lorda) | Ore settimanali di impiego |
|----------------------|-----------------|--------------------------------------|--|----------------------------|
| 8                    | CONFCAVOR       | 2°                                   | /  | 30                         |
| 1                    | Confidatario    | 3°                                   | /  | 30                         |
|                      |                 |                                      |  |                            |
|                      |                 |                                      |  |                            |

Elterville Milano, li 21/12/2022

firma del dichiarante

