



Regione Toscana
corecom
comitato regionale
per le comunicazioni



REGIONE TOSCANA
Consiglio Regionale

REGIONE TOSCANA

Segretariato generale del Consiglio regionale

Direzione di Area Organizzazione e risorse

Settore Comunicazione, editoria, URP e sito web. Assistenza al Corecom

CAPITOLATO DESCRITTIVO PRESTAZIONALE RELATIVO AL SERVIZIO:

**ATTIVITÀ DI CONCILIAZIONE NELLE CONTROVERSIE TRA OPERATORI DEI SERVIZI DI
TELECOMUNICAZIONI ED UTENTI DI CUI ALLA DELIBERA AGCOM 173/07/CONS**

Art.1 – Oggetto dell'appalto

L'oggetto dell'appalto è lo svolgimento presso il Settore *Comunicazione, editoria, URP e sito web. Assistenza al Corecom* (d'ora in avanti denominato "Settore") delle attività di conciliazione nelle controversie tra operatori dei servizi di telecomunicazioni ed utenti disciplinate dalla delibera AGCOM 173/07/CONS All. A (d'ora in avanti denominata "il Regolamento"), per la conclusione di un totale presunto di n. 8.058 pratiche di conciliazione nel triennio, come meglio specificato al successivo art. 2.

Non sono oggetto dell'appalto le attività di segreteria relative alle pratiche di conciliazione, i rapporti con i gestori delle telecomunicazioni, con i Corecom delle altre regioni e con l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, che rimangono di esclusiva competenza del Settore.

Art. 2 - Caratteristiche dell'appalto

Nell'ambito del supporto di cui all'articolo precedente, costituiscono oggetto dell'appalto le seguenti specifiche attività:

- conduzione in qualità di conciliatori, previa analisi delle pratiche assegnate, delle udienze di conciliazione presso l'ufficio conciliazioni del Settore, ivi compresa la stesura e sottoscrizione dei verbali di udienza secondo i modelli e gli standard predefiniti e le ulteriori indicazioni fornite dall'ufficio stesso;
- svolgimento degli ulteriori adempimenti che dovessero rendersi necessari per la corretta e completa gestione delle pratiche assegnate;
- sintesi valutativa semestrale delle tipologie di problemi oggetto della controversia più frequentemente riscontrati e delle eventuali criticità riscontrate nelle udienze svolte, anche con riferimento agli atteggiamenti posti in essere dalle parti;
- partecipazione agli incontri di organizzazione delle attività convocati dal dirigente del Settore e/o dal responsabile del procedimento di conciliazione.

Art. 3 – Modalità di esecuzione dell'appalto

Udienze di conciliazione: il soggetto aggiudicatario dovrà fornire la propria disponibilità a presenziare alle udienze di conciliazione che possono tenersi in 5 giorni la settimana dal lunedì al venerdì, con orario 9.30-18.00. Gli incontri di conciliazione, che avranno una durata massima di circa 30 minuti, si svolgeranno secondo un apposito calendario stabilito dalla segreteria conciliazioni, consultabile preventivamente dalla procedura informatica di gestione. La durata delle conciliazioni può essere aumentata o diminuita, in relazione alle esigenze organizzative del Settore.

E' richiesto il massimo rispetto e puntualità degli orari fissati per le sedute di conciliazione.

Nell'esecuzione della prestazione il soggetto aggiudicatario dovrà garantire il rispetto dei seguenti standard di qualità del servizio di conciliazione:

- puntuale rispetto della tempistica prevista per lo svolgimento di ciascuna udienza;
- equidistanza ed imparzialità nei confronti delle parti coinvolte;
- facilitazione del raggiungimento dell'accordo attraverso il possibile suggerimento alle parti di soluzioni volte alla composizione della controversia.

Si richiede che ogni conciliatore del soggetto aggiudicatario, nell'esercizio delle attività oggetto del presente contratto, aderisca alle prassi seguite dal Settore, per quanto non espressamente previsto dal Regolamento e per la gestione delle eventuali criticità, a tali scopi facendo riferimento al Dirigente del Settore oppure ad altro dipendente indicato dal Dirigente stesso.

E' richiesta ai conciliatori del soggetto aggiudicatario, nel corso dell'esecuzione del contratto, la continuità nell'aggiornamento normativo sulla materia delle comunicazioni elettroniche, sia in modalità di auto-aggiornamento, sia tramite ricezione delle indicazioni che potranno essere progressivamente fornite in tal senso dal Settore.

Procedura informatica per lo svolgimento delle udienze di conciliazione: si richiede l'utilizzo, da parte di ciascun conciliatore, della procedura informatica in uso al Settore, con particolare riferimento a tutti gli adempimenti per lo svolgimento delle udienze e la chiusura delle pratiche, alla consultazione delle pratiche dalla propria sede tramite accesso riservato, per effettuare interrogazioni e ricerche, nonché per l'eventuale conduzione delle udienze con mezzi telematici. Sarà fornita adeguata attività di formazione per l'uso di tale procedura.

Sostituzione dei conciliatori aggiudicatari: le udienze di conciliazione devono essere svolte dai soggetti indicati quali conciliatori in sede di gara e non sono ammesse sostituzioni.

Rinvii delle udienze: come previsto all'art. 6 del presente capitolato il corrispettivo unitario è corrisposto per ogni pratica di conciliazione svolta e conclusa. Ai conciliatori dell'aggiudicatario è richiesto di gestire con la redazione di un verbale di aggiornamento di udienza le eventuali richieste di rinvio che, ai sensi dell'art 9, comma 5, del Regolamento, possono essere avanzate dalle parti nel corso dell'udienza di conciliazione relativa a ciascuna pratica. In tal caso l'udienza rinviata sarà remunerata trimestralmente al 20% del prezzo unitario offerto in sede di gara.

Rinuncia alla conciliazione: in caso di rinuncia all'udienza da parte del soggetto che ha attivato la procedura, il tentativo di conciliazione non avrà luogo e il conciliatore non avrà diritto a remunerazione alcuna.

Mancata comparizione: nel caso in cui il conciliatore, verificata nel corso dell'udienza assegnata la regolarità delle notifiche alle parti, prenda atto, verbalizzandola, della mancata comparizione di una o di entrambe le parti, l'udienza sarà remunerata trimestralmente al 15% del prezzo unitario offerto in sede di gara.

Art. 4 - Remunerazione delle pratiche di conciliazione

Tutte le pratiche di conciliazione svolte nel trimestre di riferimento saranno remunerate al prezzo unitario aggiudicato, offerto in sede di gara, con l'applicazione di premialità o penalità, in base alla percentuale di accordi raggiunti nello stesso trimestre, secondo i seguenti scaglioni percentuali di accordi raggiunti:

classificazione	percentuale di accordi totali raggiunti (nel trimestre di riferimento)	Remunerazione di tutte le pratiche di conciliazione (del trimestre di riferimento)
Standard	tra l'80% e l'84,99%	prezzo unitario aggiudicato
Premio 1	tra l'85% e l'89,99%	prezzo unitario aggiudicato aumentato di 1 (uno) euro
Premio 2	tra il 90% e il 100%	prezzo unitario aggiudicato aumentato di 2 (due) euro
Penale 1	tra il 75% e il 79,99%	prezzo unitario aggiudicato diminuito di 1 (uno) euro
Penale 2	inferiori al 75%	prezzo unitario aggiudicato diminuito di 2 (due) euro

La percentuale degli accordi raggiunti sarà calcolata sulla somma delle conciliazioni effettuate nel trimestre in esame concluse con accordi e mancati accordi.

Art. 5 – Obblighi dei conciliatori

I conciliatori, in caso di aggiudicazione del servizio di conciliazione nelle controversie tra operatori ed utenti, per l'intera vigenza del contratto non dovranno svolgere per conto di operatori di comunicazioni elettroniche, associazioni di consumatori e utenti funzioni di consulenti, difensori o arbitri. In ogni caso, essi non potranno intrattenere rapporti diretti o

indiretti di collaborazione, comunque denominati e in qualunque modo retribuiti, con operatori di comunicazioni elettroniche o con associazioni di consumatori.

L'attività di conciliazione deve essere svolta con diligenza e correttezza, mantenendo un atteggiamento imparziale e indipendente rispetto alle parti ed osservando l'obbligo di riservatezza su tutto quanto appreso per ragioni attinenti lo svolgimento del servizio.

I conciliatori non possono assumere alcun diritto ovvero obbligo che sia direttamente o indirettamente connesso con gli affari trattati.

I conciliatori non possono percepire compensi direttamente od indirettamente dalle parti.

Art. 6 – Corrispettivo unitario, importo dell'appalto e revisione prezzi

Il corrispettivo unitario posto a base di gara per ogni pratica di conciliazione svolta e conclusa è pari ad € 22,00.

L'importo complessivo dell'appalto è di € 177.276,00, relativo all'effettuazione presunta di n. 2.686 pratiche l'anno per tre anni.

Oltre l'importo dell'appalto sarà corrisposto il 4% per C.A.P. (Cassa Pensioni Professionale) ed il 22% per IVA.

Il presente appalto è finanziato con fondi erogati dall'AGCOM (Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni).

E' escluso il rimborso di eventuali spese sostenute dall'aggiudicatario a qualsiasi titolo.

Considerato che l'appalto in oggetto rientra tra i contratti di servizi esclusi dall'applicazione del D.Lgs. 163/2006, ai sensi dell'art. 19 comma 1 lett. c) dello stesso, per l'intero periodo di durata contrattuale pari a tre anni non è ammessa la revisione prezzi per i servizi prestati né adeguamenti dovuti a variazioni dell'indice ISTAT.

Art. 7 - Durata e decorrenza dell'appalto

La durata del contratto, decorrente dalla data della sua sottoscrizione, è fissata in tre anni ovvero fino al raggiungimento anticipato dell'importo contrattuale.

Il soggetto aggiudicatario resta impegnato fin dal momento della presentazione dell'offerta, che ha natura di offerta irrevocabile, mentre l'Amministrazione resta impegnata dal momento dell'aggiudicazione definitiva effettuata mediante decreto.

Art. 8 - Aumento o diminuzione dell'appalto

Qualora nel corso dell'esecuzione del contratto, per eventi imprevedibili, occorra un aumento o una diminuzione della prestazione originaria, il Contraente è obbligato alla sua esecuzione agli stessi patti e condizioni, sempre che l'aumento o la diminuzione sia contenuta entro il quinto dell'importo contrattuale.

Art. 9 - Luogo di esecuzione dell'appalto

Le prestazioni oggetto del presente contratto, ivi comprese le udienze da svolgersi in modalità telematica, dovranno essere eseguite presso l'ufficio conciliazioni del Settore, attualmente ubicato in Firenze, Via Cavour n. 18.

Art. 10 – Stipula del contratto e spese contrattuali

La stipula del contratto avviene ai sensi dell'art. 11, comma 13, del D.Lgs. 163/2006, con la forma della scrittura privata mediante sottoscrizione con firma digitale da parte del Dirigente responsabile del contratto e del titolare o legale rappresentante dell'operatore economico aggiudicatario di apposito atto, di cui il presente capitolato farà parte integrante.

Tutte le spese per la stipula del contratto sono a totale carico del soggetto risultato

aggiudicatario, senza alcun diritto di rivalsa.

Art. 11 - Attestazione di regolare esecuzione dell'appalto

Ai sensi dell'art. 325 del DPR 207/2010, le prestazioni contrattuali sono soggette ad attestazione di regolare esecuzione, al fine di accertarne la regolare esecuzione, rispetto alle condizioni ed ai termini stabiliti nel presente capitolato descrittivo e prestazionale e nel contratto.

Art. 12 – Penalità, inadempienze e risoluzione del contratto

Nel caso in cui, per qualsiasi motivo imputabile al soggetto aggiudicatario, l'attività di conciliazione non sia conforme a quanto previsto dal precedente art. 3 il Settore, oltre a contestare l'inadempienza, si riserva di applicare le seguenti penalità:

- € 50,00 (cinquanta) per inizio in ritardo di oltre 30 minuti rispetto all'orario fissato dell'udienza di conciliazione programmata;
- € 100,00 (cento) per mancato espletamento di una o più udienze di conciliazione programmate durante la stessa giornata;
- € 200,00 (duecento) per mancato espletamento di una intera giornata di conciliazione.

All'aggiudicatario sarà assegnato un termine non inferiore a 5 giorni dal ricevimento della contestazione per presentare le proprie controdeduzioni. Trascorso tale termine, senza che l'aggiudicatario abbia presentato le proprie difese o nel caso in cui sia riscontrata l'esistenza della violazione contrattuale, si provvederà all'applicazione della penale.

L'applicazione della sanzioni non impedisce il risarcimento di eventuali maggiori somme che il Settore dovesse eventualmente sostenere durante la gestione per fatto dell'appaltatore a causa di inadempimento o cattiva esecuzione dell'appalto.

Se il soggetto aggiudicatario sarà sottoposto al pagamento di 5 penali, nel corso di un anno, il contratto si intenderà risolto ai sensi dell'art. 1456 del c.c.

Gli importi delle penalità che si dovessero eventualmente applicare nei modi sopraddetti saranno trattenuti sull'ammontare delle fatture/notule ammesse al pagamento.

Costituiscono inoltre causa di risoluzione del contratto di diritto, ai sensi dell'art. 1456 del Codice Civile, salvo l'ulteriore risarcimento del danno, le seguenti inadempienze:

- cessazione di attività, oppure concordato preventivo, fallimento e atti di sequestro o di pignoramento a carico dell'aggiudicatario;
- cessione, trasformazione, fusione così come disciplinati dall'art. 51 del D.Lgs. 163/06;
- violazione degli obblighi circa la tracciabilità dei flussi finanziari in particolare in tutti i casi in cui le transazioni sono state eseguite senza avvalersi di banche o della società Poste Italiane Spa.

Art. 13 – Cauzione definitiva

Per l'affidamento del servizio il contraente deve costituire cauzione definitiva nelle forme e nella misura di cui all'art. 113 del D. Lgs. 163/2006.

E' facoltà dell'Amministrazione incassare, in tutto o in parte, la cauzione definitiva per inosservanza degli obblighi contrattuali, per eventuali risarcimenti o penalità debitamente contestate con lettera raccomandata, con avviso di ricevimento, senza obbligo di preventiva azione giudiziaria.

Il deposito cauzionale definitivo rimane vincolato per tutta la durata contrattuale ed è svincolato e restituito al contraente soltanto dopo la conclusione del rapporto, dopo che sia stato accertato il regolare adempimento degli obblighi contrattuali dell'aggiudicatario.

Art. 14 - Responsabilità ed obblighi del soggetto aggiudicatario

Il soggetto aggiudicatario è incaricato dall'Amministrazione per l'espletamento delle pratiche di conciliazione previste dal presente Capitolato prestazionale e se ne assume ogni responsabilità. Nell'esecuzione del contratto, il contraente è responsabile per eventuali danni subiti dall'Amministrazione o da terzi, per omissioni, negligenze o altre inadempienze relative all'esecuzione delle prestazioni contrattuali ad esso riferibili anche se eseguiti da terzi, con conseguente esonero dell'Amministrazione da qualsiasi eventuale responsabilità al riguardo.

Art. 15 – Trattamento dei dati personali

L'operatore economico aggiudicatario, nella persona del proprio legale rappresentante o suo delegato, è nominato responsabile del trattamento dei dati personali utilizzati per lo svolgimento del servizio affidatogli, nel rispetto tutte le norme relative all'applicazione del D.lgs. 30 giugno 2003, n. 196 (Codice in materia di protezione dei dati personali).

In particolare, l'affidatario si impegna a:

- assicurare la riservatezza delle informazioni, dei documenti e degli atti amministrativi, dei quali venga a conoscenza durante l'esecuzione della prestazione;
- utilizzare i dati solo per le finalità connesse allo svolgimento dell'attività oggetto del contratto con divieto di qualsiasi altra diversa utilizzazione;
- adottare preventive misure di sicurezza atte ad eliminare o, comunque, a ridurre al minimo qualsiasi rischio di distruzione o perdita, anche accidentale, dei dati personali trattati, di accesso non autorizzato o di trattamento non consentito o non conforme, nel rispetto delle disposizioni contenute nell'articolo 31 del D.lgs. 196/2003;
- adottare e rispettare tutte le misure di sicurezza previste dagli articoli 33, 34, 35 e 36 del D.lgs. 196/2003, che configurano il livello minimo di protezione richiesto in relazione ai rischi indicati all'articolo 31, analiticamente specificate nell'allegato B del decreto "Disciplinare tecnico in materia di misure minime di sicurezza" e alle misure di sicurezza contenute nel vigente documento programmatico della sicurezza (DPS) del Consiglio regionale della Toscana;
- individuare per iscritto le persone incaricate al trattamento e fornire loro le istruzioni relative alle operazioni da compiere, vigilando sulla corretta osservanza delle istruzioni impartite;
- provvedere alla formazione degli incaricati;
- verificare lo stato di applicazione del D.lgs. 196/2003 ed in particolare delle disposizioni contenute nel vigente documento programmatico della sicurezza;
- adempiere agli obblighi relativi alla riservatezza, alla comunicazione ed alla diffusione dei dati personali anche al compimento o alla revoca del presente servizio;
- a comunicare, tempestivamente, al responsabile del *Settore Comunicazione, editoria, URP e sito web. Assistenza al Corecom* le eventuali richieste degli interessati all'accesso, alla rettifica, all'integrazione, alla cancellazione dei propri dati, ai sensi dell'articolo 7 (diritto di accesso ai dati personali ed altri diritti) del D.lgs. 196/2003.

Art. 16 – Subappalto e cessione del contratto

E' vietato il subappalto e la cessione totale e parziale del contratto, a qualsiasi titolo e sotto qualunque forma, pena l'immediata risoluzione del contratto medesimo e perdita della cauzione costituita, salvo eventuale azione di rivalsa da parte dell'Amministrazione per maggior danno arrecato.

Art. 17 - Recesso dal contratto

In caso di aumento dell'organico del Settore o di sensibile diminuzione del numero di istanze mediamente ricevute dallo stesso, tale da consentire la gestione interna della totalità delle

pratiche nei tempi prescritti dalla normativa, l'Amministrazione potrà recedere anticipatamente dal contratto stipulato con preavviso di almeno 60 giorni.

In ogni caso resta ferma la facoltà dell'Amministrazione regionale di recedere dal contratto per sopravvenuti motivi di interesse pubblico con preavviso di almeno 30 giorni.

In caso di recesso al contraente sarà riconosciuto il pagamento delle pratiche di conciliazione eseguite secondo il corrispettivo e le condizioni pattuite rinunciando lo stesso espressamente, ora per allora, a qualsiasi ulteriore eventuale pretesa anche di natura risarcitoria e ad ogni ulteriore compenso o indennizzo, anche in deroga a quanto previsto dall'articolo 1671 c.c.

È fatto divieto al soggetto aggiudicatario di recedere dal contratto.

Art. 18 - Foro competente

Per qualsiasi controversia inerente il presente contratto ove la Regione Toscana fosse attore o convenuto, resta intesa tra le parti la competenza del Foro di Firenze, con espressa rinuncia di qualsiasi altro.

Art. 19 – Osservanza leggi e disposizioni

Per quanto non espressamente previsto dal presente capitolato descrittivo prestazionale si richiamano le norme legislative e le altre disposizioni vigenti in materia.