



AMET S.p.A.†
Fondata nel 1908 già AEM†

†

| | |
|--------------------|--------------|
| AMET S.p.A. | |
| 76125 TRANI (BT) | |
| RIC. | 29 GEN. 2021 |
| Prot. N° | 1387 |

CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO

Servizio di stampa a dati variabili, abbinamento
imbustamento recapito/postalizzazione ed
archiviazione ottica bollette di fornitura Energia Elettrica e solleciti di pagamento

INDICE

Parte 1: Parte Normativa e tecnica

- Art.1 - DEFINIZIONI
- Art.2 – OGGETTO E IMPORTO DELL'APPALTO
- Art.3 - DESCRIZIONE DELLE ATTIVITA'
- Art.4 - CARATTERISTICHE TECNICHE
- Art.5 - POSTALIZZAZIONE RECAPITO FATTURE
- Art.6 - DOCUMENTAZIONE TECNICA
- Art.7 – DISASTER RECOVERY ED ASSISTENZA TECNICA
- Art.8 - RISERVATEZZA
- Art.9 - DURATA DELL'APPALTO
- Art.10 - SUBAPPALTO
- Art.11 - PREZZI
- Art.12 - PAGAMENTO FATTURE
- Art.13 - PENALI
- Art.14 - VARIANTI
- Art.15 - RESPONSABILITA' DELL'APPALTATORE VERSO IL COMMITTENTE E VERSO I TERZI
- Art.16 - GARANZIE E QUALITA' DEL SERVIZIO
- Art.17 - CAUZIONE
- Art.18 - TEST DI AVVIO

Parte 2: ALLEGATI

- Allegato A Descrizione bolletta base AMET S.p.A.;
- Allegato B Tracciato record di stampa/ Fatture;
- Allegato C Fac-simile sollecito.
- Allegato D Elenco CAP e relativi volumi di spedizione.



Parte 1: Parte Normativa e tecnica

Art. 1 - DEFINIZIONI

Ai fini del presente Capitolato si intende per:

- Committente: AMET S.p.A. – Piazza Plebiscito n. 20 – 76125 TRANI - BT;
- Appaltatore: il soggetto aggiudicatario dell'appalto relativo all'esecuzione dei servizi;

Art. 2 - OGGETTO ED IMPORTO DELL'APPALTO

L'appalto ha per oggetto la fornitura del:

- *servizio di stampa a dati variabili, abbinamento, imbustamento, postalizzazione ovvero recapito presso i domicili degli utenti e archiviazione digitale delle bollette/fatture di fornitura di Energia Elettrica emesse dal Committente.*
- *servizio di stampa, imbustamento, recapito, archiviazione digitale e consultazione tramite sito web dedicato, gestione informatica dei Solleciti e Messa in Mora (Raccomandate A/R).*

Il numero (stimato e non vincolante) di fatture (bimestrali e mensili) da emettere nel corso del presente appalto è pari a 160.000 (centosessantamila)

Il numero (stimato e non vincolante) dei solleciti di pagamento eventualmente da emettere è pari a 7.000 (settemila).

Il recapito verrà effettuato prevalentemente (95% circa) nel territorio del Comune di Trani.

Un numero residuale (5% circa) di fatture/raccomandate dovrà essere recapitato al di fuori del Comune di Trani.

Con riferimento alla Determinazione n. 3 del 09/12/14 dell'Autorità Nazionale Anticorruzione con oggetto "Linee guida per l'affidamento degli appalti pubblici di servizi postali", nell'Allegato D - "Elenco CAP e relativi volumi di spedizione" si è provveduto a indicare la distribuzione per CAP dei suddetti volumi di corrispondenza, al fine di consentire agli operatori economici concorrenti di dimensionare e individuare puntualmente le tipologie di operazioni che intendono adottare per il soddisfacimento delle richieste indicate nel presente capitolato.

La fattura è normalmente composta da una busta più 3 fogli stampati, in fronte e retro. Nel caso di clienti con domiciliazione bancaria/postale (R.I.D.), da una busta più 2 fogli stampati, in fronte retro, perché priva di bollettino Postale.

Il Sollecito di pagamento è normalmente composto da una busta, con doppia finestra, almeno 2 fogli stampato in fronte/retro ed un bollettino di c/c postale.

- Lo schema di riferimento della fattura è quello previsto dalla Delibera AEEGSI n. 501/2014/R/com (Delibera 16 ottobre 2014).

In particolare il servizio consisterà nelle seguenti attività:

- Ricezione dal Committente, tramite accesso telematico (ftp su banda condivisa da almeno 256kb/s), dei dati variabili relativi alla fatturazione, ai dettagli esplicativi della stessa ed a eventuali comunicazioni aziendali;



- Elaborazione e stampa delle fatture, dei bollettini di pagamento Postale (o PagoPA), dei relativi dettagli esplicativi, di comunicazioni aziendali e di servizio;
- Elaborazione e stampa solleciti di messa in mora
- Imbustamento della documentazione succitata;
- Postalizzazione e recapito presso i domicili degli utenti;
- Archiviazione digitale.

L'Appaltatore dovrà inoltre curare:

- la gestione e la manutenzione dei sistemi e/o delle procedure che saranno utilizzate per l'erogazione del servizio, nonché l'assistenza per la soluzione di qualsiasi problematica possa impedire l'erogazione ottimale del servizio;
- la formazione del personale del Committente coinvolto;
- l'aggiornamento delle procedure applicative, per l'adeguamento alle nuove norme legislative e alle nuove esigenze del Committente, che interverranno nel corso del contratto.

L'Appaltatore aggiudicatario dovrà garantire la totale operatività dei servizi offerti.

L'Appaltatore si impegna a prendere visione della situazione organizzativa e logistica presente nelle aree oggetto del servizio, al fine di una corretta determinazione della soluzione tecnica ed organizzativa nonché del suo dimensionamento.

Il Committente, per sua parte, si impegna a fornire tutte le informazioni in suo possesso ritenute necessarie a tale scopo.

- Elenco Prezzi e Volumi

La stima dell'importo contrattuale in relazione ai servizi inclusi nel presente appalto, risulta determinata secondo il seguente ELENCO PREZZI e VOLUMI:

| PRESTAZIONI DI SERVIZIO | Quantità | Prezzo | Totale |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|--------|-----------|
| a) Stampa fattura A4 composta da 2 fogli stampati fronte e retro e 1 foglio pretagliato monocolore. Il "costo di stampa", per le fatture, si intende comprensivo del costo di attivazione del servizio, della busta, della carta, della elaborazione dei files, della stampa dei dati contenuti nel file, della piegatura, dell'imbustamento e dello smistamento per il recapito. | 160.000 | 0,20 | 32.000,00 |
| b) Eventuale foglio aggiuntivo A4 stampa fronte e retro b/n | 50.000 | 0,02 | 1.000,00 |
| c) Servizio di consegna bollette presso domicilio degli utenti con data e ora certa | 160.000 | 0,43 | 68.800,00 |
| d) Servizio di elaborazione e stampa Solleciti. Il costo si intende comprensivo di busta, carta, stampa fronte retro 2 foglio A4, bollettino di c/c, piegatura, Imbustamento e smistamento per il recapito | 7.000 | 0,20 | 1.400,00 |



| | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|------|-----------|
| e) Servizio di consegna solleciti di pagamento con raccomandata a/r, rendicontazione, monitoraggio e spedizione | 7.000 | 4,00 | 28.000,00 |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|------|-----------|

La determinazione dei corrispettivi contrattuali avverrà computando le prestazioni effettivamente eseguite dall'Appaltatore con il metodo "a misura" per i Prezzi Unitari esposti nel presente Capitolato d'Oneri, rideterminati in forza dell'unico ribasso d'asta formulato in sede di gara dall'Appaltatore.

Si evidenzia che le quantità indicate sono presunte e suscettibili di variazione sia in aumento, sia in diminuzione. Pertanto l'appaltatore non potrà avanzare alcuna pretesa nel caso in cui si verifichi una variazione delle quantità presunte anche con riferimento alle singole tipologie di prestazioni. Il numero dei solleciti riportati è puramente indicativo e suscettibile di variazione in base alle esigenze della Società Amet S.p.a. La Stazione Appaltante potrebbe non richiedere alcuna prestazione relativa alla stampa ed invio solleciti di pagamenti agli utenti.

Il Committente fornirà gli estremi dell'autorizzazione alla stampa in proprio dei bollettini premarcati TD 896 per eseguire la stampa di tutti i bollettini di conto corrente postale emessi da AMET Spa in allegato alle fatture/bollette e solleciti.

L'Appaltatore si impegna, se necessario, per la data prevista per l'inizio del servizio, ad adeguare la propria organizzazione e le proprie procedure per adempiere alle vigenti normative di legge in materia di condizioni tecniche attuative del servizio di posta massiva necessarie a tale scopo.

L'importo complessivo dell'appalto per la durata di mesi 12 è stato stimato in € 131.200,00 riveniente dal seguente calcolo:

- P1= Plico composto da n. 1 busta + 2 fogli.....= € 0,20 x 160.000;
P2= Fogli aggiuntivi= € 0,02 x 50.000;
P3= Postalizzazione/recapito presso domicilio utenti.....= € 0,43 x 160.000;
P4= Servizio di elaborazione e stampa Solleciti. Il costo si intende comprensivo di busta a 2 finestre, carta, stampa fronte retro 2 fogli A4, bollettino di c/c, piegatura imbustamento.....= € 0,20 x 7.000;
P5= Servizio di consegna solleciti di pagamento con raccomandata a/r, rendicontazione, monitoraggio e spedizione.....= € 4,00 x 7.000;

L'importo complessivo presunto per la durata di 12 (dodici) mesi del contratto posto a base di gara è pari ad € 131.200,00 (euro centotrentunomiladuecento/00).

Tale importo, calcolato sulla base dei volumi presunti stimati riferiti alla fatturazione annuale di consumi di energia elettrica degli utenti (esempio:6 fatture bimestrali oltre 12 fatture mensili), delle tariffe stimate e delle tariffe applicate dal gestore del Servizio Postale Universale (per la posta massiva omologata applicata nell'ambito del capoluogo di provincia), è da considerarsi solo presunto e quindi non vincolante per la Società. Ne consegue che il Fornitore non potrà pretendere alcunché nel caso in cui alla scadenza dei termini contrattuali il servizio non dovesse raggiungere l'importo e le quantità sopra indicate.



Le quantità per ciascuna tipologia di invii riportate nei prospetti precedenti, sono da considerarsi presunte. Variazioni in aumento o in diminuzione delle quantità indicate per ciascuna tipologia di invio non costituiscono in alcun modo presupposto per modificazioni contrattuali né per richieste di revisione del prezzo offerto.

Art. 3 DESCRIZIONE DELLE ATTIVITA'

- Stampa/elaborazione bollette

Il Committente provvede presso il proprio Centro Elaborazione Dati, alle seguenti attività:

- Elaborazione dei dati per il calcolo degli importi da fatturare;
- Preparazione ed invio telematico del flusso informatico, in formato XML, per la stampa delle fatture.

Il Committente consegna all'Appaltatore, tramite accesso telematico, i dati necessari alla stampa delle fatture, dettagli, bollettini di pagamento e/o comunicazioni aggiuntive.

Le stampe dovranno essere prodotte in stampa laser su carta bianca a 300 dpi, in monocolore su scale di azzurro (o altro colore da stabilirsi) con immagini grafiche ed in modo dinamico (layout e dati), secondo il modello Bolletta 2.0 (vedi fac-simile allegato). Il formato di stampa dovrà essere A4. Deve essere prevista anche la possibilità di inserire fogli aggiuntivi con informazioni di servizio e/o comunicazioni commerciali in monocolore con dati variabili con facoltà di selezione dell'inserimento per ciascun cliente ed inoltre inserti tipografici forniti dal Committente.

Il Committente si riserva la facoltà di richiedere all'Appaltatore aggiudicatario modifiche o aggiunte alle tipologie di stampa e/o di modificare il numero di pagine in più o in meno, dandone comunicazione scritta all'Appaltatore aggiudicatario e fornendo gli eventuali supporti. Il foglio con bollettino di pagamento dovrà poter riportare, nella parte non occupata dal bollettino, informazioni di servizio e comunicazioni commerciali.

Il fornitore del servizio deve stampare, pertanto, le fatture previste, come da invio flussi della Stazione Appaltante e deve provvedere, nel corso del tempo, ad allineare gratuitamente lo stesso ad eventuali nuove specifiche (es. nuovi tag, record, ecc.)

Entro due giorni lavorativi a partire dalla data di trasmissione telematica del flusso da parte del Committente, l'Appaltatore dovrà inviare un prospetto su file magnetico contenente i seguenti dati: n. fatture, totale imponibile, totale IVA, nonché un fac-simile a campione di alcune delle bollette prodotte dal flusso inviato. Il Committente dopo l'acquisizione ed il controllo dei dati relativi ai suddetti file, invierà all'Appaltatore – esclusivamente per via telematica – il "VISTO SI STAMPI" (= giorno lavorativo j). Se dal controllo dei dati trasmessi il Committente rilevasse errori e/o inesattezze la cui responsabilità è ascrivibile ad esso stesso o all'Appaltatore avrà la facoltà di rifiutare i lotti di stampa così come previsto nel successivo art. 14.

La stampa e l'imbustamento delle fatture dovrà avvenire entro il termine massimo di 3 (tre) giorni lavorativi a partire dal "VISTO SI STAMPI" (j+3). Inoltre l'Appaltatore dovrà attivarsi, affinché i lotti vengano recapitati entro il giorno lavorativo j+6.

La documentazione prodotta sarà imbustata in maniera da garantire la privacy dei dati fiscali e contabili del cliente.

L'appaltatore deve inoltre impegnarsi nella trasmissione al Committente, ad ogni ciclo di fatturazione:



- di un file PDF contenente le immagini delle fatture/bollette inviate che deve essere munito di un indice contenente le seguenti chiavi di ricerca: id_fattura, id_contratto, id_nominativo del cliente. Tale file PDF deve essere messo a disposizione in un apposito sito in modo tale da poter essere prelevato dal Committente, oltre che ad essere consegnato, alla chiusura di ogni lotto di fatturazione, su supporto magnetico allo stesso Committente, ovvero con soluzioni tecniche migliorative.

- Stampa/elaborazione solleciti di pagamento

Il Committente provvede presso il proprio Centro Elaborazione Dati, alle seguenti attività:

- Preparazione ed invio telematico del flusso informatico, in formato o XML o txt o pdf, per la stampa dei solleciti di pagamento.

Il Committente, consegna all'Appaltatore tramite accesso telematico i dati necessari alla stampa dei solleciti di pagamento, con i relativi bollettini di c/c postale e/o PAGO PA.

Le stampe dovranno essere prodotte in stampa laser su carta bianca a 300 dpi, in monocolore su scale di azzurro (o altro colore da stabilirsi).

Il formato di stampa dovrà essere A4.

Entro due giorni lavorativi a partire dalla data di trasmissione telematica del flusso da parte del Committente, l'Appaltatore dovrà inviare un file contenente i seguenti dati: n. solleciti, totale importo sollecitato, nonché un unico file riepilogativo in formato pdf del flusso inviato, non modificabile per motivi di sicurezza, dei dati contenuti.

La stampa e l'imbustamento dei solleciti di pagamento dovrà avvenire entro il termine massimo di j+3 (tre) giorni lavorativi a partire dall'invio del flusso XML da parte del Committente. Inoltre l'Appaltatore dovrà attivarsi, affinché i solleciti vengano recapitati entro e non oltre j+6 (sei) giorni lavorativi dall'invio del flusso XML da parte del Committente.

La documentazione prodotta sarà imbustata in maniera da garantire la privacy dei dati fiscali e contabili del cliente.

L'appaltatore deve inoltre impegnarsi nella trasmissione al Committente, ad ogni ciclo di solleciti:

- di un file PDF contenente le immagini dei solleciti inviati, che deve essere munito di un indice contenente le seguenti chiavi di ricerca: id_contratto, id_nominativo del cliente. Tale file PDF deve essere messo a disposizione in un apposito sito in modo tale da poter essere prelevato dal Committente, oltre che ad essere consegnato, alla chiusura di ogni lotto di solleciti inviato, su supporto magnetico allo stesso Committente, ovvero con soluzioni tecniche migliorative;

Il fornitore inoltre, dovrà mettere a disposizione una piattaforma informatica di monitoraggio delle raccomandate relative ai solleciti di pagamento. AMET dovrà avere un accesso personalizzato a tale piattaforma o portale dell'Appaltatore. Tramite il sistema di monitoraggio dovrà essere possibile visualizzare il sollecito di pagamento, visualizzare e scaricare le cartoline A/R e la documentazione comprovante l'avvenuta ricezione da parte dell'utente ovvero la c.d. "compiuta giacenza"

Di seguito le funzionalità richieste:



- a) Archiviazione nel portale dell'Appaltatore, con funzionalità di visualizzazione da parte degli operatori di AMET dei Solleciti - messa in mora/raccomandate da stampare ed archiviate nel portale, richiamabili con chiavi di ricerca (codice cliente, nominativo cliente), con possibilità di stampa del duplicato.
- b) Gestione degli esiti negativi delle raccomandate tramite raccolta delle buste inesitate restituite al mittente, scansione della busta fronte retro, lettura dei codici presenti sulla busta, recupero delle motivazioni di mancato recapito, archiviazioni informatica dei dati sul portale web e restituzione fisica dei mancati recapiti (ordinati per numero di raccomandata) presso gli uffici di AMET S.p.a.

Art. 4 - CARATTERISTICHE TECNICHE

Stampa laser monocolori in scala di azzurro (o altro colore da stabilirsi) a 300 dpi, fronte/retro, layout a dati dinamici e dati variabili, fonts proporzionali con opzione sulla presenza di grafici in stampa (con direttive di composizione e integrazione forms e parti grafiche secondo le specifiche e il layout concordato con il Committente). Abbinamento, imbustamento del materiale prodotto ed inserimento eventuale inserto. Non è ammessa la carta utente, pena la risoluzione del contratto.

I flussi sono prodotti periodicamente dal Committente (come da tracciato records in allegato) ed inviati tramite accesso telematico all'Appaltatore.

L'Appaltatore dovrà disporre delle apparecchiature necessarie per la ricezione dei dati tramite server FTP su banda condivisa fino a 256 Kb/s. In caso di impossibilità ad eseguire la trasmissione, il prelievo dei supporti informatici contenenti i dati per la stampa delle fatture/bollette dovrà avvenire a cura dell'Appaltatore, che nel rispetto dei tempi utili per lo svolgimento di tutte le operazioni relative all'intero lotto e dei tempi concordati di cui all'art. 3, dovrà presentarsi presso il Centro Elaborazioni Dati della sede del Committente.

Il documento fatture del Committente è il seguente:

a) Format

Dati fattura e dettaglio: uno o più fogli A4 stampato in fronte/retro con dati variabili stampati in monocolori su scala di azzurro o altro colore da stabilirsi (con direttive di composizione e integrazione forms e parti grafiche secondo le specifiche e il layout concordato con il Committente);

Bollettino di pagamento: il/i bollettino/i di pagamento Postale (solo per i clienti senza domiciliazione bancaria o postale) occupante metà di foglio A4 (con direttive di composizione e integrazione forms e parti grafiche secondo le specifiche e il layout concordato con il Committente); comunicazioni e/o pubblicità dall'altra.

Sollecito di pagamento: uno o più fogli A4 stampato in fronte/retro con dati variabili stampati in monocolori su scala di azzurro o altro colore da stabilirsi (con direttive di composizione e integrazione forms e parti grafiche secondo le specifiche e il layout concordato con il Committente), come da fac-simile allegato.

Eventuale comunicazione commerciale: allegato A4 stampato in fronte/retro con o senza dati variabili stampato bianco/nero in aggiunta alla fattura (con direttive di composizione e

7



integrazione forms e parti grafiche secondo le specifiche e il layout concordato con il Committente).

b) Busta

Dimensioni formato 225*115 mm carta u.m. 80 gr./mq con due finestre in PVC per il posizionamento del mittente e del destinatario;

c) Modello fattura, solleciti ed allegati

Fogli carta 90 gr./mq. formato UNI A4 (logo del Committente posizionato solo sul fronte) con pretracciatura per la stampa eventuale del bollettino di pagamento postale; il supporto fisico dei bollettini, inoltre, dovrà comunque essere conforme ai requisiti che ne consentano il pagamento presso gli sportelli postali e/o presso qualsiasi punto PAGO PA.

Art. 5 - POSTALIZZAZIONE E RECAPITO FATTURE E SOLLECITI DI PAGAMENTO

Il decreto legislativo 31 marzo 2011, n.58, entrato in vigore il 30 aprile 2011, ha completato il processo di liberalizzazione del mercato postale con l'abolizione della riserva sui limiti di peso e prezzo degli invii di corrispondenza, della pubblicità diretta per corrispondenza, e delle raccomandate attinenti alle procedure della pubblica amministrazione.

A seguito di quanto definito dalla suddetta normativa, gli operatori postali in POSSESSO di Licenza individuale e di Autorizzazione Generale, rilasciate dal Ministero dello Sviluppo Economico, possono fornire i servizi che rientrano nel campo di applicazione del titolo abilitativo conseguito, purché non compresi tra quelli ancora affidati in esclusiva all'Appaltatore del servizio universale (Poste Italiane Spa).

L' Appaltatore dovrà mettere a disposizioni le seguenti modalità di recapito:

- ✓ servizio di consegna/recapito tramite organizzazione di una propria rete di recapito (sedi sul territorio nazionale, personale, mezzi e procedure dedicati). Tale modalità deve assicurare il servizio di consegna/recapito in tutte le città indicate da AMET Spa nell'apposito elenco allegato al presente Capitolato.
- ✓ servizio di consegna di raccomandate A/R dei solleciti di pagamento. L'appaltatore si impegna altresì, ad assicurare un punto di ritiro e/o consegna delle raccomandate a/r non esitate in tutte le città indicate da Amet S.p.a nell'apposito elenco allegato al presente Capitolato, garantendone la giacenza.

Si precisa che in relazione alla gestione della corrispondenza (recapito data/ora certa – raccomandate AR) in partenza, l'aggiudicatario deve assicurare il recapito dell'intero fabbisogno (95% Comune di Trani - 5% altri comuni). La eventuale quota per la quale l'appaltatore non è in grado di assicurare "direttamente" potrà essere affidata al fornitore del Servizio Universale, alle medesime condizioni oggetto del presente affidamento. Nel caso di mancato recapito o di mancato rispetto dei tempi preventivati, il committente riterrà comunque responsabile l'appaltatore, indipendentemente dal soggetto materialmente incaricato della distribuzione.

RECAPITO DELLE BOLLETTE E RACCOMANDATE/MESSA IN MORA

Il recapito delle bollette in tutti i comuni interessati dal servizio dovrà essere garantito da un sistema di rendicontazione e certificazione on line ed in tempo reale di luogo, data e ora certa del recapito.



Il servizio di recapito delle fatture mediante formula "a data e ora certa" dovrà essere effettuato dai portalettere attraverso l'utilizzo di dispositivi portatili che garantiscono la rilevazione della posizione georeferenziata (GPS) e per la comunicazione con sistemi GSM/GPRS o analoghi. La certificazione del luogo e del momento in cui il plico viene recapitato o in cui è avvenuto il tentativo di recapito deve essere ottenuta in modalità on line, resa disponibile in tempo reale e registrata su portale WEB.

Dovranno essere garantiti inoltre i seguenti servizi:

- garanzia del recapito delle bollette nei modi e nei tempi del presente capitolato;
- tracciabilità del recapito dei solleciti di pagamento;
- certificazione di luogo, data ed ora del recapito dei solleciti;
- gestione informatizzata dei resi;
- restituzione gratuita dei resi;
- rendicontazione periodica dei livelli di servizio.

Tutta la rendicontazione dovrà essere fornita tramite piattaforma web.

Art. 6 - DOCUMENTAZIONE TECNICA

Il Committente identifica nel Responsabile del Procedimento o Direttore Esecuzione del Contratto colui che ha il compito di individuare e definire le esigenze del Committente, rappresentando le varie strutture per quanto concerne tutti i problemi inerenti al servizio in oggetto. L'Appaltatore sarà responsabile di metodi e strumenti, delle tecniche di protezione utilizzate per l'erogazione del servizio di stampa e recapito, con particolare riferimento a quanto presentato nella offerta tecnica in sede di partecipazione alla gara.

L'Appaltatore si dovrà inoltre fare carico di tutti gli aspetti di fornitura e aggiornamento della documentazione necessaria alle attività.

Art.7 - DISASTER RECOVERY ED ASSISTENZA TECNICA

L'Impresa dovrà garantire la presenza di più siti di stampa di cui uno principale e uno o più siti secondari che possano garantire il mantenimento della produzione in caso di disastri o di interruzioni. In tali casi si dovrà garantire la ripresa della produzione entro 4 ore dal momento della sospensione.

I sistemi di stampa e di imbustamento devono essere ridondanti e interscambiabili all'interno dello stabilimento di produzione, per garantire la produzione dei documenti anche in caso di problemi al sistema.

Art. 8 - RISERVATEZZA

La base informativa resterà di esclusiva proprietà del Committente.

La proprietà del Committente, della base informativa viene espressamente riconosciuta dall'Appaltatore aggiudicatario così come il diritto esclusivo del Committente a leggere i dati in essa contenuti utilizzando gli strumenti che riterrà più idonei e di utilizzarli anche al di fuori del sistema informatico del Committente.

L'Appaltatore aggiudicatario avrà l'obbligo di gestire la riservatezza dei dati e di disporre che a tale obbligo si uniformino tutti coloro che ne hanno accesso per motivi attinenti al servizio fornito al Committente.



In particolare, l'Appaltatore dovrà aver cura che il trattamento dei dati avvenga nel rispetto dei principi generali di cui Regolamento (UE) 679/2016. I dati dovranno essere registrati per i soli scopi del servizio appaltato.

L'Appaltatore, inoltre, si obbliga a rispettare i divieti di comunicazione e diffusione dei dati trattati nel corso del contratto ed a non utilizzare le informazioni cui ha accesso per finalità incompatibili o comunque differenti con quelle per le quali riceverà incarico.

Qualunque violazione di quest'obbligo comporterà l'immediata ed automatica risoluzione del contratto ex. art. 1456 c.c.

Art. 9 - DURATA DELL'APPALTO

La durata dell'appalto viene fissata in mesi 12 (dodici) decorrenti dalla data di sottoscrizione del verbale di consegna del servizio che avverrà in concomitanza con la ricezione di esito positivo all'invio del flusso di "test di avvio", ovvero fino alla scadenza naturale di operatività del servizio di "maggior tutela" oggi stabilita al 31/12/2021.

Alla scadenza naturale dei dodici mesi dell'affidamento, la Società AMET S.p.A si riserva la facoltà di rinnovare il servizio all'operatore economico aggiudicatario, fino alla chiusura del ciclo di fatturazione di competenza Amet S.p.a coincidente con la cessazione dell'operatività del servizio di "maggior tutela" dell'energia elettrica, attualmente prevista per il 31/12/2021.

Alla scadenza dell'affidamento e/o al raggiungimento dell'importo contrattuale previsto, la stazione appaltante si riserva inoltre la facoltà di rinnovare il contratto per una durata max 6 mesi agli stessi prezzi patti e condizioni nelle more della individuazione di un nuovo contraente mediante procedura ad evidenza pubblica.

Art. 10 - SUBAPPALTO

Il subappalto è regolato dall'art. 105 del D.L.vo 50/2016.

Il Committente AMET S.p.A. rilascerà autorizzazione, ove previsto, previa acquisizione e verifica possesso di tutti i requisiti di ordine generale, tecnico-professionale.

Art. 11 – PREZZI

All'Appaltatore saranno riconosciuti i prezzi a misura definiti in sede di offerta, da intendersi fissi ed invariabili per tutta la durata contrattuale.

Tali prezzi sono riferiti in maniera esemplificativa e non esaustiva alle fasi di elaborazione, stampa, spedizione, recapito e archiviazione bollette e solleciti così come disciplinati dal presente capitolato.

Si precisa che l'importo a base di gara è l'importo massimo stimato per le prestazioni del servizio. Pertanto l'appaltatore non avrà nulla a che pretendere anche qualora a fine del rapporto contrattuale l'importo totale del servizio sia inferiore all'importo contrattuale previsto. Amet S.p.a non si impegna, in nessun caso, all'attivazione di un quantitativo minimo di richiesta servizio derivanti dal presente affidamento.

Art. 12 - PAGAMENTO FATTURE

Trattandosi di servizio da eseguire a misura in base alle esigenze e richiesta della Società Amet, ad ogni flusso di lavorazione dovrà corrispondere una relativa fattura. Le fatture del



corrispettivo d'appalto saranno pagate a 60 (sessanta) giorni fine mese data fattura, tramite bonifico bancario. I pagamenti saranno eseguiti nel rispetto dell'art. 3 della Legge 136/2010 e s.m.i. "tracciabilità dei flussi finanziari". Amet S.p.a è sottoposta a regime Split Payment ex art. 17-ter Dpr 633/72. Il codice univoco di fatturazione elettronica è: **M5UXCR1**

Art. 13 – PENALI

Qualora risultino errori e/o inadempienze rispetto a quanto stabilito nel presente Capitolato, verrà formalmente documentato e contestato all'Appaltatore quanto accertato e le prestazioni contestate non verranno in alcun modo compensate.

Sono previste le seguenti clausole penali per ciascuna inosservanza alle sottoelencate prescrizioni, ferma restando la risarcibilità di ogni danno ulteriore.

Per ogni errore di stampa o confezionamento imputabile all'Appaltatore, riscontrato dal Committente attraverso controlli a campione o su segnalazione dei clienti:

- **TIPO 1:** errori gravi che compromettono la validità della fattura/bolletta/sollecito.

A titolo indicativo e non esaustivo: stampa di dati diversi da quelli forniti dal Committente, mancata stampa di dati variabili, gravi anomalie di piegatura che comportano danni al supporto della fattura/bolletta, errori di accoppiamento e imbustamento delle pagine delle fatture, anomalie di imbustamento che pregiudicano l'attività di recapito.

- **TIPO 2:** errori che peggiorano la qualità della fattura/bolletta/sollecito e/o la leggibilità ma non ne compromettono la validità.

A titolo indicativo e non esaustivo: errato posizionamento o disallineamento di caratteri, macchie, anomalie di piegatura che non comportano danni al documento, anomalie di imbustamento che non pregiudicano l'attività di recapito, doppio imbustamento, utilizzo di caratteri errati, utilizzo di colori di stampa diversi da quelli previsti.

Se si dovesse verificare che il numero degli errori di TIPO 1 o TIPO2, per un ciclo di stampa, dedotto su base campionaria, sia superiore al 5% del numero delle fatture/bollette/ sollecito che compongono il ciclo di fatturazione, il Committente si riserva la facoltà di rifiutare l'intero lotto di stampa e di ottenerne l'immediata ristampa ferma restando l'applicazione delle penali.

Inoltre nel caso in cui l'Appaltatore non eroghi il servizio secondo le tempistiche offerte/concordate, il Committente avrà il diritto, fatto salvo ogni altro rimedio, di ottenere dall'Appaltatore il pagamento di una penale così commisurata:

- fino a 3 giorni: 1% sull'ammontare dell'intero lotto; - oltre 3 giorni: 3% per ogni giorno di ritardo sull'ammontare dell'intero lotto.

Il pagamento delle penali avverrà entro i 60 gg. successivi all'accertamento in essere. Il Committente potrà emettere un ordine di credito per le penali in oggetto ed eventualmente compensare il credito con le fatture emesse dall'appaltatore.

Art. 14 - VARIANTI

L'Appaltatore non potrà per nessun motivo introdurre di sua iniziativa variazioni delle prestazioni assunte.



Nel caso in cui dovesse verificarsi la necessità di modifiche non sostanziali del layout e dell'impaginazione, non sarà riconosciuto all'appaltatore alcun costo aggiuntivo, e né per questo, l'appaltatore potrà pretendere oneri aggiuntivi di qualsiasi sorta.

Il Committente si riserva il diritto di apportare modificazioni ai criteri e modalità di esecuzione dei servizi di cui all'art. 2, che si rendessero necessarie a seguito di sopravvenute esigenze organizzative o nuove disposizioni legislative, regolamentari, contrattuali e commerciali. Dette modifiche non comporteranno comunque alcun onere contrattuale aggiuntivo.

Art. 15 - RESPONSABILITA' DELL'APPALTATORE VERSO IL COMMITTENTE E VERSO I TERZI

L'Appaltatore sarà responsabile a tutti gli effetti dell'esatto adempimento delle obbligazioni di contratto e della perfetta conduzione ed esecuzione dell'attività ad esso affidata.

L'Appaltatore si assume la completa responsabilità, ad ogni effetto di legge civile e penale, per eventuali infortuni, danni e conseguenze dannose agli utenti del servizio ed ai terzi e sarà l'unica responsabile dell'esecuzione delle attività a lei affidate.

In ogni caso, fatto salvo il diritto di organizzare e provvedere alla conduzione del servizio nel modo e con i mezzi che ritiene più idonei e adeguati, l'Appaltatore deve, nell'espletamento della sua attività, adottare tutti i provvedimenti e le cautele necessarie, secondo le disposizioni di legge, gli usi, le norme della prudenza e della buona tecnica, per garantire la buona qualità del servizio. L'Appaltatore solleva il Committente da ogni e qualsiasi rivendicazione di terzi in dipendenza della esecuzione dell'attività; pertanto l'Appaltatore sarà tenuto in ogni caso a rifondere eventuali danni subiti dal Committente e/o da terzi ed a sollevare da ogni corrispondente richiesta sia il Committente, sia i suoi dirigenti, dipendenti, incaricati o persone che la rappresentino.

Art. 16 - GARANZIE E QUALITA' DEL SERVIZIO

Le Fatture/Bollette/solleciti potranno essere oggetto di controllo a campione su richiesta del Committente, per accertare la correttezza e la qualità dei dati stampati.

L'estrazione del campione potrà avvenire, a discrezione del Committente, nei seguenti modi:

- da parte dell'Appaltatore su istruzioni del Committente;
- da parte di un incaricato del Committente direttamente dalla linea di stampa.

Il controllo dei dati riguarderà sia i dati stampati che la qualità della stampa stessa. Sarà considerato significativo un campione casuale pari al 1% del totale.

Nel caso in cui vengano riscontrate anomalie il Committente provvederà a segnalarle tempestivamente all'Appaltatore con il mezzo ritenuto più idoneo. In particolare, qualora il Committente riscontri uno o più errori del TIPO 1 (indicati all'art. 12) può richiedere la sospensione cautelativa dell'attività. L'Appaltatore dovrà fornire, entro 48 ore dalla comunicazione del Committente, una nota scritta nella quale siano indicate le cause del problema, i provvedimenti adottati e i tempi di ripristino della normale attività.

Il Committente si riserva altresì di effettuare indagini a campione sul livello di soddisfazione dei Clienti in merito alla qualità di stampa e recapito. Allo svolgimento delle indagini potrà assistere un rappresentante dell'Appaltatore.

L'Appaltatore dovrà garantire:

1. che le procedure concordate siano rispettate;



2. che tutte le fatture/soleciti siano state effettivamente elaborate, stampate e recapitate e che nessuna abbia subito danni durante l'elaborazione, la stampa, il confezionamento ed in fase di spedizione;
3. che dalla finestra di ogni busta si legga l'anagrafica, l'indirizzo e un codice bidirezionale con criteri standardizzati finalizzato alla possibilità di gestire diversi servizi, in aggiunta al recapito degli oggetti in spedizione;
4. miglioramento del riconoscimento automatico per lo smistamento degli invii sulla base delle informazioni del destinatario;
5. smistamento degli invii sulla base delle informazioni del mittente (servizio di reso al mittente per gli oggetti inesitati);
8. tracciatura;
9. misura della qualità;
10. contabilizzazione;
11. statistiche;
12. link a data base ed ulteriori servizi;
13. controllo sulla univocità del nome file inviato dal cliente all'interno dei 365 giorni;
14. restituzione immediata di un codice univoco della spedizione;
15. un controllo con un sistema di tracking delle lavorazioni effettuate e un controllo di qualità di produzione che sia in grado di gestire errori di duplicazione e doppio imbustamento e controllare i contenuti all'interno di aree definite del documento;
16. che i tempi di lavorazione offerti/concordati siano rispettati;
17. che le fatture/soleciti vengano regolarmente recapitati.

Art. 17 – CAUZIONE DEFINITIVA A GARANZIA DEGLI OBBLIGHI CONTRATTUALI

L'Appaltatore dovrà costituire una cauzione definitiva nel rispetto dell'art. 103 del D.L.vo 50/2016.

Art. 18 - TEST DI AVVIO

A gara aggiudicata, la Stazione appaltante potrà nominare un suo Direttore per l'esecuzione del Contratto che si occuperà della gestione di tutta l'attività oggetto del presente appalto. La figura del direttore per l'esecuzione del Contratto potrà coincidere col Responsabile del Procedimento. L'Appaltatore ha tempo 15 giorni lavorativi, dalla data di aggiudicazione definitiva ed efficace, per apportare le eventuali modifiche e/o personalizzazioni al fine di rendere idonea la propria procedura.

Alla scadenza dei giorni previsti, il Committente tramite il Direttore per l'esecuzione del Contratto o altro delegato effettuerà dei test di avvio al fine di verificare che le funzionalità del software applicativo, siano congruenti con le modalità operative ed organizzative del servizio in oggetto.

Se i test non dovessero superare il collaudo, il Committente si riserva di rescindere il contratto, assegnando la gara al concorrente che segue in graduatoria.

Il Capo Ufficio Area Vendita
Ing. Onofrio SCOPPIO



AMET SpA
Fondata nel 1908 già ABM



Allegato A - Descrizione Bolletta base AMET

La bolletta base AMET è composta da una prima pagina che chiameremo “frontespizio”. Nella pagina frontespizio è presente un grafico a barre rappresentativo dei consumi degli ultimi periodi ed in fondo alla pagina un’area per le comunicazioni con l’utente.

Il Concorrente alla gara d’appalto per l’affidamento del servizio di che trattasi, potrà presentare nuovi e diversi layout grafici della fattura/bolletta AMET S.p.A., nel rigoroso rispetto della Delibera AEEGSI n. 501/2014 e s.m.i., sempreché ritenuti migliorativi ad insindacabile giudizio della Stazione Appaltante.

Seguono una o più pagine contenenti il “Dettaglio Importi Bollette” con le informazioni sui consumi del cliente.



Esclusiva Unica Verifica della Abbonatura (Tutela di Spese)
Esclusiva Legale
 Servizi Plebiscito, 20 - 76125 Trani (BT)
 Esclusiva Descrizione
 Contratto Clienti, n. n. 76125 10200 (BT)
 Esclusiva Descrizione Clienti (n. n. 76125 10200)
 Esclusiva Descrizione Clienti (n. n. 76125 10200)
 Esclusiva Descrizione Clienti (n. n. 76125 10200)
 Esclusiva Descrizione Clienti (n. n. 76125 10200)
 Esclusiva Descrizione Clienti (n. n. 76125 10200)

**SEGNALAZIONE GUASTI E
CENTRO DEL CLIENTE PRONTO**

Offerta Clienti (n. n. 76125 10200) Tutela
 del Clienti (n. n. 76125 10200)

Adi (n. n. 76125 10200) Clienti (n. n. 76125 10200)
 F1 (n. n. 76125 10200) Clienti (n. n. 76125 10200)

Esclusiva Descrizione Clienti (n. n. 76125 10200)

INFORMAZIONI GENERALI

Codice cliente 26258
 Nome e Cognome Cliente
 Via Imbriani, 237
 76125 Trani (BT)
 CF/P.IVA: 12345678901

DCOS1403
 Nome e Cognome di spedizione
 VIA ROMA, 25
 76125 Trani (BT)

000000

Codice contratto 301562
 Contrada Donna Lavinia s.n.
 76125 Trani (BT)
 Fornitura Codice POD: IT021E00052762

Domestici Biorari
 Data inizio contratto: 31/10/2009
 Offerta Maggior Tutela
 Tipo cliente: Domestico non residente

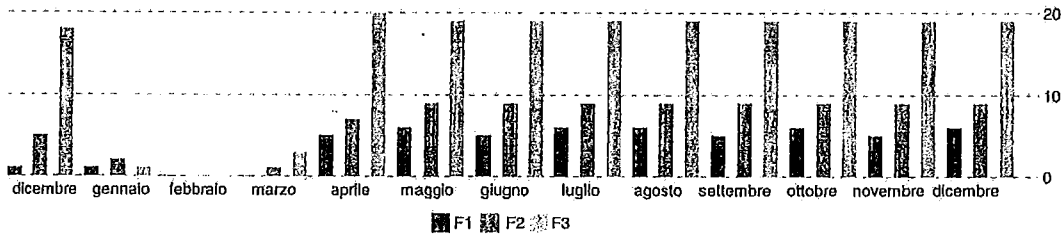
Fattura n° B2017/00027654 del 27/01/2017
 Periodo di fatturazione 01/04/2016 - 31/12/2016

Potenza contrattuale 3 kW
 Potenza disponibile 3,3 kW
 Tensione BT 220 Volt

| IMPORTO DA PAGARE | SCADENZA |
|-------------------|-------------------|
| 33,00 € | 24/02/2017 |

Utilizzare l'allegato bollettino postale presso gli Uffici Postali o presso i nostri uffici.

I MIEI CONSUMI



RIEPILOGO IMPORTI FATTURATI

| | Importi (€) | IVA (%) |
|----------------------------------------------------|--------------|---------|
| Spesa per la materia energia | 9,30 | 10 |
| Spesa per il trasporto e la gestione del contatore | 15,42 | 10 |
| Spesa per Oneri di sistema | 4,25 | 10 |
| Imposte | 1,15 | 10 |
| Arrotondamento | -0,18 | 0 |
| Arrotondamento | 0,05 | 0 |
| Imponibile (€) | 29,99 | |
| Imponibile I.V.A. 10% | 30,12 | 10 |
| I.V.A. al 10% | 3,01 | 10 |
| Fuori campo Iva | -0,13 | 0 |
| Totale documento (€) | 33,00 | |

INFORMAZIONI E SERVIZI

- CALL CENTER**
Da rete fissa
Da cellulare
- UFFICIO LOCALE**
Piazza Plebiscito, 20 - 76125 Trani (BT)
- INFORMAZIONI E RECLAMI**
Tel. 800 250 009 fax 0883 48 52 56
email: commerciale@ametspa.it
- PRONTO INTERVENTO/SEGNALAZIONE GUASTI**
24 ore su 24 0883 48 10 30
- AUTOLETTURA**
Telefono 800 250 009
WEB www.ametspa.it



DETTAGLIO IMPOSTE

| | Periodo | Scaglione | Quantità | Prezzo (€/KWh) | Totale (€) | IVA % |
|---------------------------|-------------------------|-----------|----------|----------------|------------|-------|
| Imposta Erariale | 01/04/2016 - 31/12/2016 | 0 - 900 | 301,000 | 0,022700 | 6,83 | 10 |
| Accontil Imposta Erariale | 01/05/2016 - 30/06/2016 | | -55,000 | | -1,25 | 10 |
| Accontil Imposta Erariale | 01/07/2016 - 31/08/2016 | | -167,000 | | -3,79 | 10 |
| Accontil Imposta Erariale | 01/09/2016 - 31/10/2016 | | -28,000 | | -0,64 | 10 |

Costo medio della materia prima: 0,18 Costo medio della bolletta: 0,59

QUADRO LETTURE E CONSUMI

| Energia attiva | Letture precedenti | | | | Letture attuale | | | | Consumo fatturato (kWh) | | | | | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|-----|-----|-----|-----------------|-----|-----|-------|-------------------------|-------|------|-----------------------|-----|-------|-----|
| | Data | F1 | F2 | F3 | Data | F1 | F2 | F3 | F1 % | F2 % | F3 % | Totale | | | |
| Letture | 01/04/2016 | 423 | 466 | 974 | 01/01/2017 | 473 | 545 | 1.146 | 50 | 16,59 | 79 | 26,23 | 172 | 57,18 | 301 |
| Totale Energia attiva fatturata (kWh) | | | | | | | | | | | | 301 | | | |
| Consumo annuo (kWh): (F1) 51 - (F2) 82 - (F3) 176 | | | | | | | | | | | | Totale 309 kWh | | | |
| <p>Al sensi dell'art. 15 comma2, della Deliberazione n° 202/09 del 28/12/2009 dell'Autorità per l'Energia Elettrica ed Il Gas, si comunica che eventuali addebiti di energia reattiva in bolletta sono prodotti a titolo di penale per basso fattore di potenza COS(FI) dell'utenza. La soluzione per non pagare tali penali è quella di installare idonei condensatori di rifasamento in parallelo all'utenza, allo scopo di produrre sul posto l'energia reattiva di cui le apparecchiature hanno bisogno per funzionare.</p> <p>Legenda: Fasce orarie come da delibera AEEGSI 600/2013 (applicata su tutti i contatori orari) F1 (ore di punta): dal lunedì al venerdì dalle 8,00 alle 19,00, escluse le festività nazionali F2 (ore intermedia): dal lunedì al venerdì dalle 7,00 alle 8,00 e dalle 19,00 alle 23,00. Il sabato dalle 7,00 alle 23,00, escluse le festività nazionali F3 (ore fuori punta): dal lunedì al sabato dalle 00,00 alle 7,00 e dalle 23,00 alle 24,00. La domenica e festivi tutte le ore della giornata F23: Dalle 19,00 alle 8,00 di tutti i giorni feriali, tutti i sabati, domeniche e festivi. Questa fascia oraria comprende tutte le ore delle fasce F2 e F3 *Si considerano festivi: 1 Gennaio; 6 Gennaio; lunedì di Pasqua; 25 Aprile; 1 Maggio; 2 Giugno; 15 Agosto; 1 Novembre; 8 Dicembre; 25 Dicembre; 26 Dicembre</p> | | | | | | | | | | | | | | | |

RICALCO IN BOLLETTA

| | Consumo (kWh) | Importo () |
|----------------------------|---------------|-------------|
| Conguaglio consumi stimati | | |
| 01/04/2016 - 31/10/2016 | -250,000000 | -116,93 |

DETTAGLIO BOLLETTE NON PAGATE

Alla data di emissione del presente documento non

| Bolletta | Scadenza | Totale (€) |
|----------------------|------------|------------|
| 80030 del 21/11/2016 | 16/12/2016 | 29,00 |
| | | 29,00 |

Qualora le bollette sollecitate risultassero già pagate, consideri nullo questo avviso.

COMUNICAZIONI VARIE/INFORMAZIONI PERIODICHE



Numero fattura: 123456

Codice cliente: 2554123

Periodo:

MODALITÀ DI PAGAMENTO

Presso gli sportelli AMET senza oneri aggiuntivi, in tutti gli Uffici Postali, presso gli sportelli LOTOMATICA e le banche convenzionato, con addebito delle spese di versamento postale, utilizzando l'allegato bollettino precompilato.

Le bollette inferiori ad € 10,00 saranno addebitate sulla bolletta seguente.

Le bollette a credito (con importi negativi) potranno essere ritirate presso i nostri uffici, muniti di un documento di riconoscimento, ovvero accreditate a mezzo bonifico, a seguito di esplicita richiesta e comunicazione del relativo IBAN.

In caso di smarrimento/distruzione del bollettino di c/c postale è possibile effettuare il pagamento su:

- a) c/c Postale n° 12225702 intestato ad "AMET Spa"
- b) IBAN: IT370 01005 41720 0000 0000 0719 Intestato ad "AMET Spa" su BNL Trani

specificando:

- a) Il Codice Cliente (ovvero il POD)
- b) Il periodo di fatturazione (mese/anno)

EFFETTI DEL RITARDATO PAGAMENTO

Se la bolletta non viene pagata per intero entro la scadenza indicata nella stessa, verranno addebitate le indennità di mora (pari all'interesse legale) per i primi 30 giorni di ritardo e gli interessi per i giorni successivi, calcolati pari al tasso ufficiale di sconto della Banca Europea (TUE) maggiorato di 3,5%.

RATEIZZAZIONI

La delibera 200/1999 dell'AEEG prevede la possibilità di rateizzare la bolletta con le seguenti limitazioni:

- ✓ fatture di conguaglio di fornitura per "uso domestico" che superano il 150% dell'addebito medio delle fatture in acconto precedenti al conguaglio;
- ✓ fatture di conguaglio di fornitura per "usi diversi" che superano il 250% dell'addebito medio delle fatture in acconto precedenti al conguaglio;
- ✓ fatture di conguaglio per ricostruzioni consumi dovute al malfunzionamento del contatore.

La richiesta di rateizzazione deve essere formulata dal cliente secondo le modalità indicate dall'AMET ed entro il termine di scadenza della fattura rateizzabile.

Sulle somme pagate a ratealmente saranno calcolati gli interessi pari al tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea.

Se il cliente non concorda una diversa soluzione, l'importo rateizzato verrà suddiviso in un numero di rate costanti pari almeno al numero di bollette di acconto stimate ricevute dopo la precedente fattura di conguaglio e comunque non inferiori a due. La periodicità delle rate coincide con quella della fatturazione.

BONUS SOCIALE ELETTRICO

Il bonus sociale elettricità del Ministero dello Sviluppo Economico per le famiglie in disagio economico/fisico può essere richiesto presso il proprio comune o presso altro Istituto (o CAAF) designato dallo stesso Comune.

Maggiori informazioni sono disponibili su:

- ✓ www.sviluppoeconomico.gov.it
- ✓ www.autorita.energia.it

o chiamando il numero verde 800 166 654.

COMUNICAZIONE DELL'AUTORITÀ PER L'ENERGIA ELETTRICA E IL GAS

Una parte di quanto i clienti pagano per il servizio elettrico serve a promuovere la produzione di energia da fonti rinnovabili o assimilato.

Per informazioni ed approfondimenti su questo componente di spesa, visita il sito www.autorita.energia.it o chiama il numero verde 800 166 654.

Per tutti i clienti domestici che per il riscaldamento individualizzato dell'abitazione di residenza utilizzano unicamente pompe di calore elettriche, dal 1 luglio 2014 l'Autorità per l'Energia consente di sperimentare una nuova tariffa (climatica D1), relativa ai servizi di rete e agli oneri generali di sistema.

La nuova tariffa (in cc/ kWh) potrà essere applicata alle forniture di energia elettrica sia con contratti di mercato libero sia di maggior tutela e sarà costante, a prescindere dai consumi.

Ulteriori informazioni inerenti i requisiti e le modalità di adesione, la possibile convenienza economica in diverse situazioni e le imprese di vendita di energia elettrica che offrono questa opportunità sono disponibili sul sito www.autorita.energia.it/it/pompecalore.htm.

EFFETTI DEL MANCATO PAGAMENTO

Trascorsi inutilmente 20 giorni dalla scadenza della bolletta, verrà inviato un sollecito a mezzo raccomandata (con addebito delle relative spese) con il quale è fissato un termine di ulteriori 15 giorni, trascorsi i quali la fornitura sarà sospesa senza ulteriore preavviso (per chi ha il contatore elettronico verrà prima eseguita una riduzione di potenza al 15% della disponibile e dopo ulteriori 15 giorni la fornitura verrà sospesa e il contratto costato al termine del bimestre di competenza) e con addebito degli importi di:

- ✓ euro 26,29+23,00 IVA per contributo di sospensione su contatore di tipo elettromeccanico;
- ✓ euro 13,15+23,00 IVA per contributo di riduzione di potenza al 15% su contatore elettronico telesigillato;
- ✓ euro 26,29+23,00 IVA per ogni uscita del tecnico necessaria per procedere alla disattivazione del contatore qualora tale intervento non sia effettuabile per cause derivanti dall'utente o per sollecito a domicilio.

Se la fornitura è stata sospesa in seguito a morosità su contatore non elettronico o ridotto al 15% su contatore elettronico, per ottenere la riattivazione/ripulimento della potenza è necessario presentare presso il nostro Ufficio Clienti o via fax i ricevuti comprovanti gli avvenuti pagamenti. La riattivazione/ripulimento della potenza saranno effettuati entro 24 ore dall'evidenza del pagamento (tempi previsti dall'Autorità per l'Energia Elettrica o il gas), con addebito di 23,00 euro + IVA. Se il contratto di cui alla fornitura è stato cessato amministrativamente per il perdurare della situazione di morosità oltre i 135 giorni, per ottenere la riattivazione è necessario

presentare presso il nostro Ufficio Clienti le ricevute comprovanti gli avvenuti pagamenti e sottoscrivere un nuovo contratto con addebito delle spese relative di euro 26,29+23,00 IVA e relativi bolli, la fornitura sarà riattivata nei tempi previsti dall'AEEG per le attivazioni (5 giorni lavorativi).

TRATTAMENTO DATI PERSONALI

Al sensi dell'art. 13 D.Lgs 196/2003 e della deliberazione del Garante per la protezione dei dati personali n. 39/2007, AMET S.p.A. provvederà al trattamento dei dati personali da Lei forniti ai scopi contrattuali e commerciali.

L'informazione completa è consultabile presso il titolare del trattamento dei dati personali AMET S.p.A. in Piazza Plebiscito n° 20 o Trani.

LA PRODUZIONE DI ENERGIA ELETTRICA IN ITALIA (*)

| Fonti primarie utilizzate | Composizione del mix energetico relativo all'approvvigionamento della maggior tutela per il 2013 ** | Composizione del mix medio nazionale utilizzato per la produzione di energia elettrica immessa nel sistema elettrico italiano nel 2013 ** |
|---------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Fonti rinnovabili | 30,24% | 38,20% |
| Carbone | 21,22% | 18,90% |
| Gas naturale | 37,78% | 33,10% |
| Prodotti petroliferi | 1,13 | 1,00% |
| Nucleare | 4,40% | 4,20% |
| Altre fonti | 5,23% | 4,60% |

| Fonti primarie utilizzate | Composizione del mix energetico relativo all'approvvigionamento della maggior tutela per il 2014 ** | Composizione del mix medio nazionale utilizzato per la produzione di energia elettrica immessa nel sistema elettrico italiano nel 2014 *** |
|---------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Fonti rinnovabili | 34,03% | 42,50% |
| Carbone | 21,81% | 19,30% |
| Gas naturale | 35,59% | 28,90% |
| Prodotti petroliferi | 1,16 | 1,00% |
| Nucleare | 2,84% | 4,60% |
| Altre fonti | 4,47% | 3,70% |

(*) fonte pubblicato dall'Azienda Unica in data 22/09/2011 al sensi del D. decreto del MISE del 31/07/2009, articolo 5 comma 10.

(**) dato consuntivo pubblicato da Acquirente Unico il 18/08/2015

(***) dato pre-consuntivo pubblicato da Acquirente Unico il 18/08/2015

VANTAGGI DELLA DOMICILIAZIONE E SCONTO IN BOLLETTA

A tutti coloro che hanno già attivato la domiciliazione dei pagamenti a mezzo banca o posta e richiedono il recapito elettronico della bolletta sarà applicabile uno sconto annuo previsto dall'Allegato A alla delibera 501/2014 dell'AEEG e s.m.e.l., nella misura prevista dalla seguente tabella:

| Tipologia Cliente | Importo Annuo dello sconto (per singola fornitura) |
|-------------------|----------------------------------------------------|
| Domestico | 6,00 euro |
| BT Altri Usi | 6,60 euro |

Per l'ottenimento dello sconto è sufficiente comunicare il proprio Codice Cliente (ovvero Codice POD) e l'indirizzo di posta elettronica al quale si desidera ricevere le fatture che andremo ad emettere ed uno dei seguenti recapiti:

- comproboli@ametespa.it
- Fax 0883/485255
- AMET Spa - Piazza Plebiscito n° 20 - 76125 TRANI (BT)

Per tutti gli altri clienti che volessero beneficiare delle medesime condizioni di sconto sarà sufficiente domiciliare i propri pagamenti, rivolgendosi agli sportelli commerciali di AMET Spa per sottoscrivere l'autorizzazione per l'addebito permanente in conto. Lo sconto non è applicabile in caso di revoca della domiciliazione.

CANONE DI ABBONAMENTO ALLA TELEVISIONE PER USO PRIVATO

I dati personali raccolti per la fornitura dell'energia elettrica sono utilizzati, in base alla tipologia di cliente domestico, anche al fine dell'individuazione dell'intestatario del Canone di Abbonamento e del relativo addebito contestuale alla bolletta. In caso di cliente domestico residente con potenza impegnata sino a 3,0 kW l'addebito avverrà senza ulteriori verifiche sulla residenza.

La legge di stabilità 208/2015 prevede che, dal 2016, il Canone di Abbonamento alla televisione per uso privato venga riscosso dall'Agenzia delle Entrate tramite la bolletta di energia elettrica. Il Canone di Abbonamento alla televisione per uso privato viene addebitato in base agli importi comunicati dall'Agenzia delle Entrate. Nelle bollette emesse troverà una voce aggiuntiva (so comunicata dall'AE), in cui viene indicato l'importo ed il periodo a cui si riferisce il Canone di Abbonamento alla televisione per uso privato che concorre a formare l'importo totale da pagare. Per maggiori dettagli e informazioni è possibile consultare il sito web della IRI (www.canone.iri.it) o dell'Agenzia delle Entrate (www.agenziaentrate.gov.it).

COSTO DELL'ENERGIA

In questa bolletta sono applicate le condizioni economiche fissate dall'Autorità per l'Energia Elettrica, il GAS e il Sistema Idrico (AEEGSI) trimestralmente. L'ultimo aggiornamento è disciplinato dallo decreto 654/2015/R/eeel, 659/2015/R/eeel, 140/2016/R/eeel, 352/2016/R/eeel, 354/2016/R/eeel e s.m.e.l.





La pagina relativa al bollettino.

Tale pagina può non essere presente se l'importo della fattura è inferiore a 0 (zero/00) euro o se l'utente ha richiesto la domiciliazione bancaria.



AMET SpA
Fondata nel 1908 da ABM

**PAGA QUESTA BOLLETTA NEI PUNTI LIS DI LOTTOMATICA
SERVIZI: GUADAGNI TEMPO, RISPARMI DENARO.**

Puoi pagare le tue bollette in una delle 40.000 ricevitorie del Lotto, tabaccherie e bar della rete LIS di Lottomatica Servizi. Il pagamento può essere effettuato in contanti o con carta PagoBancomat, e solo se utilizzi le carte prepagate Lottomaticard (www.lottomaticard.it) la commissione ti costa solo 0,90 euro! Il servizio è attivo tutti i giorni, mattina e pomeriggio. Per maggiori dettagli e per trovare il PUNTO LIS di Lottomatica Servizi più vicino a te vai su www.lisclick.it

*Promozione commerciale valida fino al 10/01/13.

LOTTOMATICA
italaserizi

LIS
LOTTOMATICA SERVIZI

ISTRUZIONE PER IL PUNTO VENDITA - Incassa velocemente questo bollettino utilizzando il lettore ottico per acquisire il codice a barre riportato sul bollettino.

LIS PAGA

LIS PAGA è il servizio di Lottomatica che ti permette di pagare le tue bollette guadagnando tempo e risparmiando denaro!

Messaggio pubblicitario con finalità promozionale.
Per le condizioni economiche e contrattuali consultare i fogli informativi disponibili presso i punti vendita convenzionati con LIS IP SpA e Lottomaticard e sui siti www.lottomaticaservizi.it e www.lottomaticard.it

CONTI CORRENTI POSTALI - Ricevuta di accredito - Banco Poste

AMET SpA
sul c/c n. 12225702 di Euro 226,00
CODICE IBAN *****

Inviato a:
AMET SPA

€ sul c/c n. 12225702 di Euro 226,00
TD 896
Inviato a:
AMET SPA

CODICE IBAN *****

Emesso da:
**CORSO IMBRIANI RENATO MATTEO 204
76125 TRANI**

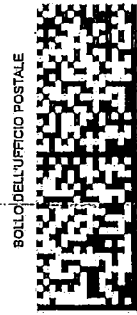
Cod. fiscale
Cod. cliente
Num. fattura
Scadenza
Periodo

**997605346
22/12/2016
Settembre 2016 Ottobre 2016**

Emesso da:
**CORSO IMBRIANI RENATO MATTEO 204
76125 TRANI**

Cod. fiscale
Cod. cliente
Num. fattura
Scadenza
Periodo

**997605346
22/12/2016
Settembre 2016 Ottobre 2016**



BOLLO DELL'UFFICIO POSTALE
Codice cliente

<000000099760534619> 00000226+00> 000012225702< 896>



Allegato B – Tracciato record di stampa

Per la descrizione del tracciato XML fornito dal produttore dell'applicativo gestionale si prega di far riferimento all'allegato file "Descrizione TAG XML Bolletta2_00EEv13.PDF".

Si precisa che il presente tracciato record di stampa non può essere utilizzato per finalità estranee al presente capitolato.

Allegato C – Fac-simile sollecito

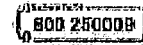


AMET S.p.A. ¹¹
 Fondata nel 1908 - g8-AEMii



Business Unit: Vendita alla Maggior Tutela di Amet Spa
 Sede Legale
 Piazza Plebiscito, 20 - 76125 TRANI (BT)
 Sede Operativa
 Lungomare Chiarelli, s.n. - 76125 TRANI (BT)
 Codice Fiscale e Partita IVA 04938250729
 REA 385863 BA - Capitale Sociale € 11.513.410
 Società soggetta a direzione e coordinamento del
 Comune di Trani - Socio Unico

SEGNALAZIONE GUASTI E
 CENTRALINO 0883 481030



Ufficio Commerciale Vendita Maggior Tutela
 Tel. 0883 486783 - Fax 0883 485256

Mail commerciale@servizioelettricostrani.it
 PEC commerciale@pec.servizioelettricostrani.it

Sito WEB www.ametspa.it

Trani, 17/10/2019

Raccomandata/AR
 CL 12345678

Gentile Cliente
 Cognome e Nome

VIA DEL CLIENTE
 76125 TRANI (BT)

Oggetto: Diffida ad adempiere CMO4-123456

Sollecito di pagamento e Preavviso di sospensione/riduzione della potenza per la/le fornitura/e di energia elettrica intestata/e a RAGIONE SOCIALE DEL CLIENTE (PIVA/C.Fiscale: 06288640722/) e relativa risoluzione del/i contratto/i di fornitura del/i medesimo/i POD, ai sensi dell'Allegato A alla Delibera 258/2015 e s.m.e.i.:

La informiamo che, alla data odierna, non risulta registrato il pagamento delle seguenti bollette/fatture di energia elettrica:

| Cod. Contratto | Cod. Pdp | Data Doc. | Num. Doc. | Importo € | Residuo € | Data Scad. |
|----------------|-----------------|------------|--------------|-----------|-----------|------------|
| 12345689 | IT021ED00123456 | 14/11/2018 | B2018/123456 | 4.582,00 | 4.582,00 | 17/12/2018 |
| 123456789 | IT021ED00123456 | 14/11/2018 | B2018/123456 | 3.830,00 | 3.830,00 | 17/12/2018 |
| | | | TOT | | 8.412,00 | |

Siamo, pertanto, costretti ad intimarle a provvedere, entro e non oltre 20 giorni solari dalla data di emissione della presente comunicazione, che vale quale lettera di costituzione in mora, al pagamento di quanto dovuto con versamento da effettuarsi tramite una delle seguenti modalità:

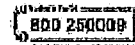
- presso i nostri sportelli a Trani in Via Chiarelli
- Versamento su c/c postale n. 12225702
- Bonifico bancario IBAN IT378 01005 41720 0000 0000 0719

indicando nella causale il numero della fattura/delle fatture, il suo Codice Fiscale o Partita IVA, il numero cliente ed inviando copia della documentazione comprovante l'avvenuto



Business Unit Vendita alla Maggior Tutela di Amet Spa
Sede Legale
Piazza Plebiscito, 20 - 76125 TRANI (BT)
Sede Operativa
Lungomare Chiarelli, s.n. - 76125 TRANI (BT)
Codice Fiscale e Partita IVA 04938250729
REA 355863 BA - Capitale Sociale € 11.513.410
Società soggetta a direzione e coordinamento del
Comune di Trani - Socio Unico

SEGNALAZIONE GUASTI E
CENTRALINO 0883 484030



Ufficio Commerciale Vendita Maggior Tutela
Tel. 0883 486783 - Fax 0883 485256

Mail commerciale@servizioelettricotrani.it
PEC commerciale@pec.servizioelettricotrani.it

Sito WEB www.ametspa.it

versamento al numero di fax 0883/485253 ovvero al seguente indirizzo mail:
commerciale@servizioelettricotrani.it o PEC commerciale@pec.servizioelettricotrani.it

Persistendo la morosità alla scadenza del termine indicato, ci vedremo costretti ad effettuare sospensione della fornitura di energia elettrica come previsto dalle Condizioni Generali di Contratto di Fornitura della Energia Elettrica. La sospensione verrà eseguita in conformità di quanto disposto dalla Delibera dell'Autorità per l'Energia Elettrica ed il Gas n. 258/2015 "Testo Integrato Morosità" e s.m.e.i.

La informiamo, inoltre, che qualora il suo/suoi sito/i sia/siano connesso/i in bassa tensione e qualora sussistano le condizioni tecniche del misuratore, prima della sospensione della fornitura, procederemo con la riduzione della potenza ad un livello pari al 15% di quella disponibile. Trascorsi 15 giorni da detta riduzione o sospensione della fornitura senza aver ricevuto dimostrazione dell'avvenuto pagamento di quanto dovuto, si procederà alla risoluzione del Contratto senza ulteriori comunicazioni.

Inoltre, la pratica sarà contestualmente affidata ad idonea società di gestione e recupero crediti, con aggravio di spese di recupero a vostro carico.

Declinando fin d'ora ogni responsabilità per qualsiasi contestazione per i possibili danni e/o oneri che dovessero indirettamente derivare dalla riduzione di potenza e/o dalla sospensione della fornitura, la invitiamo ad adottare tutte le misure organizzative e tecniche necessarie per evitare danni ed oneri che potrebbero derivare e di cui non ci riterremo responsabili.

Qualora la fornitura venisse ridotta o sospesa, la riattivazione della stessa avverrà solo dopo aver verificato il pagamento dell'intero ammontare del suo debito che dovrà comunicarci con le modalità sopra indicate.

Se ha già provveduto a saldare il nostro credito voglia ritenere nullo il presente avviso e nel contempo La invitiamo a comunicarci gli estremi dell'avvenuto pagamento e La preghiamo sin d'ora di scusarci per disagio.

In conformità a quanto disposto dall'Autorità dell'Energia Elettrica e del Gas il ripristino della potenza o della fornitura verrà effettuato entro un giorno lavorativo dalla ricezione di copia dell'attestato di pagamento purché pervenuto entro le ore 18:00 dei giorni feriali dal lunedì al venerdì. Le copie degli attestati di pagamento pervenute oltre le ore 18:00 dei giorni feriali dal lunedì al venerdì o pervenute nei giorni festivi, saranno considerate come pervenute nel primo giorno feriale successivo. Il ripristino non può essere garantito per le copie degli attestati di pagamento di pagamento inviate con modalità diverse da quelle sopra prescritte.

Nel caso di mancato rispetto del tempo massimo previsto di ripristino della potenza e riattivazione della fornitura verrà corrisposto un indennizzo, a mezzo accredito sulla bolletta, indicato nella tabella 1 dell'Allegato A alla delibera 258/2015 e precisamente:



AMET Sp.A. ¹
 Fondata nel 1908 già AEMT



Business Unit Vendita alla Maggior Tutela di Amet Spa
 Sede Legale
 Piazza Plebiscito, 20 - 76125 TRANI (BT)
 Sede Operativa
 Lungomare Chiarelli, s.n. - 76125 TRANI (BT)
 Codice Fiscale e Partita IVA 04938260729
 REA 355863 BA - Capitale Sociale € 11.513.410
 Società soggetta a direzione e coordinamento del
 Comune di Trani - Socio Unico

SEGNALAZIONE GUASTI E
 CENTRALINO 0883 481030



Ufficio Commerciale Vendita Maggior Tutela
 Tel. 0883-486783 - Fax 0883 485256

Mail commerciale@servizioelettrico.trani.it
 PEC commerciale@pec.servizioelettrico.trani.it

Sito WEB www.ametspa.it

| | Rimborsi in Euro per l'esecuzione oltre lo standard ma entro un tempo doppio dello standard | Rimborsi in Euro entro un tempo triplo rispetto allo standard | Rimborsi in Euro oltre un tempo triplo rispetto allo standard |
|------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|
| Clienti finali in bassa tensione domestici | 35,00 | 70,00 | 105,00 |
| Clienti finali in bassa tensione non domestici | 70,00 | 140,00 | 210,00 |

Inoltre un indennizzo automatico, per un importo pari a euro 20,00 (venti) nel caso in cui la fornitura sia stata sospesa per morosità o sia stata effettuata una riduzione di potenza di cui al comma 3.5 non rispettando i tempi previsti dalla normativa indicata e sue modifiche o integrazioni.

Tale comunicazione non costituisce la concessione di un ulteriore termine di pagamento, per l'avvio della procedura di sospensione della fornitura, nel caso in cui alcuni o tutti i documenti elencati facciano parte di precedenti diffide.

Distinti saluti.

Servizio Elettrico Trani



Allegato D – Elenco CAP e relativi volumi di spedizione

Per il dettaglio dei recapiti suddivisi per CAP si prega di far riferimento all'allegato "Recapito_Bollette_x_CAP.PDF"

