



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

All. 2

**PROCEDURA APERTA IN AMBITO COMUNITARIO PER
L'AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI *CONTACT CENTER* MULTICANALE
DELL'AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI**

(CIG 9401738F9F)

CAPITOLATO SPECIALE D'ONERI



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

ART. 1

OGGETTO DELL'APPALTO

1. Il presente Capitolato speciale d'oneri, di seguito "Capitolato", ha per oggetto la fornitura di un servizio di *Contact Center* multicanale dell'Autorità (di seguito, CC) finalizzato ad accogliere le richieste (*Service Request*, SR) trasmesse dai cittadini attraverso diversi canali (telefono, e-mail, *chat*, *web form*) e a gestirle, fornendo risposte ai quesiti posti dai cittadini e indicazioni sugli strumenti di tutela disponibili e attivabili e smistando le richieste non gestibili al Responsabile dell'Autorità del servizio per l'inoltro all'apposito *back office* costituito da personale Agcom.

2. Per quanto non espressamente disciplinato nel presente Capitolato, si rinvia a quanto indicato nel Capitolato tecnico e relativi allegati, parte integrante del Contratto.

ART. 2

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

1. L'aggiudicatario deve fornire le attività di CC presso la sede dell'Autorità in Napoli, consistenti nell'accogliere le richieste di servizio (*Service Request*, SR) trasmesse dai cittadini attraverso diversi canali (telefono, e-mail, *chat*, *web form*) e nel gestirle, fornendo risposte ai quesiti posti dai cittadini e indicazioni sugli strumenti di tutela disponibili e attivabili e smistando le richieste non gestibili al Responsabile dell'Autorità del servizio per l'inoltro all'apposito *back office* costituito da personale Agcom.

La gestione dei contatti, con creazione di una anagrafica e di un *ticket*, è informatizzata attraverso un *software CRM (Customer Relationship Management)* integrato con la componente di CTI (*Computer Telephony Integration*). Completano l'architettura del servizio:

- (i) una funzionalità di accoglienza (*Interactive Voice Response*) che prevede la possibilità per gli utenti di lasciare un messaggio nella *voicemail*;
- (ii) un sistema di distribuzione automatica delle chiamate secondo criteri combinabili di *routing -skill, agent e time based-* definiti di volta in volta dall'Autorità;
- (iii) una funzionalità di call recording di tutte le chiamate da/verso il CC, previo avviso di registrazione all'utente chiamato/chiamante; e



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

(iv) funzioni avanzate di ricerca e reportistica su tutte le componenti.

ART. 3

DURATA DEL CONTRATTO

1. La durata del contratto è di tre anni a decorrere dalla data di stipula ovvero dall'inizio dell'esecuzione del servizio qualora preceda la stipula.
2. Resta salva la facoltà di rinnovare il contratto ai medesimi prezzi, patti e condizioni, per una durata massima di due anni.
3. La durata del contratto in corso di esecuzione, ai sensi dell'art. 106, comma 11, del Codice, può essere modificata per il tempo strettamente necessario alla conclusione delle procedure necessarie per l'individuazione del nuovo contraente. In tal caso il contraente è tenuto all'esecuzione delle prestazioni oggetto del contratto agli stessi prezzi, patti e condizioni o più favorevoli per la stazione appaltante.

ART. 4

VALIDITÀ DELLA GRADUATORIA

1. In caso di revoca dell'aggiudicazione o di risoluzione del contratto, l'Autorità si riserva la facoltà di aggiudicare la gara al concorrente che segue il primo nella graduatoria finale. Entro i termini di validità dell'offerta indicati nel bando di gara, la concorrente classificata in posizione utile in graduatoria sarà tenuta all'accettazione dell'aggiudicazione, salvo comprovate e sopravvenute cause che impediscano la stipula del contratto.
2. In caso di liquidazione giudiziale, di liquidazione coatta e concordato preventivo, ovvero di risoluzione del contratto ai sensi dell'art. 108 del d.lgs. 50/2016 ovvero di recesso dal contratto ai sensi dell'art. 88, comma 4-ter, del d.lgs. 159/2011 ovvero in caso di dichiarazione giudiziale di inefficacia del contratto, l'Autorità procede ad interpellare progressivamente i soggetti che hanno partecipato all'originaria procedura di gara, risultanti dalla relativa graduatoria, al fine di stipulare un nuovo contratto per l'affidamento dei servizi oggetto del presente Capitolato.

ART. 5

IMPORTO DELL'APPALTO

1. L'importo complessivo a base di gara (tre anni) è pari ad euro 713.807,04, IVA esclusa, di cui euro 576.707,04 (costi della manodopera), IVA esclusa, oltre ad euro 475.871,36, IVA esclusa, per l'eventuale rinnovo per due anni ai medesimi prezzi, patti e condizioni.



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

ART. 6

VARIAZIONE DELL'ENTITÀ DEL SERVIZIO

1. Ai sensi dell'art. 106, comma 12, del d.lgs. 50/2016, qualora, nel corso dell'esecuzione del contratto stipulato, si renda necessario un aumento o una diminuzione delle prestazioni, è facoltà dell'Autorità richiedere all'aggiudicatario, alle stesse condizioni previste nel contratto originario, un ampliamento o una diminuzione delle prestazioni fino a concorrenza di un quinto dell'importo dell'appalto. In tal caso l'appaltatore non può far valere il diritto alla risoluzione del contratto.
2. Le modifiche della prestazione saranno richieste dall'Autorità mediante un preavviso di quindici giorni, da comunicarsi a mezzo PEC.
3. Qualora l'aggiudicatario non ottemperi alle richieste avanzate, l'Autorità si riserva la facoltà, a suo insindacabile giudizio, di considerare risolto il contratto. In tal caso all'aggiudicatario spetta il solo corrispettivo relativo alla prestazione eseguita, esclusi ogni altro rimborso od indennizzo a qualsiasi titolo o ragione di ogni genere.
4. È, altresì, facoltà dell'Autorità richiedere, per sopravvenute e motivate esigenze, una diminuzione dell'oggetto del contratto con conseguente diminuzione del corrispettivo.

ART. 7

CAUZIONE E GARANZIE

1. Il deposito cauzionale definitivo viene fissato nel 10% dell'importo di aggiudicazione. In caso di aggiudicazione con ribasso d'asta superiore al dieci per cento, la garanzia è aumentata di tanti punti percentuali quanti sono quelli eccedenti il dieci per cento. Ove il ribasso sia superiore al venti per cento, l'aumento è di due punti percentuali per ogni punto di ribasso superiore al venti per cento. La garanzia è rilasciata nelle specifiche modalità indicate all'art. 103, del d.lgs. 50/2016, con particolare riguardo al comma 4.
2. Il deposito cauzionale definitivo resta vincolato per intero fino alla scadenza contrattuale, ovvero fino al termine dell'esecuzione del servizio e, comunque, fino a quando non sia stata definita ogni eventuale eccezione o controversia. La mancata costituzione della garanzia definitiva determina la decadenza dell'affidamento e l'incameramento della cauzione provvisoria.
3. La cauzione, ai sensi dell'art. 103, comma 2, del d.lgs. 50/2016, è prestata a garanzia dell'adempimento di tutte le obbligazioni del contratto e del risarcimento dei danni derivanti dall'eventuale inadempimento delle obbligazioni stesse, nonché a garanzia del rimborso delle somme pagate in più all'esecutore rispetto alle risultanze della



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

liquidazione finale, salva comunque la risarcibilità del maggior danno verso l'appaltatore.

4. Qualora la garanzia venga costituita mediante fideiussione bancaria o polizza assicurativa, dal relativo atto deve risultare che il fideiussore si obbliga, incondizionatamente e senza riserva alcuna, dietro semplice richiesta dell'Autorità ed entro quindici giorni dal ricevimento della relativa PEC, a versare la somma dovuta, con esclusione del beneficio della preventiva escussione di cui all' art. 1944 c.c. e, in ogni caso, della decadenza di cui all'art. 1957 c.c..

5. Lo svincolo, nei termini e per le entità anzidette, è automatico senza necessità del nulla osta del committente, con la sola condizione della preventiva consegna all'istituto garante, da parte dell'appaltatore, del documento, in originale o in copia autentica, attestante l'avvenuta esecuzione.

ART. 8 **PAGAMENTI**

1. L'Autorità nomina il proprio DEC all'atto della stipula del contratto e, ove non coincidente con quest'ultimo, un proprio Responsabile di progetto che opererà su mandato del primo.

2. Il pagamento delle prestazioni rese dal soggetto aggiudicatario è effettuato entro trenta giorni a decorrere dalla presentazione della fattura, redatta nel rispetto della normativa vigente e contenente: il numero CIG 9401738F9F, il Codice Univoco Ufficio UFR0U4, intestata a: *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni - Centro Direzionale, Isola B5, Torre Francesco, Napoli 80143, cod. fiscale n. 95011660636* e, comunque, non prima della verifica da parte del DEC della corretta esecuzione del contratto.

3. Ai sensi dell'art. 30, comma 5bis, del d.lgs. 50/2016, sull'imponibile netto di ciascuna fattura, è precisato, in una separata voce, un importo pari allo 0,50 per cento del totale indicato nella fattura, che l'Autorità trattiene a titolo di ritenuta. La predetta ritenuta è svincolata soltanto in sede di liquidazione finale, dopo l'approvazione da parte dell'Amministrazione del certificato di verifica di conformità, previo rilascio del documento unico di regolarità contributiva (DURC).

4. L'importo delle fatture viene bonificato dall'Autorità, previo accertamento della/e prestazione/i effettuata/e, sul conto corrente n. _____, intestato all'Impresa _____ presso _____, Ag. _____, in _____, Via _____, IBAN _____.

6. Il pagamento è effettuato, esclusivamente in favore dell'aggiudicatario, mediante bonifico bancario o postale ovvero con altri strumenti di pagamento idonei a consentire la piena tracciabilità delle operazioni.



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

7. Ferme restando le ulteriori ipotesi di risoluzione previste dal presente Capitolato, ai sensi dell'art. 3, comma 9-bis della legge 136/2010, il mancato utilizzo, nella transazione finanziaria, del bonifico bancario o postale, ovvero di altri strumenti idonei a consentire la piena tracciabilità delle operazioni di pagamento costituisce causa di risoluzione del contratto.

8. In caso di variazioni alle predette modalità di accredito, l'appaltatore è tenuto, sotto la propria esclusiva responsabilità, a comunicarlo tempestivamente all'Amministrazione e a Poste Italiane S.p.A. In difetto, l'appaltatore non può sollevare eccezioni in ordine ad eventuali ritardi nei pagamenti, né a quelli già effettuati, anche quando le variazioni risultino pubblicate ai sensi di legge.

ART. 9

ONERI E RESPONSABILITÀ DELL'APPALTATORE

1. Per la stipula del contratto, oltre a quanto prescritto in altri punti del presente Capitolato, l'aggiudicatario deve provvedere:

- a) alla costituzione del deposito cauzionale definitivo ai sensi dell'art. 7;
- b) al rinnovo della documentazione eventualmente scaduta;

2. Per l'esecuzione del servizio, oltre a quanto prescritto in altri punti del presente Capitolato, l'aggiudicatario si impegna a:

- a) usare la massima diligenza, segnalando tempestivamente all'Autorità tutte quelle circostanze e quei fatti che possano pregiudicare il regolare svolgimento del servizio;
- b) mantenere la disponibilità, per l'intera durata del contratto, delle risorse tecniche e strumentali, o equivalenti, dichiarate in sede di esperimento di gara;
- c) versare tutte le imposte e tributi generali e speciali, senza rivalsa, che gravano o potranno gravare a qualsiasi titolo sull'aggiudicatario, per tutte le prestazioni previste nel presente Capitolato;
- d) assumere ogni responsabilità per casi di infortuni e di danni arrecati all'Autorità, ed a terzi, sia a cose che a persone, in dipendenza di manchevolezze o di trascuratezza nella esecuzione degli adempimenti assunti con il contratto per fatto proprio o dei suoi dipendenti e collaboratori;
- e) rispettare gli obblighi in materia ambientale, sociale e del lavoro stabiliti dalla normativa europea e nazionale, dai contratti collettivi o dalle disposizioni internazionali;



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

f) mantenere l'Autorità estranea ed indenne di fronte ad azioni o pretese di terzi per mancato adempimento degli obblighi scaturenti dal presente Capitolato o per inosservanza di norme di legge, regolamentari e statutarie. A tale scopo, l'aggiudicatario deve provvedere:

i.all'immediata sostituzione del personale per qualsiasi motivo assente nonché di quello che non dovesse risultare idoneo allo svolgimento del servizio stesso, anche con riguardo alle esigenze di connesse ad una corretta esecuzione del servizio;

ii.a comunicare, ai fini della sottoscrizione del contratto, l'elenco del personale adibito al servizio. Eventuali sostituzioni o variazioni, con personale di almeno pari livello, dovranno essere comunicate tempestivamente all'Autorità e formalizzate in caso di nuova assunzione mediante consegna della comunicazione di assunzione entro sei giorni lavorativi dalla stessa;

iii.a comunicare immediatamente ogni rilevante modificazione che possa aver luogo nella propria compagine sociale, nonché nel proprio assetto organizzativo e patrimoniale, restando inteso che tali eventi non inficeranno in alcun modo la prosecuzione del rapporto contrattuale;

iv.all'istruzione del proprio personale dipendente circa le modalità di svolgimento del servizio;

v.a tutte le spese di qualunque entità e specie, necessarie per la perfetta esecuzione dei servizi affidati.

3. Sono a carico dell'Appaltatore, intendendosi remunerati con il corrispettivo contrattuale, tutti gli oneri e i rischi relativi alle attività e agli adempimenti connessi all'integrale espletamento delle attività oggetto del contratto.

4. L'Appaltatore si obbliga ad eseguire le prestazioni oggetto del presente Capitolato a regola d'arte e nel rispetto di tutte le norme e le prescrizioni tecniche e di sicurezza in vigore e di quelle che dovessero essere emanate nel corso di durata del contratto, nonché secondo le condizioni, le modalità, i termini e le prescrizioni contenute nel contratto e nei suoi allegati. Resta espressamente convenuto che gli eventuali maggiori oneri, derivanti dall'osservanza delle predette norme e prescrizioni, restano ad esclusivo carico dell'appaltatore, intendendosi in ogni caso remunerati con il corrispettivo contrattuale. L'Appaltatore, pertanto, non può avanzare a tale titolo ulteriori pretese di compensi nei confronti dell'Amministrazione.

5. L'Appaltatore si impegna a riferire tempestivamente alla Prefettura, informando contestualmente il RUP e il DEC, di ogni illecita richiesta di danaro, prestazione o altre



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

utilità nonché offerta di protezione o ogni illecita interferenza avanzata prima della gara e/o dell'affidamento ovvero nel corso dell'esecuzione nei confronti di un proprio rappresentante, agente o dipendente, delle imprese subappaltatrici e di ogni altro soggetto che intervenga a qualsiasi titolo, e di cui lo stesso venga a conoscenza, con la finalità di condizionarne la regolare e corretta esecuzione, ovvero per qualunque altra finalità non lecita.

6. L'Appaltatore si impegna espressamente a manlevare e tenere indenne l'Amministrazione da tutte le conseguenze derivanti dalla eventuale inosservanza delle norme e prescrizioni tecniche, di sicurezza e sanitarie vigenti.

7. L'Appaltatore si obbliga:

- a) ad ottemperare a tutti gli obblighi verso i propri dipendenti derivanti da disposizioni legislative e regolamentari vigenti in materia di lavoro, ivi comprese quelle in tema di igiene e sicurezza, previdenza e disciplina infortunistica, assumendo a proprio carico tutti gli oneri relativi;
- b) ad applicare nei confronti dei propri dipendenti occupati nelle attività contrattuali le condizioni normative retributive non inferiori a quelle risultanti dai contratti collettivi di lavoro applicabili, alla data di stipula del contratto, alla categoria e nelle località di svolgimento delle attività, nonché le condizioni risultanti da successive modifiche ed integrazioni;
- c) fatto in ogni caso salvo il trattamento di miglior favore per il dipendente, a continuare ad applicare i contratti collettivi anche dopo la loro scadenza e fino alla loro sostituzione. Gli obblighi relativi ai contratti collettivi nazionali di lavoro vincolano l'Appaltatore anche nel caso in cui questi non aderisca alle associazioni stipulanti o receda da esse, per tutto il periodo di validità del contratto;
- d) a dimostrare, previa richiesta dell'Autorità, l'adempimento di tutte le disposizioni relative alle assicurazioni sociali, derivanti da leggi e contratti collettivi di lavoro, che prevedano il pagamento di contributi da parte dei datori di lavoro a favore dei propri dipendenti, ai sensi di quanto previsto dall'art. 30, commi 5 e 6, del d.lgs. 50/2016. In caso di inadempienza contributiva relativa a uno o più soggetti impiegati nell'esecuzione del contratto, risultante dal Documento unico di regolarità contributiva, l'Amministrazione provvede a disporre la trattenuta dell'importo corrispondente all'inadempienza. Il pagamento di quanto dovuto per le inadempienze accertate mediante il documento unico di regolarità contributiva viene disposto dall'Autorità direttamente agli enti previdenziali e assicurativi. Ai sensi dell'art. 30, comma 6, del d.lgs. 50/2016, in caso di ritardo nel pagamento delle retribuzioni dovute al personale dipendente dell'affidatario, impiegato



**AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI**

nell'esecuzione del contratto, il responsabile del procedimento invita per iscritto il soggetto inadempiente, ed in ogni caso, l'esecutore, a provvedervi entro i successivi quindici giorni. Decorso infruttuosamente il suddetto termine e ove non sia stata contestata motivatamente la fondatezza della richiesta entro il termine sopra assegnato, l'Autorità si riserva di disporre il pagamento anche in corso d'opera direttamente ai lavoratori delle retribuzioni arretrate, detraendo il relativo importo dalle somme dovute all'esecutore del contratto. Il responsabile del procedimento predispone le quietanze che vengono sottoscritte direttamente dagli interessati. Nel caso di formale contestazione delle richieste di cui al presente comma, il responsabile del procedimento provvederà all'inoltro delle richieste e delle contestazioni alla direzione provinciale del lavoro per i necessari accertamenti.

9. L'Appaltatore si impegna a prestare la propria collaborazione per consentire all'Amministrazione lo svolgimento, in qualsiasi momento, delle verifiche sulla piena e corretta esecuzione del contratto.

ART. 10

VERIFICA DI ESECUZIONE DELLE ATTIVITÀ

1. La regolare ed esatta esecuzione delle prestazioni contrattuali come descritte nell'art. 2 del Capitolato e nel Capitolato tecnico è attestata periodicamente dal DEC, di regola, con cadenza bimestrale.
2. Il DEC, in qualunque momento, può disporre delle verifiche per appurare il corretto svolgimento delle attività.
3. Qualora vengano riscontrate eventuali irregolarità, il DEC può richiedere l'eliminazione delle stesse. L'appaltatore è tenuto a garantire l'eliminazione del malfunzionamento o della difformità segnalata senza oneri aggiuntivi. Resta ferma, in ogni caso, l'applicazione delle penali di cui al Capitolato tecnico, Allegato B.
5. L'Aggiudicatario, previa richiesta del DEC, è tenuto a fornire tutta la documentazione e il personale necessario per l'espletamento delle suindicate verifiche.

ART. 11

PENALI

1. Fermo restando quanto previsto nel presente Capitolato, si procede all'applicazione delle penali al verificarsi di una delle seguenti ipotesi indicate nel Capitolato tecnico e, in particolare, nell'Allegato B "*Livelli di servizio e penali*".



**AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI**

2. Ai sensi dell'art. 113-*bis*, del d.lgs. 50/2016, le penali di cui al comma precedente non possono superare complessivamente il dieci per cento dell'ammontare netto contrattuale. Il Superamento di detta soglia comporterà la risoluzione del contratto.

ART. 12

MODALITÀ DI LIQUIDAZIONE DELLE PENALI

1. L'applicazione della penale sarà preceduta da una comunicazione scritta con la quale il DEC contesta l'omesso o il ritardo adempimento.
2. L'aggiudicataria, nei tre giorni lavorativi successivi alla contestazione, potrà presentare per iscritto le proprie giustificazioni. Trascorso tale termine senza che l'aggiudicatario abbia presentato le proprie difese ovvero, nel caso in cui, all'esito delle verifiche effettuate in base alle giustificazioni pervenute, venga confermato l'inadempimento contestato, si procede all'applicazione della penale.
3. Gli importi relativi alle penali applicate all'aggiudicatario vengono trattenute, su indicazione del DEC, dall'Autorità al momento del pagamento del corrispettivo dovuto ovvero, in alternativa, incamerate a valere sul deposito cauzionale definitivo. In tale ultima ipotesi l'aggiudicatario è tenuto a provvedere alla reintegrazione della cauzione entro quindici giorni, pena la risoluzione del contratto.
4. L'applicazione delle penali, che in ogni caso non può superare il 10% dell'ammontare complessivo netto del contratto, non impedisce il risarcimento dell'eventuale maggior danno imputabile all'appaltatore e derivante dall'eventuale inadempimento o inesatta esecuzione dell'appalto.

ART. 13

CESSIONE, SUBAPPALTO E REVISIONE DEI PREZZI

1. È vietata la cessione ed il subappalto totale e parziale del contratto, a qualsiasi titolo e sotto qualunque forma, pena l'immediata risoluzione, il risarcimento dei danni ed il rimborso delle eventuali spese sostenute dall'Autorità e derivanti dalla risoluzione medesima.
2. Per il primo anno di durata contrattuale non è ammessa la revisione dei prezzi per i servizi prestati. Dal secondo anno dalla stipula previa istanza motivata, inoltrata a mezzo PEC, e previa approvazione dell'Agcom, è consentito l'adeguamento dei prezzi per i servizi prestati nella misura del 75% dell'ultima variazione dell'indice IPCA pubblicata dall'ISTAT su base annua.
3. La violazione dei precedenti commi comporterà la risoluzione del contratto ai sensi del successivo art. 15.



**AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI**

***ART. 14
RISOLUZIONE DEL CONTRATTO***

1. L'Autorità si riserva la facoltà di risolvere il contratto d'appalto in caso di inadempimento, previa diffida a adempiere ai sensi degli artt. 1453 e 1454 c.c., nonché nelle ipotesi declinate dall'art. 108 del d.lgs. 50/2016.
2. Qualora le ipotesi di inadempimento vengano accertate in pendenza di stipula del contratto ovvero in fase di esecuzione anticipata dello stesso, l'Autorità può procedere alla revoca dell'aggiudicazione.
3. In caso di risoluzione per inadempimento, l'Autorità ha la facoltà di incamerare la garanzia definitiva a titolo di penale, nonché di procedere all'esecuzione in danno dell'Appaltatore. Resta salvo il diritto al risarcimento dell'eventuale maggior danno.

***ART. 15
CLAUSOLA RISOLUTIVA ESPRESSA***

1. L'Autorità, ai sensi dell'art. 1456 c.c., ha facoltà di dichiarare risolto di diritto il contratto d'appalto, anche in assenza di produzione di danno, previa semplice comunicazione a mezzo PEC senza alcun genere di indennità e compenso per l'aggiudicatario, nell'ipotesi di sopravvenuti gravi motivi di pubblico interesse, ovvero nel caso in cui ricorra una delle seguenti inadempienze:
 - a) reiterato e/o grave inadempimento accertato;
 - b) si siano verificate irregolarità, frodi e negligenze in genere;
 - c) nel caso di mancata reintegrazione del deposito cauzionale;
 - d) nel caso di subappalto e cessione del contratto e/o revisione del prezzo;
 - e) nel caso di superamento del limite per le penali di cui all'art. 12;
 - f) nel caso di mancato rispetto delle disposizioni sulla tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla legge 136/2010;
 - g) abbandono del servizio, salvo che per cause di forza maggiore;
 - h) in caso di mutamenti di carattere organizzativo che possano incidere sulla regolare esecuzione del contratto;
 - i) nel caso di perdita della certificazione del sistema di qualità da parte dell'aggiudicatario ovvero di ogni altra condizione o requisito necessario per la stipula del contratto con l'Autorità.



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

2. In tal caso, all'aggiudicatario è accreditato il semplice importo del servizio regolarmente effettuato, con deduzione dell'ammontare delle penali per i ritardi eventualmente già maturati al momento della risoluzione.

ART. 16 **RECESSO**

1. Il contratto d'appalto è concluso in considerazione, *inter alia*, della compatibilità della compagine sociale dell'aggiudicatario, nonché del proprio assetto societario e patrimoniale al ruolo istituzionale dell'Autorità.

2. Alla sola Autorità è attribuita la facoltà, in qualunque momento, di recesso unilaterale dal Contratto.

3. Tale facoltà è esercitata per iscritto mediante invio di apposita comunicazione a mezzo PEC che dovrà pervenire almeno venti giorni prima della data del recesso, decorsi i quali l'Autorità provvede con la verifica della regolarità del servizio fornito.

4. In caso di recesso, l'Autorità si obbliga a pagare all'appaltatore un'indennità corrispondente e quanto segue:

a) prestazioni già eseguite dall'appaltatore al momento in cui viene comunicato l'atto di recesso, così come attestate dal verbale di verifica redatto dall'Autorità;

b) decimo dell'importo delle prestazioni non eseguite.

5. Restano ferme le ipotesi di cui all'art. 109 del d.lgs. 50/2016 e agli artt. 88, comma 4-ter e 92, comma 4, del d.lgs. 159/2011.

ART. 17 **ESECUZIONE IN DANNO**

1. Fatti salvi le ipotesi di forza maggiore, in caso di omissione ovvero di sospensione, anche parziale, da parte dell'aggiudicatario, dell'esecuzione delle prestazioni oggetto dell'appalto, l'Autorità può sostituirsi all'aggiudicatario nell'esecuzione d'ufficio, ovvero potrà avvalersi di terzi, in danno e spese dell'inadempiente, oltre ad applicare le previste penalità.

ART. 18 **PRIVATIVE E BREVETTI**

1. L'Autorità è esonerata da qualsiasi responsabilità possa derivare dal fatto che siano



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

stati utilizzati, durante lo svolgimento delle prestazioni contrattuali, procedure per le quali terzi abbiano la privativa, ovvero il brevetto.

2. Per le ipotesi di cui al comma precedente, l'Aggiudicatario risponde direttamente delle eventuali richieste di risarcimento.

3. L'Autorità acquisisce il diritto di proprietà e, quindi, di utilizzazione e sfruttamento economico, di tutto quanto realizzato dall'Appaltatore in esecuzione del Contratto, dei relativi materiali e documentazione creati, inventati, predisposti o realizzati dall'Appaltatore o dai suoi dipendenti nell'ambito o in occasione dell'esecuzione del servizio.

4. L'Amministrazione può, senza alcuna restrizione, utilizzare, pubblicare, diffondere, vendere, duplicare o cedere anche solo parzialmente detti materiali ed opere dell'ingegno. I menzionati diritti devono intendersi acquisiti dall'Amministrazione in modo perpetuo, illimitato ed irrevocabile. L'Appaltatore si obbliga espressamente a fornire all'Amministrazione tutta la documentazione ed il materiale necessario all'effettivo sfruttamento di detti diritti di titolarità esclusiva, nonché a sottoscrivere tutti i documenti necessari all'eventuale trascrizione di detti diritti a favore dell'Amministrazione in eventuali registri od elenchi pubblici.

5. Tutti i report e, comunque, tutta la documentazione di rendicontazione e di monitoraggio relativi al contratto, anche fornita e/o predisposta e/o realizzata dall'Appaltatore in esecuzione degli adempimenti contrattuali, tutti i dati e le informazioni ivi contenute, nonché la documentazione di qualsiasi tipo derivata dall'esecuzione del contratto, sono e rimangono di titolarità esclusiva dell'Amministrazione che può, senza alcuna restrizione, disporre la pubblicazione, la diffusione e l'utilizzo, per le finalità istituzionali.

6. Tutta la documentazione creata o predisposta dall'Appaltatore nell'esecuzione del contratto non può essere, in alcun modo, comunicata o diffusa a terzi, senza la previa approvazione dell'Amministrazione.

7. In caso di inadempimento a quanto stabilito nei commi precedenti, fermo restando il diritto al risarcimento del danno, l'Amministrazione ha facoltà di dichiarare risolto il contratto ai sensi dell'art. 16.

ART. 19

RISERVATEZZA

1. L'Aggiudicatario ha l'obbligo di mantenere riservati i dati, le notizie, le informazioni forniti dai responsabili dell'Autorità o direttamente dal gruppo di contatto della società



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

Poste Italiane, nonché quelli di cui il soggetto aggiudicatario sia venuto comunque a conoscenza relativamente alla procedura di gara e nel corso della esecuzione dell'appalto.

2. Le predette informazioni non devono essere divulgate in alcun modo e in qualsiasi forma, non devono essere comunicati a terzi né utilizzati a qualunque titolo per scopi diversi da quelli strettamente necessari all'esecuzione dell'appalto.

3. L'obbligo di riservatezza sussiste, altresì, relativamente a tutto il materiale originario o predisposto in esecuzione delle attività affidate in appalto.

4. L'Aggiudicatario è responsabile per l'esatta osservanza degli obblighi di riservatezza da parte dei propri dipendenti, consulenti e collaboratori, nonché dei propri dipendenti, consulenti e collaboratori di questi ultimi.

5. In caso di inosservanza degli obblighi di riservatezza, l'Autorità ha la facoltà di risolvere il contratto di diritto, fermo restando il risarcimento dei danni eventualmente arrecati all'Autorità o a terzi.

6. L'Aggiudicatario può citare gli elementi essenziali del contratto qualora tale indicazione sia necessaria per la partecipazione dell'impresa stessa ad altre procedure di gara.

ART. 20

TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

1. Le parti si impegnano ad improntare il trattamento dei dati ai principi di correttezza, liceità e trasparenza, nel pieno rispetto di quanto definito dal d.lgs. n. 196/2003 e dal Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016.

2. Le parti dichiarano che i dati personali forniti in sede di sottoscrizione del Contratto sono esatti e corrispondono al vero. Le parti sono reciprocamente esonerate da qualsivoglia responsabilità per errori materiali di compilazione ovvero per errori derivanti da una inesatta imputazione dei dati stessi negli archivi elettronici e cartacei.

3. L'Appaltatore si obbliga a:

a) curare che i trattamenti siano svolti nel pieno rispetto della legislazione vigente ivi inclusi gli ulteriori provvedimenti, comunicati ufficiali, autorizzazioni generali, pronunce in genere emessi dall'Autorità garante per la protezione dei dati personali (nel seguito "Garante");

b) eseguire i soli trattamenti funzionali, necessari e pertinenti all'esecuzione delle prestazioni contrattuali e, in ogni modo, non incompatibili con le finalità per cui i dati sono stati raccolti;



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

c) attivare le necessarie procedure aziendali per assicurare il rispetto della normativa in materia di trattamento dei dati personali, ivi incluse le misure per l'individuazione dei soggetti responsabili del trattamento e l'adozione delle misure volte a ridurre i rischi di perdita e di distruzione, anche accidentale, dei dati stessi, di accesso non autorizzato, di trattamento non consentito o non conforme alle finalità della raccolta

4. L'erogazione del servizio oggetto dell'appalto comporterà la gestione di dati personali per le finalità stabilite dall'Amministrazione committente. L'Aggiudicatario, pertanto, senza maggiori oneri economici a carico della committenza, dovrà sottoscrivere un Accordo di nomina quale Responsabile del trattamento dei dati ai sensi dell'art. 28 del RGPD. L'Aggiudicatario dovrà possedere i requisiti di adeguatezza di cui all'art. 28 del RGPD, dovrà trattare i dati personali a lui conferiti unicamente per le specifiche finalità del trattamento che saranno espressamente e dettagliatamente individuate nell'Accordo di nomina, e dovrà, altresì, fornire assistenza all'Amministrazione per lo svolgimento della valutazione d'impatto sulla protezione dei dati (DPIA) di cui all'art. 35 del RGPD.

5. L'Aggiudicatario assicura la conoscenza delle normative in materia di trattamento dei dati personali e particolari e delle principali implicazioni riguardo all'attività svolta, consapevolezza della necessaria riservatezza sulla divulgazione di informazioni e dati, conoscenza delle possibili implicazioni connesse alla perdita o all'uso improprio di dati, istruzioni specifiche per gli autorizzati al trattamento ex art. 29 del RGPD impartite dall'Aggiudicatario in qualità di responsabile ex art. 28 del RGPD.

ART. 21

FORO COMPETENTE

1. Per la tutela avverso gli atti di gara e i provvedimenti dell'Autorità, ai sensi dell'art. 133 c.p.a., è competente il TAR Lazio.

2. Per le controversie relative all'interpretazione e all'esecuzione del Contratto è competente il Foro individuato ai sensi dell'art. 25 c.p.c.

ART. 22

OSSERVANZA DI LEGGI E DI REGOLAMENTI

1. L'impresa, sotto propria responsabilità, deve ottemperare alle disposizioni legislative e regolamentari vigenti, ed in particolare:

a) al d.lgs. 50/2016, in materia di appalti pubblici;

b) al Regolamento concernente la gestione amministrativa e la contabilità dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni approvato con delibera n. 17/98



e s.m.i.;

- c) alle vigenti norme di legge e di regolamento in materia di contabilità dello Stato;
- d) a ogni altra disposizione normativa vigente in materia di contratti con la pubblica amministrazione.

ART. 23

ONERI FISCALI E SPESE

1. Tutte le spese inerenti al Contratto, inclusa la registrazione a tariffa fissa e le spese di bollo, sono a carico dell'Appaltatore, che provvede nei termini previsti dalla vigente normativa. L'IVA resta a carico dell'Autorità nella misura prevista dalla legge.

24

RINVIO

1. Per quanto non espressamente previsto nel presente Capitolato e nell'allegato tecnico si fa riferimento alle disposizioni di legge ed ai regolamenti in materia, nonché ad ogni altra norma di carattere generale, in quanto compatibile.

Il sottoscritto, in qualità di procuratore speciale della Società....., dichiara di avere particolareggiata e perfetta conoscenza di tutte le clausole contrattuali e dei documenti ed atti ivi richiamati. Ai sensi e per gli effetti di cui agli artt. 1341 e 1342 c.c., la Società dichiara, a mezzo del proprio rappresentante, di accettare tutte le condizioni e patti ivi contenuti e di avere particolarmente considerato quanto stabilito e convenuto con le relative clausole. In particolare dichiara di approvare specificamente gli articoli, le clausole e le condizioni di seguito elencate: Art. 7 - Cauzione e garanzie; Art. 8 - Pagamenti; Art. 9 - Oneri e responsabilità dell'Appaltatore; Art. 10 - Verifica di esecuzione delle attività; Art. 11- Penali; Art. 13 - Cessione, subappalto e revisione dei prezzi; Art. 14 - Risoluzione del contratto; Art. 15 - Clausola risolutiva espressa; Art. 16 - Recesso; Art. 17 - Esecuzione in danno; Art. 19 - Riservatezza; Art. 20 - Trattamento dei dati personali; Art. 21- Foro competente; Art. 23 - Oneri fiscali e spese.

Firma dell'Appaltatore _____

Richiesto io, dott., Ufficiale Rogante delegato alla stipulazione dei contratti presso questa Autorità, ho ricevuto e pubblicato il presente contratto mediante lettura datane ad alta ed intelligibile voce in presenza delle parti contraenti, le quali, prima di sottoscriverlo, anche in margine di ciascun foglio, hanno, da me interpellate, dichiarato essere l'atto stesso conforme alle loro volontà.



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

Consta il presente atto di numero (.....) pagine di carta uso bollo, sottoposte a bollazione, scritte da persona di mia fiducia.

L' Ufficiale rogante: _____