

Lario Reti Holding S.p.A.

CAPITOLATO TECNICO

SERVIZIO DI RILEVAMENTO DELLE LETTURE DEI
CONTATORI DI ACQUA POTABILE DEGLI UTENTI DI
LARIO RETI HOLDING S.P.A.



Indice

ART. 1 - ENTRATA IN VIGORE NUOVO SAC	4
ART. 2 - CALENDARI DI LETTURA.....	5
ART. 3 - AFFIDAMENTO DELLE LETTURE	5
ART. 4 - ATTIVITÀ DI LETTURA.....	6
ART. 5 - VERIFICHE DA PARTE DELL'AGGIUDICATARIO	8
ART. 6 - MODALITÀ DI TRASMISSIONE DELLE LETTURE A LRH	8
ART. 7 – SERVIZIO WEB DI CONSULTAZIONE FOTO LETTURE.....	9
ART. 8 – RICHIESTE DATI E INFORMAZIONI ATTINENTI LE LETTURE ESEGUITE	9
ART. 9 - ACCESSO ALLE PROPRIETÀ PRIVATE DEGLI UTENTI	9
ART. 10 - IDONEITÀ DEL PERSONALE DELL'AGGIUDICATARIO.....	10
Art. 10.1 - Comportamento del personale dell'Aggiudicatario	10
Art. 10.2 - Identificazione del personale dell'Aggiudicatario	10
ART. 11 - VERIFICA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO SVOLTO	11
ART. 12 - ALLEGATI	11

DEFINIZIONI

Ai fini del presente Capitolato tecnico valgono le seguenti definizioni:

CALENDARIO DI LETTURE PREVISIONALE: è la previsione annua di letture di ciclo che verranno commissionate. Tale documento consiste nell'elenco del numero di punti di consegna per singolo Comune oggetto di lettura con il dettaglio per frequenza di lettura.

CALENDARIO DI LETTURE OPERATIVO: è l'esplicitazione a livello mensile del calendario letture previsionale.

CARTOLINA LETTURA: nota informativa cartacea prevista dalla Delibera ARERA n. 218/16 nel formato previsto dal Committente (vedi Allegato "A" – Cartolina lettura non effettuata): è la modalità con cui l'Aggiudicatario comunica al Cliente Finale l'avvenuto tentativo di Lettura da parte del proprio Personale in caso di Misuratore Non o Parzialmente Accessibile. La Cartolina Lettura deve essere personalizzata con i dati del Cliente Finale (Nominativo, Matricola del Misuratore e codice di servizio/punto di fornitura) e deve riportare Giorno ed Orario del Passaggio. È facoltà dell'Aggiudicatario proporre una modalità equivalente di riscontro e comunicazione dell'avvenuto passaggio del proprio Personale che dovrà essere preventivamente accettata dal Committente prima di poter dar luogo al riconoscimento del Corrispettivo.

DATA DI SCADENZA AFFIDAMENTO: è la data ultima in cui possono essere comunicate le letture e segnalazioni da parte dell'Aggiudicatario a Lario reti holding (di seguito anche "LRH") relativamente ad una porzione territoriale affidata. Di norma tale data è il giorno lavorativo successivo all'ultimo giorno di lettura relativo alla porzione territoriale affidata.

FOTOLETTURA: è l'esecuzione di foto digitale del misuratore che contiene il segnante del misuratore e, se presente del correttore, la matricola del misuratore/correttore e la data sovraimpressa di esecuzione della lettura completa di coordinate geografiche.

INFORMATIVA PRELIMINARE: è la comunicazione prevista dalla Delibera ARERA n. 218/16 e s.m.i., da effettuarsi in forma riservata agli utenti finali dotati di misuratore non accessibile o parzialmente accessibile ed in un intervallo temporale **non inferiore** alle 48 ore antecedenti la data del tentativo di raccolta.

La comunicazione, possibilmente in forma riservata ai soli utenti coinvolti - attraverso posta elettronica, SMS, telefonata o altra modalità indicata dall'utente - o, laddove non possibile, con altra modalità idonea (ad es. affissione di avvisi, comunicazioni cartacee -

ART 7. il comma 7.4, punto i), dovrà contenere il giorno e la fascia oraria dei passaggi del personale incaricato di raccogliere le misure.

LETTURA: è la rilevazione visiva da parte dell'incaricato alla lettura del segnante del misuratore, il quale viene acquisito su apposita strumentazione atta alla memorizzazione del dato.

LETTURE DI CICLO: sono l'insieme delle letture che vengono lette secondo le frequenze previste dalla normativa vigente (Delibera ARERA n. 218/16).

ULTERIORE TENTATIVO DI LETTURA: si tratta di un ulteriore tentativo di raccolta della misura nel caso di due tentativi di lettura consecutivi falliti (art. 7.3 Delibera ARERA n. 218/16).

LETTURA VALIDA: è la lettura effettuata nell'intervallo temporale consentito dalla delibera ARERA n. 218/16 senza dare luogo ad indennizzo. In caso di Misuratore NON o PARZIALMENTE Accessibile è considerata Lettura Validata non solo ogni lettura effettuata direttamente dal personale dell'Aggiudicatario, ma anche ogni lettura che l'Aggiudicatario ha raccolto attraverso la Cartolina di Lettura o da comunicazione del Cliente Finale direttamente al servizio di Call Center, sia in *Inbound* che *Outbound*, anche tramite IVR automatico.

LETTURA NON VALIDA: ogni lettura trasmessa dall'Aggiudicatario al di fuori dell'intervallo consentito dalla delibera ARERA n. 218/16 per la quale il Committente non riconoscerà alcun Corrispettivo.

MISURATORE ACCESSIBILE: misuratore per cui l'accesso al segnante del misuratore ai fini della visualizzazione dei valori dei totalizzatori è consentito senza necessità della presenza di alcuna persona fisica.

MISURATORE NON ACCESSIBILE: misuratore per cui l'accesso al segnante del misuratore ai fini della visualizzazione dei valori dei totalizzatori è consentito solo in presenza del titolare del punto di consegna medesimo o di altra persona da questi incaricata.

MISURATORE PARZIALMENTE ACCESSIBILE: misuratore avente caratteristiche differenti dal misuratore accessibile e dal misuratore non accessibile; in particolare a tale misuratore l'impresa di distribuzione può normalmente accedere ai fini della visualizzazione dei valori dei totalizzatori in presenza di persona che consenta l'accesso del luogo dove il misuratore è installato.

PASSAGGIO SENZA LETTURA: rappresenta la condizione di mancata lettura nel caso di Misuratore NON Accessibile per assenza del Cliente Finale. Il Corrispettivo per "Passaggio senza Lettura" verrà riconosciuto solo nel caso di consegna di Cartolina Lettura risultante da Fotolettura congiunta con il campanello del Cliente Finale. Per ogni Misuratore Non Accessibile verrà riconosciuto un solo corrispettivo per "Passaggio senza Lettura" per ciascun Ordine di Lavoro a prescindere dal numero dei ripassi effettuato dall'Aggiudicatario.

ORDINE DI LAVORO: rappresenta il servizio richiesto e le relative quantità, la data di inizio e fine delle attività di lettura, la data limite di trasmissione delle letture al Committente.

TIPOLOGIA ORDINI DI LAVORO: sono le seguenti:

- a) Letture punti di consegna con frequenza di lettura quadrimestrale
- b) Lettura punti di consegna con frequenza di lettura semestrale

SERVIZIO WEB DI CONSULTAZIONE LETTURE: è il servizio di archiviazione delle immagini rilevate in sede di lettura.

ART. 1 - ENTRATA IN VIGORE NUOVO SAC

Nel corso del 2025, LRH integrerà i propri applicativi con un Sistema di Acquisizione Centrale delle misure di utenza (SAC), il progetto prevede che le letture di ciclo siano assegnate direttamente tramite l'applicativo.

L'Aggiudicatario dovrà utilizzare l'applicativo LRH per la gestione dei giri, l'esecuzione delle letture in modalità fotolettura, per lo svolgimento delle operazioni accessorie (es ripassi) e per la trasmissione finale dei dati raccolti. Le modalità e i criteri di utilizzo dell'applicativo saranno definiti con comunicazione successiva, ad integrazione del presente capitolato tecnico.

Il personale operativo dell'Aggiudicatario dovrà altresì utilizzare l'applicazione mobile sviluppata da LRH all'interno dello stesso progetto SAC.

Sono previsti appuntamenti di formazione da parte di LRH nei confronti dell'Aggiudicatario per l'utilizzo del nuovo SAC e dell'applicazione mobile.

ART. 2 - CALENDARI DI LETTURA

La distribuzione temporale delle letture di ciclo è quella contenuta nell' **"Allegato B – Piano letture"**. In caso di modifiche, 30 giorni di preavviso.

Per la programmazione del calendario di lettura, LRH ha utilizzato i seguenti criteri:

- i punti di consegna con frequenza semestrale devono essere letti con una intercorrenza minima di 150 giorni solari;
- i punti di consegna con frequenza quadrimestrale devono essere letti con intercorrenza minima di 90 giorni solari;
- successivi provvedimenti normativi emessi dall'ARERA che interessino la pianificazione ed esecuzione delle letture dovranno conseguentemente essere recepite dall'Aggiudicatario nel calendario di lettura;
- altre integrazioni a carattere operativo alle regole sovraesposte che si rendessero necessarie dovranno trovare condivisione tra LRH e l'Aggiudicatario;
- in base al Piano di lettura LRH trasmetterà all'Aggiudicatario, con almeno cinque giorni lavorativi di anticipo, rispetto alla data d'inizio letture, i *files* relativi ai clienti finali. LRH consegnerà con cadenza mensile il file relativo alle utenze da leggere. I dati di lettura dovranno essere trasmessi dall'Aggiudicatario a LRH, secondo le modalità indicate, entro il giorno 15 di ogni mese);
- Variazioni al calendario letture presentate dall'Aggiudicatario, ma non accettate da LRH che comportino la non esecuzione delle letture presentate nel piano di letture, saranno trattate come mancate letture per le quali sarà applicata la penale prevista contrattualmente. La ripetitività di variazioni non accettate da LRH è motivo di risoluzione contrattuale come previsto nel contratto.

ART. 3 - AFFIDAMENTO DELLE LETTURE

LRH comunicherà le letture di ciclo da eseguire per il mese successivo esplicitando, dove disponibile, il numero per tipologia (accessibile, non accessibile, parzialmente accessibile), i tempi nei quali andranno eseguite ed il termine ultimo utile per la trasmissione dei dati rilevati.

I nuovi utenti, se attivati posteriormente alla esecuzione delle letture della porzione territoriale interessata, saranno affidati da LRH nella prima estrazione disponibile.

I tracciati di comunicazione letture potranno essere variati da LRH e verranno comunicati all'Aggiudicatario che dovrà adeguare i propri sistemi in modo da poter soddisfare tempestivamente la necessità di cambiamento, senza ulteriori oneri per LRH.

Eventuali ordinamenti o riordini dei punti di consegna affidati volti ad ottimizzare i percorsi di lettura restano a carico dell'Aggiudicatario.

ART. 4 - ATTIVITÀ DI LETTURA

L'operatore dell'Aggiudicatario dovrà svolgere il proprio lavoro rispettando le fasi sotto descritte:

a. per le utenze non accessibili o parzialmente accessibili, invio dell'informativa preliminare (sms, email, telefono, etc.) dell'attività di lettura secondo quanto stabilito dalla delibera ARERA n. 218/16 o rilascio di cartolina in caso di assenza del canale preferenziale (**Allegato C – Facsimile di precartolina**), nelle modalità e tempi concordati con LRH. Il messaggio inviato tramite sms o email dovrà contenere il seguente testo: *“Dal dd/mm/aa Lario Reti Holding rileverà le letture dei contatori acqua. In caso di indisponibilità ad accogliere l'incaricato, si consiglia autolettura”*. LRH si riserva di modificare il testo in qualsiasi momento senza che l'Aggiudicatario possa opporre riserve o eccezioni;

b. letture dei misuratori di tutti i Clienti Finali indicati nel carico assegnato, nei tempi previsti dall'art. 2. Al momento della lettura, il letturista dovrà:

- presentare le proprie generalità ed il tesserino di riconoscimento al Cliente Finale titolare del misuratore quando questo è posto all'interno delle abitazioni;
- se richiesto, dare al Cliente Finale eventuali informazioni relative all'attività da svolgere;
- individuare il misuratore attraverso la matricola dello stesso;
- rilevare la lettura del misuratore;

c. registrazione della documentazione fotografica relativa alla lettura e alla matricola del misuratore; nel caso in cui dal rilievo fotografico non dovessero essere evidenti e

chiaramente leggibili entrambi i dati, l'operatore dovrà procedere al rilievo della lettura e della matricola del misuratore attraverso l'acquisizione di due differenti immagini, da associare al record;

d. verifica della correttezza e della qualità delle immagini rilevate;

e. georeferenziazione del contatore;

f. registrazione dei dati del consumo e associazione automatica delle foto relative al misuratore, ad ogni singolo punto di consegna;

g. le segnalazioni (biffature) di anomalia sul misuratore o di inaccessibilità temporanea dovranno essere sempre corredate da immagini senza le quali non saranno ritenute valide. L'elenco completo delle biffature (segnalazioni) che possono essere utilizzate in sede di lettura o non lettura sono riportate nell'Allegato "D" – Elenco segnalazioni.

h. rilievo di eventuali variazioni nella identificazione dell'utenza e relativa registrazione nel campo note;

i. rilascio della Cartolina di Lettura nel caso di impossibilità di lettura di Misuratore Non Accessibile o Parzialmente Accessibile a causa dell'assenza del Cliente Finale o di persona da questi incaricata o di persona che consenta l'accesso opportunamente documentata da fotografia geomarcata, con la segnalazione cliente assente; **in ogni caso non viene considerato valido il rilascio della cartolina per contatori posti in carreggiata, per i quali deve essere definita apposita procedura di lettura, e contatori in pozzetto "pesante" per i quali l'Aggiudicatario deve dotarsi di apposita strumentazione al fine della rilevazione della lettura.**

Nello svolgimento delle attività, l'Aggiudicatario deve altresì garantire:

l. l'acquisizione della foto lettura su misuratori accessibili occasionalmente trovati inaccessibili;

m. l'espletamento di attività accessorie a richiesta di LRH quali: il censimento dati dei misuratori, accessibilità, etc.;

n. la rilevazione in sicurezza dei contatori posti rispettivamente:

- al centro della carreggiata stradale;

- a lato della carreggiata stradale;
- in prossimità di una curva cieca.

ART. 5 - VERIFICHE DA PARTE DELL'AGGIUDICATARIO

Al termine del lavoro svolto quotidianamente, e in via preventiva all'invio dei *files* a LRH, il responsabile operativo dell'Aggiudicatario è tenuto a eseguire un controllo completo sulle letture eseguite da parte di tutti i letturisti.

Tale controllo si articolerà nel seguente modo:

- presenza per ogni punto di consegna visitato: o della lettura eseguita o della segnalazione di cliente assente con misuratore inaccessibile o della segnalazione di variazione di accessibilità (da accessibile a inaccessibile o parzialmente accessibile);
- assenza di misuratori accessibili non letti (con le sole eccezioni delle inaccessibilità temporanee);
- qualità delle immagini rilevate, ovvero leggibilità della fotografia rilevata;
- archiviazione dati/immagini fotografiche.

Di tali verifiche e controlli l'Aggiudicatario dovrà fornire evidenza attraverso la registrazione delle attività all'uopo svolte e del loro esito su appositi moduli predisposti (Verifica letture eseguite; verifica letture non eseguite; elenco segnalazioni eseguite ecc.). Il resoconto dell'attività eseguita dovrà essere inviato a LRH ad ogni scadenza di consegna file contenenti il risultato del lavoro svolto dall'Aggiudicatario (Allegato "E" – Formato per trasmissione tracciato).

ART. 6 - MODALITÀ DI TRASMISSIONE DELLE LETTURE A LRH

L'Aggiudicatario trasmette le letture nel formato come da **"Allegato E – Formato per trasmissione tracciato"**. Dovrà inoltre essere compilato apposito file in formato *Excel* come da **"Allegato F – Facsimile Elenco letture eseguite"**.

Per ogni lettura effettuata, le immagini saranno rese disponibili sul Sito Web di cui al successivo art. 7 contestualmente all'invio del flusso di lettura.

Le immagini delle foto letture geomarcate dovranno essere trasmesse a LRH con canale ftp o tramite altri canali (es mail), secondo le specifiche indicate da LRH.

ART. 7 – SERVIZIO WEB DI CONSULTAZIONE FOTO LETTURE

Il servizio consta nel rendere disponibile da parte dell'Aggiudicatario l'accesso ad un sito Web appositamente predisposto per la consultazione dello storico delle Foto letture eseguite sui punti di consegna.

Il servizio web di consultazione delle Foto letture dovrà avere le seguenti caratteristiche:

- l'accesso deve avvenire tramite apposite *user e password* appositamente rilasciate dall'Aggiudicatario;
- al sito deve essere garantito l'accesso contemporaneo di almeno 20 utenti;
- eventuali disservizi dovranno essere risolti entro le 24 ore;
- eventuali manutenzioni che dovessero essere eseguite con una sospensione del servizio superiore alle 24 ore, devono essere comunicate a LRH con un anticipo di 10 gg lavorativi;
- l'attivazione/dismissione del servizio a chiavi richieste da LRH, deve essere eseguito entro 10 gg lavorativi;
- la ricerca deve essere consentita attraverso diversi campi: codice utenza, matricola contatore, indirizzo;
- l'aggiornamento del Sito per quanto riguarda la movimentazione dei punti di consegna (nuove attivazioni, cessazioni, sostituzione fornitura) rimane in carico all'Aggiudicatario, il quale riceverà tali informazioni da LRH;
- la pubblicazione delle foto letture sul Sito deve avvenire contestualmente all'invio del flusso di lettura.

ART. 8 – RICHIESTE DATI E INFORMAZIONI ATTINENTI LE LETTURE ESEGUITE

LRH potrà chiedere all'Aggiudicatario dati e informazioni attinenti la lettura eseguita ed eventuale letture di controllo da eseguire entro 2 gg dalla richiesta.

ART. 9 - ACCESSO ALLE PROPRIETÀ PRIVATE DEGLI UTENTI

Eventuali rifiuti da parte dell'utente a consentire l'accesso ai misuratori ubicati all'interno delle proprietà private, dovranno essere segnalati a LRH; in ogni caso l'accesso, se non autorizzato, non dovrà essere effettuato per alcun motivo costituendo violazione di domicilio punibile ai sensi dell'art. 614 del Codice Penale con l'aggravante di cui all'art. 61 n. 9 del Codice Penale.

ART. 10 - IDONEITÀ DEL PERSONALE DELL'AGGIUDICATARIO

Tutto il personale dell'Aggiudicatario, regolarmente assunto, addetto al servizio oggetto dell'appalto deve essere di assoluta fiducia e riservatezza, deve saper esprimersi correttamente in lingua italiana ed essere, sia dal punto di vista numerico che delle competenze e capacità possedute, adeguato ai compiti da svolgere e di provata idoneità professionale, anche sotto il profilo morale e del comportamento, in considerazione della particolare natura del servizio e delle esigenze, anche di immagine, di LRH.

LRH si riserva il diritto di chiedere la sostituzione del personale che, a suo insindacabile giudizio, non possieda i requisiti richiesti nel presente articolo e nei successivi.

Art. 10.1 - Comportamento del personale dell'Aggiudicatario

L'Aggiudicatario s'impegna ad utilizzare personale adeguato ai servizi da svolgere con un contegno irreprensibile ed a fare eseguire solo le attività oggetto dell'appalto.

A fronte di domande degli utenti che esulano dalla propria competenza (fatti, situazioni, problemi tecnici, di contabilizzazione, ecc.), il personale impiegato dall'Aggiudicatario deve obbligatoriamente astenersi dal fornire informazioni/spiegazioni, invitando nel contempo l'utente a contattare la Stazione Appaltante.

Art. 10.2 - Identificazione del personale dell'Aggiudicatario

L'Aggiudicatario consegnerà alla Stazione Appaltante, l'elenco del proprio personale preposto al servizio oggetto dell'appalto. Il predetto elenco deve essere tempestivamente aggiornato ad ogni variazione e comunicato a LRH, pena l'applicazione della penale prevista da contratto.

Il personale dell'Aggiudicatario deve indossare un abbigliamento uniforme che lo renda facilmente identificabile durante l'esecuzione del servizio e, allo scopo, deve essere in possesso:

1. dell'autorizzazione all'effettuazione del rilievo dei consumi rilasciata da LRH;
2. di un documento d'identità in corso di validità;
3. di un tesserino di riconoscimento aziendale, prodotto dall'Aggiudicatario secondo layout fornito da LRH, recante la ragione sociale dell'Aggiudicatario con nome,

cognome, firma e fotografia dell'operatore interessato, nonché la dicitura "INCARICATO da Lario reti holding S.p.A.".

Il personale dell'Aggiudicatario deve portare ben in vista il tesserino di cui al punto 3. ed esibire, a semplice richiesta dell'utente, i documenti di cui ai punti 1 e 2.

Al termine dell'appalto, o ad ogni sostituzione del personale dell'Aggiudicatario addetto al servizio, il tesserino di cui al punto 3 ed il documento di cui al punto 1 devono essere riconsegnati alla Stazione Appaltante, pena applicazione della penale prevista da contratto.

ART. 11 - VERIFICA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO SVOLTO

LRH potrà verificare in qualsiasi momento la qualità del servizio svolto dalla Aggiudicatario. Il predetto controllo si realizzerà mediante:

- indagini statistiche sulla produttività e sul rispetto dei tempi e scadenze;
- verifiche periodiche circa le modalità di svolgimento del servizio, e sul comportamento tenuto dal personale incaricato ed il rispetto delle proprietà private degli utenti;
- verifica delle segnalazioni o lamentele da chiunque effettuate in merito al servizio svolto.

Qualora fossero riscontrati comportamenti impropri o comunque non conformi ad un regolare e corretto svolgimento del servizio da parte degli operatori dell'Aggiudicatario, LRH provvederà a richiedere all'Aggiudicatario i necessari chiarimenti.

In tal caso, l'Aggiudicatario dovrà fornire adeguate giustificazioni scritte entro 7 gg lavorativi dalla segnalazione.

A seguito di reiterate segnalazioni di comportamenti non conformi alla corretta effettuazione del servizio di lettura, LRH si riserva la facoltà di formulare richiesta di esentare taluni addetti dell'Aggiudicatario dallo svolgimento del servizio medesimo, senza alcun onere aggiuntivo per LRH. In questo caso, troveranno applicazione le penali previste da contratto.

ART. 12 - ALLEGATI

Sono allegati al presente Capitolato i seguenti documenti:

- A) Cartolina lettura non effettuata

- B) Piano letture
- C) Facsimile di precartolina
- D) Elenco segnalazioni
- E) Formato per trasmissione tracciato
- F) Facsimile Elenco letture eseguite