

Servizio tecnico biennale per attività preparatorie di verifica e accertamento relative ai controlli sulle segnalazioni certificate di conformità edilizia e di agibilità (SCEA) di cui alla LR 15/2013: controlli sul territorio e supporto alla riscossione

CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO

PARTE B (SPECIFICHE TECNICHE)

Responsabile del procedimento: arch. Monica Cesari

INDICE

Art. B.1.	PREMESSA.....	2
Art. B.2.	OGGETTO DEL SERVIZIO	2
Art. B.3.	INCOMPATIBILITÀ, ASTENSIONE, COMPORTAMENTO.....	3
Art. B.4.	MODALITÀ DI SVOLGIMENTO DELLE ATTIVITÀ PREPARATORIE DI VERIFICA E ACCERTAMENTO TECNICO RELATIVE AI CONTROLLI SULLE SCEA.....	3
Art. B.5.	MODALITÀ DI SVOLGIMENTO DELLE ULTERIORI ATTIVITÀ OGGETTO DI APPALTO	5
Art. B.6.	REQUISITI DEI PROFESSIONISTI INCARICATI E DEL PERSONALE	7
Art. B.7.	CONTROLLI SUL SERVIZIO E REPORTISTICA PERIODICA DEGLI INTERVENTI RICHIESTI/EFFETTUATI	8
Art. B.8.	CONTATTI E RESPONSABILI DEL SERVIZIO.....	9
Art. B.9.	DOTAZIONI.....	9
Art. B.10.	NUMERO PRATICHE FORNITE ALL'AGGIUDICATARIO	10
Art. B.11.	PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI.....	10
Art. B.12.	ARCHIVIAZIONE E DEMATERIALIZZAZIONE.....	10

Art. B.1. PREMESSA

La Segnalazione certificata di Conformità Edilizia e di Agibilità (SCEA), di cui all'art. 23 della LR 15/2013, è un deposito che attesta le condizioni di sicurezza, igiene, salubrità, risparmio energetico dell'edificio e dei suoi impianti. La SCEA è presentata per gli interventi edilizi abilitati con SCIA e con permesso di costruire, ad esclusione degli interventi di urbanizzazione primaria e secondaria realizzati da soggetti diversi dal Comune e degli interventi privati la cui realizzazione sia prevista da accordi di programma, ai sensi dell'articolo 10, co. 1, lett. a) della LR 15/2013. La stessa segnalazione è facoltativamente presentata dagli interessati nei casi di opere eseguite con CILA e nei casi di titolo in sanatoria (art. 23, co. 1, della LR 15/2013).

La SCEA può essere presentata in assenza di lavori (art. 23, co. 2, della LR 15/2013) oppure può essere presentata per singoli edifici e singole porzioni della costruzione, purché strutturalmente e funzionalmente autonome, e per singole unità immobiliari, purché siano completate le opere strutturali, gli impianti, le parti comuni e le opere di urbanizzazione relative all'intero edificio di cui fanno parte (art. 25, co. 1, della LR 15/2013).

I controlli sistematici delle SCEA riguardano gli interventi di nuova costruzione, gli interventi di ristrutturazione urbanistica, gli interventi di ristrutturazione edilizia; oltre a questi sono previsti controlli a campione sui restanti interventi edilizi ai sensi dell'art. 23, commi 7, 8 e 9, della LR 15/2013.

L'Amministrazione, per adempiere ai controlli sulle SCEA previsti dalla LR 15/2013, necessita di avvalersi di figure professionali esterne specializzate per la verifica dell'opera realizzata, come peraltro previsto dalla medesima LR all'art. 4, comma 5-ter.

Art. B.2. OGGETTO DEL SERVIZIO

1) Il servizio ha per oggetto lo svolgimento di **attività preparatorie di verifica e accertamento tecnico relative ai controlli sulle SCEA**, nell'ambito del territorio del Comune di Bologna. Tali attività, come da LR 15/2013, comprendono:

- acquisizione di informazioni tecniche relative al titolo oggetto di verifica, desunte dalla documentazione messa a disposizione dai tecnici dell'U.I. Qualità Edilizia e Controlli del Comune;
- programmazione dei sopralluoghi delle opere realizzate;
- esecuzione dei sopralluoghi e contestuale redazione del relativo verbale, con indicazione degli esiti delle verifiche effettuate. (La redazione dell'istruttoria finale sarà effettuata da parte dei tecnici dell'U.I. Qualità Edilizia e Controlli del Comune.)

2) Inoltre, il presente appalto ha per oggetto le seguenti **ulteriori attività**:

- a) **verifica del corretto pagamento del contributo di costruzione e delle monetizzazioni;**
- b) **verifica del rispetto dei termini di presentazione delle SCEA** ed, eventualmente, del corretto pagamento delle sanzioni dovute per il tardivo deposito delle stesse;
- c) **predisposizione delle ordinanze ingiunzioni** in caso di mancati o non corretti pagamenti di cui ai precedenti punti a) e b);
- d) **servizio informativo tramite sportello (front office) e call center** connessi all'attività oggetto di appalto.

Le attività indicate, più dettagliatamente descritte in seguito, devono essere svolte dall'aggiudicatario in maniera perfettamente conforme alle vigenti disposizioni di legge e a quanto previsto dal presente capitolato speciale d'appalto. L'aggiudicatario è in ogni caso obbligato a conformarsi alle disposizioni normative e regolamentari emanate nel corso dell'esecuzione dell'appalto.

Al termine dell'appalto, l'aggiudicatario si impegna affinché il passaggio di dati e documenti avvenga con la massima efficienza e senza arrecare pregiudizio allo svolgimento dei servizi da parte dell'Ente.

A tal fine, l'aggiudicatario è tenuto a concordare con l'Ente, nei 60 giorni lavorativi precedenti la scadenza del contratto, il piano di dismissione graduale del servizio.

Resta inteso, inoltre, che tutti i dati collegati agli atti lavorati dall'aggiudicatario per conto dell'Ente si intendono di proprietà di quest'ultimo; pertanto, entro e non oltre 30 giorni lavorativi dalla scadenza del contratto, sarà obbligo dell'aggiudicatario trasferire, in un formato compatibile e conforme alle esigenze dell'Ente, le banche dati e gli archivi informatici delle pratiche gestite in conseguenza dell'appalto e ogni atto o documento che non sia tenuto a trattenere a norma di legge, il tutto senza oneri per l'Ente.

L'aggiudicatario uscente sarà comunque obbligato a fornire tutte le informazioni e il supporto necessario per garantire la continuità dei servizi dell'Ente, senza interruzioni o criticità.

Art. B.3. INCOMPATIBILITÀ, ASTENSIONE, COMPORTAMENTO

Incompatibilità. I professionisti incaricati delle attività preparatorie di verifica e accertamento tecnico relative ai controlli sulle SCEA (attività di cui all'art. B.2, punto 1, del presente capitolato) – ai sensi dell'art. 4, comma 5-ter, della LR 15/2013 – non devono svolgere l'attività professionale nel Comune di Bologna e nei comuni contermini.

I professionisti incaricati, inoltre, non devono svolgere o aver svolto attività professionale inerente a pratiche edilizie ancora in corso o che necessitano di deposito di SCEA presso il Comune di Bologna.

Tali prescrizioni si intendono per tutta la durata del contratto.

La medesima prescrizione è estesa anche al soggetto aggiudicatario stesso e, qualora l'aggiudicatario sia persona giuridica, ai suoi legali rappresentanti, soci operativi e direttori tecnici.

Astensione. I professionisti incaricati e tutto il personale a qualsiasi titolo impiegato nell'appalto sono obbligati ad astenersi nelle ipotesi in cui le attività da svolgere o le pratiche in esame riguardino interessi propri, facenti capo a parenti o affini sino al quarto grado, al coniuge, a soggetti collegati professionalmente o economicamente, in modo diretto o indiretto. In qualsiasi caso in cui il professionista o altra persona impiegata nell'appalto abbia anche solo il dubbio che lo svolgimento di un'attività o l'esame di una pratica possa comportare un qualche conflitto di interessi ai sensi del periodo precedente, ha l'obbligo di comunicare tempestivamente tale circostanza al Direttore del Settore Servizi per l'Edilizia del Comune e di astenersi da qualsiasi attività in merito fino alla ricezione di una comunicazione dallo stesso.

Nell'espletamento del servizio – in particolare durante i sopralluoghi e nella fase di programmazione degli stessi – è fatto divieto al professionista e a ogni altro collaboratore di svolgere nei confronti dei soggetti con cui verranno in contatto attività diverse da quelle previste dal presente capitolato e di raccogliere informazioni diverse da quelle strettamente necessarie per l'espletamento del servizio stesso.

Comportamento. I professionisti incaricati sono soggetti, in quanto incaricati di pubblico servizio, al divieto di cui all'art. 326 del codice penale (Rivelazione ed utilizzazione di segreti di ufficio). Dovranno inoltre rendere nota la propria identità attraverso l'esibizione di tesserino di riconoscimento.

In tutte le fasi di svolgimento delle prestazioni oggetto dell'appalto e, in particolare, nei rapporti con la proprietà degli immobili sottoposti a controlli o con i tecnici da essa delegati, il comportamento dei professionisti incaricati deve ispirarsi ai principi di trasparenza e correttezza e deve essere diretto a favorire un clima di collaborazione.

Art. B.4. MODALITÀ DI SVOLGIMENTO DELLE ATTIVITÀ PREPARATORIE DI VERIFICA E ACCERTAMENTO TECNICO RELATIVE AI CONTROLLI SULLE SCEA

Le attività di cui al precedente art. B.2, punto 1, si svolgono nelle modalità di seguito descritte.

Tali attività devono essere svolte da professionisti incaricati secondo quanto stabilito nel successivo art. B.6.

B.4.1 – Fase preliminare

L'aggiudicatario riceve dall'Amministrazione comunale, con cadenza settimanale, l'elenco dei titoli abilitativi che necessitano di sopralluoghi. Nell'elenco viene specificato se si tratta di primo o secondo sopralluogo.

L'aggiudicatario, in preparazione al sopralluogo, effettua un'analisi tecnica degli elaborati forniti.

La verifica del contenuto delle asseverazioni e della completezza formale della SCEA rimane invece di competenza del personale comunale.

Ai fini dell'acquisizione delle informazioni tecniche sarà fornito all'aggiudicatario un documento redatto sulla base del modello 1 "Analisi preliminare".

I seguenti controlli sono effettuati dall'Amministrazione:

- analisi della documentazione presentata tramite la Modulistica edilizia unificata della Regione Emilia-Romagna, evidenziando eventuali incompletezze, i requisiti e le condizioni di sicurezza, igiene, salubrità, efficienza energetica degli edifici e degli impianti, ovvero la verifica:
 - della documentazione relativa alla sicurezza degli impianti;
 - della documentazione catastale;
 - della documentazione relativa al collaudo statico delle strutture in CA;
 - della documentazione relativa al rispetto delle norme prevenzione incendi;
 - della documentazione relativa alla prestazione energetica dell'edificio;
 - della documentazione relativa al rispetto delle norme sulle barriere architettoniche;
 - della documentazione relativa al rispetto delle norme sull'inquinamento acustico;
 - della documentazione relativa agli allacciamenti fognari;
 - della documentazione igienico-sanitaria;
 - della documentazione relativa alla toponomastica.

B.4.2 – Programmazione ed esecuzione del sopralluogo (per i controlli esterni e interni al fabbricato)

In fase di programmazione dei sopralluoghi, i professionisti incaricati devono prendere contatti con la proprietà e/o con i tecnici dalla stessa delegati per concordare data e ora del sopralluogo, che comunque non potrà avvenire nei giorni festivi.

Con cadenza almeno settimanale l'aggiudicatario, tramite la casella e-mail dedicata di cui al successivo art. B.8.1, deve trasmettere all'indirizzo e-mail che sarà indicato dall'Amministrazione, l'elenco dei sopralluoghi programmati (con destinazione, data e ora). Inoltre, con le medesime modalità, deve comunicare tempestivamente ogni variazione al programma dei sopralluoghi.

I professionisti svolgono i sopralluoghi in presenza della proprietà o di tecnici dalla stessa delegati, e in qualità di incaricati di pubblico servizio. Come tali, devono essere provvisti di tesserino di riconoscimento e attenersi a quanto previsto al punto B.3 del presente capitolato.

Per svolgere il sopralluogo, i professionisti devono disporre di una strumentazione composta da: distanziometro elettronico, computer portatile o tablet, stampante portatile A4, macchina fotografica digitale, stazione totale (da utilizzare nei soli casi di sopralluogo per intervento di demolizione e ricostruzione o nuova costruzione), luxmetro.

I professionisti incaricati, durante il sopralluogo, come previsto dal DGR 76/2014 "Atto di coordinamento tecnico regionale ai sensi dell'art. 12 LR 15/2013 sui criteri di definizione dei campioni di pratiche edilizie soggette a controllo (art. 14, comma 5; art. 23, commi 7 e 8) e sulle modalità di svolgimento dell'ispezione delle opere realizzate (art. 23, comma 10)", devono:

- se necessario, effettuare rilievi esterni del fabbricato determinandone la dimensione: lunghezza, larghezza, rientranze e sporgenze planimetriche, altezza, ubicazione sul lotto;
- effettuare il controllo "a vista" dei prospetti con il criterio degli allineamenti degli elementi della facciata: finestre, balconi, cornici e paramenti, avvalendosi anche, se ritenuto opportuno, di misurazioni;
- effettuare la verifica della sistemazione dell'area pertinenziale secondo quanto indicato nel progetto: parcheggi, aree verdi, recinzioni, passi carrai e soluzioni finalizzate alla eliminazione delle barriere architettoniche;
- effettuare la verifica delle prescrizioni specifiche del titolo abilitativo, se non riconducibili a pareri espressi da Enti a cui compete l'accertamento in via esclusiva.

I controlli interni del fabbricato, sempre in riferimento a quanto indicato nel DGR 76/2014, prevedono:

- la valutazione della conformità planimetrica dell'edificio rispetto al progetto, mediante controllo "a vista" di tutti i vani, avvalendosi anche, se ritenuto opportuno, di misurazioni;
- la misurazione delle altezze interne di tutti i piani (nei sottotetti a falda inclinata viene rilevata l'altezza massima e quella minima);
- la verifica del rispetto delle eventuali condizioni e prescrizioni riportate nell'atto abilitativo se non riconducibili a pareri espressi da Enti a cui compete l'accertamento in via esclusiva;

- la verifica della conformità dell'opera a quanto attestato nella relazione sul superamento delle barriere architettoniche.

Il controllo e la verifica devono essere effettuate per ogni unità immobiliare, per l'intero edificio e/o per le parti comuni a seconda della tipologia di SCEA presentata.

I professionisti incaricati, nel caso in cui non sia stato possibile accedere all'unità immobiliare, edificio e/o parte comune, dovranno riprogrammare la data per effettuare un ulteriore sopralluogo per le verifiche necessarie.

Per il mancato sopralluogo nulla è dovuto all'aggiudicatario.

Il sopralluogo deve essere effettuato entro trenta (30) giorni dalla consegna dell'elenco di cui al punto B.4.1, salvo casi particolari di differimento del termine da individuare in accordo con il DEC.

B.4.3 – Redazione e sottoscrizione del verbale

Al termine delle verifiche, i professionisti incaricati devono redigere il verbale del sopralluogo, utilizzando il modello 2 "Verbale di sopralluogo" fornito dall'Amministrazione (o, nel caso si tratti di secondo sopralluogo, il modello 2bis "Verbale di successivo sopralluogo").

I professionisti dovranno definire nel verbale l'esito del sopralluogo, indicando le eventuali difformità presenti che dovranno essere comunicate poi al Responsabile dell'U.I. Qualità Edilizia e Controlli o le problematiche riscontrate durante l'attività, quali l'impossibilità di accesso all'edificio o a parti di esso.

Il verbale è sottoscritto, alla presenza delle parti, da tutti i professionisti che hanno svolto il sopralluogo, nonché dalla proprietà e/o dal tecnico dalla stessa delegato, a cui ne viene rilasciata copia.

Alle eventuali comunicazioni ai sensi dell'art. 10-bis della legge 241/1990 o agli ordini a conformare e agli eventuali altri atti conseguenti provvede l'Amministrazione. I professionisti incaricati, se necessario, procedono su indicazione dell'Amministrazione a un ulteriore sopralluogo, con le modalità descritte al punto B.4.2 del presente capitolato.

Il verbale di sopralluogo, completo in ogni sua parte, deve essere consegnato all'Amministrazione entro cinque (5) giorni lavorativi dall'esecuzione del sopralluogo.

Ogni prodotto finale e le sue singole parti sono di proprietà del Comune di Bologna, con espresso divieto da parte del professionista di qualunque utilizzo e diffusione.

Art. B.5. MODALITÀ DI SVOLGIMENTO DELLE ULTERIORI ATTIVITÀ OGGETTO DI APPALTO

B.5.1 – Verifica del corretto pagamento del contributo di costruzione e delle monetizzazioni.

Le attività di cui al precedente art. B.2, punto 2, lettera a), si svolgono nelle modalità di seguito descritte.

L'aggiudicatario dovrà verificare, in relazione alle pratiche assegnate dall'Ente per l'effettuazione dei sopralluoghi di cui al precedente art. B.4, che il pagamento del contributo di costruzione e delle monetizzazioni sia avvenuto per l'importo corretto.

In particolare, dovrà verificare la corretta compilazione, da parte del privato, dei modelli per il calcolo del contributo di costruzione e delle monetizzazioni, individuando e segnalando le eventuali non conformità rispetto alla normativa vigente (modelli di cui è possibile prendere visione – fermo restando la possibilità di aggiornamento degli stessi – sul sito web del Comune di Bologna <http://dru.iperbole.bologna.it/modulistica>).

L'Amministrazione metterà a disposizione dell'aggiudicatario tutti i dati necessari o utili per le verifiche, nonché il modello tramite cui restituire all'Amministrazione gli esiti delle verifiche effettuate.

B.5.2 – Verifica del rispetto dei termini di presentazione delle SCEA ed, eventualmente, del corretto pagamento delle sanzioni dovute per il tardivo deposito delle stesse.

Le attività di cui al precedente art. B.2, punto 2, lettera b), si svolgono nelle modalità di seguito descritte.

L'aggiudicatario dovrà verificare, in relazione alle pratiche assegnate dall'Ente per l'effettuazione dei sopralluoghi di cui al precedente art. B.4, che la presentazione della SCEA sia avvenuta nel rispetto dei termini di legge. In caso di mancato rispetto di tali termini, l'aggiudicatario verifica anche l'avvenuto e corretto pagamento della sanzione dovuta per il tardivo deposito.

L'Amministrazione metterà a disposizione dell'aggiudicatario tutti i dati necessari o utili per le verifiche, nonché il modello tramite cui restituire all'Amministrazione gli esiti delle verifiche effettuate.

B.5.3 – Predisposizione delle ordinanze ingiunzioni in caso di mancati o non corretti pagamenti.

Le attività di cui al precedente art. B.2, punto 2, lettera c), si svolgono nelle modalità di seguito descritte.

A seguito delle attività di cui ai precedenti punti B.5.1. e B.5.2., in tutti i casi in cui sia rilevato un mancato o insufficiente pagamento, l'aggiudicatario svolge, nei confronti dell'Amministrazione, un'attività di supporto alla riscossione consistente in:

- produzione e predisposizione di prospetti di sintesi ed elenchi di dettaglio delle ingiunzioni da emettere;
- predisposizione delle ordinanze ingiunzioni, predisposte ai sensi della normativa vigente, con un layout proposto dall'aggiudicatario e concordato con l'Amministrazione, e contenente almeno la natura del credito, l'intimazione a pagare la somma indicata, il dettaglio delle somme dovute, la data di scadenza per il pagamento, la motivazione con riferimento all'eventuale verbale/atto di accertamento, le modalità di pagamento con l'indicazione dell'IBAN del c/c di incasso, nonché ogni altro elemento utile previsto dalle disposizioni normative e regolamentari vigenti. Il contenuto ed il layout delle ingiunzioni dovranno essere personalizzabili in termini di descrizioni testuali e loghi dell'Ente per consentire a quest'ultimo di veicolare qualsiasi informazione possa essere ritenuta utile per il contribuente.

B.5.4 – Servizio informativo tramite sportello (front office) e call center connessi all'attività oggetto di appalto

Le attività di cui al precedente art. B.2, punto 2, lettera d), si svolgono nelle modalità di seguito descritte.

L'aggiudicatario deve attivare un servizio informativo tramite sportello (front office) e call center per garantire un'efficace, corretta e tempestiva informazione all'utenza relativamente alle attività oggetto dell'appalto.

I servizi sono a disposizione dei privati e devono essere in grado di fornire informazioni generali sulle SCEA, su programmazione e relative modifiche dei sopralluoghi, sui campionamenti delle SCEA soggette a controllo, sugli esiti del sopralluogo e sullo stato della pratica, sulle ordinanze ingiunzioni ricevute.

Per quanto riguarda lo sportello informativo (servizio di front office), il servizio dovrà essere svolto negli uffici messi a disposizione dall'Amministrazione, di cui al seguente art. B.9.

Tale servizio di front office è realizzato tramite risorse dedicate e adeguatamente formate.

Il servizio funziona su appuntamento. L'attività deve essere organizzata con un servizio specifico di agenda elettronica di appuntamenti. Tale servizio deve essere realizzato all'interno del sito internet dell'Ente e reso disponibile tramite Scrivania del Professionista a cura dell'Amministrazione.

Lo sportello deve essere aperto al pubblico, previo appuntamento, per almeno un giorno alla settimana. Gli orari di apertura (per almeno 4 ore al giorno) devono essere concordati con l'Ente al fine di garantire omogeneità con quelli adottati per altri servizi al pubblico o per esigenze contingenti.

Eventuali chiusure al pubblico, per motivate e particolari esigenze, devono sempre essere preventivamente concordate e autorizzate dall'Ente. Di tali chiusure deve essere data adeguata e diffusa informazione all'utenza, anche attraverso il sito istituzionale dell'Ente.

Il servizio di front office deve essere erogato in maniera tale da garantire all'utente un tempo massimo di attesa allo sportello inferiore ai 10 minuti, e di fissare un appuntamento non oltre due settimane dalla richiesta.

L'aggiudicatario, con periodicità mensile, fornisce all'Ente un report contenente il numero di appuntamenti effettuati, nonché i tempi di attesa necessari per fissare l'appuntamento.

Per quanto riguarda il servizio di call center, deve essere attivato dall'aggiudicatario un numero di telefono (per chiamate da numero fisso o cellulare – su linea telefonica a tariffazione normale) a disposizione degli utenti.

Tale servizio di front office è realizzato tramite risorse dedicate e adeguatamente formate.

Il servizio deve essere attivo almeno due giorni a settimana, il martedì e il venerdì dalle ore 8.30 alle ore 12.30 o, comunque, in giorni ed orari da concordare con l'Ente al fine di renderli maggiormente omogenei con quelli adottati per altri servizi al pubblico o per esigenze contingenti.

Eventuali interruzioni del servizio, per motivate e particolari esigenze devono sempre essere preventivamente concordate e autorizzate dall'Ente. Di tali interruzioni deve essere data adeguata e diffusa informazione all'utenza anche attraverso il sito istituzionale dell'Ente.

L'aggiudicatario, con periodicità mensile, fornisce all'Ente un report riferito al numero di telefonate ricevute e di telefonate con mancata risposta, nonché ai relativi tempi di attesa.

Nel servizio è inoltre compresa la risposta a quesiti scritti.

L'aggiudicatario dovrà fornire risposta a eventuali quesiti scritti relativamente alla materia oggetto dell'appalto veicolati dagli utenti attraverso la piattaforma "Scrivici", già operante sul sito dell'Amministrazione, entro e non oltre 10 giorni naturali e consecutivi dall'arrivo degli stessi.

Sia per il front office sia per il call center si stima che il servizio possa essere adeguatamente erogato anche con la presenza di un solo operatore.

Art. B.6. REQUISITI DEI PROFESSIONISTI INCARICATI E DEL PERSONALE

Professionisti incaricati.

Indipendentemente dalla natura giuridica del soggetto affidatario, le attività di cui al precedente art. B.4 sono espletate da professionisti iscritti negli appositi albi previsti dai vigenti ordinamenti professionali, personalmente responsabili delle prestazioni svolte.

L'aggiudicatario deve avvalersi – in quanto a numero, qualifiche, professionalità e livello di esperienza – dei professionisti indicati in sede di offerta.

I professionisti dovranno essere nominativamente indicati prima dell'avvio del contratto. In sede di verifiche e prima della stipula del contratto, l'aggiudicatario dovrà presentare all'Amministrazione i nominativi e i curricula dei professionisti incaricati, ai fini di verificare che corrispondano a quanto indicato in sede di offerta.

L'aggiudicatario, nel caso si trovi nel corso dell'esecuzione del contratto nella condizione di dover sostituire un professionista, dovrà preventivamente presentare all'Amministrazione il nominativo e il curriculum del sostituto; l'Amministrazione approverà per iscritto la sostituzione dopo aver verificato che la sostituzione non faccia venir meno quanto indicato in sede di offerta in relazione al numero di professionisti impiegati e alle relative qualifiche, professionalità e livelli di esperienza.

Per l'esecuzione di tutti i sopralluoghi richiesti dall'Amministrazione, si stima che l'aggiudicatario debba avvalersi di almeno due squadre, per un totale stimato di circa 800 sopralluoghi annui, meglio dettagliato nell'allegato elenco prezzi.

Il sopralluogo è svolto da una squadra composta da almeno due professionisti abilitati – tra ingegneri, architetti, geometri e periti industriali edili. Per i sopralluoghi più complessi, sulla base delle indicazioni dell'Amministrazione, della squadra deve far parte un professionista abilitato specializzato in ambito energetico e/o un professionista abilitato specializzato in ambito impiantistico.

Il verbale deve essere sottoscritto da tutti i componenti della squadra che hanno svolto il sopralluogo.

Personale impiegato nell'appalto.

Il personale di cui si avvale l'aggiudicatario deve essere adeguatamente formato, qualificato e comunque qualitativamente e quantitativamente idoneo e sufficiente allo svolgimento dei servizi affidati, incluse le attività di front-office, call center e supporto alla riscossione.

L'affidatario è responsabile per le prestazioni rese dai propri dipendenti e di quelle rese nell'ambito degli eventuali subappalti dai dipendenti dei subappaltatori.

Spetta all'affidatario l'organizzazione e la gestione complessiva del servizio, nonché ogni compito di direzione del proprio personale dipendente.

L'aggiudicatario e gli eventuali subappaltatori hanno l'obbligo di comunicare all'Ente prima dell'inizio delle prestazioni o dell'impiego di nuovo personale, l'elenco di tutti i nominativi degli operatori che seguiranno le

prestazioni, con le rispettive posizioni contributive assicurative, previdenziali, ecc. nonché l'indicazione dei contratti applicati e dei ruoli assegnati nell'ambito del contratto d'appalto.

L'aggiudicatario potrà provvedere alla sostituzione del proprio personale informandone preventivamente l'Ente e garantendo, comunque, un periodo di affiancamento del personale in sostituzione con quello sostituito, in modo tale da non diminuire l'efficienza delle attività svolte. L'aggiudicatario deve assicurare il proprio personale operante nei locali dell'Ente ed in esterno durante i sopralluoghi, per danni di qualsiasi natura ed entità, che al predetto personale possano derivare durante il servizio svolto o dagli stessi causati, a persone o cose.

Il personale operante presso l'Ente, assunto in base alle vigenti norme in materia ed inquadramento nel settore al quale appartiene l'Aggiudicatario, sarà a completo ed esclusivo carico di quest'ultimo, senza alcun onere di qualsiasi tipo per l'Amministrazione, ivi compresi eventuali maggiori o nuovi costi aziendali, dipendenti da variazioni dei contratti collettivi.

I professionisti incaricati e tutto il personale è tenuto ad un comportamento improntato alla massima correttezza e ad agire in ogni occasione con diligenza professionale. L'aggiudicatario dovrà richiamare, sanzionare e, se necessario o richiesto per comprovati motivi, sostituire il personale che non osservi una condotta responsabile ed adeguata alla tipologia del servizio prestato. Le richieste dell'Ente, in questo senso, dovranno essere applicate da parte dell'aggiudicatario entro e non oltre venti giorni, salvo comprovati ed eccezionali motivi che l'aggiudicatario ha l'onere di dimostrare e/o documentare a giustificazione della condotta temporaneamente assunta dal proprio personale nei confronti dell'utenza e/o del personale dell'Ente.

Tutti gli addetti alle operazioni dovranno essere muniti di tesserino di riconoscimento, con fotografia, prodotto dall'aggiudicatario e contenente anche l'indicazione del datore di lavoro.

Art. B.7. CONTROLLI SUL SERVIZIO E REPORTISTICA PERIODICA DEGLI INTERVENTI RICHIESTI/EFFETTUATI

L'aggiudicatario deve eseguire i servizi oggetto del presente capitolato nel rispetto di tutte le norme e clausole in esso contenute.

Il Comune di Bologna effettua a propria discrezione gli opportuni controlli sulle attività svolte, avvalendosi di personale all'uopo dedicato.

Tramite il Responsabile dell'U.I. Qualità Edilizia e Controlli o suoi incaricati, l'Amministrazione può partecipare ai sopralluoghi al fine di verificare i servizi resi e l'adempimento degli obblighi derivanti dal presente capitolato.

L'aggiudicatario ha l'obbligo di collaborare alla esecuzione dei controlli.

Il Responsabile dell'U.I. Qualità Edilizia e Controlli, anche sulla base dei rapporti informativi dei suoi tecnici comunali, nel caso di rilevate mancanze e/o inadempienze nell'espletamento dei servizi, applica le penali nella misura e secondo i criteri indicati nel presente capitolato e/o può impartire specifiche indicazioni per il corretto svolgimento della attività a contratto.

Ogni settimana, l'aggiudicatario deve fornire al Responsabile dell'U.I. Qualità Edilizia e Controlli un report delle attività eseguite, da trasmettere con le medesime modalità descritte al punto B.8.1.

Il Responsabile dell'U.I. Qualità Edilizia e Controlli, a sua discrezione, può controllare a cadenza mensile che i professionisti incaricati non abbiano presentato pratiche edilizie o depositato SCEA presso il Comune di Bologna, così come indicato nel punto B.3, pena la risoluzione del contratto.

L'aggiudicatario deve attenersi a tutte le modalità sopra descritte, pur mantenendo autonomia nella programmazione dei sopralluoghi e nella organizzazione delle squadre impegnate.

L'Ente si riserva, con ampia e insindacabile facoltà e senza che l'aggiudicatario nulla possa eccepire, di effettuare verifiche e controlli circa la perfetta osservanza da parte dell'aggiudicatario di tutte le disposizioni relative all'oggetto dell'appalto ed in modo specifico controlli di rispondenza e di qualità. L'aggiudicatario, inoltre, ha l'obbligo di rendere conto di tutte le attività di cui al presente appalto, fornendo relazioni dettagliate, secondo le modalità ed i tempi indicati dall'Ente, anche al fine di consentire il monitoraggio delle attività espletate e la qualità delle stesse.

Al fine di ottimizzare il risultato del servizio, l'Ente si riserva inoltre il diritto di approvare preventivamente e periodicamente il programma di attività, le procedure che l'aggiudicatario intende porre in essere, con lo scopo di assicurare il pieno rispetto delle leggi e/o dei regolamenti vigenti nelle materie interessate e la corrispondenza dei metodi e dei programmi alle esigenze dell'Ente e dei suoi uffici.

L'Ente si riserva la possibilità di effettuare indagini relative alla soddisfazione dell'utenza, anche in merito ai servizi di front-office e di call center.

Art. B.8. CONTATTI E RESPONSABILI DEL SERVIZIO

B.8.1 – Aggiudicatario

Per tutta la durata del contratto è fatto obbligo di attivare e mantenere attiva una casella e-mail dedicata per tutte le comunicazioni, nonché un recapito telefonico attivo nei giorni feriali dalle ore 8:00 alle ore 18:00; in caso di interruzione di detti canali di comunicazione, l'aggiudicatario deve tempestivamente informare l'U.I. Qualità Edilizia e Controlli e assicurare soluzioni alternative per sopperire il disagio temporaneo.

L'aggiudicatario nomina e comunica all'Amministrazione prima dell'avvio delle attività un referente unico per le attività ricomprese nel presente capitolato.

B.8.2 – Comune di Bologna

Il Comune di Bologna, tramite il responsabile del procedimento, nomina un referente unico per le attività ricomprese nel presente capitolato (Direttore dell'esecuzione - DEC). Il DEC impartisce all'esecutore le disposizioni e le istruzioni operative necessarie tramite ordini di servizio, redige i verbali di accertamento di fatti, svolge il coordinamento, la direzione e il controllo tecnico-contabile dell'esecuzione del contratto, verifica il rispetto degli obblighi derivanti dal presente capitolato e svolge i compiti e le attività previste dal Decreto del Ministro delle Infrastrutture e dei trasporti 7 marzo 2018, n. 49.

Il DEC può avvalersi, per ulteriori verifiche o per l'esecuzione delle sue attività, di delegati, dei quali devono essere comunicati i nominativi.

Art. B.9. DOTAZIONI

All'aggiudicatario verrà messo a disposizione un ufficio dell'Amministrazione, con almeno una postazione fissa con computer, collegamento alla stampante e accesso ai programmi in uso ai tecnici del Comune di Bologna, presso la sede comunale di Piazza Liber Paradisus.

Sono a carico dell'Ente i costi relativi alle utenze elettriche, telefoniche, di connettività, di manutenzione ordinaria e di pulizia, fatto salvo quelli derivanti da eventuali danni causati ai locali dall'aggiudicatario.

Le attività svolte presso tali locali devono essere rivolte esclusivamente a favore dell'Ente stesso.

Si precisa che l'accesso ai database del Comune di Bologna potranno avvenire esclusivamente presso la sede e sull'hardware dell'Ente.

Il Comune di Bologna fornisce all'aggiudicatario, attraverso il Settore Mobilità sostenibile e Infrastrutture, la possibilità di accesso al centro storico o in ZTL (zona traffico limitato) per le SCEA che necessitano di sopralluoghi in tali aree di circolazione, per tutto il periodo del contratto.

L'aggiudicatario dovrà dichiarare, in fase di sottoscrizione del contratto, con quali mezzi effettuerà i sopralluoghi per tutto il periodo e le relative targhe.

In caso di modifiche o sostituzione dei mezzi autorizzati dovrà darne tempestiva comunicazione al Responsabile dell'U.I. Qualità Edilizia e Controlli.

Sulle auto in uso per i sopralluoghi dovrà essere apposto, in modo ben visibile, il modulo fornito dal Settore Mobilità sostenibile e Infrastrutture del Comune di Bologna.

Art. B.10. NUMERO PRATICHE FORNITE ALL'AGGIUDICATARIO

Si stima che le Segnalazioni certificate di conformità edilizia e di agibilità (SCEA) su cui l'aggiudicatario dovrà effettuare i controlli e le verifiche saranno pari a circa n. 800 all'anno, come meglio dettagliato nell'allegato elenco prezzi.

Art. B.11. PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI

L'aggiudicatario garantisce all'Ente, con la sottoscrizione del contratto, che il trattamento dei dati personali, effettuato per suo conto, avviene in piena conformità a quanto previsto dal Regolamento UE 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016 e successiva disciplina nazionale di attuazione. In particolare, adotta misure tecniche e organizzative adeguate, in modo che il trattamento soddisfi i requisiti del Regolamento e garantisca la tutela dei diritti degli interessati. **Il contratto prevede la designazione dell'Aggiudicatario come responsabile del trattamento, con relativi obblighi e responsabilità, ai sensi dell'art. 28 del Regolamento.**

I dati di cui l'Aggiudicatario verrà in possesso durante l'espletamento dei servizi sono di proprietà esclusiva dell'Ente che potrà visualizzarli e utilizzarli in qualunque momento. In particolare, l'Aggiudicatario e il personale occupato in tali attività devono rispettare rigorosamente il segreto d'ufficio sui dati trattati e sul contenuto degli stessi.

Sarà possibile ogni operazione di auditing da parte dell'Ente attinente le procedure adottate dall'Aggiudicatario in materia di riservatezza, di protezione di dati e di programmi nonché gli altri obblighi assunti.

L'Aggiudicatario e/o il subappaltatore non potrà conservare copia di dati, di documenti e di programmi dell'Ente, né alcuna documentazione inerente ad essi dopo la conclusione del contratto.

A tal fine l'aggiudicatario dovrà sottoscrivere, come allegato al contratto di appalto, l'Accordo per il trattamento di dati personali allegato al presente Capitolato.

L'aggiudicatario, nonché i subappaltatori e i loro dipendenti e collaboratori a qualsiasi titolo, hanno l'obbligo di non utilizzare i dati di cui vengono in possesso o comunque a conoscenza in virtù dell'esecuzione del contratto per finalità diverse da quelle strettamente necessarie all'esecuzione del contratto.

Violazioni agli obblighi di cui al presente articolo sono causa di risoluzione del contratto.

Art. B.12. ARCHIVIAZIONE E DEMATERIALIZZAZIONE

L'aggiudicatario deve raccogliere, conservare e tenere a disposizione degli Uffici comunali la documentazione amministrativa, nonché quella fornita dagli utenti, debitamente archiviata e catalogata secondo l'ordine derivante dall'attività di produzione degli atti. L'Archiviazione di tutta l'attività amministrativa svolta dall'aggiudicatario, incluse le comunicazioni e rapporti con l'utenza, deve avvenire tramite archiviazione digitale, in ottemperanza al D.lgs. 82/2005 (CAD).

L'aggiudicatario è tenuto a svolgere un'attività di dematerializzazione riducendo al massimo il cartaceo circolante. L'archiviazione di tutti i documenti collegati al fine della formazione del fascicolo digitale dovrà avvenire con garanzia di integrità, identità, provenienza, reperibilità, sia in riferimento al singolo documento che a tutti i documenti ad esso collegati nel rispetto di quanto disciplinato dal CAD.