



COMUNE DI REGGIO CALABRIA

-----oOo-----

CONTRATTO DI SERVIZIO

per l'affidamento alla RE.CA.SI s.p.a. dei servizi di
informatizzazione del Comune di Reggio Calabria

- art. 113 del T.U.E.L. D.Lgs. 267/2000 -



COMUNE DI REGGIO CALABRIA

Repertorio N.

Oggetto: **CONTRATTO DI SERVIZIO** per l'affidamento alla società mista Re.ca.si. s.p.a. dei servizi di informatizzazione del Comune di Reggio Calabria ai sensi dell'art. 113 del T.U.E.L. D.Lgs. 267/2000.

Il 27 aprile duemilacinque, nella sede dell'U.O. Coordinamento Controllo Strategico e Sostegno dei Servizi Esterernalizzati e degli Organismi Partecipati del Comune di Reggio Calabria, Palazzo CEDIR,

sono presenti:

- da una parte: il Comune di Reggio Calabria, rappresentato dal dott. Igor Paonni, nella qualità di Dirigente della suddetta U.O., domiciliato per la carica in Reggio Calabria a Palazzo S. Giorgio, il quale stipula questo atto per conto e nell'esclusivo interesse del Comune di Reggio Calabria (C.F. e P.I. 00136380805), nel seguito sinteticamente definito Comune o Amministrazione Comunale;

- dall'altra parte: la società mista "Re.ca.si. S.p.A." con sede legale in Reggio Calabria, Uffici comunali - Palazzo CE.Dir, (capitale soc. €. 120.000,00, iscrizione al reg. imprese C.C.I.A.A. di Reggio Calabria n. R.E.A. Rc 160443 del 2/11/2004) rappresentata dal dott. Giuseppe Del Campo, nella qualità di Amministratore Delegato della medesima Società, ove è domiciliato per ragioni d'ufficio, abilitato a stipulare i contratti in nome e per conto della Stessa, (P.IVA e C.F. 02303480806), nel seguito sinteticamente definita Società.

Premesso che:

- con deliberazione della Giunta Comunale n. 539 del 26.09.2004 è stato disposto di approvare le risultanze della procedura selettiva di evidenza pubblica e delle trattative migliorative relative alla scelta del partner di minoranza della società mista per la gestione dei servizi informatici, procedendo, in esecuzione della deliberazione consiliare n. 1 del 12.1.2001, alla costituzione, con la società di scopo denominata "Data Management s.p.a.", della s.p.a. mista per la gestione dei servizi informatici comunali ai sensi dell'art. 113, comma 5, punto 2, del D.Lgs. 267/2000;

- che con atto per notar Giandomenico Putorti rep. n. 2973 del 19.10.2004 è stata costituita tra il Comune di Reggio Calabria e la società "Data Management s.p.a." la società per azioni denominata Re.Ca.Si. s.p.a.;

- che ai sensi del comma 11 del citato art. 113 del D.Lgs. 267/2000, i rapporti degli enti locali con le società di erogazione dei servizi pubblici sono regolati da contratti di servizio, allegati ai capitolati di gara, che dovranno prevedere i livelli dei servizi da garantire e adeguati strumenti di verifica del rispetto dei livelli previsti;

- che la Giunta Comunale con deliberazione n. _____ del _____ ha stabilito di affidare i servizi informatici alla RE.CA.SI. s.p.a., approvando anche, ai sensi del menzionato art. 113, 11° comma, lo schema del contratto di servizio per la regolamentazione dei rapporti tra l'Ente e la Società;

- che con comunicazione n. 2 del 7.12.2004 si è avviato l'esame congiunto con le OO.SS., ai sensi del combinato disposto dell'art. 31 del D.Lgs. 30.3.2001, n. 165, dell'art. 2112 del codice civile e dell'art 47, commi da 1 a 4, della Legge 29.12.1990, n. 428, circa gli effetti per i lavoratori derivanti dal trasferimento delle attività relative ai servizi informatici comunali da trasferire dal Comune di Reggio Calabria alla società RE.CA.S.I. s.p.a., programmato ai sensi dell'art. 113, 5° comma, punto 2) del T.U.E.L. approvato con il D.Lgs. 267/2000.

Premesso quanto sopra, tra le parti costituite si conviene e si stipula quanto segue:

**ART. 1
(OGGETTO)**

1. Il Comune di Reggio Calabria affida alla Società Re.Ca.Si. S.p.a., che accetta e assume, la gestione dei seguenti servizi: progettazione delle soluzioni applicative del sistema informatico comunale; personalizzazione, installazione ed assistenza all'avviamento delle applicazioni; assistenza sistematica per le strumentazioni di rete e le infrastrutture di rete locale; progettazione, sviluppo e manutenzione della Rete Civica cittadina; assistenza, addestramento e formazione degli utenti; raccolta ed elaborazione di dati statistici; tutti meglio indicati al successivo articolo 4.
2. La Società è comunque titolata ad operare sulla produzione e commercializzazione di prodotti/servizi non regolati dal presente contratto, che rientrino nel proprio oggetto statutario e che non richiedano oneri aggiuntivi al Comune.

**Art. 2
(Durata)**

1. Il presente contratto ha la durata di dieci anni dal momento della sua sottoscrizione, con possibilità di rinnovo, secondo le modalità ed i tempi previsti nell'art. 24. E' escluso il tacito rinnovo.

**Art. 3
(ESCLUSIVA E AMBITO TERRITORIALE DI RIFERIMENTO)**

1. I servizi oggetto del presente atto sono affidati in esclusiva alla Società.
2. Il territorio di riferimento per lo svolgimento del servizio è quello del Comune di Reggio Calabria, restando salva la facoltà di gestione delle attività di cui all'oggetto sociale oltre il territorio dello stesso Comune.

**Art. 4
(PRESTAZIONI)**

1. I servizi oggetto di affidamento sono divisi secondo le seguenti tipologie:
a Servizi a Canone, che riguardano la prestazione delle seguenti attività:
 - o *la conduzione operativa dei sistemi di elaborazione;*
 - o *l'"outsourcing" delle postazioni di lavoro;*

- *la pianificazione e controllo delle elaborazioni;*
- *la manutenzione degli ambienti applicativi e software di sistema;*
- *il System & LAN Management;*

b Servizi a quantità che si configurano come prestazione di attività di consulenza ed assistenza professionale e riguardano:

- *l'analisi e progettazione nuove soluzioni applicative per il sistema informativo comunale;*
- *la Formazione ICT;*

2. I suddetti servizi, singolarmente considerati, saranno gestiti dalla società solo al momento della stipula dei relativi disciplinari, da effettuarsi comunque entro sei mesi dalla sottoscrizione del presente contratto.
3. Il Comune potrà inoltre affidare alla Società ***Commesse Specifiche*** che riguardano attività e servizi non compresi nelle lettere precedenti e si riferiscono a specifici interventi di consulenza e di assistenza, che hanno carattere occasionale e/o di emergenza e comunque non programmabili, e la Società ne garantirà il tempestivo svolgimento a seguito di specifica richiesta dell'Amministrazione comunale e/o di altre Istituzioni preposte al governo delle emergenze.
4. Le parti, nel corso della durata del contratto, potranno negoziare l'affidamento di ulteriori servizi rientranti nell'oggetto sociale della Società, ma non regolati dal presente contratto; ovvero variare le modalità delle prestazioni dei servizi affidati al fine di comprendervi l'espletamento di ulteriori funzioni del Comune afferenti i medesimi servizi. Detti affidamenti e variazioni potranno avvenire sulla base di valutazioni di oggettiva opportunità e convenienza, attraverso la stipula di appendici al presente accordo, valutando se ed in che misura i nuovi servizi richiedano una specifica definizione di risultati da conseguire ed ulteriori oneri per l'Amministrazione Comunale.

Art. 5 **(FINALITÀ DEL CONTRATTO)**

1. Obiettivo del Contratto è l'ottimizzazione e lo sviluppo dei servizi di cui all'art. 1, comma 1°, in modo da fornire all'Amministrazione comunale e ad ogni cittadino servizi informatici di qualità e standard elevati, provvedendo a tutti gli investimenti necessari per garantirne i livelli nel medio-lungo termine.
2. Le parti concordano nel definire alcuni parametri fondamentali misurabili che vengono assunti come elemento di valutazione del servizio affidato in termini di efficacia della gestione, di efficienza del servizio, di qualità erogata e di qualità percepita dai clienti.

utenti: tali parametri sono distintamente indicati nei disciplinari di ciascun servizio.

3.I valori-oggettivo disciplinati negli appositi disciplinari hanno efficacia immediata per il periodo di riferimento, mentre gli obiettivi stabiliti per gli anni successivi sono subordinati alla verifica congiunta da compiersi nell'ambito della Commissione prevista dall'art. 20, entro il 31/03 degli anni successivi di durata del contratto. Le parti potranno consensualmente modificare i valori obiettivo e le rispettive responsabilità a seguito di mutamenti di rilievo in qualsiasi fattore ritenuto dalle parti rilevante ai fini dell'esecuzione del contratto di servizio.

Art. 6 **(MODALITÀ DI GESTIONE - DISCIPLINARI - ALLEGATI)**

1.Gli interventi e le modalità di realizzazione dei servizi affidati sono definiti dalla Società in modo autonomo, tenuto conto delle risorse disponibili, nel rispetto degli obiettivi di miglioramento del livello di servizio, nonché degli indirizzi comunali recepiti nella descrizione dei servizi stessi e negli appositi disciplinari. In merito a detti Servizi l'Amministrazione Comunale limiterà i propri interventi alla segnalazione di disservizi od esigenze di modifica dei programmi aziendali, derivanti da valutazioni di propri organi o da comunicazioni ad essi pervenute da cittadini, enti o associazioni.

2.I disciplinari di servizio, che dovranno essere concordati con la Società ed approvati dal Comune, dovranno contenere e regolamentare:

- *le modalità di esecuzione del servizio (standard operativi)*
- *le modalità di gestione delle eventuali interruzioni e le relative sanzioni previste;*
- *i parametri obiettivo quali-quantitativi e le relative modalità di aggiornamento;*
- *i rapporti economici tra i due soggetti.*

3.Ogni disciplinare dovrà, peraltro, contenere i seguenti allegati:

Allegato nr.1 - Schede di definizione tecnica dei servizi resi, nelle quali dovranno essere descritti:

- *le caratteristiche dimensionali del servizio;*
- *l'ambito territoriale nel quale viene svolto il servizio,*
- *le attività da svolgere;*
- *le modalità di svolgimento dei servizi;*

Allegato nr. 2 - "Scheda di definizione economica dei servizi resi", che contiene un'analisi mirata delle varie componenti di costo dei servizi resi e del relativo andamento previsto nel tempo.

Allegato nr. 3 - "Scheda azienda di inizio e di fine periodo". In essa sono riportati i valori dei parametri significativi per la dimostrazione, per ciascuno dei servizi oggetto di contrattazione, del livello di servizio attualmente reso (inizio periodo) e dei risultati-oggettivo attesi per la fine del periodo di validità del contratto.

4. I servizi di cui all'art. 4, comma 3 (trattandosi di servizi occasionali non programmabili), sono attivati su richiesta del Comune secondo la seguente procedura operativa:

- *il dirigente degli uffici comunali competenti per materia formalizza le richieste, che possono essere puntuali per ciascun intervento o riguardanti un articolato programma di attività;;*
- *la Società nei casi in cui non direttamente previsto da tariffari o nell'ambito dei programmi di attività già definiti, formula un preventivo dei costi dell'intervento;*
- *gli uffici comunali richiedenti dispongono un ordine di lavoro, nell'ambito degli stanziamenti del proprio bilancio;*
- *oltre tale limite, gli uffici richiedenti dovranno verificare ed assicurare adeguata copertura finanziaria, della quale daranno esplicita indicazione;*
- *la Società provvederà alla esecuzione delle prestazioni di servizio richieste, trasmettendo le relative fatture agli uffici richiedenti e fornendo, per conoscenza, un rendiconto alla Commissione prevista dal presente contratto.*

Art. 7 (VINCOLI PER LA GESTIONE DEI SERVIZI)

1. Relativamente alla gestione dei servizi affidati che comportino eventualmente l'applicazione di una tariffa, la Società si impegna a recuperare, dagli specifici clienti - utenti, almeno il costo pieno del servizio reso (compresa, quindi, la relativa quota-parte delle spese generali). A tale scopo la Società si impegna ad adattare i propri sistemi di contabilità analitica, controllo di gestione e formulazione dei prezzi di vendita dei servizi, in modo da dimostrare l'effettivo recupero del costo pieno.

2. Il Comune, inoltre, riconosce fin d'ora la possibilità di fissare delle parziali deroghe al principio di recupero del costo pieno, qualora se ne ravvisi l'opportunità, per quei servizi a domanda individuale che racchiudano comunque un elevato interesse pubblico.

ART. 8
(INTERRUZIONI E SOSPENSIONI DEL SERVIZIO)

- 1.L'esecuzione del servizio non può essere interrotta né sospesa dalla Società, salvo cause di forza maggiore; in quest'ultimo caso deve essere ripristinata al più presto, dal momento della cessazione della causa impeditiva.
- 2.La Società garantisce, in caso di sciopero, l'erogazione del servizio minimo previsto, secondo quanto stabilito dalla legge 12/06/90 n°146 e dagli accordi sindacali stipulati in sede nazionale e locale.
- 3.Le modalità operative che regolano l'interruzione e la sospensione del servizio sono definite dai singoli disciplinari relativi ai singoli servizi, che in ogni caso devono prevedere, oltre che le modalità di garanzia di cui al precedente comma, termini di preavviso al Comune non inferiori, a meno di fatti contingenti, di almeno venti giorni.
- 4.Non costituisce inadempienza al contratto il mancato espletamento dei servizi a causa di scioperi, assemblee, cause di forza maggiore.
- 5.Nessuna richiesta di risarcimento per danni diretti, indiretti e consequenziali potrà essere avanzata nei suddetti casi dal Comune nei confronti della Società.
- 6.In caso di abbandono o sospensione ingiustificata del servizio da parte della Società il Comune potrà sostituirsi, senza formalità di sorta alla medesima per l'esecuzione d'ufficio del servizio, con rivalsa su di essa delle spese sostenute. Per l'esecuzione d'ufficio il Comune potrà avvalersi di altre aziende o di privati nel rispetto della vigente normativa.

Art. 9
(VARIAZIONI E RIDUZIONI DEI SERVIZI)

- 1.Ogni variazione alle clausole ed alle modalità delle prestazioni oggetto del presente contratto, da qualunque parte vengano proposte, non possono essere attuate senza il preventivo consenso espresso di ambedue le parti stesse.
- 2.La violazione della norma di cui al comma precedente legittima la parte non inadempiente ad avvalersi della clausola risolutiva espressa di cui al successivo art. 25, 2° comma.

ART. 10
(DIVIETO DI SUB-CONTRATTO)

- 1.E' fatto divieto alla Società di cedere a terzi il presente contratto di servizio.
- 2.Ogni patto in violazione del divieto di cui al 1° comma è nullo e determina la risoluzione di diritto del contratto stesso mediante l'esercizio della clausola risolutiva espressa di cui al comma 2° del successivo articolo 25.
- 3.La Società ha la piena facoltà di utilizzare le forme e gli strumenti organizzativi ritenuti più idonei al conseguimento di più elevati livelli di efficienza ed economicità, fermi restando l'efficacia del servizio ed il rispetto degli standard di qualità definiti di concerto con il Comune.
- 4.In particolare la Società può individuare le attività che possono essere affidate all'esterno ad altre società specializzate o che possono essere svolte mediante strutture autonome dalla stessa costituite o partecipate (nel rispetto dei limiti e vincoli imposti alla Società dalla normativa tempo per tempo vigente in materia di lavori, servizi e forniture pubbliche). In ogni caso la Società resta l'unico responsabile nei confronti del Comune in merito al rispetto dei contenuti del Contratto.
- 5.La Società dovrà operare in modo da valorizzare l'immagine del servizio pubblico ed assicurare la visibilità della Società come unico referente dei clienti.

Art. 11
**(OSSERVANZA DELLE DISPOSIZIONI DI LEGGE – RISARCIMENTO DANNI
RISERVATEZZA E SEGRETO D'UFFICIO)**

- 1.La Società, nell'espletamento dei servizi affidati, dovrà sempre osservare e far osservare, nei limiti della sua competenza, le vigenti norme di legge ed adottare di propria iniziativa i provvedimenti e le cautele atti ad evitare danno a persone, animali o cose, assumendo verso il Comune la responsabilità per qualsiasi tipo di danno diretto e/o indiretto che possa derivare al Comune e/o a dipendenti, e/o terzi per atti o fatti ed omissioni proprie o di eventuali suoi ausiliari e collaboratori comunque connessi all'esecuzione del presente contratto.
- 2.La Società si impegna a tenere indenne, sia civilmente che penalmente, il Comune da ogni e qualsiasi danno che derivasse a terzi in conseguenza dello svolgimento delle attività derivanti dalla

attuazione del presente contratto, sia esso esercitato direttamente ovvero attraverso altri soggetti.

3. Qualora nell'esecuzione dei lavori la Società danneggiasse opere di terzi dovrà provvedere al risarcimento dei danni.
4. Nelle ipotesi di cui al comma precedente, il Comune potrà avvalersi dell'escussione delle polizze assicurative stipulate dalla società ai sensi del successivo art. 23.
5. L'Amministrazione autorizza la Società a conservare nei suoi archivi i dati forniti ed a utilizzarli esclusivamente nell'ambito dell'attività oggetto del presente contratto.
6. Le notizie relative alle attività oggetto del presente contratto, comunque venute a conoscenza del personale della Società in relazione all'esecuzione delle prestazioni contrattuali, non devono, in alcun modo ed in qualsiasi forma, essere comunicate o divulgare a terzi, né possono essere utilizzate, da parte della Società o da parte di chiunque collabori alla sua attività, per fini diversi da quelli contemplati nel presente atto.
7. Per l'inadempienza degli obblighi di cui al comma precedente, previa contestazione dell'addebito e valutazione delle osservazioni, alla Società sarà applicata una penale di 100 Euro per ciascuna violazione, che verrà trattenuta dal corrispettivo del servizio.
8. In caso di accertata responsabilità personale, la Società dovrà allontanare dalle funzioni assegnate chi dei suoi dipendenti ovvero amministratori è venuto meno all'obbligo della riservatezza, sempre fatto salvo l'esercizio di eventuali azioni civili o penali.
9. La Società resta comunque obbligata all'osservanza delle disposizioni di legge e di regolamento poste a tutela della riservatezza personale.

ART. 12 (IMPEGNI DEL COMUNE)

1. Il Comune di Reggio Calabria opererà in conformità alla normativa di volta in volta applicabile, per consentire alla Società di avviare e svolgere ciascuna attività sulla base dei rispettivi Standard Operativi. In particolare si impegna a:
 - mettere la Società in condizione di conoscere ed utilizzare i sistemi informatici utilizzati, alla data della sottoscrizione del presente Contratto, nella gestione dei servizi ad essa affidati;

- fare quanto nella propria disponibilità, fermo restando quanto previsto nel presente Contratto ed in conformità alla normativa di volta in volta applicabile, per concedere o procurare, in tempi ragionevoli, i permessi e le autorizzazioni necessarie per lo svolgimento dei servizi;
- individuare e comunicare alla Società le procedure di controllo che riterà necessarie al fine del corretto svolgimento dei servizi che formano oggetto del presente Contratto;
- cooperare per quanto possibile per agevolare il migliore espletamento dei servizi da parte della Società con particolare riferimento all'adozione tempestiva di tutti i provvedimenti ed alla cura degli adempimenti compresi nell'ambito delle proprie competenze istituzionali.

ART. 13 (IMPEGNI DELLA SOCIETÀ)

1. La Società si impegna:

- ad organizzare la propria struttura aziendale e le attività connesse e strumentali allo svolgimento dei servizi in modo efficace e coordinato con l'attività amministrativa del Comune di Reggio Calabria, avendo altresì cura di presidiare e verificare la correttezza dei comportamenti dei propri organi e dei propri dipendenti (inclusi i Lavoratori Socialmente Utili ed i dipendenti comunali che verranno impiegati nella Società);
- a compiere tutte le operazioni industriali, commerciali e finanziarie necessarie o utili per il raggiungimento dei migliori livelli di qualità ed efficacia dei servizi;
- a garantire i livelli occupazionali esistenti ed a favorire lo sviluppo dell'occupazione nel territorio comunale, impegnandosi ad assumere ed a mantenere in organico, per il periodo di affidamento del servizio ad essa affidato, le unità impiegate dal Comune nella gestione del servizio stesso, siano esse dipendenti comunali, che lavoratori impegnati nei lavori socialmente utili e/o di pubblica utilità, nonché ad assumere ulteriore personale per l'espletamento dei servizi che ad essa verranno affidati dal Comune, in base alle prevedibili sempre maggiori esigenze operative e compatibilmente con le esigenze di bilancio;
- a garantire ai servizi affidati dal Comune una maggiore efficacia ed efficienza rispetto alle attuali modalità di gestione;
- ad assicurare, salvo casi di evidente forza maggiore, la riparazione degli eventuali guasti e la continuità di alimentazione elettrica delle macchine e delle apparecchiature di sua proprietà ed installate nella sua sede, utilizzate per i servizi comunali;
- ad uniformare l'erogazione dei servizi, ancorché taluni di essi non siano rivolti al pubblico, ai principi contenuti nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.01.1994 ed in

particolare a quelli di eguaglianza, imparzialità, continuità, efficienza, efficacia ed economicità;

- a non sospendere l'esecuzione delle prestazioni a motivo della pendenza di qualsiasi controversia, né tanto meno a sollevare eccezioni o contestazioni se non dopo aver reso le prestazioni a suo carico;
- a osservare ed a far osservare dai propri dipendenti e collaboratori, nonché dalle eventuali società specializzate di cui si potrà avvalere, nell'esecuzione delle attività di cui al presente contratto, le norme derivanti dalle disposizioni vigenti in materia di sicurezza e prevenzione degli infortuni sul lavoro, di igiene del lavoro e, in genere, ogni altra disposizione a tutela dei lavoratori, vigente o sopravveniente nel corso del presente contratto, tenuto conto degli elementi di fatto che caratterizzano il lavoro stesso. Predisporrà, inoltre, prima dell'inizio dei lavori il Piano delle misure per la sicurezza fisica dei lavoratori;
- a conformarsi, nello svolgimento della propria attività e nella prestazione dei servizi alla disciplina in materia di protezione dei dati personali contenuta nel codice della "privacy" approvato con il decreto legislativo 30/06/2003 n° 196 e successive modificazioni, integrazioni e specificazioni, anche regolamentari;
- a non adottare e/o deliberare alcuna innovazione e modifica al proprio atto costitutivo, al proprio statuto o alle procedure interne in tutto o in parte in contrasto con il presente Contratto di servizi e/o con la possibilità per la Società di svolgere lavori o di prestare servizi;
- a fornire tutti i chiarimenti, la documentazione o le certificazioni riguardanti le modalità operative messe in atto, a seguito di richiesta o ispezione da parte degli organi tecnici del Comune;
- a correggere a sue spese ed in un ragionevole lasso di tempo, e comunque non oltre i termini assegnati dal Comune, gli eventuali errori imputabili esclusivamente all'operato della stessa Società;
- a non divulgare, se non in seguito ad esplicita autorizzazione scritta da parte del Comune, tutti i documenti e le informazioni che saranno messi a disposizione per lo svolgimento dei servizi, le notizie ed i dati afferenti ai criteri di organizzazione e pianificazione e, in generale, ogni elemento di informazione che riguardi il Comune, nonché i documenti elaborati dalle parti nell'ambito del presente contratto, che hanno carattere riservato.

Art. 14
(POLITICHE DI SVILUPPO DEL SERVIZIO)

1. Il Comune si impegna a comunicare i piani ed i programmi di sviluppo dei servizi informatici e telematici per acquisire eventuali osservazioni e consentire alla Società una opportuna pianificazione e programmazione tecnico-finanziaria degli investimenti relativi a eventuali potenziamenti o estensione del sistema.

Art. 15
(CORRISPETTIVI)

1. I corrispettivi annui complessivi dovuti per l'esercizio delle attività oggetto del presente contratto di servizio sono suddivisi in due diverse entità:
 - a)corrispettivi per i servizi di cui all'art. 4, comma 1;
 - b)corrispettivi per i servizi occasionali di cui all'art. 4, comma 3.
2. Gli importi dei corrispettivi per i singoli servizi, nonché le modalità di pagamento, sono stabiliti dai relativi disciplinari, sulla base dei prezzi offerti in sede di selezione del partner di minoranza della Società.,.
3. In caso di variazioni delle modalità delle prestazioni deliberate dal Comune o a seguito di motivate diverse esigenze della popolazione che comportassero la necessità di modificare il numero di persone e di mezzi necessari per l'espletamento dei servizi, i relativi corrispettivi verranno rinegoziati di comune accordo tra le parti.
4. I corrispettivi stabiliti saranno soggetti a revisione, in più o in meno, in funzione degli scostamenti dagli obiettivi e standard fissati, rilevati dalla Commissione di Controllo e di Coordinamento.
5. Nessuna modifica dei corrispettivi può essere richiesta dalla Società ove si manifestassero, nel corso di validità del contratto, aumenti di costo anche non prevedibili dei fattori di produzione.
6. Nessun compenso ulteriore potrà essere riconosciuto alla Società per i periodi di inattività dovuti a malfunzionamento o avaria delle proprie attrezzature e macchinari, per cause non dipendenti dal Comune.

Art. 16
(MODALITÀ E TEMPI DI CORRESPONDIMENTO DELLE RISORSE FINANZIARIE)

1. Il calcolo dei corrispettivi dovuti alla Società, determinati secondo le modalità descritte al comma 1, lett. a), dell'art. 15, verrà effettuato mensilmente sulla base delle attività effettivamente svolte in

relazione a ciascun servizio, secondo le modalità definite dal disciplinare di ciascun servizio. Il Comune provvederà a corrispondere gli importi dovuti entro 60 giorni dalla presentazione delle fatture; il corrispettivo sarà maggiorato dell'IVA come per legge.

2. I corrispettivi delle commesse specifiche di cui al comma 1, lett. b), dell'art. 15, sono erogati entro 60 giorni dalla presentazione delle fatture comprovanti gli oneri specifici della commessa effettivamente sostenuti; il corrispettivo sarà maggiorato dell'IVA come per legge.

ART. 17
(POLITICHE DI INVESTIMENTO)

1. La Società si obbliga a:

- porre in atto tutte le attività necessarie per la realizzazione degli investimenti che prevedono l'utilizzo delle fonti non comunali;
- realizzare gli investimenti autofinanziati;
- seguire la normativa regionale, nazionale e comunitaria al fine di individuare le fonti più appropriate per ulteriori investimenti la cui realizzazione dovesse rendersi necessaria;
- autofinanziare ulteriori investimenti, non finanziati o finanziabili da terzi, che risultino comunque necessari per il regolare esercizio dei servizi di cui all'oggetto.

ART. 18
(MONITORAGGIO)

1. Le parti verificano congiuntamente il rispetto degli impegni contrattuali ed il raggiungimento degli obiettivi fissati nel contratto. Coerentemente con le finalità e le caratteristiche del presente Contratto di servizio, oggetto del monitoraggio contrattuale è il complesso degli obiettivi, prestazioni ed impegni contenuti nello stesso Contratto. La Società garantisce comunque al Comune la piena disponibilità di tutte le informazioni che il comune stesso ritenga necessarie ai fini della verifica degli impegni previsti nel Contratto.
2. Al termine di ciascun esercizio la Società elabora ed invia il rapporto annuale sull'esercizio contenente tutti i dati consuntivi sugli obiettivi e gli impegni contrattuali al Sindaco, al Presidente del Consiglio Comunale, al Segretario Generale ed al Collegio dei Revisori dei conti del Comune di Reggio Calabria.

Art. 19
(STRUMENTI DI CONTROLLO)

1. Il controllo sulla applicazione del presente contratto si esplica attraverso gli strumenti seguenti:
 - *report quadrimestrale aziendale e rapporto annuale sull'esercizio;*
 - *verifiche interne "ad hoc", inerenti la rispondenza delle modalità di compilazione del report e di rilevazione e calcolo degli indici;*
 - *indagini ed analisi esterne ad hoc, inerenti il livello del servizio all'utente.*
2. Il report quadrimestrale aziendale è basato sulle informazioni del sistema di controllo di gestione dell'azienda, eventualmente riadattato in base alle necessità del presente contratto, da redigere a cura della società e da inoltrare all'organismo di controllo sull'applicazione del contratto, di cui al successivo art. 20, entro la fine del mese successivo alla scadenza quadrimestrale.
3. Il report quadrimestrale dovrà essere rivolto, per ogni servizio svolto, all'analisi dei costi e dei processi di produzione dei servizi. In particolare dovrà fornire:
 - *una dimostrazione dei risultati raggiunti rispetto agli obiettivi programmati o al loro stato di avanzamento, in termini di livello di servizio raggiunto, espresso attraverso appropriati indicatori e relativi indici quantitativi.*
 - *una ricostruzione dei relativi costi, espressi in costi totali, struttura dei costi diretti, entità e struttura dei costi attribuiti quali ripartizione dei costi indiretti e generali, costi unitari per utente interessato e per ciascuna delle entità rappresentate dagli indicatori assunti nella formulazione delle previsioni.*
4. Ai fini del presente contratto tale analisi assume valore ai fini della dimostrazione dei risultati migliorativi raggiunti rispetto al complesso degli obiettivi negoziati.
5. Le parti concordano nell'assumere il " Rapporto annuale sull'esercizio" ed i "Rapporti periodici sull'esercizio", quale stato di fatto del livello qualitativo e quantitativo del servizio erogato e della situazione organizzativa, economica e finanziaria dell'azienda; le parti concordano in particolare che i dati contenuti nei rapporti rappresentano la situazione di riferimento su cui vengono definiti e misurati gli obiettivi del contratto.
6. Le verifiche "ad hoc" potranno riguardare le modalità di definizione e calcolo degli indicatori, e la gestione delle informazioni che alimentano il sistema di reporting e potranno essere effettuate ogni

qualvolta l'organismo di controllo rileverà l'esigenza di chiarimenti e approfondimenti su specifiche voci del report.

7. Le verifiche verranno condotte attraverso incontri fra membri dell'organismo di controllo di cui al successivo art. 20 e rappresentanti aziendali scelti in base alla specifica competenza sulla materia in oggetto, e potranno prevedere l'analisi contestuale, da parte di membri dell'organo di controllo e rappresentanti della società, di documentazione aziendale sia di tipo amministrativo-contabile, sia relativa al sistema di controllo di qualità interno.
8. Le verifiche si concluderanno con la redazione di un verbale sottoscritto dalle parti, che illustra i riscontri effettuati, e con la predisposizione di una relazione di commento a cura dell'organismo di controllo, tendente a mettere in evidenza suggerimenti e raccomandazioni.
9. Nel caso di riscontro di gravi inadempienze in ordine alla compilazione dei report, ne sarà data segnalazione formale, a cura dell'organo di controllo, all'Amministrazione Comunale per le determinazioni del caso.
10. Indagini ed analisi ad hoc potranno essere avviate dall'organo di controllo di cui al successivo art. 20 al fine di migliorare la capacità di definire gli elementi contrattuali in sede di future negoziazioni. A tale scopo esse potranno riguardare:
 - *gli indicatori ed indici assunti per la formulazione degli obiettivi quali-quantitativi attinenti il livello di servizio da garantire;*
 - *la possibilità di utilizzare, tra gli indicatori di cui sopra, gli strumenti e modalità di misura della soddisfazione dell'utenza, vuoi per il tramite di specifiche analisi della "customer satisfaction", vuoi per il tramite di sistemi di raccolta delle informazioni sui disservizi o sulle proteste/segnalazioni;*
 - *la necessità di implementazione e/o integrazione dei sistemi di controllo interno dell'Azienda, al fine di migliorare la conoscenza dei processi di servizio, dei risultati conseguiti e delle relative condizioni e responsabilità, dei costi complessivi ed unitari;*
 - *un confronto delle informazioni sul operato dell'Azienda con i costi e i risultati, in termini di livello di servizio, di altre realtà nazionali ed europee.*
 - *gli strumenti e meccanismi di coordinamento delle funzioni e strutture comunali dalle quali dipende il conseguimento di obiettivi migliorativi delle performances e dei costi dell'Azienda, o che comunque interfacciano l'Azienda stessa;*
 - *in generale tutti contenuti del contratto di servizio, suggerendo modifiche, miglioramenti o riformulazioni di tutte le variabili trattate (obiettivi, indicatori, costi, modalità di controllo, ecc.).*

Art. 20
(ORGANISMI DI CONTROLLO E ADEMPIMENTI DELLA GESTIONE)

1. Il Comune si riserva il diritto di controllare che la gestione avvenga nel pieno rispetto delle condizioni fissate, secondo le norme di legge e della buona tecnica, sia per quanto concerne l'aspetto amministrativo che tecnico, nonché rispettando criteri di efficacia, di efficienza ed economicità.
2. A tal fine i compiti di controllo sulla funzionalità del presente contratto e dei relativi disciplinari, sui risultati conseguiti a fronte degli obiettivi saranno assicurati da una Commissione di Controllo e di Coordinamento composta da tre rappresentanti (anche scelti tra esperti esterni ai contraenti), nominati nel modo seguente:
 - *un rappresentante nominato dal Comune;*
 - *un rappresentante nominato dalla Società;*
 - *un esperto nominato di comune accordo dalle parti e, in caso di disaccordo, dal Presidente del Tribunale di Reggio Calabria.*
3. La Commissione è presieduta dal rappresentante nominato dal Comune.
4. La Commissione:
 - *determina autonomamente un proprio programma di attività nell'ambito dei controlli previsti dal presente articolo;*
 - *confronta, nell'ambito di tale programma di controllo, l'attività programmata con l'attività effettivamente svolta;*
 - *identifica gli scostamenti rispetto agli obiettivi ed agli standards di servizio contenuti negli allegati e nei disciplinari, attraverso l'analisi e la valutazione dei reports quadrimestrali, redigendo dei rapporti di analisi;*
 - *analizza i risultati emersi dal monitoraggio della qualità del servizio attraverso le indagini di "customer satisfaction";*
 - *formula le proprie osservazioni, riscontri e proposte competenti organi del Comune, con cadenza almeno quadrimestrale, unitamente ad un rendiconto sulle proprie attività*
 - *garantisce il massimo di unitarietà possibile tra le richieste di intervento indirizzate alla Società dal Comune;*
 - *avvia indagini finalizzate al miglioramento della capacità di definire gli elementi contrattuali in sede di rinnovi.*
5. La società dovrà pertanto prestarsi a quelle visite e rilievi che i componenti della Commissione o i suoi incaricati, dovessero compiere nell'esercizio di tale controllo.

6. Tutti gli oneri nascenti per il trattamento economico spettante ai componenti e le spese di funzionamento della Commissione sono a carico della Società.

Art. 21
(LA "CARTA DEI SERVIZI")

1. La società, nell'ambito delle indicazioni di cui alla direttiva della Presidenza del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, procederà - entro sei mesi dall'affidamento dei servizi - alla redazione di una propria carta dei servizi, sulla base degli elementi di cui al presente contratto, specificando gli impegni e gli standard operativi dei servizi offerti. In particolare, ad integrazione dei principi di cui alla citata direttiva, essa dovrà ispirarsi alle seguenti finalità:
 - *garantire il massimo di informazione all'utenza finale circa i parametri rappresentativi del livello di servizio (frequenza ed orari di intervento per zona e/o strada; posizionamento delle attrezzature destinate alle specifiche funzioni; modalità di accesso alle strutture aziendali per segnalazioni di disservizi; ecc.);*
 - *collegare le verifiche sul rispetto degli impegni assunti con la carta dei servizi ai sistemi aziendali di controllo della qualità, concependo gli impegni stessi come parte integrante di un processo continuo di miglioramento, i cui stadi di evoluzione e programmi di azione siano comunicati in modo trasparente all'utenza, con l'individuazione delle responsabilità aziendali, anche decentrate, cui compete la concretizzazione degli standard - obiettivo definiti.*

ART. 22
(RAPPORTI CON LA CLIENTELA)

1. La Società deve assicurare la massima diffusione alle informazioni sugli schemi e le condizioni contrattuali vigenti, le tariffe e le loro modifiche, in modo da consentire ai clienti una preventiva completa informazione, con particolare riferimento alle prestazioni che devono essere loro fornite.
2. La società si impegna a proseguire i programmi di informazione e comunicazione alla clientela che favoriscono il dialogo tra cliente e gestore, su basi di correttezza, semplicità, rapidità ed efficacia.
3. La società deve altresì dare ampia informazione sugli standard di qualità del servizio, anche a mezzo stampa, sugli strumenti forniti ai clienti a garanzia del loro rispetto, sulle più significative realizzazioni e sui risultati conseguiti in tale settore.

4. La Società rende pubblici i dati di monitoraggio sulla qualità percepita ed erogata previsti dal presente Contratto di Servizi. Inoltre, i dati vengono presentati periodicamente alle associazioni di categoria maggiormente rappresentative.

Art. 23
(ASSICURAZIONI)

1. A garanzia dell'esatto adempimento delle obbligazioni nascenti dal presente contratto di servizio, nonché a copertura delle somme eventualmente pagate dal Comune a titolo di rimborso di spese anticipate per causa di inadempimenti o cattiva esecuzione del servizio, la Società, a mezzo del suo rappresentante, ha prestato la cauzione di Euro duecentocinquantamila/00 (€ 250.000,00=), mediante la sottoscrizione della polizza fideiussoria n. emessa il dall'agenzia di della, la quale viene in originale consegnata dal rappresentante della Società al rappresentante del Comune, che la accetta e ne rilascia quietanza. La garanzia dovrà essere integrata, a richiesta dell'Ente, qualora essa risulti inferiore al 10% dell'ammontare complessivo del corrispettivo e deve essere integrata anche ogni volta che il Comune abbia proceduto alla sua escussione, anche parziale, ai sensi del presente contratto. La garanzia cessa di avere effetto ed è svincolata automaticamente alla scadenza del presente contratto.
2. La Società assume la responsabilità di danni a persone e cose, sia per quanto riguarda i dipendenti e i materiali di sua proprietà o godimento per il rischio di perdita, danno o distruzione per incendio, fulmine o terremoto, sia quelli che essa dovesse arrecare a terzi in conseguenza dell'esecuzione del servizio e delle attività connesse, sollevando il Comune da ogni responsabilità al riguardo. A tale scopo viene consegnata dal rappresentante della Società al rappresentante del Comune, che la accetta, la polizza assicurativa di responsabilità civile n. emessa il dall'agenzia di della, per un massimale di Euro duemilionicinquecentomila/00 (€ 2.500.000,00=) per tenere indenne il Comune da tutti i rischi di esecuzione del servizio.

Art. 24
(RINNOVI CONTRATTUALI)

1. Per la stipulazione dei contratti di servizio successivi, le parti provvederanno, qualora la vigente normativa lo consenta e nel rispetto dei vincoli da essa imposti, ad avviare le trattative entro i quattro mesi precedenti alla data di scadenza del contratto vigente.

2. Ove l'accordo per il rinnovo non dovesse essere raggiunto entro la scadenza del contratto vigente, potrà essere autorizzato dal Comune lo svolgimento, per non più di tre mesi, del servizio a cura della stessa Società, allo scopo di non determinare un'interruzione del servizio medesimo.
3. L'entità dei corrispettivi, nel caso di cui al comma precedente, sarà provvisoriamente determinata nella misura corrispondente al periodo di validità del contratto, fatti salvi i conguagli conseguenti al definitivo accordo, e corrisposta in ragione di 1/12 per ciascuno dei mesi di effettiva durata.

ART. 25

(RESPONSABILITÀ DELLA SOCIETÀ. PENALI. RISOLUZIONE DEL RAPPORTO)

1. Il ritardo rispetto ai termini previsti dal presente contratto e dalle norme di legge e di regolamento dallo stesso richiamate o cui le stesse norme fanno rinvio, accertato in contraddittorio secondo la procedura prevista al successivo articolo, legittima il Comune ad applicare in danno della Società, mediante ritenuta sul corrispettivo, della penale pecuniaria di Euro 150,00 per ogni giorno di ritardo.
2. L'inadempimento della Società, anche se riferito ad uno soltanto degli obblighi nascenti a suo carico dal presente Contratto e dalle norme di legge e di regolamento dallo stesso richiamate o cui lo stesso fa rinvio ovvero derivanti da leggi nazionali e regionali, accertato in contraddittorio con le modalità di cui all'articolo seguente, legittima il Comune ad avere per risolto il presente contratto, se l'inadempimento stesso ha una notevole importanza, avuto riguardo allo scopo che il Comune intende perseguire a mezzo dello stesso contratto, come prefigurato al precedente art. 5, ed è tale da menomare la fiducia nell'esattezza dei successivi adempimenti. Resta salva in ogni caso l'azione per il riconoscimento del diritto al risarcimento del maggior danno eventualmente patito e non ristorato dall'escusione della cauzione prestata in garanzia ai sensi del precedente art. 23.
3. In caso di cessazione o risoluzione del rapporto la Società è obbligata a restituire al Comune i dati e le procedure comunali presenti sulle macchine di sua proprietà, su idoneo supporto magnetico, così come sono registrati.

Art. 26

(INADEMPIENZE – DIFFIDA)

1. I contraenti si impegnano, qualora una delle parti non ottemperasse agli obblighi assunti con la sottoscrizione del presente contratto e/o alle disposizioni di legge o regolamento in materia, ad intimare alla parte inadempiente formale diffida, tramite lettera raccomandata da recapitarsi a mezzo del servizio postale ovvero a mezzo telegramma o fax, in cui devono essere elencate analiticamente le motivazioni dei rilievi mossi.
2. La parte inadempiente ha trenta giorni di tempo dal ricevimento della diffida per fornire adeguate giustificazioni e/o per sanare la situazione di inadempienza.
3. Ove la parte inadempiente abbia fatto pervenire all'altra entro i termini le proprie controdeduzioni giustificative avverso le contestazioni ad essa notificate e queste non siano state accolte, ovvero trascorsi inutilmente i trenta giorni di cui al precedente comma, è facoltà del diffidante di chiedere l'intervento della Commissione di cui all'art. 20 cui venga devoluto il giudizio sulla questione.
4. Sui fatti in contestazione la Commissione, se adita, decide secondo diritto accertando la sussistenza o meno del presunto inadempimento e notificando alle parti il relativo provvedimento entro il termine di 30 giorni successivi alla richiesta d'intervento.
5. Le decisioni della Commissione non sono vincolanti per le parti, restando impregiudicato il ricorso al giudice ordinario.

Art. 27
(TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI)

1. Ai sensi e nel rispetto del decreto legislativo n. 196 del 30/06/2003, le Parti si impegnano a trattare i dati personali forniti in occasione del presente contratto esclusivamente per gli scopi ad esso afferenti ed, in particolare, con la rigorosa osservanza delle prescrizioni della normativa suddetta e dei diritti dalla stessa riconosciuti in capo all'interessato nei confronti del Titolare e/o del Responsabile del Trattamento.

Art. 28
(SPESE CONTRATTUALI)

1. Le spese tutte dipendenti e conseguenti alla stipula del presente contratto, sua registrazione, trascrizione e quant'altro di diritto sono a carico della Società.

ART. 29
(RINVIO A ALTRE DISPOSIZIONI DI LEGGE)

1. Per quanto non espressamente previsto nel presente contratto, trovano applicazione le disposizioni contenute o richiamate nelle disposizioni facenti parte della legislazione comunitaria e nazionale in materia di pubblici servizi, nelle disposizioni del codice civile ed in quelle dei regolamenti comunali, anche ricorrendo al procedimento analogico, in quanto non espressamente derogate.