

**Allegato parte integrante**  
**CAPITOLATO TECNICO**

**CAPITOLATO TECNICO**  
**CONTENENTE LE NORME E LE CONDIZIONI PER LA FORNITURA DI ENERGIA**  
**ELETTRICA 1**

ARTICOLO 1 - PREMESSA

ARTICOLO 2 - DEFINIZIONI

ARTICOLO 3 – ATTIVAZIONE DELLA FORNITURA

ARTICOLO 4 – SERVIZIO DI TRASPORTO E DI DISPACCIAMENTO

ARTICOLO 5 – QUALITÀ E GESTIONE TECNICA DELLA FORNITURA

ARTICOLO 6 – CERTIFICAZIONE DELL'ENERGIA VERDE

ARTICOLO 7 – UTILIZZO DEL MARCHIO PER L'OPZIONE VERDE

ARTICOLO 8 – CORRISPETTIVI E MODALITÀ DI PAGAMENTO

ARTICOLO 9 – VERIFICHE ISPETTIVE

ARTICOLO 10 – REPORTISTICA

ARTICOLO 11 – RESPONSABILE DEL SERVIZIO

## **ARTICOLO 1 - PREMESSA**

1. Il presente Capitolato Tecnico disciplina, per gli aspetti tecnici, la fornitura di energia elettrica per le Amministrazioni Contraenti. Tale fornitura deve essere erogata in conformità a quanto descritto nel presente documento e nella Convenzione.

## **ARTICOLO 2 – DEFINIZIONI**

1. Nell'ambito del presente Capitolato si applicano le seguenti definizioni:

**AEEG:** l'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas. Autorità indipendente istituita con la legge 14 novembre 1995, n. 481 con funzioni di regolazione e di controllo dei settori dell'energia elettrica e del gas.;

**Amministrazione/i Contraente/i:** le amministrazioni e gli altri enti e società che, ai sensi del combinato disposto degli artt. 39 bis della l.p. n. 23/1990 e successive modificazioni ed integrazioni e art. 39 bis, commi 3 e 3 bis, della l.p. n. 3/2006 e successive modificazioni ed integrazioni, sono legittimate ad utilizzare la Convenzione;

**APAC:** Agenzia Provinciale per gli Appalti e i Contratti;

**Capitolato Tecnico:** il presente atto, compresi tutti i suoi allegati, nonché i documenti ivi richiamati;

**Data di Attivazione della fornitura:** data di inizio di erogazione dell'energia elettrica;

**Distributore Locale:** è l'esercente il servizio di distribuzione, concessionario ai sensi del D.P.R. n. 235 del 1977, per il trasporto e la trasformazione dell'energia elettrica sulle reti di distribuzione;

**Fasce Orarie:** fasce orarie di consumo così come definite nella Tab. 6 del TIV;

**Fornitore:** azienda energetica aggiudicataria della fornitura;

**Garanzia di Origine:** così come definita ai sensi della deliberazione AEEG ARG/elt n. 104/11 e s.m.i. è il documento di cui all'articolo 15 della direttiva 2009/28/CE finalizzato a provare ai clienti finali la quota o la quantità di energia da fonti rinnovabili nel mix energetico di un fornitore di energia. Nelle more dell'entrata in vigore delle disposizioni previste dall'articolo 34 del decreto legislativo n. 28/11, il termine "garanzia di origine", coincide con i titoli CO-FER utilizzati dal GSE per le finalità di cui al decreto ministeriale 31 luglio 2009;

**Opzione Verde:** è l'opzione facoltativa, attivabile dalle Amministrazioni Contraenti per i singoli Punti di Prelievo al momento dell'emissione dell'Ordinativo di Fornitura e che prevede la certificazione di provenienza dell'energia adoperata da fonte rinnovabile (idroelettrica, eolica, solare, biomassa) per un ammontare almeno pari al consumo fatturato all'Amministrazione Contraente per i Punti di Prelievo per i quali si è attivata tale opzione;

**Ordinativo di Fornitura:** il documento, comprensivo degli eventuali allegati, con cui le Amministrazioni Contraenti manifestano la volontà di utilizzare la Convenzione, impegnando il Fornitore alla prestazione delle forniture e/o servizi richiesti;

**Perdite di Rete:** (c.d. perdite di rete standard) sono i fattori percentuali di perdita di energia elettrica sulle reti con l'obbligo di connessione di terzi così come definite nella colonna (A) della Tabella 4 del TIS;

**Punto di Prelievo:** così come definito all'art. 1 del TIT e la cui titolarità è riconducibile esclusivamente ad una Amministrazione Pubblica individuata dall'art. 1 del D.Lgs. n. 165/2001, nonché ad uno dei soggetti che ai sensi della normativa vigente sono legittimati ad utilizzare il

sistema delle Convenzioni ed identificato in maniera univoca da un codice POD (*Point of Delivery*) e dall'anagrafica richiesta nell'Ordinativo di fornitura e nei relativi allegati;

**TIS (Testo Integrato Settlement):** è l'Allegato A alla deliberazione AEEG n. 107/2009 e s.m.i. "Approvazione del Testo Integrato delle disposizioni dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas in ordine alla regolazione delle partite fisiche ed economiche del servizio di dispacciamento (settlement)(TIS) comprensivo di modalità per la determinazione delle partite economiche insorgenti dalle rettifiche ai dati di misura con (modifiche alla deliberazione n. 111/2006)";

**TIT (Testo Integrato Trasmissione e distribuzione dell'energia elettrica):** è l'Allegato A alla deliberazione AEEG n. 199/2011 e s.m.i. "Testo Integrato delle disposizioni per l'erogazione dei servizi di trasmissione e distribuzione. Periodo di regolazione 2012-2015".

**TIV (Testo Integrato Vendita):** è l'Allegato A alla deliberazione AEEG n. 301/2012/R/EEG.

**TIQV (Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e gas naturale)** è l'Allegato A alla deliberazione ARG/com 164/2008 e s.m.i. – "Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale";

**TIQE (Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di distribuzione e misura dell'energia elettrica)** è l'Allegato A alla deliberazione ARG/elt 198/2011 e s.m.i. – "Testo integrato della qualità dei servizi di distribuzione e misura dell'energia elettrica per il periodo di regolazione 2012-2015".

### **ARTICOLO 3 - ATTIVAZIONE DELLA FORNITURA**

1. Gli Ordinativi di Fornitura, devono essere inviati secondo il relativo modello, che sarà predisposto dal Fornitore, unitamente all'indicazione dei consumi dell'anno precedente relativa ai Punti di Prelievo oggetto dell'Ordinativo medesimo.
2. L'Amministrazione Contraente s'impegna a rilasciare al Fornitore, contestualmente all'invio dell'Ordinativo di Fornitura, le deleghe per la stipula dei contratti per il servizio di trasporto (inteso come trasmissione, distribuzione e misura) e di dispacciamento in conformità alla normativa vigente.
3. Il Fornitore s'impegna a fornire l'energia elettrica dal primo giorno del secondo mese successivo alla ricezione dell'Ordinativo di Fornitura, salva diversa data concordata tra le parti.

4. Il Fornitore è obbligato ad accettare tutti gli Ordinativi di Fornitura emessi dalle Amministrazioni a prescindere dal quantitativo annuo di energia elettrica richiesto complessivamente nel medesimo Ordinativo di Fornitura, nonché dal quantitativo richiesto per ciascun Punto di Prelievo ivi elencato.
5. Qualora alla data di attivazione della fornitura, per cause non imputabili al Fornitore, l'Amministrazione Contraente non abbia ottenuto lo svincolo - disdetta o recesso - dal precedente contratto di fornitura di energia elettrica, il relativo Ordinativo di Fornitura, non ha validità ed il Fornitore non deve darvi esecuzione, avvisando immediatamente l'Amministrazione Contraente ed assistendola, ove possibile, nella predisposizione di un nuovo Ordinativo di Fornitura.
6. Qualora il Fornitore venga a conoscenza che, per cause imputabili all'Amministrazione Contraente, a forza maggiore o a caso fortuito oppure per cause imputabili al Distributore Locale, sarà disattesa la data di attivazione indicata nell'Ordinativo di fornitura, il Fornitore s'impegna a darne tempestiva comunicazione all'Amministrazione medesima.
7. Gli Ordinativi di Fornitura emessi dalle Amministrazioni Contraenti devono essere riferiti unicamente agli approvvigionamenti dei Punti di Prelievo; qualora nell'Ordinativo di Fornitura non siano indicati i Punti di Prelievo da approvvigionare o non sia completa la relativa anagrafica, il Fornitore non deve accettare l'Ordinativo di Fornitura non conforme e deve darne immediata comunicazione scritta, trasmessa anche via fax, all'Amministrazione Contraente.

#### **ARTICOLO 4 - SERVIZIO DI TRASPORTO E DI DISPACCIAMENTO**

1. Il Fornitore, in conformità alla normativa vigente, s'impegna a stipulare, per conto dell'Amministrazione Contraente, i contratti necessari all'attivazione del servizio di trasporto (inteso come trasmissione, distribuzione e misura) e di dispacciamento dell'energia elettrica con i competenti esercenti. Gli oneri derivanti dai suddetti contratti sono fatturati dal Fornitore a carico delle Amministrazioni Contraenti secondo quanto stabilito nel successivo art. 8.
2. Il Fornitore deve comunicare all'APAC o all'Amministrazione Contraente ogni eventuale penalità e/o addebito automatici che il Distributore Locale deve indicare in bolletta in ottemperanza al TIQE.

#### **ARTICOLO 5 - QUALITÀ E GESTIONE TECNICA DELLA FORNITURA**

1. Il Fornitore dovrà fornire energia elettrica ai Punti di Prelievo, garantendo e mettendo a disposizione tutta l'energia necessaria, durante l'intero periodo di fornitura.
2. La fornitura dell'energia elettrica avviene per mezzo delle reti di trasmissione e distribuzione italiane. La qualità della fornitura, pertanto, corrisponderà al livello assicurato dagli attuali gestori di rete.

3. Il Fornitore non è responsabile delle interruzioni, irregolarità e/o della qualità del servizio di somministrazione di elettricità nei Punti di Prelievo qualora tale responsabilità sia attribuibile interamente ai gestori di rete. Il Fornitore, per conto delle Amministrazioni, agisce usando l'ordinaria diligenza nei confronti dei gestori di rete, in modo da risolvere tempestivamente eventuali inconvenienti.

4. Nel caso in cui la mancata somministrazione di energia elettrica sia imputabile al Fornitore, quest'ultimo si accolla il maggior onere che le Amministrazioni Contraenti devono sostenere per il funzionamento degli impianti.

5. Ai fini della determinazione dei prelievi di potenza, per tutti gli aspetti inerenti gli Ordinativi di Fornitura, si assume come potenza prelevata in ciascuna ora il valore medio della potenza prelevata nel quarto d'ora fisso in cui tale valore è massimo; in alternativa è facoltà dell'esercente assumere come potenza prelevata il 70% della potenza massima istantanea, così come definito all'art. 1, del TIT.

6. Il Distributore Locale di ciascun Punto di Prelievo è responsabile della misura dell'energia elettrica e potenza consegnate. I consumi sono misurati nelle modalità e nelle tempistiche definite dal Distributore Locale stesso nel rispetto delle regole fissate dall'AEEG. I parametri di qualità dell'energia fornita, per quanto attiene alla tensione e alla frequenza, sono quelli garantiti dal Distributore Locale, nel rispetto delle regole fissate dall'AEEG. Le interruzioni e le sospensioni della somministrazione non danno luogo a risoluzione del contratto né a risarcimento del danno da parte del Fornitore all'Amministrazione Contraente. Il Fornitore si impegna comunque a fornire all'Amministrazione Contraente, a titolo gratuito, consulenza e assistenza, connesse con eventuali pretese avanzate dalla medesima, nei confronti del gestore della rete e/o distribuzione locale a cui è connesso, per quanto concerne la non idoneità del livello di qualità tecnica dell'energia elettrica riconsegnata. Nel caso in cui, nel corso della fornitura, il trattamento della misura del Punto di Prelievo sia modificato dal Distributore Locale, a decorrere dal primo giorno del mese in cui la suddetta modifica ha efficacia, è applicato il corrispondente prezzo previsto in Convenzione.

## **ARTICOLO 6 - CERTIFICAZIONE DELL'ENERGIA VERDE**

1. Il Fornitore, ai sensi della deliberazione AEEG ARG/elt 104/2011 e s.m.i., tramite Garanzia d'Origine, è tenuto a certificare la produzione di Energia Verde per tutti i Punti di Prelievo per i quali è stata attivata l'Opzione Verde per un ammontare non inferiore al consumo totale effettivo degli stessi. È obbligatorio rendere disponibile l'Opzione Verde per un quantitativo pari almeno al 50% (cinquanta per cento) del massimale pari a 400 (quattrocento) GWh.

2. Il Fornitore può accettare Ordinativi di Fornitura di Energia Verde oltre i suddetti quantitativi, purché alle medesime condizioni disciplinate in Convenzione. Il Fornitore, al raggiungimento dei

quantitativi di cui al precedente comma 1, qualora non intenda più accettare Ordinativi di Fornitura nei quali sia richiesta l'Opzione Verde, comunica all'APAC, anche a mezzo fax o via PEC, l'esaurimento della disponibilità dell'Opzione Verde.

3. La possibilità di richiedere l'Opzione Verde è discrezionale per le Amministrazioni Contraenti che autonomamente decidono se attivarla o meno, al momento dell'emissione dell'Ordinativo di Fornitura.

4. L'Opzione Verde può essere richiesta esclusivamente al momento dell'emissione dell'Ordinativo di Fornitura e deve essere a totale copertura dei consumi effettuati nell'arco della Fornitura dai singoli Punti di Prelievo per la quale è richiesta.

5. Il Fornitore s'impegna a dare esplicita ed intelligibile evidenza della presenza dell'Opzione Verde all'interno del documento di fatturazione per il Punto di Prelievo per il quale l'Opzione Verde è attivata.

6. Il Fornitore è obbligato a dimostrare con idonea documentazione la produzione di un quantitativo di Energia Verde, non inferiore al consumo totale fatturato ai Punti di Prelievo che abbiano attivato l'Opzione Verde. Le Amministrazioni Contraenti che hanno scelto l'Opzione Verde e l'APAC possono controllare tale attestazione allo scadere dei relativi obblighi contrattuali.

#### **ARTICOLO 7 - UTILIZZO DEL MARCHIO PER L'OPZIONE VERDE**

1. Il Fornitore, con la stipula della Convenzione, s'impegna a rendere disponibile un Logo o un Marchio che per la durata della fornitura è concesso in uso alle Amministrazioni che abbiano attivato l'Opzione Verde, nonché, se disponibile, la licenza d'uso del suddetto Marchio. È facoltà dell'APAC e/o delle Amministrazioni che abbiano attivato l'Opzione Verde non accettare il Logo o Marchio proposto dal Fornitore; è altresì facoltà delle Amministrazioni chiedere al Fornitore di modificare il suddetto Logo o Marchio e la relativa licenza d'uso, restando inteso che nel caso il Fornitore non acconsenta alle modifiche proposte dalle Amministrazioni, queste sono libere, a proprio insindacabile giudizio, di non accettare il Marchio o Logo proposto.

2. Il costo dell'utilizzo del suddetto Marchio o Logo, è da intendersi remunerato nel corrispettivo di cui al successivo art. 8, comma 2.

#### **ARTICOLO 8 - CORRISPETTIVI E MODALITÀ DI PAGAMENTO**

1. I corrispettivi dovuti al Fornitore dalle singole Amministrazioni Contraenti per le forniture di energia elettrica oggetto di ciascun Ordinativo di Fornitura sono calcolati utilizzando i prezzi offerti, espressi in Euro/MWh, differenziati per misuratori, tipologie di contratto e Fasce Orarie ed aumentati delle corrispondenti Perdite di Rete.

2. Le Amministrazioni che hanno sottoscritto l'Opzione Verde s'impegnano al pagamento del corrispettivo V, espresso in Euro/MWh, offerto dal Fornitore per tutta l'energia elettrica che è consumata dai Punti di Prelievo per i quali è attivata la suddetta opzione e fino al termine della fornitura. Il corrispettivo è da intendersi fisso ed invariabile per tutte le tipologie di misuratore, contratto, Fascia di Consumo, Fascia Oraria e per tutta la durata della Convenzione. Il corrispettivo V non è soggetto all'applicazione delle Perdite di Rete.
3. Il costo dell'attivazione dell'Opzione Verde è nullo.
4. Le Amministrazioni Contraenti, all'atto dell'Ordinativo di Fornitura, s'impegnano al rilascio in favore del Fornitore dei diritti per la partecipazione alle eventuali procedure di assegnazione di capacità produttiva e/o capacità trasporto e/o strumenti di copertura che Terna o altre Autorità competenti mettono a disposizione nel corso della durata dei singoli contratti di fornitura, con riferimento alle sole eventuali assegnazioni riconducibili alle somministrazioni oggetto dei contratti di fornitura. Detti rilasci avvengono a condizione che il Fornitore predisponga tutti gli atti necessari alla partecipazione delle sopra indicate procedure di assegnazione in conformità ai criteri e prescrizioni che Terna o altre Autorità competenti adotteranno. Il valore dell'eventuale assegnazione dei suddetti diritti è da intendersi incluso nel corrispettivo di cui al precedente comma 1.
5. Oltre ai corrispettivi di cui al precedente comma 1, sono totalmente a carico dell'Amministrazione Contraente:
  - a. i corrispettivi relativi al dispacciamento del solo mercato libero del mese di riferimento, aumentati delle Perdite di Rete. Qualora detti corrispettivi non siano disponibili al momento della fatturazione possono essere sostituiti con un valore in acconto purché congruati al primo ciclo di fatturazione utile;
  - b. il servizio di trasmissione, distribuzione e di misura e gli oneri di sistema (a titolo esemplificativo le componenti tariffarie A, UC, MCT) relativi al solo mercato libero, come stabiliti, volta per volta, dall'AEEG;
  - c. le imposte e le addizionali, previste dalla normativa vigente.
6. I corrispettivi contrattuali, sopra indicati, s'intendono comprensivi di ogni altro onere o spesa non espressamente indicati ai commi 1, 2 e 5.
7. Resta inteso che per i clienti finali dotati di misuratori bi-orari sono applicati i medesimi corrispettivi di cui ai precedenti commi 1, 2 e 5 relativi ai clienti finali dotati di misuratore monorario.
8. Ciascuna fattura deve contenere il riferimento ai singoli Punti di Prelievo cui si riferisce, con l'indicazione dei relativi consumi e delle tariffe applicate. Resta salva la facoltà per il Fornitore di concordare con le singole Amministrazioni Contraenti ulteriori indicazioni da inserire in fattura.

9. Il Fornitore deve riportare in fattura il dettaglio dei consumi di ciascun Punto di prelievo misurati o stimati dal Distributore Locale alla cui rete l'Amministrazione contraente è collegata. Qualora il Fornitore non abbia ricevuto dette misure in tempo utile per emettere la fatturazione, può stimare i consumi sulla base del quantitativo stimato del contratto ovvero utilizzando le eventuali misure storiche ottenute dal Distributore Locale. Il fornitore s'impegna altresì a conguagliare detti consumi stimati al primo ciclo di fatturazione utile, successivo alla messa a disposizione dei dati di misura da parte del Distributore Locale.

10. A parziale deroga di quanto previsto nell'articolo 12, commi 4 e 5, della Convenzione i corrispettivi, di cui al precedente comma 1, sono aggiornati mensilmente secondo la seguente formula:

$$C_{iM} = [C_{i0} + (CPI_M - CPI_0)]\lambda_i \text{ dove:}$$

$C_{iM}$	è il corrispettivo contrattuale, espresso in Euro/MWh, di cui al precedente comma 1, differenziato per misuratore, tipologia di contratto e fascia oraria, relativo al mese di prelievo M;
$C_{i0}$	è il corrispettivo contrattuale offerto al netto delle Perdite Rete, espresso in Euro/MWh e differenziato per misuratore, tipologia di contratto e fascia oraria;
$CPI_0$	è pari a <b>61,90</b> Euro/MWh;
$CPI_M$	è il Consip Power Index tm relativo al mese di prelievo M; pari a $(0,423 * Brent_M + 0,051 * BTZ_M)$ , espresso in Euro/MWh ed arrotondato alla seconda cifra decimale,
$\lambda_i$	sono le Perdite di Rete relative alla tensione di allaccio;
$Brent_M$	è la media aritmetica dei nove mesi precedenti il mese di prelievo M delle quotazioni Mean del Brent (Dated) International Spot Crude price assessments pubblicate mensilmente sul Platt's Oilgram Price Report - Price Average Supplement, espresse in \$/bbl e trasformate in €/bbl applicando, a ciascuna delle predette quotazioni, la corrispondente media mensile del cambio €/€/\$ pubblicata dall'Ufficio Italiano Cambi;
$BTZ_M$	è la media aritmetica dei nove mesi precedenti il mese di prelievo M delle quotazioni Mean del 1 pct (Fuel oil 1.0%) Cargoes CIF NWE/Basis ARA,

	pubblicate sul Platt's Oilgram Price Report - Price Average Supplement, espresse in \$/mt e trasformate in €/mt applicando, a ciascuna delle predette quotazioni, la corrispondente media mensile del cambio €/€/\$ pubblicata dall'Ufficio Italiano Cambi.
--	---

## **ARTICOLO 9 – VERIFICHE ISPETTIVE**

1. Durante la durata della Convenzione, al fine di verificare la conformità delle prestazioni contrattuali a quanto prescritto nel presente Capitolato Tecnico e nell'ulteriore documentazione contrattuale, nonché di accertare l'adempimento degli impegni assunti dal Fornitore, l'APAC potrà effettuare, anche avvalendosi di Organismi di Ispezione accreditati secondo le norme UNI CEI EN ISO/IEC 17020:2005, apposite verifiche ispettive.
2. I costi di tali verifiche sono a carico del Fornitore che deve corrisponderli direttamente all'Organismo di Ispezione nei tempi prescritti. L'Organismo di Ispezione invia per conoscenza all'APAC la fattura relativa al pagamento delle verifiche ispettive.
3. I costi a carico del Fornitore per l'esecuzione delle verifiche ispettive sono pari allo 0,1% del valore del fatturato risultante dalla rendicontazione delle fatture emesse fino ad un importo di Euro 5.240,00 (cinquemiladuecentoquaranta)
4. Per l'espletamento della suddetta attività, si fa riferimento ai livelli di servizio indicati nel presente Capitolato e nello schema delle verifiche ispettive riportate in allegato sempre al presente Capitolato.
5. Le verifiche ispettive possono essere effettuate sia presso le sedi del Fornitore sia presso quelle delle Amministrazioni Contraenti che hanno effettuato Ordinativi di Fornitura; il Fornitore e l'Amministrazione Contraente devono pertanto attivarsi affinché le verifiche possano essere espletate nel migliore dei modi e senza intralcio all'attività.
6. L'Organismo di Ispezione, su indicazioni dell'APAC, effettuerà uno o più cicli di verifiche ispettive sugli ordinativi emessi a valere sulla Convenzione.

## **ARTICOLO 10 - REPORTISTICA**

1. Il Fornitore si impegna a trasmettere mensilmente a ciascuna Amministrazione Contraente ed all'APAC un Report formulato sulla base del Report mensile.
2. Il Fornitore si impegna altresì a mettere in condizione le Amministrazioni Contraenti, entro 30 giorni dalla richiesta, per i Punti di Prelievo dotati di misuratore orario, di poter acquisire i consumi al quarto d'ora attraverso i propri strumenti ovvero fornendo formazione alle Amministrazioni suddette per l'utilizzo di strumenti messi a disposizione dai Distributori Locali.

## **ARTICOLO 11 - RESPONSABILE DEL SERVIZIO**

1. In caso di aggiudicazione, il Fornitore deve nominare un responsabile del servizio, fornendo nominativo, indirizzo, numero telefonico, numero di fax, numero di cellulare e indirizzo di posta elettronica, con capacità di rappresentare ad ogni effetto il Fornitore. Il responsabile del servizio sarà referente nei confronti dell'APAC e delle Amministrazioni Contraenti.

Macro categoria	Oggetto monitoraggio	Livello di Servizio previsto in Convenzione	Riferimenti Convenzione	Modalità di riscontro	Documenti di registrazione	Luogo delle ispezioni	Modalità di valutazione	Presenza Penale
Qualità del processo di esecuzione dell'ordine	Data di attivazione della fornitura effettiva	Data della attivazione della fornitura prevista; verificare che la data di attivazione prevista coincida con la data di attivazione effettiva	Art.22 Schema di Convenzione; art. 3 commi 3 e 5 del Capitolato Tecnico	Confronto della data di attivazione della fornitura con la data effettiva di attivazione della fornitura	Comunicazione del Fornitore di riscontro della ricezione dell'Ordinativo di Fornitura, documentazione proveniente dal fornitore attestante la data effettiva di attivazione della fornitura (prima fattura emessa)	Presso la PA e/o il Fornitore	<b>Conformità:</b> corrispondenza tra la data di attivazione effettiva e la Data di Attivazione della fornitura. <b>Non conformità grave:</b> non corrispondenza tra la Data di Attivazione e la data di attivazione della fornitura	Si
Qualità del call center del fornitore	Call Center	Esistenza di un numero telefonico (Verde o di rete fissa), di fax e indirizzo email dedicati alla gestione dei servizi oggetto di	Art.22 Schema di Convenzione; art. 9 comma 5 del Capitolato Tecnico	Verifica esistenza	Tramite telefonata e/o intervista alla PA	Presso la PA e/o il Fornitore	<b>Conformità:</b> esistente <b>Non conformità grave:</b> non esistente	Si

Qualità dei servizi integrativi di gestione	Prezzo di fatturazione	convenzione	Art.12 Schema di Convenzione; art. 8 del Capitolato Tecnico	Confronto tra il corrispettivo di aggiudicazione e, eventualment e aggiornato come previsto in Convenzione, ed il prezzo applicato in fattura.	Corrispettivi e tariffe fatture emesse	Presso la PA e/o il Fornitore	<b>Conformità:</b> corrispondenza tra il prezzo di aggiudicazione (eventualmente aggiornato) e quello applicato in fattura. <b>Non conformità grave:</b> non corrispondenza tra il prezzo di aggiudicazione (eventualmente aggiornato) e quello applicato in fattura.	No
Qualità dei servizi integrativi di gestione	Opzione Verde	Per i Punti di Prelievo che attivano l'Opzione Verde deve essere presente in fattura l'evidenza di tale opzione	Art. 6 del Capitolato Tecnico	Verifica, nell'ordinativo, della richiesta di attivazione dell'OV e rispondenza, nella fattura, della		Presso la PA e/o il Fornitore	<b>Conformità:</b> corrispondenza tra quanto ordinato e quanto applicato in fattura. <b>Non conformità grave:</b> non corrispondenza tra quanto	No

Qualità dei servizi integrativi di gestione	Comunicazione di scadenza dei contratti attuativi	Il Fornitore comunica ad ogni Amministrazione, tre mesi prima della scadenza dei Contratti di fornitura, anche unitamente al documento di fatturazione, la data di scadenza del relativo Contratto di fornitura.	Art.7 comma 6 dello Schema di Convenzione;	Verifica dell'effettivo invio della comunicazione e entro la tempistica prevista	Comunicazione del Fornitore di riscontro della ricezione del reclamo ed attestazione della data di ricevimento della risposta o della rettifica	Presso la PA e/o il Fornitore	ordinato e quanto applicato in fattura.	Si
Qualità commerciale della vendita	- tempi di risposta ai reclami; - tempi di rettifica della fatturazione	TIQV art.14 tabella 1		Verifica della documentazione	Comunicazione del Fornitore di riscontro della ricezione del reclamo ed attestazione della data di ricevimento della risposta o della rettifica	Presso la PA e/o il Fornitore	<b>Conformità:</b> Standard TIQV art.14 tabella 1; <b>Non conformità grave:</b> oltre il doppio dello Standard	Si: indennizzo automatico TIQV art.18, Comma 18.2.a)

