

## ALLEGATO 4

### CAPITOLATO TECNICO

REALIZZATO DA AZIENDA CON SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ CERTIFICATO ISO 9001:2008



## **INDICE**

Articolo 1 - Premessa.....	3
Articolo 2 - Definizioni.....	3
Articolo 3 - Attivazione della Fornitura.....	6
Articolo 4 - Servizio di Trasporto e di Dispacciamento.....	8
Articolo 5 - Gestione tecnica della fornitura.....	8
Articolo 6 - Certificazione dell'“Energia Verde”.....	9
Articolo 7 - Utilizzo del marchio per l'Opzione Verde.....	10
Articolo 8 - Corrispettivi e modalità di pagamento.....	10
Articolo 9 - <i>Call Center</i> .....	12
Articolo 10 - Verifiche ispettive.....	13
Articolo 11 - Flusso DATAMART.....	20



## ARTICOLO 1

### PREMESSA

1. Il presente Capitolato Tecnico disciplina, per gli aspetti tecnici, la fornitura di energia elettrica per le Pubbliche Amministrazioni. Tale fornitura dovrà essere erogata in conformità a quanto descritto nel presente documento, nello Schema di Convenzione e nelle Condizioni Generali.

## ARTICOLO 2

### DEFINIZIONI

1. Ferme restando le definizioni contenute nelle Condizioni Generali e nello Schema di Convenzione si applicano le seguenti ulteriori definizioni:
  - a. **AEEGSI:** l'Autorità per l'energia elettrica, il gas ed il sistema idrico di cui alla L. 14/11/1995 n. 481 e s.m.i..
  - b. **Data di Attivazione della fornitura:** data di inizio dell'erogazione dell'energia elettrica.
  - c. **Distributore Locale:** è l'esercente il servizio di distribuzione, concessionario ai sensi dell'art. 9 del D.Lgs. n. 79/99, per il trasporto e la trasformazione dell'energia elettrica sulle reti di distribuzione.
  - d. **Delivery:** è il periodo di somministrazione delle Forniture a Prezzo Fisso, decorrente dalla Data di Attivazione della fornitura e coincidente esclusivamente con il primo giorno del terzo mese successivo a quello di ricezione dell'ordinativo di fornitura (ODA).  
Le 12 Delivery disponibili nell'anno solare ed i relativi Quarter che ne approssimano al meglio durata, sono di seguito identificati:

A	B	C
<i>Mese di ricezione ODA a Sistema</i>	<i>Mese di Attivazione Delivery</i>	<i>Quarter di riferimento della Delivery</i>
dicembre (anno-1)	marzo	Q2; Q3; Q4; Q1(anno+1)
gennaio	aprile	
febbraio	maggio	
marzo	giugno	Q3; Q4; Q1(anno+1); Q2(anno+1)
aprile	luglio	
maggio	agosto	
giugno	settembre	Q4; Q1(anno+1); Q2(anno+1); Q3(anno+1)
luglio	ottobre	
agosto	novembre	
settembre	dicembre	Q1(anno+1); Q2(anno+1); Q3(anno+1); Q4(anno+1)
ottobre	gennaio (anno+1)	
novembre	febbraio (anno+1)	

[Nella tabella di corrispondenza l'anno (-1; +1) è definito rispetto al mese di gennaio della colonna A]  
Per ogni mese vigente (colonna A) vengono anno calcolati e resi noti da Consip S.p.A. sul portale [www.acquistinretepa.it](http://www.acquistinretepa.it) il Prodotto Fisso ed il Prezzo Fisso relativi al corrispondente *Mese di Attivazione Delivery* (colonna B) sulla base dei *Quarter di riferimento della Delivery* (colonna C).

- e. **Energia Verde:** è l'energia elettrica proveniente da fonti rinnovabili non fossili, vale a dire energia eolica, solare, aerotermica, geotermica, idrotermica e oceanica, idraulica,



- biomassa, gas di discarica, gas residuati dai processi di depurazione e biogas così come definita alla lettera b) della deliberazione AEEGSI ARG/elt n. 104/11 e s.m.i.
- f. **Fascia/e Oraria/e:** fasce orarie di consumo così come definite nella Tabella 6 del TIV e alla deliberazione dell'AEEGSI n. 181/06 e s.m.i.
- g. **Fornitore:** l'impresa o il raggruppamento temporaneo o il consorzio di imprese risultato aggiudicatario dei Lotti n. 1, e/o 2, e/o 3, e/o 4, e/o 5, e/o 6, e/o 7, e/o 8, e/o 9, e/o 10 della procedura di gara di cui alle premesse e che conseguentemente sottoscrive la Convenzione, obbligandosi a quanto nella stessa previsto.
- h. **Fornitura a Prezzo Fisso:** Fornitura di energia elettrica della durata di 12 mesi continuativi (Delivery) durante i quali il corrispettivo relativo alla quota energia – il Prezzo fisso di cui all'art. 8, comma 1.1.2 del presente capitolato, calcolato sulla base del Prodotto Fisso – resta fisso ed invariabile.
- i. **Fornitura a Prezzo Variabile:** Fornitura di energia elettrica della durata di 12 mesi continuativi durante i quali il corrispettivo relativo alla quota energia – il Prezzo Variabile di cui all'art. 8, comma 1.1.1 del presente capitolato – varia mensilmente.
- j. **Garanzia di Origine (GO):** ai sensi dell'art. 34 del D.Lgs. n. 28/11 e così come definita ai sensi della deliberazione AEEGSI ARG/elt n. 104/11 e s.m.i. è il documento di cui all'art. 15 della Direttiva n. 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.
- k. **GME:** è la società Gestore dei Mercati Energetici S.p.A. di cui all'art. 5 del D.Lgs. n. 79/99.
- l. **GSE:** è la società Gestore dei Servizi Energetici S.p.A. di cui al DPCM 11/05/04.
- m. **Lotto:** il territorio geografico delimitato dai confini delle seguenti Regioni all'interno del quale il Fornitore è tenuto ad erogare il quantitativo complessivo di energia elettrica, a Prezzo Fisso o a Prezzo Variabile, eventualmente certificata tramite Opzione Verde:  
Lotto 1: Valle D'Aosta, Piemonte.  
Lotto 2: Lombardia, Liguria.  
Lotto 3: Trentino Alto Adige, Emilia Romagna.  
Lotto 4: Veneto, Friuli Venezia Giulia.  
Lotto 5: Toscana, Umbria, Marche.  
Lotto 6: Lazio.  
Lotto 7: Campania, Basilicata.  
Lotto 8: Abruzzo, Molise, Puglia.  
Lotto 9: Calabria, Sicilia.  
Lotto 10: Sardegna.
- n. **Opzione Verde:** è l'opzione facoltativa, attivabile dalle Amministrazioni per i singoli Punti di Prelievo al momento dell'emissione dell'Ordinativo di Fornitura e che prevede la comprova tramite Garanzia di Origine della produzione di Energia Verde per un ammontare almeno pari al consumo fatturato all'Amministrazione per i Punti di Prelievo per i quali viene attivata l'opzione.
- o. **Ordine Diretto d'Acquisto (ODA):** è l'ordinativo di Fornitura - ed i relativi allegati – inviato al Fornitore tramite il Sistema.
- p. **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.

- q. **Prodotto Fisso:** è il valore medio - espresso in Euro/MWh ed arrotondato alla seconda cifra decimale - delle quotazioni giornaliere disponibili del *Settlement Price* dell'*Italian Baseload Quarter Futures* relative ai 4 Quarter che approssimano al meglio la Delivery, identificati nella tabella di corrispondenza cui alla precedente lett. d), rilevate sul *Italian Futures | EEX Power Derivatives* dell'*European Energy Exchange AG* (eeX) dal 16esimo all'ultimo giorno - compresi - del quarto mese antecedente la Delivery (coincidente con il mese antecedente a quello di ricezione dell'ODA).
- r. **PUN:** Media dei prezzi zonali di Mercato del Giorno Prima (MGP) ponderata con gli acquisti totali, al netto degli acquisti dei pompaggi e delle zone estere.
- s. **PUNIndex:** è la media aritmetica mensile, espressa in Euro/MWh e arrotondata alla seconda cifra decimale, dei valori orari del PUN, rilevati sulla piattaforma telematica: *Mercato Elettrico - Mercato Elettrico a Pronti* (MPE) - *Mercato del Giorno Prima* (MGP). Tale quotazione, al momento di pubblicazione del presente bando, risulta pubblicata sul sito internet del GME tra i *dati di sintesi MPE-MGP – riepilogo*; colonna *media* dei *Prezzo d'acquisto. PUN (€/MWh)* della *sintesi mensile*, nella sezione *Esiti dei mercati e statistiche – Statistiche*.
- t. **Punto di Prelievo:** così come definito all'art. 1 del TIT e ripartito per tipologia d'utenza all'art. 2.2 del medesimo TIT, la cui titolarità è riconducibile esclusivamente ad un'Amministrazione pubblica individuata dall'art. 1, D.Lgs. n. 165/01, 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.
- u. **Quantitativo Stimato del Contratto:** valore complessivo presunto della fornitura di 12 mesi consecutivi, espresso in kWh, indicato nell'Ordinativo di Fornitura dall'Amministrazione Contraente o, per essa, dall'Unità Ordinante.
- v. **Quarter:** sono i 4 trimestri dell'anno solare, nel dettaglio:
  - Q1 = gennaio-marzo
  - Q2 = aprile-giugno
  - Q3 = luglio-settembre
  - Q4 = ottobre-dicembre
- w. **TIT (Disposizioni per l'erogazione dei servizi di trasmissione e distribuzione):** è l'Allegato A alla deliberazione AEEGSI 654/2015/R/eel e s.m.i. "*Regolazione tariffaria dei servizi di trasmissione, distribuzione e misura dell'energia elettrica, per il periodo di regolazione 2016-2023*".
- x. **TIS (Testo Integrato Settlement):** è l'Allegato A alla deliberazione AEEGSI ARG/elt n. 107/09 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. 111/06)*".
- y. **TIV (Testo Integrato Vendita):** è l'Allegato A alla deliberazione AEEGSI n. 301/2012/R/eel e s.m.i. "*Aggiornamento del Testo integrato delle disposizioni dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas per l'erogazione dei servizi di vendita*".



*dell'energia elettrica di maggior tutela e di salvaguardia ai clienti finali".*

- z. Terna:** è la società Terna – Rete elettrica nazionale S.p.A., di cui al DPCM 11 maggio 2004 che gestisce la rete di trasmissione nazionale.
- aa. Utenze Multiorarie:** sono i Punti di Prelievo i cui dati di misura sono trattati dal Distributore Locale su base oraria o per Fasce Orarie (F1, F2, F3).
- bb. Utenze Monorarie:** sono i Punti di Prelievo i cui dati di misura sono trattati dal Distributore Locale su base monoraria (F0).

### ARTICOLO 3

#### ATTIVAZIONE DELLA FORNITURA

1. Gli Ordinativi di Fornitura (Ordine Diretto d'Acquisto, ODA) dovranno essere comprensivi dell'indicazione dei Punti di Prelievo e dei relativi Quantitativi Stimati del contratto secondo il dettaglio di cui all'Allegato 1 (obbligatorio all'ODA) – *Elenco dei Punti di Prelievo*.
2. L'Amministrazione, contestualmente all'invio dell'Ordinativo di Fornitura, rilascia al Fornitore 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. In caso di utenze soggette ad agevolazioni/esenzioni fiscali oltre alla richiesta di applicazione, da esercitare nell'Allegato 1 all'ODA - *Elenco dei Punti di Prelievo*, ai fini del godimento dell'agevolazione/esenzione è obbligatorio allegare all'ODA la relativa dichiarazione fiscale e/o la documentazione attestante il diritto all'agevolazione/esenzione. Nel caso la dichiarazione fiscale e/o la documentazione venga inviata successivamente all'emissione dell'ODA, l'agevolazione/esenzione sarà applicata dalla prima fattura tecnicamente utile previa verifica del fornitore della possibilità di applicarla retroattivamente. Resta inteso che in caso di mancata produzione della suddetta documentazione le aliquote verranno applicate in misura ordinaria.
4. Il Fornitore s'impegna a fornire l'energia elettrica:
  - a) per le Forniture a Prezzo Variabile, dal primo giorno del secondo mese successivo alla ricezione dell'Ordinativo di Fornitura in caso di ricezione del medesimo entro le ore 12:00 del 10 del mese, ovvero il primo giorno del terzo mese successivo in caso di ricezione dell'ordinativo dopo le ore 12:00 del 10 del mese;
  - b) per le Forniture a Prezzo Fisso, dal primo giorno del terzo mese successivo alla ricezione dell'Ordinativo di Fornitura in caso di ricezione del medesimo entro l'ultimo giorno solare del mese,

#### **salva diversa data concordata tra le parti.**

Nel caso il termine di cui alla precedente lettera a) coincida con un giorno non lavorativo, lo stesso si intende anticipato alle ore 12:00 del primo giorno lavorativo che precede. In ogni caso, l'attivazione del contratto di somministrazione di energia elettrica (l'avvio dell'erogazione), per le utenze (PoD) che si trovano già in corso di somministrazione con il medesimo o altro esercente la vendita (c.d. *utenze attive*), potrà avvenire esclusivamente a decorrere dal primo giorno solare del mese (ad es.: 1° gennaio, 1° febbraio, ecc.).

5. Per effetto di detti Ordinativi di Fornitura, il Fornitore sarà obbligato ad eseguire la fornitura richiesta, nell'ambito dell'oggetto contrattuale. Resta inteso che, nel caso in cui il quantitativo totale effettivo della singola fornitura risultasse inferiore o superiore al Quantitativo Stimato del contratto, nulla potrà essere preteso a qualsiasi titolo dal Fornitore



il quale sarà tenuto a dare seguito alle forniture ed a prestare i servizi a seguito della ricezione degli Ordinativi di Fornitura sempre entro i termini ed alle condizioni indicate nello Schema di Convenzione e nei relativi allegati.

6. Resta comunque inteso che, ricevuti gli Ordinativi di Fornitura nei limiti del Quantitativo Complessivo, il Fornitore sarà obbligato ad erogare l'energia elettrica effettivamente richiesta per 12 mesi consecutivi a partire dalla Data di Attivazione della fornitura.
7. Esclusivamente per le forniture a prezzo variabile, per i Punti di Prelievo attivati - inizio erogazione fornitura - dal 1° gennaio, sarà facoltà delle relative amministrazioni contraenti, richiedere la proroga della durata della fornitura per n. 1 (uno) ulteriore mese (per una durata complessiva massima del contratto attuativo di n. 13 mesi consecutivi). La suddetta richiesta, dovrà essere inoltrata entro le ore 12:00 del 15 novembre al recapito del fornitore, anche a mezzo fax, PEC o mail, utilizzando l'apposito modulo di cui all'Allegato "G" allo Schema di Convenzione.
8. Qualora alla Data di Attivazione della fornitura, per cause non imputabili al Fornitore, l'Amministrazione non abbia ottenuto lo svincolo - disdetta o recesso - dal precedente contratto di fornitura di energia elettrica e conseguentemente la fornitura non abbia avuto inizio (ad esempio a causa di *switching passivo* subito dal Fornitore), limitatamente a detti punti di prelievo, il relativo Ordinativo di Fornitura, non avrà più validità ed il Fornitore non dovrà darvi esecuzione. In tali casi il Fornitore – preso atto della situazione – è tenuto ad avvisare l'Amministrazione Pubblica e/o l'Unità Ordinante e ad assisterla, ove possibile, nella predisposizione di un nuovo Ordinativo di Fornitura. Nel caso in cui la segnalazione di mancato svincolo pervenga dall'Amministrazione, la stessa dovrà essere trasmessa al più tardi entro il primo giorno lavorativo del mese antecedente a quello di richiesta di attivazione della fornitura, in forma scritta - trasmessa anche via fax, PEC o mail - e corredata da documentazione del fornitore uscente che attesti il mancato svincolo. Successivamente a tale data nulla potrà essere preteso dall'Amministrazione contraente e la fornitura sarà eseguita per tutta la durata contrattuale.
9. Qualora il Fornitore venga a conoscenza che, per cause imputabili all'Amministrazione o al Distributore Locale oppure a forza maggiore o caso fortuito, verrà disattesa la data di attivazione indicata nell'Ordinativo di fornitura, limitatamente ai punti di prelievo coinvolti, il Fornitore s'impegna a darne comunicazione all'Amministrazione indicando, inoltre, la prima data tecnicamente utile per procedere all'Attivazione della fornitura ed assistendola, ove possibile, all'eventuale integrazione ovvero alla predisposizione di un nuovo Ordinativo.
10. Fatto salvo quanto previsto ai precedenti commi 8 e 9, una volta che il singolo Ordinativo di Fornitura sia divenuto irrevocabile ai sensi di quanto indicato nelle Condizioni Generali, il Fornitore dovrà iniziare l'erogazione di energia elettrica dalla Data di Attivazione della fornitura, pena l'applicazione delle penali di cui allo Schema di Convenzione.
11. Gli Ordinativi di Fornitura emessi dalle Amministrazioni Contraenti dovranno 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 - limitatamente a detti Punti di Prelievo - non dovrà darvi esecuzione dandone comunicazione scritta, trasmessa anche via fax, PEC o mail, all'Amministrazione Contraente e/o alla relativa Unità Ordinante secondo le tempistiche stabilite nelle Condizioni Generali.



12. Le previsioni contenute nei commi 4 e 11 del presente articolo, integrano quanto previsto nell'art. 3 delle Condizioni Generali.
13. La possibilità di richiedere la Fornitura a Prezzo Fisso o la Fornitura a Prezzo Variabile è discrezionale per le Amministrazioni Contraenti che autonomamente decidono quale attivare. La scelta potrà avvenire esclusivamente all'atto dell'emissione dell'Ordinativo di Fornitura (ODA) e resta ferma e valida per tutti i Punti di Prelievo in esso presenti. Nell'ambito del medesimo contratto attuativo, il passaggio da una tipologia di fornitura all'altra - da Prezzo Fisso a Prezzo Variabile e viceversa - non è consentito.
14. Il Fornitore s'impegna a dare esplicita ed intelligibile evidenza del tipo di fornitura, a Prezzo Fisso o a Prezzo Variabile, all'interno del documento di fatturazione.
15. È obbligatorio rendere disponibile Forniture a Prezzo Fisso per un quantitativo pari al 30% del massimale iniziale del Lotto e, pertanto, fino ad un quantitativo massimo non incrementabile di:
  - **84 GWh** per il Lotto 1;
  - **288 GWh** per il Lotto 2;
  - **135 GWh** per il Lotto 3;
  - **210 GWh** per il Lotto 4;
  - **198 GWh** per il Lotto 5;
  - **300 GWh** per il Lotto 6;
  - **225 GWh** per il Lotto 7;
  - **159 GWh** per il Lotto 8;
  - **207 GWh** per il Lotto 9;
  - **81 GWh** per il Lotto 10.

Resta fermo che tale quantitativo è una quota parte del massimale iniziale e non costituisce un lotto accessorio a sé stante.

16. Qualora andasse totalmente eroso il massimale iniziale del Lotto, gli eventuali incrementi concessi da Consip non concorrono al calcolo del quantitativo di cui al precedente comma, che rimane pertanto fermo al 30% del massimale iniziale.

#### **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 saranno fatturati in modo trasparente dal Fornitore a carico delle Amministrazioni Contraenti secondo quanto stabilito nel successivo Articolo 8.

#### **ARTICOLO 5**

##### **GESTIONE TECNICA DELLA FORNITURA**

1. Le fasce orarie - F1, F2 ed F3 - come definite al precedente art. 2, potranno essere modificate a seguito ed in conformità alle eventuali modifiche introdotte dall'AEEGSI.
2. Ai fini della determinazione dei prelievi di potenza, per tutti gli aspetti inerenti i contratti 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.

3. Il Distributore Locale di ciascun Punto di prelievo è responsabile della misura dell'energia elettrica e potenza consegnate. I consumi saranno misurati nelle modalità e nelle tempistiche definite dal Distributore Locale stesso nel rispetto delle regole fissate dall'AEEGSI. 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'AEEGSI. Le interruzioni e le sospensioni della somministrazione non imputabili a responsabilità del Fornitore, non danno luogo a risoluzione del contratto né a risarcimento del danno da parte del Fornitore all'amministrazione. Il Fornitore si impegna comunque a fornire all'Amministrazione Contraente, a titolo gratuito, 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. Si precisa che nel caso in cui, nel corso della fornitura, il trattamento della misura del Punto di Prelievo venga modificato dal Distributore Locale, a decorrere dal primo giorno del mese in cui la suddetta modifica avrà efficacia, verrà applicato il corrispondente prezzo previsto in Convenzione.
4. L'energia elettrica fornita dal Fornitore all'Amministrazione Contraente non potrà essere utilizzata presso altre ubicazioni ovvero per usi diversi da quelli determinati contrattualmente con il proprio distributore locale, né usufruiti in qualsiasi modo, anche a titolo gratuito, da terzi senza il preventivo consenso scritto del Fornitore.

## **ARTICOLO 6**

### **CERTIFICAZIONE DELL'“ENERGIA VERDE”**

1. Il Fornitore, ai sensi della deliberazione AEEGSI ARG/elt n. 104/11 e s.m.i. è tenuto a certificare la produzione di Energia Verde tramite Garanzia d'Origine per tutti i Punti di Prelievo per i quali sia stata attivata l'Opzione Verde per un ammontare non inferiore al consumo totale effettivo degli stessi. Ai fini della presente certificazione, limitatamente al periodo di validità degli stessi, possono concorrere anche i certificati GO – ICS: RECS.
2. È obbligatorio rendere disponibile l'Opzione Verde per un quantitativo pari almeno al 20% del massimale iniziale del Lotto. Resta fermo che tale quantitativo è una quota parte del massimale iniziale e non costituisce un lotto accessorio a sé stante.
3. È facoltà del Fornitore accettare ordinativi di fornitura di Energia Verde oltre il predetto limite purché alle medesime condizioni disciplinate in Convenzione. Il Fornitore, al raggiungimento dei quantitativi di cui al precedente comma, qualora non intenda più accettare Ordinativi di Fornitura nei quali sia richiesta l'Opzione Verde, comunica a Consip, anche a mezzo fax, l'esaurimento della disponibilità dell'Opzione Verde. Sarà premura di Consip rendere pubblica attraverso il sito [www.acquistinretepa.it](http://www.acquistinretepa.it) tale situazione.
4. La possibilità di richiedere l'Opzione Verde è discrezionale per le amministrazioni che autonomamente decidono se attivarla o meno, al momento dell'emissione dell'Ordinativo di Fornitura.
5. L'Opzione Verde può essere richiesta esclusivamente al momento dell'emissione



dell'Ordinativo di Fornitura e dovrà essere a totale copertura dei consumi effettuati nell'arco della Fornitura dai singoli Punti di Prelievo per la quale viene richiesta.

6. 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 viene attivata.
7. Qualora andasse totalmente eroso il massimale iniziale del Lotto, gli eventuali incrementi concessi da Consip non concorrono al calcolo del quantitativo di cui al precedente comma 2, che rimane pertanto fermo al 20% del massimale iniziale.
8. Il Fornitore è obbligato a dimostrare con idonea documentazione la produzione di un quantitativo di Energia Verde, per un quantitativo non inferiore al consumo totale fatturato ai Punti di Prelievo che abbiano attivato l'Opzione Verde. Il controllo potrà essere effettuato dalle Amministrazioni Contraenti allo scadere dei relativi obblighi contrattuali e da Consip, anche con cadenza annuale.

## 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 verrà concesso in uso alle Amministrazioni che abbiano attivato l'Opzione Verde, nonché, se disponibile, la licenza d'uso del suddetto Marchio. È facoltà di Consip 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 saranno 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 Articolo 8, comma 3.

## 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 per le forniture a:

1.1. **Prezzo Variabile** sulla base,

**A** per le Utenze Multiorarie, della somma:

A.1 degli *spread* offerti per il Lotto di pertinenza - espressi in Euro/MWh e differenziati per tipologie di contratto e Fascia Oraria;

A.2 del valore assunto dalla media aritmetica mensile dei prezzi di acquisto - espressa in Euro/MWh ed arrotondata alla seconda cifra decimale - sul sistema delle offerte di cui al "*Decreto del Ministro delle attività produttive 19 dicembre 2003*", nelle ore appartenenti alla Fascia Oraria del mese di prelievo (il "*Prezzo medio di acquisto per fasce orarie*" del MPE-MGP);

**B** per le Utenze Monorarie, della somma:

B.1 dello *spread* ( $\psi^{VAR}_{FO}$ ), espresso in Euro/MWh, pari al valore:

i.  $IP^{VAR}$  di cui all'Allegato B - Offerta Economica, per le tipologie di contratto



Illuminazione Pubblica [Lettera b) e Lettera e) di cui al comma 2.2 del TIT];

ovvero,

- ii.  $AU^{VAR}$  di cui all'Allegato B - Offerta Economica, per le tipologie di contratto Altri Usi [Lettera c), Lettera d), Lettera f) , Lettera g), Lettera h), e Lettera i) di cui al comma 2.2 del TIT];

B.2 del PUN<sub>Index</sub> (la media aritmetica mensile dei valori orari del PUN) relativo al mese di prelievo,

1.2. **Prezzo Fisso** sulla base,

**A** per le Utenze Multiorarie, della somma:

A.1 degli *spread* offerti per il Lotto di pertinenza - espressi in Euro/MWh e differenziati per tipologie di contratto e Fascia Oraria;

A.2 e del Prodotto Fisso,

**B** per le Utenze Monorarie, della somma:

B.1 dello *spread* ( $\psi^{FIX}_{FO}$ ), espresso in Euro/MWh, pari al valore:

- i.  $IP^{FIX}$  di cui all'Allegato B - Offerta Economica, per le tipologie di contratto Illuminazione Pubblica [Lettera b) e Lettera e) di cui al comma 2.2 del TIT];

ovvero,

- ii.  $AU^{FIX}$  di cui all'Allegato B - Offerta Economica, per le tipologie di contratto Altri Usi [Lettera c), Lettera d), Lettera f) , Lettera g), Lettera h), e Lettera i) di cui al comma 2.2 del TIT];

B.2 del Prodotto Fisso,

il tutto, per entrambe le tipologie di prezzo e d'utenza (Multiorarie e Monorarie), aumentato delle corrispondenti Perdite di Rete.

2. Per le Forniture a Prezzo Fisso i Quarter che approssimano al meglio le Delivery sono esclusivamente quelli definiti nella tabella di corrispondenza di cui all'art. 2, lett. d), del presente capitolato. La Delivery e i Quarter di riferimento (rispettivamente Colonna B e C della suddetta tabella) per ogni Amministrazione Contraente sono identificate in funzione del mese (Colonna A della suddetta tabella) in cui viene ricevuta l'ODA dal Fornitore. Il prezzo del Prodotto Fisso e delle forniture a Prezzo Fisso vengono calcolati e resi noti ogni mese da Consip S.p.A. sul portale [www.acquistinretepa.it](http://www.acquistinretepa.it). Ogni mese viene reso noto solo il Prezzo Fisso relativo alla prima Delivery disponibile per l'acquisto (quella relativa al primo giorno del terzo mese successivo a quello corrente). Le Amministrazioni Contraenti possono acquistare il Prezzo fisso anche per Delivery successive alla prima disponibile, per dette forniture tuttavia il Prezzo Fisso sarà reso noto solo successivamente, secondo le tempistiche di calcolo del relativo Prodotto Fisso ed identificate nella tabella di corrispondenza di cui all'art. 2 lett. d) del presente capitolato.
3. 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 verrà fatturata per i Punti di Prelievo per i quali verrà attivata la suddetta opzione e fino al termine della fornitura. Il corrispettivo è da intendersi fisso per ed invariabile per tutte le tipologie di misuratore, contratto, Fascia oraria di consumo e per tutta la durata della Convenzione. Il corrispettivo **V** non è soggetto all'applicazione delle Perdite di Rete.
4. Il costo dell'attivazione dell'Opzione Verde è nullo.



5. Le Amministrazioni Contraenti, con l'emissione 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 metteranno 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. I detti rilasci avverranno 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 e le suddette Autorità adotteranno. Il valore dell'eventuale assegnazione dei suddetti diritti è da intendersi incluso nel corrispettivo di cui al precedente comma 1.
6. 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 potranno essere sostituiti con un valore in acconto purché conguagliati al primo ciclo di fatturazione tecnicamente utile;
  - b. il servizio di trasmissione, distribuzione e di misura; gli oneri di sistema (a titolo esemplificativo le componenti tariffarie A, UC, MCT) relativi al solo mercato libero, come stabiliti volta per volta dall'AEEGSI e l'eventuale corrispettivo  $C^{mor}$ ;
  - c. le imposte e le addizionali, previste dalla normativa vigente.
7. I corrispettivi contrattuali, su indicati, s'intendono comprensivi di ogni altro onere o spesa non espressamente indicati ai commi 1, 3 e 6.
8. Ciascuna fattura, fermo quanto stabilito nelle Condizioni Generali, dovrà 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 dovrà riportare in fattura – in caso di fatturazione elettronica eventualmente anche in allegato al flusso XML - 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, potrà stimare i consumi sulla base del Quantitativo Stimato del contratto ovvero utilizzando le eventuali misure storiche ottenute dal Distributore Locale ovvero utilizzando un proprio algoritmo di stima. Il fornitore s'impegna altresì a conguagliare detti consumi stimati al primo ciclo di fatturazione tecnicamente utile, successivo alla messa a disposizione dei dati di misura da parte del Distributore Locale.
10. A parziale deroga di quanto previsto nell'art. 9, commi 3 e 4, delle Condizioni Generali, per le Forniture a Prezzo variabile i corrispettivi di cui al precedente comma 1 saranno aggiornati mensilmente:
  - per le Utenze Multiorarie di cui al precedente comma 1, lettera A.2, per ciascuna Fascia Oraria, sulla base del "*Prezzo medio di acquisto per fasce orarie*" del MPE-MGP (Mercato elettrico a pronti – Mercato del giorno prima) del GME, relativo al mese di prelievo;
  - per le Utenze Monorarie di cui al precedente comma 1, lettera B.2, sulla base del *PUNIndex* (la media mensile aritmetica dei valori orari del PUN) del GME, relativo al mese di prelievo,



entrambi pubblicati dal GME medesimo sul proprio sito *internet* (al momento della pubblicazione della presente gara: [www.mercatoelettrico.org](http://www.mercatoelettrico.org), Sezione: Esiti dei mercati e statistiche – Statistiche).

11. A parziale deroga di quanto previsto nell'art. 9, comma 4, delle Condizioni Generali, gli oneri di cui al precedente comma 6 verranno aggiornati sulla base di quanto stabilito dalle Autorità competenti *pro-tempore*.
12. Con esclusivo riferimento al Prodotto Fisso, nel caso di intervenuta indisponibilità oggettiva del "listino" di riferimento adottato (eeX), le Parti concordano fin d'ora che il Prodotto Fisso verrà calcolato, con le medesime modalità e tempistiche indicate all'art. 2, lett. q), sulla base delle quotazioni del *Closing\_Price* dei *Quarterly Baseload Futures* (Futures Trimestrali) rilevate sull'*IDEX - Futures Italia* di Borsa Italiana S.p.A..

## ARTICOLO 9

### CALL CENTER

1. Il Fornitore deve mettere a disposizione delle Amministrazioni, dalla data di Attivazione della Convenzione, un Call Center che funzioni da centro di ricezione e gestione delle chiamate relative alle richieste di informazione ed assistenza tecnica quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo:
  - a. richieste di informazioni circa la Convenzione;
  - b. ricezione degli Ordinativi di Fornitura;
  - c. richieste di chiarimento sulle modalità di attivazione della fornitura;
  - d. richieste relative allo stato di attivazione della fornitura;
  - e. richieste di informazioni e chiarimenti relativi alla fatturazione;
  - f. richieste inerenti gli adempimenti previsti in capo al Fornitore dal TIT e TIME.
2. Alla stipula della Convenzione, il Fornitore, oltre al numero del Call Center di cui al precedente comma, dovrà comunicare un indirizzo e-mail e uno di fax dedicati. Gli orari di ricezione delle chiamate saranno non meno di tutti i giorni dell'anno, esclusi sabato, domenica e festivi, dalle ore 8:30 alle ore 17:30. *[Alla stipula della Convenzione il Fornitore ha facoltà di spostare il suddetto intervallo orario con una flessibilità di 30 minuti in anticipo o posticipo]*.

## ARTICOLO 10

### VERIFICHE ISPETTIVE

1. Durante tutta la durata della Convenzione e dei singoli contratti stipulati dalle Amministrazioni, 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, Consip S.p.A. potrà effettuare – anche avvalendosi di Organismi di Ispezione accreditati secondo le norme UNI CEI EN ISO/IEC 17020:2012 – apposite verifiche ispettive.
2. I costi di tali verifiche saranno a carico del Fornitore che dovrà corrisponderli direttamente all'Organismo di Ispezione nei tempi indicati nelle Condizioni Generali. La fattura, relativa al pagamento delle verifiche ispettive, sarà inviata da parte dell'Organismo di Ispezione anche alla Consip in copia conoscenza.
3. I costi a carico del Fornitore per l'esecuzione delle Verifiche Ispettive saranno pari a:



Euro 4.400,00 per il Lotto 1; Euro 8.400,00 per il Lotto 2; Euro 4.950,00 per il Lotto 3; Euro 7.200,00 per il Lotto 4; Euro 6.750,00 per il Lotto 5; Euro 7.000,00 per il Lotto 6; Euro 4.750,00 per il Lotto 7; Euro 4.600,00 per il Lotto 8; Euro 4.950,00 per il Lotto 9; Euro 3.850,00 per il Lotto 10 e comunque fino ad un importo massimo pari allo 0,1% del valore del fatturato risultante dalla rendicontazione delle fatture emesse secondo quanto riportato nell'appendice "*Flussi Datamart*" al presente documento.

4. Per l'espletamento della suddetta attività, si farà riferimento agli adempimenti contrattuali indicati nel presente Capitolato e nello Schema delle Verifiche Ispettive riportato nelle pagine seguenti. Tale Schema, in sede di verifica potrà essere oggetto di ulteriori modifiche e/o integrazioni, al fine di verificare gli aspetti della fornitura e il corretto adempimento di tutte le obbligazioni contrattuali assunte con la sottoscrizione della Convenzione. Le "modalità di valutazione", indicate nel suddetto Schema, sono anch'esse passibili di modifiche e/o integrazioni, compatibilmente con i livelli di servizio oggetto di indagine. Dette modalità di valutazione, ove la scala di valutazione a cinque livelli prevista nel Capitolato Tecnico non risulti applicabile, potranno essere derogate con l'utilizzo di una scala di valutazione a due livelli (conformità/non conformità grave), ad esempio anche il ritardo di un solo giorno determinerà il verificarsi della "non conformità grave".
5. Le verifiche ispettive verranno effettuate presso la/e sede/i del Fornitore; che, pertanto, dovrà attivarsi affinché le verifiche possano essere espletate nel migliore dei modi e senza intralcio all'attività.
6. L'Organismo di Ispezione, su indicazioni di Consip S.p.A., effettuerà uno o più cicli di verifiche ispettive sugli ordinativi emessi a valere sulla convenzione e su uno o più singoli contratti attuativi (forniture dei singoli Punti di Prelievo). Tale ciclo è il numero di giorni/uomo necessari per rendere significativa l'attività di ispezione, compatibilmente con lo "Schema delle verifiche ispettive" e l'importo massimo a disposizione per lo svolgimento delle verifiche stesse.



Macro categoria	Oggetto del monitoraggio	Livello di servizio previsto in Convenzione	Riferimenti Convenzione	Modalità di riscontro	Documenti di registrazione	Modalità di valutazione	Presenza penale
A - Qualità del processo di esecuzione dell'ordine	A.1) Data di Attivazione della fornitura effettiva	<p>Il Fornitore:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- per le Forniture a Prezzo Variabile s'impegna a fornire l'energia elettrica dal primo giorno del secondo mese successivo alla ricezione dell'Ordinativo di Fornitura in caso di ricezione dell'Ordinativo entro le ore 12:00 del 10 del mese, ovvero il primo giorno del terzo mese successivo alla ricezione dell'Ordinativo in caso di ricezione dell'Ordinativo dopo le ore 12:00 del 10 del mese, <u>salva diversa data concordata tra le parti</u></li> <li>- per le Forniture a Prezzo Fisso s'impegna a fornire l'energia elettrica dal primo giorno del terzo mese successivo alla ricezione dell'Ordinativo di Fornitura in caso di ricezione dell'Ordinativo entro l'ultimo giorno solare del mese, <u>salva diversa data concordata tra le parti</u></li> </ul>	Art.3, comma 4, del Capitolato Tecnico	Confronto della Data di Attivazione della fornitura con la data effettiva di attivazione della fornitura	e accettato da Fornitore e documentazione proveniente dal Fornitore attestante la data effettiva di attivazione della fornitura (ad esempio: prima fattura emessa)	<p><b>Conformità:</b> corrispondenza tra la data di attivazione confermata dal Fornitore e la Data di Attivazione della fornitura.</p> <p><b>Non conformità grave:</b> non corrispondenza tra la data di attivazione confermata dal Fornitore e la Data di Attivazione della fornitura</p>	Si



Macro categoria	Oggetto del monitoraggio	Livello di servizio previsto in Convenzione	Riferimenti Convenzione	Modalità di riscontro	Documenti di registrazione	Modalità di valutazione	Presenza penale
C - Qualità dei servizi integrativi di gestione	C.1) Prezzo di fatturazione	Verificare la conformità della fatturazione in termini di correttezza tra il corrispettivo a Prezzo Fisso o a Prezzo Variabile previsto in Convenzione e quello applicato in fattura calcolato come previsto all'art. 8 del Capitolato Tecnico	Art.9 dello Schema di Convenzione; Art.8 del Capitolato Tecnico	Confronto per le Forniture a Prezzo Fisso (PF) ed a Prezzo Variabile (PV), eventualmente aggiornato al mese di ricezione dell'ordinativo per il PF o al mese di prelievo per il PV come previsto in Convenzione, ed il prezzo applicato in fattura	Allegato "C" alla Convenzione (Corrispettivi); corrispettivi riportati sul sito <a href="http://www.acquistinretepa.it">www.acquistinretepa.it</a> aggiornati come previsto in Convenzione; fatture emesse	<b>Conformità:</b> corrispondenza tra il prezzo di aggiudicazione aggiornato e quello applicato in fattura. <b>Non conformità grave:</b> non corrispondenza tra il prezzo di aggiudicazione aggiornato come previsto in Convenzione e quello applicato in fattura	No





Macro categoria	Oggetto del monitoraggio	Livello di servizio previsto in Convenzione	Riferimenti Convenzione	Modalità di riscontro	Documenti di registrazione	Modalità di valutazione	Presenza penale
C - Qualità dei servizi integrativi di gestione	C.1) Profilo fiscale di fatturazione	Verificare la conformità della fatturazione in termini di correttezza tra il profilo fiscale (Iva e accise) richiesto in fase di emissione di ordinativo di fornitura e quello applicato in fattura	Art.3, comma 3, del Capitolato Tecnico	Confronto tra il profilo fiscale richiesto e documentato in fase di emissione di ordinativo e quanto applicato in fattura	Ordinativo di Fornitura definitivo e accettato da Fornitore ed eventuale documentazione prodotta dall'Amministrazione Contraente; fatture emesse	<b>Conformità:</b> corrispondenza tra il profilo fiscale richiesto e quello applicato in fattura. <b>Non conformità grave:</b> non corrispondenza tra il profilo fiscale richiesto e quello applicato in fattura	No
C - Qualità dei servizi integrativi di gestione	C.2) Opzione Verde	Per i Punti di Prelievo che attivano l'Opzione Verde deve essere presente in fattura l'evidenza di tale opzione	Art.6, comma 6, del Capitolato Tecnico	Verifica, nell'ordinativo, della richiesta di attivazione dell'OV e corrispondenza, nella fattura, della presenza dell'OV tramite espliciti riferimenti scritti	Fattura emessa dal Fornitore	<b>Conformità:</b> corrispondenza tra quanto ordinato e quanto applicato in fattura. <b>Non conformità grave:</b> non corrispondenza tra quanto ordinato e quanto applicato in fattura	No



Macro categoria	Oggetto del monitoraggio	Livello di servizio previsto in Convenzione	Riferimenti Convenzione	Modalità di riscontro	Documenti di registrazione	Modalità di valutazione	Presenza penale
C - Qualità dei servizi integrativi di gestione	C.3) Comunicazione di scadenza del contratto attuativo	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.6, comma 5 dello Schema di Convenzione	Verifica dell'effettivo invio della comunicazione entro la tempistica prevista	Comunicazione data di scadenza Contratto inviata dal Fornitore	<b>Conformità:</b> invio della comunicazione entro la tempistica prevista. <b>Non conformità grave:</b> mancato invio o invio della comunicazione fuori dalla tempistica prevista	No
C - Qualità dei servizi integrativi di gestione	C.4) Riferimento alla Convenzione in oggetto	Ciascuna fattura dovrà contenere un riferimento alla Convenzione in oggetto	Art.9, comma 5 delle Condizioni Generali	Verifica in fattura della presenza di un riferimento alla Convenzione in oggetto	Fattura emessa dal Fornitore	<b>Conformità:</b> presenza nella fattura del riferimento alla Convenzione in oggetto <b>Non conformità grave:</b> assenza nella fattura del riferimento alla Convenzione in oggetto	No
C - Qualità dei servizi integrativi di gestione	C.4) Riferimento al tipo fornitura di riferimento: Fornitura a Prezzo Fisso (PF) o a Prezzo Variabile (PV)	Ciascuna fattura dovrà contenere un riferimento al tipo di fornitura acquistata a Prezzo Fisso o a Prezzo Variabile	Art.3, comma 14 del Capitolato Tecnico	Verifica in fattura della presenza di un riferimento al tipo di Prodotto: Prezzo Fisso o Prezzo Variabile	Fattura emessa dal Fornitore	<b>Conformità:</b> presenza nella fattura del riferimento al prodotto di riferimento <b>Non conformità grave:</b> assenza nella fattura del riferimento al prodotto di riferimento	No



Macro categoria	Oggetto del monitoraggio	Livello di servizio previsto in Convenzione	Riferimenti Convenzione	Modalità di riscontro	Documenti di registrazione	Modalità di valutazione	Presenza penale
D - Qualità del call center del fornitore	D.1) Call Center	Verificare gli orari di ricezione delle chiamate: saranno per tutti i giorni dell'anno, esclusi sabato, domenica e festivi, dalle ore 9:00 alle 12.00 e dalle 15.00 alle 17:30 (A meno di diversa indicazione di flessibilità da parte dell'aggiudicatario in fase di stipula della Convenzione che ha facoltà di spostare il suddetto intervallo orario con una flessibilità di 30 minuti (in anticipo, massimo 8:00-17:00; in posticipo, massimo 9:00-18:00)	Art.9 del Capitolato Tecnico	Verifica attraverso una campagna di 100 telefonate in BLIND TEST telefonate ripartite in orari differenti di differenti giornate lavorative	n.a.	<p><b>Conforme:</b> gli orari del call center sono rispettati.</p> <p><b>Conforme con Osservazioni:</b> gli orari di disponibilità del call center non sono rispettati fino al 10 % delle telefonate.</p> <p><b>Non Conformità Lieve:</b> gli orari di disponibilità del call center non sono rispettati fino al 20% delle telefonate.</p> <p><b>Non Conformità Importante:</b> gli orari di disponibilità del call center non sono rispettati fino al 30% delle telefonate.</p> <p><b>Non Conformità Grave (off):</b> non sono rispettati per oltre il 30 % delle telefonate.</p>	No



## **ARTICOLO 11**

### **FLUSSO DATAMART**

1. Il Fornitore s’impegna a fornire a Consip S.p.A. alcuni dati a fini reportistici con riguardo agli ordini ricevuti ed alla loro fatturazione. I predetti dati di rendicontazione e monitoraggio delle forniture prestate dovranno essere forniti sotto forma di file sequenziale, eventualmente partizionabile, secondo tracciato e modalità fissati da Consip S.p.A. L’indicazione analitica dei dati che verranno richiesti da Consip S.p.A., le modalità di invio, l’indirizzo di destinazione sono riportati in Appendice.