

APPENDICE 7 AL CAPITOLATO TECNICO

SCHEMA VERIFICHE ISPETTIVE



Macro Categoria	Oggetto della Verifica	Livello di servizio previsto in Capitolato Tecnico	Riferimento Capitolato Tecnico	Modalità di riscontro	Documenti di registrazione	Modalità di valutazione	Presenza Penale
A. Qualità del processo di esecuzione dell'ordine di fornitura	A.1 Richiesta Preliminare di Fornitura (RPF) - Verifica della data di notifica di validità	Il termine di comunicazione della validità della RPF, da parte del Fornitore, è pari a 5 (cinque) giorni lavorativi dalla data di ricevimento della RPF	Paragrafo 5.1	Confronto tra la data di ricezione della RPF e la data di notifica della validità della richiesta stessa	Richiesta Preliminare di fornitura (RPF) Comunicazione di notifica della validità della RPF	Conformità: T < 5gg Conformità con osservazione: T = 5gg Non conformità lieve: 5gg < T ≤ 6gg Non conformità importante: 6gg < T ≤ 8gg Non conformità grave: T > 8gg	SI
	A.2 Primo Sopralluogo preliminare - effettuazione	Il primo sopralluogo preliminare congiunto con il Supervisore deve effettuarsi entro 10 (dieci) giorni dalla data di emissione della RPF, salvo diversi accordi tra le parti	Paragrafo 5.1	Confronto tra la data di ricezione della Richiesta preliminare di Fornitura e la data del primo sopralluogo come risultante da apposito verbale	Richiesta Preliminare di fornitura Comunicazione di notifica della validità Verbale redatto a seguito del primo sopralluogo preliminare (Verbale di Presa Visione)	Conformità: T < 10gg Conformità con osservazione: T = 10gg Non conformità lieve: 10gg < T ≤ 11gg Non conformità importante: 11gg < T ≤ 13gg Non conformità grave: T > 13gg	SI
	A.3 Comunicazione di capienza del Massimale a seguito dell'esecuzione del primo sopralluogo preliminare	Il termine di comunicazione della capienza del Massimale è pari a 5 (cinque) giorni lavorativi dalla esecuzione del primo sopralluogo preliminare	Paragrafo 5.1	Confronto tra la data del primo sopralluogo preliminare, come risultante da apposito verbale, e la data di invio della comunicazione di capienza del Massimale	Verbale redatto a seguito del primo sopralluogo preliminare (Verbale di Presa Visione) Comunicazione di capienza del Massimale	Conformità: T < 5gg Conformità con osservazione: T = 5gg Non conformità lieve: 5gg < T ≤ 6gg Non conformità importante: 6gg < T ≤ 8gg Non conformità grave: T > 8gg	SI
	A.4 Piano Tecnico Economico dei Servizi (PTE) - Presentazione	Il PTE deve essere presentato all'Amministrazione obbligatoriamente entro e non oltre 90 giorni dalla data di comunicazione della	Paragrafo 5.3	Confronto tra la data di consegna del PTE e la data di invio della comunicazione di notifica della validità della RPF	PTE Comunicazione di notifica della validità della RPF	Conformità: T < 90 gg (ovvero 120) Conformità con osservazione: T = 90 gg (ovvero 120) Non conformità lieve: 90 gg < T ≤ 95 gg	SI



Macro Categoria	Oggetto della Verifica	Livello di servizio previsto in Capitolato Tecnico	Riferimento Capitolato Tecnico	Modalità di riscontro	Documenti di registrazione	Modalità di valutazione	Presenza Penale
		validità formale della RPF (in caso di numero edifici superiore a 30, termine esteso a 120 giorni)				(ovvero 120 gg <T ≤ 125 gg) Non conformità importante: 95 gg <T ≤ 100 gg (ovvero 125 gg <T ≤ 130 gg) Non conformità grave: T > 100 (ovvero T > 130 gg)	
	A.5 Piano Tecnico Economico dei Servizi (PTE) - Nuova versione a seguito del recepimento delle osservazioni della Amministrazione	A seguito delle osservazioni dell'Amministrazione, il Fornitore dovrà redigere e consegnare all'Amministrazione una nuova versione del PTE debitamente firmata, che tenga conto delle predette osservazioni entro e non oltre i successivi 15 (quindici) giorni	Paragrafo 5.3	Confronto tra la data di formalizzazione delle osservazioni sul PTE originario da parte della Amministrazione e la data di consegna del PTE che recepisce le osservazioni stesse	PTE originario Osservazioni da parte della Amministrazione PTE con osservazioni	Conformità: T < 15gg Conformità con osservazione: T = 15gg Non conformità lieve: 15gg <T ≤ 17gg Non conformità importante: 17gg <T ≤ 19gg Non conformità grave: T > 19gg	SI
	A.6 Piano Tecnico Economico dei Servizi (PTE) - Contenuti	I requisiti in termini di articolazione in sezioni e i contenuti delle sezioni del Piano Tecnico Economico dei Servizi sono definiti nel paragrafo 5.3 richiamato di fianco e nell'Offerta Tecnica	Paragrafo 5.3	Analisi del PTE e verifica della rispondenza rispetto ai contenuti di cui al paragrafo 5.3 e all'Offerta Tecnica	PTE Offerta Tecnica	Conformità: PTE articolato in sezioni e sottosezioni come da Capitolato Tecnico e da Offerta Tecnica Non conformità grave: PTE articolato in sezioni e sottosezioni come da Capitolato Tecnico e da Offerta Tecnica	SI
	A.7 Avvio dei Servizio (per ogni servizio ordinato)	Il Fornitore è tenuto ad effettuare la presa in consegna degli impianti alla data prevista di avvio dei servizi, indicata nel PTE allegato all'Ordinativo Principale di Fornitura (dalla Amministrazione	Paragrafo 5.4.3	Confronto fra la data indicata nel PTE e la data riportata nel Verbale di Presa in Consegna	OPF (PTE) Verbale di Presa in Consegna	Conformità: Data riportata nel Verbale di Presa in Consegna = Data indicata nel PTE Non conformità grave: Data riportata nel Verbale di Presa in Consegna successiva alla Data indicata nel PTE	SI



Macro Categoria	Oggetto della Verifica	Livello di servizio previsto in Capitolato Tecnico	Riferimento Capitolato Tecnico	Modalità di riscontro	Documenti di registrazione	Modalità di valutazione	Presenza Penale
B. Qualità dei servizi erogati dal Fornitore	B.1 Programma di Manutenzione - Consegna	Il Piano di Manutenzione deve essere presentato all'Amministrazione obbligatoriamente entro e non oltre 30 giorni dalla data di sottoscrizione del Verbale di Presa in Consegna del relativo impianto o sistema edificio-impianto.	Paragrafo 6.2.1.1	Confronto fra la data indicata nel Verbale di Presa in Consegna e la data di consegna del Programma di Manutenzione T = data consegna del Programma di Manutenzione - data del Verbale di Presa in Consegna	Verbale di Presa in Consegna e Programma di Manutenzione	Conformità: T < 30gg Conformità con osservazione: T = 30gg Non conformità lieve: 30gg < T ≤ 35gg Non conformità importante: 35gg < T ≤ 40gg Non conformità grave: T > 40gg	SI
	B.2 Programma di Manutenzione - Contenuti	Il Fornitore dovrà predisporre il Programma di Manutenzione nel rispetto di quanto disciplinato nel capitolato	Paragrafo 6.2.1.1	Conformità del Programma di Manutenzione con l'Appendice 1 e le eventuali migliorie previste/offerte (verifica su un immobile a campione di almeno 4 componenti per scheda di manutenzione - attività e periodicità - fino ad un massimo di 20 componenti - in base ai servizi attivati)	Programma di Manutenzione Appendice 1 ed eventuali migliorie previste/offerte	Conformità: Programma di Manutenzione conforme all'Appendice 1 ed alle eventuali migliorie previste/offerte. Non conformità grave: Programma di Manutenzione non conforme all'Appendice 1 ed alle eventuali migliorie previste/offerte.	SI
	B.3 Parametri di erogazione del Servizio Energia "A" (per gli Impianti di climatizzazione invernale)	Comfort ambientale inteso come temperatura dei locali e, ove gli impianti lo consentano, come numero di ricambi d'aria ed il valore di umidità relativa.	Paragrafi 7.1.1, 11.3 e 11.4	Confronto tra i parametri di erogazione registrati con quelli previsti nel PTE (campionamento degli immobili secondo le linee guida Consip su 5 giorni)	Sistema di controllo e monitoraggio PTE	Conformità: Parametri di erogazione registrati = parametri di erogazione richiesti (incluse le tolleranze ammesse) Non conformità grave: Parametri di erogazione registrati differenti dai parametri di erogazione richiesti (incluse le tolleranze ammesse)	SI



Macro Categoria	Oggetto della Verifica	Livello di servizio previsto in Capitolato Tecnico	Riferimento Capitolato Tecnico	Modalità di riscontro	Documenti di registrazione	Modalità di valutazione	Presenza Penale
	B.4 Parametri di erogazione del Servizio Energia "A" per gli Impianti Termici integrati alla Climatizzazione Invernale	Produzione di acqua calda sanitaria, alla temperatura prevista all'art. 5 comma 7 del D.P.R. 412/93 e s.m.i., di acqua surriscaldata o vapore per usi diversi da quelli di riscaldamento, ai valori richiesti dalla Amministrazione	Paragrafi 7.1.2, 11.3 e 11.4	Confronto tra i parametri di erogazione registrati con quelli previsti nel PTE (campionamento degli immobili secondo le linee guida Consip su 5 giorni)	Sistema di controllo e monitoraggio PTE	Conformità: Parametri di erogazione registrati = parametri di erogazione richiesti (incluse le tolleranze ammesse) Non conformità grave: Parametri di erogazione registrati differenti dai parametri di erogazione richiesti (incluse le tolleranze ammesse)	SI
	B.5 Parametri di erogazione del Servizio "B" o "C" per gli impianti di Climatizzazione Estiva	Prescrizioni minime di comfort ambientale, in termini di temperatura, umidità e ricambi d'aria degli ambienti interni, richiesti dalla Amministrazione in base alla normativa vigente ed entro i limiti di prestazione per cui è stato progettato l'impianto	Paragrafo 9	Confronto tra i parametri di erogazione registrati con quelli previsti nel PTE	Sistema di controllo e monitoraggio PTE	Conformità: Parametri di erogazione registrati = parametri di erogazione richiesti (incluse le tolleranze ammesse) Non conformità grave: Parametri di erogazione registrati differenti dai parametri di erogazione richiesti (incluse le tolleranze ammesse)	SI
	B.6 Rispetto dei tempi di sopralluogo - Livello di priorità: <u>Emergenza</u>	Per chiamate con <u>livello di priorità: Emergenza</u> , l'Assuntore è tenuto ad effettuare il sopralluogo dalla chiamata entro 30 minuti	Paragrafo 12.2.1	Confronto dell'ora della chiamata/ segnalazione con l'ora (T) di effettuazione del sopralluogo	Sistema Informativo Report Call Center Scheda Consuntivo Intervento nei casi in cui è prevista	Conformità: T < 30 minuti Conformità con osservazione: T = 30 minuti Non conformità lieve: 30 < T ≤ 45 minuti Non conformità importante: 45 < T ≤ 60 minuti Non conformità grave: T > 60 minuti ovvero assenza dei dati necessari alla valutazione	SI
	B.7 Rispetto dei tempi di sopralluogo - Livello di	Per chiamate con <u>livello di priorità: Urgenza</u> , l'Assuntore è tenuto ad effettuare il sopralluogo dalla	Paragrafo 12.2.1	Confronto dell'ora della chiamata/ segnalazione con l'ora (T) di effettuazione del sopralluogo	Sistema Informativo Report Call Center Scheda Consuntivo	Conformità: T < 90 minuti Conformità con osservazione: T = 90 minuti Non conformità lieve: 90 < T ≤ 105	SI



Macro Categoria	Oggetto della Verifica	Livello di servizio previsto in Capitolato Tecnico	Riferimento Capitolato Tecnico	Modalità di riscontro	Documenti di registrazione	Modalità di valutazione	Presenza Penale
	priorità: <u>Urgenza</u>	chiamata entro 0 90 minuti			Intervento nei casi in cui è prevista	Non conformità importante: 105 minuti < T ≤ 120 minuti Non conformità grave: T > 120 minuti ovvero assenza dei dati necessari alla valutazione	
	B.8 Rispetto dei tempi di sopralluogo - Livello di priorità: <u>Nessuna emergenza</u>	Per chiamate con <u>livello di priorità: Nessuna emergenza</u> , l'Assuntore è tenuto ad effettuare il sopralluogo dalla chiamata entro 24 ore	Paragrafo 12.2.1	Confronto dell'ora della chiamata/ segnalazione con l'ora (T) di effettuazione del sopralluogo	Sistema Informativo Report mensile sul Call Center Scheda Consuntivo Intervento nei casi in cui è prevista	Conformità: T < 24 ore Conformità con osservazione: T = 24 ore Non conformità lieve: 24 < T ≤ 26 ore Non conformità importante: 26 < T ≤ 28 ore Non conformità grave: T > 28 ore ovvero assenza dei dati necessari alla valutazione	SI
	B.9 Rispetto tempi di esecuzione degli interventi: <u>Intervento Indifferibile</u>	Un intervento indifferibile deve essere eseguito contestualmente al sopralluogo	Paragrafo 12.2.1	Confronto data di sopralluogo con data effettuazione intervento (T)	Sistema Informativo Programma Operativo degli Interventi Verbale di Controllo Scheda consuntivo intervento nei casi in cui è prevista	Conformità: T = data sopralluogo Non Conformità grave: T successiva alla data sopralluogo ovvero assenza dei dati necessari alla valutazione	SI
	B.10 Rispetto tempi di esecuzione degli interventi: <u>Intervento programmabile a breve termine</u>	Un intervento programmabile a breve termine deve essere eseguito entro e non oltre 2 giorni dalla data di effettuazione del sopralluogo	Paragrafo 12.2.1	Confronto data di sopralluogo con data effettuazione intervento (T)	Sistema Informativo Programma Operativo degli Interventi Verbale di Controllo Scheda consuntivo intervento nei casi	Conformità: T ≤ 2 giorni dalla data di sopralluogo Non Conformità grave: T > 2 giorni dalla data di sopralluogo	SI



Macro Categoria	Oggetto della Verifica	Livello di servizio previsto in Capitolato Tecnico	Riferimento Capitolato Tecnico	Modalità di riscontro	Documenti di registrazione	Modalità di valutazione	Presenza Penale
					in cui è prevista		
	B.11 Rispetto tempi di esecuzione degli interventi: Intervento <u>programmabile a medio termine</u>	Un intervento programmabile a medio termine deve essere eseguito entro 5 giorni dalla data di effettuazione del sopralluogo	Paragrafo 12.2.1	Confronto data di sopralluogo con data effettuazione intervento (T)	Sistema Informativo Programma Operativo degli Interventi Verbale di Controllo Scheda consuntivo intervento nei casi in cui è prevista	Conformità: T ≤ 5 giorni dalla data di sopralluogo Non Conformità grave: T > 5 giorni dalla data di sopralluogo	SI
	B.12 Rispetto tempi di esecuzione degli interventi: Intervento <u>programmabile a lungo termine</u>	Un intervento programmabile a lungo termine deve essere eseguito entro il termine concordato con l'Amministrazione dalla data di effettuazione del sopralluogo	Paragrafo 12.2.1	Confronto data di sopralluogo con data effettuazione intervento (T)	Sistema Informativo Programma Operativo degli Interventi Verbale di Controllo Scheda consuntivo intervento nei casi in cui è prevista	Conformità: T ≤ termine concordato con l'Amministrazione dalla data di sopralluogo Non Conformità grave: T > termine concordato con l'Amministrazione dalla data di sopralluogo	NO
	B.13 Attestato di Prestazione Energetica (APE)	Produzione di un APE per edificio, entro 1 anno dalla realizzazione degli interventi di riqualificazione energetica e comunque non oltre il terzo anno per i contratti standard e non oltre il quarto per quelli estesi	Paragrafo 11.6	Data consegna APE	PTE APE Scheda consuntivo intervento	Conformità: Produzione APE entro 1 anno dalla realizzazione degli interventi di riqualificazione energetica e comunque non oltre il terzo anno per i contratti standard e non oltre il quarto per quelli estesi Non conformità: Produzione APE oltre 1 anno dalla realizzazione degli interventi di riqualificazione energetica e comunque oltre il terzo anno per i contratti standard e oltre	SI



Macro Categoria	Oggetto della Verifica	Livello di servizio previsto in Capitolato Tecnico	Riferimento Capitolato Tecnico	Modalità di riscontro	Documenti di registrazione	Modalità di valutazione	Presenza Penale
						il quarto per quelli estesi	
	B.14 Diagnosi Energetica - Rapporto finale di Diagnosi	Il Fornitore deve eseguire, entro il primo anno a partire dalla presa in consegna degli impianti, una Diagnosi Energetica del sistema edificio-impianto.	Paragrafo 11.5	Confronto tra la data di consegna (T) del rapporto finale di Diagnosi e la data di presa in consegna degli impianti	Rapporto finale di Diagnosi Verbale di Presa in Consegna	Conformità: Data di consegna del Rapporto finale di Diagnosi entro il primo anno dalla presa in consegna degli impianti Non conformità: Data di consegna del Rapporto finale di Diagnosi successiva al primo anno dalla presa in consegna degli impianti	NO
	B.15 Sistema di Controllo e Monitoraggio	Il Fornitore deve provvedere entro l'inizio della seconda stagione di riscaldamento alla fornitura, installazione e conduzione di un sistema di controllo e monitoraggio	Paragrafo 11.3	Verifica con sopralluogo presso gli edifici della Amministrazione e/o presso gli uffici del Fornitore (data primo report del sistema di monitoraggio e controllo)	PTE Primo report da sistema di monitoraggio e controllo	Conformità: Installazione del Sistema di Controllo e Monitoraggio entro l'inizio della seconda stagione di riscaldamento Non conformità grave: Installazione del Sistema di Controllo e Monitoraggio oltre l'inizio della seconda stagione di riscaldamento	SI
C. Qualità dei servizi integrativi di gestione	C.1 Sistema Informativo - Accessibilità	Accessibilità al Sistema Informativo on line e navigazione, accesso ai dati, interrogazione, visualizzazione, stampa, esportazione dati da parte dell'Amministrazione	Paragrafo 12.1	Verifica funzioni di navigazione e accesso ai dati, interrogazione, visualizzazione, stampa, esportazione dati da parte dell'Amministrazione	Sistema Informativo	Conformità: Navigazione accesso ai dati interrogazione visualizzazione, stampa, esportazione dati <u>possibile</u> Non Conformità grave: Navigazione, accesso ai dati, interrogazione visualizzazione, stampa, esportazione dati <u>non possibile</u>	SI
	C.2. Sistema Informativo - Corso di formazione	Entro 30 giorni dalla data di parametrizzazione e messa a punto del Sistema Informativo, l'Assuntore dovrà organizzare un corso di formazione all'uso del sistema per il personale abilitato, nominato dell'Amministrazione	Paragrafo 12.1.2	Verifica effettuazione corso di formazione	Documento registrazione/partecipazione corso	Conformità: Corso di formazione effettuato entro 30 giorni dalla data di parametrizzazione e messa a punto del Sistema Informativo Non conformità grave: Corso di formazione non effettuato entro 30 giorni dalla data di parametrizzazione e messa a punto del Sistema Informativo	NO



Macro Categoria	Oggetto della Verifica	Livello di servizio previsto in Capitolato Tecnico	Riferimento Capitolato Tecnico	Modalità di riscontro	Documenti di registrazione	Modalità di valutazione	Presenza Penale
	C.3. Sistema di controllo e monitoraggio - Corso di formazione	Entro 30 giorni dalla installazione del Sistema di controllo e monitoraggio, il Fornitore dovrà organizzare un corso di formazione all'uso del sistema per l'EM/EGE nominato dell'Amministrazione	Paragrafo 11.3	Verifica effettuazione corso di formazione	Documento registrazione corso	Conformità: Corso di formazione effettuato entro 30 giorni dalla data di installazione del Sistema di controllo e monitoraggio Non conformità grave: Corso di formazione non effettuato entro 30 giorni dalla data di installazione del Sistema di controllo e monitoraggio	NO
	C.4 Anagrafica Tecnica - Tempi di consegna	Tutte le informazioni e gli elaborati relativi all'Anagrafica Tecnica devono essere raccolti e consegnati formalmente in maniera completa all'Amministrazione, entro e non oltre 180 (centottanta) giorni dalla data di avvio del servizio attivato	Paragrafo 12.3.1	Confronto tra la data di Avvio del Servizio e la data di consegna dell'Anagrafica Tecnica all'Amministrazione (T)	Verbale di Presa in Consegna Documento di consegna della Anagrafica Tecnica	Conformità: $T \leq 180\text{gg}$ dalla data di avvio dei servizi Non Conformità grave: $T > 180\text{gg}$ dalla data di avvio dei servizi	SI
	C.5 Anagrafica Tecnica - Consegna report periodico	Il report periodico dovrà essere consegnato con cadenza semestrale, entro e non oltre il 15 del mese successivo al semestre oggetto di rilevazione, a partire dalla data di consegna degli elaborati anagrafici	Paragrafo 12.3.5	Confronto tra la data di consegna del report dell'Anagrafica Tecnica (T) all'Amministrazione e il 15 del mese successivo al semestre oggetto di rilevazione	Report periodico Anagrafica Tecnica	Conformità: Data consegna report Anagrafica Tecnica (T) $< 15\text{ gg}$ dalla data di scadenza del semestre oggetto di rilevazione Conformità con osservazione: Data consegna report Anagrafica Tecnica (T) $= 15\text{ gg}$ dalla data di scadenza del semestre oggetto di rilevazione Non conformità lieve: 15 gg dalla data di scadenza del semestre oggetto di rilevazione $<$ Data consegna report Anagrafica Tecnica (T) $\leq 17\text{ gg}$ dalla data di scadenza del semestre oggetto di rilevazione Non conformità importante: 17 gg dalla data di scadenza del semestre oggetto di rilevazione $<$ Data consegna report	SI



Macro Categoria	Oggetto della Verifica	Livello di servizio previsto in Capitolato Tecnico	Riferimento Capitolato Tecnico	Modalità di riscontro	Documenti di registrazione	Modalità di valutazione	Presenza Penale
						Anagrafica Tecnica (T) ≤ 19 gg dalla data di scadenza del semestre oggetto di rilevazione Non conformità grave: Data consegna report Anagrafica Tecnica (T) >19 gg dalla data di scadenza del semestre oggetto di rilevazione	
	C.6 Programma Operativo degli Interventi (POI) - Prima consegna	Il primo POI deve essere consegnato entro 30 (trenta) giorni dalla presa in consegna del relativo impianto	Paragrafo 12.4.2	Confronto tra la data di consegna del primo POI (T) e la data di presa in consegna dell'impianto	Primo POI consegnato Verbale presa in consegna	Conformità: T ≤ 30 gg dalla data di presa in consegna dell'impianto Non conformità grave: T > 30 gg dalla data di presa in consegna dell'impianto	SI
	C. 7 Programma Operativo degli Interventi (POI) - Aggiornamenti successivi	Il POI deve essere aggiornato su base semestrale, rispetto al primo POI prodotto, e consegnato almeno 30 (trenta) giorni prima dell'inizio del semestre a cui lo stesso POI fa riferimento	Paragrafo 12.4.2	Confronto tra la data di consegna del Programma Operativo degli Interventi (T1) e la data di inizio del semestre a cui fa riferimento (T2)	Programma Operativo degli Interventi del semestre di riferimento	Conformità: (T2-T1) ≥ 30 gg Non conformità grave: (T2-T1) < 30 gg	SI
	C.8 Verbale di Controllo	Il Verbale di Controllo dovrà essere consegnato al Supervisore entro il quinto giorno lavorativo di ogni mese successivo a quello di riferimento	Paragrafo 12.4.3	Confronto tra la data di consegna del Verbale di Controllo e la data di scadenza del mese	Verbale di Controllo	Conformità: Data di consegna del Verbale di Controllo \leq primi 5 gg del mese successivo Non conformità grave: Data di consegna del Verbale di Controllo $>$ primi 5 gg del mese successivo	SI



Macro Categoria	Oggetto della Verifica	Livello di servizio previsto in Capitolato Tecnico	Riferimento Capitolato Tecnico	Modalità di riscontro	Documenti di registrazione	Modalità di valutazione	Presenza Penale
	C.9 Fatturazione	Verifica della conformità della fatturazione e del rendiconto allegato in termini di correttezza: - dei Servizi fatturati rispetto a quelli erogati; - degli importi fatturati rispetto ai canoni definiti nel PTE (tenuto conto delle variazioni)	Paragrafo 13.9	Corrispondenza importi e servizi fatturati con importi e servizi definiti nel PTE	PTE Fatture e rendiconto allegato	Conformità: Correttezza nella fatturazione e del rendiconto rispetto al PTE Non conformità grave: Non correttezza nella fatturazione o del rendiconto allegato rispetto al PTE	NO
D. Qualità del Customer Care del fornitore	D.1 Call Center: funzionalità	Il call center messo a disposizione dall'Assuntore deve fornire una risposta entro 20 secondi per almeno il 90% delle chiamate ricevute	Paragrafo 12.2	Campagna di telefonate in Blind Test	N.A.	Conformità: Tempo di risposta ≤ 20 secondi per almeno il 90% delle chiamate Non conformità grave: Tempo di risposta > 20 secondi per più del 10% delle chiamate	NO
	D.2 Call Center: tracking delle richieste	Verifica della correttezza dei dati inseriti nel Sistema Informativo per richieste di intervento di tipo a) relativamente alle informazioni minime da registrare	Paragrafo 12.2	Attraverso il Sistema Informativo	Sistema Informativo	Conformità: Tutte le informazioni minime sono inserite correttamente Non conformità grave: Tutte le informazioni minime non sono inserite correttamente	NO