

CAPITOLATO TECNICO

PROCEDURA APERTA, AI SENSI DELL'ART. 71 DEL D.LGS 36/2023 PER L'AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA E CONSULENZA ALL'UTENZA E AI SOCI PER LE PRATICHE RELATIVE ALLA CIRCOLAZIONE DEI MEZZI DI TRASPORTO

CIG: B77253888C

Sommario	1
ART. 1 - DEFINIZIONI	1
ART. 2 - OGGETTO DELL'INCARICO, DURATA E IMPORTO	2
ART. 4 - LUOGO DI ESECUZIONE, MODALITÀ E TEMPI DI SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO	4
ART. 5 - PERSONALE E RISORSE NECESSARIE	4
ART. 6 - OBBLIGHI SPECIFICI DI SETTORE, CONFORMITÀ NORMATIVA E COMUNICAZIONI	6
ART. 7 - VERIFICHE, CONTROLLI E MONITORAGGIO DEL SERVIZIO	6

ART. 1 - DEFINIZIONI

Ai fini del presente Capitolato Speciale d'Appalto, si intende per:

- **Stazione Appaltante delegata:** Automobile Club d'Italia, con sede a Roma in Via Marsala, 8, CAP 00185 P. IVA. 00907501001.
- **Stazione Appaltante delegante:** Automobile Club Nuoro, con sede a Nuoro in Via Sicilia 39, 08100 P.IVA 00053230918.
- **Appaltatore (o Fornitore o Impresa Aggiudicataria):** Il soggetto economico cui verrà affidato il servizio oggetto del presente appalto.
- **Servizio:** L'insieme delle prestazioni di assistenza e consulenza specificate nel presente Capitolato.
- **Contratto:** L'accordo che sarà stipulato tra la Stazione Appaltante e l'Appaltatore a seguito dell'aggiudicazione.
- **DEC (Direttore dell'Esecuzione del Contratto):** Il soggetto nominato dalla Stazione Appaltante per coordinare, dirigere e controllare l'esecuzione del Contratto.
- **DUVRI (Documento Unico di Valutazione dei Rischi da Interferenze):** Il documento di cui all'art. 26, comma 3, del D.Lgs. 81/2008.
- **PRA (Pubblico Registro Automobilistico):** Il registro gestito dall'ACI.
- **MCTC (Motorizzazione Civile):** Gli uffici periferici del Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti.

- **STA (Sportello Telematico dell'Automobilista):** Il sistema telematico per la gestione delle pratiche automobilistiche ai sensi del DPR 358/2000.
- **DU (Documento Unico di Circolazione e Proprietà):** Il documento che unifica la carta di circolazione e il certificato di proprietà.
- **Codice dei Contratti Pubblici:** Il Decreto Legislativo 31 marzo 2023, n. 36 e successive modifiche ed integrazioni, o la normativa vigente al momento della gara/stipula.
- **GDPR:** Il Regolamento UE 2016/679 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali.
- **Codice Privacy:** Il Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196, come modificato dal D.Lgs. 101/2018.

ART. 2 - OGGETTO DELL'APPALTO

L'appalto ha ad oggetto l'affidamento del servizio di assistenza e consulenza a favore dell'utenza e dei soci dell'Automobile Club di Nuoro, per l'espletamento delle pratiche amministrative relative alla circolazione dei mezzi di trasporto.

ART. 2.1 – SERVIZI DI ASSISTENZA E CONSULENZA PER PRATICHE VEICOLARI
L'appaltatore dovrà svolgere, a titolo esemplificativo e non esaustivo, le attività di seguito elencate:

- Gestione pratiche di immatricolazione e prima iscrizione al PRA di veicoli nuovi ed usati;
- Gestione pratiche di trasferimento di proprietà di veicoli usati (passaggi di proprietà);
- Rilascio, aggiornamento, duplicati del Documento Unico di Circolazione e Proprietà (DU) o dei documenti previgenti ove applicabile;
- Gestione pratiche relative a perdita di possesso, esportazione, demolizione, fermo amministrativo;
- Riscossione e assistenza in materia di tasse automobilistiche (bollo auto), inclusi calcolo, verifica pagamenti, gestione avvisi e consulenza su esenzioni/riduzioni utilizzando software SINTA plus (piattaforma digitale ACI per la gestione delle attività di riscossione e consultazione delle posizioni degli utenti in materia di tasse automobilistiche);
- Assistenza ai soci ACI ed emissione tessere associative mediante applicativo Socio Smart ACI (mediante utilizzo della piattaforma digitale ACI cd. 'Il Portale del delegato');
- Assistenza e consulenza per pratiche relative a patenti di guida (rinnovi, duplicati, conversioni, etc.);
- Fornitura di visure PRA e estratti cronologici;
- Consulenza generale su normative in materia di circolazione stradale, Codice della Strada, assicurazioni RC Auto;

- Consulenza specialistica su normative relative all'autotrasporto di merci e persone, alla navigazione (ove pertinente e autorizzato) e alla legislazione tributaria connessa al possesso e uso dei veicoli.

ART. 2.2 – ADEMPIMENTI NORMATIVI E OPERATIVI SPECIFICI

- Utilizzo obbligatorio delle procedure telematiche previste, in particolare lo Sportello Telematico dell'Automobilista (STA) ai sensi del DPR 19 settembre 2000, n. 358, per le pratiche consentite;
- Garantire la corretta e tempestiva trasmissione di dati e documenti agli uffici competenti (PRA, Motorizzazione Civile, Regione, etc.);
- Mantenere aggiornata la propria conoscenza normativa e operativa riguardo alle continue evoluzioni legislative e procedurali del settore, assicurando la formazione continua del proprio personale;
- Fornire all'utenza e ai soci ACI informazioni chiare, complete e corrette sulle procedure, i costi (comprensivi di imposte, diritti e compenso per il servizio) e le tempistiche stimate di evasione;
- Organizzare il servizio garantendo professionalità, cortesia, efficienza e tempi di attesa ragionevoli per l'utenza.
- L'Appaltatore è tenuto al rispetto degli standard tecnici di riferimento, laddove applicabili ai servizi resi, secondo quanto previsto dall'Allegato I.7 al Codice dei Contratti.

ART. 2.3 – AUTONOMIA OPERATIVA E RISPETTO NORMATIVA DI SETTORE

L'Appaltatore svolge l'attività di consulenza per la circolazione dei mezzi di trasporto ai sensi della legge 8 agosto 1991, n. 264 e successive modifiche ed integrazioni, in autonomia imprenditoriale ed organizzativa, assumendosene tutti i rischi e gli oneri. L'Appaltatore si impegna all'integrale rispetto delle disposizioni normative regolanti il settore di attività (Legge 264/1991, DPR 358/2000, normative PRA, MCTC, regionali, normativa fiscale, ambientale, sulla sicurezza, ecc.) e a fornire i servizi al pubblico secondo i migliori standard di qualità.

Il presente Capitolato regola l'affidamento del servizio di assistenza e consulenza automobilistica all'utenza dell'AC Nuoro seppur in costanza di potere e responsabilità esclusiva e diretta in capo all'AC Nuoro in merito all'autorizzazione ex art.3 L. 264/91 e alla vigilanza sull'attività stessa da parte degli Organi competenti. L'Appaltatore si impegna a rendere pubblica tale distinzione nei confronti dell'utenza, ove necessario.

ART. 2.4 - LIVELLI DI SERVIZIO (SLA/KPI)

L'Appaltatore dovrà garantire i livelli minimi di servizio, il cui monitoraggio concorrerà alla valutazione della corretta esecuzione contrattuale e all'eventuale applicazione di penali:

- **Tempo massimo di attesa allo sportello:** 15 minuti (salvo criticità tecniche)
- **Tempo massimo di evasione pratiche STA (al netto dei tempi degli enti terzi):** 30 minuti (salvo criticità tecniche)

- **Tempo minimo dedicato all'attività di supporto tasse auto e all'associazionismo:** 1 ora al giorno, sotto la direzione dell'AC Nuoro;

ART. 3 - LUOGO DI ESECUZIONE, MODALITÀ E TEMPI DI SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO

ART. 3.1 - LUOGO DI ESECUZIONE E LOCALI

Il servizio è svolto presso i locali messi a disposizione da AC Nuoro, siti in Via Sicilia 39 – 08100 Nuoro, comprensivi di tutte le utenze utili per l'esecuzione del servizio, arredi, pulizia locali, guardiana, utenze base quali energia elettrica, acqua, riscaldamento/condizionamento, illuminazione, servizi igienici, nonché Piattaforma digitale INTEGRA e applicativo gestionale pratiche automobilistiche.

Rimangono a carico dell'Appaltatore i costi relativi a quanto sopra non specificato. L'Appaltatore è responsabile della custodia e della buona conservazione dei locali e delle attrezzature eventualmente concesse in uso dall'AC Nuoro.

ART. 3.2 - ORARI DI SERVIZIO

L'Appaltatore garantisce l'apertura al pubblico e l'erogazione del servizio per un minimo di 30 ore settimanali, distribuite su almeno 5 giorni alla settimana, secondo un orario concordato con AC Nuoro, che tenga conto delle esigenze dell'utenza. Indicativamente, gli orari di apertura al pubblico sono compresi tra le ore 8:30 e le ore 18:00, con possibili articolazioni mattutine e pomeridiane. Eventuali modifiche agli orari dovranno essere preventivamente approvate da AC Nuoro.

ART. 3.3 - CONTINUITÀ DEL SERVIZIO

L'Appaltatore dovrà garantire la continuità del servizio per tutto il periodo contrattuale, fatte salve le chiusure per festività nazionali e per la festività del Santo Patrono di Nuoro. In caso di assenza programmata o imprevista del proprio personale, anche del coordinatore, l'Appaltatore dovrà provvedere immediatamente alla sua sostituzione con altro personale avente qualifiche equivalenti o superiori, al fine di non interrompere o ridurre la qualità del servizio, senza alcun onere aggiuntivo per AC Nuoro.

ART. 4 - PERSONALE E RISORSE NECESSARIE

ART. 4.1 - REQUISITI DEL PERSONALE

L'Impresa aggiudicataria deve mettere a disposizione personale qualificato, specializzato e perfettamente idoneo allo svolgimento del servizio, in numero adeguato a garantire il rispetto dei livelli di servizio e la corretta gestione dei flussi di utenza. Il personale impiegato dovrà possedere comprovata esperienza nel settore della consulenza automobilistica e dovrà essere in grado di utilizzare fluentemente i sistemi informatici necessari (STA, sistemi

PRA/MCTC, software Sistema Informativo Nazionale Tasse Automobilistiche SINTA Plus, applicativo ACI Socio Smart, ecc.). Il personale dovrà mantenere un comportamento cortese e professionale nei confronti dell'utenza e del personale di AC Nuoro.

ART. 4.2 - COORDINATORE DEL GRUPPO L'Appaltatore deve prevedere nell'organico la figura di un coordinatore del gruppo, con funzioni di referente principale per AC Nuoro e di responsabile della qualità del servizio erogato. Il coordinatore dovrà essere presente presso la sede di servizio per la maggior parte dell'orario di apertura o garantire la sua pronta reperibilità e dovrà interfacciarsi con continuità con i responsabili di AC Nuoro. Il nominativo del coordinatore e i suoi recapiti dovranno essere comunicati ad AC Nuoro prima dell'avvio del servizio.

ART. 4.3 - SOSTITUZIONE DEL PERSONALE. AC Nuoro ha la facoltà di richiedere, con comunicazione scritta e motivata, la sostituzione del personale dell'Appaltatore (incluso il coordinatore) che si dimostri non idoneo, per negligenza, imperizia, comportamento scorretto o per ripetuto mancato rispetto delle direttive. L'Appaltatore dovrà provvedere alla sostituzione entro 10 giorni lavorativi dalla richiesta, senza interruzione del servizio e senza oneri aggiuntivi per AC Nuoro.

ART. 4.4 - RISORSE STRUMENTALI. AC Nuoro fornisce, a propria cura e spese, tutte le risorse strumentali necessarie all'espletamento del servizio, quali, a titolo esemplificativo: personal computer, stampanti, scanner, software specifici (ad eccezione di quelli forniti centralmente da ACI/PRA/MCTC per l'accesso ai sistemi), nonché il materiale di consumo per ufficio (carta, toner, ecc.) necessario all'ordinario espletamento dei servizi affidati (a scopo indicativo pari a n. 60 risme di carta A4 e 1 toner per stampante all'anno). L'Appaltatore dovrà garantire la manutenzione e il corretto funzionamento di tali risorse.

ART. 4.5 - CLAUSOLA SOCIALE

Al fine di promuovere la stabilità occupazionale nel rispetto dei principi dell'Unione Europea, e ferma restando la necessaria armonizzazione con l'organizzazione dell'operatore economico subentrante e con le esigenze tecnico-organizzative e di manodopera previste nel nuovo contratto, nonché la libertà di iniziativa economica, l'aggiudicatario del contratto di appalto è tenuto ad assorbire prioritariamente nel proprio organico il personale già operante alle dipendenze dell'aggiudicatario uscente, come previsto dall'articolo 57 del Codice e secondo i termini e le condizioni stabilite nelle Linee Guida ANAC n. 13 del 13.2.2019.

I CCNL applicabili ai fini della clausola sociale sono: Terziario, Distribuzione e Servizi - CODICE ID CNEL H011 e per settore economico codice ATECO n. 82.99.4

Resta, in ogni caso, ferma l'applicazione, ove più favorevole, della clausola sociale prevista dal contratto collettivo nazionale prescelto dall'aggiudicatario del contratto.

Ai fini dell'applicazione della clausola sociale si considera il personale del fornitore uscente calcolato come media del personale impiegato nei 6 mesi precedenti la data di pubblicazione della presente procedura.

L'elenco del personale attualmente impiegato è riportato, nell'Allegato 11.

Il concorrente all'atto della presentazione dell'offerta dovrà presentare, il Piano di

Assorbimento All. 5, atto ad illustrare le concrete modalità di applicazione della clausola sociale, con particolare riferimento al numero dei lavoratori che beneficeranno della stessa e alla relativa proposta contrattuale (inquadramento e trattamento economico).

ART. 5 - OBBLIGHI SPECIFICI DI SETTORE, CONFORMITÀ NORMATIVA E COMUNICAZIONI

ART. 5.1 - OBBLIGHI DI SETTORE E DILIGENZA

L'Appaltatore si impegna a:

- Mantenere per tutta la durata dell'appalto ogni abilitazione, iscrizione o licenza necessaria allo svolgimento delle attività oggetto del contratto;
- Operare nel pieno rispetto della L. 264/1991, del DPR 358/2000 (STA), delle circolari e direttive emanate dal Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti (MIT), dal PRA, dalla Motorizzazione Civile, dagli Enti locali competenti, nonché di tutta la normativa applicabile;
- Adeguarsi tempestivamente, senza oneri aggiuntivi per AC Nuoro, a tutte le novità normative e procedurali del settore che impattino sull'erogazione del servizio;
- Garantire la massima diligenza, perizia e prudenza professionale nell'espletamento delle pratiche, al fine di evitare errori, omissioni o ritardi dannosi per l'utenza, per AC Nuoro o per gli Enti impositori;
- Garantire la stabilità del personale impiegato nell'esecuzione del contratto.
- Applicare i contratti collettivi nazionali e territoriali di settore.
- Garantire le pari opportunità generazionali, di genere e di inclusione lavorativa per persone con disabilità o svantaggiate.

ART. 6 - VERIFICHE, CONTROLLI E MONITORAGGIO DEL SERVIZIO

ART. 6.1 - FACOLTÀ DI VERIFICA E CONTROLLO Il Direttore dell'Esecuzione del Contratto (DEC) nominato da AC Nuoro, o altro personale da esso delegato, ha la facoltà di effettuare in qualsiasi momento, anche senza preavviso, verifiche e controlli sulla corretta esecuzione del servizio, sulla qualità delle prestazioni, sul rispetto degli obblighi contrattuali e normativi, nonché sulla conformità ai livelli di servizio (SLA/KPI) pattuiti. L'Appaltatore si impegna a fornire la massima collaborazione e a mettere a disposizione tutta la documentazione e le informazioni richieste. Tali controlli non sostituiscono né interferiscono con la vigilanza sull'attività ex L. 264/1991 svolta dagli organi competenti.

ART. 6.2 - MODALITÀ DI CONTROLLO E MISURAZIONE SODDISFAZIONE UTENZA

Le verifiche potranno avvenire tramite ispezioni dirette, analisi documentale, raccolta di feedback dall'utenza, e ogni altro strumento ritenuto idoneo. La soddisfazione dell'utenza potrà essere misurata tramite:

- Somministrazione periodica di questionari (cartacei o digitali);

- Interviste a campione;
- Analisi di eventuali reclami o segnalazioni pervenuti;

I risultati delle verifiche e del monitoraggio saranno periodicamente comunicati all'Appaltatore.

ART. 6.3 - RAPPORTI DI NON CONFORMITÀ

A seguito dei controlli, qualora vengano riscontrate non conformità, carenze o inadempienze, il DEC redigerà apposito verbale o rapporto di non conformità, contestandolo formalmente all'Appaltatore. L'Appaltatore dovrà, entro 10 giorni dal ricevimento, presentare per iscritto le proprie controdeduzioni e proporre un piano di azioni correttive, indicando i tempi di attuazione. L'approvazione e l'efficace attuazione delle azioni correttive non escludono l'applicazione delle penali previste, né il diritto di AC Nuoro al risarcimento del maggior danno.

ART. 7 - TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Il trattamento dei dati personali forniti in relazione alla presente procedura e all'esecuzione del contratto avverrà in conformità al Regolamento UE 2016/679 (GDPR) e al D.Lgs. 196/2003 (Codice Privacy). Il Titolare del trattamento è l'Automobile Club d'Italia (ACI). I dati saranno trattati esclusivamente per le finalità connesse allo svolgimento della procedura di gara, alla stipula e all'esecuzione del contratto, e per l'adempimento di obblighi legali e amministrativi. L'Appaltatore, in qualità di Responsabile del Trattamento o di soggetto che opera sotto l'autorità del Titolare, si impegna a:

- Nominare, ove richiesto ai sensi dell'Art. 37 del GDPR, un Responsabile della Protezione dei Dati (DPO) e a comunicarne i riferimenti alla Stazione Appaltante.
- Predisporre e attuare misure tecniche e organizzative adeguate per garantire un livello di sicurezza proporzionato al rischio, inclusa, tra le altre, la pseudonimizzazione e la cifratura dei dati personali, la capacità di assicurare la continua riservatezza, integrità, disponibilità e resilienza dei sistemi e dei servizi di trattamento, la capacità di ripristinare tempestivamente la disponibilità e l'accesso dei dati in caso di incidente fisico o tecnico, e una procedura per testare, verificare e valutare regolarmente l'efficacia delle misure tecniche e organizzative al fine di garantire la sicurezza del trattamento, in conformità all'Art. 32 del GDPR.
- Rispettare gli obblighi di notifica di eventuali violazioni di dati personali (data breach) al Titolare e, se del caso, all'Autorità di controllo, secondo gli Art. 33 e 34 del GDPR. Per una completa informativa sul trattamento dei dati personali, si rimanda all'Art. 29 del Disciplinare di Gara.

(Luogo, Data)



(Firma del Rappresentante Legale della Stazione Appaltante - AC Nuoro)