



## SOMMARIO

<b>1. DESCRIZIONE DELL'OFFERTA .....</b>	<b>5</b>
1.1 Servizio di Contact Center .....	5
<b>2. OFFERTA ECONOMICA .....</b>	<b>8</b>
2.1 Canone Mensile per il Servizio di gestione delle chiamate di Pronto Intervento .....	8
2.2 Servizi vari .....	8
<b>3. CONDIZIONI DI FORNITURA .....</b>	<b>10</b>
3.1 Modalità di fatturazione e condizioni di pagamento .....	10
3.2 Limitazioni e durata .....	10
3.3 Trattamento dati personali e nomina Responsabile Del Trattamento .....	10
3.4 Patto relativo al personale .....	14
3.5 Limitazioni di responsabilità .....	14
3.6 Subfornitura .....	15
3.7 Livelli di Servizio.....	15
3.8 Gestione eccezioni ed eventi anomali .....	15
3.9 Riservatezza .....	15
3.10 Codice Etico, Modello organizzativo e Codice di Comportamento ai sensi del D.Lgs. n.231/2001 .....	16
3.11 Foro competente .....	16
3.12 Tracciabilità dei flussi finanziari .....	16
3.13 Tempi di attivazione.....	16
3.14 Validità dell'offerta.....	16



## ECOISOLA S.R.L.

---

**Data** Come da firma digitale

**Commerciale:** Andrea Mantovani

**Riferimenti:** e-mail: [amantovani@cpl.it](mailto:amantovani@cpl.it)

M: +39 335-10.27.093

**Emessa da:** Danny Forapani

**Protocollo  
Offerta:** NU OF\_24006303\_127638 RAGGU/2024



Spett.le  
**ECOISOLA S.R.L.**  
VIA CARSO, 73  
24024 MADONE BG

## OGGETTO: OFFERTA PER IL SERVIZIO DI PRONTO INTERVENTO RIFIUTI URBANI

**CPL CONCORDIA Soc. Coop.**, con sede in Concordia s/S, Via Grandi n. 39, nel seguito denominata più brevemente "CPL",

e

**ECOISOLA S.R.L.** con sede in Madone (BG), Via Carso, 73, nel seguito denominato più brevemente "Cliente", concordano quanto segue.

### 1. DESCRIZIONE DELL'OFFERTA

#### 1.1 Servizio di Contact Center

Dal 1° Gennaio 2023 (riferimento Delibera ARERA 15/2022/R/rif del 18 Gennaio 2022) il testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF) introduce l'obbligo per i gestori di rifiuti urbani di fornirsi di un numero verde e di strumenti per rispondere adeguatamente alle richieste telefoniche di Pronto Intervento.

Il testo unico richiede di registrare per ogni chiamata telefonica di Pronto Intervento pervenuta al numero verde:

- Data, ora e minuto della chiamata ricevuta
- Classificazione della richiesta di Pronto Intervento ai sensi dell'Articolo 49.2
- Nominativo e numero telefonico del chiamante
- Codice ISTAT del Comune e indirizzo stradale al quale è riferita la segnalazione
- Data, ora e minuto di arrivo sul luogo della chiamata
- In caso di richieste di intervento per la rimozione di rifiuti abbandonati, la registrazione di Data, ora e minuto in cui è stata completata la messa in sicurezza dell'area e la data di rimozione dei rifiuti, ove effettuata
- il rispetto del Tempo Di Attesa per il servizio telefonico, di cui Articolo 21.

Il Servizio di Pronto Intervento Rifiuti Urbani proposto in questa offerta è pensato per ottemperare a quanto richiesto dalla legge.

Il servizio si appoggia su un sistema di Contact Center che raccoglie al suo interno uno staff di operatori specializzati nel pronto intervento; premettendo comunque che il sistema può essere modificato al fine di rispondere alle esigenze più particolari, di seguito elenchiamo i punti essenziali che vengono offerti:

- raccolta della chiamata dei Vostri clienti 24 ore su 24 tramite numero verde dedicato;



- elaborazione della richiesta di pronto intervento per l'immediata individuazione del tipo di emergenza;
- inserimento dell'emergenza all'interno del sistema informativo e avviso ai **vostr** **manutentori** dell'emergenza in corso;
- inserimento nel sistema Contact Center della chiusura dell'emergenza.
- gestione dell'archiviazione storica di tutte le chiamate ricevute; capace di fornire tutte le indicazioni statistiche;
- possibilità di consultazione della banca dati delle chiamate da parte vostra attraverso rete web;
- elaborazione di dati acquisiti con output sia direttamente a video, sia con una serie di stampe che permettono controlli e ricerche;
- Produzione di report riepilogativi in linea con le richieste della normativa.

In questa offerta non è compreso il servizio di intervento da parte di manutentori CPL, per il quale possiamo fornirVi a parte un'ulteriore valutazione.



## 2. OFFERTA ECONOMICA

### 2.1 Canone Mensile per il Servizio di gestione delle chiamate di Pronto Intervento

Nel canone sono compresi:

1. Il costo della chiamata sul numero verde h24 da parte degli utenti senza limite di tempo per chiamate fino ad un massimo di **15 chiamate al mese**. Nel calcolo delle chiamate sono conteggiate tutte le chiamate pervenute sul numero verde e non solo quelle classificate come Pronto Intervento.
2. Il costo delle chiamate ai vostri manutentori.
3. Registrazione vocale delle chiamate messe a disposizione del Cliente annualmente, tramite Cloud di CPL con link di accesso inviato via e-mail.
4. I rendiconti mensili sulle attività svolte, messi a disposizione tramite Cloud di CPL, con link di accesso inviato via e-mail semestralmente.
5. L'uso del sistema.

Descrizione	Importo
<b>Canone</b> comprensivo di un massimo di <b>15 chiamate al mese</b> con registrazione vocale delle chiamate	<b>€ 305,00 al mese</b>
<b>Costo a chiamata aggiuntiva</b> oltre le <b>15 chiamate al mese*</b> con registrazione vocale delle chiamate	<b>€ 5,50 a chiamata</b>

Gli importi indicati sono da assoggettare ad IVA.

\*Il calcolo della quota eccedente del numero di chiamate verrà effettuato con conguaglio trimestrale.

***N.B.: trimestralmente, qualora il numero delle chiamate medie mensili ricevute dovesse essere superiore a 30, sarà facoltà delle Parti richiedere una revisione dei prezzi.***

***In caso di mancato accordo della nuova proposta economica, le Parti potranno risolvere anticipatamente il contratto senza l'applicazione di alcuna penale.***

### 2.2 Servizi vari

Descrizione	Importo
Costo singolo accesso aggiuntivo al sistema informativo	<b>50,00 €/persona</b>
Costo di attivazione per ogni nuovo comune gestito e/o nuovo manutentore reperibile	<b>50,00 €/persona</b>
Servizio di formazione/assistenza/supporto da remoto	<b>80,00 €/h a persona</b>
Servizio di formazione, assistenza, supporto presso la Vostra sede (su richiesta) compresi i costi di trasferta	<b>€ 800,00 a giornata a persona</b>

Gli importi indicati sono da assoggettare ad IVA.



### 3. CONDIZIONI DI FORNITURA

#### 3.1 Modalità di fatturazione e condizioni di pagamento

L'importo complessivo per la realizzazione del progetto sarà fatturato da CPL secondo il seguente prospetto:

a) Canone Mensile	Fatturazione Mensile anticipata
b) Canone Variabile	Fatturazione Trimestrale a consuntivo

Tutte le fatture saranno pagate dal Cliente mediante bonifico bancario con valuta fissa per il beneficiario a **60 giorni** dalla data della fattura.

In caso di ritardato pagamento CPL avrà diritto ad addebitare al Cliente, senza necessità di costituzione in mora, gli interessi moratori ex D. Lgs. n. 231/02.

CPL avrà altresì diritto, sempre in caso di ritardato pagamento, di sospendere lo svolgimento del servizio fino al pagamento degli arretrati o, in alternativa, di risolvere il presente contratto senza che il Cliente possa vantare diritti risarcitori di sorta.

Il Cliente autorizza sin da ora CPL a cedere a soggetti terzi i crediti che maturerà nei suoi confronti per effetto dell'adempimento al presente contratto.

#### 3.2 Limitazioni e durata

Il presente accordo è valido **per 12 mesi a partire dal 01/01/2025**.

Dopo tale periodo verrà proposto un rinnovo delle condizioni economiche con una rivalutazione secondo le variazioni dell'indice ISTAT relativamente ai prezzi correnti per impiegati ed operai. In ogni caso, è escluso il rinnovo tacito.

#### 3.3 Trattamento dati personali e nomina Responsabile Del Trattamento

3.3.1. Il Cliente, in qualità di Titolare del trattamento (d'ora in poi "Cliente" o "Titolare"), ai sensi e per gli effetti dell'articolo 28 del Regolamento UE 2016/679 (d'ora in poi "GDPR") designa CPL, che accetta, quale proprio Responsabile del trattamento dei dati personali (d'ora in poi "CPL" o "Responsabile") che gli saranno comunicati e/o di cui verrà a conoscenza, in esecuzione del presente Contratto.

Nel caso in cui il Cliente agisca egli stesso quale Responsabile del trattamento dei dati personali, CPL tratterà dati personali quale altro Responsabile del trattamento. Il Titolare del trattamento ricorre a CPL, quale Responsabile del trattamento, in quanto riconosce che essa presenti garanzie sufficienti per mettere in atto misure tecniche ed organizzative adeguate in modo tale che il trattamento soddisfi i requisiti del GDPR e garantisca la tutela dei diritti dell'interessato.

3.3.2. Il Titolare affida al Responsabile tutte le operazioni di trattamento dei dati personali necessarie per dare piena esecuzione al Contratto.

In particolare, le categorie di interessati coinvolti nel trattamento potranno essere:

- i) i clienti del Titolare e terzi persone fisiche e
- ii) lavoratori del Titolare

Ed i dati personali coinvolti nel trattamento, a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo tali dati potranno essere quelli afferenti a:



- anagrafica completa di clienti e utenti
- recapiti telefonici
- eventuali sospensioni per morosità
- registrazione vocale

che possono essere raccolti presso gli interessati in seguito alla stipula del contratto di servizi con il Cliente o acquisiti direttamente da CPL in conseguenza dei servizi erogati.

3.3.3. Il Responsabile rimarrà in carica per il periodo di tempo indicato al precedente articolo "Limitazioni e durata".

3.3.4. Il Responsabile garantisce di possedere le "**Misure tecnico organizzative**" di cui all'articolo 32 del GDPR indicate all'**Allegato 1** al presente Contratto, che il Titolare ritiene adeguate a svolgere il trattamento che sta affidando, in modo da soddisfare i requisiti del GDPR e garantisca la tutela dei diritti dell'interessato. Inoltre, tenuto conto dello stato dell'arte e dei costi di attuazione, nonché della natura, dell'oggetto, del contesto e delle finalità del trattamento dei dati personali rilevanti, nonché del rischio che il trattamento presenta per i diritti e le libertà delle persone fisiche e della probabilità e gravità dello stesso, il Responsabile si impegna a valutare la fattibilità delle ulteriori misure tecniche e organizzative che il Titolare stesso ritenga ragionevolmente adeguate e pertanto richieda al fine di garantire un livello di sicurezza proporzionato al rischio legato al trattamento dei dati personali rilevanti, in conformità all'articolo 32 del GDPR. Tali eventuali integrazioni saranno oggetto di specifica modifica contrattuale, che, in quanto tale, sarà opportunamente negoziata e concordata, anche sotto il profilo economico, tra le parti.

3.3.5. Con la sottoscrizione della presente, il Cliente, quale Titolare del trattamento, autorizza CPL a ricorrere a subfornitori di cui al successivo paragrafo "Subfornitura", che, per lo svolgimento di talune attività, saranno nominati Responsabili del trattamento.

Resta inteso che ogni qual volta CPL ricorra ad un altro Responsabile del trattamento per l'esecuzione di specifiche attività di trattamento per conto del Cliente, a tale subfornitore saranno imposti, mediante contratto od altro atto giuridico, gli stessi obblighi in materia di protezione dei dati contenuti nel contratto od altro atto giuridico intervenuto tra il Cliente e CPL.

A tale proposito, la lista dei subfornitori qualificati, utilizzati da CPL per lo svolgimento di determinate attività specificatamente identificate, è pubblicata sul sito della Società, alla sezione <https://www.cpl.it/fornitori/> 20 (venti) giorni prima della sottoscrizione del contratto con il fornitore, dando così l'opportunità al Titolare di opporsi a tali modifiche CPL si riserva la facoltà di scegliere uno o l'altro fornitore a seconda delle necessità che a proprio insindacabile giudizio riterrà più opportune, fermo restando il proprio impegno a mantenere aggiornato il suddetto elenco.

Il Cliente è consapevole che, di volta in volta, i subfornitori scelti da CPL, saranno designati dalla stessa, quali Responsabili del trattamento dei dati personali che gli verranno comunicati per lo svolgimento delle attività affidate in subfornitura e si impegna a consultare sistematicamente il suddetto portale, segnalando eventuali opposizioni all'utilizzo di taluno dei subfornitori indicati.

3.3.6. Il Responsabile tratta i dati personali soltanto su istruzione documentata del Titolare, anche in caso di trasferimento di dati personali verso un paese terzo o un'organizzazione internazionale, salvo che lo richieda il diritto dell'Unione o nazionale cui è soggetto il Responsabile del trattamento; in tal caso, il Responsabile informa il Titolare circa tale obbligo giuridico prima del trattamento, a meno che il diritto vieti tale informazione per rilevanti motivi di interesse pubblico.



In particolare, il presente atto costituisce istruzione documentata ed a tal fine il Responsabile si impegna a:

- verificare e controllare che nell'ambito della propria organizzazione il trattamento dei dati sia effettuato ai sensi e nei limiti degli artt. 5 e 6 GDPR e coordinare tutte le attività e le operazioni di trattamento;
- non utilizzare i dati che gli sono stati comunicati dal Titolare del trattamento per altre attività di trattamento, a non cederli e a non comunicarli a soggetti terzi rispetto ai predetti altri Responsabili del trattamento, se non a seguito di espressa autorizzazione scritta del Titolare stesso;
- trattare i dati nel rispetto della vigente normativa, comunitaria e nazionale, e dei provvedimenti del Garante per la protezione dei dati personali ai soli fini dell'espletamento della nomina ricevuta senza poterne fare altro uso non consentito;
- conservare i dati in una forma che permetta l'identificazione dell'interessato per un periodo non superiore a quanto necessario per il trattamento richiesto dal Titolare, fermo restando il rispetto di quanto previsto dalla normativa in tema di conservazione di documenti fiscali, contabili, ecc..

3.3.7. Il Titolare consente l'accesso ai dati al Responsabile, anche per il tramite delle persone da questo autorizzate al trattamento, per tutti i dati personali la cui conoscenza è necessaria per adempiere ai compiti loro attribuiti.

Il Responsabile individua i soggetti autorizzati al trattamento dei dati personali, in base alle mansioni assegnate ed al proprio Registro dei trattamenti; provvede alla loro istruzione e conferisce l'autorizzazione al trattamento dati.

Il Responsabile garantisce altresì che le persone autorizzate al trattamento di dati personali si siano impegnate alla riservatezza nello svolgimento dei propri compiti lavorativi o abbiano un adeguato obbligo legale di riservatezza.

3.3.8. Qualora eventuali richieste di esercizio dei diritti degli interessati ai sensi degli artt. 15 – diritto di accesso, 16 - diritto di rettifica, 17 – diritto alla cancellazione, 18 – diritto alla limitazione del trattamento, 20 – diritto alla portabilità, 21 – diritto di opposizione, 22 – diritto di opposizione al processo decisionale automatizzato del GDPR, dovessero pervenire al Responsabile del trattamento, questo si impegna ad informare tempestivamente il Titolare. Viceversa, il Cliente trasmetterà, tramite il sistema di ticketing deputato alle comunicazioni per le attività oggetto del contratto, la richiesta di esercizio del diritto dell'interessato a CPL, che, in qualità di Responsabile del trattamento, per tutti i trattamenti svolti sui propri sistemi per conto del Cliente, darà luogo alla richiesta.

Al fine di permettere al Cliente di rispondere agli interessati in merito alle richieste di esercizio dei diritti, entro 30 giorni dal ricevimento delle stesse come previsto dalla norma, è contrattualmente stabilito tra le parti che i tempi riservati a CPL per svolgere l'attività tecnica necessaria e riscontrare il Cliente in merito a tale attività, sono di 15 (quindici) giorni lavorativi.

3.3.9. Il Responsabile, dopo esserne venuto a conoscenza, nei termini e secondo le modalità previste dall'articolo 33 del GDPR, si impegna ad informare senza ingiustificato ritardo il Titolare di eventuali violazioni di dati personali ed a fornire la più ampia collaborazione possibile al Titolare medesimo, nonché alle Autorità di Controllo competenti e coinvolte al fine di soddisfare gli obblighi imposti dalla normativa pro tempore applicabile. Tale informativa al Titolare contiene le informazioni utili per permettergli di operare le proprie valutazioni sull'eventuale necessità di notificare questa violazione all'autorità Garante per la privacy e nel caso, all'interessato.



3.3.10. Il Responsabile assiste il Titolare del trattamento nel garantire il rispetto degli obblighi di cui agli articoli da 32 a 36 GDPR, tenendo conto della natura del trattamento e delle informazioni a disposizione del Responsabile del trattamento;

3.3.11. Il Responsabile si impegna a cancellare e/o restituire i dati personali oggetto del presente trattamento alla conclusione / risoluzione del contratto con il Titolare del trattamento, nonché a cancellare le copie esistenti, salvo che il diritto dell'Unione o degli Stati membri preveda la conservazione dei dati.

In particolare terminato il trattamento, tutti i dati e le informazioni ricevute e tutte le copie dei dati presenti in qualsiasi forma (cartacea, magnetica, ecc.) saranno cancellate o distrutte trascorsi 6 (sei) mesi dalla chiusura del contratto, ad esclusione dei dati necessari per lo svolgimento di attività relative ad ulteriori accordi contrattuali ancora in essere tra le parti, ovvero che per disposizioni di legge o per permettere l'esercizio di diritti del Responsabile del Trattamento, dovranno o potranno essere conservati per periodi superiori.

In tal caso, a seguito dell'invio da parte di CPL a mezzo PEC di comunicazione al Cliente in merito all'avvenuta restituzione di tutti i dati ed all'imminente cancellazione dei dati stessi, il Cliente potrà contestare l'avvenuta integrale restituzione dei dati e/o opporsi alla cancellazione dei dati mediante motivata comunicazione a mezzo PEC entro il termine stabilito a pena di decadenza di 10 (dieci) giorni solari. Decorso tale termine in assenza di contestazione circa l'avvenuta integrale restituzione di dati e/o di motivata opposizione alla cancellazione, i dati saranno definitivamente cancellati da CPL ed il Cliente non potrà in alcun modo e per nessun motivo contestare la mancata restituzione totale o parziale dei dati, così come irregolarità, inadeguatezze o carenze della fornitura eseguita.

3.3.12. Il Responsabile mette a disposizione del Titolare del trattamento tutte le informazioni necessarie per dimostrare il rispetto degli obblighi qui elencati e consente e contribuisce alle attività di revisione, comprese le ispezioni, realizzati dal Titolare del trattamento o da un altro soggetto da questi incaricato.

Le eventuali ispezioni o gli audit documentali saranno concordati tra le parti, per iscritto, all'inizio di ogni anno solare e le parti concordano fin d'ora che, qualora tali attività ispettive comportino un impegno per il Responsabile del trattamento superiore alle due unità impiegate per una giornata lavorativa, le stesse andranno valutate a livello progettuale con la definizione di una valutazione economica che sarà opportunamente negoziata e concordata tra le parti.

Inoltre, il Responsabile del trattamento informa immediatamente il Titolare del trattamento qualora a suo parere un'istruzione a lui impartita possa violare il GDPR o altre disposizioni, nazionali o dell'Unione, relative alla protezione dei dati personali.

3.3.13. Il Cliente, è consapevole che, in qualità di Titolare del trattamento, ha l'onere di curare, ai sensi degli artt. 13 e 14 GDPR, la redazione e la messa a disposizione delle informative agli interessati, assicurando la predisposizione della modulistica e delle altre forme idonee di informazione.

Il Cliente, in qualità di Titolare del trattamento, ha inoltre l'onere di raccogliere il consenso ogniqualvolta ritenga che lo stesso costituisca la base giuridica che legittima il trattamento.

3.3.14. Al fine di garantire l'assistenza più tempestiva possibile relativamente alla data protection, il Responsabile del trattamento mette a disposizione del Cliente l'indirizzo [security@cpl.it](mailto:security@cpl.it) al quale inviare comunicazioni o informazioni riguardanti una violazione di dati personali, una possibile violazione e/o un incidente della sicurezza; tale indirizzo è infatti presidiato 7/24 dal Contact Center di CPL Concordia. Al fine di agevolare il corretto



smistamento della comunicazione è importante indicare nell' oggetto il chiaro riferimento all'incidente di sicurezza e alla possibile violazione di dati personali, nonché indirizzare la comunicazione alla c.a. di DPO ed IT Department;

Il Cliente è consapevole che qualunque altro strumento utilizzato per le suddette tipologie di richieste di informazioni non garantiscono la medesima tempestività di ricezione, smistamento e risposta.

Inoltre, per quanto riguarda il Responsabile del trattamento, le Parti si impegnano ad utilizzare i riferimenti di contatto indicati di seguito per ogni comunicazione rilevante ai fini dell'adempimento delle disposizioni di cui agli accordi del presente articolo 3.3:

Riferimenti Referente del Responsabile Email: [stondelli@cpl.it](mailto:stondelli@cpl.it)  
Referente: Stefano Tondelli

Riferimenti del DPO del Responsabile Email: [dpo@cpl.it](mailto:dpo@cpl.it)

Per quanto riguarda il Titolare del trattamento, i riferimenti di contatto sono indicati nel modulo di accettazione dell'offerta.

### **3.4 Patto relativo al personale**

Il cliente si impegna a non assumere né direttamente, né indirettamente, né tramite società comunque interposta, il personale dipendente di CPL per tutta la durata del contratto, (compresi i rinnovi), e per un anno successivamente al suo termine, a qualsiasi titolo intervenga; il cliente si impegna altresì a non sollecitare le dimissioni dei dipendenti di CPL nei termini temporali di cui sopra. La violazione della presente clausola comporterà l'obbligo di risarcimento del danno subito.

### **3.5 Limitazioni di responsabilità**

Fermo restando l'obbligo di CPL a fornire servizi eseguiti a regola d'arte, quest'ultima non assume alcuna responsabilità al di fuori di quanto contemplato nella presente offerta.

Conseguentemente, CPL non sarà gravata da oneri o responsabilità per danni diretti o indiretti di qualsiasi natura ed entità che dovessero verificarsi al Cliente e/o a terzi per l'esecuzione del servizio in oggetto, anche a fronte di ritardi o interruzioni.

Unico rimedio sarà offerto dalla nuova esecuzione dei servizi qualora gli stessi non risultassero effettuati a regola d'arte.

In particolare, il Cliente sarà il solo responsabile delle attività intraprese con l'assistenza e/o la consulenza del personale di CPL e dei risultati di tali attività.

In ogni caso, fermo restando quanto previsto al successivo capoverso, ogni eventuale risarcimento non potrà eccedere il 10% dell'importo totale della presente offerta.

In merito all'archiviazione dei dati registrati CPL Concordia soc. coop. avrà la responsabilità del mantenimento nei propri archivi dei soli dati non ancora inviati. Pertanto, la responsabilità della verificabilità delle informazioni e dei dati registrati (in riferimento all'art. 27 del TUDG delibera 569/2019) già inviati al distributore, secondo le modalità specificate al paragrafo 2.1, rimane al distributore stesso.



### 3.6 Subfornitura

Nell'ambito della presente fornitura, CPL potrà attuare accordi di cooperazione tecnica e di subfornitura.

Fermo restando quanto sopra, a fronte di specifiche necessità tecniche od operative, CPL è sin d'ora autorizzata a utilizzare a propria discrezione, nell'ambito della presente fornitura, la cooperazione di Fornitori qualificati in accordo alle proprie procedure.

In ogni caso resta ferma, nei confronti del Cliente, la piena, diretta ed esclusiva responsabilità di CPL.

Nello specifico, nell'ambito della presente fornitura le chiamate oggetto del servizio potranno essere gestite, oltre che da personale CPL, da:

- Promoservice Parma s.r.l. come back up e negli orari extra lavorativi
- Personale della ONYVA COOPERATIVA SOCIALE, che lavora presso le sedi di CPL.

Eventuali variazioni verranno comunicate al Cliente.

### 3.7 Livelli di Servizio

Il servizio dovrà essere eseguito nel completo rispetto delle disposizioni contenute nella delibera ARERA 15/2022/R/rif.

In particolare, per ogni chiamata telefonica pervenuta sui propri apparati CPL dovrà:

- assicurare un tempo medio di attesa per il servizio telefonico pari a 240 secondi - Art. 21;
- effettuare le registrazioni previste nelle deliberazioni dell'ARERA 15/2022/R/rif – Art 42.2 e 56.20;
- assicurare la verificabilità e la conservazione delle informazioni e dei dati registrati che non vi sono ancora stati inviati.

CPL è certificata ISO 9001 per l'attività di Call center dal 2009 ed ISO 18295-1 per il servizio di pronto intervento dal 2018.

Il Call Center di CPL è inoltre certificato ISO/IEC 27001 per la Sicurezza delle Informazioni.

### 3.8 Gestione eccezioni ed eventi anomali

La gestione delle eccezioni e degli eventi anomali è definita nel documento **Misure di prevenzione e continuità del servizio**. Tale documento viene fornito per la consultazione a seguito di formale richiesta da parte del cliente.

### 3.9 Riservatezza

Ciascuno dei contraenti si impegna a mantenere strettamente segreti tutti i documenti, dati e informazioni confidenziali che saranno comunicati all'altro contraente nel corso del rapporto ovvero che venissero comunque a sua conoscenza in relazione all'esecuzione del presente incarico (collettivamente, le "Informazioni Confidenziali"), ad utilizzare le Informazioni Confidenziali solo ai fini espressamente concordati tra i contraenti e a porre in atto adeguate cautele per evitare la divulgazione delle Informazioni Confidenziali e impedire che esse vengano a conoscenza di terzi. Gli obblighi di cui sopra non si applicano ai dati e alle informazioni che sono o diventano di pubblico dominio senza colpa del contraente che li ha ricevuti



### 3.10 Codice Etico, Modello organizzativo e Codice di Comportamento ai sensi del D.Lgs. n.231/2001

Il Cliente dichiara di conoscere il Codice Etico, Modello Organizzativo e il Codice di Comportamento che CPL Concordia ha adottato ai sensi del D.Lgs. 231/2001, scaricabile dal sito web [www.cpl.it](http://www.cpl.it) e garantisce di comportarsi in maniera aderente alle previsioni ivi contenute. Qualsiasi violazione grave posta in essere dal Cliente alle disposizioni del Codice Etico, del Modello Organizzativo e del Codice di Comportamento adottato dall'Azienda potrà comportare la risoluzione del presente contratto, ai sensi dell'art. 1456 cod. civ

### 3.11 Foro competente

Per qualsiasi controversia che dovesse insorgere tra le parti in ordine al presente accordo, sarà competente in via esclusiva il **Foro di Modena**.

### 3.12 Tracciabilità dei flussi finanziari

Le parti, se applicabile e per quanto di propria competenza, assumono sin da ora vicendevolmente l'una verso l'altra nonché verso eventuali subcontraenti, tutti gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'art. 3 della Legge 13 agosto 2010 n. 136 e successive modifiche ed integrazioni

### 3.13 Tempi di attivazione

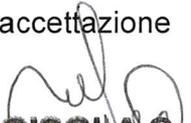
Il servizio è già attivo. I servizi opzionali richiesti saranno disponibili entro 15 gg dalla data di richiesta.

### 3.14 Validità dell'offerta

La presente offerta è valida fino al **16 gennaio 2025**. Allo scadere di detto termine senza che vi sia stata risposta o comunque adesione, la stessa si intenderà automaticamente decaduta.

**CPL CONCORDIA SOC. COOP.**  
Il Procuratore e Direttore  
Commerciale  
Raganelli Giulio

Per accettazione

  
**ECOISOLA S.r.l.**  
24040 MADONE (BG)  
Via Carso, 73  
Tel. 035.991271 - Fax 035.4943437  
Cod. Fisc. e P. IVA 02371570165

31 DIC 2024



Ambito e riferimento normativo		ALLEGATO 1 - ISTRUZIONI PER IL RESPONSABILE DEL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI
Il Responsabile del Trattamento CPL Concordia Soc. Coop.:		
Ambito e riferimento normativo		Requisito
Processo di revisione, analisi e valutazione  GDPR Art. 32 par. 1.d GDPR Art. 25 par. 1 GDPR Art. 37 - 39 GDPR Art. 28 par. 3.b	<b>Controlli organizzativi &amp; Gestione della protezione dei dati</b>	Rende disponibile un referente cui rivolgersi per chiarimenti relativi a temi tecnici e organizzativi Rende disponibile un registro aggiornato dei trattamenti in linea con GDPR Art. 30 par. 2 Tratta i dati soltanto entro l'UE/SEE Si dota di uno schema logico della sicurezza IT Si dota di istruzioni per la sicurezza IT Si dota di istruzioni di lavoro e procedurali per il trattamento dei dati Si dota di regole sulle copie di riserva (back-up) Nomina per iscritto un Responsabile della Protezione dei Dati (RPD/DPO) Assoggetta i propri dipendenti ad un impegno per la riservatezza dei dati in linea con il GDPR Art. 28 par. 3.b Effettua la formazione e fornisce informazioni ai dipendenti
	<b>Vincoli contrattuali in presenza di subfornitori</b>	Il trattamento dei dati da parte del subfornitore avviene soltanto entro l'UE Fornisce al personale dei subfornitori le istruzioni sulla protezione dei dati
Ambito e riferimento normativo		Requisito
Riservatezza  GDPR Art. 32 par. 1.b	<b>Controllo degli accessi fisici e degli accessi da remoto</b>	Porte e serrature Dispone di ingresso/l presidiato/i Dispone di sistema di allarme Dispone di sistema di Videosorveglianza Dispone di sistema di separazione delle aree di trattamento da quelle pubbliche Si dota di regolamenti relativi ai visitatori Dispone di registro dei visitatori Dispone di lettore di badge/scheda magnetica
	<b>Controllo accessi logici</b>	La password è composta da una combinazione di caratteri tale da renderla non facilmente intuibile La lunghezza della password è adeguata Avviene il blocco automatico dello schermo da parte del salvaschermo durante le pause, con attivazione mediante password Effettua la gestione password aging (scadenza della password) Effettua la gestione password history (profondità min. 3) Agisce in assenza di "password di gruppo" Dispone di password personalizzate per amministratori
	<b>Gestione dei diritti di accesso</b>	Si dota di un progetto dello schema di autorizzazione e dei diritti di accesso
	<b>Gestione dei supporti di conservazione</b>	Verifica i supporti di archiviazione Definisce le persone autorizzate a intervenire sui supporti di archiviazione Separa i supporti di archiviazione per clienti diversi
	<b>Cancellazione e distruzione dei dati</b>	Smaltisce/distrugge le stampe errate Dispone di sistema distruggi documenti Dispone di azienda di smaltimento rifiuti certificata Distrugge i dati su base contrattuale Si dota di regolamenti per l'uso di chiavette USB, assistenti digitali personali (PDA), dischi rigidi esterni e smartphone
<b>Integrità</b>  GDPR Art. 32 par. 1.b	<b>Trasmissione dei dati</b>	Prevede trasmissioni di dati all'esterno della rete del fornitore FTP cifrato (VPN) Dispone di corrieri Dispone di firma digitale
<b>Disponibilità e resilienza dei sistemi di trattamento</b>  GDPR Art. 32 par. 1.b	<b>Sistemi antincendio</b>	Dispone di estintori all'esterno della sala server Dispone di estintori presso le sale con PC di lavoro / all'interno delle stesse Dispone di sistemi rilevatori di fumo e allarmi antincendio Dispone di porte e serrande tagliafuoco
	<b>Sicurezza e backup</b>	Viene effettuato sistematico back-up dei server Protegge i dispositivi/supporti di backup in locali separati Mirroring dei dischi rigidi dei server (ad esempio RAID) Dispone di sistemi di protezione contro i virus