

SO.LO.RI. S.p.A.

Vicolo Volto Cittadella, 4 – 37122 Verona

C.S. 500.000,00 i.v.

C.F. e P.IVA 04222030233

* * *

DETERMINAZIONE N. 3 DEL 6 luglio 2022

**OGGETTO: estensione fornitura per adempimento attività delibera n. 15/2022/R/RIF ARERA
– Adeguamento call center e strumenti di controllo – Secretel Service srl**

IL DIRETTORE GENERALE

Premesso che:

Con deliberazione n. 15/2022/R/RIF del 18/01/2022 dell' Autorità di Regolazione per l'Energia Reti e Ambiente (ARERA) è stato approvato il Testo Unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF);

con deliberazione del Consiglio Comunale di Verona n. 18 del 30 marzo 2022 sono stati determinati, ai sensi dell'art. 3, comma 1, del TQRIF, sulla base del livello qualitativo previsto nei contratti di servizio vigenti e nella carta della qualità vigente, degli obblighi di qualità contrattuale e tecnica che devono essere rispettati dai gestori dei singoli servizi dei rifiuti urbani;

risulta pertanto necessario per Solori spa, in qualità del vigente contratto di affidamento del servizio di gestione e riscossione della TARI per il comune di Verona provvedere a dotarsi di strumenti di misurazione e gestione delle attività in linea con i criteri previsti dalla deliberazione n. 15/2022/R/RIF di ARERA;

Tenuto conto che, in particolare, la suddetta delibera prevede degli obblighi relativamente alla gestione e controllo delle attività di call center attualmente gestito dalla ditta Secretel Service Srl con particolare riferimento a:

Tempo di attesa massimo 240 secondi (tempo tra inizio risposta e inizio conversazione con operatore o conclusione per rinuncia) pertanto è necessario che siano registrati e conservati i dati relativi a inizio risposta/inizio conversazione/rinuncia.

L'indicatore "media tempo mensile di attesa di massimo 240 secondi" va garantito per almeno 10 mesi su 12.

Elementi statistici e informativi

1) l'evidenziazione in appositi report (estraibili almeno nei formati PDF ed Excel) della media aritmetica dei tempi di attesa mensili suddivisi per:

- a) chiamate che hanno avuto un colloquio con operatore;
- b) chiamate terminate prima del colloquio con operatore;

2) il sistema deve prevedere registrazione di dettaglio e reportistica aggregata relativamente a:

- a) numero mensile di chiamate ricevute;
- b) esito della chiamata (contatto con operatore si/no);

- c) codice di rintracciabilità della richiesta di prestazione;
- d) data, ora e minuto di inizio chiamata;
- e) data, ora e minuto inizio conversazione o se precedente fine chiamata;
- 3) predisposizione di report (entro gennaio) che preveda per ogni mese dell'anno precedente:
 - a) il numero di chiamate che hanno richiesto di parlare con un operatore;
 - b) numero di chiamate che hanno ricevuto risposta da operatore;
 - c) tempo medio di attesa per il servizio telefonico.

Visto il contratto siglato con la ditta Secretel Service in data 25/11/2020 con scadenza prevista per il 25/07/2022 in virtù del quale la suddetta società gestisce il call center di Solori e pertanto valutato opportuno ampliare i servizi già offerti integrando le statistiche e rendicontazioni sopra descritte;

Considerato quindi necessario utilizzare l'opportunità offerta dall'art. 106, comma 2, del d.lgs. 18/04/2016 n. 50 dando atto che il valore della modifica al contratto originario rispetta entrambi i valori previsti dal suddetto comma.

Visto il preventivo pervenuto con prot. n. 13632 del 7 aprile 2022 come integrato con nota prot. 24303 del 5 luglio 2022 che prevede complessivamente una spesa di euro 1.728,00 oltre IVA

DETERMINA

Di dare atto che le premesse costituiscono parte integrante del presente provvedimento;

di assegnare alla Società Secretel Service srl le attività di adeguamento alle richieste delle deliberazione 15/2022 di ARERA come evidenziato nelle note a preventivo individuate in premessa per un importo complessivo di euro 1.728,00 oltre IVA ai sensi dell' art. 106, comma 2, del d.lgs. 18/04/2016 n. 50 ;

di dare atto che la spesa prevista dal presente provvedimento farà riferimento al cig N. 84585475CC già utilizzato per l'assegnazione delle attività di call center oggetto del presente provvedimento di estensione

Il direttore generale
Dott. Eros Zenere