



CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO

SERVIZIO DI CONTACT CENTER DI S.EC.AM. S.P.A.

SOMMARIO

| | |
|--------------|---|
| ART. 1. | DEFINIZIONI |
| ART. 2. | OGGETTO DELL'APPALTO |
| ART. 3. | AVVIAMENTO E DURATA DELL'APPALTO |
| ART. 4. | IMPORTO STIMATO DELL'APPALTO (IVA ESCLUSA) |
| ART. 5. | TIPOLOGIA, QUANTITÀ STIMATE E CORRISPETTIVI UNITARI PRESTAZIONI |
| ART. 6. | CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO DI CONTACT CENTER |
| ART. 7. | INFRASTRUTTURE MESSE A DISPOSIZIONE DI S.EC.AM. SPA S.EC.AM. S.P.A. |
| ART. 8. | INFRASTRUTTURE E ONERI A CARICO DELL'APPALTATORE |
| ART. 9. | MODALITA' DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO |
| ART. 9.1. | SERVIZIO COMMERCIALE |
| ART. 9.1.1 | SERVIZIO INBOUND COMMERCIALE |
| ART. 9.1.2. | SERVIZIO DI BACK OFFICE COMMERCIALE |
| ART. 9.2. | SERVIZIO INBOUND RISPOSTE/GESTIONE CHIAMATE ALTRI USI |
| ART. 9.3. | SERVIZIO DI PRONTO INTERVENTO IDRICO |
| ART. 9.4. | SERVIZIO DI PRONTO INTERVENTO IGIENE URBANA |
| ART. 9.5. | SERVIZIO DI CONTACT CENTER PER GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI |
| ART. 10. | INDICATORI DEL SERVIZIO DA MONITORARE E LIVELLI QUALITATIVI MANTENERE |
| ART. 10.1. | DEFINIZIONE INDICATORI |
| ART. 10.1.1. | ACCESSIBILITÀ AL SERVIZIO TELEFONICO (AS) |
| ART. 10.1.2. | TEMPO MEDIO DI ATTESA PER IL SERVIZIO TELEFONICO (TMA) |
| ART. 10.1.3. | LIVELLO DEL SERVIZIO TELEFONICO (LS) |
| ART. 10.2. | STANDARD GENERALI DI QUALITÀ DEL CONTACT CENTER |
| ART. 10.3. | OBBLIGHI DI REGISTRAZIONE PER LE CHIAMATE COMMERCIALI |
| ART. 10.4. | LIVELLO DI SERVIZIO DI BACK OFFICE (ATTIVITÀ DI STIPULA E/O CONTRATTUALE CON IL CLIENTE) |
| ART. 10.5. | LIVELLI DI SERVIZIO OUTBOUND COMMERCIALE |
| ART. 11. | REPORTISTICA, CONTROLLI DI QUALITÀ, RESPONSABILE DEL SERVIZIO |
| ART. 11.1. | REPORT STATISTICI |
| ART. 11.2. | VERIFICABILITÀ DEI DATI |
| ART. 11.3. | CONTROLLO DEL SERVIZIO EROGATO (AUDIT) |
| ART. 12. | RISERVATEZZA |
| ART. 13. | PENALI E CASI DI RISOLUZIONE – GARANZIA DEFINITIVA |
| ART. 14. | NORME GENERALI |
| ART. 15. | RESPONSABILE DEL SERVIZIO DELLA DITTA APPALTATRICE |
| ART. 16. | PERSONALE |
| ART. 17. | SCIOPERI |
| ART. 18. | CONOSCENZA DELLE CONDIZIONI DI APPALTO ED IMPORTI |
| ART. 19. | SUBAPPALTO |
| ART. 20. | RESPONSABILITÀ E DANNI A PERSONE E COSE |
| ART. 21. | CLAUSOLA SOCIALE |
| ART. 22. | FATTURE E PAGAMENTI |
| ART. 23. | TRATTAMENTO DEI DATI |

ART. 1. DEFINIZIONI

Nel contesto del presente Capitolato Speciale d'Appalto si intende per:

- **Stazione Appaltante / Committente** S.Ec.Am. S.p.A., con sede a Sondrio (SO), via Vanoni n. 79, Gestore Unico del Servizio Idrico Integrato (SII) della Provincia di Sondrio;
- **Ditta Appaltatrice o Impresa Appaltatrice o Appaltatore**: il soggetto al quale verrà affidato il servizio, oggetto del presente Capitolato;
- **AEEGSI**: Autorità per l'Energia Elettrica, Gas e Servizio Idrico.

ART. 2. OGGETTO DELL'APPALTO

L'appalto ha per oggetto lo svolgimento del servizio di Contact Center con operatore, inteso come l'insieme delle risorse umane, delle tecnologie integrate di telecomunicazione ed informatiche e dei processi, che consente di gestire i contatti tra S.Ec.Am. S.p.A. e i propri clienti e fornitori. Le modalità tecniche per l'esecuzione del servizio sono specificate all'art. 9 del presente Capitolato.

I clienti di S.Ec.Am. S.p.A. sono quantificabili in circa 150.041 unità, a fronte di circa 187.000 abitanti per l'intera Provincia di Sondrio.

ART. 3. AVVIAMENTO E DURATA DELL'APPALTO

Il servizio di cui al presente appalto avrà durata di 24 mesi dalla data di avvio all'esecuzione del contratto, con facoltà per S.Ec.Am. S.p.A. di prorogarlo, ai sensi dell'art. 35, co. 4, del D.lgs. n. 50/2016 di ulteriori 24 (ventiquattro) mesi, applicando i medesimi prezzi e condizioni.

La Stazione Appaltante, in vigenza di contratto, non è obbligata a garantire alla Ditta Appaltatrice quantità minime di prestazioni, né continuità in merito all'esecuzione delle stesse; pertanto, quest'ultima non potrà avanzare alcuna pretesa in merito.

Dall'affidamento del servizio non discende in favore della Ditta Appaltatrice nessun vincolo ad essere considerata affidataria esclusiva delle prestazioni oggetto del presente Capitolato, restando facoltà di S.Ec.Am. S.p.A. di rivolgere l'affidamento di servizi analoghi o complementari in favore di altri soggetti economici, o di eseguire le prestazioni tramite il proprio personale, senza che per tale motivo competeva alla Ditta Appaltatrice alcun risarcimento o indennizzo di sorta per il mancato guadagno.

ART. 4. IMPORTO STIMATO DELL'APPALTO (IVA ESCLUSA)

L'importo stimato dell'appalto è pari ad € 344.100,00 + IVA, per il periodo di 24 mesi. Considerata l'opzione di proroga per ulteriori 24 mesi, l'importo complessivo del contratto è pari ad € 688.200,00 + Iva. Tale importo, meramente presuntivo, è dato dalla somma dei singoli corrispettivi unitari previsti per le singole prestazioni oggetto di appalto, ognuno moltiplicato per le rispettive quantità di prestazioni, stimate dalla Stazione Appaltante così come indicato al successivo art. 5 del presente Capitolato Speciale d'Appalto.

Gli oneri della sicurezza, per rischi da interferenze, ex art. 26 D.lgs. n. 81/2008, sono pari a zero.

Ai sensi dell'art. 24-bis, comma 10, del D.L. n. 83/2012, l'offerta economica migliore è determinata al netto delle spese relative al costo del personale.

Non saranno ammesse offerte in aumento rispetto ai prezzi unitari posti a base di gara, di cui alla TABELLA A.

Il contratto che verrà sottoscritto con l'aggiudicatario sarà pari all'importo stimato decurtato dal ribasso offerto in sede di gara da applicarsi ai prezzi unitari soggetti a ribasso.

Resta tuttavia inteso che, il corrispettivo dovuto all'Appaltatore è dato esclusivamente dall'applicazione dei corrispettivi unitari, così come risultanti dal ribasso offerto in sede di gara, per il quantitativo di prestazioni effettivamente eseguite.

Resta altresì inteso che, non vi è alcun obbligo per S.Ec.Am. S.p.A. di esaurire l'importo contrattuale, in quanto l'importo è meramente presuntivo.

L'importo si intende comprensivo di tutto quanto indicato nel Capitolato Speciale d'Appalto e di tutto quanto offerto dal concorrente mediante la propria offerta.

Resta salva la facoltà di fare applicazione di quanto previsto dall'art. 106 del D.lgs. n. 50/2016 e in particolare di richiedere all'Appaltatore l'incremento, alle stesse condizioni, fino a concorrenza del quinto dell'importo totale complessivo contrattuale.

Il pagamento del corrispettivo della prestazione oggetto dell'appalto verrà effettuato nel rispetto dei termini previsti dal Capitolato Speciale d'Appalto. Il contratto è soggetto agli obblighi in tema di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'art. 3 della L. 13 agosto 2010, n. 136.

ART. 5. TIPOLOGIA, QUANTITÀ STIMATE E CORRISPETTIVI UNITARI DELLE PRESTAZIONI

Per lo svolgimento del servizio la Stazione Appaltante individua le seguenti prestazioni ed i relativi corrispettivi:

| Tipologia di servizio | Unità di misura | Quantità stimate nel periodo di 24 mesi | Corrispettivo unitario (€) IVA esclusa | Importo totale stimato nel periodo di 12 mesi (€) IVA esclusa |
|--|-----------------|---|--|---|
| Servizio Inbound Commerciale + Servizio di Back Office Commerciale (rif. artt. 9.1, del presente Capitolato) | n. chiamate | 50.000 | 3,00 | 150.000,00 |
| Emergenza Idrico canone (200 chiamate/mese) (rif. artt. 9.3, del presente Capitolato) | canone mese | 24 | 1.200 | 28.800,00 |
| Emergenza idrico extra (rif. artt. 9.3, del presente Capitolato) | n. chiamate | 500 | 3,50 | 1.750,00 |
| emergenza idrico sms (rif. artt. 9.3, del presente Capitolato) | n. chiamate | 500 | 0,30 | 150,00 |
| emergenza idrico chiusura ticket (rif. artt. 9.3, del presente Capitolato) | n. chiamate | 500 | 1,80 | 900,00 |
| Gestione chiamate ordinarie altri usi (rif. artt. 9.2, del presente Capitolato) | n. chiamate | 30000 | 1,00 | 30.000,00 |

| | | | | |
|--|-------------|-------|----------|---------------------|
| Gestione chiamate ordinarie con ticket (rif. artt. 9.2, del presente Capitolato) | n. chiamate | 10000 | 2,90 | 29.000,00 |
| Emergenza ambiente canone (100 Chiamate/mese) (rif. artt. 9.4, del presente Capitolato) | canone mese | 24 | 750,00 | 18.000,00 |
| Emergenza ambiente extra (rif. artt. 9.4, del presente Capitolato) | n. chiamate | 500 | 3,50 | 1.750,00 |
| emergenza ambiente sms (rif. artt. 9.4, del presente Capitolato) | n. chiamate | 500 | 0,30 | 150,00 |
| emergenza ambiente chiusura ticket (rif. artt. 9.4, del presente Capitolato) | n. chiamate | 500 | 1,80 | 900,00 |
| Gestione chiamate commerciali ambiente* (1500 chiamate mese) (rif. artt. 9.5, del presente Capitolato) | canone mese | 24 | 3.400,00 | 81.600,00 |
| Extra chiamate commerciali ambiente (rif. artt. 9.5, del presente Capitolato) | n. chiamate | 500 | 2,20 | 1.100,00 |
| IMPORTO TOTALE STIMATO (IVA esclusa) | | | | € 344.100,00 |

Si precisa che i corrispettivi pattuiti sono comprensivi di ogni costo necessario alla corretta esecuzione del servizio e si intendono fissi ed invariabili per tutta la durata del contratto.

Sono altresì compresi nei corrispettivi unitari, le numerazioni geografiche sottostanti ai numeri verde con i relativi oneri necessari all'erogazione del servizio e i costi di gestione del traffico telefonico (telefonate, SMS) e connettività Internet (email).

Si precisa altresì che, il corrispettivo unitario per lo svolgimento del "servizio di back office commerciale, ribassato al prezzo offerto in sede di gara dal concorrente, verrà riconosciuto all'appaltatore solo nel caso di corretta e completa registrazione della pratica contrattuale di attivazione dell'utenza.

ART. 6. CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO DI CONTACT CENTER

Il Contact Center costituisce il primo punto di riferimento per i Clienti, sia privati che pubblici, per acquisire informazioni, avanzare richieste di servizi, proporre reclami, segnalare criticità, richiedere interventi, etc. nei confronti di XXX.

I numeri verdi attualmente intestati e di proprietà di S.EC.AM. SPA S.Ec.Am. S.p.A. sono i seguenti:

- **Secam** **800 239 291**
- **Emergenza** **800 604 905**
- **Ambiente commerciale** **800 919 106**

I codici di Numeri Intelligenti 800 di cui sopra resteranno intestati alla committente e appoggiati sulla numerazione del Committente, l'Appaltatore si impegna a mettere a disposizione una rete VPN al fine di contenere i costi di trasferimento delle chiamate dalla rete del committente all'Appaltatore e in tempo utile per garantire la continuità del servizio.

Tutti i costi telefonici dei Codici di Numeri Intelligenti resteranno a carico della Committente, altresì saranno invece a carico dell'Appaltatore i costi telefonici e di connettività specifici per l'esecuzione del servizio.

Al fine di erogare il servizio rispettando i livelli di prestazione previsti Delibera AEEGSI 655/2015 R/idr del 23 dicembre 2015, l'Appaltatore si impegna a garantire i contenuti della propria offerta tecnica relativamente alle risorse da impiegare nell'esecuzione dell'appalto, intese come numero di operatori telefonici e di infrastrutture tecnologiche.

L'Appaltatore, si impegna altresì a garantire, per tutta la durata del contratto, un numero di postazioni di Contact Center tali da poter gestire, entro i livelli di servizio concordati, eventuali situazioni non previste, quali prescrizioni normative successive al presente Capitolato.

L'accoglienza telefonica, potrà essere gestita preliminarmente tramite IVR (Interactive Voice Responder) per la gestione delle code in attesa e l'instradamento delle chiamate a specializzati operatori, seguendo un predefinito albero IVR. Tale albero sarà gestito dal Committente, l'Appaltatore si impegna a non ripetere, prolungando i tempi di attesa all'utenza, tale albero.

In ogni caso dovranno essere rispettati gli obblighi di cui alla Delibera AEEGSI 655/2015 R/idr del 23 dicembre 2015, che forma parte integrante e sostanziale del presente Capitolato Speciale d'Appalto.

Si specifica che le chiamate gestite dal solo IVR e non inoltrate ad un operatore (es. chiamate fuori orario, abbandonate, etc.) non saranno liquidate da parte della Stazione Appaltante.

Gli operatori del Contact Center, al fine di erogare il servizio COMMERCIALE, dovranno interrogare la banca dati di S.EC.AM. SPA tramite applicativo ESPERTA, accessibile mediante vpn sui server di S.EC.AM. SPA.

È previsto un periodo iniziale di formazione curata dal personale della Stazione Appaltante, nei confronti del personale impiegato dall'Appaltatore relativamente alle modalità gestionali ed operative

di S.EC.AM. SPA.

ART. 7. INFRASTRUTTURE MESSE A DISPOSIZIONE DI S.EC.AM. S.P.A.

L'Appaltatore dovrà garantire l'esatta esecuzione del servizio mettendo a disposizione uno o più software web-based per il monitoraggio delle chiamate, consultabili via internet per un numero non inferiore a 25 profili di accesso. Il software dovrà garantire:

- la possibilità di estrarre i dati delle richieste con specifici filtri per campi di ricerca: ticket, data, cliente, comune, tipo servizio, impianto, indirizzo, intervallo di date, tipo richiesta, tipo segnalazione, assegnatario S.EC.AM. SPA, ecc.;
- l'evidenziazione dello stato chiamata con flag di riscontro;
- l'estrazione dettaglio richiesta con i seguenti dati: ticket, cliente, indirizzo fornitura, telefono, data e ora inizio risposta, data e ora inizio conversazione, data e ora arrivo sul luogo, assegnatario S.EC.AM. SPA, provenienza, impianto, comune, tipo servizio, tipo segnalazione, descrizione segnalazione;
- la possibilità inserimento su singolo ticket dei seguenti dati: data e ora presa in carico S.EC.AM. SPA, data e ora chiusura pratica, note descrittive, addetto S.EC.AM. SPA, presa in carico pratica;
- la possibilità di gestire le chiamate improprie con le varie casistiche di chiusura.
S.EC.AM. SPA S.Ec.Am. S.p.A. si impegna a:
- porre in essere quanto di sua competenza affinché l'Appaltatore possa prestare i servizi secondo quanto previsto dal presente Capitolato Speciale d'Appalto;
- mettere tempestivamente a disposizione dell'Appaltatore quanto necessario per l'ideale svolgimento della specifica tipologia dei servizi da erogare;
- aggiornare i dati e le informazioni necessarie per l'erogazione del servizio e si assume la responsabilità dell'esattezza e completezza dei dati trasmessi, in particolar modo a fornire ed a mantenere aggiornati i dati relativi ai tecnici reperibili ed a comunicare tempestivamente le eventuali variazioni degli stessi;
- mettere a disposizione dell'Appaltatore l'accesso ai propri applicativi informatici.
- Sarà d'obbligo verificare, prima della presentazione dell'offerta, il collegamento e la funzionalità tramite reti dati degli apparati e relativi software, tra la società S.EC.AM. e l'appaltatore, per la gestione delle comunicazioni telefoniche con le nostre sedi ed uffici distaccati, per le deviazioni ad utenti e/o servizi. Per questa ragione il Concorrente dovrà, pena l'esclusione dalla procedura di gara, allegare alla documentazione presentata apposita dichiarazione di avvenuta verifica di quanto sopra indicato, che sarà controfirmata dall'addetto di S.Ec.Am. Spa al termine della stessa. Il sopralluogo dovrà essere concordato con il responsabile dell'Area Affari Generali di S.Ec.Am. Spa.

ART. 8. INFRASTRUTTURE E ONERI A CARICO DELL'APPALTATORE

Le infrastrutture tecnologiche dell'Appaltatore dovranno essere adeguate a garantire il livello di servizio richiesto nel presente Capitolato Speciale d'Appalto oltre che rispettose di quanto indicato in sede di gara mediante la propria offerta tecnica.

L'Appaltatore dovrà garantire un'autonomia di almeno 24 ore in caso di interruzione dell'alimentazione elettrica esterna.

ART. 9. MODALITA' DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO

ART. 9.1. Servizio Commerciale Idrico

Il servizio gestisce tramite: browser, e-mail, telefono, SMS, tutte le attività di front office di S.EC.AM. SPA, ed in particolare le seguenti tipologie:

- servizio inbound commerciale (es. richieste relative alle fatturazioni, alle tariffe, ai pagamenti, ai consumi);
- servizio di back office commerciale per la gestione delle pratiche relative ai nuovi contratti di utenza.

L'orario minimo del servizio telefonico commerciale è dal lunedì al venerdì (non festivi) continuativo dalle ore 8,00 alle ore 18,00.

Al di fuori delle predette fasce orarie dovrà essere garantito un messaggio vocale che fornisca le informazioni in merito agli orari di svolgimento del servizio.

ART. 9.1.1 Servizio Inbound Commerciale

Il contatto telefonico si divide in tre fasi:

- accesso al sistema: Il contatto del cliente con il contact center inizia al termine della composizione del numero telefonico e termina con l'aggancio da parte di un ACD (Automatic Call Distribution);
- attesa: periodo del contatto che intercorre tra l'aggancio della telefonata da parte di un ACD e l'eventuale risposta di un operatore;
- colloquio: l'operatore interagisce con l'utente; la fase si chiude con la conclusione della chiamata. Il colloquio può chiudere la richiesta se si tratta di informazioni semplici o invece attivare un processo di gestione (descritto nelle procedure gestionali e operative) per richieste di altro tipo. Per richieste di informazioni complesse è prevista la possibilità di trasmettere a S.EC.AM. SPA un ticket di secondo livello completo di tutti i dati relativi alla richiesta del cliente. S.EC.AM. SPA si farà carico di ricontattare il cliente e chiudere il ticket utilizzando il portale messo a disposizione dall'Appaltatore.

In tutti i casi, i dati della chiamata sono registrati in un sistema di gestione/monitoraggio che dovrà essere accessibile via web da parte di S.EC.AM. SPA.

In condizioni di traffico elevato le chiamate esterne entranti, che non trovano immediatamente un operatore libero, devono automaticamente essere poste in stato d'attesa, avvertendo il chiamante sull'eventuale gestione della priorità di servizio in funzione del tempo di chiamata.

Nella fase di attesa deve essere attivato un sistema di cortesia per rendere più gradevole il tempo di attesa in linea per il cliente che ha chiamato il Contact Center. Durante l'attesa saranno trasmesse informazioni (es. servizi offerti dal Contact Center, tempo di attesa previsto, ecc.) e/o attivata una melodia.

Il sistema ha il duplice scopo di intrattenere il chiamante e di rassicurarlo sul suo inserimento nella coda di attesa, in quanto l'assenza di segnali potrebbe essere interpretata come un'interruzione del collegamento telefonico.

In ogni caso dovranno essere sempre garantiti gli standard generali di qualità previsti dalla Delibera AEEGSI 655/2015/R/idr del 23 dicembre 2015.

ART. 9.1.2. Servizio di Back Office Commerciale

Le attività consistono nella esecuzione di processi completi o di alcune fasi di essi, devoluti da S.EC.AM. SPA all'Appaltatore inerenti lo svolgimento di pratiche commerciali attivate dal contatto col cliente, secondo il dettaglio che segue.

Di seguito il dettaglio del processo di gestione della stipula di nuovi contratti e subentri (diretti e non):

- invio all'utente di copia di fatture emesse, della modulistica e del contratto di fornitura su richiesta;
- inserimento delle letture comunicate dagli utenti;
- inserimento di variazioni anagrafiche comunicate dagli utenti;
- emissione di ticket specifici;
- registrazione delle pratiche contrattuali nel software di gestione clienti di S.EC.AM. SPA (ESPERTA) mediante un accesso vpn.

Tale attività deve essere svolta con particolare riferimento alle procedure operative di S.EC.AM. SPA ed alla formazione che verrà svolta da parte di S.EC.AM. SPA.

ART. 9.2. Inbound Servizio Risposte/Gestione chiamate altri usi

Il contatto telefonico si divide in tre fasi:

- accesso al sistema: Il contatto del cliente con il contact center inizia al termine della composizione del numero telefonico e termina con l'aggancio da parte di un ACD (Automatic Call Distribution);
- attesa: periodo del contatto che intercorre tra l'aggancio della telefonata da parte di un ACD e l'eventuale risposta di un operatore;
- colloquio: l'operatore interagisce con l'utente; la fase si chiude con il trasferimento al referente S.Ec.Am. e/o servizio richiesto, all'interno e/o gruppo telefonico, delle ns sedi lavorative. Il colloquio può chiudere la richiesta se si tratta di informazioni semplici o invece attivare un processo di gestione (descritto nelle procedure gestionali e operative) per richieste di altro tipo. In caso di mancata risposta all'interno telefonico o al gruppo del servizio, con relativo ritorno all'ADC, dovrà essere anche prevista la possibilità di trasmettere a S.EC.AM. SPA un ticket completo di tutti i dati relativi alla richiesta del cliente, con invio ad apposite mail di riferimento del servizio. S.EC.AM. SPA si farà carico di ricontattare il cliente e chiudere il ticket utilizzando il portale messo a disposizione dall'Appaltatore.

In tutti i casi, i dati della chiamata sono registrati in un sistema di gestione/monitoraggio che dovrà essere accessibile via web da parte di S.EC.AM. SPA.

In condizioni di traffico elevato le chiamate esterne entranti, che non trovano immediatamente un operatore libero, devono automaticamente essere poste in stato d'attesa, avvertendo il chiamante sull'eventuale gestione della priorità di servizio in funzione del tempo di chiamata.

Nella fase di attesa deve essere attivato un sistema di cortesia per rendere più gradevole il tempo di attesa in linea per il cliente che ha chiamato il Contact Center. Durante l'attesa saranno trasmesse informazioni (es. servizi offerti dal Contact Center, tempo di attesa previsto, ecc.) e/o attivata una melodia.

Il sistema ha il duplice scopo di intrattenere il chiamante e di rassicurarlo sul suo inserimento nella coda di attesa, in quanto l'assenza di segnali potrebbe essere interpretata come un'interruzione del collegamento telefonico.

In ogni caso dovranno essere sempre garantiti gli standard generali di qualità previsti dalla Delibera AEEGSI 655/2015/R/idr del 23 dicembre 2015.

ART .9.3. Servizio di Pronto Intervento Idrico

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio di gestione dei contatti telefonici per l'attività del PRONTO INTERVENTO IDRICO consiste nel ricevere tutte le segnalazioni telefoniche di PRONTO INTERVENTO H24 relative alla rete idrica e rete fognaria gestita da SECAM S.p.a. con lo scopo di consentire il tempestivo intervento per la risoluzione delle problematiche segnalate.

Il servizio di Pronto Intervento, gestito attraverso un NUMERO VERDE DEDICATO, dovrà essere attivo e garantito tutti i giorni, compresi i festivi, h24, nel rispetto delle tempistiche minime stabilite dalla normativa di settore (delibera 655/2015 - ARERA).

I dati della chiamata ricevuta dall'operatore, dovranno essere inoltrati ai Referenti di S.EC.AM. S.p.a.

A tal proposito, il responsabile del Coordinamento Tecnico, fornirà al gestore del servizio di Contact Center con cadenza settimanale, una tabella con indicati i nominativi dei Referenti di cui sopra di norma il lunedì entro le ore 12.00.

Qualora il lunedì risulti essere giorno festivo, la trasmissione dei Referenti da parte di SECAM Spa avverrà il primo giorno feriale utile della settimana antecedente - di norma il venerdì entro le ore 17.00.

| Comuni | Area | LUNEDÌ-VENERDÌ 08:00-17:00 | |
|---|--------------------|----------------------------|------------------------|
| Albosaggia, Caspoggio, Castello dell'Acqua, Chiesa in Valmalenco, Chiuro, Faedo, Lanzada, Montagna in Valtellina, Piateda, Poggiridenti, Ponte in Valtellina, Sondrio, Spriana, Torre Santa Maria, Tresivio | CENTRO SONDRIO 1 | 1 | Coordinatori ordinario |
| | | 2 | Coordinatori ordinario |
| | | 3 | Coordinatori ordinario |
| Berbenno in Valtellina, Buglio in Monte, Caiolo, Castione Andevenno, Cedrasco, Colorina, Fusine, Postalesio | CENTRO SONDRIO 2 | 1 | Coordinatori ordinario |
| | | 2 | Coordinatori ordinario |
| | | 3 | Coordinatori ordinario |
| Morbegno, Albaredo, Andalo, Cercino, Dubino, Forcola, Mello, Piantedo, Rasura, Tartano, Valmasino, Bema, Civo, Cosio Valtellino, Dazio, Mantello, Talamona, Ardenno, Cino, Delebio, Gerola Alta, Pedesina, Rogolo, Traona | Ovest MORBEGNO | 1 | Coordinatori ordinario |
| | | 2 | Coordinatori ordinario |
| | | 3 | Coordinatori ordinario |
| Chiavenna, Campodolcino, Gordona, Madesimo, Mese, Novate Mezzola, Piuro, Prata Camporaccio, Samolaco, San Giacomo Filippo, Verceia, Villa di Chiavenna | Ovest VALCHIAVENNA | 1 | Coordinatori ordinario |
| | | 2 | Coordinatori ordinario |
| | | 3 | Coordinatori ordinario |
| Tirano, Aprica, Bianzone, Grosio, Grosotto, Lovero, Mazzo in Valtellina, Sernio, Teglio, Tovo, Vervio, Villa di Tirano | Est TIRANO | 1 | Coordinatori ordinario |
| | | 2 | Coordinatori ordinario |
| | | 3 | Coordinatori ordinario |
| Bormio, Livigno, Sondalo, Valdisotto, Valfurva, Valdidentro | Est ALTA VALLE | 1 | Coordinatori ordinario |
| | | 2 | Coordinatori ordinario |
| | | 3 | Coordinatori ordinario |

| LUNEDÌ-VENERDÌ 17:00 - 8:00_SABATO-DOMENICA-FESTIVI H24 | | | | |
|---|--------------------|-------------------------------------|--------------------|--------------------|
| REPERIBILITÀ OPERAI - FUORI ORARIO | | REPERIBILITÀ TECNICI - FUORI ORARIO | | |
| | | 3 | 4 | 5 |
| 1 | Centro SO1: operai | Tecnici reperibili | Tecnici reperibili | Tecnici reperibili |
| 2 | Centro SO1: operai | | | |
| 1 | Centro SO2: operai | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| 1 | Ovest-MO: operai | | | |
| 2 | Ovest-MO: operai | | | |
| | | | | |
| 1 | Ovest-VC: operai | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| 1 | Est TI: operai | | | |
| 2 | Est TI: operai | | | |
| | | | | |
| 1 | Est AV: operai | | | |
| | | | | |
| | | | | |

Tabella con nominativi Referenti S.EC.AM. S.p.a. trasmessi settimanalmente

I 77 comuni della Provincia di Sondrio sono suddivisi in 6 Aree Operative così distinte:

CENTRO SONDRIO 1: Albosaggia, Caspoggio, Castello dell'Acqua, Chiesa in Valmalenco, Chiuro, Faedo, Lanzada, Montagna in Valtellina, Piateda, Poggiridenti, Ponte in Valtellina, Sondrio, Spriana, Torre Santa Maria, Tresivio

CENTRO SONDRIO 2: Berbenno in Valtellina, Buglio in Monte, Caiolo, Castione Andevenno, Cedrasco, Colorina, Fusine, Postalesio

OVEST MORBEGNO: Morbegno, Albaredo, Andalo, Cercino, Dubino, Forcola, Mello, Piantedo, Rasura, Tartano, Valmasino, Bema, Civo, Cosio Valtellino, Dazio, Mantello, Talamona, Ardenno, Cino, Delebio, Gerola Alta, Pedesina, Rogolo, Traona

OVEST VALCHIAVENNA: Chiavenna, Campodolcino, Gordona, Madesimo, Mese, Novate Mezzola, Piuro, Prata Campportaccio, Samolaco, San Giacomo Filippo, Verceia, Villa di Chiavenna

EST TIRANO: Tirano, Aprica, Bianzone, Grosio, Grosotto, Lovero, Mazzo in Valtellina, Sernio, Teglio, Tovo, Vervio, Villa di Tirano

EST ALTA VALLE: Bormio, Livigno, Sondalo, Valdisotto, Valfurva, Valdidentro

PER OGNI AREA OPERATIVA SONO IDENTIFICATI I NOMINATIVI:

- dei Referenti in orario lavorativo dalle 8.00 alle 17.00 dal Lunedì al Venerdì
- dei Referenti Reperibili fuori orario lavorativo dalle 17.00 alle 8.00 del mattino seguente 7 giorni su 7, sabato h24, domenica h24 e festivi h24

Tutte le chiamate dovranno essere gestite tramite operatore. Ogni operatore dovrà essere adeguatamente

formato, preparato e dotato degli strumenti informatici di supporto per gestire il servizio.

Dovrà essere assicurata la registrazione vocale di tutte le chiamate telefoniche ricevute per richieste di PRONTO INTERVENTO e garantita la reportistica dedicata da fornire tabellata in formato excel a cadenza mensile (o in ogni momento S.EC.AM. S.p.a. lo richieda) e da ottenersi anche in modo autonomo dal parte di S.EC.AM. S.p.a.

Le chiamate dovranno essere registrate e classificate dagli operatori secondo la tipologia di causali previste da ARERA - Delibera 23 dicembre 2015 655/2015/R/idr - RQSII:

- A. fuoriuscite di acqua copiose, ovvero anche lievi con pericolo di gelo;
- B. alterazione delle caratteristiche di potabilità dell'acqua distribuita;
- C. guasto o occlusione di condotta o canalizzazione fognaria;
- D. avvio di interventi di pulizia e spurgo a seguito di esondazioni e rigurgiti;
- E. altri casi (descrivere, ad esempio: interruzioni di fornitura, danneggiamento da parti di terzi, problemi di pressione/portata, infiltrazioni di acqua in locali privati, perdite dal contatore)

Dovranno essere gestite a titolo esemplificativo e non esaustivo le richieste inerenti a:

- Cattivo odore/sapore/colore dell'acqua potabile
- Cattivo odore provenienti da reti fognarie o impianti di depurazione
- Danneggiamenti da parte di terzi (reti idriche e fognarie, contatori, infrastrutture attinenti al SII ecc...)
- Infiltrazioni d'acqua in locali privati
- Interruzione della fornitura di acqua potabile
- Occlusioni di condotte fognarie
- Sversamenti di reflui fognari
- Perdita su condotte di acqua potabile
- Perdita su condotte di acque reflue
- Perdita dal contatore per guasto dello stesso
- Poca pressione

Le richieste di contatto possono arrivare dai seguenti soggetti:

- Utenti con contratto
- Cittadini in genere
- Imprese
- Altre società gestori di altri sottoservizi
- Forze dell'Ordine e affini
- Enti Pubblici

L'appaltatore dovrà comunicare a S.EC.AM. S.p.a. almeno due nominativi con funzione di Referente per il Servizio di Pronto Intervento esplicitandone:

- la funzione,
- il numero telefonico fisso/cellulare
- gli indirizzi email ai quali SECAM Spa inoltrerà le informazioni necessarie per l'espletamento delle attività e dove segnalerà eventuali anomalie e disservizi.

Ogni eventuale sostituzione del personale referente del gestore del servizio di Contact Center, dovrà essere comunicato entro 72 ore dall'avvenuta sostituzione.

Creazione, Trasmissione e Chiusura dei Ticket di Pronto Intervento

Tutte le richieste di contatto relative al Pronto Intervento, determinano l'apertura di un nuovo Ticket, ovvero un evento che dovrà essere registrato dagli operatori sul Sistema Gestionale CRM in modo da tracciare le informazioni segnalate.

Il Ticket, dovrà essere trasmesso a mezzo email a SECAM Spa all'indirizzo **guasti@secam.net** previo contatto telefonico al Referente Tecnico/Operativo Reperibile in relazione al Comune di riferimento, notificando la segnalazione via SMS.

Il Ticket trasmesso a mezzo mail, sarà suddiviso principalmente in due parti, nella prima parte saranno indicati, all'atto dell'apertura, i dati di riferimento della segnalazione di Pronto Intervento registrati a cura del Servizio di Contact Center, la seconda parte sarà compilata e chiusa a cura dei tecnici SECAM Spa. (Figura 1)

I Dati di chiusura del Ticket restituiti da SECAM Spa a mezzo mail, dovranno essere inseriti nel Sistema Gestionale CRM da parte del Servizio di Contact Center.

Di seguito viene schematizzato brevemente il flusso tipo della gestione delle chiamate del Servizio di Pronto Intervento

- 1- Ricezione della chiamata da parte dell'operatore del Contact Center;
- 2- L'operatore valuta/verifica la pertinenza della chiamata e attribuisce la causale come prevista da ARERA - Delibera 23 dicembre 2015 655/2015/R/idr;
- 3- L'operatore registra le informazioni su Sistema Gestionale CRM in dotazione;
- 4- L'operatore informa telefonicamente della ricezione della chiamata di pronto intervento il Referente Tecnico/Operativo Reperibile di turno per la presa in carico nell'ordine indicato nella tabella (almeno due tentativi prima di contattare il referente successivo);
- 5- L'operatore trasmette la notifica SMS al Referente Tecnico/Operativo Reperibile di turno;
- 6- L'operatore trasmette la segnalazione di Pronto Intervento a mezzo email all'indirizzo **guasti@secam.net**;
- 7- Il Referente Tecnico/Operativo Reperibile di turno ricontatta il segnalante per ottenere tutte le informazioni necessarie per attivare le successive verifiche e la risoluzione della segnalazione;
- 8- S.EC.AM. S.p.a compila e chiude il Ticket (Figura 1 parte di competenza Gestore) con re-inoltro della email al Servizio di Contact Center;
- 9- Il Servizio di Contact Center registra e crea i reports con i Ticket chiusi

Registrazione e Reports dei dati relativi ad ogni chiamata effettuata al servizio di Pronto Intervento

Al fine di garantire il monitoraggio del servizio e consentire la valutazione dei risultati e dei livelli di prestazione raggiunti, per ogni chiamata ricevuta, il Sistema Gestionale CRM in dotazione al gestore del servizio di Contact Center dovrà essere in grado di registrare, archiviare e successivamente estrapolare a cadenza mensile (o in ogni momento S.EC.AM. S.p.a. lo richieda) in formato excel i dati relativi ai Ticket di Pronto Intervento.

Il sistema informativo dovrà permettere la chiusura dell'intervento generando in automatico la tabella in formato excel (ALLEGATO 2) con i contenuti minimi previsti dalla "Tabella 3" della Delibera 23 dicembre 2015 655/2015/R/idr e altra reportistica richiesta ed indicata nel Ticket (Figura 1/ALLEGATO 1)

APPENDICE

Tabella 3 - Campi dell'elenco per pronto intervento⁵⁶

| N. Progr. | Tipologia prestazione (indicare: Pronto intervento) | Codice di rintracciabilità della richiesta di prestazione | Codice con cui il gestore individua la prestazione | Dati identificativi dell'utente finale (Codice utente, ovvero in mancanza dati identificativi del richiedente) | Tipologia d'uso 1 = uso domestico e relative sotto-tipologie 2 = uso diverso dal domestico e relative sotto-tipologie | Dati identificativi punto di consegna (Codice misuratore, se presente) | Classificazione richiesta di pronto intervento | | | | Descrivere brevemente | |
|-----------|---|---|--|--|---|--|---|--|---|--|-----------------------|------------|
| | | | | | | | Casi di pericolo | | | | | Altri casi |
| | | | | | | | Fuoriuscite di acqua copiose, ovvero anche lievi con pericolo di gelo | Alterazione delle caratteristiche di potabilità dell'acqua distribuita | Guasto o occlusione di condotta o canalizzazione fognaria | Avvio di interventi di pulizia e spurgo a seguito di esondazioni e rigurgiti | | |

Segue

| Inizio Pronto Intervento | | Effettivo intervento sul luogo | Pronto intervento |
|--|---|--|---|
| Data e ora chiamata telefonica (gg/mm/aa; hh:mm:sec) | Data e ora inizio conversazione con operatore (gg/mm/aa; hh:mm:sec) | Data e ora di arrivo del personale sul luogo di chiamata (gg/mm/aa;hh:min) | Mancato rispetto standard generale di riferimento (1=per cause di forza maggiore 2=per cause utente finale o terzi 3=per causa gestore) |

⁵⁶ Tabella così modificata dalla deliberazione 17 dicembre 2019, 547/2019/R/IDR.

TABELLA 3- Delibera 23 dicembre 2015 655/2015/R/idr

**Ticket ID**

Data

Ora

Tipologia di Prestazione

Codice con cui il Gestore individua la prestazione

Classificazione pronto intervento

Dettaglio

Dati identificativi punto di consegna (Codice misuratore, se presente)

Tipologia d'uso

Nome chiamante

Cognome chiamante

Indirizzo

Località intervento

Telefono chiamante

Codice di rintracciabilità

Invio sms:

Codice Univoco Ticket

GG/MM/AAAA

HH:MM

Pronto Intervento

P.Int.

es. Avvio di interventi di pulizia e spurgo a seguito di esondazioni e rigurgiti

NOME

COGNOME

VIA

COMUNE -Riferimento alla zona operativa (es SONDRIO 1)

NUMERO TELEFONICO DEL SEGNALANTE

NNNN

Nominativo SECAM e numero telefonico a cui è stato inviato SMS

Note

Indicare informazioni aggiuntive utili sulla località, tipologia di segnalazione, contatti telefonici aggiuntivi e nominativi per ricontatto diversi dal segnalante

Data arrivo sul posto

GG/MM/AAAA

Ora arrivo sul posto

HH:MM

Riscontro del tecnico sul posto

(selezionare tra le casistiche sotto riportate)

- A Fuoriuscite di acqua copiose, ovvero anche lievi con pericolo di gelo
- B Alterazione delle caratteristiche di potabilità dell'acqua distribuita
- C1 Guasto o occlusione di condotta o canalizzazione fognaria fognatura nera
- C2 Guasto o occlusione di condotta o canalizzazione fognaria fognatura mista
- D1 Avvio di interventi di pulizia e spurgo a seguito di esondazioni e rigurgiti fognatura nera
- D2 Avvio di interventi di pulizia e spurgo a seguito di esondazioni e rigurgiti fognatura mista
- E Altri casi diversi dai precedenti (specificare)

Note

Data chiusura intervento

GG/MM/AAAA

Ora chiusura intervento

HH:MM

Risoluzione (descrivere)

Competenza Gestore

SI -NO

A pagamento

SI -NO

Interruzione del Servizio

SI - NO

se SI

Dalle ore HH:MM alle ore HH:MM

Dati segnalazione a cura del Call Center

Chiusura e compilazione di Ticket a cura del Gestore

Figura 1 - maschera ticket con dati da compilare a cura del servizio contact center e a cura del gestore

ART .9.4. Servizio di Pronto Intervento Igiene Urbana

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio di gestione dei contatti telefonici per l'attività del PRONTO INTERVENTO IGIENE URBANA consiste nel ricevere tutte le segnalazioni telefoniche di PRONTO INTERVENTO H24 relative al servizio di Igiene Urbana gestito da SECAM S.p.a. con lo scopo di consentire il tempestivo intervento per la risoluzione delle problematiche segnalate.

Il servizio di Pronto Intervento, gestito attraverso un NUMERO VERDE DEDICATO, dovrà essere attivo e garantito tutti i giorni, compresi i festivi, h24, nel rispetto delle tempistiche minime stabilite dalla normativa di settore (delibera 15/2022 - ARERA).

Il servizio fornito dovrà inoltre prevedere la registrazione, per ogni chiamata telefonica di Pronto Intervento pervenuta le seguenti informazioni:

- a) la data, l'ora e il minuto della chiamata ricevuta;
- b) la classificazione della richiesta di pronto intervento ai sensi dell'Articolo 49.2 del TQRIF;
- c) il nominativo e il numero telefonico del chiamante;
- d) il Codice ISTAT del Comune e indirizzo stradale al quale è riferita la segnalazione;
- e) la data, l'ora e il minuto di arrivo sul luogo della chiamata; in aggiunta, in caso di richieste di intervento per la rimozione di rifiuti abbandonati, la data, l'ora e il minuto in cui è stata completata la messa in sicurezza dell'area e la data di rimozione dei rifiuti, ove effettuata

A tal proposito verranno fornite all'Appaltatore un elenco, per singolo comune, delle casistiche di Pronto Intervento attivabili tramite numero verde così come previsto da ciascun Ente Territorialmente Competente ovvero Comune.

Gli operatori del Contact Center, al fine di erogare il servizio, dovranno interfacciarsi con l'applicativo software utilizzato da S.EC.AM. S.p.A. denominato WMS ARERA della società GREENEXT Technologies S.p.A.. È previsto un periodo iniziale di formazione, nei confronti del personale impiegato dall'Appaltatore relativamente alle modalità gestionali ed operative di tale applicativo.

Tutte le prestazioni richieste dovranno essere comunque conformi a quanto previsto dal TQRIF - TESTO UNICO PER LA REGOLAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI che forma parte integrante e sostanziale del presente Capitolato Speciale d'Appalto; le prestazioni in parola dovranno conformarsi in caso di modifiche e/o integrazioni del TQRIF citato.

ART .9.5. Servizio di contact center per gestione dei rifiuti urbani

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

L'Appaltatore dovrà fornire - con riferimento al servizio telefonico di cui all'art. 20 del TQRIF - tramite l'utilizzo del NUMERO VERDE fornito da S.Ec.Am. Spa un servizio di contact center che:

- preveda la gestione delle richieste di assistenza degli Utenti del servizio, sia da telefono fisso che da mobile, e relativamente alle attività di competenza di S.EC.AM S.p.A.. Le prestazioni da gestire tramite di esso (art. 20.2 del TQRIF) sono: le richieste di informazioni, la segnalazione di disservizi, la prenotazione del servizio di ritiro su chiamata, la richiesta di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare.
- garantisca all'utente di poter richiedere informazioni e istruzioni in merito a:

- a) frequenza, giorni e orari delle raccolte e dello spazzamento e lavaggio delle strade per le zone di interesse;
 - b) elenco dettagliato e aggiornato di tutti i rifiuti conferibili ed eventuale calendario dei ritiri istituito dal gestore;
 - c) descrizione delle corrette modalità di conferimento;
 - d) ubicazione, modalità di accesso e orari di apertura dei centri di raccolta ed elenco dei rifiuti conferibili;
 - e) ubicazione, modalità di accesso e orari di apertura dei centri per lo scambio e/o per il riuso gestiti dall'affidatario del servizio o da altri soggetti con esso convenzionati;
 - f) eventuali agevolazioni tariffarie per l'autocompostaggio e modalità per l'ottenimento della compostiera;
 - g) ulteriori suggerimenti per ridurre la produzione di rifiuti.
- garantisca un tempo medio di attesa per il servizio telefonico - inteso come tempo intercorrente tra l'inizio della risposta, anche se effettuata tramite risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore o di conclusione della chiamata per rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore - non superiore a 240 secondi;
 - assicuri la registrazione del tempo medio di attesa. L'Appaltatore dovrà altresì ricomprendere all'interno del servizio la registrazione, con riferimento alle prestazioni afferenti alle attività erogate da S.EC.AM. S.p.A. e sopra elencate, di parte dei dati minimi richiesti dall'art. 56.3 del TQRIF ovvero:
 - a) codice di rintracciabilità con cui viene identificata la singola richiesta di prestazione;
 - b) codice con cui viene individuata la tipologia di prestazione;
 - c) dati identificativi del richiedente, ove previsto, quali: nome, cognome, codice utente;
 - d) dati identificativi dell'utenza: codice utenza;
 - e) tipologia di utenza, distinguendo tra domestica e non domestica;
 - f) data di ricevimento della richiesta di prestazione.

Inoltre, il numero verde dedicato al servizio telefonico dovrà gestire, tramite risponditore automatico, anche le richieste di informazioni relative alle attività del servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani svolte dai gestori TARI ovvero dai Comuni.

Una volta individuato il Comune in base alla scelta effettuata dall'Utente per mezzo del risponditore automatico (oltre alla scelta del motivo per cui contatta il servizio telefonico - TARI o servizio di Igiene Urbana - il risponditore dovrà consentire la scelta vocale, da parte dell'Utente, del Comune a cui è interessato considerato che S.EC.AM. opera in 77 Comuni della provincia di Sondrio attualmente in schema 1), la chiamata dovrà essere inoltrata al numero interno dedicato indicato dallo specifico Comune qualora la stessa chiamata giunga nelle fasce orarie e nei giorni in cui il servizio è attivo, così come concordato con i singoli Comuni. Diversamente, il risponditore automatico indicherà all'Utente gli orari in cui il servizio è attivo. L'Appaltatore dovrà comunque prevedere di registrare l'esito della chiamata qualora ARERA lo imponesse.

ART. 10. INDICATORI DEL SERVIZIO DA MONITORARE E LIVELLI QUALITATIVI DA MANTENERE

ART. 10.1. Definizione indicatori

Ai fini della definizione degli standard generali di qualità dei call-center vengono definiti i seguenti indicatori validi per tutti i servizi gestiti dal presente capitolato:

- accessibilità al servizio telefonico (AS);
- tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA);
- livello del servizio telefonico (LS);

ART. 10.1.1. Accessibilità al servizio telefonico (AS)

L'indicatore accessibilità al servizio (AS) è pari al rapporto, nel mese considerato, tra il numero di unità di tempo in cui almeno una delle linee è libera e il numero complessivo di unità di tempo di apertura del call-center con presenza di operatori, moltiplicato per 100, l'indicatore AS è calcolato con arrotondamento alla prima cifra decimale.

Per la rilevazione dell'indicatore AS non sono conteggiate le linee telefoniche assegnate a servizi di autolettura, se tali servizi sono resi con numeri telefonici separati da quelli utilizzati per le conversazioni con operatore.

ART. 10.1.2. Tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA)

Il tempo di attesa per il servizio telefonico è, con riferimento ad una chiamata telefonica da parte di un cliente finale, il tempo, espresso in secondi, intercorrente tra l'inizio della risposta, anche se effettuata attraverso l'ausilio di un risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore o di conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore.

L'indicatore tempo medio di attesa (TMA) è pari alla media aritmetica, nel mese considerato, dei tempi di attesa telefonica delle chiamate degli utenti finali che:

- hanno parlato con un operatore o a seguito di una loro richiesta o a seguito di reindirizzamento da parte dei sistemi automatici ad un operatore;
- pur avendo richiesto di parlare con un operatore, sono terminate prima dell'inizio della conversazione con l'operatore stesso.

ART. 10.1.3. Livello del servizio telefonico (LS)

L'indicatore livello di servizio (LS) è pari al rapporto, nel mese considerato, tra il numero di chiamate telefoniche degli utenti finali che hanno effettivamente parlato con un operatore e il numero di chiamate degli utenti finali che hanno richiesto di parlare con operatore o che sono state reindirizzate dai sistemi automatici ad un operatore, moltiplicato per 100; l'indicatore LS è calcolato con arrotondamento alla prima cifra decimale.

ART. 10.2. Standard generali di qualità del Contact Center

Gli standard generali di qualità del call-center per ciascuno degli indicatori di cui alla Delibera AEGGSII 655/2015/R/idr, sono i seguenti:

| Indicatore | Standard generale |
|--|--------------------------|
| Accessibilità al servizio telefonico | AS ≥ 90 % |
| Tempo medio di attesa per il servizio telefonico | TMA ≤ 240 secondi |
| Livello di servizio telefonico | LS ≥ 80 % |

La rilevazione degli indicatori è effettuata a livello di ciascun SERVIZIO/NUMERO VERDE con cadenza

mensile; lo standard generale si intende rispettato nel semestre considerato se i valori mensili rilevati risultano uguali o migliori dello standard generale.

Il mancato rispetto dello standard generale per un indicatore (AS, TMA, LS, CPI) anche per un solo mese costituisce motivo per l'applicazione delle penali di cui al successivo art. 13.

ART. 10.3. Obblighi di registrazione per le chiamate commerciali

L'Appaltatore ha l'obbligo di registrare, per ogni chiamata telefonica pervenuta al call-center, i seguenti dati necessari a rendere verificabili gli indicatori TMA e LS:

- data e istante di inizio della chiamata;
- l'istante di inizio della conversazione con l'operatore o, se precedente, della fine della chiamata;
- l'eventuale richiesta di parlare con un operatore;
- l'esito della chiamata (richiesta di parlare con un operatore andata a buon fine o meno).

L'Appaltatore registra inoltre le informazioni e i dati necessari a rendere verificabili il livello effettivo dell'indicatore AS.

ART. 10.4. Livello di Servizio di Back Office (attività di stipula e/o variazione contrattuale con il cliente)

È misurato sulla base di adeguata reportistica ottenuta con il software di gestione del Contact Center, con riguardo alle seguenti azioni:

- ricezione della richiesta telefonica ed annotazioni nel software gestione clienti di S.EC.AM. SPA (ESPERTA);
- invio del materiale contrattuale al cliente;
- registrazione della pratica contrattuale nel software di gestione clienti di S.EC.AM. SPA (ESPERTA);

ART. 11. REPORTISTICA, CONTROLLI DI QUALITA', RESPONSABILE DEL SERVIZIO

ART. 11.1. Report statistici

Sono compresi la produzione con cadenza mensile di tutti i report (analitici e sintetici) contenenti i dati relativi alla valutazione del raggiungimento di parametri di servizio, distintamente evidenziati per ogni tipo di servizio (commerciale), nonché elementi qualitativi che consentano la corretta valorizzazione dei corrispettivi previsti per i servizi erogati dall'Appaltatore.

Altresì dovranno essere prodotti report statistici di monitoraggio dei parametri, qualitativi e quantitativi, che consentano a S.EC.AM. SPA di verificare il livello generale di servizio; S.EC.AM. SPA esaminati i dati risultanti dai report, potrà richiedere all'Appaltatore aggiustamenti tecnici ed organizzativi.

Sarà cura dell'Appaltatore trasmettere i suddetti report a S.EC.AM. SPA con cadenza anche differente da quella mensile a fronte di specifica richiesta o mettendo a disposizione di S.EC.AM. SPA tali informazioni in tempo reale mediante accesso a portale web.

ART. 11.2. Verificabilità dei dati

Al fine di consentire l'effettuazione di controlli per accertare la veridicità delle informazioni e dei dati comunicati e assicurare il rispetto delle disposizioni contenute nel presente provvedimento l'Appaltatore:

- mantiene gli strumenti informatici di cui si avvale continuamente aggiornati con le informazioni e i dati richiesti;
- assicura la verificabilità delle informazioni e dei dati registrati mediante un adeguato sistema di collegamento informatico tra archivi commerciali, archivi tecnici e mediante ogni altra

documentazione ritenuta necessaria da S.EC.AM. SPA; in ogni caso il Fornitore dovrà garantire a S.EC.AM. SPA l'accesso diretto ai dati dell'ACD e del CRM e la estrazione in autonomia dei dati relativi alla qualità del servizio;

- conserva in modo ordinato ed accessibile tutta la documentazione necessaria per assicurare la verificabilità delle informazioni e dei dati registrati, per un periodo non inferiore a cinque anni solari successivi a quello della registrazione;
- consegna al termine del contratto di tutti i dati relativi a chiamate (con relative registrazioni) dati mensili di qualità, report etc. su supporto magnetico.

ART. 11.3. Controllo del servizio erogato (Audit)

S.EC.AM. SPA si riserva di effettuare il controllo del servizio erogato dall'Appaltatore mediante le seguenti

attività:

- monitoraggio dei dati statistici su base settimanale, con dettaglio quotidiano;
- auditing sulla qualità del servizio erogato tramite affiancamento;
- mystery calls effettuate da S.EC.AM. SPA all'Appaltatore, in quantità tale da costituire campione significativo;
- visite anche senza preavviso presso i locali adibiti a call-center da parte dell'Appaltatore;
- monitoraggio remoto.

ART. 12. RISERVATEZZA

L'Appaltatore ha l'obbligo di mantenere riservati i dati e le informazioni di cui venga a conoscenza o entri in possesso ai fini dell'esecuzione del presente appalto e di non divulgarli in alcun modo e/o in qualsiasi forma. Tali dati e informazioni non potranno essere oggetto di utilizzazione, a qualsiasi titolo, per scopi diversi da quelli strettamente necessari all'esecuzione delle attività oggetto del contratto.

L'obbligo di cui al precedente comma sussiste, altresì, relativamente a tutto il materiale originario o predisposto in esecuzione del contratto, mentre non concerne i dati che siano o divengano di pubblico dominio. L'Appaltatore è responsabile per l'esatta osservanza da parte dei propri dipendenti, consulenti e collaboratori degli obblighi di riservatezza anzidetti.

L'Appaltatore potrà citare i termini essenziali del contratto discendente dal presente appalto, nei casi in cui ciò fosse condizione necessaria per la partecipazione a gare ed appalti.

ART. 13. PENALI E CASI DI RISOLUZIONE - GARANZIA DEFINITIVA

La vigilanza ed il controllo sul servizio competono al Responsabile incaricato della Stazione Appaltante, e/o a propri delegati. L'inosservanza degli obblighi contrattuali verrà accertata mediante apposito verbale, il quale verrà comunicato alla Ditta Appaltatrice. Nel medesimo verbale verranno comunicate, altresì, le relative penali che verranno applicate alla Ditta, così come previste e disciplinate nel proseguo del medesimo articolo.

La Ditta Appaltatrice potrà produrre le sue deduzioni entro 3 giorni dalla data della comunicazione; trascorso inutilmente tale termine, o nel caso in cui tali deduzioni non siano ritenute accettabili, l'ammontare delle penali comunicate verrà trattenuto da S.Ec.Am. S.p.A. sulla prima fattura utile, relativa le prestazioni regolarmente eseguite, ovvero si procederà con l'escussione della cauzione definitiva.

Nel caso in cui dai controlli sulle attività svolte emergessero errori, ritardi e/o inadempienze rispetto a quanto stabilito nel presente Capitolato, S.Ec.Am. S.p.A. inoltrerà formale contestazione alla Ditta Appaltatrice, la quale potrà, entro e non oltre 5 giorni lavorativi, presentare le proprie osservazioni.

Qualora non emergessero idonei elementi giustificativi, S.Ec.Am. S.p.A. non riconoscerà come eseguite le prestazioni oggetto di contestazione ed applicherà le penalità come di seguito definite:

a) Inosservanza dei livelli di servizio richiesto su media mensile e distintamente per ogni servizio:

I parametri di misura del livello di servizio definiti in precedenza (**accessibilità al servizio telefonico, tempo medio di attesa per il servizio telefonico, livello del servizio telefonico**), costituiscono la base per determinare le seguenti penali relative a:

- nell'eventualità che anche uno dei quattro parametri dello SLA fra quelli previsti all'art. 10.2 non venga rispettato su base mensile, S.Ec.Am. S.p.A. applicherà una penale pari ad € 500,00 (Euro cinquecento/00) per ogni mese in cui lo specifico SLA non è stato raggiunto. Il mancato rispetto di un qualsiasi parametro dello SLA per più di n. 5 volte all'anno, potrà essere causa di risoluzione anticipata del contratto;
- in caso di sospensione del servizio da parte dell'appaltatore per un periodo superiore a 2 ore consecutive, non imputabile a cause di forza maggiore, S.Ec.Am. S.p.A. applicherà una penale pari a € 250,00 (Euro duecentocinquanta/00) per ogni ora e/o frazione di ora;
- nel caso di non corretta raccolta, elaborazione, registrazione e archiviazione della documentazione, S.EC.AM. SPA S.Ec.Am. S.p.A. applicherà una penale pari ad € 100,00 (Euro cento/00) per pratica errata. S.EC.AM. SPA S.Ec.Am. S.p.A. nel caso di ripetute pratiche errate, potrà risolvere immediatamente l'affidamento del servizio, fatte salve le azioni legali per gli eventuali danni subiti. A tal fine il Committente si riserva ogni facoltà di controllo sulla documentazione e sulle relative elaborazioni, registrazioni ed archiviazioni eseguite dall'Appaltatore. È diritto dell'Appaltatore richiedere il controllo in contraddittorio.

b) Ulteriori inosservanze del servizio:

- ritardata consegna (oltre il 3° giorno lavorativo di ogni mese) o consegna di documentazione incompleta inerente la reportistica mensile da consegnare a S.EC.AM. SPA, si applica una penale pari ad € 100,00 (Euro cento/00) per ogni giorno naturale e consecutivo di ritardo;
- impossibilità per S.EC.AM. SPA di accedere ai dati ACD e/o CRM, si applica una penale pari ad € 100,00 (Euro cento/00) per ogni giorno naturale e consecutivo di ritardo; per periodi di inaccessibilità superiori a 10 giorni naturali e consecutivi, S.EC.AM. SPA si riserva la possibilità di risoluzione del contratto.

Qualsiasi sanzione o penale che venga irrogata dalla AEGSII a S.EC.AM. SPA S.Ec.Am. S.p.a. a seguito del mancato raggiungimento da parte dell'Appaltatore dei livelli di servizio previsti dal presente capitolato d'oneri e dalle norme di settore, verrà addebitata all'Appaltatore, fermo restando l'addebito di ogni ulteriore danno subito.

La Stazione Appaltante, in caso di mancato o ritardato intervento da parte della Ditta Appaltatrice, avrà la facoltà di provvedere direttamente e celermente all'esecuzione dello stesso, con conseguente addebito nei confronti di quest'ultima di eventuali danni e/o maggiori spese sostenute.

La misura complessiva delle penali non potrà superare il 10% dell'importo contrattuale, pena la facoltà per la Stazione Appaltante di risolvere il contratto in danno della Ditta Appaltatrice.

A seguito della risoluzione del contratto per inadempimento della Ditta Appaltatrice, la Stazione Appaltante procederà all'escussione della cauzione definitiva rilasciata a garanzia del contratto, fatto salvo il risarcimento dell'eventuale maggior danno.

Ai sensi dell'art. 103 del D.lgs. n. 50/2016, l'impresa aggiudicataria dovrà costituire cauzione definitiva, nelle forme di legge, nella misura del 10% dell'importo di aggiudicazione fatti salvi gli aumenti previsti nello stesso articolo.

La cauzione definitiva sta a garanzia dell'adempimento di tutte le obbligazioni assunte dall'Appaltatore e

del risarcimento dei danni derivanti dall'inadempimento delle obbligazioni stesse, salvo l'esperimento da parte dell'impresa Appaltante delle azioni che più riterrà opportune.

Detto importo dovrà essere obbligatoriamente ed immediatamente ripristinato in caso di prelievo da parte dell'impresa appaltante della eventuale quota a seguito del pagamento di penali, pena la risoluzione del contratto.

ART. 14. NORME GENERALI

La presentazione dell'offerta equivale per il Concorrente all'accettazione, piena ed incondizionata, delle prestazioni richieste, alle condizioni indicate nel presente Capitolato Speciale d'Appalto, nonché nello Schema di Contratto e negli ulteriori Allegati alla procedura di gara.

La Ditta Appaltatrice, con propria organizzazione e gestione, provvederà allo svolgimento dei servizi di cui al presente Capitolato, assumendo il rischio economico anche per l'omesso o insufficiente espletamento dei servizi e per i danni provocati.

ART. 15. RESPONSABILE DEL SERVIZIO DELLA DITTA APPALTATRICE

La Ditta Appaltatrice dovrà comunicare alla Stazione Appaltante il nominativo del proprio Responsabile del Servizio, il quale avrà il compito di intervenire, decidere, rispondere direttamente riguardo ad eventuali problemi che dovessero sorgere relativamente all'espletamento delle attività oggetto di contratto, garantendo, altresì, la propria reperibilità dal lunedì al venerdì (non festivi) continuativo dalle ore 8,00 alle ore 18,00, e assumendosi la responsabilità della gestione e del controllo del servizio.

In caso di assenza o impedimento del Responsabile del Servizio per qualsivoglia motivo, la Ditta Appaltatrice dovrà averne identificato il sostituto di pari livello e provveduto alla sua sostituzione entro 24 ore dall'impedimento del primo, comunicando la circostanza, in forma scritta, anche alla Stazione Appaltante.

ART. 16. PERSONALE

La Ditta Appaltatrice, in rapporto al personale addetto all'espletamento delle attività oggetto del presente appalto, si impegna:

- a) a nominare il Responsabile del Servizio di cui al precedente art. 15;
- b) ad applicare nei confronti dei dipendenti tutte le condizioni normative e retributive previste dal Contratto Nazionale di Settore di riferimento e dagli eventuali accordi locali integrativi degli stessi, relativi alla località in cui si eseguono le prestazioni, nel rispetto di quanto previsto dall'art. 23, comma 16 del D.lgs. n. 50/2016 e dal Decreto del Ministero del Lavoro n. 123 del 29.12.2017. La Stazione Appaltante, al riguardo, potrà richiedere alla Ditta Appaltatrice, in qualsiasi momento, l'esibizione del libro matricola e foglio paga e quanto altro necessario, al fine di verificare la corretta attuazione degli obblighi inerenti l'applicazione del CCNL di riferimento e delle leggi in materia previdenziale, assistenziale e assicurativa;
- c) ad osservare ed applicare tutte le norme relative alle assicurazioni obbligatorie ed antinfortunistiche, previdenziali ed assistenziali, nei confronti del proprio personale e dei soci lavoratori;
- d) a trattare con la dovuta riservatezza tutte le informazioni di cui verrà a conoscenza nell'espletamento del servizio secondo la normativa vigente in materia di privacy;
- e) ad assicurare alla Stazione Appaltante che il personale addetto al servizio mantenga il segreto d'ufficio su fatti e circostanze di cui sia venuto a conoscenza nell'espletamento delle attività;
- f) ad invitare il personale addetto al servizio a mantenere un contegno decoroso ed irreprensibile, riservato, corretto e disponibile alla collaborazione con altri operatori;
- g) ad eseguire il servizio in oggetto con l'osservanza di tutti i patti, gli oneri e le condizioni previsti nel Capitolato;
- h) ad assicurare formalmente di aver adempiuto agli obblighi di legge in materia di valutazione dei

rischi connessi all'attività svolta e di averne adeguatamente resi edotti gli incaricati. A tal fine si chiede di consegnare, prima dell'avvio dei lavori, copia di tutta la documentazione prevista dal D.lgs. 81/2008 e s.m.i. a comprova di aver provveduto alla predisposizione della necessaria documentazione, aver valutato i rischi, aver effettuato le necessarie nomine ed aver formato il personale impiegato per lo svolgimento del servizio, comprese le idoneità sanitarie alla mansione;

- i) a dimostrare l'idoneità tecnico-professionale dell'Impresa di cui art. 26 del D.lgs. n. 81/2008 e s.m.i.;
- j) a disporre affinché il personale utilizzato venga addestrato per l'esatto adempimento di tutti gli obblighi previsti dal Capitolato e delle misure di prevenzione e protezione dei rischi previste dal D.lgs. n. 81/2008 e s.m.i.;
- k) all'allontanamento o sostituzione del personale preposto, in caso di: mancanza di rispetto delle norme, procedure e regolamenti, o qualora venga meno ai propri doveri di sicurezza;
- l) a comunicare a S.EC.AM. SPA le generalità, i dati anagrafici e le mansioni del personale impiegato nelle attività oggetto dell'appalto.

È fatto assoluto divieto alla Ditta Appaltatrice, pena la risoluzione immediata ex art. 1456 cod. civ. del contratto, di svolgere, a mezzo del personale impiegato nell'espletamento del servizio oggetto dello stesso, altre e diverse attività rivolte ai clienti di S.EC.AM. SPA e non contemplate nel presente appalto (a titolo esemplificativo e non esaustivo: sondaggi di opinione, vendite, ecc.).

ART. 17. SCIOPERI

Qualora nel corso del contratto si verificano scioperi tali da impedire l'espletamento ordinario del servizio, l'Appaltatore dovrà comunque garantire, in modo congruo ed adeguato, la continuità dello stesso.

In ogni caso, lo sciopero dovrà essere comunicato dalla Ditta Appaltatrice a S.EC.AM. SPA con un anticipo di almeno 7 giorni.

ART. 18. CONOSCENZA DELLE CONDIZIONI DI APPALTO ED IMPORTI

La Ditta, presentando offerta dichiara di accettare, in modo pieno ed incondizionato, quanto indicato nel presente Capitolato Speciale d'Appalto, nel Disciplinare di Gara e negli altri documenti allegati.

Dichiara, inoltre:

- a) di aver valutato, nella formulazione dell'offerta, tutte le circostanze e gli elementi che influiscono tanto sul costo della manodopera, quanto sul costo delle attrezzature e dei mezzi;
- b) di avere effettuato un attento ed approfondito esame delle prestazioni da eseguire;
- c) di aver formulato la propria offerta a seguito di valutazione di tutte le componenti delle prestazioni oggetto dell'appalto.

La Ditta Appaltatrice, pertanto, non potrà eccepire durante l'esecuzione del servizio la mancata conoscenza di condizioni o la sopravvenienza di elementi non valutati o non considerati, tranne che tali nuovi elementi si configurino come cause di forza maggiore o si riferiscano a condizioni soggette a cambiamenti non imputabili alle parti.

Con l'accettazione del presente Capitolato, la Ditta Appaltatrice dichiara di avere la possibilità, il personale, i mezzi, necessari per procedere all'esecuzione dei servizi, secondo i migliori precetti dell'arte.

La Ditta Appaltatrice, nel prendere parte alla procedura di gara, dichiara e riconosce che i prezzi offerti comprendono:

- a) l'utile dell'Impresa, le sue spese generali e tutto quant'altro previsto nel presente Capitolato;

- b) tutti gli oneri derivanti dall'applicazione delle disposizioni del presente Capitolato o contenute nei regolamenti e decreti in esso citati;
- c) tutti gli oneri per dar luogo ad ogni prestazione completa ed a regola d'arte.

ART. 19. SUBAPPALTO

Il subappalto è consentito così come previsto dall'articolo 105 del D.lgs. n. 50/2016.

La volontà di ricorrere al subappalto dovrà essere dichiarata già in sede di gara mediante l'Allegato A (DGUE).

ART. 20. RESPONSABILITÀ E DANNI A PERSONE E COSE

La Ditta Appaltatrice rimane civilmente e penalmente l'unica ed esclusiva responsabile dell'esatto adempimento delle prestazioni oggetto dell'appalto, della sua conformità alle disposizioni ricevute e della perfetta esecuzione, sia nei confronti di terzi che della Stazione Appaltante, sollevando espressamente quest'ultima da ogni responsabilità in merito.

La Ditta Appaltatrice si obbliga a tenere sollevata ed indenne la Stazione Appaltante da ogni e qualsiasi richiesta di risarcimento o azione, presente o futura, relativa al presente contratto.

La Stazione Appaltante non è responsabile dei danni, eventualmente causati ai dipendenti ed alle attrezzature dell'impresa, che possono derivare da comportamenti di terzi estranei all'organico di S.EC.AM. SPA.

L'impresa è direttamente responsabile dei danni, di qualunque natura, derivanti da cause a lei imputabili, che risultino arrecati dal proprio personale, a persone terze e/o a cose, tanto della Stazione Appaltante che di terzi, in dipendenza di omissioni o negligenze nell'esecuzione della prestazione.

La Ditta Appaltatrice si obbliga a tenere sollevata ed indenne la Stazione Appaltante da ogni e qualsiasi richiesta di risarcimento o azione, presente o futura, in dipendenza del presente contratto.

ART. 21. CLAUSOLA SOCIALE

L'Aggiudicatario, partecipando alla presente procedura di gara, dichiara espressamente di accettare le disposizioni di cui alla Legge 11/2016, con particolare riferimento a quanto previsto dall'art. 10 della medesima, in riferimento alla continuazione del rapporto di lavoro.

ART. 22. FATTURE E PAGAMENTI

La Ditta Appaltatrice emetterà fattura ogni mese, relativamente alle prestazioni effettivamente eseguite in tale arco temporale.

Entro il 3° giorno lavorativo di ogni mese, l'appaltatore dovrà trasmettere ad uno o più indirizzi e-mail che verranno debitamente comunicati da parte di S.EC.AM. SPA, un file in formato Excel, contenente le seguenti informazioni:

- il valore complessivo da fatturare;
- i corrispettivi unitari per le rispettive quantità eseguite nel mese di riferimento.

La fatturazione potrà avvenire solo dopo approvazione della nota, mediante comunicazione scritta da parte di S.EC.AM. SPA S.Ec.Am. S.p.A.; la data della fattura dovrà essere pari o successiva al giorno di approvazione della nota.

La fattura, dovrà riportare almeno:

- la data;
- l'oggetto del contratto;
- l'importo complessivo del servizio per il mese di riferimento espresso in Euro (IVA esclusa);
- il N. CIG;

- il numero di contratto;
- il conto corrente dedicato per la tracciabilità dei flussi finanziari.

S.EC.AM. SPA S.Ec.Am. S.p.A. procederà al pagamento della fattura a seguito delle verifiche di legge a 90 (novanta) giorni dalla data della medesima, mediante bonifico bancario da accreditarsi su "conto corrente dedicato", anche in modo non esclusivo, di cui dovranno essere indicati gli estremi, oltre alle generalità delle persone delegate ad operare su di esso.

Come previsto dall'art. 30, comma 5 del D.lgs. n. 50/2016, sull'importo netto progressivo delle prestazioni è operata una ritenuta dello 0,50% che verrà svincolata in sede di liquidazione finale, dopo l'approvazione della verifica di conformità, previo rilascio del Documento Unico di Regolarità Contributiva.

Qualora la Ditta Appaltatrice si rendesse inadempiente nei confronti di S.EC.AM. SPA, rendendo prestazioni difformi rispetto a quanto stabilito in sede contrattuale, o omettendo di eseguire prestazioni oggetto del contratto, i pagamenti verranno sospesi fino alla definizione della situazione, fatto salvo il diritto per la Stazione Appaltante di richiedere la risoluzione del contratto. Sulle somme trattenute dalla Stazione Appaltante non decorreranno interessi. L'importo delle eventuali penali a carico dell'Appaltatore verrà compensato sugli importi a credito dello stesso.

ART. 23. TRATTAMENTO DEI DATI

Con la partecipazione alla presente procedura di gara il concorrente dichiara di aver preso visione dell'informativa relativa al Regolamento generale sulla protezione dei dati (Regolamento (UE) n. 2016/679), disponibile sul sito internet di S.Ec.Am. Spa al seguente indirizzo: <http://www.secam.net/bandi-di-gara/informativa-privacy-per-fornitori.html>