

## VERBALE DELL'AMMINISTRATORE UNICO DEL 19/05/2016

Determina n.15 del 19.05.2016

### *Affidamento del servizio di Pronto Intervento Idrico H24 a società esterna Mediacom s.r.l.*

L'Amministratore Unico della Società Salerno Sistemi S.p.A.,

**considerato che**

- la Salerno Sistemi S.p.A. ha in affidamento, il sistema acquedottistico della Città di Salerno, giusta concessione del Comune di Salerno di cui alla Convenzione del 02/07/1998 rep. 19170;
- l'azienda, sotto la guida del Responsabile della funzione Qualità, Ambiente ed Energia, ha recentemente conseguito la certificazione per il Sistema di Gestione Qualità ai sensi della ISO 9001:2008, provvedendo, per l'occasione, a rilevare tutti i processi aziendali, migliorandoli dove possibile ed evidenziandone, ove opportuno, le criticità;
- il settore in cui opera la Salerno Sistemi è oggetto di una radicale riforma per il miglioramento della qualità del servizio, con ricadute su tutti i processi aziendali;
- in data 23.12.2015 la AEEGSI – Autorità per l'Energia Elettrica il Gas e il Sistema Idrico ha emanato la deliberazione 655/2015/R/IDR ai fini della “Regolazione della Qualità contrattuale del Servizio Idrico Integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono” (RQSII); con tale Testo integrato vengono introdotti vari indicatori di qualità contrattuale la cui entrata in vigore è fissata al 1 luglio 2016, con la previsione, in caso di mancato rispetto di alcuni standard definiti, della corresponsione all'utente finale, in occasione della prima fatturazione utile, di indennizzi automatici;
- detta Regolamentazione del settore dispone, in particolare, all'art.61, quali devono essere gli “*Obblighi del servizio telefonico di pronto intervento*”;
- l'indicatore previsto per la risposta alla chiamata di pronto intervento deve risultare, nel 90 per cento dei casi, inferiore ai 120 secondi;
- in data 11.04.2016, la “Mediacom s.r.l.”, società che gestisce il medesimo servizio per Salerno Energia Distribuzione S.p.A., ha fatto pervenire, coerentemente alle indicazioni tecniche fornite dalla Salerno Sistemi S.p.A. ed, in particolare, alle stime del numero di telefonate di pronto intervento, la propria proposta tecnico-economica relativa ai servizi in commento, impegnandosi ad eseguire il servizio di gestione delle chiamate di Pronto Intervento H24 nel pieno rispetto delle indicazioni fornite dalla Salerno Sistemi S.p.A. oltre che delle previsioni di cui al richiamato Regolamento della Qualità contrattuale del Servizio Idrico Integrato, come meglio dettagliato nella richiamata offerta tecnico-economica;

- a seguito di informale trattativa per le vie brevi, in data 12.04.2016, la "Mediacom s.r.l." ha inviato una nuova offerta economica, che si allega alla presente e di essa costituisce parte integrante (prot. n 3498 del 12/04/2016), migliorativa rispetto alla precedente, a condizione che l'affidamento del servizio di cui trattasi abbia durata biennale; in tale ipotesi la proposta economica prevede, a parità di condizioni, l'importo di **15.000,00 euro l'anno** anziché 18.400,00 euro previsto dalla precedente proposta, con uno sconto, quindi, di 3.400,00 euro l'anno, pari al 18,4 per cento;
- la società "Mediacom srl" offre i propri servizi ed esegue le attività in oggetto secondo i principi stabiliti dalla normativa UNI 11200:2010 - EN 15838: 2010 per i servizi di Contact Center.

Per quanto sopra riportato, vista l'esigenza di attivare quanto prima il citato servizio di gestione delle chiamate di Pronto Intervento che dovrà essere operativo a far data dal prossimo 1 luglio, considerato il notevole investimento richiesto - nel caso di gestione del servizio con risorse interne alla Salerno Sistemi S.p.A. - in termini di acquisto di hardware e software necessari, nonché di organizzazione del servizio e formazione del personale ed attese le ricadute economiche per l'azienda in termini di indennizzi automatici da corrispondere all'utente finale in caso di mancato rispetto degli standard stabiliti dall'Autorità,

#### DETERMINA

- di procedere all'affidamento del servizio di Pronto Intervento Idrico H24 alla società esterna Mediacom srl, a far data dal 1 giugno 2016 con contratto per due anni;
- di autorizzare impegno di spesa determinato in complessivi € **30.000,00 (euro trentamila/00)** oltre IVA di legge per il periodo 1 giugno 2016 - 31 maggio 2018.

L'Amministratore Unico  
Avv. Vincenzo Luciano

Si determina, altresì, di nominare, quale R.U.P., l'Ing. LEONARDO GIBERTI,  
Responsabile del Settore Progettazione della Salerno Sistemi S.p.A.