

866
05/06/2024
Spett. MEDIACOM S.R.L.

CUSTOMER OPERATIONS PROCESS

Viale Jenner, 51

20159 Milano

Numero verde: 800 023 123

P. Iva 03467031211

Pec: mediacom.servizi@pec.it

Email: carmela.mattiello@soluzionimediacom.com

Oggetto: Affidamento del servizio di Customer care- Igiene urbana e rifiuti- e gestione numero verde secondo la Delibera ARERA n. 15 del 18 Gennaio 2022 , su ricevimento della Vostra offerta del 15/12/2022- ns prot.1853/2022 – CIG B1FE00289D

AFFIDAMENTO DIRETTO ai sensi dell'art.50 comma 1 lettera a) del D.Lgs.36/2023

Premesso che l'Autorità di regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) con la Delibera n.15 del 18/01/2022 art. 20 commi 1 e 2, ha adottato il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF), prevedendo l'introduzione dal 1° gennaio 2023, per i gestori della raccolta e del trasporto di rifiuti urbani, di un set di obblighi di servizio di qualità contrattuale e tecnica, tra i quali la predisposizione di "almeno un numero verde totalmente gratuito a cui l'utente può rivolgersi, sia da telefono fisso che da mobile, per richiedere assistenza".

Considerato che la società Casoria Ambiente SpA, in attuazione alle prescrizioni indicate da ARERA, intende affidare in outsourcing la fornitura del servizio di customer care per la gestione utenti in ambito igiene urbana e rifiuti, con lo scopo di garantire tempestività di risposta e cura nell'accoglienza agli utenti, al fine di fornire assistenza e di soddisfare al meglio le richieste di informazioni, segnalazioni e ritiro ingombranti da parte dei cittadini.

Preso atto che la società Innovative Mediacom s.r.l., iscritta nell'Albo Fornitori telematico della Casoria Ambiente SpA con codice KVTLGHZN per le seguenti categorie merceologiche: F31.17- Ricerche di mercato; altre categorie: Servizi di Informazione, Comunicazione e Marketing, Servizi per l'Information & Communication Technology, Servizi di Contact Center, possiede comprovate capacità professionali in questo campo di specializzazione, e che la stessa società ha formulato una proposta tecnico/economica registrata al protocollo N.1853 del 15/12/2022.

Visto il comma 2 lett. a) dell'art. 36 del D. Lgs. 18 aprile 2016, n. 50(Codice dei Contratti Pubblici) e ss.mm.ii., è possibile per Casoria AmbienteSpa procedere all'acquisizione diretta dei servizi/soluzioni hardware e software di seguito descritti.

Visto il Regolamento sulla disciplina del Controllo Analogico della Casoria Ambiente SpA (Delibera GC n.96 del 18/12/2015 – prot. Casoria Ambiente SpA n.167 del 26/01/2015), è possibile per Casoria Ambiente SpA procedere all'acquisizione in economia del servizio di cui trattasi.

Casoria Ambiente S.p.A.

Società di Gestione Servizi di Igiene Urbana
Capitale sociale €. 120.000,00

Sede Legale e Amministrativa

Via Pio XII, 130 - 80026 Casoria (NA)
Tel. + 39 081 7595217 - Fax +39 081 7599683
C.F./P.IVA 03502041217 - REA 60704 - Reg. Imp. Napoli 03502041217
www.casoriambiente.it - info@casoriambiente.it
casoriambiente@pec.it

Uffici operativi - Autoparco

Via Ventotene snc - 80026 Casoria (Na)

Isole Ecologiche - Casoria

Via Trav. Pietro Nenni, 12 - 80026 Casoria (NA)
Via D. Pietri - Località Lufrano - 80026 Casoria (NA)



Rilevato che, ai sensi dell'art. 6 bis della Legge n. 241/1990, come introdotto dalla Legge n. 190/2012, non esistono cause di incompatibilità e di conflitto d'interessi rispetto alla normativa, in particolar modo al codice di comportamento ed alla legge anti corruzione;

Tenuto conto che l'affidamento in questione è necessario per la realizzazione e la gestione del customer service della Casoria Ambiente SpA, e per un miglior efficientamento della gestione complessiva delle richieste relative alle prenotazioni di ritiro ingombranti, alle informazioni di carattere generale e alla raccolta segnalazioni,

SI DETERMINA:

Di prendere atto di quanto espresso sopra in normativa e premessa;

Di disporre l'affidamento del servizio di customer care- Igiene urbana e servizi di cui alla proposta prot.1853/2022, che qui si intende integralmente acquisita e che costituisce parte integrante del contratto, alla società MEDIACOM S.R.L. con sede legale in Viale Jenner, 51 - 20159 Milano, P. Iva 03467031211

ART. 1 - OGGETTO DELL'INCARICO

L'incarico professionale oggetto del presente disciplinare prevede che la società Casoria Ambiente metta a disposizione un numero verde dedicato al servizio, che sarà instradato su un numero nero messo a disposizione da MEDIACOM, accolto nel sistema IVR della centrale telefonica per essere convogliato su una specifica coda ACD. Tutte le richieste saranno opportunamente tracciate sul sistema CRM/Gestionale messo a disposizione dalla Casoria Ambiente.

La Mediacoms.r.l. realizzerà un servizio di Customer care, dal lunedì al venerdì, dalle ore 9.00 alle ore 17.00 ed il sabato dalle ore 9.00 alle ore 13.00 (esclusi i giorni festivi) che include la gestione del customer service- igiene urbana e rifiuti, con operatori allocati sul territorio italiano con ottima padronanza della lingua italiana ed inglese.

In particolare l'incarico concerne i servizi come di seguito specificati:

Descrizione	Tipologia	Q.tà	Prezzo totale
<ul style="list-style-type: none"> GESTIONE CHIAMATE SERVIZIO CLIENTI- CANONE MENSILE Fino a 1000 chiamate gestite 	MENSILE	1	€ 2.150,00
<ul style="list-style-type: none"> GESTIONE CHIAMATE SERVIZIO CLIENTI- Costo unitario chiamata Costo extra per singolo contratto gestito da operatore oltre le soglie previste COSTO EVENTUALE, va autorizzato dalla Casoria Ambiente SpA su segnalazione dell'affidatario 	A CHIAMATA	1	€ 2,10
<ul style="list-style-type: none"> REPORTISTICA 			INCLUSO

ART. 2 - PRESTAZIONI

La MEDICACOM S.R.L. non assume alcun compito di direzione e coordinamento nei confronti degli

Casoria Ambiente S.p.A.

Società di Gestione Servizi di Igiene Urbana
Capitale sociale € 120.000,00

Sede Legale e Amministrativa

Via Pio XII, 130 - 80026 Casoria (NA)
Tel. + 39 081 7595217 - Fax +39 081 7599683
C.F./PIVA 03502041217 - REA 60704 - Reg. Imp. Napoli 03502041217
www.casoriambiente.it - info@casoriambiente.it
casoriambiente@pec.it



Uffici operativi - Autoparco

Via Ventotene snc - 80026 Casoria (Na)

Isole Ecologiche - Casoria

Via Trav. Pietro Nenni, 12 - 80026 Casoria (NA)
Via D. Pietri - Località Lufrano - 80026 Casoria (NA)

CASORIA AMBIENTE S.P.A. Protocollo Partenza N. 844/2024 del 05-06-2024 Doc. Principale - Copia Documento

uffici della Casoria Ambiente S.p.A. né potrà impegnare in alcun modo l'Amministrazione, se non preventivamente autorizzata.

ART. 3 - DURATA DEL CONTRATTO

Il presente contratto di fornitura e servizi ha durata di 5 mesi a partire dal 01/05/2024 fino al 30/09/2024, tranne che per i prodotti acquistati una tantum.

ART. 4 - COSTI

Per tutte le forniture e servizi sopra descritti verrà corrisposto l'importo di € 10.750 (Euro diecimilasettecentocinquanta/00) oltre Iva. Il costo extra per singolo contatto gestito da operatore oltre le soglie previste sarà eventualmente saldato a consuntivo, sulla base dei contatti oltre soglia eventualmente ricevuti, così come sarà indicato dalla reportistica fornita dalla Mediacom s.r.l. In caso di sfioramento della soglia già prevista la ditta affidataria segnalerà l'evento alla Casoria Ambiente SpA, che autorizzerà esplicitamente.

ART. 5 - ONERI A CARICO DI MEDIACOM S.R.L.

Sono a carico di MEDIACOM S.R.L.

- a) tutte le spese ed oneri necessari per l'espletamento dell'incarico;
- b) i rischi connessi all'esecuzione dell'incarico.

ART. 6 - RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO

La ditta affidataria si interfacerà con il Dott. Antonio Capasso, responsabile della comunicazione della Casoria Ambiente SpA, che svolge il ruolo di responsabile unico del progetto (r.u.p.).

ART. 7 - PAGAMENTI

La ditta incaricata provvederà a fatturare l'importo una tantum a setup avvenuto e mensilmente l'importo del servizio mensile. Le fatture, che dovranno indicare il numero CIG indicato, emesse a cadenze mensili posticipate, saranno pagate a 60 giorni data fattura fine mese rimessa diretta, per mezzo di bonifico bancario sul seguente conto corrente dedicato indicato dalla società fornitrice Iban: IT94Y0200803443000103235295-Banca: UNICREDIT SPA.

SPLIT PAYMENT - FATTURAZIONE ELETTRONICA - Codice Destinatario indicato all'Agenzia delle Entrate: 1ZRWUZZT - INDICARE CIG sopra riportato.

ART. 8 - TRACCIABILITÀ DEI FLUSSI FINANZIARI



Al fine di ottemperare alle disposizioni della L. n. 136/2010, il fornitore si impegna a comunicare gli estremi identificativi del conto corrente bancario, presso il quale eseguire i pagamenti, dedicato in via non esclusiva a commesse pubbliche, che sarà utilizzato come strumento per transazioni finanziarie con Casoria Ambiente S.p.A. correlate al presente appalto, utilizzando esclusivamente lo strumento del bonifico bancario, con l'indicazione del servizio al quale sono dedicati, le generalità ed il codice fiscale delle persone delegate ad operare sugli stessi, ogni modifica relativa ai dati trasmessi. Nel caso in cui il pagamento delle prestazioni non venga effettuato tramite l'utilizzo del bonifico bancario, quale strumento idoneo a garantire la piena tracciabilità delle

Casoria Ambiente S.p.A.

Società di Gestione Servizi di Igiene Urbana
Capitale sociale € 120.000,00

Sede Legale e Amministrativa

Via Pio XII, 130 - 80026 Casoria (NA)
Tel. + 39 081 7595217 - Fax +39 081 7599683
C.F./P.IVA 03502041217 - REA 60704 - Reg. Imp. Napoli 03502041217
www.casoriambiente.it - info@casoriambiente.it
casoriambiente@pec.it

Uffici operativi - Autoparco

Via Ventotene snc - 80026 Casoria (Na)

Isole Ecologiche - Casoria

Via Trav. Pietro Nenni, 12 - 80026 Casoria (NA)
Via D. Pietri - Località Lufrano - 80026 Casoria (NA)

operazioni, l'incarico si intende risolto di diritto ai sensi e per gli effetti dell'art. 1456 c. c.

L'incaricato assume, pena la nullità assoluta dell'incarico, tutti gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'art.3 della L. n. 136/2010 e successive modifiche.

L'incaricato si impegna a fornire tempestivamente e per iscritto ogni informazione collegata ad eventuali variazioni nei dati sopraindicati.

ART.9 - PREZZO OMNICOMPRESIVO

Il prezzo offerto, IVA esclusa, sarà comprensivo di tutti gli oneri e di tutto quanto occorre per l'esecuzione del servizio di cui trattasi.

ART.10 - RESPONSABILITÀ DELLA DITTA

E' a carico della ditta affidataria l'assunzione di ogni responsabilità in ordine all'assolvimento degli obblighi in materia previdenziale, assicurativa e di sicurezza sul lavoro ai sensi del D.Lgs. 81/08, nei confronti della mano d'opera impiegata per l'esecuzione dei servizi richiesti.

ART.11 - DANNI

La ditta affidataria è unica responsabile di tutti gli eventuali danni verso terzi, Amministrazioni Pubbliche o private che, comunque, derivassero dall'esecuzione del servizio in oggetto.

ART.12 - RISOLUZIONE DEL CONTRATTO

Nelle ipotesi successivamente elencate, ogni inadempienza agli obblighi contrattuali sarà specificamente contestata dal Direttore dell'esecuzione a mezzo di comunicazione scritta, inoltrata via PEC al domicilio eletto dall'aggiudicatario. Nella contestazione sarà prefissato un termine non inferiore a 5 giorni lavorativi per la presentazione di eventuali osservazioni; decorso il suddetto termine, l'amministrazione, qualora non ritenga valide le giustificazioni addotte, ha facoltà di risolvere il contratto nei seguenti casi:

- frode nella esecuzione dell'appalto;
- mancato inizio dell'esecuzione dell'appalto nei termini stabiliti dal presente Capitolato;
- manifesta incapacità nell'esecuzione della fornitura appaltata;
- inadempienza accertata alle norme di legge sulla prevenzione degli infortuni e la sicurezza sul lavoro;
- interruzione totale dei servizi verificatasi, senza giustificati motivi, per 20 giorni anche non consecutivi nel corso di durata del contratto;
- reiterate e gravi violazioni delle norme di legge e/o delle clausole contrattuali, tali da compromettere la regolarità e la continuità dell'appalto;
- cessione del contratto, al di fuori delle ipotesi previste;
- utilizzo del personale non adeguato alla peculiarità dell'appalto;
- concordato preventivo, fallimento, stato di moratoria e conseguenti atti di sequestro o di pignoramento a carico dell'aggiudicatario;
- inottemperanza agli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla legge 13 agosto 2010, n. 136 (clausola risolutiva espressa);
- in caso di informazioni antimafia positive da parte della Prefettura competente (clausola risolutiva espressa);
- ogni altro inadempimento che renda impossibile la prosecuzione dell'appalto, ai sensi dell'art. 1453 del codice civile.



Ove si verificano deficienze e inadempienze tali da incidere sulla regolarità e continuità del servizio, l'amministrazione potrà provvedere d'ufficio ad assicurare direttamente, a spese

Casoria Ambiente S.p.A.

Società di Gestione Servizi di Igiene Urbana
Capitale sociale € 120.000,00

Sede Legale e Amministrativa

Via Pio XII, 130 - 80026 Casoria (NA)
Tel. + 39 081 7595217 - Fax +39 081 7599683
C.F./P.IVA 03502041217 - REA 60704 - Reg. Imp. Napoli 03502041217
www.casoriambiente.it - info@casoriambiente.it
casoriambiente@pec.it

Uffici operativi - Autoparco

Via Ventotene snc - 80026 Casoria (Na)

Isole Ecologiche - Casoria

Via Trav. Pietro Nenni, 12 - 80026 Casoria (NA)
Via D. Pietri - Località Lufrano - 80026 Casoria (NA)

dell'aggiudicatario, il regolare funzionamento del servizio. Qualora si addivenga alla risoluzione del contratto, per le motivazioni sopra riportate, l'aggiudicatario sarà tenuto al risarcimento di tutti i danni, diretti ed indiretti ed alla corresponsione delle maggiori spese che l'amministrazione dovrà sostenere per il rimanente periodo contrattuale.

ART.13 - DEFINIZIONI DELLE VERTENZE

Per la risoluzione di eventuali controversie, il foro territorialmente competente è quello del Tribunale di Napoli Nord.

ART.14 - RINVIO

Per tutto quanto non previsto nel presente capitolato, sono applicabili le disposizioni del codice civile, che qui si intende riportato ed approvato per intero, nonché le altre leggi e regolamenti vigenti in materia, in quanto applicabili, e in particolare Il D.Lgs. 50/2016 e ss.mm.ii. (Codice degli Appalti).

ART. 15 - EFFETTI DELL'ATTO

Il presente impegno è vincolante per le parti dalla data della sua sottoscrizione.

Casoria, 5 giugno 2024

Casoria Ambiente S.p.A.
L'Amministratore Unico
Dott. Massimo Iodice



Per accettazione
Timbro e Firma
MEDIACOM S.R.L.

Casoria Ambiente S.p.A.

Società di Gestione Servizi di Igiene Urbana
Capitale sociale €. 120.000,00

Sede Legale e Amministrativa

Via Pio XII, 130 - 80026 Casoria (NA)
Tel. + 39 081 7595217 - Fax +39 081 7599683
C.F./P.IVA 03502041217 - REA 60704 - Reg. Imp. Napoli 03502041217
www.casoriambiente.it - info@casoriambiente.it
casoriambiente@pec.it

Uffici operativi - Autoparco

Via Ventotene snc - 80026 Casoria (Na)

Isole Ecologiche - Casoria

Via Trav. Pietro Nenni, 12 - 80026 Casoria (NA)
Via D. Pietri - Località Lufrano - 80026 Casoria (NA)