

Spett. **MEDIATICA SRLS**
SOCIETA' A RESPONSABILITA' LIMITATA SEMPLIFICATA
VIA DEI MILLE, 61
80035 Nola (NA)
P. IVA E C.F. 08295331212
Pec: MEDIATICA@BESTPEC.IT
Email: segreteria@mediaticanet.it

Oggetto: Affidamento del servizio di Customer care automatizzato (software web-based) - Igiene urbana e rifiuti- e gestione numero verde secondo la Delibera ARERA n. 15 del 18 Gennaio 2022 , su ricevimento della Vostra offerta del 13/09/2024- ns prot.1393/2024 - CIG **B33eee2146**

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 Casoria Ambiente SpA ha effettuato una ricerca di mercato estesa a n.3 aziende specializzate iscritte nell'albo fornitori aziendale (prot. 1247/2024).

Preso atto che la società **MEDIATICA SRLS**, iscritta nell'Albo Fornitori telematico della Casoria Ambiente SpA con codice KVTGLGHZN per le seguenti categorie merceologiche: F15.04 - SERVIZI INFORMATICI PROFESSIONALI e F15.01 - SERVIZI DI ASSISTENZA SOFTWARE, possiede comprovate capacità professionali in questo campo di specializzazione, e che la stessa società ha formulato una proposta tecnico/economica registrata al protocollo N.1393 del 25/09/2024.

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 Ambiente Spa procedere all'acquisizione diretta dei servizi/soluzioni hardware e software di seguito descritti.

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 per Igiene urbana e gestione numero verde di cui alla proposta prot.1393/2024, che qui si intende integralmente acquisita e che costituisce parte integrante del contratto, alla società **MEDIATICA SRLS** con sede legale in Via dei Millen.61 - 80035 Nola (NA), P. Iva e C.F. 03467031211

ART. 1 - OGGETTO DELL'AFFIDAMENTO

Il servizio oggetto del presente affidamento prevede l'utilizzo di un sistema automatizzato per permettere ai cittadini di colloquiare con Casoria Ambiente SpA. Attraverso un canale standard qual è quello telefonico sarà possibile richiedere informazioni, segnalare disservizi (es. mancanza di appositi raccoglitori, servizio non ottemperato nei tempi prestabiliti, etc.) e prenotare particolari servizi previsti nella raccolta dei rifiuti, in particolar modo quello relativo al ritiro di materiali ingombranti. Il servizio dovrà essere disponibile - 24 ore su 24 - 7 giorni su 7 - consentendo a qualunque cittadino di scegliere gli orari a lui più consoni per richiedere assistenza, ricevere informazioni ed effettuare prenotazioni per lo smaltimento di ingombranti, senza dover attendere la disponibilità degli operatori preposti (customer care).

In particolare la società affidataria assicurerà le seguenti prestazioni:

1.1 Servizi al cittadino

Servizio di prenotazione ritiro ingombranti

La parte che utilizzerà il cittadino sarà implementata attraverso un numero verde, fornito da Casoria Ambiente SpA, al quale potranno chiamare gli utenti e accedere a 2 tipologie di servizi:

- Informazioni e Prenotazione per ritiro dei rifiuti ingombranti
- Richieste informazioni ed invio segnalazioni (reclami)

Il compito principale sarà svolto da un risponditore automatico (IVR) che consentirà di scegliere inizialmente il servizio desiderato.

Il servizio di ritiro ingombranti prevede un software per la gestione delle operazioni di ritiro. Il software sarà di tipo web-based e consentirà, mediante inserimento di credenziali (userid e password), l'accesso al personale di Casoria Ambiente SpA. Esso prevederà varie funzionalità

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)

affendenti alla completa amministrazione del servizio di ritiro ingombranti con vari profili di gestione.

Tra le funzioni più importanti troviamo quelle relative a:

- Gestione del Calendario e delle disponibilità dei turni di ritiro
- Gestione delle Prenotazioni
- Gestione del Piano dei ritiri
- Gestione dello Stato dei ritiri
- Gestioni dei Profili utente

SmartVoice Ambiente - Servizio per Info e Segnalazioni

Il servizio, nell'ambito delle funzioni proprie dell'ufficio Customer Casoria Ambiente, si pone l'obiettivo di implementare una nuova modalità di raccolta dei reclami che l'utenza può sottoporre all'azienda. La nuova funzionalità consente di fatto di sfruttare canali classici come quello telefonico, integrato con le moderne tecniche di riconoscimento vocale (AI) assieme ad uno dei sistemi di messaggistica per cellulare ovvero l'sms.

Il servizio si attiva effettuando una semplice telefonata al numero verde di Casoria Ambiente SpA al quale è collegato il sistema SmartVoice Ambiente. Tale sistema è rappresentato da un risponditore automatico, che guida l'utente alla richiesta informazioni o alla segnalazione di un disservizio. L'attività avviene attraverso l'utilizzo combinato del tastierino numerico del telefono e della voce, che durante le varie fasi si alternano fino alla ultimazione del processo di compilazione della richiesta. La stessa viene poi inviata al sistema di gestione che la processa secondo il normale flusso di lavoro. Contestualmente sarà inviato un Sms al numero di telefonia mobile indicato in fase di inoltro del reclamo. Il messaggio (sms) conterrà le indicazioni (link web) per consentire al cittadino di seguire le fasi di lavorazione della richiesta fino all'ultimazione del processo di lavorazione e all'ottenimento della risposta.

Per le specifiche tecniche si rimanda alla proposta tecnico-economica prot.1393/2024, che è parte integrante del presente affidamento.

ART. 2 - PRESTAZIONI

La MEDIATICA SRLS non assume alcun compito di direzione e coordinamento nei confronti degli 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 36 mesi a partire dalla data di attivazione, che sarà comunicata e comprovata dall'affidatario, naturalmente rispettando le tempistiche di cui alla proposta tecnico-economica.

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)

ART. 4 - COSTI

I costi sono specificati nella seguente tabella:

Attività/Servizio	Costi	Tipo costo
Start Up del sistema: - Configurazione Server per hosting del servizio Web/Ivr - Implementazione e messa in esercizio software gestionale; - Implementazione e messa in esercizio sistema software per risponditore/prenotatore automatico IVR; - Configurazione iniziale del sistema con caricamento dati Casoria Ambiente; - Configurazione numero verde (fornito da Casoria Ambiente SpA); - Formazione del personale all'utilizzo del gestionale (per la piattaforma di prenotazione automatica dei ritiri) e del sistema di gestione dei reclami e delle segnalazioni (4gg. 4h/giorno)	€ 9.000,00	Una tantum
- Fornitura Server HP Server HPE ProLiant DL380 Gen10 con le seguenti caratteristiche: Rack 19" 2U, CPU 4210R 2,4 GHz 10 core, RAM 64 GB, CONTROLLER MR416i-p 8 SFF BC, 2 POWER SUPPLY 800 W, 2 SSD 2.5" 1600 GB SAS MLC	€ 7.900,00	Una tantum
- Gestione chiamate per numero di chiamate illimitate 24/24 ore 7/7 giorni; - Assistenza/Manutenzione ordinaria del servizio; - Connettività del sistema alla rete Internet 100Mb	€ 2.100,00	Canone mensile

Considerando una durata di 36 mesi si perviene ad un importo totale di € 92.500,00 (Euro novantaduemilacinquecento/00) oltre Iva.

TIOA
ART. 5 - ONERI A CARICO DI MEDIATICA S.R.L.S.

Sono a carico di MEDIATICA SRLS:

- tutte le spese ed oneri necessari per l'espletamento dell'incarico;
- 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
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)



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: IT9100503440020000000000869 - Banca: BPM sede di Nola.

SPLIT PAYMENT - FATTURAZIONE ELETTRONICA - Codice Destinatario indicato all'Agenzia delle Entrate: 1ZRWUZT - 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 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

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)



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 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 ESECUZIONE IMMEDIATA

Vista la imminente scadenza del servizio con il precedente fornitore, e stante la assoluta necessità di non interrompere il servizio alla cittadinanza, per i servizi in oggetto viene richiesta esecuzione in via d'urgenza ai sensi dell'Art.17 commi 8 e 9 del D.Lgs.36/2023. La piena esecutività è subordinata all'esito delle verifiche avviate presso il sistema Fvoe gestito dall'Anac.

ART.14 - DEFINIZIONI DELLE VERTENZE

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

ART.15 - 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



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)

vigenti in materia, in quanto applicabili, e in particolare II D.Lgs. 50/2016 e ss.mm.ii. (Codice degli Appalti).

ART. 16 - EFFETTI DELL'ATTO

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

Allegati: Offerta tecnico economica prot.1393/2024.

Casoria, 26 settembre 2024



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

Per accettazione
Timbro e Firma
MEDIATICA SRLS

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)