



Certificate Number 0026  
ISO 9001:2015  
ISO 45001:2018

Pagina 1 di 3

Prot. n. 24690 del 18.05.2023

# AVVISO

## DI MANIFESTAZIONE DI INTERESSE

**VOLTA AD INDIVIDUARE OPERATORI ECONOMICI DA INVITARE A SUCCESSIVA PROCEDURA COMPARATIVA PER L'AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI COSTUMER CARE.**

SISTEMA AMBIENTE S.P.A. (P.IVA nr. 01604560464), con sede legale in Lucca, Località Borgo Giannotti Via delle Tagliate III traversa IV n. 136, gestore del servizio di igiene urbana presso il Comune di Lucca - ai sensi ed in ottemperanza alla Linea Guida ANAC nr. 4 di attuazione del Decreto Legislativo 18 aprile 2016, n. 50 e sue ss.mm. ii., recanti "Procedure per l'affidamento dei contratti pubblici di importo inferiore alle soglie di rilevanza comunitaria, indagini di mercato e formazione degli elenchi di operatori economici", ricerca operatori economici - da invitare a successiva procedura comparativa - specializzati in materia di *Customer care* ovvero nella gestione, ai sensi della normativa ARERA, di tutte le segnalazioni di mancato ritiro e/o abbandoni e di tutte le richieste di informazioni che le utenze presentano tramite i canali social e tramite il numero Whatsapp appositamente creato per lo scopo.

Nella fattispecie, all'interno di questo servizio, sono richiesti una serie di adempimenti imposti dall'autorità di regolazione per Energia, Reti e Ambiente (ARERA) in termini di *standard* minimi di qualità (contrattuale e tecnica). In particolare, per la parte della qualità contrattuale, ARERA ha determinato delle procedure per la gestione dei reclami e delle richieste scritte di informazioni, individuando puntualmente le modalità di presentazione, il contenuto minimo della risposta ed il tempo di risposta. Per rispettare quanto sopra Sistema Ambiente S.p.A. utilizza il gestionale della Tariffa dove al suo interno è prevista la possibilità di creazione di un Ordine di Lavoro (identificato da un codice univoco) per ogni richiesta scritta di informazione, segnalazione disservizio, reclamo etc. Il programma permette così di monitorare i tempi di evasione di ogni ordine di lavoro in modo da poter rendicontare annualmente ad ARERA quanto richiesto.

SEGRETERIA-UFFICI AMMINISTRATIVI  
Protocollo Partenza N. 24690/2023 del 18-05-2023  
Doc. Principale - Copia Documento



Detto quanto sopra il servizio comprende la gestione di tutte le segnalazioni di mancato ritiro e/o abbandoni e di tutte le richieste di informazioni che l'utente fa pervenire tramite il numero Whatsapp, il canale Messenger, l'app Junker ed il portale aziendale Ambiente Sistemato. La gestione comprende, oltre alla risposta all'utenza, la creazione di un Ordine di Lavoro sul gestionale della Tariffa così come sopra specificato.

Il servizio richiesto prevede un impegno quotidiano, festivi inclusi, anche se effettuabile ad ore e non in maniera continuativa, con doppia registrazione giornaliera su Garbage delle segnalazioni ricevute per la evasione - ad opera di Sistema Ambiente S.p.A. - nei tempi previsti da ARERA (a mero titolo indicativo, si fornisce il seguente esempio: per i mancati ritiri, Sistema Ambiente S.p.A. deve provvedere entro 24 h dalla fine del turno di lavoro in cui questo ritiro era previsto; quindi, ad esempio, se per la raccolta dell'organico del lunedì mattina, con orario servizio dalle 6.00 alle 12.20, arriva la segnalazione alle 13.00, questa deve essere inserita in Garbage entro le 19.00 dello stesso giorno affinché il martedì mattina Sistema Ambiente S.p.A. possa evaderla nel rispetto delle 24 h).

#### ➤ GIORNI FERIALI

Da lunedì a venerdì: le segnalazioni del pomeriggio precedente possono essere registrate dalle 08:00 alle 09:00 del giorno successivo; le segnalazioni della mattina vengono registrate dalle 13:00 alle 15:00.

Il Sabato: dalle 12:00 alle 13:00 inseriscono quelle della mattina stessa. Le segnalazioni del sabato pomeriggio devono essere inserite la domenica sera dalle 18:00 alle 19:00.

#### ➤ GIORNI FESTIVI

Inserimento segnalazioni entro le ore 08:00 del giorno successivo alla festività, anche in caso di due festività consecutive.

Gli operatori economici interessati dovranno procedere come segue, **entro il 09 Giugno 2023 ore 13:00:**

1. effettuare l'iscrizione, previa registrazione, all'ALBO DEI FORNITORI di Sistema Ambiente S.p.A. presente sul sito: <https://www.sistemaambientelucca.it/it/homepage/>;
2. inviare una comunicazione all'indirizzo *email*: [garecontratti@sistemaambientelucca.it](mailto:garecontratti@sistemaambientelucca.it) con il seguente testo "La società \_\_\_\_\_, visto l'avviso prot. nr. 24690 del 18.05.2023 manifesta il proprio interesse ad essere invitata alla procedura comparativa per l'affidamento del servizio di customer care".

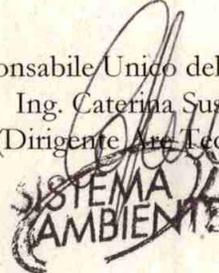
Ai sensi del D.Lgs. 196/2003 e ss.mm.ii. i dati forniti saranno raccolti ed utilizzati per l'istituzione e la gestione dell'Albo dei Fornitori nel pieno rispetto della normativa vigente.

Sistema Ambiente S.p.A. non è responsabile nei confronti degli operatori economici di eventuali disguidi nella procedura di registrazione ed iscrizione all'Albo anche se per cause non imputabili all'operatore economico.

Distinti saluti.

Il Responsabile Unico del Procedimento

Ing. Caterina Susini  
(Dirigente Art. Tecnica)



SISTEMA  
AMBIENTE