



## RELAZIONE TECNICA

### **CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO: "GESTIONE DEI SERVIZI DI CONTACT CENTER e SERVIZI DI ASSISTENZA CLIENTELA DI ACQUEDOTTO LUCANO S.P.A."**

Acquedotto Lucano Spa, quale Ente Gestore del Servizio Idrico, è tenuto al rispetto delle disposizioni contenute nei provvedimenti deliberati dall'ARERA che costituiscono parte integrante e sostanziale del presente CSA in particolare la delibera 655/2015/R/IDR del 23 dicembre 2015 (TICSI) e ss.mm.ii.).

Per l'esecuzione dei servizi previsti AL SpA consentirà l'utilizzo del proprio software gestionale e fornirà nr 10 licenze CRM + nr 5 Microsoft Dynamic Nav (Gridway). Il costo di eventuali ulteriori licenze sarà a carico del fornitore/appaltatore.

Il servizio richiesto riguarda la gestione dei servizi telefonici disciplinati dall'ARERA nella delibera 655/2015/r/idr del 2015 ed in particolare:

- A. Assistenza Clienti - Contact Center/Call Center (attualmente gestito con numero verde 800992292 per i chiamanti da rete fissa e + 390971392692 per rete mobile ed estero) attivo dal lunedì al sabato (il numero di telefonate è stato stimato in 145.000 con un aumento di circa il 23% (27.320) rispetto alle telefonate registrate nel 2023 (117.678) in relazione al dichiarato aumento delle attività che saranno messe in campo dall'Area Recupero Crediti.

Ad integrazione del servizio "inbound" sono previste:

1. attività di outbound:

- Legata al "completamento pratiche". L'attività specifica non ha quotazione separata in quanto il prezzo soggetto a ribasso già la considera
- per campagne specifiche/mirate. L'attività, eventuale, è stata quotata in maniera separata nel quadro economico

- B. Assistenza telefonica per segnalazione guasti e pronto intervento (attualmente gestito con numero verde 800992293) ed è attivo tutti i giorni 24 ore al giorno. Per la quantificazione della numerica di chiamate previste si è fatto riferimento al dato 2023 (49.259) prevedendo un aumento del 7,52% (53.000).

Queste attività sono classificate nel CSA come "assistenza indiretta".

Le attività di "assistenza dirette" previste nel CSA e oggetto di quotazione separata nel quadro economico sono:

1. supporto con proprio personale presso le sedi dei front office di Potenza e Matera soggetti a standard ARERA che non si riescono a garantire con il personale in "forza"
2. attività di secondo livello "back office" a supporto della Direzione commerciale (oggetto di quotazione separata nel quadro economico di riferimento).

Si sono definiti i seguenti CPV principale e secondario:

- 79511000-9 - Servizi di operatore telefonico;
- 79342320-2 - Servizi di assistenza alla clientela;

Di seguito la tabella di riepilogo del quadro di riferimento per la costruzione della base d'asta della gara.



Costruzione della base d'asta												
C	D	E	F	G	H	I	F	G	H	I	L	
ASSISTENZA INDIRECTA CLIENTI Contact Center		Quantità stimata annua (nr telefonate/pratiche) QA	Quantità stimata QS (QAX3) (n. 36 mesi)	Prezzo Unitario (oggetto di ribasso) (€) (PU)	Prezzo Totale Prestazione (n.36 mesi) PT=QS x PU	Proroga (n. 36 mesi) 1PR=(QaxPUx3)					Prezzo totale a base d'asta per singolo servizio (n. 72 mesi) (PT+1PR+2PR)	Valore stimato dell'appalto (n. 72 mesi)
1	Gestione Servizio commerciale (800992292)	145.000	435.000	2,50 €	1.087.500,00 €	1.087.500,00 €					2.175.000,00 €	3.797.316,00 €
2	Gestione Servizio Guasti (800992293) Lunedì-Venerdì: dalle 17:00 alle 08:00 Sabato e Domenica: h24	53.000	159.000	1,90 €	302.100,00 €	302.100,00 €					604.200,00 €	
3	Attività di secondo livello	6.000,00	18.000	3,75 €	67.500,00 €	67.500,00 €					135.000,00 €	
						1.457.100,00 €	1.457.100,00 €				2.914.200,00 €	
ASSISTENZA DIRETTA CLIENTI Front Office Potenza Front Office Matera			costo orario a base d'asta (3° livello - retribuzione da CCNL di riferimento 18,50+ricarico 20%) (CO)	Prezzo giornaliero (per n. 2 sale) (oggetto di ribasso) (€) (PU=SAxCO)	nr stimato giorni lavorativi in un anno (GL)	prezzo annuo di riferimento (n. 12 mesi) (PA=PUxGL)	Costo servizio a base d'asta (n. 36 mesi) (PT=PAX3)	Progoga (36 mesi) 1PR=(PAX2)			Prezzo totale a base d'asta (n. 72 mesi) (PT+1PR+2PR)	
	nr sale	definizione servizio	ore per n. 2 sale/giorno (SA)									
4	2	2 persone mattina + 1 pomeriggio per ciascuna sala	26	22,20 €	577,20 €	255	147.186,00 €	441.558,00 €	441.558,00 €		883.116,00 €	

Non è previsto alcun importo contrattuale minimo garantito; se il numero di contatti fosse inferiore a quello ipotizzato e non si dovesse arrivare all'importo complessivo previsto, nulla sarà dovuto all'Appaltatore  
Nel caso il numero di chiamate fosse superiore a quello ipotizzato, una volta raggiunto l'importo contrattuale, determinato al netto del ribasso percentuale offerto dall'aggiudicatario della gara, il contratto si intenderà concluso.

Importo affidamento (36 mesi):	1.898.658,00 €
costo totale manodopera 800992292+800992293 + assistenza diretta	1.526.352,90 €
incidenza della manodopera	80,39%

Per i prezzi di riferimento indicati nel CSA si è fatto riferimento a gare simili o a servizi già gestiti da Acquedotto Lucano che vengono riportati nell' "ALLEGATO 1 relazione-benchmark"  
Il Costo della manodopera è stato determinato facendo riferimento al Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro "Aziende di Call Center" (Cod. H687).

OPERATORI INBOUND E OUTBOUND CON RAPPORTO DIPENDENTE

Inbound	Outbound	Minimi retributivi
Quarto livello	Addetto alla commercializzazione diretta	€ 1.270,75
Terzo livello	Operatore senior	€ 1.239,75
Secondo livello	Operatore	€ 1.209,50
-	Operatore junior	€ 1.180,00

Per la quantificazione della manodopera necessaria sono stati utilizzati i dati dell'attuale gestione. Il relativo calcolo è riportato nell'allegato "Allegato 2 relazione - CALCOLO COSTO MANODOPERA"

Importo affidamento (36 mesi):	1.898.658,00 € (1.457.100€+ 441.558€)
costo totale 800992292+800992293 + assistenza diretta	1.526.352,90 €
incidenza della manodopera	80,39%

La copertura finanziaria della gara è garantita con Fondi a carico della Tariffa.

Il costo degli oneri di interferenza, essendo attività prettamente amministrative, si ritiene nullo.



Nel CSA (Capitolato Speciale di Appalto) è inserita la clausola Sociale volta a promuovere la stabilità occupazionale del personale impiegato essendo il servizio in questione riferito a precedenti affidamenti a soggetti esterni ed ad un servizio specifico caratterizzato da alta intensità di manodopera (circa l'80% dell'importo dell'appalto).

Il personale in salvaguardia è indicato nella tabella seguente:

<b>PERSONALE ANNUALMENTE IMPIEGATO PER IL SERVIZIO 892/893</b>					
Numero Unità	7	4	1	1	3
Monte ore settimanali o mensili (intese come ore effettivamente prestate per lo svolgimento delle attività relative al contratto affidato)	35 ORE	18 ORE	35 ORE	35 ORE	30 ORE
CCNL applicato dall'attuale appaltatore	Cooperative Sociali	Cooperative Sociali	Cooperative Sociali	Cooperative Sociali	Call Center
Qualifiche	Operatrice telefonica	Operatrice telefonica	Impiegata d'ordine	Operatrice telefonica	Operatrice telefonica
Attività e mansioni svolte	Gestione clientela attraverso telefonate INBOUND - Servizi gestione back-office	Gestione clientela attraverso telefonate INBOUND - Servizi gestione back-office	Gestione clientela attraverso telefonate INBOUND - Servizi gestione back-office	Gestione clientela attraverso telefonate INBOUND - Servizi gestione back-office	Gestione clientela attraverso telefonate INBOUND - Servizi gestione back-office
Livelli retributivi	A2	A2	E2	Tirocinio Formativo	A2
Scatti anzianità (ultima)	12/2023	12/2023	12/2023	-	10/2023
Ulteriori elementi retributivi e indennità aggiuntive corrisposte	indennità reperibilità	-	indennità reperibilità	-	-
Sede di lavoro	Potenza	Potenza	Potenza	Potenza	Viggiano
Eventuale indicazione dei lavoratori assunti ai sensi della legge 12 marzo 1999, n. 68.	-	-	-	-	-

Il CSA è stato redatto, in qualità di progettisti, dal Dott. Raffaele Anzalone e dalla Dott.ssa Enza Gioia.

Potenza,

Il Responsabile Unico del Progetto  
Dott. Raffaele Anzalone