



**DETERMINAZIONE DEL DIRETTORE GENERALE**

N° 44 / 549 AD

del 28/02/2018

**Oggetto:** Affidamento diretto a *ALS SRL* ai sensi del D.Lgs.50/2016, art. 36 comma 2, lettera a) del servizio di "**GESTIONE RECLAMI e PRESIDIO FISICO FRONT OFFICE**"

**IL DIRETTORE GENERALE**

**PREMESSO**

**CHE** l'Ufficio Reclami si trova attualmente sguarnito di unità di personale assegnate, in quanto, a far data dal 01.12.2017 la sig.ra Paola Balsamà è andata in quiescenza; che l'unità assegnata a supporto dell'ufficio è assente dal servizio – per un tempo indeterminabile – a causa di sopraggiunti giustificati motivi e che, a partire dal 01.03.2018, anche il responsabile dell'Ufficio Reclami, sig. Angelo Pensavalle andrà in quiescenza;

**CHE** per le superiori ragioni, il servizio assicurato sino ad oggi dall'Ufficio Reclami, attraverso un efficiente sistema di gestione del rapporto con l'utenza esterna, per la segnalazione dei guasti e l'interazione con gli uffici interni, finalizzata ad organizzare interventi di urgenza, verifiche e controlli, d'intesa con l'Ufficio Telemetria, non potrà essere al momento garantito;

**ACCERTATO CHE** l'attuale dotazione organica, come più volte evidenziato, non consente di poter destinare stabilmente alcuna unità all'Ufficio Reclami;

**CONSIDERATO CHE** le attribuzioni riconosciute funzionalmente all'Ufficio Reclami assumono un ruolo fondamentale per l'Azienda che svolge un servizio pubblico locale essenziale, come quello idrico integrato, trattandosi di Ufficio di prima interfaccia con l'utenza a presidio del pronto intervento;

**RITENUTO** necessario e urgente provvedere al mantenimento in essere del delicato servizio, attingendo temporaneamente e in attesa di implementare la pianta organica di AMAM, a risorse esterne, per un periodo di **mesi 6**, eventualmente prolungabili, predisponendo per questo un'indagine di mercato tra gli operatori che possano fornire un servizio di call center;

**TENUTO CONTO** dell'esito della consultazione del mercato fra n°3 ditte (di seguito elencate) che operano nell'ambito dei servizi di call center e che hanno presentato preventivi

ALS SRL preventivo acquisito con prot. N. 4486 del 27/02/2018

SAMAR preventivo acquisito con prot. N. 4487 del 27/02/2018

SAIA EMANUELE ANGELO, preventivo acquisito con prot. N. 4488 del 27/02/2018 ,

**RITENUTA** più vantaggiosa l'offerta della Ditta ALS SRL che appare più corrispondente alle necessità aziendali

**PRECISATO** quindi che, ai fini del richiamato art. 36 comma 2 lett. a) del D.Lgs. n. 50/2016:

- l'oggetto è il servizio di **GESTIONE RECLAMI e PRESIDIO FISICO FRONT OFFICE**
- il valore della fornitura è pari ad euro **15.900** oltre IVA al 22%.

Tutto quanto sopra premesso e considerato



## DETERMINA

1. Procedere ad affidamento diretto a **ALS SRL** con sede in Messina viale San Martino 365 per l'espletamento del servizio di **GESTIONE RECLAMI e PRESIDIO FISICO FRONT OFFICE** ai sensi del D.Lgs.50/2016, art. 36 comma 2 lettera a) come meglio descritto nell'offerta allegata;
2. Impegnare l'importo di € 15.900,00 oltre IVA al 22%, necessario per la fornitura in oggetto;

IL DIRETTORE GENERALE

Claudio Cipollini

