

Determina di Amministratore Unico n.11 del 2024

(Determina a contrarre)

**SERVIZIO DI CUSTOMER CARE AUTOMATIZZATO PER CASORIA  
AMBIENTE S.P.A. IN ADEMPIMENTO DELIBERA ARERA N.15 DEL 18/01/2022  
ART. 20 COMMI 1 E 2**

**L'AMMINISTRATORE UNICO**

Dott. Massimo Iodice C.F. DCIMSM70E30F839M, nominato giusta Assemblea dei Soci del  
15/03/2024 prot.419

VISTO l'art 1, comma 2, lett a) del D.L n. 76/2020 recante "Misure urgenti per la  
semplificazione e l'innovazione digitali" c.d. *Decreto Semplificazioni*, convertito con la Legge  
11 settembre 2020, n.120, e ss.mm.ii.;

VISTO il D.lgs n. 36/2023 del 31 marzo 2023, "Nuovo Codice dei contratti pubblici" in  
attuazione dell'articolo 1 della legge 21 giugno 2022 n. 78, recante delega al Governo in  
materia di contratti pubblici in vigore dal 1 aprile 2023;

VISTO gli artt. 14 e 50 D.lgs. n. 36/2023, recanti rispettivamente le soglie di rilevanza  
comunitaria e i contratti sotto soglia;

VISTO l'art 17 comma 1, del D.Lgs. 36/2023 secondo il quale prima dell'avvio delle  
procedure di affidamento dei contratti pubblici, le stazioni appaltanti, in conformità ai  
propri ordinamenti, decretano o determinano di contrarre, individuando gli elementi  
essenziali del contratto e i criteri di selezione degli operatori economici e delle offerte;

VISTO pertanto che il fine che si intende perseguire è l'affidamento del servizio di cui  
trattasi che avverrà mediante 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

**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)

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".

- 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.
- Che l'attuale affidamento è in scadenza e che è intenzione della società implementare i servizi attualmente appaltati, secondo il seguente schema:
  - Attività di gestione utenti/cittadini di Casoria Ambiente S.p.A. con una gestione automatizzata, riguardante la Customer Care del settore dei servizi di igiene urbana, avendo l'obiettivo di garantire tempestività di risposta, cura nell'accoglienza, al fine di soddisfare al meglio le richieste di informazioni, segnalazioni e ritiro ingombranti da parte dei cittadini.
  - Il servizio di Customer Care Automatizzato richiesto dovrà essere operativo dal lunedì alla domenica, h.24 (inclusi i giorni festivi), e dovrà prevedere la gestione dei seguenti servizi:
    - Un sistema automatizzato per permettere ai cittadini di comunicare con Casoria Ambiente tramite un canale telefonico.
    - Dovrà prevedere la possibilità di richiedere informazioni, segnalare disservizi e prenotare servizi relativi alla raccolta dei rifiuti, in particolare il ritiro di materiali ingombranti. Il sistema dovrà essere disponibile 24 ore su 24, 7 giorni su 7, consentendo ai cittadini di richiedere assistenza e informazioni, nonché effettuare prenotazioni senza attendere la disponibilità degli operatori e senza code, ma rispettando, nel caso di servizi di ritiro, esclusivamente la calendarizzazione dei turni precedentemente disposti dalla Casoria Ambiente.
    - Il cittadino potrà accedere ai suddetti servizi tramite chiamata ad un numero verde che lo guiderà ai seguenti servizi:
      - Richieste informazioni e invio segnalazioni (reclami);
      - Informazioni e prenotazione per il ritiro degli ingombranti;
      - Il servizio dovrà prevedere un software web-based, in carico alla Casoria Ambiente, per la gestione delle operazioni di ritiro, con accesso tramite user id e password, includendo funzionalità quali:
        - Gestione del piano dei ritiri: gestione calendario e disponibilità dei turni di ritiro;
        - Gestione delle prenotazioni per il ritiro;



#### **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)

- Gestione del processo di ritiro (lato gestore / operatore);
- Gestione dei profili utente;
- Gestione report;
- Servizio per Informazioni e Segnalazioni/Reclami;
- o Il sistema dovrà permettere di raccogliere reclami telefonici integrati con tecniche di riconoscimento vocale e messaggistica SMS, dematerializzando il processo;
- o Il cittadino riceverà comunicazioni relative alla proprie richieste con possibilità di seguire il processo di lavorazione delle stesse.

- Che è intenzione della società appaltare il servizio in oggetto per 3 (tre) anni;
- Che attualmente il costo attuale del servizio è di € 28.300,00, e che quindi il costo dei nuovi servizi richiesti, implementati secondo quanto sopra riportato, non dovrà discostarsi eccessivamente da tale importo annuale esteso ad un triennio, e cioè a circa 95.000,00 Euro.
- Che la copertura finanziaria è assicurata con fondi di bilancio interni della Casoria Ambiente SpA per la annualità di competenza.
- Che l'interesse pubblico che si intende perseguire è garantire i livelli dei servizi di igiene urbana previsti nella concezione con il Comune di Casoria;
- Che la Casoria Ambiente S.p.A., a maggiore trasparenza rispetto al dettato dell'art.50 del D.Lgs.36/2023 (codice Appalti), intende realizzare una ricerca di mercato estesa a tre operatori economici iscritti nell'Albo Fornitori aziendale presso il portale telematico <https://casori-ambiente.acquistitelematici.it/> per le categorie merceologiche di interesse specifico, invitandoli a presentare idonea offerta tecnico/economica;
- Che l'aggiudicazione avverrà con il criterio del minor prezzo ai sensi dell'Art. 108 comma 3 del D.Lgs 36/2023;
- Successivamente si procederà ad affidamento diretto ai sensi dell'art.50 comma 1 lettera a) del D.Lgs.36/2023;

### PERTANTO

- VISTO l'art. 108 comma 3 del D.Lgs. 36/2023

### DETERMINA

- Di dare atto che quanto specificato in premessa è parte integrante del dispositivo del presente atto;
- Di incaricare il responsabile acquisti della società Ing. Luigi Palmiero di pubblicare una procedura di ricerca di mercato "richiesta di preventivo" estesa a 3 operatori economici iscritti per le categorie merceologiche di interesse nell'Albo fornitori aziendale presso la piattaforma digitale <https://casoriambiente.acquistitelematici.it/> di DigitalPA

#### 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](http://www.casoriambiente.it) - [info@casoriambiente.it](mailto:info@casoriambiente.it)  
[casoriambiente@pec.it](mailto: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 Interno N. 1235/2024 del 06-08-2024  
Doc. Principale - Copia Documento

certificata presso AGID (Agenzia per l'Italia Digitale), rispettando il criterio di rotazione degli inviti;

- Di fissare come criterio di scelta del contraente il minor prezzo;
- Di fissare il termine per la ricezione delle offerte al 16/09/2024, considerando il periodo di ferie estive;
- Di dare atto, ai sensi dell'articolo 28 del D.Lgs 36/2023, che tutti gli atti relativi alla procedura in oggetto saranno pubblicati sugli organi previsti per legge e in particolare saranno aggiornati sul profilo del committente, nella sezione "Amministrazione trasparente" all'indirizzo [www.casoriambiente.it](http://www.casoriambiente.it) con l'applicazione delle disposizioni di cui al D.Lgs. 33/2013;
- Di trasmettere la presente determina - ai sensi dell'art. 6 del regolamento sulla disciplina del controllo analogo della Casoria Ambiente S.p.A. - al Socio unico comune di Casoria per opportuna conoscenza;

Casoria, 6 agosto 2024

L'Amministratore Unico  
Dott. Massimo Iodice



### 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](http://www.casoriambiente.it) - [info@casoriambiente.it](mailto:info@casoriambiente.it)  
[casoriambiente@pec.it](mailto: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)