



Protocollo n.3354/2015 del 22.12.2015

**AVVISO PUBBLICO**

**FORMAZIONE DI UNA SHORT LIST DI OPERATORI PER GESTIONE SERVIZIO "CUSTOMER SERVICE" SERVIZIO IMPIANTI DI CLIMATIZZAZIONE**

Il Presidente dell'ASEA,

**premess**

- che l'Azienda speciale ASEA è un ente pubblico economico dotato di personalità giuridica;

**considerato**

- il deliberato di Cda del 10.12.2015 di cui al punto 9 dell'Odg: "Attivazione e selezione operatori servizio «customer service»"

**rende noto che**

**ART. 1 – OGGETTO DELL'AVVISO**

L'ASEA indice un *Avviso Pubblico* finalizzato alla costituzione di un elenco ristretto (*short list*) di operatori per la gestione del servizio *customer service*, legata alla funzione pubblica "ispezione impianti di climatizzazione".

**ART. 2 FINALITÀ DELLA SHORT LIST**

L'iniziativa di monitoraggio è scaturita dall'applicazione dei canoni previsti dalla legge 244 del 24/12/2007 che prevede un controllo qualità sull'attività ispettiva secondo quanto previsto dalla Carta dei Servizi condiviso con le Associazioni di tutela dei Consumatori firmatari della carta dei Servizi istituita per lo svolgimento della «funzione pubblica».

Il campione di utenti che sarà prescelto, scaturito da analisi tecniche-amministrative effettuati sui risultati dell'attività ispettiva, verrà preavvisato con apposita comunicazione scritta e/o telefonica con cui verrà informato dell'iniziativa.

L'attività verrà svolta prioritariamente con servizio di CUSTOMER SERVICE GLOBAL e servirà anche a verificare gli aspetti più salienti insiti all'attività che comprendono i seguenti momenti del servizio reso:

- informazione sulla dichiarazione di avvenuta manutenzione, sulla periodicità, sulle tempistiche, sulle modalità, costi per il cittadino;
- per ispezioni su impianti non dichiarati, modalità delle ispezioni, comportamento ed aspetto ispettori, professionalità ispettori;
- comportamento e professionalità pianificatori al telefono, comportamento e professionalità operatori, supporto telefonico post ispezione;
- chiarezza ed esaustività sugli aspetti tecnici e non, chiarezza su eventuali adeguamenti prescritti, tempistiche di adeguamento impianto/documenti;

La *short list* verrà utilizzata dall'ASEA al fine di individuare, uno o più operatori a cui affidare l'attività di «customer service» nonché per consultazione/elaborazione/inserimento dati nel sistema operativo «firebox» conseguente all'attività della dichiarazione al fine di soddisfare le esigenze dell'utente nei periodi pre/post visita ispettiva.

L'attività di «customer service» prevede di contattare l'utente, ascoltarlo, far emergere le considerazioni e le eventuali problematiche, con la finalità di soddisfarne le esigenze attraverso la consultazione contestuale del sistema operativo «firebox» al fine di confrontare la rispondenza delle deposizioni degli utenti ai dati presenti nella banca dati nonché per definire ed eventualmente approvarne le richieste.

Il servizio «customer service» costituisce l'interfaccia tra l'Asea e l'utente, cercando di eliminare gli ostacoli e problematiche di varia natura che eventualmente possano insorgere nella fase pre/post ispezione degli impianti di climatizzazione ed è finalizzato al raggiungimento di obiettivi per il miglioramento del servizio nella sua globalità.

La *short list* avrà oggetto il conferimento di eventuali incarichi individuali, con contratti di lavoro autonomo, di natura occasionale, in aderenza alla normativa vigente, per incarichi di importo inferiore ad € 40.000,00 (euro quarantamila/00). L'iscrizione nell'elenco non prevederà la predisposizione di graduatorie e non comporterà alcun diritto da parte del candidato ad ottenere il conferimento di incarichi. L'eventuale e successivo affidamento dell'incarico avverrà sulla base delle specifiche esigenze della Azienda, in funzione delle competenze e dell'affidabilità del soggetto individuato e della sua disponibilità ad assumere l'incarico alle condizioni poste, di volta in volta, dalla Azienda medesima.

### **ART. 3 REQUISITI MINIMI DI AMMISSIBILITA'**

Possono essere iscritti nella *short list* i cittadini in possesso dei seguenti indispensabili requisiti minimi:

1. titolo di studio, laurea o diploma di scuola secondaria di II grado;
2. conoscenza di tecniche di marketing e di analisi di mercato;
3. conoscenza di programmi informatici per l'archiviazione banche dati clienti/utenti;
4. conoscenza di almeno una lingua straniera;
5. specifica attitudine e capacità alla comunicazione e ai rapporti interpersonali;
6. esperienza in attività e progetti di customer service;
7. cittadinanza italiana o di altro Stato membro dell'Unione Europea;
8. godimento dei diritti civili e politici;
9. assenza di sentenza di condanna passata in giudicato, ovvero di sentenza di applicazione della pena su richiesta ai sensi dell'art. 144 del codice di procedura penale, per qualsiasi reato che incide sulla moralità professionale o per delitti finanziari;
10. non essersi resi gravemente colpevoli di false dichiarazioni nel fornire informazioni relative ai requisiti di ordine generale ed alla propria capacità tecnica;
11. riconoscere ed accettare che l'iscrizione nella short list non comporta alcun diritto ad essere affidatari di incarichi da parte dell'ASEA, né altresì il diritto ad ottenere qualsiasi forma di remunerazione;
12. non trovarsi in posizione di conflitto di interessi con l'ASEA.

Per i candidati di nazionalità straniera costituisce ulteriore requisito di ammissibilità la buona conoscenza della lingua italiana parlata e scritta.

I requisiti prescritti devono essere posseduti alla data di scadenza del termine utile per la presentazione della domanda di partecipazione.

### **ART. 4 DOMANDA DI PARTECIPAZIONE**

La domanda di partecipazione (allegato A) dovrà pervenire, a pena di esclusione, **entro le ore 12:00** del giorno **11 Gennaio 2016**.

Ai fini del computo del rispetto del predetto termine di scadenza farà fede unicamente la data e l'ora di ricezione della domanda risultanti dal timbro e dalla firma apposti presso l'ufficio protocollo sito al piano primo dello stabile di via Via Pezzapiana, snc, Z.I. 82100 Benevento – sede operativa dell'Azienda. Nel rigoroso rispetto di quanto testé precisato la domanda di partecipazione alla selezione, in busta chiusa, potrà essere inoltrata nei seguenti modi:

- a) mezzo RACCOMANDATA A/R all'indirizzo ASEA, via Pezzapiana, snc, Z.I. 82100 Benevento;
- b) mediante consegna a mano direttamente presso l'Ufficio Protocollo sito al piano primo dello stabile di via Pezzapiana, snc, Z.I. 82100 a Benevento.

La busta chiusa contenente la domanda di partecipazione e la documentazione allegata deve riportare, sulla facciata in cui è riportato l'indirizzo, l'indicazione "AVVISO PUBBLICO PER LA FORMAZIONE DI UNA SHORT LIST DI OPERATORI PER GESTIONE SERVIZIO CUSTOMER SERVICE "

Si precisa inoltre che la consegna a mano può avvenire solo nei seguenti giorni ed orari: lunedì e mercoledì dalle ore 10:00 alle 12:00; martedì e giovedì dalle ore 15.00 alle 18:30

L'ASEA non assume responsabilità per la dispersione di comunicazioni conseguente a: inesatta indicazione del recapito da parte del concorrente, disguidi postali o imputabili a fatto di terzi, caso fortuito o forza maggiore, nonché mancata o tardiva comunicazione del cambiamento d'indirizzo originariamente indicato nella domanda.

Con la sottoscrizione della domanda di partecipazione il candidato autorizza l'ASEA al trattamento dei dati comunicati per finalità connesse all'affidamento dell'incarico.

Ai sensi del D. Lgs. 196/2003, i dati personali comunicati saranno utilizzati esclusivamente dall'ASEA per le finalità di gestione della formazione della *short list* e, successivamente, per le finalità inerenti lo svolgimento del rapporto convenzionale, in conformità alle vigenti norme in materia di trasparenza amministrativa e per la tutela della privacy.

Chiunque rilasci dichiarazioni mendaci è potrà essere perseguito ai sensi del codice penale e delle leggi vigenti in materia.

#### **ART. 5 DOCUMENTAZIONE DA PRODURRE UNITAMENTE ALLA DOMANDA**

Alla domanda il candidato deve allegare, pena esclusione:

- 1) Domanda per l'iscrizione nella *short list*, redatta utilizzando lo schema allegato al presente Avviso Pubblico e compilato in ogni sua parte (allegato A);
- 2) Curriculum Vitae e professionale contenente i dati generali, titoli professionali e di studio dal quale si evincano le competenze e le specifiche esperienze maturate, reso in forma di autocertificazione e firmato in ogni pagina;
- 3) Autorizzazione al trattamento dei dati personali redatta secondo lo schema allegato al presente Avviso Pubblico (allegato B);
- 4) Fotocopia, fronte retro, firmata in originale, di un documento di d'identità in corso di validità.

Si ribadisce che alle dichiarazioni rese e sottoscritte nel curriculum e nella domanda di partecipazione si riconosce valore di autocertificazione, pertanto non è necessario allegare

ulteriore documentazione comprovante il possesso dei requisiti specifici. Tale documentazione potrà, tuttavia, essere richiesta dall'Azienda prima dell'instaurazione del rapporto contrattuale.

#### **ART. 6 ESCLUSIONE**

Saranno escluse le domande inviate oltre il termine di scadenza del presente Avviso Pubblico e/o prive della domanda di partecipazione e/o della documentazione da produrre, con le relative modalità esplicitamente espresse, articolo 4 e 5 del presente Avviso Pubblico.

#### **ART. 7 SELEZIONE DEI CURRICULA E DEFINIZIONE DELLA SHORT LIST**

I nominativi dei candidati che risultino in possesso dei requisiti prescritti saranno inseriti nella *short list* che sarà pubblicata sul sito aziendale dell'ASEA.

Le candidature prevenute in tempo utile, presentate secondo le modalità descritte, saranno esaminate al fine di accertarne la rispondenza ai requisiti di ammissione, specificati negli art. 2 e art. 3 del presente Avviso Pubblico.

Tutti i candidati che risulteranno in possesso dei requisiti specificati saranno inseriti, in ordine alfabetico, nelle *short list* degli esperti, suddivise per profilo professionale. Non è, pertanto, prevista la predisposizione di graduatorie.

L'eventuale attribuzione di incarichi dovrà essere preceduta da apposito colloquio finalizzato ad accertare le capacità professionali e l'esperienza del candidato anche ai fini della verifica della rispondenza di quanto dichiarato nel curriculum.

La validità delle short list scadrà il giorno 31 dicembre 2016; l'Azienda si riserva la facoltà di richiedere ulteriori aggiornamenti.

L'ASEA si riserva altresì la facoltà di revocare il presente Avviso Pubblico, di sospendere o non procedere al conferimento degli incarichi, in ragione di esigenze attualmente non valutabili né prevedibili, o qualora ricorrano motivi di contenimento della spesa che impediscano, in tutto o in parte, l'utilizzo del presente Avviso Pubblico, senza che per l'aspirante si precostituisca alcun diritto o pretesa.

#### **ART. 8 CONFERIMENTO DEGLI INCARICHI — ADEMPIMENTI**

Gli incarichi saranno conferiti ai candidati sulla base degli specifici fabbisogni dell'ASEA di volta in volta occorrenti. Detti incarichi saranno affidati ai candidati iscritti alla *short list* la cui esperienza professionale e le cui competenze, valutate sulla base del colloquio di cui al successivo art. 9 del presente Avviso Pubblico, saranno giudicate maggiormente pertinenti rispetto agli specifici incarichi da affidare.

La sede di svolgimento delle attività verrà individuata in funzione delle necessità operative. Il compenso verrà all'uopo determinato dall'Azienda in funzione del servizio da espletare e sarà comunque sempre inferiore ad € 40.000,00 (euro quarantamila/00).

#### **ART. 9 COLLOQUIO**

Ai fini del conferimento dell'incarico, il candidato sarà preventivamente sottoposto ad un colloquio volto a verificarne le competenze possedute e le conoscenze dichiarate nel curriculum. Il colloquio verterà sulle funzioni connesse al titolo di studio, alle esperienze per le quali l'aspirante ha chiesto l'inserimento nella *short list* ed all'incarico specifico per il quale il soggetto è stato candidato.

#### **ART. 10 FORMALIZZAZIONE DEL CONTRATTO**

I candidati prescelti, saranno invitati, a mezzo raccomandata o E-mail, a presentarsi, presso la sede dell'ASEA per formalizzare l'accettazione dell'incarico, previa presentazione della documentazione a dimostrazione delle dichiarazioni rese nella domanda di partecipazione.

Nel caso di false dichiarazioni si procederà a norma di legge.

La mancata presentazione alla chiamata dell'Azienda o l'omessa conferma degli stati e dei fatti dichiarati, comporterà la decadenza dall'Elenco.

#### **ART. 11 CONDIZIONI CONTRATTUALI**

L'ASEA procederà all'affidamento dell'incarico attraverso la contrattualistica prevista dalla normativa vigente in materia.

#### **ART. 12 RINVIO A NORMATIVA VIGENTE**

Per quanto non espressamente previsto, si rinvia alla normativa vigente in materia.

#### **ART 13 DISPOSIZIONI FINALI**

Del presente Avviso Pubblico si darà pubblicità mediante pubblicazione sul sito internet aziendale [www.aseaenergia.eu](http://www.aseaenergia.eu)

Per ulteriori informazioni sul presente Avviso Pubblico gli interessati potranno rivolgersi alla sede dell'ASEA, al numero di telefono 0824/29647 oppure all'indirizzo E-mail [info@aseaenergia.eu](mailto:info@aseaenergia.eu)

Benevento lì 22.12.2015

Il Presidente dell'ASEA

Dr. Alfredo Cataudio



ALLEGATO «A»

**DOMANDA DI INSERIMENTO NELLA SHORT LIST DELL'ASEA**

Il /La sottoscritto/a \_\_\_\_\_

nato/a a \_\_\_\_\_ il \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

residente in \_\_\_\_\_,

Via \_\_\_\_\_ n° \_\_\_\_ C.F. \_\_\_\_\_

E-mail \_\_\_\_\_ Attuale posizione

professionale \_\_\_\_\_

**CHIEDE**

di essere inserito/a nella *short list* di operatori per la gestione del servizio Customer service istituita dall'ASEA

**A tal fine dichiara, sotto la propria responsabilità:**

- di possedere la cittadinanza italiana o altro stato dell'Unione Europea;
- di godere dei diritti civili e politici nello Stato di appartenenza o provenienza;
- di non aver riportato condanne penali e di aver procedimenti penali in corso
- di possedere i requisiti minimi di ammissibilità (art.3 dell'Avviso Pubblico);

Dichiara altresì che qualsiasi comunicazione inerente la Short List deve essere inviata al seguente indirizzo E-mail: \_\_\_\_\_;

**Si allega:**

1 fotocopia del documento di identità;

2 curriculum vitae e professionale;

3 autorizzazione al trattamento dei dati personali ex art. 13 D.Lgs. 196/2003;

Luogo e data \_\_\_\_\_

Firma

\_\_\_\_\_

## ALLEGATO "B"

Informativa dell'art. 13 D.Lgs. n° 196/2003, relativo alla tutela delle persone e di altri soggetti rispetto ai dati personali, il trattamento dei dati che ci sta affidando sarà improntato ai principi di correttezza, liceità, trasparenza e di tutela della Sua riservatezza e dei Suoi diritti.

La informiamo, pertanto, che:

- i dati da Lei forniti verranno trattati per la selezione Pubblica finalizzata alla creazione di una *short list*;
- il trattamento sarà effettuato con modalità manuale ed informatico;
- il conferimento dei dati e il relativo consenso al loro trattamento è obbligatorio per la partecipazione alla procedura di selezione;
- i dati non saranno comunicati ad altri soggetti, né saranno oggetto di diffusione;
- il titolare del trattamento è l'ASEA con sede legale in Benevento;
- in ogni momento potrà esercitare i Suoi diritti nei confronti del titolare del trattamento, ai sensi dell'art. 7 del D.Lgs. 196/2003;

**Il sottoscritto presta il Suo consenso al trattamento dei dati personali per i fini indicati nella suddetta informativa.**

Luogo e data \_\_\_\_\_

Firma

\_\_\_\_\_