

## DETERMINA A CONTRARRE

(ex art. 32 del D. Lgs. n. 50/2016)

Disp. n. 12 del 25/10/2022

<b>Oggetto</b>	Servizio di Ricontatto NPS e Benchmarking
<b>Tipo di appalto</b>	Servizi
<b>Breve descrizione dell'intervento</b>	Si intende avviare il servizio di ricontatto NPS attraverso telefonate verso i clienti che hanno espresso una valutazione sul grado di soddisfazione del contatto telefonico con i due Contact Center aziendali, e/o dopo aver utilizzato servizi erogati da AQP (es. Uffici assistenza clienti aperti al pubblico, AQPf@cile, richiesta di rateizzazione, richiesta di domiciliazione, risposta ad un reclamo ecc...). Tale modalità permette di effettuare dei focus specifici sui servizi ed intercettare quali siano in particolare i motivi di insoddisfazione oltre che la qualità dei servizi erogati utili ad un confronto di benchmarking.
<b>Motivazione</b>	Gestione del servizio di Customer Experience finalizzato alle rilevazioni di Focus sui servizi erogati alla clientela.
<b>Individuazione degli operatori economici</b>	Si procede con il primo affidamento alla società Centro Statistica Aziendale S.r.l. presente tra gli operatori economici del settore attualmente qualificati nell'Albo Fornitori di AQP nella categoria merceologica serv.1301, individuato per la competenza sulle modalità di svolgimento del servizio oggetto di interesse AQP. Si procede con affidamento diretto ai sensi Art. 36, comma 2 lett. a) del d.lgs. 50/2016
<b>Requisiti di ammissione</b>	<p>a) Iscrizione alla Camera di Commercio, Industria, Artigianato, Agricoltura o nel corrispondente Albo Professionale (n. iscrizione _____) per attività nello specifico settore oggetto del contratto</p> <p>b) Assenza di cause di esclusione stabilite dall'articolo 80 del D. Lgs. n. 50/2016 smi; Ovvero</p> <p>c) In caso di fornitori qualificati, operativi nella specifica categoria di riferimento sull'Albo Fornitori telematico di AQP, conferma dei requisiti dichiarati ovvero aggiornamento degli stessi.</p>
<b>Importo a base d'asta</b>	€ 39.122,00 (IVA esclusa); € 00,00 per oneri della sicurezza indiretti.
<b>Durata dell'appalto</b>	Realizzazione servizio entro 12 mesi decorrenti dalla data del "verbale di avvio lavori"
<b>Tipologia di procedura</b>	Primo affidamento diretto
<b>Modalità di stipulazione del contratto</b>	Ai sensi dell'art. 32, comma 14, del D. Lgs. n.50/2016 smi, il contratto è stipulato mediante corrispondenza secondo l'uso del commercio, consistente in un apposito scambio di lettere, anche tramite posta elettronica certificata o strumenti analoghi negli altri Stati membri (ordine SAP).
<b>Pagamenti</b>	Il pagamento avverrà al termine del servizio dopo la sottoscrizione del "Verbale di fine lavori" a 60gg data fattura.
<b>Modalità di finanziamento</b>	Il finanziamento della spesa è a totale carico dei proventi tariffari di AQP per l'importo complessivo di € 39.122,00 è inserito nel budget costi 2022 ed approvato nella linea conto 45430315
<b>Responsabile Unico del Procedimento</b>	Marco Francesco Carabellese

Giusta procura conferita con atto per rogito del Notaio Fabio Mori di Bari in data 04/02/2022 - rep.1508 – raccolta n.1063 registrato a Bari al n° 4746/IT del 04/02/2022  
Il Responsabile Customer Management Dott. Marco Francesco Carabellese