



Il soggetto attuatore per la rimozione delle macerie ex O.P.C.M.3923/2011

AVVISO DI INDAGINE DI MERCATO “ SERVIZIO DI CALL CENTER “

Individuazione di Cooperative Sociali di tipo B per l’affidamento della fornitura del servizio di supporto tramite call center per la comunicazione delle informazioni relative ai rifiuti movimentati provenienti dalle demolizioni o dai lavori di ricostruzione degli edifici danneggiati a seguito del sisma del 6 aprile 2009.

L’OPCM 4014 del 23.3.2012 definisce le procedure di smaltimento delle macerie “cosiddette private”, delle terre o rocce da scavo e dei rifiuti non urbani derivanti dalle demolizioni o dai lavori di ricostruzione degli edifici danneggiati a seguito del sisma del 6 aprile 2009.

Il comma 5 dell’articolo 1 della suddetta OPCM 4014, al fine di garantire la tracciabilità dei rifiuti di cui allo stesso comma, nonché per disporre delle informazioni relative alla movimentazione, stabilisce che le imprese incaricate dei lavori sono obbligate a comunicare, secondo le modalità stabilite dal Commissario delegato, le informazioni relative ai rifiuti movimentati.

In adempimento a quanto previsto dalla norma suddetta, sono state definite le modalità secondo le quali devono essere comunicate le informazioni relative ai rifiuti movimentati.

Tali informazioni saranno comunicate esclusivamente mediante un sistema informatizzato.

Il sistema prevede l’accredito e la registrazione delle imprese che movimentano terre o rocce da scavo e rifiuti non urbani derivanti dalle demolizioni o dai lavori di ricostruzione degli edifici danneggiati a seguito del sisma del 6 aprile 2009, su un sistema su web che consentirà di seguire l’attività di rimozione e conferimento ai siti autorizzati anche mediante il tracciamento delle rotte dei mezzi impiegati per il trasporto.

Al fine di agevolare l’inserimento dei dati da parte degli utenti questo ufficio intende garantire un servizio di supporto tramite call center che, oltre a assicurare assistenza, permette tale operazione attraverso la rete telefonica.

Pertanto, il Soggetto Attuatore per la rimozione delle macerie in qualità di responsabile intende provvedere all’individuazione di Cooperative Sociali di tipo B come definite ai sensi dell’art.1, comma 1 lett.b della legge n. 381 del 08 novembre 1991, per l’affidamento, ai sensi dell’art.5 della citata legge, della fornitura del servizio di supporto, tramite “call center”, per la comunicazione delle informazioni relative ai rifiuti movimentati provenienti dalle demolizioni o dai lavori di ricostruzione degli edifici danneggiati a seguito del sisma del 6 aprile 2009.

Si invitano gli operatori economici ricadenti nella categoria delle Cooperative Sociali di tipo B, iscritte agli albi regionali delle cooperative sociali istituito ai sensi dell’art.9 della già citata legge n. 381/1991, in possesso dei necessari requisiti generali e di qualificazione economico – finanziaria e tecnico – professionali previsti dalla legislazione vigente, ad inviare all’ufficio del soggetto attuatore per la rimozione delle macerie, Via Crispi n.7, 67100 L’Aquila, entro le ore 12 del 30 novembre 2012, in busta chiusa recante la dicitura “NON aprire contiene offerta economica –



Il soggetto attuatore per la rimozione delle macerie ex O.P.C.M.3923/2011

servizio call center“, l’offerta economica per la fornitura in oggetto secondo le indicazioni di seguito riportate.

L’offerta dovrà prevedere la fornitura dei seguenti servizi:

- Assistenza telefonica per la compilazione moduli “on line” e la fornitura di informazioni;
- Registrazione della chiamata e di tutti i dati relativi;
- Conferma di avvenuta operazione tramite sms con rinvio dei dati inseriti;
- Numero di chiamate/mese lavorate: 3.500;
- Durata media di una chiamata: 2,5 minuti;
- Dovrà essere data risposta entro 30 secondi ad almeno il 95% delle chiamate;
- Numero di chiamate abbandonate dall’utente durante l’attesa non dovrà superare il 5% del totale delle chiamate ricevute;
- L’offerta dovrà essere riferita a 3.500 chiamate/mese, dovranno inoltre essere indicati i costi fino a 5.000 chiamate/mese, fino a 8.000 chiamate/mese e oltre;

Il servizio dovrà essere attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 7.00 alle ore 18.00 con esclusione dei giorni festivi.

Il servizio potrà essere fornito attraverso numero dedicato ovvero uno già esistente per altri servizi purché in grado di soddisfare tutte le richieste di assistenza.

Il servizio dovrà essere attivo dal 2 gennaio 2013.

Il servizio avrà la durata di due anni.

Nella medesima busta contenente l’offerta economica dovrà essere inserita la dichiarazione come da modello allegato.

Si unisce la procedura “trasporto macerie” che descrive le operazioni da eseguire.

I dati forniti dai soggetti proponenti verranno trattati, ai sensi del D.Lgs 196/2003 e s.m.i., esclusivamente per le finalità connesse all’espletamento della suddetta procedura.

Il Responsabile del procedimento è la Dott.ssa Emiliana Giovannetti, tel. 0862.308812, Fax 0862.308668.

Il presente avviso è pubblicato sul sito internet del Commissario Delegato per la Ricostruzione (www.commissarioperlaricostruzione.it) e sul sito internet della Regione Abruzzo (www.regione.abruzzo.it) dal 15.11.2012 al 30.11.2012.

Cordiali saluti.

Il Soggetto Attuatore
Ing. Giuseppe Romano