

Quesiti del 01 febbraio 2024

Per quanto concerne i seguenti quesiti:

1. Rispetto alla documentazione amministrativa, nella sezione del portale ad essa riferita, è previsto il caricamento di un documento AUTOCERTIFICAZIONE. **Risp:** l'autocertificazione riguarda il possesso dei requisiti amministrativi indicati nella lettera d'invito di Ordine generale e di Ordine Speciale - Capacità economico-finanziaria.

2- Sul disciplinare non è chiaro come debba essere presentata l'offerta tecnica. **Risp:** l'offerta tecnica deve essere presentata come segue:

Per l'attribuzione del punteggio tecnico:

Numero di operatori che la Committente intererà utilizzare nell'attività di call center oggetto di gara. **Risp:** Una dichiarazione da parte del rappresentante legale recante l'elenco degli operatori che verranno impiegati per il servizio di call center che saranno poi soggetti a formazione specifica.

N° di società che si occupano di gestione del S.I.I. per le quali il concorrente ha espletato il servizio di call center. **Risp:** Produzione di referenze da parte di società di gestione del S.I.I. che attestino la regolarità e affidabilità del servizio di call center

N° di società che si occupano di gestione di servizi analoghi sottoposti alla vigilanza dell'ARERA per le quali il concorrente ha espletato il servizio di call center. **Risp:** Produzione di referenze da parte di società di gestione dei servizi analoghi sottoposti alla vigilanza dell'ARERA che attestino la regolarità e affidabilità del servizio di call center.

N° di anni in cui il concorrente ha svolto attività di call center per società del SII. **Risp:** Una dichiarazione da parte del rappresentante legale recante l'elenco degli operatori che verranno impiegati per il servizio di call center che saranno poi soggetti a formazione specifica.

N° di anni in cui il concorrente ha svolto attività di call center per società di gestione di servizi analoghi sottoposti alla vigilanza dell'ARERA. Produzione di referenze da parte di società di gestione dei servizi analoghi sottoposti alla vigilanza dell'ARERA che attestino la regolarità e affidabilità del servizio di call center. Certificazioni attestanti il rispetto della normativa sulla sicurezza e la salute nei posti di lavoro. **Risp:** Certificazioni in possesso dell'impresa.

Certificazioni attestanti il rispetto di comportamenti mirati a ridurre l'impatto ambientale della propria attività. **Risp:** Certificazioni in possesso dell'impresa.

- Inoltre è prevista la redazione e presentazione di una relazione tecnica volta a comprovare l'aumento della percentuale dei chiamanti che possono parlare con un operatore entro 30 sec dalla fine del messaggio di benvenuto, di cui all'art. 12.1 lettera a).
- Infine è prevista una relazione tecnica volta ad accertare i requisiti di Ordine Speciale - Capacità tecnico- professionali.