

Quesiti

Spettabile Stazione Appaltante,

In riferimento alla gara in oggetto, si prega voler fornire i seguenti chiarimenti al fine di garantire una partecipazione adeguata ed informata:

- 1) Riguardo al punto 5.5. Estensioni del servizio si chiede di esplicitare se il trattamento amministrativo e le evasioni delle pratiche eventualmente richieste, possano essere eseguite nel corso della chiamata con l'utente e quindi entro i 5 minuti medi di lavorazione previsti in seno al Capitolato Speciale d'Appalto o richiedono tempi aggiuntivi per la loro evasione; nel di quest'ultima caso di tempi aggiuntivi, si prega di specificare i tempi medi di evasione per singola pratica basati sui vostri dati storici o stime equivalentemente rappresentative.

- **garantire un ulteriore livello di contatto con l'utente che utilizzi il numero verde; in tal caso sarà l'operatore di Call Center ad inoltrare l'esigenza ad altro referente in base alle indicazioni della Committente:**

Le tempistiche previste sono quelle indicate dall'ARERA per singola tipologia di prestazione.

- **garantire il trattamento amministrativo e l'evasione di tutte le pratiche contrattuali generate dai contatti telefonici entro i termini previsti dall'ARERA decorrenti dalla data della richiesta dell'utente (es. rettifica fatture, inserimento contratti, rateizzazioni fatture ecc.);**

Le tempistiche previste sono quelle indicate dall'ARERA per singola tipologia di prestazione.

- **garantire l'attività di data entry per inserimento/aggiornamento dei dati negli applicativi della Committente qualora questa le venga richiesta; eseguite nel corso della chiamata con l'utente e quindi entro i 5 minuti medi di lavorazione previsti in seno al Capitolato Speciale d'Appalto**

- 2) Si chiede, al fine di poter predisporre un'offerta maggiormente in linea con le necessità specifiche della Committente, di avere accesso a dati storici di dettaglio riguardo alla distribuzione dei flussi telefonici attesi, come ad esempio la suddivisione delle chiamate attese per fascia oraria e per giorno della settimana, con indicazione del servizio di provenienza (Numero Verde Pronto Intervento o Numerazioni per Servizio Clienti) dell'ultimo biennio, o di equivalente periodo rappresentativo.

Vi invitiamo a consultare la risposta al punto 5 del quesito n. 2 e risposta al quesito n. 3.

- 3) Per quanto riguarda la valutazione del punteggio tecnico, soprattutto per quanto concerne la predisposizione della Documentazione Offerta Tecnica, si chiede una maggior specificazione riguardo al concetto di "Attestati di esecuzione". **Vi invitiamo a consultare la risposta punto 4 del quesito n. 4**
- 4) Potreste chiarire se tale requisito può includere documenti contrattuali che testimoniano il rapporto di servizio tra le parti, ritenendoli sufficientemente validi? **SI**