



Deliberazione dell'Amministratore Unico
n. 195 del 24/11/2022

Oggetto: proposta affidamento servizi di Sportello Utenza presso il Comune di Cefalù

Il Direttore Generale propone all'Amministratore Unico di approvare la proposta di deliberazione, trasmessa dal Servizio COMM con comunicazione interna n. ~~6770~~ del 23/11/2022 condivisa nei contenuti e nella forma, di seguito riportata:

Premesso che il Comune di Cefalù rientra tra i Comuni per i quali questa Società ha assunto la gestione del servizio idrico integrato, facendo seguito a quanto anticipato con la C.I. n. 4892-INT del 28/07/2022, si propone con la presente l'affidamento dei servizi di Sportello Utenza alla Società Eureka Evolution srl della quale si allega la relativa scheda di presentazione nonché l'offerta economica.

La presente proposta viene formalizzata dopo aver ampiamente valutato la concreta possibilità di gestione dei servizi di Sportello Utenza con personale societario interno. In questa ipotesi infatti, era stata prevista l'apertura di uno Sportello Utenza dedicato a Cefalù (in un apposito locale la cui ricerca però non ha prodotto alcun esito positivo neppure dopo interlocuzione con la stessa Amministrazione del Comune) per un periodo di tempo da tre a sei mesi, con un presidio di 2/3 risorse interne Amap attualmente impiegate presso lo Sportello Utenza di via Volturmo 2. In considerazione del limitato numero di risorse interne disponibili, si sarebbe però dovuto procedere alla loro contestuale sostituzione con risorse interinali da formare e rendere operative sia per la parte di gestione contrattuale (stipula ed aggiornamento contratti) nonché su quella di recupero dei crediti (rateizzazioni) che su quella - ancora più complessa - inerente la gestione dei reclami. Inoltre, la valutazione

dell'affidamento dei servizi di Sportello Utenza a Cefalù a personale interno AMAP, ha evidenziato sin da subito alcune problematiche di non semplice soluzione connesse alla trasferta del personale appartenente all'Unità Uc_GEU da Palermo a Cefalù e viceversa (gestione delle condizioni di trasferta, costi aggiuntivi a quelli del personale per indennità chilometrica e/o di trasferta, limitato orario di apertura sportello, etc).

Preso atto del contesto sopra rappresentato, sono stati quindi avviati contatti con la Società che attualmente gestisce i servizi di Sportello Utenza per conto dell'AMG Gas e di Edison, sia a Palermo che in alcuni Comuni della Provincia: i referenti della Società Eureka hanno così offerto i servizi richiesti, comprensivi anche della locazione di un locale che è stato ritenuto idoneo allo scopo (sia in termini di superfici che di posizione), destinato ad accogliere inizialmente 2 postazioni di lavoro (tendenti a 3 in caso di necessità) nonché dei costi relativi alle utenze, alle necessarie attrezzature (personal computer, stampanti, cancelleria) ed alla pulizia come meglio dettagliato nell'allegata offerta economica ricevuta con email del 11 novembre u.s. allegata alla presente.

In questo modo i servizi di Sportello Utenza (stipula ed aggiornamento contratti, sottoscrizione piani di rateizzazione, pagamenti bollette, presentazione reclami, etc ...) sarebbero garantiti, per un periodo di 12 mesi (ritenuto allo stato attuale congruo per l'aggiornamento della banca dati delle utenze del Comune di Cefalù), dalle 9.00 alle 17.00 dei giorni dal lunedì al venerdì ad un costo (già oggetto di trattativa nel corso degli incontri tenuti) di 10.950,00 € al mese + IVA e di un contributo UNA Tantum di € 5.000,00 + IVA, per un totale costo annuo di € 136.400,00. Rimane esclusa da tale costo la brandizzazione dello Sportello a totale nostro carico.

La soluzione proposta è pertanto dallo scrivente di gran lunga preferita all'altra valutata, oltre che per le motivazioni già in precedenza esposte, anche in quanto attivabile in tempi estremamente ridotti subito dopo la formalizzazione dell'ordine alla Società Eureka.

E' ben nota infatti l'estrema urgenza di dover procedere con l'emissione delle bollette relative al Servizio Idrico Integrato agli utenti del Comune di Cefalù per poter consentire conseguentemente l'avvio dei flussi di cassa relativi alle prestazioni già rese per il servizio depurativo sin dal novembre del 2021, nonché per il servizio idrico e quello fognario dallo

scorso mese di ottobre. In questa ottica l'apertura dello Sportello Utenza è ritenuta assolutamente strategica in considerazione dell'ormai accertato imprescindibile aggiornamento pressoché integrale della banca dati utenza. Da una prima attività svolta sul territorio da parte della Società incaricata della lettura dei misuratori idrici, è emersa infatti la generalizzata esistenza di un obsoleto parco contatori, solamente nel 10% dei casi effettivamente attribuibili agli intestatari dei contratti presenti sul database gestito da AMAP sino al 2016 (unico database alla data disponibile).

La formazione del personale della Società Eureka da destinare allo Sportello Utenza avverrà in due differenti modi: una prima di tipo teorica ed una seconda pratica *on the job* prevedendo un affiancamento sul campo da parte di nostri addetti presso gli Uffici di via Volturmo. Completate queste due fasi (si ritiene in un periodo lavorativo di circa 10 giorni), si procederà con l'apertura dello Sportello a Cefalù con il presidio delle risorse esterne appositamente formate e sotto l'iniziale supervisione di un nostro addetto (per il periodo ritenuto strettamente necessario).

In considerazione di ciò, questo Servizio ha già provveduto ad estrarre il database utenza gestito sino all'anno 2016 allorquando questa Società ne curava la gestione, recuperandolo dagli archivi informatici. Tale attività è stata eseguita dopo aver valutato - purtroppo invano - le concrete possibili alternative di acquisizione di un database più aggiornato, risultato però inesistente secondo quanto appreso dagli amministratori del Comune di Cefalù.

Questo database, sarà reso disponibile agli addetti allo Sportello di Cefalù che provvederanno, laddove possibile, alla voltura del contratto di origine o all'aggiornamento ex-novo con la stipula di un nuovo contratto, sulla base delle richieste dei diretti fruitori della fornitura appositamente invitati da AMAP mediante un'apposita campagna informativa sul territorio di riferimento (ed altre eventuali azioni in corso di valutazione). Gli stessi addetti allo Sportello di che trattasi, provvederanno inoltre ad acquisire l'elenco dei nuovi utenti che successivamente al 2016 hanno proceduto all'installazione dei misuratori previa comunicazione al Comune di Cefalù, al fine di procedere alla regolare stipula contrattuale.

I dettagli del *modus operandi* che sarà scelto in merito alla modalità di emissione della prima fatturazione sarà comunque descritto e proposto con apposita C.I. attualmente in corso di redazione.

Per tutto quanto sopra si rende necessario autorizzare l'affidamento secondo le caratteristiche sopra specificate ed oggetto di offerta tecnico / economica da parte della Società Eureka Evolution srl

Il Responsabile SERVIZIO COMM
F.to Dott. Michele Carabillò

La spesa complessiva annua di euro € 136.400,00 graverà sui Conti Economici degli esercizi 2022 e 2023 alla voce "Costi per Servizi": in particolare la spesa di € 15.950,00 verrà iscritta nell'anno 2022 (comprensivi di € 5.000,00 di Una Tantum per attivazione servizi) e la spesa di € 120.450,00 sarà iscritta nell'anno 2023.

Il Responsabile del Servizio AMFI
F.to Rag. Gaetano Melucci

Il Direttore Generale, vista e condivisa la superiore proposta, propone all'Amministratore Unico l'adozione del relativo atto deliberativo.

Il Direttore Generale
F.to Avv. Giuseppe Ragonese

L'AMMINISTRATORE UNICO

Presa visione della superiore proposta del Direttore Generale trasmessa in data...**2...3...NOV...2022**

In virtù dei poteri previsti dal vigente Statuto AMAP S.p.A., approvato dall'Assemblea Straordinaria dei Soci del 25 novembre 2021

DELIBERA

- **di autorizzare** la spesa di € **136.400,00** (euro centotrentaseimilaquattrocento/00), oltre l'IVA di Legge

- **di autorizzare** l'affidamento dei servizi indicati nella parte motiva sopra specificata, alla ditta Eureka Evolution srl
- **di nominare** il Responsabile del Servizio AFGE ad effettuare le procedure di affidamento e contrattualistica con il fornitore Eureka Evolution srl e nominare lo stesso responsabile del Procedimento in fase di affidamento e a sottoscrivere il relativo contratto
- **di nominare** la dott.ssa Calì, Responsabile dell'Unità Uc_GEU del Servizio COMM, Responsabile del procedimento in fase di esecuzione e direttore dell'esecuzione del contratto che scaturirà dall'affidamento dei servizi oggetto della presente
- **di autorizzare** il dott. Michele Carabillò n.q. di Dirigente del Servizio COMM, ad effettuare le necessarie Disposizioni di Servizio finalizzate all'individuazione del Personale, del Servizio COMM, da assegnare come supporto al Responsabile del procedimento in fase di esecuzione e direttore dell'esecuzione del contratto nella fase di esecuzione delle attività e del conseguimento degli obiettivi oggetto della presente deliberazione.

Il presente atto sarà acquisito al Repertorio delle Deliberazioni dell'Amministratore Unico tenuto a cura dell'UC_RSCT.

24 NOV. 2022

**L'Amministratore Unico
F.to Ing. Alessandro Di Martino**