

DETERMINAZIONE DEL DIRETTORE GENERALE n. 551 del 6 ottobre 2022

SISTEMA DI QUALITÀ. ESECUZIONE DELLA "CUSTOMER CARE INQUILINI 2022".

il Direttore Generale

Premesso che:

- l'Azienda è dotata di un Sistema di Qualità, certificato ISO 9001:2015 n. 39832/20/S;
- nell'ambito delle attività previste dal documento M269 "Riesame di Direzione" del 23/05/2022, al punto 9.3.2.C.1 "Soddisfazione del Cliente (Reclami e segnalazioni dei Clienti)" si prevede, tra l'altro, l'espletamento di una customer care nei confronti degli inquilini, da attuarsi con modalità diverse rispetto all'indagine svolta nell'anno 2020 i cui riscontri si sono rivelati insufficienti ad una corretta analisi dei dati raccolti;
- nel Piano degli Obiettivi per la Qualità anno 2022 approvato con Determinazione del Direttore Generale n. 70 del 23/02/2022, al punto 5 si rileva la necessità di svolgere la customer care degli inquilini al fine di ridurre il rischio di "errore di interpretazione dei requisiti dell'utente";

Acquisita dal Responsabile dell'Ufficio Qualità, dott. Roberto Corti, la proposta di assunzione del presente atto supportata dalle seguenti considerazioni e valutazioni:

- al fine di sperimentare modalità diverse di rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza rispetto alla Customer Inquilini 2020 e di minimizzare la necessità di accesso dell'inquilino agli sportelli aziendali, è opportuno procedere con una consultazione "on-line" da svolgersi sul sito aziendale e con modalità telematiche, rispondente alle premesse;
- per lo svolgimento della Customer in oggetto è stato richiesto preventivo per l'implementazione del sito aziendale alla società già affidataria della gestione del sito stesso, consistente nelle attività indicate all'offerta n. 149/2021, allegata alla presente determinazione;
- la società Alecsandria Comunicazione srl, con sede in Via Zoe Fontana n. 220, 00131 Roma p.iva 05554011006 ha presentato propria offerta n. 149/2021, acquisita al prot. 26486 in data 08/11/2021, come confermata con comunicazione a mezzo e-mail in data 04/08/2022, per le attività di cui sopra per un importo pari ad € 1.000,00 oltre IVA;
- è stato inoltre richiesto a Banca Popolare di Sondrio, cassiere aziendale ed attuale gestore per la spedizione della bollettazione mensile, un preventivo per la stampa e l'inoltro a tutti gli inquilini di una comunicazione del Direttore Generale in merito all'esecuzione della customer satisfaction, da allegarsi una tantum alla spedizione della bollettazione;
- il preventivo fornito, acquisito al prot. 27846 del 14/09/2022 è pari ad € 0,18, oltre IVA, per foglio di comunicazione;
- considerato l'invio di un unico foglio ed il numero complessivo di inquilini su tutte le UOG pari a 10.653 comunicato dall'Area Utenza con riferimento alla bollettazione del mese di agosto 2022, si preventiva una spesa di € 1.917,54 complessivi, oltre IVA;
- tali importi sono ritenuti congrui e adeguati alla prestazione richiesta;

Considerato pertanto opportuno, in ragione delle premesse e al fine del mantenimento di un corretto Sistema di Gestione Qualità, procedere come proposto all'esecuzione di una Customer

Care degli inquilini;

Visti:

- l'art. 11 del "Regolamento per l'acquisizioni di beni e servizi – contratti sotto soglia" approvato con Provvedimento del Presidente n. 105 del 18 novembre 2019 e modificato con Provvedimento del Presidente n. 74 del 25 maggio 2021;
- l'art. 31 del D.Lgs. 50/2016, il quale prevede che per ogni singolo intervento venga nominato un Responsabile Unico del Procedimento per le fasi della programmazione, della progettazione, dell'affidamento e dell'esecuzione;
- l'art. 1, comma 2, lettera a) del D.L. 76/2020 convertito in Legge n. 120/2020 e modificato con D.L. 77/2021 convertito in Legge n. 108/2021, il quale stabilisce che i servizi di importo inferiore a 139.000 euro possono essere affidati mediante affidamento diretto, anche senza previa consultazione di due o più operatori economici;
- l'art. 30, comma 1, del D.Lgs. 50/2016, che recita "L'affidamento e l'esecuzione di appalti di opere, lavori, servizi, forniture e concessioni ai sensi del presente codice garantisce la qualità delle prestazioni e si svolge nel rispetto dei principi di economicità, efficacia, tempestività e correttezza. Nell'affidamento degli appalti e delle concessioni, le stazioni appaltanti rispettano, altresì, i principi di libera concorrenza, non discriminazione, trasparenza, proporzionalità, nonché di pubblicità con le modalità indicate nel presente codice";

Acquisito il parere favorevole del Dirigente dell'Area Amministrativa, Dott.ssa Mariagrazia Maffoni, in merito alla regolarità del presente atto sotto i profili di competenza;

Visto l'art. 9 dello Statuto Aziendale, che regola le competenze in capo al Direttore Generale

Determina

per i motivi in premessa specificati e che qui di seguito si intendono integralmente riportati e trascritti:

1. di approvare l'esecuzione della Customer Care degli inquilini come da questionario allegato alla presente;
2. di affidare il servizio di implementazione del sito aziendale, così come descritto al preventivo n. 149/2021, acquisito al prot. 26486 in data 08/11/2021 e allegato alla presente, all'operatore economico Alessandria Comunicazione srl, con sede in Via Zoe Fontana, 220, 00131 Roma, p.iva 05554011006 verso il corrispettivo di € 1.000,00 oltre IVA di legge;
3. di affidare il servizio di stampa e inoltre a tutti gli inquilini della comunicazione in merito all'esecuzione della customer satisfaction, da allegarsi una tantum alla spedizione della bollettazione, a Banca Popolare di Sondrio con sede legale in Piazza Garibaldi, 16 - 23100 Sondrio - P.IVA 00053810149 – per un importo pari ad € 0,18, oltre IVA, per foglio di comunicazione;
4. di confermare Responsabile Unico del Procedimento (RUP) del servizio in oggetto il dott. Roberto Corti;
5. di demandare al RUP il perfezionamento dell'affidamento dei servizi necessari per l'esecuzione della customer satisfaction mediante la Piattaforma Sintel di Regione Lombardia con richiesta di conferma dell'offerta;

6. di disporre che, acquisita la conferma dell'offerta, la presente sia da intendersi quale aggiudicazione definitiva, subordinata alle richieste verifiche di legge;
7. di stabilire che il contratto sarà sottoscritto mediante l'uso del commercio, con sottoscrizione del preventivo;
8. di demandare al RUP lo svolgimento di tutti gli atti necessari ai fini dell'esecuzione della presente determinazione.

IL DIRETTORE GENERALE

Diomira Caterina Ida Cretti

Documento informatico sottoscritto con firma digitale
(art. 24 del D.Lgs. n. 82/2005)



Firmato digitalmente da:

CRETI DIOMIRA CATERINA IDA

Firmato il 06/10/2022 16:17

Seriale Certificato: 1026430

Valido dal 22/12/2021 al 22/12/2024

InfoCamere Qualified Electronic Signature CA

Indagine di CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2022

Indicare Aler territoriale di competenza:

Bergamo

Lecco

Sondrio

ESIGENZE DELL'UTENTE

1. Con che frequenza ha bisogno di contattare ALER?

- Spesso
- Poco
- Raramente
- Mai

2. Le sue richieste riguardano generalmente:

- Ufficio Manutenzione Ordinaria-Pronto Intervento
- Ufficio Assegnazioni
- Ufficio Canoni – Bollettazione e Spese reversibili
- Ufficio Recupero Crediti
- Ufficio Condomini

3. Con quali modalità ha fissato l'appuntamento?

- Telefono
- Mail
- app "Housing Plus" su cellulare o computer

4. a) È stato facile fissare l'appuntamento?

- Sì
- No

b) Se no, perché?

- Il centralino è risultato spesso occupato
- Le procedure per poter contattare l'operatore sono complesse
- Ritardo nella risposta alla richiesta via mail
- Difficoltà nell'uso dell'app "Housing Plus"
- Altro

.....
.....

5. Che giudizio esprime in merito al servizio di appuntamento per recarsi allo sportello?

- Ottimo
- Buono
- Mediocre
- Scarso

6. a) Utilizzerebbe uno sportello virtuale (videochiamata da cellulare o computer) per parlare direttamente con un nostro operatore?

- Sì
- No

b) Se no, perché?

.....
.....

7. Che giudizio esprime sulle risposte che vengono fornite telefonicamente?

- Ottimo
- Buono

- Mediocre
- Scarso

8. Che giudizio esprime sulla cortesia del personale Aler?

- Ottimo
- Buono
- Mediocre
- Scarso

9. Che giudizio esprime sulla competenza del personale Aler?

- Ottimo
- Buono
- Mediocre
- Scarso

10. a) Ha trovato risposta alle sue richieste?

- Sì
- No

b) Se no, perché?

- Mancanza di risposta
- Risposta incompleta o inesatta
- Ritardo nella risposta
- Altro

.....
.....
.....

11. Qual è il suo giudizio complessivo sull'Azienda?

- Ottimo
- Buono
- Mediocre
- Scarso

PRESTAZIONI DEGLI UFFICI

12. In generale, come giudica il servizio fornito dai seguenti uffici?

<u>UFFICIO MANUTENZIONE</u>	<u>UFFICIO ASSEGNAZIONI</u>	<u>UFFICIO CANONI</u>	<u>UFFICIO RECUPERO CREDITI</u>	<u>UFFICIO CONDOMINI</u>
<input type="checkbox"/> Ottimo	<input type="checkbox"/> Ottimo	<input type="checkbox"/> Ottimo	<input type="checkbox"/> Ottimo	<input type="checkbox"/> Ottimo
<input type="checkbox"/> Buono	<input type="checkbox"/> Buono	<input type="checkbox"/> Buono	<input type="checkbox"/> Buono	<input type="checkbox"/> Buono
<input type="checkbox"/> Mediocre	<input type="checkbox"/> Mediocre	<input type="checkbox"/> Mediocre	<input type="checkbox"/> Mediocre	<input type="checkbox"/> Mediocre
<input type="checkbox"/> Scarso	<input type="checkbox"/> Scarso	<input type="checkbox"/> Scarso	<input type="checkbox"/> Scarso	<input type="checkbox"/> Scarso

13. Esprima un giudizio in merito a:

a) Cortesia e disponibilità degli addetti:

<u>UFFICIO MANUTENZIONE</u>	<u>UFFICIO ASSEGNAZIONI</u>	<u>UFFICIO CANONI</u>	<u>UFFICIO RECUPERO CREDITI</u>	<u>UFFICIO CONDOMINI</u>
<input type="checkbox"/> Ottimo	<input type="checkbox"/> Ottimo	<input type="checkbox"/> Ottimo	<input type="checkbox"/> Ottimo	<input type="checkbox"/> Ottimo
<input type="checkbox"/> Buono	<input type="checkbox"/> Buono	<input type="checkbox"/> Buono	<input type="checkbox"/> Buono	<input type="checkbox"/> Buono
<input type="checkbox"/> Mediocre	<input type="checkbox"/> Mediocre	<input type="checkbox"/> Mediocre	<input type="checkbox"/> Mediocre	<input type="checkbox"/> Mediocre
<input type="checkbox"/> Scarso	<input type="checkbox"/> Scarso	<input type="checkbox"/> Scarso	<input type="checkbox"/> Scarso	<input type="checkbox"/> Scarso

b) Competenza degli addetti:

<u>UFFICIO MANUTENZIONE</u>	<u>UFFICIO ASSEGNAZIONI</u>	<u>UFFICIO CANONI</u>	<u>UFFICIO RECUPERO CREDITI</u>	<u>UFFICIO CONDOMINI</u>
<input type="checkbox"/> Ottimo	<input type="checkbox"/> Ottimo	<input type="checkbox"/> Ottimo	<input type="checkbox"/> Ottimo	<input type="checkbox"/> Ottimo
<input type="checkbox"/> Buono	<input type="checkbox"/> Buono	<input type="checkbox"/> Buono	<input type="checkbox"/> Buono	<input type="checkbox"/> Buono
<input type="checkbox"/> Mediocre	<input type="checkbox"/> Mediocre	<input type="checkbox"/> Mediocre	<input type="checkbox"/> Mediocre	<input type="checkbox"/> Mediocre
<input type="checkbox"/> Scarso	<input type="checkbox"/> Scarso	<input type="checkbox"/> Scarso	<input type="checkbox"/> Scarso	<input type="checkbox"/> Scarso

c) Tempi di attesa allo sportello:

<u>UFFICIO MANUTENZIONE</u>	<u>UFFICIO ASSEGNAZIONI</u>	<u>UFFICIO CANONI</u>	<u>UFFICIO RECUPERO CREDITI</u>	<u>UFFICIO CONDOMINI</u>
<input type="checkbox"/> Ottimo	<input type="checkbox"/> Ottimo	<input type="checkbox"/> Ottimo	<input type="checkbox"/> Ottimo	<input type="checkbox"/> Ottimo
<input type="checkbox"/> Buono	<input type="checkbox"/> Buono	<input type="checkbox"/> Buono	<input type="checkbox"/> Buono	<input type="checkbox"/> Buono
<input type="checkbox"/> Mediocre	<input type="checkbox"/> Mediocre	<input type="checkbox"/> Mediocre	<input type="checkbox"/> Mediocre	<input type="checkbox"/> Mediocre
<input type="checkbox"/> Scarso	<input type="checkbox"/> Scarso	<input type="checkbox"/> Scarso	<input type="checkbox"/> Scarso	<input type="checkbox"/> Scarso

14. Esprima un giudizio in merito alle prestazioni specifiche dei seguenti uffici:

UFFICIO MANUTENZIONE

a) Tempestività degli interventi:

- Ottimo
- Buono
- Mediocre
- Scarso

b) Qualità dell'esecuzione degli interventi:

- Ottimo
- Buono
- Mediocre
- Scarso

UFFICIO ASSEGNAZIONI

Chiarezza e completezza della documentazione:

- Ottimo
- Buono
- Mediocre
- Scarso

UFFICIO CANONI E SPESE

Tempestività/qualità del riscontro alle richieste dell'inquilino:

- Ottimo
- Buono
- Mediocre
- Scarso

UFFICIO CONDOMINI

Tempestività/qualità del riscontro alle richieste dell'inquilino:

- Ottimo
- Buono
- Mediocre
- Scarso

UFFICIO RECUPERO CREDITI

Gestione dei piani di rientro:

- Ottimo
- Buono
- Mediocre
- Scarso

ALLOGGIO

15. Esprima un giudizio sull'alloggio assegnatole (superficie, isolamento, impianti, parcheggi):

- Adeguato
- Poco adeguato
- Inadeguato

16. Come giudica la convivenza con i condomini o i vicini?

- Ottima
- Buona
- Mediocre
- Scarsa

COMUNICAZIONE AZIENDALE

17. Ritiene che la bolletta periodica (canone di locazione e rendiconto annuale) sia chiaramente comprensibile?

- Sì
- No

18. a) Conosce il sito internet di ALER?

- Sì
- No

b) Se sì, come lo giudica?

- Ottimo
- Buono
- Mediocre
- Scarso

19. a) Conosce il notiziario "ABITALER"?

- Sì
- No

b) Se sì, come lo giudica?

- Molto utile
- Utile
- Poco utile
- Inutile

Protocollo ALER BG - LC - SO



Nr.: 2021 - 0026486
Del: 08/11/2021

Spett.le Aler Bergamo - Lecco - Sondrio
Via Mazzini 32a
24128 Bergamo (BG)

Milano, 05 novembre 2021

A.L.E.R. BERGAMO - LECCO - SONDRIO
05 NOV. 2021

PROTOCOLLO OFFERTA # 149/2021

Oggetto: Offerta per la fornitura di servizi professionali

Riportiamo in dettaglio la proposta tecnico-economica, nella quale si descrivono le modalità con cui Alecsandria Comunicazione S.r.l. porterà a termine per ordine e conto di Aler Bergamo - Lecco - Sondrio, di seguito denominata Committente, il seguente servizio professionale richiesto:

IMPLEMENTAZIONE QUESTIONARIO CUSTOMER SATISFACTION

SERVIZIO

L'implementazione del questionario di customer satisfaction comprende le seguenti attività:

- Inserimento banner in home page con link alla pagina del questionario
- Sviluppo pagina del questionario, seguendo il file fornito dal cliente
- Abilitazione del questionario con un unico codice per tutti gli utenti

Il questionario sarà implementato sul sito www.aler-bg-lc-so.it

COSTO DEL SERVIZIO (IVA E ALTRI ONERI DI LEGGE ESCLUSI)	
SERVIZIO	COSTO
Implementazione questionario sul sito aler-bg-lc-so.it	1.000,00 Euro

CONDIZIONI GENERALI DI FORNITURA	
IVA	I costi sono da intendersi IVA ed altri oneri di legge esclusi.
FATTURAZIONE	100% all'ordine
CONDIZIONI DI PAGAMENTO	A 60 giorni dalla data fattura
DURATA OFFERTA	La presente offerta ha validità 30 giorni

Milano, li ___/___/2021

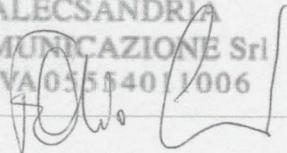
PROTOCOLLO OFFERTA # 149/2021

Il responsabile del committente firma per accettazione

(si richiedono gentilmente timbro e firma del responsabile)

Il responsabile di Alecsandria Comunicazione s.r.l.

ALECSANDRIA
COMUNICAZIONE Srl
P. IVA 0554011006



Ai sensi dell'art. 13 del D.l.gs. 30.6.2003, n. 196 e successive modifiche e integrazioni, si informa che i dati presenti in questo contratto sono raccolti e potranno essere trattati per le sole finalità connesse alla gestione del rapporto contrattuale.