

**Quesito n. 1**

In riferimento al paragrafo 4 Requisiti di partecipazione, punto IV, siamo a richiedere se siano ritenuti servizi analoghi a quelli oggetto della presente procedura, anche attività quali il Servizio Clienti Idrico e il Pronto Intervento Gas.

**Risposta n. 1**

Sì, possono ritenersi servizi analoghi.

**Quesito n. 2**

Si richiede gentilmente di poter indicare:

- il volume annuo di telefonate ricevute e, se possibile, di effettuate (call-back);
- la durata media delle conversazioni con l'operatore;
- la distribuzione delle chiamate su base annua, distinte per mese.

**Risposta n. 2**

Si riportano di seguito i dati a disposizione della CSEA, che fanno esclusivo riferimento al meccanismo agevolativo delle imprese a forte consumo di energia elettrica, in quanto il meccanismo concernente le aziende a forte consumo di gas naturale è alla sua prima applicazione.

Periodo di Riferimento	Telefonate Ricevute	Call Back
Nov. 2020	564	0
Dic. 2020	583	0
Gen. 2021	528	69
Feb. 2021	367	28
Mar. 2021	399	83
Apr. 2021	280	6
Mag. 2021	197	14
Giu. 2021	201	7
Lug. 2021	168	11
Ago. 2021	102	2
Set. 2021	150	3
Ott. 2021	193	25
Nov. 2021	273	15
<b>TOTALE</b>	<b>4005,00</b>	<b>263,00</b>
<b>MEDIA MENSILE</b>	<b>308,08</b>	<b>20,23</b>

Non si dispone di un dato circa la durata media delle telefonate.

**Quesito n. 3**

In riferimento ai punti 3 e 4 del paragrafo Documentazione Amministrativa, in particolare ai documenti richiesti "Dichiarazioni integrative a corredo del DGUE" e all' "Elenco dei soggetti di cui

all'art. 80", si richiede se ci siano allegati da scaricare, (come per il DGUE), in quanto non visibili nell'elenco della documentazione di gara.

### Risposta n. 3

Non sono presenti ulteriori allegati da scaricare.

### Quesito n. 4

1. Nel Paragrafo 2.1 del capitolato si fa riferimento interazioni con le imprese: tali interazioni devono essere storicizzate? In caso affermativo, secondo quali modalità?
2. Nel Paragrafo 2.1 del capitolato si fa riferimento ad approfondimenti / necessità d'interfacciarsi con i referenti CSEA: con quali modalità è previsto l'ingaggio dei referenti del CSEA? È previsto l'utilizzo di piattaforme di ticketing del CSEA?
3. Nel Paragrafo 2.1 del capitolato sono elencate le attività oggetto del servizio: è previsto l'utilizzo di soluzioni CRM del CSEA per il tracciamento delle interazioni /contatti ricevuti ed effettuati?
4. Nel Paragrafo 3.4.2 del capitolato si fa riferimento a registrazioni delle telefonate: è possibile specificare se tutte le chiamate devono essere registrate o solo in caso di necessità? Per quanto tempo occorre mantenere le registrazioni delle telefonate?
5. Si richiede la distribuzione dei volumi attesi mensili oppure settimanali e/o giornalieri per fascia oraria.

### Risposta n. 4

1. Sì, in base alle indicazioni di cui al paragrafo 3.4.5
2. L'interazione potrà avvenire tramite piattaforma Teams
3. La CSEA non dispone di CRM
4. La eventuale registrazione delle telefonate e le relative tempistiche potranno essere oggetto di proposta nonché di disciplina in sede contrattuale, fermo restando il rispetto di quanto previsto dalla normativa vigente
5. Si riportano di seguito i dati a disposizione della CSEA, che fanno esclusivo riferimento al meccanismo agevolativo delle imprese a forte consumo di energia elettrica, in quanto il meccanismo concernente le aziende a forte consumo di gas naturale è alla sua prima applicazione.

Periodo di Riferimento	Telefonate Ricevute	Call Back
Nov. 2020	564	0
Dic. 2020	583	0
Gen. 2021	528	69
Feb. 2021	367	28
Mar. 2021	399	83
Apr. 2021	280	6
Mag. 2021	197	14
Giu. 2021	201	7
Lug. 2021	168	11
Ago. 2021	102	2
Set. 2021	150	3

<b>Ott. 2021</b>	193	25
<b>Nov. 2021</b>	273	15
<b>TOTALE</b>	<b>4005,00</b>	<b>263,00</b>
<b>MEDIA MENSILE</b>	<b>308,08</b>	<b>20,23</b>

**Quesito n. 5**

In riferimento al Capitolato tecnico – par. “3.4.4 Servizio di telefonia - Traffico Inbound”, si richiede se il Fornitore di servizi di telefonia utilizzato dall'Ente consegnerà delle linee tradizionali (PRI ISDN da 30 canali) o un Trunk SIP

**Risposta n. 5**

È possibile la fornitura di entrambe le soluzioni, la scelta sarà effettuata sulla base di una successiva analisi costi/benefici delle soluzioni tecniche proposte.

**Quesito n. 6**

Si chiede di confermare che il l'Informativa privacy che dovrà essere sottoscritta per presa visione è: “L' ALLEGATO 1 INFORMATIVA RELATIVA AL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI - REGOLAMENTO (UE) 2016/679 DEL PARLAMENTO EUROPEO E DEL CONSIGLIO e non l'ALLEGATO 2 come denominato più volte tra i documenti Amministrativi da produrre per l'offerta in questione.

**Risposta n. 6**

Si conferma che il l'Informativa privacy che dovrà essere sottoscritta per presa visione è: “L' ALLEGATO 1 INFORMATIVA RELATIVA AL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI - REGOLAMENTO (UE) 2016/679 DEL PARLAMENTO EUROPEO E DEL CONSIGLIO”.

**Quesito n. 7**

Con riferimento al capitolato tecnico di gara, al fine di realizzare un corretto dimensionamento dei servizi e per proporre la nostra migliore offerta, si chiede di avere:

- indicazioni chiare sui volumi di chiamate che dovrà essere gestito dal contact center
  - indicazioni sul tempo medio di gestione di una chiamata
  - indicazioni sulle curve di traffico di chiamate inbound su base giornaliera, settimanale e mensile
- Inoltre, si chiede di sapere se per la procedura è prevista l'applicazione della c.d. clausola sociale e in caso di risposta affermativa si chiedono informazioni di dettaglio circa il personale attualmente in carico al fornitore uscente (tipologia ccnl, contratto FT/PT, RALAnnuale etc.)

**Risposta n. 7**

Si riportano di seguito i dati a disposizione della CSEA, che fanno esclusivo riferimento al meccanismo

agevolativo delle imprese a forte consumo di energia elettrica, in quanto il meccanismo concernente le aziende a forte consumo di gas naturale è alla sua prima applicazione.

<b>Periodo di Riferimento</b>	<b>Telefonate Ricevute</b>	<b>Call Back</b>
<b>Nov. 2020</b>	564	0
<b>Dic. 2020</b>	583	0
<b>Gen. 2021</b>	528	69
<b>Feb. 2021</b>	367	28
<b>Mar. 2021</b>	399	83
<b>Apr. 2021</b>	280	6
<b>Mag. 2021</b>	197	14
<b>Giu. 2021</b>	201	7
<b>Lug. 2021</b>	168	11
<b>Ago. 2021</b>	102	2
<b>Set. 2021</b>	150	3
<b>Ott. 2021</b>	193	25
<b>Nov. 2021</b>	273	15
<b>TOTALE</b>	<b>4005,00</b>	<b>263,00</b>
<b>MEDIA MENSILE</b>	<b>308,08</b>	<b>20,23</b>

Non si dispone di un dato circa la durata media delle telefonate.

Non è prevista l'applicazione della c.d. clausola sociale trattandosi di un servizio che sia per la modalità che per la tipologia non trova precedenti per la CSEA.