VISTO DI REGOLARITÀ CONTABILE
ai sensi dell'art. 153, comma 5, del D.Lgs n. 267/2000

Si attesta, ai sensi dell'art. 153, comma 5, del D.Lgs. n. 267/2000, la copertura finanziaria della spesa in relazione alla disponibilità degli stanziamenti del bilancio e l'assunzione del seguente impegno contabile, registrato ai sensi dell'art. 191, comma 1, del D.Lgs n. 267/2000 come segue:

Missione	09	Programma	04	Titolo	I	Macroaggregato	04
Esercizio		UEB		Impegno		Importo	
2026		09.04.104		306		Euro 500,00	
Piano Finanziario U.1.04.01.02.005							

Con l'attestazione della copertura finanziaria di cui sopra e con il seguente visto:

☒ **FAVOREVOLE** ☐ **NON FAVOREVOLE**

è autorizzata l'esecuzione della spesa di cui al presente provvedimento, ai sensi dell'art. 183 comma 7 del D. Lgs. 267/2000.

Temù, 24.07.2026

IL RESPONSABILE DEL SERVIZIO
(Dott. Renato Armanaschi)

REFERTO DI PUBBLICAZIONE
(art. 25, comma 4° Reg. Organizzazione Servizi e uffici)

N° _____ (del registro delle pubblicazioni all'albo on line)

La sottoscritta in qualità di funzionario dell'Ufficio tecnico, visti gli atti d'ufficio,

ATTESTA

che copia del presente verbale viene pubblicata da oggi e per 15 giorni consecutivi all'albo pretorio online sul sito internet www.comune.temu.bs.it

Dalla residenza comunale, lì _____

IL FUNZIONARIO
(Katiuscia Massi)

COMUNE di TEMU'
PROVINCIA DI BRESCIA

N. 075 del Registro di Servizio

○ ORIGINALE
○ COPIA

DETERMINAZIONE
DEL RESPONSABILE DEL SERVIZIO TECNOLOGICO-MANUTENTIVO

OGGETTO: ASSUNZIONE IMPEGNO DI SPESA PER LA QUOTA DI COMPETENZA PREVISTA DALLA CONVENZIONE SOTTOSCRITTA RELATIVA AI COSTI DEL SERVIZIO CONTACT CENTER, PRONTO INTERVENTO ACQUA E SERVIZIO COMMERCIALE ATTIVATI DALLA SOCIETÀ SERVIZI IDRICI VALLE CAMONICA SRL (SIV) – ANNO 2026

L'anno 2026 il giorno 24 del mese di luglio

IL RESPONSABILE DEL SERVIZIO TECNOLOGICO – MANUTENTIVO

PREMESSO che l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA), con deliberazione n. 655/2015/R/IDR del 23 dicembre 2015 e relativo Allegato A "Regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono" (RQSII), ha definito i livelli minimi e gli standard di qualità contrattuale che i gestori del Servizio Idrico Integrato sono tenuti a garantire agli utenti;

RICHIAMATO in particolare l'art. 55 della RQSII, che disciplina gli obblighi relativi al servizio telefonico di assistenza agli utenti, prevedendo che il gestore debba garantire un servizio di call center con adeguati livelli di accessibilità e almeno un numero telefonico verde totalmente gratuito per le chiamate da rete fissa;

CONSIDERATO che la medesima regolazione prevede specifici indicatori di qualità relativi ai servizi telefonici, al fine di garantire agli utenti un adeguato livello di assistenza, informazione e gestione delle richieste;

DATO ATTO che, al fine di assicurare il rispetto degli obblighi previsti dalla normativa vigente in materia di qualità contrattuale del Servizio Idrico Integrato (SII), la società Servizi Idrici Valle Camonica Srl (SIV), società in house providing partecipata dagli Enti locali del territorio della Valle Camonica, con sede in via Aldo Moro 7, 25043 Breno (BS), Partita IVA 03432640989, ha attivato il servizio di Contact Center, Pronto Intervento Acqua e Servizio Commerciale;

CONSTATATO che tale servizio si avvale di un sistema di Contact Center integrato con il sistema informativo aziendale, finalizzato alla registrazione e alla gestione delle chiamate ricevute, e che

prevede il coinvolgimento di personale specializzato dedicato al servizio di pronto intervento; di seguito si riportano le principali funzionalità e attività garantite dal servizio:

- raccolta delle chiamate di Pronto Intervento Acqua degli utenti 24 ore su 24 tramite numero verde dedicato;
- registrazione automatica dei dati della chiamata (istante di arrivo della chiamata, istante di inizio conversazione con l'operatore, chiamata risposta o no, etc.);
- elaborazione della richiesta di pronto intervento da parte degli operatori per l'immediata individuazione del tipo di emergenza. I dati relativi alle richieste di pronto intervento vengono registrati sul sistema informativo, in particolare per ciascuna chiamata viene aperto un ticket univoco, associato al comune di pertinenza della chiamata, e in esso vengono registrati i dati forniti dal segnalante;
- classificazione della chiamata predisposta per il pronto intervento acqua;
- inserimento dell'emergenza all'interno del sistema informativo e avviso ai manutentori individuati dell'emergenza in corso;
- registrazione nel sistema Contact Center della chiusura dell'emergenza (data e ora di arrivo sul posto del manutentore, tempo impiegato, riscontro sul lavoro eseguito);
- gestione dell'archiviazione storica di tutte le chiamate ricevute; capace di fornire tutte le indicazioni statistiche anche su quanto svolto dal personale sul campo;
- elaborazione di dati acquisiti con output sia direttamente a video, sia con una serie di stampe che permettono controlli, ricerche e report riassuntivi;
- registrazione vocale delle chiamate, con archiviazione dei messaggi e fornitura di una copia a cadenza trimestrale;

RICHIAMATA la deliberazione del Consiglio dell'Unione dell'Alta Valle Camonica n. 13 del 30.03.2001 con la quale è stato approvato l'accordo di programma per il trasferimento di alcune competenze all'Unione dei Comuni dell'Alta Valle Camonica;

PREMESSO che l'Unione dei Comuni dell'Alta Valle Camonica con Deliberazione di Giunta n. 06 del 18.01.2021 ha aderito al Servizio di Contact Center Pronto Intervento Acqua e Servizio Commerciale attivato dalla Società Servizi Idrici Valle Camonica Srl (SIV), con sede in via Aldo Moro 7, 25043 Breno (BS), Partita IVA 03432640989, demandando agli uffici ogni adempimento conseguente alla presente;

CONSIDERATO che, oltre alla quota fissa prevista per il servizio, possono maturare costi variabili correlati all'effettivo utilizzo dello stesso e che, pertanto, si rende necessario procedere all'assunzione del relativo impegno di spesa;

ACCERTATO che si rende necessario provvedere all'assunzione dell'impegno di spesa presunto pari ad Euro 500,00 IVA compresa, relativo al pagamento del servizio in oggetto, con imputazione alla Missione 09 Programma 04 UEB 09.04.104;

ESPRESSO il proprio parere sulla regolarità tecnica;

VISTO il T.U.E.L. approvato con D.L. n. 267 del 18.08.2000;

VISTO il regolamento comunale di contabilità approvato con deliberazione consiliare n. 13 del 13.04.2016;

RICHIAMATA la Deliberazione Consiliare n. 46 del 28.12.2019 con la quale è stata approvata la convenzione quadro per la gestione associata delle funzioni fondamentali;

RICHIAMATO il Decreto del Presidente dell'Unione dei Comuni Lombarda dell'Alta Valle Camonica n. 104 del 15.01.2026 con il quale si nomina Responsabile del Servizio Tecnologico e Manutentivo del Comune di Temù il geom. Ottorino Rizzi;

VISTO il Decreto del Presidente dell'Unione dei Comuni Lombarda n. 100 del 15.01.2026 con il quale si nomina Responsabile del Servizio Finanziario dei Comuni di Ponte di Legno e Temù il dott. Renato Armanaschi;

VISTA la deliberazione di Consiglio Comunale n. 60 del 29.12.2025 con la quale è stato approvato il bilancio di previsione dell'esercizio 2026-2028;

VISTA la deliberazione della Giunta Comunale n. 02 del 08.01.2026 di approvazione del piano di assegnazione delle risorse e degli obiettivi definitivo;

DETERMINA

1) **Di assumere** l'impegno di spesa complessivo, quale quota di competenza e per eventuali costi variabili, pari ad Euro 500,00 IVA 22% compresa, a favore del servizio in oggetto, con imputazione della spesa alla Missione 09 Programma 04 UEB 09.04.104;

2) **Di autorizzare** il pagamento in favore dell'Unione dei Comuni Lombarda dell'Alta Valle Camonica della somma impegnata, previa acquisizione di regolare fattura elettronica e verifica della regolarità della prestazione;

3) **Di prendere atto** che alla liquidazione e pagamento della spesa si provvederà ad avvenuto servizio e previa presentazione della fattura elettronica, su verifica del servizio erogato e liquidazione da parte del responsabile del Servizio mediante emissione di mandato di pagamento ai sensi dell'art. 37 del Regolamento di Contabilità;

4) **Di pubblicare**, ai sensi dell'art. 32 della Legge 69 del 18/06/2009, scansione della presente all'Albo on line Comunale sul sito internet www.comune.temu.bs.it

Copia della presente viene trasmessa al Servizio finanziario ai sensi dell'art. 183 del T.U.E.L. approvato con D.L. 18.08.2000 n. 267.

IL RESPONSABILE DEL SERVIZIO
(Geom. Ottorino Rizzi)

Ai sensi dell'art. 3 della legge 241/1990, qualunque soggetto ritenga il presente atto amministrativo illegittimo e venga dallo stesso direttamente leso, può proporre al Tribunale Amministrativo Regionale, Sezione di Brescia, al quale è possibile presentare i propri rilievi in ordine alla legittimità del presente atto, entro e non oltre sessanta giorni dall'ultimo di pubblicazione all'albo online