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
2024		09.04.104			285		Euro 500,00
Piano Finanziario u.1.04.01.02.000							

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.

lì, 10.04.2024

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.temu.gov.it.

Dalla residenza comunale, lì _____

IL FUNZIONARIO
(Katiuscia Massi)

D:\DATI_TEMU\UFFICIO TECNICO\DETERMINE\2024\Denis MANU - LLPP\D-036D-2024 - Assunzione impegno di spesa servizio Contact Center Pronto Intervento acqua anno 2024.doc

COMUNE di TEMU'
PROVINCIA DI BRESCIA

N. 036 del Registro di Servizio

○ ORIGINALE
○ COPIA

DETERMINAZIONE
DEL RESPONSABILE DEL SERVIZIO TECNOLOGICO-MANUTENTIVO E LAVORI PUBBLICI

OGGETTO: ASSUNZIONE IMPEGNO DI SPESA QUALE QUOTA DI COMPETENZA COME PREVISTO DALLA CONVENZIONE SOTTOSCRITTA PER COSTI RELATIVI AL SERVIZIO CONTACT CENTER PRONTO INTERVENTO ACQUA E COMMERCIALE ATTIVATO DALLA SOCIETÀ SERVIZI IDRICI VALLE CAMONICA (S.I.V) ANNO 2024

L'anno 2024 il giorno 10 del mese di Aprile

IL RESPONSABILE DEL SERVIZIO TECNOLOGICO – MANUTENTIVO E LAVORI PUBBLICI

PREMESSO che l'Autorità ARERA ha predisposto la regolazione della qualità contrattuale del Servizio Idrico Integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, tra i quali il servizio di call center;
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;
VISTA la proposta avanzata dalla società S.I.V. s.r.l. la quale si rende disponibile a svolgere per conto dell'Unione Alta Valle Camonica il servizio di call center secondo le disposizioni introdotte dall'RQSII delibera 655/2015/R/idr relativamente alla qualità dei servizi telefonici erogati, ove, nello specifico, il Titolo VII dedicato alla qualità dei servizi anzidetti, prevede:

- l'obbligo per il gestore di dotarsi di un servizio telefonico con uno o più numeri telefonici di cui almeno uno deve essere un numero verde
- disporre un servizio telefonico di assistenza a disposizione per un numero minimo di 35 ore settimanali
- che rispetti gli indicatori e gli standard di qualità dei call center, di cui all'Articolo 57, 58 e 59;

CONSTATATO che tale servizio si appoggia su un sistema di Contact Center integrato con il sistema informativo per la registrazione delle chiamate, che raccoglie al suo interno uno staff di operatori specializzati nel pronto intervento; di seguito elenchiamo i punti essenziali che vengono offerti:

- raccolta delle chiamate di Pronti Intervento Acqua dei Vostri clienti 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, ecc);

- elaborazione della richiesta di pronto intervento da parte dei nostri operatori per l'immediata individuazione del tipo di emergenza. I dati relativi alle richieste di pronto intervento saranno registrate sul sistema informativo, in particolare per ciascuna chiamata sarà aperto un ticket univoco, associato al comune di pertinenza della chiamata, e in esso saranno 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 vostri manutentori 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 vostro personale sul campo;
- possibilità di consultazione tramite utente profilato della banca dati delle chiamate attraverso rete web;
- 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 per vostro uso a cadenza trimestrale;

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 Commercio attivato dalla Società Servizi Idrici Valle Camonica, demandando agli uffici ogni adempimento conseguente alla presente;
CONSIDERATO che oltre alla quota fissa vi sono dei costi variabili e quindi si ritiene necessaria l'assunzione dell'impegno di spesa;
ACCERTATO di dover provvedere all'assunzione dell'impegno di spesa di Euro 500,00 relativi al pagamento del servizio in oggetto, mediante imputazione alla Missione 09 Programma 04 Servizio Idrico Integrato 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 associate delle funzioni fondamentali;
RICHIAMATO il Decreto del Presidente dell'Unione dei Comuni Lombarda dell'Alta Valle Camonica n. 84 del 30.01.2023 con il quale si nomina Responsabile del Servizio Tecnologico, Manutentivo e Lavori Pubblici dell'Area tecnica unica distretto nord il geom. Denis Faustinelli;
VISTO il Decreto del Presidente dell'Unione dei Comuni Lombarda n. 83 del 04.01.2023 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 Giunta Comunale n. 01 del 11.01.2023 di ricognizione delle condizioni organizzative dei servizi comunali – recepimento degli incarichi di responsabilità conferiti dalla conferenza dei sindaci dell'Unione dei Comuni per l'anno 2023;
VISTO il Regolamento Comunale sui controlli interni, ai sensi dell'art. 3 comma 2, del D.L. 10.10.2012 n. 174 convertito nella L. 7.12.2012 n. 231, approvato con deliberazione del Consiglio Comunale n. 4 del 22.03.2013;
VISTA la deliberazione del Commissario Prefettizio con poteri della Giunta Comunale n. 1 del 30.12.2023 di ricognizione delle condizioni organizzative dei servizi comunali per l'esercizio 2024;
VISTA la deliberazione del Commissario Prefettizio con poteri di Consiglio Comunale n. 05 del 15.03.2024 con la quale è stato approvato il bilancio di previsione dell'esercizio 2024-2026;

DETERMINA

1) **Di assumere** l'impegno di spesa complessivo quale quota di competenza e dei costi variabili di Euro 500,00 compresa IVA al 22% a carico della Missione 09 Programma 04 Servizio Idrico Integrato UEB 09.04.104

2) **Di autorizzare** il pagamento in favore dell'Unione dei Comuni Lombarda dell'Alta Vallecamonica della somma impegnata, previa trasmissione di regolare fattura elettronica

3) **Di prendere atto** che alla liquidazione e pagamento della spesa si provvederà ad avvenuto servizio e previa presentazione della fattura elettronica, su verifica dei lavori 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 inviare** copia della presente per la pubblicazione all'albo on line sul sito internet www.temu.gov.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 e al Sindaco.

IL RESPONSABILE DEL SERVIZIO
(Geom. Denis Faustinelli)

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 on line