



Asti Servizi Pubblici S.p.A.

OGGETTO: SERVIZIO DI CALL CENTER PER LE ATTIVITA' DI SPORTELLO (CUSTOMER) E DI EMERGENZA (PRONTO INTERVENTO H24), MEDIANTE LO SVOLGIMENTO DI UNA PROCEDURA NEGOZIATA SOTTO SOGLIA EX ART. 36, C. 2, LETT. B) DEL D. LGS. N. 50/2016 e s.m.i. CIG: 82518000C8.

Quesito 1:

"Per intervento di pronto intervento, calcolate un importo mensile massimo di euro 1.210,00, calcolando un monte ore lavoro mensili pari a 720 (poiché il servizio è attivo h24 - 7 su 7), vorrebbe dire che un operatore telefonico dovrebbe essere pagato massimo 1,5 euro all'ora, il che non è consentito per legge per contratto nazionale. Volevo quindi chiedere se la cifra è realistica o se si tratta di refuso, oppure se non ho compreso bene l'avviso."

Riscontro:

L'importo di € 1210,00 è un fisso mensile.
Le chiamate gestite sono pagate con le unità temporali.

Quesito 2:

"Per quanto concerne l'eventuale formazione degli operatori, fornite voi la didattica?"

Riscontro:

L'eventuale formazione sarà fornita ad un Responsabile del call center che poi provvederà ad istruire gli operativi.

Asti, lì 30/03/2020

Il Responsabile del Procedimento
F.to Ing. Roberto tamburini