

Vs. riferimento:

Ns. riferimento: **14432/CHE/che**  
(da citare nella risposta)

Pinerolo, li **11/12/2019**

**SPETTABILI  
FORNITORI  
PARTECIPANTI ALLA  
PROCEDURA NEGOZIATA  
28/11/2019  
LLSS**

**OGGETTO: RISPOSTA A QUESITO INERENTE LA PROCEDURA NEGOZIATA "MANIFESTAZIONE DI INTERESSE FINALIZZATA ALL'INDIVIDUAZIONE DEGLI OPERATORI ECONOMICI DA INVITARE A SUCCESSIVA PROCEDURA PER LA CONCLUSIONE DI UN ACCORDO QUADRO CON UN UNICO OPERATORE, PER L'AFFIDAMENTO DEL "SERVIZIO DI CALL CENTER COMMERCIALE INBOUND PER I CLIENTI FINALI DEI SERVIZI DI GAS NATURALE ED ENERGIA ELETTRICA DI ACEA PINEROLESE ENERGIA S.R.L.".**

Facendo seguito alla richiesta di chiarimenti pervenuta, in data odierna, da un Società partecipante alla procedura di cui all'oggetto siamo con la presente, per ciascun quesito propostoci, a comunicare quanto segue:

Quesito 1:

*"Requisiti di capacità tecnico – professionale" è richiesta l'esecuzione nell'ultimo triennio di almeno n. 3 servizi analoghi della durata complessiva a copertura*

*almeno dell'intero triennio, con un bacino di utenza complessivo tra i vari servizi gestiti NON inferiore a 150.000. Per bacino di utenza complessivo è corretto considerare un numero di 50.000 utenze gestite per ogni anno?"*

Risposta:

*L'avviso pubblico recita " Esecuzione nell'ultimo triennio (Anni 2017 / 2018 / 2019), mediante unità operative in Italia, di almeno n. 3 servizi di "contact center" nell'ambito di n. 3 distinti contratti con n. 3 distinti Committenti, relativamente ad attività di inbound commerciale/CRM ed assistenza clienti nell'ambito di servizi di pubblica utilità oggetto di fatturazione/bollettazione diretta all'utenza, della durata complessiva a copertura almeno dell'intero triennio, con un bacino di utenza complessivo tra i vari servizi gestiti NON inferiore a 150.000".*

Sulla base di quanto riportato il requisito richiesto verrà considerato adempiuto qualora vengano soddisfatte contemporaneamente le seguenti condizioni:

- il partecipante abbia operato integralmente nel corso del triennio 2017/2018/2019 (intendendosi come serviti solo gli anni durante i quali si sia operato durante tutto il periodo dell'anno stesso);
- il partecipante sia stato a servizio di tre committenti differenti con almeno tre distinti contratti relativamente ad "attività di inbound commerciale/CRM ed assistenza clienti nell'ambito di servizi di pubblica utilità oggetto di fatturazione/bollettazione diretta all'utenza";
- la somma di clienti finali serviti nel triennio, quantificati come somma dei clienti riferiti ai singoli contratti operati, sia stata maggiore o uguale a 150.000 clienti.

La risposta deve intendersi quindi positiva, qualora i clienti serviti dalla Richiedente siano riferiti ad almeno tre distinti contratti con almeno tre differenti committenti.

Cordiali saluti

**ACEA Pinerolese Energia S.r.l.**  
**Il Responsabile Operativo**  
**Dott. Ezio CHIARAMELLO**

