

AZIENDA CASA EMILIA-ROMAGNA (ACER) FERRARA
Ente Pubblico Economico ex L.R. 24/2001

DETERMINAZIONE DEL DIRETTORE

Prot. Int. N. 1611

Sede, li 01/08/2023

Oggetto: Incarico per lo svolgimento dell'indagine di customer satisfaction sull'utenza erp di ACER Ferrara- anno 2023.

Premesso:

- che Acer Ferrara è un'Azienda con sistema di qualità certificata ISO 9001:2015;
- che all'interno del manuale di qualità, all'interno della Carta dei Servizi e nella stessa Convenzione di gestione del patrimonio erp sottoscritta con i Comuni vigente , è previsto l'impegno di Acer a monitorare il grado di soddisfazione dei clienti, attraverso indagini periodiche;
- che l'ultima indagine di customer-satisfaction dei clienti erp è stata curata nel 2021;
- che nel 2022 è stato invece redatto il quinto bilancio di sostenibilità aziendale anni 2020/2021, a cui si è deciso di attribuire una periodicità biennale, alternandolo con l'indagine di customer satisfaction dei clienti;
- che si rende pertanto necessario entro l'anno provvedere ad una nuova rilevazione, al fine di orientare le scelte aziendali e le misure organizzative in funzione delle esigenze, delle aspettative e dei bisogni della nostra utenza;
- che per garantire massima scientificità alla suddetta rilevazione, si ritiene opportuno continuare ad affidare l'incarico a soggetto esterno, in possesso di adeguati requisiti di competenza e professionalità;
- che nel 2019 ci si è affidati ad Ervet s.p.a. Emilia-Romagna, che propose una convenzione con le ACER per la rilevazione in oggetto, articolando i costi in ragione del numero di interviste richieste per il triennio 2018-2020;
- che tale scelta, fu motivata anche dall'opportunità di rendere meglio confrontabili i risultati dell'indagine di customer con quelli emersi presso le altre Acer regionali;
- che nel frattempo, Ervet spa si è fusa con Aster, dando vita ad ART-ER, Società Consortile della Regione Emilia-Romagna , senza finalità di lucro, istituita dalla Legge Regionale n.1 del 2018 ed operativa dal 1 maggio 2019, soggetta al controllo analogo congiunto della Regione e dei vari soci, tra cui ACER Ferrara;
- che si e' provveduto a richiedere un preventivo di spesa per la nuova indagine di customer satisfaction sull'utenza erp ad ART-ER;
- che con nota di prot.n. 000009484 del 22/06/2023 , ART-ER ha confermato la propria offerta economica pari ad euro 7.000 + IVA per n.300 interviste;
- che il suddetto importo, tra l'altro immutato da anni, viene considerato congruo , a fronte del triplo almeno di contatti telefonici che risulterà necessario attivare da parte loro ;
- che è quindi possibile dare corso al suddetto affidamento ad ART-ER ai sensi della procedura prevista dall'art. 50 comma 1 lettera b) del D.lgs 36/2023,

Tutto quanto premesso

IL DIRETTORE

- visti gli atti;
- visto il d.lgs 36/2023;
- vista la proposta tecnica formulata dalla Dirigente del Servizio Clienti, Dott.ssa Angela Molossi;

- vista la copertura economica e la regolarità contabile e fiscale attestata dal Dirigente del Servizio Finanziario, dott. Michele Brandolini;

DETERMINA

- 1) di conferire l'incarico in premessa descritto alla società consortile ART-ER di Bologna, di cui Acer e' socio nonche' membro del Comitato di controllo , per la rilevazione della soddisfazione dell'utenza anno 2023, per le motivazioni meglio illustrate in premessa;
- 2) di regolare i rapporti con la suddetta società sulla base della proposta economica del 22/06/2023 prot.n. 000009484;
- 3) di dare atto che, ai sensi del comma 7, articolo 3 della legge n. 136/2010, il presente incarico è soggetto alle disposizioni in materia di tracciabilità dei flussi finanziari, mentre non ricorrono le condizioni per la richiesta del CIG;
- 4) di prevedere un importo di euro 7.000 + Iva di legge sul bilancio di previsione 2023;
- 5) di dare mandato agli uffici di curare l'esecuzione del presente provvedimento.

IL DIRETTORE
(Dott. Diego Carrara)



Visto IL DIRIGENTE del SERVIZIO FINANZIARIO
(Dott. Michele Brandolini)

Brandolini



Proposta del
DIRIGENTE del SERVIZIO CLIENTI
(Dott.ssa Angela Molossi)

