

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

DETERMINAZIONE DEL DIRETTORE

Prot. Int. N. 222

Sede, li 28/09/2021

**Oggetto: Incarico per lo svolgimento dell'indagine di customer satisfaction
sull'utenza erp di Acer Ferrara- anno 2021. CIG: Z9D3333680**

Premesso:

- che Acer Ferrara e' un'Azienda con sistema di qualita' certificata ISO 9001:2015;
- che all'interno del manuale di qualita', all'interno della Carta dei Servizi e nella stessa Convenzione di gestione del patrimonio erp sottoscritta con i Comuni, e' 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 commissionata nel 2019;
- che si rende pertanto necessario 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 nel 2018 e' stato redatto il terzo bilancio di sostenibilita' aziendale anni 2016/2017, a cui si e' deciso di attribuire una periodicita' biennale, alternandolo con l'indagine di customer satisfaction dei clienti;
- che pertanto nel 2021 va effettuata una nuova rilevazione della soddisfazione dei clienti di Acer Ferrara;
- che per garantire massima scientificita' alla suddetta rilevazione, si ritiene opportuno continuare ad affidare l'incarico a soggetto esterno, in possesso di adeguati requisiti di competenza e professionalita';
- che nel 2019 ci si e' 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'opportunita' di rendere meglio confrontabili i risultati della indagine di customer con quelli emersi presso le altre Acer regionali;
- che nel frattempo, Ervet spa si e' fusa con Aster, dando vita ad ART-ER, Società Consortile dell'Emilia- senza finalita' 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 l'affidamento succitato del 2019 ha subito osservazioni da parte di ANAC, per aspetti afferenti al controllo analogo congiunto sulla nuova societa' consortile ART-ER;
- che tali rilievi sono stati comunque superati da parte di Acer Ferrara, trattandosi di un affidamento sotto soglia, dell'importo di euro 7.000 +Iva;
- che da verifiche effettuate ad inizio settembre, il procedimento di iscrizione all'elenco in house della società ART-ER non si è ancora concluso, nonostante la Regione abbia trasmesso ad ANAC in data 3 maggio 2021 l'elenco completo dei soggetti che hanno sottoscritto l'accordo per l'esercizio del controllo analogo congiunto;
- che si ritiene opportuno non ritardare ulteriormente l'avvio dell'indagine di customer-satisfaction per non pregiudicare la cadenza biennale dell'adempimento;

- che e' possibile dare corso al suddetto affidamento ad ART-ER ai sensi della procedura prevista dall'art.36 comma 2 lettera a), avendo la societa' confermato la propria offerta economica pari ad euro 7.000 + IVA per n.300 interviste;
- che la somma proposta appare congrua, rimanendo immutata rispetto a quella spesa nel 2017 e 2019;
- che gli uffici hanno provveduto a chiedere il CIG: Z9D3333680

Tutto quanto premesso

IL DIRETTORE

- visti gli atti;
- visto il d.lgs 18/4/2016 n. 50;
- 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;
- preso atto che l'ufficio proponente ha provveduto a richiedere il CIG: Z9D3333680

DETERMINA

- 1) di conferire l'incarico in premessa descritto alla societa' consortile ART-ER di Bologna, per la rilevazione della soddisfazione dell'utenza nell'anno 2021, per le motivazioni meglio illustrate in premessa;
- 2) di regolare i rapporti con la suddetta societa' sulla base della proposta economica del 24/09/20201 prot.n. 000016280 per la rilevazione di una singola annualita';
- 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;
- 4) di prevedere un importo di euro 7.000 + Iva di legge sul bilancio di previsione 2021;
- 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)

Michele Brandolini

Visto IL DIRIGENTE del SERVIZIO CLIENTI
(Dott.ssa Angela Molossi)

Angela Molossi