



DETERMINAZIONE N. 5 DEL 2 GENNAIO 2017

IL DIRETTORE

Premesso:

- che il numero dei soci che si rivolgono allo sportello del CAT a Udine, via Crispi, per rinnovo e assistenza, nonché per i servizi di noleggio e lavaggio, rappresenta oltre il 70 % del totale dei soci in provincia;
- che è indispensabile mantenere e migliorare il livello di efficienza di tali servizi e svolgere una quotidiana attività monitoraggio della customer satisfaction in relazione ai servizi offerti, con relativa gestione del primo contatto con i soci in tema di reclami, assistenza legale, problematiche con Call center e centri soccorso ACI Global, istanze di rimborso, ecc.;
- che è necessario inoltre raggiungere la piena funzionalità e implementare il sistema informatico proprietario per la gestione dei soci ACU direttamente serviti, inerente sia il rinnovo automatico delle tessere sociali, sia il pagamento del bollo Full Service a mezzo RID, nonché altri sistemi di fidelizzazione del cliente;

Tenuto conto che:

- Automobile Club Udine, a seguito dei pensionamenti del personale dipendente, non dispone delle risorse necessarie alla gestione delle attività di cui sopra;
- Acupark S.r.l. unico socio è una società ad intera partecipazione dell'Automobile Club Udine;
- Acupark S.r.l. unico socio dispone nel proprio organico aziendale di personale già formato ed in grado di garantire il presidio e la puntuale gestione delle attività di cui sopra;

Ritenuto che, ai fini di un miglior controllo e coordinamento dei processi e di mantenimento del know how all'interno del Gruppo, risulta coerente e conveniente per ACU affidare tale servizio alla propria controllata Acupark srl unico socio;

Visti lo Statuto dell'ACI, il Regolamento di organizzazione e il Regolamento di amministrazione e contabilità dell'Automobile Club Udine;

Visti l'art. 36 comma 2 lett. a) del DLgs 50/2016 ss.mm.ii e le Linee Guida n. 4, di attuazione del Decreto Legislativo 18 aprile 2016, n. 50, recanti "Procedure per l'affidamento dei contratti pubblici di importo inferiore alle soglie di rilevanza comunitaria, indagini di mercato e formazione e gestione degli elenchi di operatori economici" approvate dal Consiglio dell'Autorità con delibera n. 1097 del 26 ottobre 2016.

DETERMINA

di affidare alla società **ACUPARK S.R.L.** Unico Socio con sede in Udine, viale Tricesimo n. 46, Partita IVA e Codice Fiscale 00560340309 per la gestione dello sportello soci di Via Crispi, comprensiva delle attività di rinnovo e assistenza, nonché dei servizi di noleggio e lavaggio; il monitoraggio della customer satisfaction in relazione ai servizi offerti ai soci, con relativa attività di primo contatto con i soci e successivo raccordo e coordinamento con il Direttore in caso di reclami, richiesta assistenza legale, problematiche con Call center e centri soccorso ACI Global, istanze di rimborso, ecc.; l'utilizzo ottimale e l'implementazione del sistema informatico proprietario per la gestione dei soci ACU direttamente serviti, inerente sia il rinnovo automatico delle tessere sociali, sia il pagamento del bollo Full Service a mezzo RID, nonché altri sistemi di fidelizzazione del cliente.

La durata dell'incarico è di mesi 12 (dodici) a decorrere dal 01.01.2017 e sino al 31.12.2017.

Il corrispettivo è pari a € 36.000 (trentaseimila) oltre IVA di legge; la relativa spesa verrà imputata nel conto competenza del budget per l'esercizio in corso.

La somma verrà impegnata nella voce B7-Per servizi del Budget 2017.

CIG Z921CCE2CD

Il Direttore

Dott.ssa Maddalena Valli