



DETERMINAZIONE N. 03 DEL 3 GENNAIO 2018

IL DIRETTORE

Premesso che:

- ACU ha una compagine associativa complessiva di circa 8.000 Soci titolari di tessera ordinaria, dei quali quasi il 50% fidelizzati attraverso addebito automatico in conto;
- nel corso del 2018, inoltre, oltre 5.000 Soci hanno deciso di sottoscrivere la formula Full Service, che oltre ai servizi nazionali coordinati dall'Automobile Club d'Italia, offre ulteriori benefit gestiti a livello locale, tra i quali 16 lavaggi gratuiti, il check up e precollauda gratuiti e la vettura sostitutiva gratuita per 3 giorni due volte all'anno senza limiti di fermoauto e il servizio di trasporto gratuito in provincia fino a 200km, erogati presso il Centro Assistenza Tecnica di via Crispi a Udine;
- molti Soci hanno anche aderito al servizio di rinnovo e pagamento automatico del bollo auto, gestito per tutte le Delegazioni della provincia di Udine dall'Ufficio di Via Crispi a Udine, attraverso la procedura "Gestione Flussi";
- ACU è anche titolare di licenza di noleggio auto senza conducente;

Preso atto che:

- all'Ufficio di Via Crispi si rivolge l'intera compagine associativa Full Service;
- per l'erogazione dei servizi sopracitati è necessaria la disponibilità di un sistema informatico che gestisca sia il rinnovo automatico delle tessere sociali, sia il pagamento del bollo a mezzo RID, nonché il conteggio e controllo dell'utilizzo degli altri servizi offerti (lavaggio e noleggio in particolare);

Ritenuto indispensabile mantenere e migliorare costantemente il livello di efficienza nell'erogazione dei servizi e svolgere una quotidiana attività monitoraggio della customer satisfaction, 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.;

Tenuto conto che:

- ACU ha un unico dipendente e pertanto non dispone delle risorse necessarie alla gestione delle sopradescritte attività;
- Acupark è una società controllata dall'ACU che gestisce l'Ufficio presso il CAT, in base a contratto di franchising e mandato;
- Acupark dispone di apposito sistema informatico per la gestione, il conteggio ed il controllo dell'utilizzo da parte dei Soci dei servizi offerti;
- Acupark ha nel proprio organico aziendale di personale già formato ed in grado di garantire il presidio e la puntuale gestione delle attività di cui sopra, assicurando il controllo ed il coordinamento dei processi;

Ritenuto prioritario mantenere il know how all'interno del gruppo ACU;

Preso atto della delibera presidenziale d'urgenza n.ro 5 del 27 dicembre 2017;

Valutata la congruità economica della richiesta, avendo riguardo sia all'oggetto che alla complessità del servizio, che, oltre a non risultare disponibile sul mercato, impone un rapporto fiduciario tra i soggetti, anche per le implicazioni in tema di trattamento dei dati personali dei Soci;

Tutto ciò premesso, ritenendo opportuno e conveniente affidare alla propria controllata Acupark srl che gestisce l'ufficio Soci di via Crispi anche tutte le relative attività e i servizi preliminari, connessi e conseguenti

DETERMINA

di affidare alla società ACUPARK S.R.L. con Unico Socio con sede in Udine, viale Tricesimo n. 46, Partita IVA e Codice Fiscale 00560340309 la cura e la gestione delle attività e dei servizi meglio specificati nel contratto stipulato tra le parti.

A mero titolo esemplificativo e non esaustivo, oggetto del contratto è:

- la gestione di tutte le attività amministrative per i rinnovi automatici della tessera associativa;
- l'erogazione delle assistenze e dei servizi compresi nella formula associativa Full Service, quali in particolare il servizio di addebito automatico in conto alla scadenza e invio della ricevuta;
- l'erogazione ai Soci e clienti in genere dei servizi di noleggio e lavaggio;
- il monitoraggio della customer satisfaction in relazione ai servizi offerti ai Soci e a clienti in genere che si rivolgono al CAT di Via Crispi 17 a Udine;
- rendicontazione ed informativa mensile dell'attività svolta;
- gestione di reclami, richieste assistenza legale, problematiche con call center e centri soccorso ACI Global, istanze di rimborso, ecc.

ACUPARK dovrà mettere a disposizione apposito sistema informatico per la gestione dei suddetti servizi e attività e per il conteggio e controllo dell'utilizzo da parte dei Soci degli altri servizi offerti (lavaggio e noleggio in particolare).

La durata dell'incarico è di mesi 12 (dodici) a decorrere dal 01.01.2018 e sino al 31.12.2018.

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 2018.

Responsabile del procedimento ex artt. 5 e 6 della legge 241/90 e s.m.i. e RUP ai sensi dell'art. 31 del Dlgs 50/2016 è Maddalena Valli

CIG Z372193496

Il Direttore

Dott.ssa Maddalena Valli