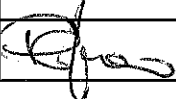
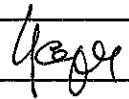
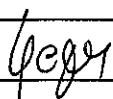


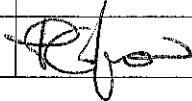
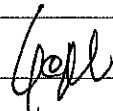
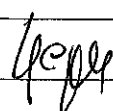
	<b>SPECIFICHE TECNICHE PER ATTIVITÀ DI RILEVAZIONE DI CUSTOMER SATISFACTION PER CLIENTI ISTITUZIONALI ABC</b>			STATO DOCUMENTO: PRIMA EMISSIONE	
				DATA EMISSIONE: 18/07/2019	
				CODICE TIPOLOGIA ACQUISTO: D	
PAGINA 1 DI 7					
ELABORAZIONE		VERIFICA		APPROVAZIONE	

**SPECIFICHE TECNICHE PER ATTIVITÀ DI RILEVAZIONE DI  
CUSTOMER SATISFACTION PER CLIENTI ISTITUZIONALI  
ABC**

	<b>SPECIFICHE TECNICHE PER ATTIVITÀ DI RILEVAZIONE DI CUSTOMER SATISFACTION PER CLIENTI ISTITUZIONALI ABC</b>			STATO DOCUMENTO: PRIMA EMISSIONE	
				DATA EMISSIONE: 18/5/19	
				CODICE TIPOLOGIA ACQUISTO (RIF. IGES01): D	
				PAGINA 2 DI 7	
ELABORAZIONE	<i>[Signature]</i>	VERIFICA	<i>[Signature]</i>	APPROVAZIONE	<i>[Signature]</i>

## **INDICE**

<b>1. SCOPO DI FORNITURA</b>	<b>3</b>
<b>2. DOCUMENTAZIONE DI RIFERIMENTO</b>	<b>3</b>
<b>3. CARATTERISTICHE DELLA FORNITURA</b>	<b>3</b>
<b>3.1 PIANIFICAZIONE DELLE ATTIVITÀ</b>	<b>3</b>
3.1.1 Requisiti specifici per attività in ambienti di lavoro confinati o sospetti di inquinamento...	5
<b>3.2 MODALITÀ DI ESECUZIONE DELLE ATTIVITÀ OGGETTO DELLA FORNITURA</b>	<b>5</b>
<b>3.3 CONTROLLI</b>	<b>6</b>
<b>3.4 COMUNICAZIONE CON ABC</b>	<b>6</b>
<b>4. DOCUMENTI DA CONSEGNARE AD ABC</b>	<b>6</b>
4.1 DOCUMENTI DA CONSEGNARE IN FASE DI OFFERTA (PRE-AFFIDAMENTO)	6
4.2 DOCUMENTI DA CONSEGNARE PRIMA DELL'INIZIO ATTIVITÀ	6
4.3 DOCUMENTI DA CONSEGNARE IN CORSO D'OPERA	6
<b>5. NON CONFORMITÀ</b>	<b>7</b>
<b>6. VERIFICHE ISPETTIVE (AUDIT)</b>	<b>7</b>
<b>7. ALLEGATI</b>	<b>7</b>

	<b>SPECIFICHE TECNICHE PER ATTIVITÀ DI RILEVAZIONE DI CUSTOMER SATISFACTION PER CLIENTI ISTITUZIONALI ABC</b>			<b>STATO DOCUMENTO:</b> PRIMA EMISSIONE	
				<b>DATA EMISSIONE:</b> 18/07/19	
				<b>CODICE ACQUISTO IGES01): D</b>	<b>TIPOLOGIA (RIF.</b>
<b>PAGINA 3 DI 7</b>					
<b>ELABORAZIONE</b>		<b>VERIFICA</b>		<b>APPROVAZIONE</b>	

### 1. SCOPO DI FORNITURA

La presente specifica definisce i requisiti per l'affidamento di attività di rilievo di customer satisfaction per i clienti istituzionali di ABC (→ utenti del servizio acquedotto e del servizio fognatura, gestiti da ABC per la città di Napoli).

### 2. DOCUMENTAZIONE DI RIFERIMENTO

DPCM 27/01/94

DPCM 29/04/99

Carta dei Servizi ABC ed. corrente

Norma UNI ISO 10004:2019

UNI EN ISO 9001:2015

### 3. CARATTERISTICHE DELLA FORNITURA

#### 3.1 Pianificazione delle attività

L'indagine di Customer satisfaction dovrà essere articolata su base triennale, con previsione di un rilievo/anno (per un totale di 3 rilevazioni lungo l'intera durata del contratto).


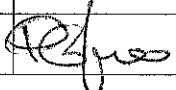
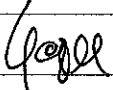
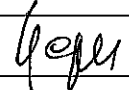
Le attività di cui alla presente specifica tecnica consisteranno nelle seguenti fasi:

1. progettazione dell'indagine di customer satisfaction
2. svolgimento dell'indagine, nel rispetto dei criteri/tempi definiti in fase di progettazione
3. rendicontazione ed analisi dei risultati di indagine (sia step annuali che intero progetto), anche con riferimento ai risultati di precedenti rilevazioni, ove applicabile (es. per servizio acquedotto)
4. presentazione, all'interno di ABC, dei risultati dell'indagine a conclusione di ciascuno step annuale e dell'intero progetto (su richiesta di ABC)
5. predisposizione di uno schema di sintesi a valle di ogni rilevazione annuale – secondo le indicazioni di ABC – per la pubblicazione dei dati/risultati attraverso i canali informativi utilizzati dall'azienda (bolletta, sito,..)

In linea generale, le attività dovranno rispettare i contenuti/le metodologie della Norma UNI ISO 10004:2019. Il fornitore dovrà inoltre garantire l'esecuzione di tutte le attività previste dalla normativa vigente ai fini della pubblicazione dei dati di indagine (comunicazioni obbligatorie vs garante privacy, ecc...).

Il fornitore individuato dovrà essere in possesso di certificazione di sistema di gestione Qualità - relativa ad attività di progettazione e rilevazione Customer Satisfaction - conforme alla norma UNI EN ISO 9001 in revisione corrente.

La certificazione UNI EN ISO 9001 sopra richiamata dovrà avere come scopo le attività oggetto dell'affidamento o attività ad esso attinenti, riferita al settore EA di accreditamento applicabile. ABC si riserva di valutare, a proprio insindacabile giudizio, l'effettiva attinenza tra lo scopo di certificazione, le attività oggetto dell'affidamento e il

	<b>SPECIFICHE TECNICHE PER ATTIVITÀ DI RILEVAZIONE DI CUSTOMER SATISFACTION PER CLIENTI ISTITUZIONALI ABC</b>			STATO DOCUMENTO: PRIMA EMISSIONE	
				DATA EMISSIONE: 18/07/19	
				CODICE TIPOLOGIA ACQUISTO (RIF. IGES01): D	
PAGINA 4 DI 7					
ELABORAZIONE		VERIFICA		APPROVAZIONE	

settore EA di accreditamento dichiarato. La certificazione di cui sopra deve essere rilasciata da ente accreditato ACCREDIA (o da altro ente firmatario di accordi di mutuo riconoscimento con ACCREDIA in ambito EA/IAF) nel settore EA di riferimento e deve essere mantenuta per tutta la durata dell'appalto.

Ai fini della progettazione dell'attività, dovrà essere predisposto uno specifico documento di pianificazione triennale dell'indagine di customer satisfaction (da sottoporre ad approvazione di ABC) che individui - anche a partire dai risultati delle indagini di effettuate in anni passati - gli aspetti metodologici, i tempi e l'estensione (numerosità del campione) dell'indagine conoscitiva, definendo in particolare gli elementi/le caratteristiche del servizio erogato da ABC da sottoporre ad indagine.


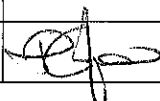

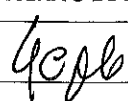
Per l'anno 2019, in particolare, l'indagine CS sarà riferita al solo servizio acquedotto, mentre dal 2020 dovrà essere prevista un'estensione anche al servizio fognatura (acquisito in gestione da ABC nel corso del 2019).

Per quanto attiene ai requisiti/alla struttura dell'indagine, si specifica che:

- l'indagine dovrà garantire un adeguato livello di confidenza dei risultati (pari ad almeno 0,95) e un errore assoluto non superiore a 0,05
- la base campionaria dovrà essere non inferiore alle 900 unità, per quanto attiene alla valutazione complessiva del servizio (con distinzione tra "acquedotto" e "fognatura") e del prodotto erogato (acqua potabile), come dettagliata al punto seguente
- tra gli elementi da sottoporre ad indagine, dovranno essere considerati almeno:
  - la qualità del servizio reso da ABC (con riferimento ai principali aspetti indicati in Carta dei Servizi: servizi di lettura/bollettazione, servizi erogati attraverso gli sportelli di agenzia, gestione interventi tecnici, gestione emergenze idriche e fognarie,...)
  - la qualità del prodotto-acqua erogato da ABC
  - la qualità della comunicazione vs l'utenza
  - il livello di conoscenza e di soddisfazione rispetto alla tariffa applicata da ABC
- il target dell'indagine è costituito dall'intera popolazione residente sul territorio del Comune di Napoli
- dovrà essere prevista una stratificazione dei risultati almeno per macro-area cittadina/quartiere

Inoltre, sono richiesti specifici focus (con base campionaria ad hoc, adeguata alla rilevazione di dati affidabili e rappresentativi) per la valutazione della soddisfazione degli utenti ABC in merito a:

- gestione reclami → da valutare su campione rappresentativo dell'utenza che ha presentato reclamo
- qualità dell'acqua erogata → da valutare, oltre che a livello complessivo sull'intera utenza istituzionale (come indicato in precedenza), anche con specifiche domande su campione rappresentativo della popolazione servita dalla rete sottesa ad uno dei serbatoi cittadini che sarà indicato da ABC (totale popolazione servita dal serbatoio: circa 50.000 abitanti)

	<b>SPECIFICHE TECNICHE PER ATTIVITÀ DI RILEVAZIONE DI CUSTOMER SATISFACTION PER CLIENTI ISTITUZIONALI ABC</b>			<b>STATO DOCUMENTO:</b> PRIMA EMISSIONE	
				<b>DATA EMISSIONE:</b> 18/07/19	
				<b>CODICE ACQUISTO</b> IGES01: D	<b>TIPOLOGIA (RIF.)</b>
<b>PAGINA 5 DI 7</b>					
<b>ELABORAZIONE</b>		<b>VERIFICA</b>		<b>APPROVAZIONE</b>	

Inoltre, in fase di pianificazione dell'attività dovrà essere definita la banca dati cui attingere per l'indagine e dovrà essere predisposto e validato (con approvazione di ABC) lo strumento di rilevazione che sarà utilizzato per le fasi di indagine. Tale strumento dovrà, in linea generale, consentire di tracciare l'intero percorso di rilevazione e di riportare risposte/commenti anche di tipo non strutturato.

Per quanto concerne il trattamento dei dati personali degli utenti ABC, il fornitore:

- garantirà il rispetto della normativa vigente, sottoscrivendo, all'atto della stipula del contratto di affidamento, una specifica lettera di nomina a Responsabile trattamento dei dati personali di cui ABC è Titolare fornirà ad ABC le evidenze che la stessa dovesse richiedere, in corso di contratto, per verificare l'effettiva applicazione delle condizioni/istruzioni riportate nella presente specifica e nella lettera di nomina a Responsabile trattamento dati

L'inosservanza, da parte del fornitore di quanto previsto nel presente paragrafo e nella lettera di nomina a Responsabile del trattamento, costituisce grave inadempimento a fronte del quale ABC – Acqua Bene Comune – Azienda speciale di Napoli avrà la facoltà di risolvere di diritto il contratto, fatto salvo il risarcimento del maggior danno.

L'attività affidata da ABC non potrà essere oggetto di subappalto.

### **3.1.1 Requisiti specifici per attività in ambienti di lavoro confinati o sospetti di inquinamento**

Non applicabile alla specifica attività

### **3.2 Modalità di esecuzione delle attività oggetto della fornitura**

A valle della formale approvazione, da parte di ABC, del documento di progettazione dell'indagine di CS, il fornitore procederà con le attività di rilievo (primo step annuale), che dovranno concludersi al massimo entro 30 gg dall'approvazione di cui sopra.

Le ulteriori scadenze di rilevazione nel triennio si svolgeranno nel rispetto dei tempi definiti in fase di progettazione.

E' possibile il ricorso a modalità face to face ovvero anche a modalità di raccolta dati tipo CATI/CAWI.

Le registrazioni cartacee ed informatiche prodotte dal fornitore in tale fase dovranno essere rese disponibili su richiesta di ABC.



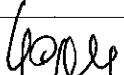

A valle delle attività di indagine (per ogni step), il fornitore si impegna a trasmettere, al massimo entro 30 giorni dal termine dell'indagine stessa, una relazione che almeno:

- sintetizzi i risultati dell'analisi stessa, stratificati secondo i criteri definiti in fase di progettazione e in coerenza con gli obiettivi definiti nella progettazione; tali risultati saranno espressi attraverso tabelle e rappresentazioni grafiche adeguatamente commentate
- fornisca un quadro delle priorità di intervento, con mappe del tipo Importanza vs Soddisfazione

Successivamente, il fornitore definirà, con il referente ABC, la struttura dello schema di sintesi per la pubblicazione dei dati/risultati attraverso i canali informativi utilizzati dall'azienda (bolletta, sito,..) nonché modalità e tempi per l'eventuale presentazione dei risultati di indagine all'interno di ABC stessa.

Specifiche tecniche Customer 2019

SSS-IGES01 R7

	<b>SPECIFICHE TECNICHE PER ATTIVITÀ DI RILEVAZIONE DI CUSTOMER SATISFACTION PER CLIENTI ISTITUZIONALI ABC</b>			<b>STATO DOCUMENTO:</b> PRIMA EMISSIONE	
				<b>DATA EMISSIONE:</b> 18/07/19	
				<b>CODICE TIPOLOGIA ACQUISTO (RIF. IGES01): D</b>	
<b>PAGINA 6 DI 7</b>					
<b>ELABORAZIONE</b>		<b>VERIFICA</b>		<b>APPROVAZIONE</b>	

### 3.3 Controlli

Abc si riserva di effettuare, nel corso delle attività, controlli e riscontri a campione (anche direttamente c/o gli utenti coinvolti) relativamente alle attività di indagine affidate al fornitore. ABC potrà inoltre verificare l'efficacia delle misure di sicurezza adottate dalla Società (ai fini della protezione dei dati personali degli utenti ABC), anche attraverso ispezioni presso le sedi del fornitore stesso ove sono effettuati i trattamenti dei suddetti dati; a tal fine il fornitore permetterà l'accesso al personale autorizzato da ABC ad effettuare le verifiche di cui sopra, avendo ricevuto un preavviso di almeno 5 giorni lavorativi.

### 3.4 Comunicazione con ABC

Ad attivazione del contratto:

- il fornitore provvederà a comunicare i recapiti (telefono, fax mail) del proprio referente per le specifiche attività
- Abc comunicherà il nominativo ed i recapiti del responsabile di contratto.

## 4. DOCUMENTI DA CONSEGNARE AD ABC

### 4.1 Documenti da consegnare in fase di offerta (pre-affidamento)

- Certificazione di Sistema Qualità, come descritta al paragrafo 3.1

### 4.2 Documenti da consegnare prima dell'inizio attività

- Comunicazione dei soggetti di cui al paragrafo 3.4 con recapiti telefono/fax per comunicazioni inerenti alla gestione del contratto
- Impegnativa per il trattamento dei dati, sottoscritta dal legale rappresentante
- Eventuale ulteriore documentazione/evidenza prevista dalla lettera di nomina Responsabile trattamento dati

### 4.3 Documenti da consegnare in corso d'opera

Durante lo svolgimento del contratto:




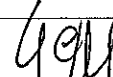
- Documentazione attestante ogni variazione relativa ai documenti di cui al paragrafo 4.1 e 4.2 che dovesse verificarsi nel corso della fornitura

Prima dell'avvio delle attività su base triennale:

- Documento di progettazione dell'indagine di Customer satisfaction (rif. paragrafo 3.1)
- Strumento di rilevazione a supporto dell'indagine (rif. paragrafo 3.1)

A valle dell'attività di rilievo customer satisfaction – singolo step e intero progetto:

- relazione di sintesi sui risultati dell'indagine (supporto cartaceo e informatico) (rif. paragrafo 3.2)

	<b>SPECIFICHE TECNICHE PER ATTIVITÀ DI RILEVAZIONE DI CUSTOMER SATISFACTION PER CLIENTI ISTITUZIONALI ABC</b>			<b>STATO DOCUMENTO:</b> PRIMA EMISSIONE
				<b>DATA EMISSIONE:</b> 18/07/19
				<b>CODICE TIPOLOGIA ACQUISTO (RIF. IGES01): D</b>
<b>PAGINA 7 DI 7</b>				
<b>ELABORAZIONE</b>		<b>VERIFICA</b>		<b>APPROVAZIONE</b>
				

A conclusione del contratto:

- comunicazione scritta ad ABC a conferma dell'avvenuta restituzione o eliminazione dei dati personali (cartacei e informatici) utilizzati per lo svolgimento delle attività previste da contratto

## 5. NON CONFORMITÀ

In caso di riscontro di una Non Conformità nell'esecuzione delle attività di cui alla presente specifica, ABC provvede ad aprire una non conformità. Il fornitore dovrà individuare le azioni correttive e i relativi tempi di applicazione e darne comunicazione ad ABC entro 10 giorni dalla data di notifica della non conformità.

## 6. VERIFICHE ISPETTIVE (AUDIT)

Il fornitore è tenuto a dichiarare la propria disponibilità a far effettuare verifiche ispettive (audit) da parte di ABC, secondo date e modalità che saranno preventivamente comunicate da ABC stessa, garantendo disponibilità di risorse e accesso ai documenti necessari nel corso dello svolgimento degli audit, nonché informazione sugli eventuali rischi in ambito Salute e sicurezza sul Lavoro per gli auditor ABC che dovessero accedere ai siti del fornitore.

## 7. ALLEGATI

—