



## SISTEMI SALERNO – Servizi Idrici S.p.A.

Settore Contabilità e Bilancio  
della Sistemi Salerno – Servizi Idrici S.p.A

e Spett. le  
**Mediacom S.r.l.,**  
**viale Edoardo Jenner, 51**  
**MILANO**

**Oggetto: Servizio di call center per pronto intervento H24 per gestione del Servizio Idrico – Periodo 01/05/2023-30/06/2023. CIG Z253B08C5A.**

Il sottoscritto, visti:

1. L'approvazione della RdA 865 del 18.04.2023;
2. L'Ordine n. 172 del 05/05/2023 – CIG Z253B08C5A – Impresa affidataria: **Mediacom S.r.l., Viale Edoardo Jenner, 51, Milano (MI), P.IVA.: 03467031211**
3. Il Certificato di Regolare Esecuzione del Referente contrattuale, ing. Alfredo Iodice, del 13/07/2023;

Per Servizi mese di Giugno 2023	€ 1.177,50	
<b>Risulta il credito dell'Impresa</b>	<b>Euro</b>	<b>€ 1.177,50</b>

considerato:

- che l'Impresa è da ritenersi in regola con il versamento dei contributi nei confronti degli Enti previdenziali ed assistenziali, giusta DURC (che si allega in copia);

liquida:

- all'Impresa affidataria: **Mediacom S.r.l., Viale Edoardo Jenner, 51, Milano (MI)**, a saldo delle prestazioni eseguite di cui all' **Ordine n. 172 del 05/05/2023 – CIG Z253B08C5A**, l'importo di **€ 1.177,50** (Euromillecentosettantasette/50) IVA esclusa.

Il Responsabile del Procedimento  
dr.ssa Angela Maria Gennatiempo

**CERTIFICATO DI REGOLARE ESECUZIONE**

SERVIZIO: **Call Center per Pronto Intervento H24 per la gestione del Servizio Idrico**  
**Periodo di riferimento 01.05.2023-30.06.2023**

DITTA ESECUTRICE: MEDIACOM srl (Via Calamandrei n.5 Napoli)

RDA n.865 del 18.04.2023

ORDINE n.172 del 05.05.2023 (prot. n.9972 del 11.05.2023)

DATA INIZIO SERVIZIO 01.05.2023

RUP: dott.ssa Angela Maria Gennatiempo

CIG: Z253B08C5A

Il sottoscritto ing. Alfredo Iodice Delgado, in qualità di Referente dell'Ordine (di cui ai riferimenti sopra citati) per il Servizio di Call Center di Pronto Intervento per il Servizio Idrico (Divisione Acque Potabili) gestito dalla Sistemi Salerno Servizi Idrici SpA, ,  
attesta che

la società Mediacom S.r.l., nel periodo relativo al mese di **giugno 2023** (01.06.2023-30.06.2023) ha eseguito il Servizio di Call-Center di Pronto Intervento in favore degli utenti del servizio Idrico della Sistemi Salerno Servizi Idrici SpA, alle condizioni stabilite.

Si allega report con dettaglio della prestazione relativa al mese di giugno 2023 (report e riepilogo ricevuto da Mediacom srl in data 13.07.2023).

Si significa infine che il Tempo di Risposta alla Chiamata di Pronto Intervento per il mese in esame è stato pari al 88,4% da inizio anno (01.01.2023-30.06.2023) è stato pari al 90,4% evidenziando che per il soddisfacimento dei requisiti della qualità contrattuale il requisito è  $CPI \geq 90\%$ .

Responsabile Divisione Acque Potabili  
*ing. Alfredo Iodice Delgado*



Salerno 13.07.2023

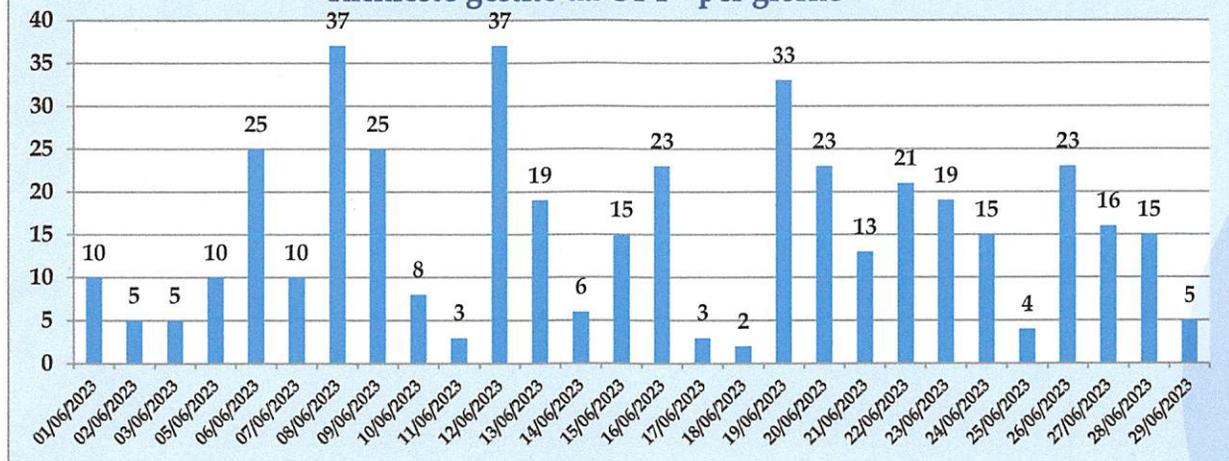
Allegato 1 c.s.d.

Sistemi Salerno – Servizi Idrici S.p.A. a Socio unico  
Gruppo Sistemi Salerno  
(già Salerno Sistemi S.p.A. a Socio unico)

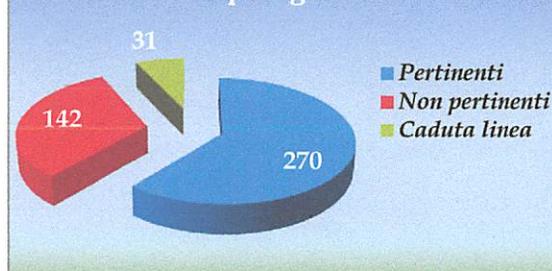
**Riepilogo Gestione Numero Verde - Pronto Intervento Idrico H24**

<b>Totale Richieste inserite sul gestionale Tustena CRM [Ticket]</b>	<b>443</b>
<b>Totale Richieste di Pronto Intervento Pertinenti</b>	<b>270</b>
▶ Per le quali è richiesto un <i>Tempo di Arrivo sul Posto &lt; 3h</i> (RQSII 655/15 Art. 33.2)	<b>111</b>
<b>Richieste Non pertinenti / Caduta linea</b>	<b>173</b>
<b>Totale richieste gestite da operatore [da centrale telefonica]</b>	<b>430</b>
<b>[CPI ≥ 90%] Tempo di Risposta alla Chiamata di Pronto Intervento [mese]</b>	<b>88,4%</b>
<b>[CPI ≥ 90%] Tempo di Risposta alla Chiamata di Pronto Intervento [riepilogo anno]</b>	<b>90,4%</b>

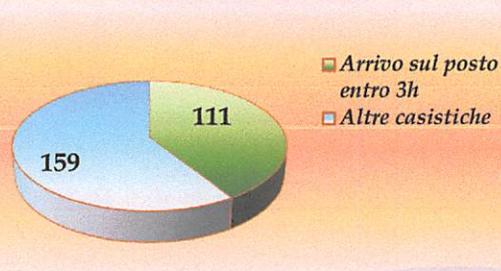
**Richieste gestite da OPT - per giorno**



**Tipologia Richieste**



**Richieste Pertinenti**



## Durc On Line

Numero Protocollo	INAIL_39005594	Data richiesta	08/06/2023	Scadenza validità	06/10/2023
-------------------	----------------	----------------	------------	-------------------	------------

Denominazione/ragione sociale	MEDIACOM SRL
Codice fiscale	03467031211
Sede legale	VIALE EDOARDO JENNER, 51 20159 MILANO (MI)

Con il presente Documento si dichiara che il soggetto sopra identificato **RISULTA REGOLARE** nei confronti di

I.N.P.S.  
I.N.A.I.L.

Il Documento ha validità di 120 giorni dalla data della richiesta e si riferisce alla risultanza, alla stessa data, dell'interrogazione degli archivi dell'INPS, dell'INAIL e della CNCE per le imprese che svolgono attività dell'edilizia.