

A T E R B E L L U N O

Azienda Territoriale Edilizia Residenziale della provincia di Belluno
Belluno, via Castellani 2 - ☎ 0437 935 911 ✉ info@aterbl.it - c.f. 00092050251
Ente Pubblico Economico Strumentale Regionale

DELIBERAZIONE N. 19

SEDUTA DEL 25.03.2025

OGGETTO

Gestione del rapporto telefonico dell'azienda con l'utenza tramite un servizio di automazione conversazionale in aree strategiche che presentano attualmente aspetti di criticità. Determinazioni conseguenti.

Il giorno 25.03.2025 alle ore 10:30 convocato dalla Presidente mediante nota prot. n. 1401 del 25.03.2025 recapitata ai singoli componenti a mezzo *pec*, si è riunito il Consiglio di Amministrazione dell'Azienda Territoriale per l'Edilizia Residenziale della Provincia di Belluno, quale previsto dall'art. 10 della legge regionale 03.11.2017 n.39, nominato con Decreto del Presidente della Giunta regionale n. 70 del 28.05.2021 per l'esame degli argomenti posti all'ordine del giorno.

* * *

COMPONENTI CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

| | | |
|---------------------|-----------------|----------|
| Ilenia Rento | Presidente | presente |
| Emiliano Bonanni | Vice Presidente | presente |
| Silvano De Salvador | Consigliere | presente |

REVISORE UNICO DEI CONTI

| | |
|-------------------|----------|
| La Grua Francesco | presente |
|-------------------|----------|

Assume la presidenza la dott. ing. Ilenia Rento, assiste in qualità di segretario il dott. Alberto Pinto - Direttore dell'ATER di Belluno. Alle ore 10:50 partecipa alla seduta il Revisore Unico dei Conti, dott. Francesco La Grua.

* * *

IL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

SENTITA la relazione della Presidente: "L'assenza in organico aziendale di personale esclusivamente preposto al front office e alla gestione delle telefonate in ingresso, sta creando dei problemi alla funzionalità degli uffici, i cui addetti sono spesso interrotti nelle loro mansioni ordinarie da telefonate di non breve durata. Specularmente, registriamo lamentele da chi si rivolge ai nostri uffici (per la maggior parte assegnatari che hanno bisogno di interloquire con l'Ufficio Inquilinato o Manutenzione) in quanto trovano difficoltà

a mettersi in contatto telefonico con noi, a causa dell'assenza temporanea in ufficio degli operatori (addetti delle manutenzioni in servizio fuori sede) o per linee telefoniche sovraffollate. L'impossibilità a mettersi in contatto telefonicamente in tempi rapidi con i competenti addetti dei predetti Uffici, porta spesso i nostri assegnatari a rivolgersi, tramite le selezioni automatiche che il nostro centralino telefonico contempla, ad altri dipendenti aziendali che non svolgendo un servizio diretto all'utenza (esempio: Ragioneria, Economato, Direzione di Presidenza, Progettazione), hanno le utenze telefoniche più libere e quindi più accessibili. Ciò, oltre a non dare risposte efficaci ai richiedenti, arreca ulteriore disturbo alle altre attività aziendali, aumentando l'insoddisfazione dell'utente con ricadute anche in termini di immagine aziendale.

Le difficoltà dei nostri utenti ad entrare in contatto telefonico con i nostri uffici, in particolare con il settore manutentivo, vengono segnalate nell'ultima indagine di customer satisfaction, appena conclusasi in Azienda.

Non potendo incidere sulla struttura aziendale, per non appesantire eccessivamente i costi della gestione caratteristica del nostro bilancio, potrebbe rappresentare un valido rimedio alla situazione descritta il ricorso a una gestione esterna all'azienda del flusso telefonico in entrata. In proposito altre realtà venete quali l'ATER di Venezia e Padova e altre a noi vicine, quali ATER Trieste, Gorizia Udine e Pordenone, si sono avvalse del servizio offerto da GAP s.r.l, con sede in Via Battisti 2 a Trieste. La società, fondata nel 2002 a Trieste, occupa di ingegneria di processo e Automazione Conversazionale nel Customer Journey. Dispone, nel Nord-Est italiano, di un laboratorio di ricerca e sviluppo (R&D) e di un reparto ICT che insieme permettono di fondere al meglio la tecnologia con i processi operativi.

Dispone di 13 siti produttivi dove team di Agenti Relazionali eseguono i progetti personalizzati che rispondono a specifiche esigenze dei propri clienti. Dopo vari incontri con i responsabili di area e degli uffici aziendali potenzialmente interessati all'intervento della società, è stato elaborato un progetto per ATER di Belluno che potrà consentire di migliorare la relazione tra l'azienda e i nostri interlocutori, che per le ragioni sopra espresse, hanno oggi difficoltà ad interfacciarsi in tempi rapidi e in misura efficace. Il primo servizio in ambito di Edilizia Residenziale Pubblica affidato a GAP risale al lontano 2004, anno in cui A.T.E.R. Venezia ha scelto GAP come partner nella gestione dei rapporti con i propri inquilini (o potenziali tali). Negli anni successivi, per efficientare le attività dei propri uffici e per migliorare le relazioni con il proprio bacino di utenza, altre aziende di edilizia residenziale pubblica hanno deciso di affidarsi al supporto offerto da GAP. Il progressivo affidamento di servizi ha consentito alla società di consolidare la propria posizione in questo specifico settore ed ha portato alla costituzione di un vero e proprio Competence Center interno specifico per l'Edilizia Residenziale Pubblica. Dal confronto tra Uffici aziendali e società proponente, sono emerse le seguenti tematiche dove, attraverso un servizio di call center qualificato, gli interessati potranno ricevere risposte efficaci, non gravando così più totalmente gli Uffici di incombenze oggi loro prerogativa esclusiva:

- 1. informazioni generali e di dettaglio sugli uffici e sulle procedure;*
- 2. regolamenti su diritti e doveri degli assegnatari;*
- 3. prenotazione di appuntamenti con uffici e sportelli;*
- 4. accoglimento e aggiornamento delle richieste di manutenzione;*
- 5. accoglimento richieste relative agli spazi comuni, al verde ed ai servizi condivisi;*
- 6. bandi e domande per l'alienazione del patrimonio edilizio;*
- 7. bandi di concorso e domande per l'assegnazione di alloggi;*

8. *disdette contrattuali, subentri, cambi e modalità di riconsegna alloggi;*
9. *canoni, posizioni contabili, morosità, addebiti bancari, finanziamenti, tasse e imposte, polizze;*
10. *censimento e raccolta ISEE;*
11. *emergenze abitative e abusi edilizi.*

Il servizio viene reso a fronte dell'acquisto di pacchetti/minuti, dal costo indicato in tabella:

| Pacchetto | Quantità | Costo a corpo (+ IVA) | €/min (+IVA) |
|--------------------------|-----------------|---------------------------------------------------------------------------------|---------------------|
| I | 12.500 min | 9.990,00 € | 0,799 € |
| II | 27.500 min | 19.990,00 € | 0,727 € |
| III | 50.000 min | 33.990,00 € | 0,680 € |
| IV | 87.500 min | 54.990,00 € | 0,628 € |
| V | 152.000 min | 86.990,00 € | 0,572 € |
| VI | 260.000 min | 133.990,00 € | 0,515 € |
| VII | 417.000 min | 199.990,00 € | 0,480 € |
| Attivazione (una tantum) | | Da 2.000€ a 5.000€ in base alla complessità del progetto e delle attività | |

In una prima fase, propongo di acquistare il pacchetto II, per l'utilizzo di 27.500 minuti, al costo complessivo di euro 19.900 IVA esclusa, oltre al costo di attivazione da determinarsi e ricompreso tra 2.000 e 5.000 euro, rinviando a un successivo provvedimento ulteriori decisioni all'esito della prima fase di sperimentazione, che si concluderà con l'esaurimento del credito acquistato”;

RITENUTO di accogliere la proposta della Presidente;

RITENUTA la propria competenza in base all' articolo 25 del vigente Regolamento di Contabilità, Amministrazione e dei Contratti;

VISTO il parere favorevole del Direttore in ordine alla legittimità di questo provvedimento;

Tutto ciò premesso all' unanimità di voti;

DELIBERA

- di prendere atto della relazione della Presidente, approvandone i contenuti e le proposte;
- di affidare alla società GAP s. r. l, con sede legale in via Battisti 2 a Trieste, il servizio di automazione conversazionale per la ricezione e risposta alle telefonate dirette all'Azienda, in particolare agli Uffici Inquilinato e Manutenzione attività Ispettiva e Patrimonio, acquistando un pacchetto che preveda l'impiego di 27.500 minuti alla risposta, secondo modalità illustrate nella relazione della Presidente;
- di rinviare a successivo provvedimento la valutazione sugli esiti della sperimentazione sull'utilizzo del servizio una volta esaurito il monte ore/minuti acquistato.

LA PRESIDENTE
dott. ing. Ilenia Rento


IL SEGRETARIO
dott. Alberto Pinto
Direttore dell'A.T.E.R.