



ENTE AUTONOMO VOLTURNO S.R.L.

SOCIO UNICO REGIONE CAMPANIA

DIREZIONE E COORDINAMENTO EX 1° COMMA ART. 2497 BIS C.C. REGIONE CAMPANIA

Sede Legale Corso Giuseppe Garibaldi n. 387 – 80142 Napoli - tel. +39 081 7722111 fax + 39 081 200991

PEC: enteautonomovolturmo@legalmail.it

C.C.I.A.A. Napoli N. 4980 – C.F. e P. IVA 00292210630 – CAPITALE SOCIALE € 50.000.000,00

OGGETTO: avviso esplorativo per manifestazione di interesse finalizzato alla procedura per il reclutamento di n. 26 figure da investire nella figura del cliente misterioso di EAV – MANIFESTAZIONE DI INTERESSE.

La EAV Srl con sede legale in Napoli al Corso Garibaldi n. 387 (C.F.: e P.IVA: 00292210630) nella persona del Presidente del C. di A. e legale rappresentante pro-tempore

Premesso che

- EAV Srl e una società controllata per il 100% dalla Regione Campania;
- l'oggetto sociale di EAV e l'esercizio del servizio di trasporto di qualsiasi genere e in particolare di trasporti a mezzo di ferrovie, tranvie, filovie, autolinee, automobili, navi ed altri veicoli;
- in aderenza al riferito oggetto sociale ed in considerazione della peculiare natura giuridica, la Regione Campania ha affidato alla EAV Srl servizi di trasporto pubblico su gomma di interesse regionale, provinciale e comunale.

L'EAV SRL AVVISA CHE

intende individuare n. 26 figure definite "Clienti Misteriosi", ovvero soggetti non dichiarati, che durante i loro trasferimenti in treno/bus annotano e segnalano sia eventuali disfunzioni che idee per il miglioramento del servizio reso all'utenza.

La procedura in questione rappresenta un metodo strutturato e pianificato per rilevare fattori di qualità oggettivi, riferiti all'efficacia e all'efficienza del servizio. I benefici legati a questo tipo di procedura sono riconducibili all'ottenimento di dati oggettivi sull'esperienza del cliente (customer experience) che si riflettono sul miglioramento delle prestazioni dell'organizzazione, che vanno a vantaggio del l'utente e al tempo stesso forniscono informazioni che sarebbero difficilmente reperibili e adeguatamente monitorabili.

Elemento indispensabile per l'attivazione della procedura sono i "clienti misteriosi" che saranno edotti dall'EAV per creare situazioni reali o simulate ed hanno il compito di rilevare e monitorare:

- eventuali malfunzionamenti degli impianti di servizio per l'utenza;
- suggerimenti per una diversa e più funzionale gestione delle emergenze/criticità;
- i comportamenti del personale coinvolto nell'erogazione del servizio. A tal proposito, ad esempio, verranno rilevati in modo oggettivo elementi di contesto, aspetti relazionali e comportamentali del personale addetto all'accoglienza e alla vendita, ecc., ma anche in generale l'esperienza vissuta a livello soggettivo dal mystery shopper durante la fruizione del servizio.

Il numero massimo dei clienti misteriosi da individuare è di seguito riportato:

linee vesuviane

- n.4 per la tratta V1 Napoli – Torre Annunziata – Sorrento;
n.2 per la tratta V2 Napoli - Otiaviano – Sarno;
n.2 per la tratta V3 Napoli - Nola- Baiano;
n.2 per la tratta V4 Napoli - Torre Annunziata –Poggiomarino;
n.2 per la tratta V5 Napoli - San Giorgio Via Cdn;
n.1 per la tratta V6 Napoli – Acerra;

linee flegree

- n.4 per la Tratta F1 Montesanto - Fuorigrotta – Torregaveta;
n.3 per la Tratta F2 Montesanto - Licola – Torregaveta.

linee suburbane

- N. 2 per la tratta S1 Napoli - Cancellò – Benevento;
N. 2 per la tratta S2 Napoli - Caserta - Piedimonte Matese;

linee metropolitane

- N. 2 per la tratta M1 Piscinola-Aversa Centro;

Analoga procedura verrà attuata successivamente per il servizio Automobilistico.

CARATTERISTICHE DEL CLIENTE MISTERIOSO

Il cliente misterioso deve essere un utente abituale dotato di abbonamento di viaggio aziendale o integrato che preveda l'utilizzo del servizio sulle linee EAV, da almeno tre anni.

Il numero dei clienti sarà ripartito:

- *per fascia di età*
 - n. 8 da 20 a 30 anni;
 - n. 13 da 30 a 50 anni;
 - n. 5 oltre 50 anni;
- *per impiego lavorativo*
 - 20% studenti;
 - 50% dipendenti delle Forze dell'Ordine, della Regione Campania ed in genere di enti pubblici;
 - 30% altri.

MODALITÀ DI PARTECIPAZIONE

I soggetti interessati dovranno manifestare il proprio interesse utilizzando il modulo predisposto (allegato A) allegando allo stesso una breve relazione illustrativa dei contenuti della proposta, evidenziandone gli aspetti più significativi in coerenza con le necessità di EAV, illustrando i motivi per i quali la propria strategia sia ritenuta adatta alle esigenze dell'azienda.

Dovrà, inoltre, essere allegato documento di identità, in corso di validità, del legale rappresentante del soggetto giuridico proponente.

Gli interessati potranno manifestare il proprio interesse a partecipare inviando una pec all'indirizzo enteautonomovolturno@legalmail.it, entro il 30.12.2018, allegando l'allegato A e

copia del proprio documento di riconoscimento e dell'abbonamento in corso di validità. La pec dovrà contenere il seguente oggetto, pena l'esclusione dalla procedura, **"NON APRIRE – avviso esplorativo per manifestazione di interesse finalizzato alla procedura per il reclutamento di n. 26 figure da investire nella figura del cliente misterioso di EAV – MANIFESTAZIONE DI INTERESSE."**

Ai fini dell'ammissione alla selezione farà fede la data e l'ora di arrivo della pec.

EAV Srl si riserva la facoltà di escludere le manifestazioni presentate in modo difforme da quanto indicato nel presente avviso ovvero incomplete anche di uno degli elementi previsti.

EAV Srl si riserva altresì la facoltà di richiedere ai soggetti proponenti di completare o di fornire chiarimenti in ordine al contenuto di quanto presentato o dichiarato, nel rispetto del principio di parità di trattamento

L'EAV si riserva di effettuare verifiche su eventuali candidati.

L'investitura di ciascun cliente misterioso dovrà seguire un calendario strutturato dall'EAV, che prevede l'invio di almeno due report a settimana per una durata non inferiore a sei mesi.

Sia EAV che i candidati selezionati dovranno firmare un protocollo di riservatezza; questi ultimi dovranno riferire settimanalmente circa le risultanze dell'indagine. Le segnalazioni dovranno essere inviate alla mail riservata di cui saranno dotati.

Lo svolgimento dell'attività in oggetto è a titolo volontario e gratuito, tuttavia, EAV si riserva di offrire al partecipante selezionato - o ad un parente di primo grado - un abbonamento aziendale gratuito per l'anno successivo a quello dell'investitura.

SOGGETTI AMMESSI A PRESENTARE MANIFESTAZIONE DI INTERESSE

Non è ammessa la partecipazione dei soggetti per i quali sussista anche una soltanto delle cause di esclusione prevista dall'art. 80 del DLGS 50/2016.

INFORMAZIONI DI CARATTERE GENERALE

Il presente avviso è da intendersi finalizzato esclusivamente alla ricezione di manifestazioni di interesse per favorire la partecipazione e consultazione del maggior numero di soggetti potenzialmente interessati e non instaura, pertanto, alcun procedimento pre-selettivo né è in alcun modo vincolante per EAV Srl con lo stesso non è indetta alcuna procedura di affidamento, concorsuale o paraconcorsuale, né sono previste graduatorie, attribuzioni di punteggio o altre classificazioni di merito.

I contenuti della manifestazione d'interesse sono acquisiti di diritto da EAV Srl, senza che il soggetto che manifesta l'interesse possa vantare alcun diritto o pretesa a rimborsi, compensi o corrispettivi di qualsivoglia natura e specie.

EAV Srl potrà in qualsiasi momento revocare il presente avviso e non dare corso alla procedura di esame delle manifestazioni eventualmente pervenute.

Il presente avviso non costituisce procedura ad evidenza pubblica per la selezione del soggetto attuatore dell'intervento di valorizzazione bensì avviso esplorativo.

EAV Srl, pertanto, non si riterrà vincolata in alcun modo ad alcuna delle proposte pervenute potendo valutare a suo insindacabile giudizio ciascuna di esse, eventualmente avvalendosi del contenuto di una o più delle proposte pervenute, né i soggetti partecipanti potranno avanzare alcun diritto in ordine all'eventuale aggiudicazione di alcuna procedura.

Dal presente avviso non deriva alcun accordo di tipo economico o di altra natura.

La presentazione delle dichiarazioni di interesse non farà sorgere alcun diritto, azione, ragione, situazione di vantaggio o aspettativa in favore dei dichiaranti né farà sorgere alcun impegno per EAV Srl.



INFORMATIVA PRIVACY

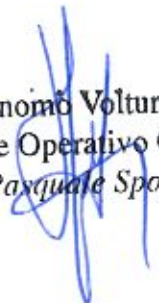
Ai sensi dell'art. 13 del D.Lgs. n. 196/2003, si precisa che i dati personali raccolti da EAV Srl saranno trattati per le finalità del presente avviso e verranno utilizzati esclusivamente per tale scopo e nel rispetto degli adempimenti previsti dalla normativa vigente. Il loro conferimento ha natura obbligatoria ed il rifiuto a rispondere comporterà l'impossibilità di procedere all'istruttoria e adottare i successivi provvedimenti. Il trattamento dei dati personali sarà improntato a liceità e correttezza nella piena tutela dei diritti dei soggetti candidati e della loro riservatezza.

Ai partecipanti alla selezione sono riconosciuti i diritti di cui all'art. 7 del citato D.Lgs. n. 196/2003. Il titolare del trattamento dei dati è il Presidente pro-tempore della società EAV Srl.

MEZZI DI PUBBLICITA'

Si informa che del presente avviso esplorativo verrà data pubblicità sul sito internet della società. Eventuali richieste di informazioni potranno essere richiesta alla casella di posta elettronica r.vallefuoco@eavsrl.it.

Ente Autonomo Volturmo S.r.l.
Il Direttore Operativo Centrale
Ing. Pasquale Sposito



ALLEGATO A

Spett.le EAV srl
C.so Garibaldi 387
Napoli

Avviso esplorativo per manifestazione di interesse finalizzato alla procedura per il reclutamento di n. 26 figure da investire nella figura del cliente misterioso di EAV – MANIFESTAZIONE DI INTERESSE.

IL/LA SOTTOSCRITTO/A
NATO/A A
IL
RESIDENTE IN

ALLA VIA
C.F.
PE.MAIL
TEL

FAX

MANIFESTA

LA PROPRIA DISPONIBILITA' A PARTECIPARE AL PRESENTE AVVISO

DICHIARA

sotto la propria responsabilità ai sensi dell'art.46 del dpr 445/2000, quanto segue:

- di non trovarsi in alcuna delle cause di esclusione di cui all'art.80 del dLgs 50/2016;
- che l'operatore economico non si è reso colpevole di gravi illeciti professionali, tali da rendere dubbia la sua integrità o affidabilità;
- che l'operatore economico non è stato vittima dei reati previsti e puniti dagli artt. 317 e 319 c.p., aggravati ai sensi dell'art. 17 del D-L- 152/1991 convertito, con modificazioni, dalla L.203/1991;
- di aver preso visione dell'avviso esplorativo e di accettarne incondizionatamente ogni sua parte;
- di essere a conoscenza che la presentazione della manifestazione non fa sorgere alcun diritto, azione, ragione, situazione di vantaggio o aspettativa in favore del soggetto rappresentato né fa sorgere alcun impegno;

- di essere a conoscenza che la documentazione presentata è acquisita di diritto da EAV, senza che il soggetto possa vantare alcun diritto o pretesa a rimborsi e/o compensi.

....., li.....

(Firma del legale rappresentante e/o procuratore)

Alla presente manifestazione di responsabilità devono essere allegati i modelli "Autocertificazione Antimafia" e "Dichiarazione Protocollo di Legalità), debitamente compilati in ogni loro parte.