



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI ATENEO EROGATI A DISTANZA

AREA SERVIZIO	Approvvigionamenti	
DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO	Gestione procedura di adesione alle convenzioni / accordi quadro Consip finalizzata all'acquisizione di servizi di telefonia fissa e mobile e di forniture di energia elettrica e di gas	
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	<p>Il servizio si sostanzia nella erogazione di tutte le attività connesse all'adesione alle convenzioni e accordi quadro stipulati da Consip per i servizi di telefonia fissa e mobile, per la fornitura di energia elettrica e di gas, ai sensi dell'art 1, comma 449 della L. 296 del 2006, come modificato dall'art. 1, comma 495, L. n. 208 del 2015, nonché dell'art. 1 comma 7 del decreto legge 6 luglio 2012 n.95 (come modificato dalla legge n. 160/2019) che prevedono che le istituzioni universitarie – tra gli altri - sono tenute ad approvvigionarsi utilizzando le Convenzioni e gli Accordi Quadro stipulati da Consip S.p.A., previste dall'art. 26 della legge 488/2000 e s. .m.i. La possibilità di erogare il servizio in modalità a distanza è diretta conseguenza dell'obbligo di utilizzo per l'approvvigionamento della piattaforma telematica di Consip, reperibile al sito www.acquistinretepa.it. Di seguito, si riportano le attività rese a distanza che vengono espletate in relazione alle fasi della procedura: reperimento sulla piattaforma Consip della Convenzione/Accordo quadro di riferimento e verifica delle condizioni di adesione; proposta di delibera autorizzativa da sottoporre all'approvazione del competente organo decisionale; predisposizione ed inoltro dell'ordinativo di acquisto tramite la piattaforma telematica.</p>	
UTENTI	Interni	Personale T.A. e Dirigente
		Professori e Ricercatori
	Esterni	Operatori economici aggiudicatari delle convenzioni/accordi quadro Consip
STRUTTURA COMPETENTE e nominativo del relativo RESPONSABILE	Area Attività Contrattuale – Responsabile Dirigente dell'Area: Dott.ssa Rossella MAIO	
UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO e nominativo del relativo RESPONSABILE	Ufficio Gestione Utenze di Ateneo – Responsabile Dott. Sergio SCAFA	
LOCALIZZAZIONE	Sede Centrale, Corso Umberto I, 40 - Napoli	

DELL'UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO		
RECAPITI e orari per contatti con l'utenza	I numeri di telefono, gli indirizzi di posta elettronica e l'indirizzo PEC sono visualizzabili al seguente link: https://www.unina.it/-/1774419-ufficio-gestione-utenze-ateneo	
ULTERIORI INFORMAZIONI e modulistica	Tutte le informazioni relative all'Ufficio sono visualizzabili al seguente link: https://www.unina.it/-/1774419-ufficio-gestione-utenze-ateneo	
CANALI UTILIZZABILI dall'UTENZA per comunicare con l'UFFICIO che eroga il servizio	per le richieste di informazioni sul servizio	MAIL
		PEC
		TELEFONO
		PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS (solo per gli utenti interni)
	per l'erogazione del servizio all'utenza	TELEFONO
		PEC
MAIL		
	PROCEDURA WEB www.acquistinretepa.it	
indirizzo PEC/MAIL al quale è possibile inviare reclami	PEC: uff.gestutenzeateneo@pec.unina.it ; MAIL: _ugua@unina.it	

Dimensioni della qualità	Descrizione	Unità di misura	Valore programmato
ACCESSIBILITA'	Facilità accesso al servizio	Numero canali per richieste di informazioni sul servizio	N. 4 Canali
			MAIL
			PEC
			TELEFONO
		Numero canali per richieste derogazione del servizio	PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS (solo per gli utenti interni)
			N. 4 Canali
			TELEFONO
			PEC
MAIL	PROCEDURA WEB www.acquistinretepa.it		
TRASPARENZA	Aggiornamento contenuti pagina web dell'ufficio e della modulistica pubblicata	Frequenza dell'aggiornamento (anche mediante conferma dei contenuti già pubblicati)	Frequenza: almeno annuale
TEMPESTIVITA'	Tempo che intercorre tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	gg. lavorativi	≤ 15 giorni
EFFICACIA	Continuità del servizio	Numero di giorni in cui il servizio è disponibile rispetto ai giorni lavorativi dell'anno solare	100 % (esclusi i giorni di chiusura dell'Ateneo)
	Compiutezza	Percentuale di istanze evase rispetto a quelle pervenute	100 % ad eccezione dei giorni di chiusura di Ateneo
	Affidabilità	Percentuale di reclami accolti rispetto al numero di erogazioni del servizio in un anno	≤ 1 %

-