



DECISIONE DI CONTRARRE

Oggetto: Servizio di *contact center* commerciale di Padania Acque S.p.A.

Premesso che:

- Padania Acque S.p.A., in qualità di Gestore Unico del Servizio Idrico Integrato della Provincia di Cremona, ha la necessità di procedere con l'affidamento del servizio di *contact center* commerciale, così come descritto nei documenti allegati alla procedura di gara;

Considerato che:

- è necessario avviare una procedura di gara al fine di individuare l'operatore economico a cui affidare il servizio oggetto dell'appalto di cui trattasi;
- è stata verificata l'assenza di un interesse transfrontaliero certo, pertanto, la procedura di gara è esperita ai sensi dell'art. 50, c. 1, lett. e), del D.lgs. 36/2023;
- l'appalto ha per oggetto il servizio di *contact center* commerciale, da effettuarsi entro i confini nazionali, inteso come l'insieme delle risorse umane, delle tecnologie integrate di telecomunicazione e informatiche e dei processi che consente di gestire le chiamate in ingresso (ricezione, accoglimento, evasione) pervenute al numero verde commerciale di Padania Acque S.p.A. Le prestazioni dedotte in affidamento sono dettagliate nel Capitolato Speciale e negli ulteriori documenti allegati alla procedura di gara;
- l'importo complessivo stimato dell'appalto, per la durata contrattuale, è pari a € 218.400,00 (euro duecentodiciottomilaquattrocento/00), IVA esclusa. L'importo degli oneri della sicurezza per rischi interferenziali, ex art. 26 del D.lgs. 81/2008, è pari a € 0,00 (euro zero/00), non essendo presente alcun rischio da interferenze presso le strutture di Padania Acque S.p.A. Quest'ultima non è, pertanto, tenuta alla compilazione dei DUVRI.

Il dettaglio delle prestazioni è il seguente:

n.	Descrizione	CPV	P (principale)	Importo
1	Servizio di <i>contact center</i> commerciale	79511000-9	P	€ 218.400,00
A) Importo a base di gara				€ 218.400,00
B) Oneri della sicurezza per rischi da interferenze, ex art. 26 del D.lgs. 81/2008, non soggetti a ribasso d'asta				€ 0,00
A) + B) Importo complessivo				€ 218.400,00

L'importo di cui alla lettera A) della tabella sopra riportata, meramente presuntivo, rappresenta il prodotto della moltiplicazione tra l'importo unitario (€/chiamata) posto a base d'asta, pari a € 2,60, e il numero di chiamate stimato per l'intero periodo di vigenza contrattuale, pari a 84.000 unità (nel dettaglio, sono state considerate circa 3.500 chiamate mensili con risposta da parte dell'operatore per un totale di circa 42.000 chiamate annue). Si precisa che la stima dei suddetti quantitativi è stata effettuata sulla base di dati storici; tali dati, pertanto, non devono essere considerati effettivi e vincolanti ma, di





contro, valgono quale riferimento quantitativo indicativo, del quale gli operatori economici invitati, interessati a presentare offerta, possono tener conto;

- l'importo a base di gara comprende i costi della manodopera che la Stazione Appaltante ha stimato, ai sensi dell'art. 41, c. 13, del D.lgs. 36/2023, pari a € 166.420,80 (euro centosessantaseimilaquattrocentoventi/80);
- ai sensi dell'art. 11, c. 2, del D.lgs. 36/2023, il contratto collettivo applicabile al personale dipendente impiegato nell'appalto risulta essere il C.C.N.L. PER IL PERSONALE DIPENDENTE DA IMPRESE ESERCENTI SERVIZI DI TELECOMUNICAZIONE fatto salvo l'eventuale differente C.C.N.L. applicato, indicato dal concorrente nella propria offerta, purché garantisca ai dipendenti le stesse tutele economiche e normative ai sensi dell'art. 11, c. 3, del richiamato D.lgs. 36/2023;
- qualora nel corso di esecuzione del contratto, al verificarsi di particolari condizioni di natura oggettiva, si determini una variazione, in aumento o in diminuzione, del costo del servizio superiore al cinque per cento dell'importo complessivo, i prezzi sono aggiornati, nella misura dell'ottanta per cento della variazione, in relazione alle prestazioni da eseguire, così come disciplinato all'art. 60 del D.lgs. 36/2023. Ai fini del calcolo della variazione dei prezzi si utilizzeranno gli indici ISTAT dei servizi e delle retribuzioni contrattuali orarie;
- la durata dell'appalto è pari a 24 (ventiquattro) mesi, decorrenti dalla data del verbale di consegna del servizio;
- ai sensi dell'art. 50, c. 6, del D.lgs. 36/2023 è consentita l'esecuzione anticipata del contratto;
- ai sensi dell'art. 120, c. 10, del D.lgs. 36/2023, la Stazione Appaltante si riserva di prorogare il contratto per una durata massima pari a 24 (ventiquattro) mesi, ai prezzi, patti e condizioni stabiliti nel contratto;
- in casi eccezionali, il contratto in corso di esecuzione può essere prorogato per il tempo strettamente necessario alla conclusione della procedura di individuazione del nuovo contraente qualora si verificano le condizioni indicate all'articolo 120, c. 11, del D.lgs. 36/2023. In tal caso, il contraente originario è tenuto all'esecuzione delle prestazioni oggetto del contratto agli stessi prezzi, patti e condizioni previsti nel contratto;
- ai sensi dell'art. 14, c. 4, del D.lgs. 36/2023, il valore globale stimato dell'appalto è pari a € 436.800,00 (euro quattrocentotrentaseimilaottocento/00) (IVA esclusa), comprensivo dell'importo complessivo originario nonché dell'importo per l'opzione di proroga, così determinato:

Importo complessivo (A+B di cui alla tabella sopra riportata)	€ 218.400,00
Importo per l'opzione di proroga	€ 218.400,00
Valore globale stimato	€ 436.800,00

- la presente procedura è interamente svolta tramite la piattaforma telematica accessibile all'indirizzo <https://padania-acque.acquistitelematici.it/>;

Considerato, altresì, che:

- ai sensi dell'art. 141, c. 5, del D.lgs. 36/2023 l'appalto è costituito da un unico lotto e non è frazionabile in lotti prestazionali e/o funzionali per motivi di efficienza ed economicità oltre che per esigenze di omogeneità gestionale;
- l'Albo Fornitori di Padania Acque S.p.A. riporta la categoria merceologica coerente con l'oggetto della procedura di gara;





- la procedura di gara avverrà mediante invito rivolto a n. 5 (cinque) operatori economici “abilitati” all’Albo Fornitori di Padania Acque S.p.A. nella categoria merceologica coerente con l’oggetto della procedura di gara, escluso il contraente uscente in ottemperanza alla previsione di cui all’art. 49, c. 2, del D.lgs. 36/2023 nonché ad un consolidato e costante orientamento giurisprudenziale a mente del quale il principio della rotazione si applica già nella fase dell’invito degli operatori alla procedura di gara;
- i requisiti di partecipazione e i dettagli della procedura di gara sono contenuti nel Disciplinare di gara, nel Disciplinare Telematico, nel Progetto, nel Capitolato Speciale e negli ulteriori documenti allegati alla procedura, agli atti nel fascicolo istruttorio;

Valutato che:

- il Progetto, predisposto ai sensi dell’art. 41, c. 12, del D.lgs. 36/2023, è completo e coerente con il bilancio e le esigenze della Società;
- l’aggiudicazione avverrà in base al criterio dell’offerta economicamente più vantaggiosa, individuata sulla base del miglior rapporto qualità/prezzo, ai sensi del combinato disposto di cui agli artt. 50, c. 4, e 108, c. 2, del D.lgs. 36/2023. L’aggiudicazione verrà, pertanto, disposta nei confronti del concorrente che avrà ottenuto il punteggio più alto, dato dalla somma dei punti ottenuti dall’offerta tecnica (max 80 punti) e dall’offerta economica (max 20 punti), secondo le modalità indicate nella documentazione di gara;

Visti:

- l’art. 3 della L. 136/2010, in tema di tracciabilità di flussi finanziari;
- il D.lgs. 36/2023 e s.m.i., in materia di contratti pubblici;
- l’Allegato I.3 al D.lgs. 36/2023 che fissa la durata della procedura di cui trattasi in un termine massimo pari a 3 mesi;
- il D.lgs. 81/2008 e s.m.i., in materia di tutela della salute e sicurezza nei luoghi di lavoro;
- l’art. 1, c. 65, della L. 266/2005, che pone le spese di funzionamento dell’Autorità per la vigilanza sui lavori pubblici (di seguito ANAC) a carico del mercato di competenza per la parte non coperta dal finanziamento a carico del bilancio dello Stato;
- la deliberazione dell’ANAC, che fissa l’entità della contribuzione per i contratti di lavori pubblici, forniture e servizi;

Rilevato che:

- per il presente appalto - di importo pari a € 436.800,00 (euro quattrocentotrentaseimilaottocento/00) (IVA esclusa), comprensivo dell’importo complessivo originario nonché dell’importo per l’opzione di proroga - va richiesto il CIG e va effettuato il versamento del contributo per l’importo prescritto;

SI AUTORIZZA

- l’indizione della procedura di gara, nei settori speciali, per l’affidamento del servizio di *contact center* commerciale di Padania Acque S.p.A., mediante procedura negoziata esperita ai sensi dell’art. 50, c. 1, lett. e), del D.lgs. 36/2023, sulla base di tutto quanto sopra indicato e secondo quanto ulteriormente disposto nella documentazione di gara. In particolare, l’indizione avverrà mediante invito di operatori economici selezionati attraverso l’Albo Fornitori di Padania Acque S.p.A.;
- si dà atto, in ottemperanza delle disposizioni di cui al D.lgs. 33/2013, nonché in applicazione del principio della digitalizzazione degli appalti, che tutti i riferimenti e i collegamenti ipertestuali agli atti relativi alla procedura in oggetto saranno pubblicati e aggiornati sul profilo della Stazione Appaltante, nella sezione “SOCIETÀ TRASPARENTE”, “Bandi di gara e contratti” al seguente link: <https://padania->





acque.portaletrasparenza.net/ ferma restando la pubblicazione integrale degli stessi presso la Banca Dati Nazionale dei Contratti Pubblici (BDNCP) gestita dall'ANAC, avente valore legale;

- si nomina Gianmario Fiorini quale RUP della procedura e, in tale qualità, gli viene dato mandato per l'adempimento degli obblighi connessi alla presente procedura e, in particolare, si delega il RUP a:
 - procedere, sulla base di quanto sopra precisato, con l'individuazione degli Operatori Economici da invitare alla procedura di gara;
 - curare le attività tutte di istruzione per la indizione nelle forme di legge della procedura di gara, compresa la trasmissione dell'invito per la partecipazione alla gara ai predetti Operatori Economici e l'adempimento dei correlati obblighi di pubblicazione;
 - curare gli adempimenti amministrativi connessi alla gestione della procedura di gara, ivi compresi il rilascio di chiarimenti, eventuali attività istruttorie di rettifiche agli atti di gara e la firma della corrispondenza della Società in ordine alle funzioni delegate;
 - sottoscrivere le comunicazioni previste dalla normativa vigente (per esclusione, soccorso istruttorio, anomalia dell'offerta, ecc.) e la firma della corrispondenza della Società in ordine alle funzioni delegate;
 - curare gli adempimenti connessi alle comunicazioni all'ANAC;
 - effettuare i controlli e le verifiche previste dalla normativa vigente, propedeutiche all'aggiudicazione, e la firma della corrispondenza della Società in ordine alle funzioni delegate.

Stefano Ottolini

Direttore Generale

