

**CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO PER L'AFFIDAMENTO DEL
SERVIZIO DI CONTACT CENTER MULTICANALE
(CCM) NELL'AMBITO DEL SERVIZIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO
PRESSO LA DIREZIONE TUTELA DEI CONSUMATORI
DELL'AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI**

ART. 1

OGGETTO DELL'APPALTO

1. Il presente capitolato speciale d'oneri, di seguito capitolato, ha per oggetto l'erogazione del servizio di contact center multicanale (di seguito "CCM") nell'ambito del Servizio Relazioni con il Pubblico presso la Direzione tutela dei consumatori dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (di seguito "Autorità") mediante l'espletamento delle procedura aperta in ambito comunitario ai sensi degli artt. 28 e 55 del decreto legislativo n. 163 del 2006.

ART.2

DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE

1. La prestazione richiesta consiste nell'erogazione dei servizi di conduzione, assistenza e manutenzione del contact center multicanale dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni.

2. L'attività del contact center consiste nell'accogliere le segnalazioni e le denunce dei cittadini e nel rispondere alle domande più frequenti, nonché nell'attività di smistamento delle richieste e delle segnalazioni non assolvibili al primo livello ad un apposito back office costituito da funzionari dell'Autorità. La gestione dei ticket è informatizzata attraverso apposito software CRM (Customer Relationship Management) già opportunamente personalizzato. Il contact center è di tipo multicanale e consente la ricezione di segnalazioni e denunce da parte degli utenti attraverso telefono, e-mail e fax. Il personale adibito al contact center dovrà gestire tutti i canali previsti.

3. La prestazione prevede la conduzione del CCM attraverso l'utilizzo contemporaneo di n. 8 postazioni, attive dalle ore 09:00 alle ore 17:00 dal lunedì al venerdì, non festivi, per la durata di 5 anni. Il servizio di conduzione comprenderà quello di risposta telefonica ai cittadini (dalle ore 10:00 alle ore 14:00) e di gestione di campagne outbound, nonché il supporto operativo alla gestione delle denunce cartacee, di risposta alle e-mail ed alla risposta cartacea ai cittadini ed alle associazioni di consumatori.

4. Oltre al servizio di conduzione, si richiede un servizio di assistenza sistemistica e di manutenzione per tutte le componenti (telefoniche ed informatiche) del CCM, nonché un servizio di implementazione dell'esistente sistema informativo del CCM e la relativa formazione per le nuove componenti sviluppate.

5. Infine, la prestazione prevede il potenziamento dell'infrastruttura esistente, attraverso la fornitura in opera di tre nuove postazioni di risposta ed un ampliamento della dotazione hardware e software delle componenti di back-end, secondo i requisiti minimi specificati nell'allegato tecnico.

6. La prestazione è descritta in dettaglio nel documento "Allegato Tecnico", che costituisce parte integrante del presente Capitolato.

ART. 3

CARATTERISTICHE DELLA PRESTAZIONE

1. L'aggiudicatario assume l'obbligo di erogare i servizi richiesti secondo i requisiti minimi indicati nel presente Capitolato e, in particolare, nell'Allegato tecnico, cui si rimanda per i relativi dettagli.

ART. 4

ADEMPIMENTI CONSEQUENTI ALL'AGGIUDICAZIONE

1. Il contratto è stipulato entro il termine comunicato dall'Autorità all'aggiudicatario.
2. Esperita la fase di aggiudicazione, l'Autorità si riserva, altresì, nei casi di urgenza e/o necessità, di dare avvio alla prestazione contrattuale con l'emissione di apposito ordine/comunicazione di aggiudicazione, anche in pendenza della stipulazione del contratto.
3. L'aggiudicatario dell'appalto pubblico di servizi in questione deve provvedere ai fini della stipulazione del contratto:
 - alla costituzione del deposito cauzionale definitivo di cui all'art. 7 del presente capitolato;
 - al rinnovo della documentazione eventualmente scaduta;
 - alla nomina di un responsabile dell'attività oggetto dell'appalto a cui è attribuito il compito di:
 - a) garantire l'effettiva esecuzione delle prestazioni per conto dell'aggiudicatario;
 - b) essere il punto di riferimento dell'Autorità presso il soggetto aggiudicatario per tutta la durata del contratto;
 - c) coordinare le attività di competenza del soggetto aggiudicatario per l'esecuzione delle prestazioni contrattuali;
 - d) coordinare tutto il personale messo a disposizione dal soggetto aggiudicatario in coerenza con quanto dichiarato in sede di offerta;
 - e) collaborare con il responsabile dell'Autorità e con il relativo personale;
 - f) partecipare alle riunioni indette per riferire sulle attività svolte e su quelle in corso di svolgimento.
4. L'aggiudicatario, in adempimento a quanto sopra previsto, all'atto della stipula del contratto, ovvero in caso di avvio dell'esecuzione delle prestazioni dopo l'aggiudicazione, ma prima della stipulazione del contratto stesso, deve comunicare il nominativo del proprio responsabile che, durante lo svolgimento dell'attività e per tutti gli aspetti operativi finalizzati al completamento delle prestazioni, deve far riferimento al responsabile dell'Autorità.
5. Deve, altresì, fornire ogni utile informazione circa la propria organizzazione territoriale, completa degli indirizzi e dei numeri telefonici di ciascun componente che partecipa alla realizzazione della prestazione contrattuale.

6. Resta espressamente convenuto che gli ordini relativi all'esecuzione delle prestazioni, quando necessari, saranno impartiti, in nome e per conto dell'Autorità, dal predetto responsabile dell'attività nell'ambito degli obblighi descritti in contratto o da altro funzionario dallo stesso delegato.

7. Qualora l'aggiudicatario non si presenti alla stipulazione del contratto entro il termine comunicato e non concorrano giustificati motivi, l'Autorità, previa diffida, provvederà all'annullamento dell'aggiudicazione con riserva di procedere altresì alla richiesta di risarcimento danni e all'incameramento della cauzione.

ART. 5
DURATA DEL CONTRATTO

1. Il contratto ha la durata complessiva di n. 5 anni e decorre dalla sua stipula o dalla data di effettivo avvio delle prestazioni di cui all'articolo 4, comma 2. La tempistica minima prevista per l'espletamento delle singole attività è riportata nell'allegato tecnico.

ART. 6
IMPORTO DEL CONTRATTO

1. L'importo contrattuale posto a base di gara della procedura aperta in ambito comunitario per l'erogazione del servizio di contact center multicanale nell'ambito del Servizio Relazioni con il Pubblico presso la Direzione tutela dei consumatori dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, è stabilito, al netto dell'IVA, in 1.072.325 (unmilionesettantaduemilatrecentoventicinque/00) di cui € 1.072.000,00 (unmilionesettantaduemila/00) per le prestazioni di cui all'art. 2 ed € 325,00 (trecentoventicinque/00) per oneri della sicurezza.

ART. 7
CAUZIONE

1. All'atto della stipulazione del contratto, ovvero a seguito della ricezione della comunicazione di aggiudicazione, anche in pendenza della stipulazione del contratto, l'aggiudicatario sarà tenuto a prestare, immediatamente, un deposito cauzionale definitivo a garanzia dell'esatto adempimento di tutti gli obblighi contrattuali, del risarcimento dei danni, nonché del rimborso delle somme che l'Autorità dovesse eventualmente sostenere durante l'appalto per fatto dell'aggiudicatario a causa di inadempimento o cattiva esecuzione del servizio, nella misura del 10 % dell'importo di aggiudicazione.

2. La cauzione deve essere prestata a mezzo di fidejussione bancaria o polizza assicurativa. La cauzione bancaria o assicurativa definitiva deve contenere la clausola: "Resta inteso che la banca o la società assicuratrice si impegna, fin d'ora, a versare l'importo della cauzione a semplice richiesta della stazione appaltante entro 15 giorni dalla stessa, senza alcuna riserva".

3. La cauzione è svincolata al termine del rapporto contrattuale, dopo la definizione di tutte le ragioni di debito e di credito oltre che di eventuali altre pendenze.

4. Resta stabilito che qualora vi siano inadempimenti parziali, ovvero totali nelle prestazioni, l'Autorità, fermo restando l'applicazione della procedura e delle penali previste dall'art. 12 del presente capitolato, previa comunicazione a mezzo di lettera raccomandata con ricevuta di ritorno alla impresa appaltatrice, effettua prelievo corrispondente al:

- a. 20 % dell'importo della somma garantita a seguito della terza contestazione formulata con le modalità di cui all'art. 12;
- b. 30 % dell'importo della somma garantita a seguito della quarta contestazione formulata con le modalità di cui al citato art. 12;
- c. 100 % dell'importo garantito nel caso di risoluzione del contratto.

5. L'Autorità fa richiesta delle predette somme all'istituto fideiussore, che è tenuto a versare, senza ulteriore formalità, il corrispondente importo in favore dell'Autorità stessa nel termine massimo di 15 giorni dalla data della richiesta.

6. Gli importi di cui sopra sono utilizzati al fine di provvedere, anche con altra impresa, alla esecuzione delle prestazioni non effettuate.

7. L'istituto garante deve espressamente dichiarare:

- a. di obbligarsi a versare direttamente all'Autorità, su semplice richiesta della stessa, entro il termine massimo di 15 giorni, la somma garantita o le minori somme sopra indicate;
- b. di considerare valida la fideiussione fino al completo esaurimento del rapporto contrattuale, quand'anche, eventualmente, prorogato oltre il termine contrattuale.

8. Entro 5 giorni dalla data di notificazione, da parte dell'Autorità, di apposita richiesta l'aggiudicatario è tenuto a reintegrare il deposito cauzionale di cui l'Autorità medesima si è avvalsa.

ART.8 **PAGAMENTI**

1. Per l'esecuzione delle prestazioni contrattuali, l'Autorità corrisponde all'aggiudicatario il prezzo risultante dall'aggiudicazione, su presentazione di regolare fattura redatta nel rispetto della normativa vigente ed intestata a: *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni - Centro Direzionale, Isola B5, Torre Francesco, Napoli 80143, cod. fiscale n. 95011660636.*

2. Il pagamento, previo riscontro e verifica della regolarità della prestazione, e quindi in assenza di penalità ai sensi dell'art. 12, è effettuato dall'Autorità entro l'ultimo giorno del mese successivo a quello di presentazione della fattura.

3. Nel caso in cui l'Autorità applichi penalità di cui all'art. 12, il pagamento è effettuato entro i due mesi successivi all'emissione della fattura.

4. L'aggiudicatario con tale corrispettivo si intende soddisfatto di qualsiasi sua spettanza nei confronti dell'Autorità per le prestazioni di cui trattasi e non ha, quindi, alcun diritto a nuovi o maggiori compensi di sorta.

5. Il pagamento sarà effettuato, esclusivamente in favore dell'aggiudicatario, mediante bonifico bancario o postale ovvero con altri strumenti di pagamento idonei a consentire la piena tracciabilità delle operazioni, riportanti il codice unico di progetto (CUP) e il codice identificativo di gara (CIG), su conto corrente bancario o postale, acceso presso banca o presso la società Poste Italiane S.p.A., dedicati alle commesse pubbliche ex art. 3 del decreto legislativo n. 136 del 13/08/2010.

6. L'aggiudicatario dovrà comunicare all'Autorità, entro sette giorni dalla loro accensione, gli estremi identificativi del conto correnti dedicato nonché il codice fiscale delle persone delegate ad operare su di essi. L'aggiudicatario provvederà, altresì, a trasmettere ogni modifica relativa ai dati trasmessi.

7. Il mancato utilizzo del bonifico bancario o postale ovvero con altri strumenti di pagamento idonei a consentire la piena tracciabilità delle operazioni determina la risoluzione di diritto del contratto.

ART. 9
CONTRATTO E SPESE

1. La stipulazione del contratto potrà avvenire soltanto dopo il rinnovo della documentazione eventualmente scaduta e gli accertamenti antimafia.

2. Il presente capitolato ed il suo allegato tecnico e tutti gli atti di gara sono parte integrante del contratto.

3. Sono a carico dell'aggiudicatario tutte le imposte, i tributi e le spese relative e conseguenti al contratto, nessuna esclusa od eccettuata, ad eccezione dell'I.V.A., comprese quelle per la sua registrazione.

ART. 10
VARIAZIONE DELL'ENTITÀ DEL SERVIZIO

1. Ai sensi del combinato disposto degli artt. 11 R.D. 18 novembre 1923, n. 2440 e 120 R.D. 23 maggio 1924 n. 827, qualora, nel corso dell'esecuzione del contratto stipulato, occorra un aumento delle prestazioni, è facoltà dell'Autorità richiedere all'aggiudicataria, agli stessi prezzi, patti e condizioni, un ampliamento dell'oggetto del contratto fino a concorrenza di un quinto dell'appalto.

2. Le modifiche delle prestazioni saranno richieste dall'Autorità mediante un preavviso di 15 gg. comunicato a mezzo di lettera raccomandata a.r.

3. Qualora l'aggiudicataria non ottemperi alle richieste avanzate, l'Autorità si riserva la facoltà, a suo insindacabile giudizio, di considerare risolto il contratto.

4. In tal caso all'aggiudicataria spetterà il solo corrispettivo relativo alla prestazione eseguita, esclusi ogni altro rimborso od indennizzo a qualsiasi titolo o ragione di ogni genere.

5. È, altresì, facoltà dell'Autorità di chiedere, entro i limiti di cui al comma 1, per sopravvenute e motivate esigenze, una diminuzione dell'oggetto del contratto con conseguente diminuzione del corrispettivo.

6. L'aggiudicatario assume, inoltre, l'obbligo di provvedere ad assicurare il servizio, agli stessi prezzi, patti e condizioni, anche nel caso di trasferimento della sede dell'Autorità.

7. Nel caso di cui al comma 6, l'Autorità s'impegna ad assicurare a proprio carico ed in contraddittorio con la Società fornitrice del servizio, il rispetto delle condizioni tecniche e logistiche risultanti dal verbale di sopralluogo di cui all'articolo 3 del Disciplinare di gara.

ART. 11
RESPONSABILITÀ E ONERI DELL'AGGIUDICATARIO

1. Per l'esecuzione del servizio, oltre a quanto prescritto in altri punti del presente capitolato, l'aggiudicatario si impegna a:

- a. usare nell'espletamento del servizio la massima diligenza, segnalando tempestivamente all'Autorità tutte quelle circostanze e quei fatti che possano pregiudicare il regolare svolgimento del servizio;
- b. mantenere la disponibilità, per l'intera durata del contratto, delle risorse tecniche e strumentali, o equivalenti, dichiarate in sede di esperimento di gara;
- c. versare tutte le imposte e tributi generali e speciali, senza rivalsa, che gravano o potranno gravare in qualsiasi modo sull'aggiudicatario, per tutte le prestazioni previste nel presente capitolato;
- d. assumere ogni responsabilità per casi di infortuni e di danni arrecati all'Autorità ed a terzi, sia a cose che a persone, in dipendenza di manchevolezze o di trascuratezza nella esecuzione degli adempimenti assunti con il contratto per fatto proprio o dei suoi dipendenti e collaboratori;
- e. comunicare immediatamente ogni rilevante modificazione che possa aver luogo nella propria compagine sociale, nonché nel proprio assetto organizzativo e patrimoniale, restando inteso che tali eventi non inficeranno in alcun modo la prosecuzione del rapporto contrattuale;
- f. provvedere a tutte le spese di qualunque entità e specie, necessarie per la perfetta esecuzione del servizio affidato.
- g. provvedere alla tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla legge n. 136 del 13/08/2010.

ART. 12
PENALITÀ

1. In caso di inadempimento degli obblighi derivanti dal contratto d'appalto, ed in particolare, in caso di mancato rispetto dei livelli minimi di servizio di cui all'allegato tecnico, nonché in ogni altro caso d'inadempimento della prestazione, l'aggiudicatario, oltre ad ovviare all'infrazione contestata nel termine stabilito, è tenuto al pagamento di una penale compresa tra l'uno (1%) e il tre per cento (3%) dell'importo di aggiudicazione fino ad un massimo del dieci per cento (10%).

RS/AGC

Delibera n.600/10/CONS

2. La quantificazione dell'importo di ciascuna penale, compresa tra il minimo ed il massimo sopra stabiliti, è determinata secondo il seguente criterio:
 - a. per inadempimenti che comportano la sospensione fino a tre ore del servizio, 1 % giornaliero;
 - b. per inadempimenti che comportano la sospensione superiore a tre ed inferiori a dieci ore del servizio, 2% giornaliero;
 - c. per inadempimenti che comportino la sospensione superiore a dieci ore del servizio, 3% giornaliero;
 - d. Per ogni altra ipotesi d'inadempimento la penale è determinata nella misura del 3% giornaliero.
3. L'applicazione della penale è preceduta da contestazione scritta dell'inadempienza e/o dell'errore anche a mezzo fax.
4. L'aggiudicatario, nei tre giorni lavorativi successivi alla contestazione, può presentare per iscritto le proprie giustificazioni.
5. L'aggiudicatario dovrà emettere nuova fattura per il servizio prestato, portando in detrazione l'importo della penale irrogata.

ART. 13
RISOLUZIONE DEL CONTRATTO

1. L'Autorità si riserva la facoltà di risolvere il contratto d'appalto, previa diffida ad adempiere ai sensi degli artt. 1453 e 1454 c.c. in caso di grave inadempimento.
2. Resta salvo il diritto dell'Autorità di richiedere il risarcimento dei danni subiti.
3. Qualora ipotesi di grave inadempimento si verificassero nel caso di inizio delle prestazioni in pendenza di stipulazione del contratto, l'Autorità procederà alla revoca/decadenza dell'aggiudicazione fatte salve le richieste di risarcimento danni.

ART. 14
CLAUSOLA RISOLUTIVA ESPRESSA

1. L'Autorità ha la facoltà, ai sensi dell'art. 1456 c.c., di dichiarare risolto di diritto il contratto d'appalto, anche in assenza di produzione di danno, previa semplice comunicazione a mezzo lettera raccomandata (A.R.), senza alcun genere di indennità e compenso per l'aggiudicatario, nel caso in cui ricorra una delle seguenti inadempienze:
 - a. le disposizioni prese ed i mezzi applicati per l'espletamento del servizio non diano sicuro affidamento;
 - b. nello svolgimento delle prestazioni stabilite nel contratto si dovessero verificare ritardi o situazioni di inadempimento tali da non consentire il raggiungimento, nei tempi previsti, degli obiettivi ed interessi pubblici connessi al contratto stesso;
 - c. il servizio stesso non venga compiuto nel termine stabilito;
 - d. si siano verificate irregolarità, frodi e negligenze in genere;

- e. nel caso di mancata reintegrazione del deposito cauzionale;
- f. nel caso di sopravvenuti gravi motivi di pubblico interesse e nel caso di subappalto e
- g. cessione del contratto;
- h. nel caso di superamento del limite per l'irrogazione delle penali di cui all'articolo 12;
- i. nel caso di mancato rispetto delle disposizioni sulla tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla legge n. 136 del 13/08/2010.

2. In tal caso, all'aggiudicatario è accreditato il semplice importo del servizio regolarmente effettuato, con deduzione, però, dell'ammontare delle penali per i ritardi eventualmente già maturati al momento della risoluzione; tutto ciò con salvezza di ogni ragione ed azione per rivalsa di danni in conseguenza dell'inadempimento da parte dello stesso aggiudicatario dei suoi impegni contrattuali.

ART. 15
RECESSO

1. Il contratto d'appalto è concluso in considerazione, *inter alia*, della compatibilità della compagine sociale dell'aggiudicatario, nonché del proprio assetto societario e patrimoniale in relazione al ruolo istituzionale dell'Autorità.

2. Alla sola Autorità è attribuita la facoltà di recesso unilaterale.

3. L'Autorità si riserva la facoltà di recedere dal contratto, ai sensi dell'art. 1671 c.c., in qualunque tempo e fino al termine del servizio.

4. Tale facoltà sarà esercitata per iscritto mediante invio di apposita comunicazione a mezzo di raccomandata R.R. che dovrà pervenire almeno 15 (quindici) giorni prima della data del recesso.

5. In tal caso l'Autorità si obbliga a pagare all'appaltatore un'indennità corrispondente e quanto segue:

- a. prestazioni già eseguite dall'appaltatore al momento in cui viene comunicato l'atto di recesso, così come attestate dal verbale di verifica redatto dall'Autorità;
- b. spese sostenute dall'appaltatore.

ART. 16
ESECUZIONE IN DANNO

1. Eccettuati i casi di forza maggiore, in caso di omissione, ovvero di sospensione, anche parziale, da parte dell'aggiudicatario, dell'esecuzione delle prestazioni oggetto dell'appalto, l'Autorità potrà sostituirsi all'aggiudicatario stesso nell'esecuzione d'ufficio, ovvero potrà avvalersi di terzi, in danno e spese dell'inadempiente, oltre ad applicare le previste penalità.

ART. 17
CESSIONE e SUBAPPALTO

1. È vietata la cessione ed il subappalto totale e parziale del contratto, a qualsiasi titolo e sotto qualunque forma, pena l'immediata risoluzione del contratto medesimo, il risarcimento dei danni ed il rimborso delle spese sostenute dall'Autorità.

ART. 18
REVISIONE DEI PREZZI

1. Per l'intero periodo di durata contrattuale pari a cinque anni non è ammessa la revisione prezzi per i servizi prestati né adeguamenti dovuti a variazioni dell'indice ISTAT.

ART. 19
PRIVATIVE E BREVETTI

1. L'Autorità è esonerata da qualsiasi responsabilità possa derivare dal fatto che siano stati utilizzati, durante lo svolgimento delle prestazioni contrattuali, procedure per le quali terzi abbiano la privativa, ovvero il brevetto.

ART. 20
OSSERVANZA DI LEGGI E REGOLAMENTI

1. L'appalto è regolato, in quanto pertinenti, dalle disposizioni normative e regolamentari vigenti, ed in particolare:

- a. al regio decreto 23 maggio 1924, n. 827, che contempla il regolamento per l'amministrazione del patrimonio e per la contabilità generale dello Stato;
- b. al decreto legislativo 163/06, in materia di appalti pubblici;
- c. al regolamento concernente la gestione amministrativa e la contabilità dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni approvato con delibera n. 17/98.

ART. 21
FORO COMPETENTE

1. Per tutte le controversie che dovessero insorgere relativamente all'interpretazione, alle modalità d'esecuzione del contratto e concernenti le obbligazioni derivanti dal presente contratto, il foro competente è il T.A.R. del Lazio, ai sensi dell'art. 1, comma 27 della legge del 31 luglio 1997 n. 249.

ART. 22
RINVIO

1. Per quanto non espressamente previsto nel presente capitolato speciale ed allegato tecnico si fa riferimento alle disposizioni di legge ed ai regolamenti in materia, nonché ad ogni altra norma di carattere generale, in quanto compatibile.

Il Direttore
Carmine Spinelli

