

DELIBERA N. 114/19/CONS

ESTENSIONE DELL’AFFIDAMENTO ALLA SOCIETÀ HD SOLUTIONS S.R.L. PER L’INCARICO RELATIVO ALL’EROGAZIONE TRIENNALE DEL SERVIZIO DI ATTIVAZIONE E GESTIONE DEL CONTACT CENTER DELL’AUTORITÀ

L'AUTORITÀ

NELLA sua riunione di Consiglio del 5 aprile 2019;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante *“Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità”*;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante *“Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo”*;

VISTO il decreto legislativo 18 aprile 2016, n. 50, recante *“Codice dei contratti pubblici”*, di seguito denominato *“Codice”*;

VISTA la legge 13 agosto 2010, n. 136 recante *“Piano straordinario contro le mafie, nonché delega al Governo in materia di normativa antimafia”*, ed in particolare gli artt. 3 e 6 della stessa, relativi alla tracciabilità dei flussi finanziari, nonché il decreto legge 12 novembre 2010, n. 187, recante *“Misure Urgenti in materia di sicurezza”*, convertito con modificazioni con legge 17 dicembre 2010, n. 217, e la determinazione dell’Autorità per la vigilanza dei contratti pubblici di lavori, servizi e forniture n. 4 del 17 luglio 2011;

VISTA la delibera del 16 giugno 1998, n. 17, recante *“Approvazione dei Regolamenti concernenti l’organizzazione ed il funzionamento, la gestione amministrativa e la contabilità, il trattamento giuridico ed economico del personale dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”*, e in particolare l’art. 36-bis, dell’Allegato B, come modificato, da ultimo, dalla delibera n. 319/14/CONS;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “*Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 405/17/CONS;

VISTA la delibera n. 172/17/CONS, del 18 aprile 2017, recante “*Attuazione della nuova organizzazione dell’Autorità: individuazione degli uffici di secondo livello*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 232/18/CONS;

VISTA la delibera n. 346/18/CONS, del 12 luglio 2018, recante “*Conferma e conferimento di incarichi dirigenziali*”;

VISTA la delibera n. 603/18/CONS, del 12 dicembre 2018, recante “*Approvazione del bilancio di previsione per l’esercizio 2019 dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*”;

VISTA la delibera n. 439/17/CONS, del 14 novembre 2017, recante “*Avvio di una procedura aperta in ambito comunitario per l’affidamento del servizio di Contact center dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni CIG 69802257E3 – Approvazione atti gara*”;

VISTA la delibera n. 628/16/CONS del 14 dicembre 2016, recante “*Internalizzazione dei servizi di conciliazione telematica per gli utenti mediante estensione fino al 50 per cento del contratto con la società Inera S.r.l. relativo alla manutenzione ed evoluzione del sito web dell’Autorità*”;

VISTA la determina n. 20/19/SRU del 29 gennaio 2019, recante “*Affidamento diretto finalizzato all’attivazione della prosecuzione del servizio di assistenza agli “utenti professionali” del sistema Conciliaweb per il periodo 1 gennaio – 30 aprile 2019 ai sensi dell’art. 36 del d. lgs. n. 50/2016*”;

CONSIDERATO che la HD Solutions S.r.l. è stata incaricata dall’Autorità del servizio di attivazione e gestione del *Contact center*, con aggiudicazione definitiva della procedura di gara di cui alla delibera n. 607/16/CONS;

VISTA la nota del Segretariato Generale – Ufficio gestione *Contact center* e relazioni con il pubblico del 20 marzo 2019 (prot. n. 121268), acquisito il visto del Segretario generale in data 26 marzo 2019, con la quale, in ragione dell’avvio della piattaforma Istanze di Conciliazione - Conciliaweb e la conseguente accresciuta richiesta di assistenza da parte degli utenti, si è ravvisata l’esigenza di procedere tempestivamente con l’ampliamento delle postazioni operatori del *Contact center* già esistenti, attraverso l’acquisizione di ulteriori due postazioni operatore, che svolgeranno il servizio giornaliero dalle 8.00 alle 14.00, nonché con l’estensione da 6 a 8 ore giornaliere per la

prestazione della risorsa che attualmente svolge le funzioni di *Team leader* del *Contact center* medesimo;

RILEVATO, a tal riguardo, che l'analisi iniziale dei fabbisogni per il dimensionamento del servizio è stata effettuata in un momento in cui si ignorava che l'Autorità avrebbe svolto un ruolo primario di assistenza agli utenti per la piattaforma Conciliaweb, che, a seguito dell'avvio, ha fatto raddoppiare il numero di contatti *e. mail* e telefonici rispetto a quelli originariamente gestiti dal *Contact center*;

PRESO ATTO, in particolare, che l'aumento delle telefonate riferite alla piattaforma ConciliaWeb (che ammonta attualmente a più del 50% del totale delle chiamate e che genera circa 2500 *ticket* al mese) verificatosi a partire dall'inserimento dei numeri del *Contact center* sulla piattaforma (seconda metà di dicembre 2018), ha, infatti, già saturato le risorse attuali, che non riescono a smaltire il carico delle telefonate e dei messaggi registrati nella casella vocale;

VISTA la nota del 15 marzo 2019, prot n. 114118, con la quale la HD Solutions S.r.l. ha trasmesso una proposta relativa all'ampliamento delle prestazioni nell'ambito del servizio di *Contact center*, per un importo complessivo pari ad euro 113.252,00 (centotredicimiladuecentocinquantadue/00), IVA esclusa, conformemente con l'offerta economica agli atti della procedura di gara, recante, in particolare, per l'inserimento di n. 2 ulteriori risorse nello staff del *Contact center*, fino a dicembre 2021, un importo complessivo pari a euro 3.106,00 mensili, per 32 mesi, per un totale di euro 99.392,00, IVA esclusa, (euro 49.696,00, IVA esclusa, per ciascun operatore) e un'estensione per l'attuale orario lavorativo del *Team Leader* da n. 6 ore a n. 8 ore fino a dicembre 2020, per un importo pari a ulteriori euro 518,00 mensili, per 20 mesi, per un totale di euro 10.360,00, IVA esclusa. Oltre al valore economico delle risorse, vengono inoltre offerte n. 2 postazioni di lavoro complete di manutenzione per tutto il periodo e la relativa formazione, per un importo pari a euro 3.500,00;

CONSIDERATO che la HD Solution S.r.l. risulta, dalla documentazione in atti, disponibile a procedere, nell'ambito del contratto di cui in premessa, con l'estensione della prestazione relativa al servizio di attivazione e gestione del *Contact center* dell'Autorità, attraverso l'acquisizione di ulteriori due postazioni operatore che svolgeranno il servizio giornaliero dalle 8.00 alle 14.00, nonché con l'estensione da 6 a 8 ore giornaliere per la prestazione della risorsa che attualmente svolge le funzioni di *Team leader* del *Contact center*;

CONSIDERATO, altresì, che l'ampliamento inerente alle due postazioni operatore avrà decorrenza dal mese di aprile 2019 fino al termine della commessa, 6 dicembre 2021, mentre l'estensione dell'orario giornaliero di due ore relativo alla prestazione del *Team leader* è fissata, allo stato, sempre con decorrenza dal mese aprile di 2019, fino alla data del 6 dicembre 2020;

RILEVATO che il Contratto di appalto sottoscritto con la HD Solutions S.r.l., in data 5 luglio 2018, all'art. 10 recita: *“Per l'esecuzione delle prestazioni di cui al presente contratto, l'Autorità corrisponderà alla Società l'importo complessivo di aggiudicazione, onnicomprensivo e forfetario, pari ad € 421.403,00 (quattrocentoventunomilaquattrocentotré/00), oltre I.V.A.”*, e che pertanto, ai sensi dell'art. 106, comma 7, del Codice dei contratti pubblici, ove ne ricorrano le condizioni, detto Contratto può essere esteso per ulteriori euro 210.701,50 (duecentodiecimilasettecentouno/50), IVA esclusa;

CONSIDERATO che l'offerta in parola, per un importo complessivo di euro 113.252,00 (centotredicimiladuecentocinquantadue/00), IVA esclusa, non eccede la predetta soglia del 50% dell'affidamento iniziale e che ricorrono le condizioni di cui alla lettera b.1) e b.2) del comma 1, dell'art. 106 del d.lgs. n. 50/2016, trattandosi di servizi complementari che si sono resi necessari e che non erano inclusi nell'appalto iniziale, ove un cambiamento del contraente risulti impraticabile per motivi economici o tecnici e comporti per l'amministrazione aggiudicatrice notevoli disagi o una consistente duplicazione dei costi;

CONSIDERATO che il predetto onere economico di euro 113.252,00 (centotredicimiladuecentocinquantadue/00), IVA esclusa, trova copertura nel capitolo di bilancio n. 1.03.1029.1 per gli esercizi finanziari di rispettiva competenza;

RITENUTO che, per tutto quanto sopra evidenziato, nel caso di specie ricorrono i presupposti per procedere all'estensione dell'affidamento originario, di cui alla gara a procedura aperta in ambito comunitario aggiudicata alla HD Solutions S.r.l. con delibera n. 439/17/CONS, ai sensi dell'art. 106, comma 7, del d.lgs. n. 50/2016;

VISTO l'impegno di spesa provvisorio n. 79 del 19/03/2019 sul capitolo di bilancio n. 1.03.1029.1;

UDITA la relazione del Commissario Francesco Posteraro, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento concernente l'organizzazione e funzionamento dell'Autorità*;

DELIBERA

Articolo 1

1. Ai sensi dell'art. 106, comma 7, del d.lgs. n. 50/16, si dispone, per l'ampliamento delle prestazioni nell'ambito del servizio di *Contact center*, l'estensione entro i limiti del 50% del contratto stipulato in favore della HD Solutions S.r.l. (C.F. 09170341003) in data

5 luglio 2018, a seguito della procedura di gara indetta con delibera n. 607/16/CONS, del 6 dicembre 2016, per l'affidamento triennale del servizio di *Contact center* dell'Autorità.

2. L'estensione contrattuale prevista, pari ad euro 113.252,00 (centotredicimiladuecentocinquantadue/00), IVA esclusa, – da quantificarsi, comprensiva di IVA al 22%, in euro 138.167,44 (centotrentottomilacentosessantasette/44), – trova copertura finanziaria nello stanziamento del capitolo di bilancio n. 1.03.1029.1.

3. L'Ufficio affari generali e contratti provvede a dare corso alla stipulazione contrattuale, nonché agli adempimenti di rito, al fine di procedere con l'estensione delle prestazioni per l'erogazione del servizio in oggetto.

4. Ai fini degli obblighi di tracciabilità di cui all'art. 3 della legge n. 136/2010 e del decreto-legge n. 187/2010, convertito con modificazioni in legge n. 217/2010, il codice identificativo di gara (CIG), da indicare nei bonifici bancari disposti a titolo di corrispettivo contrattuale, è il seguente: 69802257E3.

5. La presente delibera è trasmessa al Servizio programmazione, bilancio e digitalizzazione, al Servizio risorse umane e strumentali – Ufficio affari generali e contratti, e al Segretariato Generale – Ufficio gestione Contact Center e relazioni con il pubblico per i conseguenziali adempimenti di competenza.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla pubblicazione.

La presente delibera è pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Roma, 5 aprile 2019

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Francesco Posteraro

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Riccardo Capecchi