



DELIBERA N. 203/22/CONS

AUTORIZZAZIONE ALL'AVVIO DI UNA PROCEDURA APERTA PER L'AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI *CONTACT CENTER* MULTICANALE DELL'AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI

L'AUTORITÀ

NELLA sua riunione di Consiglio del 15 giugno 2022;

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*”;

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 articoli 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 delibera n. 556 del 31 maggio 2017, recante “*Determinazione n. 4 del 7 luglio 2011 recante: Linee guida sulla tracciabilità dei flussi finanziari ai sensi dell’articolo 3 della legge 13 agosto 2010 n. 136*”;

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

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’articolo 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 “*Adozione del nuovo Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 124/22/CONS;

VISTA la delibera n. 552/18/CONS, del 13 novembre 2018, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 52/22/CONS, recante “*Approvazione del nuovo Codice etico e di*

comportamento dei dipendenti dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”, e in particolare l’articolo 2, commi 3, 4 e 5, dell’Allegato A;

VISTA la delibera n. 429/21/CONS, del 22 dicembre 2021, recante “*Bilancio di previsione per l’esercizio 2022 dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*”;

VISTO il contratto rep. n. 47/2018, sottoscritto in data 5 luglio 2018 con la società HD Solution S.r.l. per la fornitura triennale del servizio di *Contact Center* multicanale dell’Autorità;

VISTA la delibera n. 114/19/CONS, del 5 aprile 2019, recante “*Estensione dell’affidamento alla società HD Solution S.r.l. per l’incarico relativo all’erogazione triennale del servizio di attivazione e gestione del Contact Center dell’Autorità*”;

VISTA la delibera n. 204/21/CONS, del 17 giugno 2021, recante “*Autorizzazione alla negoziazione e alla stipula ai sensi dell’articolo 63, comma 5, del Codice dei contratti con HD Solution S.r.l. nell’ambito del contratto per l’affidamento del servizio di contact center dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*”, con la quale è stata prevista la prosecuzione del contratto rep. n. 47/2018 per ulteriori diciotto mesi, a decorrere dal 6 luglio 2021;

VISTA la nota del 28 aprile 2022 (prot. n. 139018) con la quale l’Ufficio gestione del *contact center* e relazioni con il pubblico, facendo seguito alla pregressa nota del 17 febbraio 2022 (prot. n. 56952), in considerazione della prossima scadenza del contratto vigente (6 gennaio 2023), ha trasmesso al competente Servizio la documentazione tecnica necessaria per l’avvio di una gara aperta telematica, propedeutica all’individuazione del nuovo fornitore del servizio di *contact center* multicanale dell’Autorità;

CONSIDERATA, in particolare, la necessità di individuare un operatore adeguato che possa fornire, senza soluzione di continuità, un efficiente servizio di *contact center* multicanale, che costituisce il *front-office* dell’Ufficio relazioni con il pubblico dell’Autorità (URP), svolgendo le attività di accoglienza, ascolto, gestione delle richieste di informazioni, assistenza e orientamento dell’utenza di riferimento costituita da cittadini, utenti/consumatori, imprese, operatori dei settori regolati, enti pubblici ed associazioni;

VERIFICATO che per la categoria merceologica in questione, al momento non è presente sulla piattaforma Consip uno strumento disponibile di acquisizione, risultando scaduta la Convenzione “*Servizi di Contact Center in Outsourcing per le Amministrazioni delle regioni Abruzzo, Molise, Sardegna, Campania, Basilicata, Puglia, Calabria, Sicilia – Lotto 4*” e ancora in fase di elaborazione, da parte della centrale di committenza, la relativa procedura SDAPA;

CONSIDERATO che, in ragione della natura tecnica del servizio e delle modalità di espletamento dello stesso, non è possibile procedere ad una suddivisione in lotti dell'affidamento;

RAVVISATI i presupposti per procedere, ai sensi dell'articolo 60 del *Codice*, all'indizione di una procedura di gara aperta da espletarsi, con modalità telematiche, nel rispetto delle condizioni e dei limiti specificati nella documentazione di gara, redatta in conformità al Bando Tipo n. 1 di ANAC, e finalizzata all'affidamento del servizio di *contact center* multicanale, da erogarsi, in continuità con il contratto vigente, presso la sede di Napoli dell'Autorità;

TENUTO CONTO che il ricorso alla procedura aperta risponde all'esigenza di assicurare una adeguata partecipazione nel rispetto dei principi di economicità, efficacia, tempestività e correttezza e, altresì, di libera concorrenza, parità di trattamento, non discriminazione, trasparenza, proporzionalità e pubblicità;

RITENUTO, in ragione della natura prevalentemente tecnica del servizio, di indicare quale criterio di aggiudicazione, ai sensi dell'articolo 95, commi 2 e 10-*bis*, del *Codice*, quello dell'offerta economicamente più vantaggiosa sulla base del miglior rapporto qualità/prezzo;

RITENUTO, altresì, di prevedere, quale riparto del punteggio complessivo pari a 100 punti, 80 punti per l'offerta tecnica e 20 punti per l'offerta economica, al fine di incentivare il confronto concorrenziale sulla base della qualità delle proposte, ridimensionando il ribasso economico, a garanzia del costo della manodopera;

CONSIDERATO che la durata dell'affidamento è pari a tre anni, a decorrere, senza soluzione di continuità, dalla scadenza del contratto vigente ovvero dalla stipula del nuovo contratto, fatta salva la facoltà per l'Autorità di un rinnovo per ulteriori due anni;

TENUTO CONTO che, ai fini dell'affidamento, l'importo complessivo da porre a base d'asta, per il triennio, è pari ad euro 713.807,04 (settecentotredicimilaottocostesette/04), IVA esclusa, oltre a euro 475.871,36 (quattrocentosettantacinquemilaottocostesettantuno/36), IVA esclusa, per l'eventuale rinnovo biennale;

TENUTO CONTO, altresì, che gli stessi sono stati computati considerando le retribuzioni lorde attualmente corrisposte dalla società contrattualizzata al personale per il servizio di conduzione, corrette in aumento per tener conto delle sostituzioni richieste per garantire la continuità del servizio in tutti i giorni feriali da tutte le otto postazioni di lavoro e degli oneri riflessi e di altri costi contrattuali retribuzione differita;

RISCONTRATO che l'onere economico dell'affidamento trova copertura a valere sul capitolo di bilancio n. 1.03.1029.1 "*Spese per assistenza all'utenza e call center*" (impegno provvisorio di spesa n. 80/2022 per la prima annualità);



RITENUTO, al fine di promuovere la stabilità occupazionale nel rispetto dei principi dell'Unione Europea, e ferma restando la necessaria armonizzazione con l'organizzazione dell'operatore economico subentrante e con le esigenze tecnico-organizzative e di manodopera previste nel nuovo contratto, l'aggiudicatario del contratto di appalto è tenuto ad assorbire prioritariamente nel proprio organico il personale già operante alle dipendenze dell'aggiudicatario uscente, garantendo l'applicazione dei CCNL di settore;

UDITA la relazione del Commissario Antonello Giacomelli, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento concernente l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*;

DELIBERA

Articolo 1

1. È autorizzato, ai sensi degli articoli 59 e 60 del *Codice*, l'avvio di una procedura aperta per l'affidamento del servizio di contact center multicanale dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, per un importo a base d'asta pari a euro pari ad euro 713.807,04 (settecentotredicimilaottocentosette/04), IVA esclusa, per il triennio, oltre a euro 475.871,36 (quattrocentosettantacinquemilaottocentosettantuno/36), IVA esclusa, per l'eventuale rinnovo biennale.
2. Il contratto ha durata tre anni, a decorrere, senza soluzione di continuità con quello vigente, dal 6 gennaio 2023, ovvero dalla data di stipula dello stesso, fatta salva la facoltà di avvalersi di un rinnovo per ulteriore due anni.
3. Ai sensi dell'articolo 95, commi 2 e 10-bis, del *Codice*, l'appalto è affidato con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa in base al migliore rapporto qualità/prezzo, previo esame delle offerte pervenute e stesura di apposta graduatoria sulla base dei criteri fissati dagli atti di gara.
4. Il punteggio complessivo, pari a 100 punti, è ripartito in 80 punti per l'offerta tecnica e 20 punti per l'offerta economica.
5. L'onere economico per l'affidamento in esame trova copertura finanziaria a valere sul capitolo di bilancio n. 1.03.1029.1 "*Spese per assistenza all'utenza e call center*" per gli anni di competenza.
6. Ai sensi dell'articolo 50 del *Codice*, è inserita nella *lex specialis* di gara una specifica clausola sociale volte a promuovere la stabilità occupazionale del personale impiegato nel contratto vigente.
7. La presente delibera è trasmessa all'Ufficio gestione del *contact center* e relazioni con il pubblico presso il Segretariato generale, al Servizio affari generali e contratti e al



Servizio programmazione finanziaria e bilancio per i consequenziali adempimenti di rispettiva competenza.

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

Roma, 15 giugno 2022

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonello Giacomelli

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Giulietta Gamba