

## **DELIBERA N. 204/21/CONS**

### **AUTORIZZAZIONE ALLA NEGOZIAZIONE E ALLA STIPULA AI SENSI DELL'ART. 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**

#### **L'AUTORITÀ**

NELLA riunione di Consiglio del 17 giugno 2021;

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 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. 696/20/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. 437/17/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”*, per l’aggiudicazione definitiva dell’incarico relativo all’erogazione triennale del

servizio di attivazione e gestione del Contact Center dell'Autorità, di cui alla delibera n. 608/16/CONS e alla determina 2/17/SAG;

VISTO il Contratto d'appalto di durata triennale, Rep. n. 47/2018, sottoscritto in data 5 luglio 2018 con la società HD Solution S.r.l.;

VISTA la delibera n. 552/18/CONS del 13 novembre 2018, recante “*Approvazione del nuovo Codice etico e di comportamento dei dipendenti dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*”, e in particolare l'art. 2, commi 3, 4 e 5, dell'Allegato A;

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. 695/20/CONS, del 28 dicembre 2020, recante “*Approvazione del bilancio di previsione per l'esercizio 2021 dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*”;

VISTA la nota del 4 giugno 2021 (prot. n. 252506), con la quale il Segretariato generale Ufficio gestione del contact center e relazioni con il pubblico, in vista della scadenza del contratto vigente, in considerazione delle tempistiche necessarie per l'espletamento di una nuova procedura di gara aperta, in ambito comunitario, nell'illustrare i risultati conseguiti nel corso del triennio di attività, ha manifestato l'esigenza di assicurare la continuità del servizio di *Contact Center*, nel periodo luglio 2021 – luglio 2023, richiedendo ai sensi dell'art 5 del contratto, la prosecuzione dei servizi in essere, nonché l'acquisizione di un servizio di *chatbot* per sperimentare nuove forme di interazione con l'utenza che consentano di governare più proattivamente il consistente *trend* di crescita delle chiamate da parte degli utenti;

CONSIDERATO che l'Ufficio relazioni con il pubblico e gestione contact center dell'Autorità assicura, mediante servizi di ascolto telefonico, posta elettronica o altri mezzi telematici, l'informazione e la comunicazione nei confronti dei pubblici di riferimento, l'assistenza dell'utenza dei settori regolati nell'utilizzo degli strumenti di tutela o nell'assolvimento degli obblighi istituzionali e facilita l'esercizio dei diritti d'informazione e di accesso da parte dei cittadini;

PRESO ATTO che il suddetto servizio di *Contact center* è svolto dalla società HD Solution S.r.l, aggiudicataria di una procedura di gara comunitaria in forza della quale, in data 5 luglio 2018, è stato sottoscritto il vigente contratto;

PRESO ATTO che, con delibera n. 114/19/CONS, in ragione della conseguente accresciuta richiesta di assistenza da parte degli utenti, si è proceduto con l'ampliamento della prestazione in essere, attraverso l'acquisizione di ulteriori due postazioni operatore, (da 6 a 8) che svolgono 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 svolge le funzioni di *Team leader* del *Contact center* medesimo, per un importo complessivo pari a euro 113.252,00 (centotredicimiladuecentocinquantadue/00), IVA esclusa;

RAVVISATA, pertanto, l'esigenza di procedere con la prosecuzione dei suindicati servizi per la continuità ed il buon andamento dell'Amministrazione e con l'eventuale acquisizione di *un servizio di chatbot* per sperimentare nuove forme di interazione con l'utenza;

CONSIDERATO che il vigente Contratto sottoscritto con HD Solution S.r.l., con durata triennale, per un importo complessivo di euro 421.403,00 (quattrocentoventunomilaquattrocentotré/00) IVA esclusa, scade in data 5 luglio 2021;

PRESO ATTO che la determina di approvazione degli atti di gara n. 2/17/SAG, del 9 gennaio 2017, all'art. 2, prevede che l'affidamento, fino ad un massimo di 24 mesi di nuovi servizi consistenti nella ripetizione di servizi analoghi, avvenga con procedura negoziata ai sensi dell'art. 63, comma 5, del Codice;

RITENUTO, pertanto, opportuno confermare l'attuale perimetro delle prestazioni, per ulteriori diciotto mesi, previa apposita procedura negoziata con la società HD Solution S.r.l., attuale fornitore, per un importo massimo pari a 280.935,00 (duecentoottantamilanovecentotrentacinque/00) euro, IVA esclusa, al fine di consentire la predisposizione degli atti da parte degli Uffici competenti e l'espletamento di una nuova procedura di gara;

RITENUTO, pertanto, che sussistono, nel caso di specie, le condizioni che legittimano il ricorso ad una procedura negoziata ai sensi dell'art. 63, comma 5, del Codice, laddove tale *procedura può essere utilizzata per nuovi lavori o servizi consistenti nella ripetizione di lavori o servizi analoghi, già affidati all'operatore economico aggiudicatario dell'appalto iniziale dalle medesime amministrazioni aggiudicatrici, a condizione che tali lavori o servizi siano conformi al progetto a base di gara e che tale progetto sia stato oggetto di un primo appalto aggiudicato secondo una procedura di cui all'articolo 59, comma 1. Il progetto a base di gara indica l'entità di eventuali lavori o servizi complementari e le condizioni alle quali essi verranno aggiudicati. La possibilità di avvalersi della procedura prevista dal presente articolo è indicata sin dall'avvio del confronto competitivo nella prima operazione e l'importo totale previsto per la prosecuzione dei lavori o della prestazione dei servizi è computato per la determinazione del valore globale dell'appalto, ai fini dell'applicazione delle soglie di cui all'articolo 35, comma 1. Il ricorso a questa procedura è limitato al triennio successivo alla stipulazione del contratto dell'appalto iniziale;*

PRESO ATTO che la società HD Solution S.r.l. ha confermato la disponibilità alla prosecuzione dei servizi e alle ulteriori prestazioni, rese alle stesse condizioni tecniche ed economiche definite con l'amministrazione nel contratto in essere;

RITENUTO che nel predetto importo, in esito alla procedura negoziata con la HD Solution S.r.l., possa essere ricompresa l'eventuale acquisizione del servizio di *chatbot* richiesto;

RISCONTRATO che il predetto onere economico trova copertura a valere sul capitolo di bilancio n. 1.03.1029.1. per gli esercizi finanziari di rispettiva competenza (impegno provvisorio di spesa n. 181/2021);

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

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

1. È autorizzata, in merito al Contratto d'appalto di durata triennale, rep. n. 47/2018, la prosecuzione di ulteriori diciotto mesi del contratto medesimo, ai sensi dell'art. 63, comma 5, del *Codice*, mediante stipula tramite procedura negoziata, per la fornitura dei servizi di *Contact center* in parola.

2. L'acquisizione di cui al comma 1 è stimata per un importo complessivo massimo pari a 280.935,00 (duecentoottantamilanovecentotrentacinque/00) euro, IVA esclusa, con durata massima di diciotto mesi a decorrere dal 6 luglio 2021.

3. L'importo trova copertura finanziaria nello stanziamento sul capitolo di bilancio per gli esercizi finanziari di rispettiva competenza n. 1.03.1029.1.

La presente delibera è trasmessa al Segretariato generale Ufficio gestione del contact center e relazioni con il pubblico, al Servizio risorse umane e strumentali - Ufficio affari generali e contratti e al Servizio programmazione, bilancio e digitalizzazione per i consequenziali adempimenti di competenza.

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

Roma, 17 giugno 2021

**IL PRESIDENTE**  
Giacomo Lasorella

**IL COMMISSARIO RELATORE**  
Enrico Mandelli

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