

DELIBERA N. 462/22/CONS

**AGGIUDICAZIONE DELLA 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 21 dicembre 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*”;

VISTA la delibera n. 203/22/CONS, del 15 giugno 2022, recante “*Autorizzazione all’avvio di una procedura aperta per l’affidamento del servizio di Contact Center multicanale dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*”;

VISTA la determina n. 158/22/SAGC, del 19 settembre 2022, con la quale il competente Servizio affari generali e contratti, in esecuzione della suindicata autorizzazione, ha avviato la procedura aperta e disposto la pubblicazione della relativa documentazione di gara;

TENUTO CONTO che l’appalto, in ragione della natura prevalentemente tecnica del servizio, è aggiudicato, ai sensi dell’art. 95, commi 2 e 10bis, del Codice, in base al criterio dell’offerta economicamente più vantaggiosa sulla base del miglior rapporto qualità/prezzo;

PRESO ATTO che, in data 8 novembre 2022, alle ore 18:00, decorso il termine per la presentazione delle offerte, risulta pervenuta un’unica offerta da parte della società Manutenzione ed Assistenza Computers S.r.l. (di seguito, MAC S.r.l.);

VISTA la determina n. 201/22/SAGC, del 16 novembre 2022, con la quale è stata disposta la nomina della Commissione di gara preposta, ai sensi dell’art. 77, del Codice, alla verifica delle offerte tecniche e delle offerte economiche pervenute;

VISTA la nota del 17 novembre 2022 (prot. n. 327689), con la quale il Responsabile unico del procedimento (RUP) ha trasmesso alla Commissione gli esiti della preliminare valutazione dei requisiti soggettivi, economico-finanziari e tecnico-professionali dichiarati dalla MAC S.r.l. (verbali progressivamente numerati dal n. 1 al n. 3);

VISTA la nota del 5 dicembre 2022 (prot. n. 0346819), con la quale la Commissione giudicatrice, all’esito dei lavori di competenza, ha trasmesso al RUP i verbali (progressivamente numerati dal n. 1 al n. 6), unitamente all’offerta tecnica e all’offerta economica valutata;

VISTO, in particolare, il verbale n. 6, del 5 dicembre 2022, con il quale la Commissione di gara, in seduta pubblica, ha dato lettura del punteggio complessivo attribuito all’offerta della società MAC S.r.l.;

TENUTO CONTO che la Commissione ha attribuito alla società MAC S.r.l. un punteggio pari a 81,5 punti/100 punti;

PRESO ATTO che la Commissione non ha riscontrato i presupposti per la verifica dell’anomalia, in mancanza del numero minimo di offerte prescritto dall’art. 97, comma 3, ultimo periodo, del Codice;

PRESO ATTO, altresì, che il RUP, ai sensi del successivo art. 97, comma 6, del Codice, non ha ravvisato ulteriori elementi specifici di anomalia;

VISTA la proposta di graduatoria formulata:

1) Manutenzione ed Assistenza Computers S.r.l.

CONSIDERATO, nello specifico, che la proposta di aggiudicazione è stata disposta in favore della società Manutenzione ed Assistenza Computers S.r.l., per un ammontare contrattuale complessivo pari ad euro 706.230,00 (settecentoseimiladuecentotrenta/00), IVA esclusa, corrispondente ad un ribasso dell'1,06% della base d'asta (pari ad euro 713.807,04 (settecentotredicimilaottocentosette/04), IVA esclusa);

PRESO ATTO del regolare svolgimento delle attività da parte della Commissione giudicatrice in sede di valutazione dell'offerta tecnica ed economica;

VISTO l'art. 32, comma 5, del *Codice*, secondo cui *“La stazione appaltante, previa verifica della proposta di aggiudicazione ai sensi dell'art. 33, comma 1, provvede all'aggiudicazione”*;

RITENUTO, pertanto, di approvare, ai sensi e per gli effetti dell'art. 33, comma 1, del *Codice*, gli atti di gara e la proposta di aggiudicazione, come formulata dalla Commissione giudicatrice e comunicata al RUP;

CONSIDERATO, in ogni caso, che l'aggiudicazione non equivale ad accettazione dell'offerta e che l'efficacia della stessa resta subordinata alla verifica del possesso dei requisiti prescritti dalla legislazione vigente, con particolare riguardo alle previsioni di cui agli artt. 80 e 83 del *Codice*;

UDITA la relazione del Commissario Antonello Giacomelli, relatore ai sensi dell'art. 31 del *Regolamento concernente l'organizzazione e funzionamento dell'Autorità*;

DELIBERA

Articolo 1

(Approvazione proposta di aggiudicazione)

1. Ai sensi e per gli effetti dell'art. 33, comma 1, del *Codice*, è approvata la graduatoria conseguente ai lavori svolti dalla Commissione, i cui esiti sono stati trasmessi con nota del 5 dicembre 2022 (prot. n. 0346819), come di seguito formulata:

1) Manutenzione ed Assistenza Computers S.r.l.

2. La procedura di gara per l'affidamento del servizio di *Contact Center* multicanale dell'Autorità, indetta con delibera n. 203/22/CONS, del 15 giugno 2022, è aggiudicata in favore della società Manutenzione ed Assistenza Computers S.r.l..

3. L'aggiudicazione è disposta per una durata contrattuale pari a tre anni, fatta salva la facoltà di rinnovo per ulteriori due anni.

4. Gli oneri complessivi pari ad euro 706.230,00 (settecentoseimiladuecentotrenta/00), IVA esclusa, trovano copertura finanziaria 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).

5. Il Servizio affari generali e contratti, previa verifica del possesso dei necessari requisiti prescritti dalla legge da parte dell'aggiudicataria, provvede, nel rispetto delle modalità e dei tempi prescritti dalla normativa vigente, a dare corso alla stipula del contratto, assicurando tutti gli adempimenti di rito.

6. 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: CIG 9401738F9F.

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.

Il presente atto può essere impugnato ai sensi dell'art. 120, del d.lgs. 2 luglio 2010, n. 104.

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

Roma, 21 dicembre 2022

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE

Antonello Giacomelli

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