



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 600/10/CONS

GARA A PROCEDURA APERTA, IN AMBITO COMUNITARIO, PER L'EROGAZIONE 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

L'AUTORITÀ

NELLA propria riunione di Consiglio dell'11 novembre 2010;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, istituiva dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni;

VISTO il decreto legislativo del 12 aprile 2006, n. 163, "Codice dei contratti pubblici relativi a lavori, servizi e forniture in attuazione delle direttive 2004/17/CE e 2004/18/CE" e s.m.i.;

VISTO il decreto legislativo 9 aprile 2008, n. 81, "Attuazione dell'articolo 1 della legge 3 agosto 2007, n. 123, in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro" - pubblicato nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana n. 101 del 30 aprile 2008 - Supplemento Ordinario n. 108;

VISTA la nota protocollo n. 866/10/DIT del 17/06/2010 con la quale la Direzione tutela dei consumatori ha trasmesso gli atti della procedura di gara per l'affidamento del servizio, di propria competenza, di conduzione, manutenzione ed assistenza del Contact Center Multicanale dell'Autorità;

VISTI gli elementi prodotti dalla Direzione tutela dei consumatori in ordine alla congruità del prezzo proposto a base d'asta, trasmessi al Servizio affari generali e contratti in data 13/09/2010;

VISTO il Documento Unico di Valutazione del Rischio d'Interferenza (DUVRI) trasmesso dal Responsabile del Servizio Prevenzione e Protezione (RSPP) in data 27/09/2010;

VISTA la Determinazione Dirigenziale n. 238/10/AGC del 5 ottobre 2010 con la quale il Servizio affari generali e contratti ha proceduto a prorogare la scadenza del contratto in vigore con la Società Advert S.r.l. fino al 11/04/2011 al fine di assicurare la



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

continuità del servizio in questione e per il tempo strettamente necessario all'espletamento della nuova procedura, di cui al presente provvedimento, per l'individuazione del nuovo contraente cui affidare la gestione dello stesso;

CONSIDERATO pertanto, che occorre procedere all'avvio della citata procedura in modo da conseguire il nuovo affidamento del servizio di Contact Center senza interruzioni;

CONSIDERATO, inoltre, che il ricorso, ai sensi dell'art. 55, comma 1, del decreto legislativo n. 163 del 2006, alla procedura aperta in ambito comunitario risponde all'esigenza di garantire l'Autorità in ordine alla qualità e alle capacità dei concorrenti, assicurando, contestualmente, una più estesa e competente partecipazione;

VISTA la proposta del Servizio affari generali e contratti;

UDITA la relazione dei Commissari Stefano Mannoni e Michele Lauria, relatori ai sensi dell'art. 29 del Regolamento concernente l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità;

DELIBERA

Articolo 1

1. È autorizzata, ai sensi dell'art. 55, comma 1, del decreto legislativo n. 163 del 2006, la procedura aperta in ambito comunitario, ai fini dell'aggiudicazione secondo il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa ex art. 83 del decreto legislativo n. 163 del 2006, del servizio di contact center multicanale (CCM) nell'ambito del servizio relazioni con il pubblico presso l'Ufficio gestione segnalazioni e vigilanza dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, per la durata di anni 5 (cinque).
2. Sono approvati l'Avviso per estratto del Bando di Gara, il Bando di Gara da pubblicare nella *Gazzetta Ufficiale* della Comunità europea, il Bando di Gara da pubblicare nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana, il Disciplinare di gara, il Capitolato speciale d'appalto e suo allegato tecnico, il Documento Unico di Valutazione del Rischio di Interferenza (DUVRI) relativi al servizio di cui al precedente comma 1, che costituiscono parte integrante della presente delibera.
3. È autorizzata la pubblicazione dei bandi di gara, nonché degli avvisi per estratto del bando di gara nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana, nella *Gazzetta Ufficiale* della Comunità europea, su quattro quotidiani di cui due a diffusione nazionale e due a diffusione regionale, sul sito informatico del Ministero delle infrastrutture, sul sito informatico presso l'Osservatorio nell'ambito dell'Autorità di



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Vigilanza sui contratti pubblici di lavori, forniture e servizi e sul “profilo di committente” dell’Autorità.

4. È autorizzato il versamento del contributo a favore dell’Autorità di Vigilanza sui contratti pubblici, nei limiti, con le modalità e nei termini di cui alla Deliberazione della medesima Autorità del 10 gennaio 2007, articolo 3.
5. Sono, conseguentemente, approvate le spese complessive presunte al netto dell’I.V.A. pari:
 - 1) ad € 1.072.325 (unmilionesettantaduemilatrecentoventicinque/00) di cui € 1.072.000,00 (unmilionesettantaduemila/00), per la prestazione di cui al comma 1 ed € 325,00 (trecentoventicinque/00) per oneri della sicurezza;
 - 2) pari ad € 400,00 (quattrocento/00) per il contributo di cui al precedente comma 4;
 - 3) pari ad € 6.000,00 (seimila/00), per la pubblicazione del Bando di gara nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana e per la pubblicazione dell’Avviso per estratto del Bando di gara su due quotidiani a diffusione nazionale e su due a diffusione regionale.
6. Gli importi di cui al comma 5 trovano copertura finanziaria sul capitolo n. 1.11.1222 del bilancio di previsione 2010 e successivi esercizi di competenza; sul capitolo n. 1.05.1083 per gli oneri della sicurezza; le spese di pubblicazione e quelle relative al contributo di cui al comma 4 trovano copertura sul capitolo n. 1.05.1089 del bilancio di previsione 2010.
7. Il Direttore della Direzione tutela dei consumatori ed il Direttore del Servizio affari generali e contratti, nell’ambito delle rispettive competenze, provvedono a porre in essere tutti gli atti e le iniziative per l’attuazione della presente delibera.

Roma, 11 novembre 2010

IL PRESIDENTE
Corrado Calabrò

IL COMMISSARIO RELATORE
Stefano Mannoni

IL COMMISSARIO RELATORE
Michele Lauria

per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Roberto Viola