



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 628/16/CONS

**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**

CIG 6223997CCB

L'AUTORITÀ

NELLA riunione di Consiglio del 14 dicembre 2016;

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*”, ed in particolare l’art. 1, comma 9, che attribuisce all’Autorità potestà regolamentare per la propria organizzazione, il proprio funzionamento e la gestione delle spese, anche in deroga alle disposizioni sulla contabilità generale dello Stato;

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;

VISTO il decreto legislativo 12 aprile 2006, n. 163, recante “*Codice dei contratti pubblici relativi a lavori, servizi e forniture in attuazione delle direttive 2004/17/CE e 2004/18/CE*”, di seguito denominato “*Codice*”, ed in particolare l’art. 57, recante “*Procedura negoziata senza previa pubblicazione di un bando di gara*”, il cui comma 5 prevede che “*Nei contratti pubblici relativi a lavori e negli appalti pubblici relativi a servizi, la procedura del presente articolo è, inoltre, consentita: a) per i lavori o i servizi complementari, non compresi nel progetto iniziale né nel contratto iniziale, che, a seguito di una circostanza imprevista, sono divenuti necessari all'esecuzione dell'opera o del servizio oggetto del progetto o del contratto iniziale, purché aggiudicati all'operatore economico che presta tale servizio o esegue tale opera, nel rispetto delle seguenti condizioni: a.1) tali lavori o servizi complementari non possono essere separati, sotto il profilo tecnico o economico, dal contratto iniziale, senza recare gravi inconvenienti alla*



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

stazione appaltante, ovvero pur essendo separabili dall'esecuzione del contratto iniziale, sono strettamente necessari al suo perfezionamento; a.2) il valore complessivo stimato dei contratti aggiudicati per lavori o servizi complementari non supera il cinquanta per cento dell'importo del contratto iniziale”;

VISTO il decreto del Presidente della Repubblica 5 ottobre 2010, n. 207, recante *“Regolamento di esecuzione e attuazione del decreto legislativo 12 aprile 2006, n. 163 - Codice dei contratti pubblici relativi ai lavori, servizi e forniture in attuazione delle direttive 2004/17/CE e 2004/18/CE”;*

VISTA la legge 28 dicembre 2015, n. 208, recante *“Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (Legge di stabilità 2016)”;*

VISTO il decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33, recante *“Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni”*, che ha disciplinato gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione delle informazioni da parte delle Pubbliche amministrazioni;

VISTO il parere n. 855 sullo schema di Codice dei contratti pubblici reso dal Consiglio di Stato in data 1 aprile 2016;

VISTO il decreto legislativo 18 aprile 2016, n. 50, recante *“Attuazione delle direttive 2014/23/UE, 2014/24/UE e 2014/25/UE sull'aggiudicazione dei contratti di concessione, sugli appalti pubblici e sulle procedure d'appalto degli enti erogatori nei settori dell'acqua, dell'energia, dei trasporti e dei servizi postali, nonché per il riordino della disciplina vigente in materia di contratti pubblici relativi a lavori, servizi e forniture”;*

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”;*

VISTO il *“Regolamento concernente la gestione amministrativa e la contabilità dell'Autorità”*, adottato con la citata delibera n. 17/98, come modificato da ultimo dalla delibera n. 319/14/CONS, del 26 giugno 2014, e in particolare l'articolo 36bis, comma 1, che stabilisce la competenza del Consiglio ad adottare la delibera a contrarre per gli affidamenti d'importo pari o superiore ad euro 40.000,00 (quarantamila/00), IVA esclusa;

VISTO il nuovo *“Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità”*, adottato con delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, come da ultimo modificato con delibera n. 88/16/CONS;

VISTA la delibera n. 534/14/CONS, del 31 ottobre 2014, recante *“Nuova organizzazione degli uffici dell'Autorità”;*



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

VISTA la delibera n. 92/16/CONS, del 24 marzo 2016, recante “*Approvazione del bilancio di previsione per l’esercizio 2016 dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*”;

VISTA la delibera n. 586/16/CONS, del 1 dicembre 2016, con la quale è stata approvata la seconda variazione del bilancio di previsione per l’esercizio 2016;

VISTO il contratto prot. n. 19055 del 8 aprile 2016, stipulato con la società Inera S.r.l., all’esito della procedura aperta in ambito comunitario indetta con la delibera n. 268/15/CONS, del 28 aprile 2015, per l’affidamento dei servizi di manutenzione ed evoluzione del sito *web* dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (AGCOM);

PRESO ATTO che il predetto contratto è stato stipulato in vigore del decreto legislativo 12 aprile 2006, n. 163, e che pertanto trova applicazione, ai fini dell’estensione delle prestazioni in esso contenute, il già richiamato art. 57 del *Codice*;

CONSIDERATO che l’accesso via internet all’attività istituzionale dell’AGCOM svolta nei confronti degli operatori e degli utenti si esplica attraverso due canali dedicati ed esclusivi, quello costituito dal portale *impresa.gov*, per gli operatori del mercato delle telecomunicazioni, e quello costituito dal sito *web* istituzionale dell’AGCOM, per gli utenti finali;

VISTO l’Accordo quadro del 4 dicembre 2008 tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, con il quale è stato convenuto di delegare alcune funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni (CO.RE.COM.) attraverso la stipula di specifiche convenzioni;

CONSIDERATO che tra le funzioni delegate è annoverata quella di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazione elettronica, esercitata dai CO.RE.COM. in collaborazione con la Direzione tutela del consumatore dell’Autorità, che dispone le modalità attuative per l’espletamento dell’attività contenziosa;

CONSIDERATO, altresì, che molti CO.RE.COM. dispongono di sistemi *software* di gestione delle controversie diversi, tra i quali quello attualmente fornito a sei CO.RE.COM. dalla società InfoCamere, noto come “*ConciliaClick*”, e presso alcuni di tali CO.RE.COM. sono già operative procedure di conciliazione telematiche;

CONSIDERATO che la InfoCamere ha comunicato alla Regione Abruzzo (con nota prot. n. 16699 del 26 luglio 2016), Campania, Friuli Venezia Giulia, Sardegna, Sicilia e Toscana e all’AGCOM per conoscenza, che il sistema “*ConciliaClick*” sarà dismesso a far data dal 31 dicembre 2017;

RITENUTO opportuno individuare un unico sistema informatico per la gestione telematica delle controversie da rendere disponibile a tutti i CO.RE.COM., provvedendo,



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

in vista della dismissione in questione, entro la succitata data del 31 dicembre 2017, senza causare interruzioni nella gestione informatizzata delle controversie;

CONSIDERATO che allo stato attuale il numero di pratiche annuali trattate dai CO.RE.COM. è pari ad oltre 120.000 e che la tariffa attualmente applicata da InfoCamere è pari ad euro 1,50 per ogni pratica, per una spesa complessiva stimata a carico dei CO.RE.COM. di euro 180.000,00 annui, finanziata con il contributo erogato dall'Autorità per l'espletamento delle funzioni delegate;

VISTA, altresì, la proposta per la fornitura del servizio di gestione delle controversie su piattaforma unica AGCOM, presentata dalla InfoCamere pari a euro 185.000,00, *una tantum*, per la realizzazione della nuova piattaforma, cui va aggiunto un *quid pluris*, a titolo di canone, dipendente dal numero annuale di pratiche trattate per una tariffa che decresce al crescere del numero di pratiche da lavorare, di importo pari a circa euro 180.000,00 annui;

CONSIDERATO che Inera S.r.l. assicura, con il contratto in premessa, i servizi di manutenzione ed evoluzione del sito *web* dell'AGCOM, inclusivi dello sviluppo di servizi offerti all'utenza finale, e che quelli necessari all'implementazione del *software* per la conciliazione telematica rientrano, per tipologia di prestazione, tra gli interventi di manutenzione evolutiva del *software* del sito *web* dell'Autorità, anche se non costituenti oggetto delle prestazioni descritte nel contratto iniziale;

TENUTO CONTO che le suddette prestazioni sono divenute oggi necessarie e complementari all'esatta esecuzione del servizio oggetto del contratto prot. n. 19055 dell'8 aprile 2016, e che le stesse non possono essere separate, sotto il profilo tecnico o economico, dal contratto iniziale, senza recare gravi inconvenienti all'AGCOM quali duplicazioni di costi e lo sviluppo di moduli *software* non richiesti, dovendosi integrare la funzionalità del sito *web* con il sistema di gestione telematica delle controversie espletate dall'AGCOM e dai CO.RE.COM. delegati;

VISTA la stima indicativa di costo per la realizzazione del solo *software* (*ConciliaWeb*) presentata dalla società Inera S.r.l. su istanza del Responsabile del procedimento pari ad euro 54.442,50 (cinquantaquattromilaquattrocentoquarantadue/50), IVA esclusa, inferiore al cinquanta per cento dell'importo complessivo del contratto oggetto di estensione;

CONSIDERATO che tale stima consente l'avvio di una negoziazione al ribasso compatibile con la disponibilità sul capitolo n. 1.05.1103.03 recante "*servizi di gestione documentale*" pari ad euro 66.398,98;

CONSIDERATO che la stima in questione afferisce alla realizzazione di un *software open source* di cui l'AGCOM diverrebbe esclusiva proprietaria, senza ulteriori oneri per canoni, che i dati risiederebbero su infrastrutture interne all'AGCOM il cui



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

dimensionamento ed acquisto seguirà ad una fase di sperimentazione e test con successivo provvedimento, con conseguente maggior livello di tutela della riservatezza, e che l'investimento consentirebbe, da subito, di rispondere all'esigenza dei CO.RE.COM. delle Regioni Abruzzo, Campania, Friuli Venezia Giulia, Sardegna, Sicilia e Toscana di disporre di un nuovo sistema di gestione delle controversie prima della scadenza del 31 dicembre 2017;

CONSIDERATO, inoltre, che il sistema così realizzato consentirebbe l'uniformazione delle procedure telematiche adottate presso ventuno CO.RE.COM. e costituirebbe strumento di vigilanza sull'espletamento della delega e fonte di dati per la rilevazione dei parametri qualitativi e quantitativi dell'attività, configurandosi, inoltre, come contributo indiretto alle spese di funzionamento degli organi funzionali delegati;

TENUTO CONTO, pertanto, che ricorrono le condizioni di cui all'art. 57 del Codice, che disciplina la procedura negoziata senza previa pubblicazione di un bando di gara, ai sensi del quale tale procedura è consentita *“qualora, per ragioni di natura tecnica o artistica ovvero attinenti alla tutela di diritti esclusivi, il contratto possa essere affidato unicamente ad un operatore economico determinato”* (comma 2, lett. b) e altresì *“nel caso di consegne complementari effettuate dal fornitore originario e destinate al rinnovo parziale di forniture o di impianti di uso corrente o all'ampliamento di forniture o impianti esistenti, qualora il cambiamento di fornitore obbligherebbe la stazione appaltante ad acquistare materiali con caratteristiche tecniche differenti, il cui impiego o la cui manutenzione comporterebbero incompatibilità o difficoltà tecniche sproporzionate”*;

CONSIDERATO, altresì, che la prestazione non comporta rischi per la sicurezza dei lavoratori discendenti dall'interferenza tra diverse attività, in quanto la stessa è interamente effettuata presso il fornitore;

RILEVATO che il CIG del contratto di cui trattasi, acquisito attraverso il sistema SIMOG di ANAC, è il seguente: CIG 6223997CCB;

VISTO l'impegno provvisorio n. 224/2016;

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

DELIBERA

Articolo 1

1. È autorizzato l'affidamento dei servizi di manutenzione evolutiva del sito *web* dell'AGCOM per l'internalizzazione dei servizi di conciliazione telematica mediante sviluppo del *software* *“ConciliaWeb”* alla società Inera S.r.l. mediante estensione del contratto prot. n. 19055 dell'8 aprile 2016 in corso di esecuzione, per un importo



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

complessivo, entro il cinquanta per cento dello stesso, pari ad euro 66.398,98 (sessantaseimilatrecentonovantotto/98), IVA inclusa, ai sensi dell'articolo art. 57, comma 5, lett. a), paragrafi a1) e a2) del decreto legislativo n. 163 del 2006.

2. Le prestazioni di cui al comma 1 sono eseguite secondo quanto previsto nel contratto prot. n. 19055 dell'8 aprile 2016 e relativi allegati.

3. È, conseguentemente, approvata la spesa complessiva presunta pari ad euro 66.398,98 (sessantaseimilatrecentonovantotto/98), IVA inclusa, per la prestazione di cui al comma 1, che trova copertura finanziaria a valere sul capitolo n. 1.05.1103.03 dedicato ai “servizi di gestione documentale” dei bilanci di rispettiva competenza.

4. Il Servizio affari generali, contratti e sistemi informativi, d'intesa con la Direzione tutela dei consumatori e con il Servizio ispettivo, registro e CO.RE.COM., nell'ambito delle rispettive competenze, provvede a porre in essere tutte le iniziative e gli atti consequenziali per l'attuazione della presente delibera.

5. Ai sensi dell'art. 10 del decreto legislativo n. 163/2006 e dell'art. 5 della legge 7 agosto 1990, n. 241, il Responsabile del procedimento è l'ing. Arturo Ragozini, Direttore del Servizio affari generali, contratti e sistemi informativi dell'Autorità.

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 6223997CCB.

7. La presente delibera è trasmessa al Servizio bilancio e contabilità per gli adempimenti di propria competenza.

Roma, 14 dicembre 2016

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Martusciello

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