

DETERMINA N. 158/22/SAGC

**AVVIO DI UNA PROCEDURA APERTA IN
AMBITO COMUNITARIO PER L’AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI
CONTACT CENTER MULTICANALE DELL’AUTORITÀ PER LE GARANZIE
NELLE COMUNICAZIONI**

IL DIRETTORE

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, Codice);

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 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 del 17 luglio 2011, n. 4, aggiornata con deliberazione dell’Autorità nazionale anticorruzione del 31 maggio 2017, n. 556;

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 “*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, 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. 429/21/CONS, del 22 dicembre 2021, recante “*Approvazione del 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;

PRESO ATTO della prossima scadenza del contratto vigente e, conseguentemente, della 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;

VISTA la delibera n. 2013/22/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*”;

CONSIDERATO, in ragione della natura prevalentemente tecnica del servizio, di indicare quale criterio di aggiudicazione, ai sensi dell’art. 95, commi 2 e 10-*bis*, del *Codice*, quello dell’offerta economicamente più vantaggiosa sulla base del miglior rapporto qualità/prezzo, e di prevedere, quale riparto del punteggio complessivo pari a 100 punti, 80 punti per l’offerta tecnica e 20 punti per l’offerta economica;

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 (settecentotredicimilaottocentosette/04), IVA esclusa, oltre a euro 475.871,36 (quattrocentosettantacinquemilaottocentosettantuno/36), IVA esclusa, per l’eventuale rinnovo biennale;

CONSIDERATO che, ai sensi dell'art. 60, comma 1, del Codice, il termine minimo per la ricezione delle offerte nell'ambito di una procedura aperta è di almeno trentacinque giorni dalla data di trasmissione del bando di gara;

RITENUTO, pertanto, di individuare, come termine ultimo per la presentazione delle offerte, che dovranno essere trasmesse secondo le modalità contenute negli atti di gara, la data del 1° novembre 2022, alle ore 18:00, tenuto anche conto dell'obbligo di espletare, a pena di esclusione, il sopralluogo presso la sede dell'Autorità, nel rispetto dei termini definiti della documentazione di gara;

VISTE le attestazioni dell'Ing. Arturo Ragozini e della dott.ssa Annamaria Inverso, rese ai sensi dell'art. 42 del Codice e in combinato disposto con l'art. 6.3 delle Linee guida n. 15, approvate con delibera dell'Anac n. 494 del 5 giugno 2019, recanti "*Individuazione e gestione dei conflitti di interesse nelle procedure di affidamento di contratti pubblici*", dalle quali è possibile desumere l'assenza di motivi ostativi al conferimento degli incarichi rispettivamente di RUP e DEC ai fini della procedura di affidamento in esame;

DETERMINA

Articolo 1

1. Si dispone, ai sensi degli artt. 59 e 60 del *Codice*, l'avvio della procedura aperta in ambito comunitario per l'affidamento del servizio di *Contact Center* multicanale dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni.

2. L'appalto di cui al comma 1 prevede un importo complessivo da porre a base d'asta, per il triennio, è pari ad euro 713.807,04 (settecentotredicimilaottocentosette/04), IVA esclusa, oltre a euro 475.871,36 (quattrocentosettantacinquemilaottocentosettantuno/36), IVA esclusa, per l'eventuale rinnovo biennale.

3. Costituisce oggetto dell'appalto la fornitura di un servizio di *Contact Center* multicanale dell'Autorità (di seguito, CC) finalizzato ad accogliere le richieste (*Service Request*, SR) trasmesse dai cittadini attraverso diversi canali (telefono, e-mail, *chat*, *web form*) e a gestirle, fornendo risposte ai quesiti posti dai cittadini e indicazioni sugli strumenti di tutela disponibili e attivabili e smistando le richieste non gestibili al Responsabile dell'Autorità del servizio per l'inoltro all'apposito *back office* costituito da personale Agcom.

4. L'appalto ha durata di tre anni, fatta salva la facoltà di rinnovo per ulteriori due anni, e decorre dalla sottoscrizione dei singoli contratti.

5. L'appalto è affidato con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa in base al migliore rapporto qualità/prezzo, ai sensi dell'art. 95, commi 2 e 10-*bis*, del *Codice*, previo esame delle offerte pervenute e stesura di apposita graduatoria sulla base

dei criteri fissati dagli atti di gara. Il riparto del punteggio complessivo, pari a 100 punti, avviene in misura di 80 punti per l'offerta tecnica e 20 punti per l'offerta economica.

6. Il Disciplinare di gara, il Capitolato speciale d'oneri e il Capitolato tecnico, unitamente alla modulistica di gara, alle Modalità tecniche per l'utilizzo della piattaforma telematica e accesso all'Area riservata del Portale Appalti, alla Guida alla presentazione delle offerte telematiche, al Patto d'integrità e al Bando di gara costituiscono parte integrante e sostanziale della presente determina.

7. Si dispone la pubblicazione del bando sulla Gazzetta Ufficiale dell'Unione Europea e sulla Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana e per estratto su almeno due dei principali quotidiani a diffusione nazionale e su almeno due a maggiore diffusione locale nel luogo ove si eseguono i contratti. È, inoltre, autorizzata la pubblicazione di tutti gli atti sul sito *web* del Ministero delle infrastrutture, sull'Osservatorio dei contratti pubblici relativi a lavori, servizi e forniture, sul "profilo di committente" del sito *web* dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni.

8. La selezione del contraente, ai sensi degli artt. 77 e 216, comma 12, del Codice, è effettuata da un'apposita Commissione da nominarsi dopo la scadenza del termine di presentazione delle offerte.

9. L'appalto è affidato con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa, previa stesura di apposita graduatoria da parte della Commissione di cui al comma 8. Alla Commissione è demandato ogni adempimento previsto dagli atti di gara per la valutazione delle offerte tecniche e delle offerte economiche.

10. Al Responsabile unico del procedimento è demandata la valutazione della documentazione amministrativa, la verifica sul possesso dei requisiti da parte delle imprese, nonché l'eventuale sub-procedimento di verifica della congruità delle offerte. A tal fine, il Responsabile unico del procedimento può avvalersi di un seggio di gara all'uopo istituito ovvero della Commissione di gara per il giudizio di congruità.

11. Sono approvate le spese complessive presunte pari a euro 12.200,00 (dodicimiladuecento/00), IVA inclusa, per la pubblicazione del Bando di gara nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana e sulla Gazzetta Ufficiale dell'Unione Europea e per estratto su almeno due dei principali quotidiani a diffusione nazionale e su almeno due a maggiore diffusione locale nel luogo ove si eseguono i contratti (impegni di spesa n. 230 e n. 231, capitolo di bilancio n. 1051089.02).

12. Ai fini degli obblighi di tracciabilità di cui all'art. 3 della legge 13 agosto 2010, n. 136 e del decreto-legge 12 novembre 2010, n. 187, convertito con modificazioni in legge 17 dicembre 2010, n. 217, il codice identificativo della presente procedura d'acquisto (SIMOG CIG), da indicare nel dettaglio delle fatture di pagamento relative al contratto, è: CIG 9401738F9F.

13. Il Responsabile unico del procedimento, ai sensi dell'art. 31, del *Codice*, è l'Ing. Arturo Ragozini, Responsabile del Servizio affari generali e contratti.

14. Il Direttore dell'esecuzione del contratto, ai sensi dell'art. 101, comma 2, del *Codice*, è la dott.ssa Annamaria Inverso, funzionario dell'Ufficio gestione del *contact center* e relazioni con il pubblico presso il Segretariato generale.

La presente determina è trasmessa agli interessati, al Segretariato generale, all'Ufficio gestione del *contact center* e relazioni con il pubblico, al Servizio programmazione finanziaria e bilancio per i conseguenti adempimenti di competenza.

IL DIRETTORE
Arturo Ragozini