



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni
Servizio Affari generali, contratti e sistemi informativi

DETERMINA N. 2/17/SAG

**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 G00712

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*”;

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 legge 6 luglio 2012, n. 95, recante “*Disposizioni urgenti per la revisione della spesa pubblica con invarianza dei servizi ai cittadini nonché misure di rafforzamento patrimoniale delle imprese del settore bancario*”, convertito con modificazioni con legge 7 agosto 2012, n. 135;

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*”, di seguito “Codice”;

VISTO il decreto legislativo 27 ottobre 2009, n. 150, recante “*Attuazione della legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni*”, che ha introdotto



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Servizio affari generali, contratti e sistemi informativi

innovazioni in materia di obblighi di pubblicazione di atti e provvedimenti amministrativi aventi effetto di pubblicità legale;

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;

VISTA la delibera dell’Autorità 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*”, come modificato da ultimo dalla delibera n. 319/14/CONS, del 26 giugno 2014, e in particolare l’art. 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 modificato da ultimo con delibera n. 88/16/CONS;

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. 607/16/CONS, del 6 dicembre 2016, recante “*Autorizzazione all’indizione di una procedura aperta in ambito comunitario per l’affidamento del servizio triennale di Contact Center dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*”, con la quale il Consiglio ha autorizzato il Servizio affari generali, contratti e sistemi informativi ad avviare la procedura di gara per l’affidamento del servizio di *Contact Center*, previa approvazione da parte dell’organo collegiale degli elementi essenziali del contratto e dei criteri di selezione dell’operatore e delle offerte;

CONSIDERATE le esigenze manifestate dal Segretariato Generale in ordine alla indefettibilità di un servizio di *Contact Center*, che preveda la presenza degli operatori del punto di contatto presso la sede Agcom di Napoli, ed alla necessità di avviare una procedura di gara per l’affidamento del servizio medesimo secondo le informazioni di cui all’allegato tecnico annesso al capitolato speciale d’oneri, redatto dallo stesso;

CONSIDERATO che le prestazioni richieste non sono contemplate tra quelle offerte dalla centrale di committenza unica Consip S.p.A., in quanto le possibili alternative disponibili in convenzione non prevedono, in nessun caso, la possibilità di fornire la prestazioni mediante operatori presenti in sede;

RAVVISATA, quindi, la necessità di indire una nuova procedura di gara per affidare, ai sensi della normativa vigente, le attività di *Contact Center* dell’Autorità ad un soggetto esterno, indipendente, esperto e qualificato per tre anni;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Servizio affari generali, contratti e sistemi informativi

CONSIDERATO che il ricorso alla procedura aperta in ambito comunitario risponde all'esigenza di dare garanzie all'Autorità in ordine alla qualità e alle capacità dei concorrenti, assicurando, contestualmente, una più estesa e competente partecipazione nel rispetto dei principi di economicità, efficacia, tempestività e correttezza, ed altresì, di libera concorrenza, parità di trattamento, non discriminazione, trasparenza, proporzionalità e pubblicità;

CONSIDERATO che l'affidamento ha durata triennale ed un costo complessivo pari ad euro 614.754,10 (seicento quattordicimilasettecentocinquantaquattro/10) I.V.A. esclusa, oltre ad euro 409.836,07 (quattrocentonovemilaottocentotrentasei/07) I.V.A. esclusa, nel caso di affidamento di servizi analoghi fino a ulteriori ventiquattro mesi;

CONSIDERATO che, ai sensi dell'art. 95, comma 2, del Codice, l'aggiudicazione è disposta in base al criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa secondo il miglior rapporto qualità/prezzo, prevedendo, quale riparto del punteggio complessivo pari a 100, l'attribuzione di 40 punti per l'offerta economica e 60 per l'offerta tecnica;

CONSIDERATO che, ai sensi dell'art. 60, comma 1, del Codice, il termine per la ricezione delle offerte nell'ambito di una procedura aperta è pari a trentacinque giorni, ma che, nel caso di specie appare opportuno estenderlo in vista dei sopralluoghi previsti per gli operatori partecipanti alla gara, onde consentire la massima partecipazione delle imprese interessate, individuando come termine ultimo per la presentazione delle offerte la data del 14 aprile 2017, ore 12:00;

VISTI gli impegni provvisori nn. 24/17 e 25/17 sul capitolo 1051089.2;

DETERMINA

Articolo 1

1. È indetto, ai sensi degli artt. 59 e 60 del Codice, l'avvio della procedura aperta in ambito comunitario per la selezione di un organismo specializzato indipendente per il servizio di *Contact Center* dell'Autorità, per la durata di tre anni.
2. L'importo complessivo presunto a base d'asta è pari ad euro 614.754,10 (seicento quattordicimilasettecentocinquantaquattro/10) I.V.A. esclusa. Nel caso di affidamento fino ad un massimo di 24 mesi di nuovi servizi consistenti nella ripetizione di servizi analoghi, ai sensi dell'art. 63, comma 5, del Codice, l'importo è maggiorato in quota proporzionale alla durata della effettiva ripetizione fino ad ulteriori euro 409.836,07 (quattrocentonovemilaottocentotrentasei/07) I.V.A. esclusa.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Servizio affari generali, contratti e sistemi informativi

3. Il bando di gara, il disciplinare di gara, il capitolato speciale d'oneri e il suo allegato tecnico, nonché il patto d'integrità ed il DUVRI, sono allegati alla presente determina e ne costituiscono parte integrante e sostanziale.
4. Si dispone la pubblicazione del bando sulla Gazzetta Ufficiale dell'Unione Europea e sulla Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana. Si dispone inoltre, 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.
5. Si dispone il versamento del contributo in favore dell'Autorità nazionale anticorruzione, pari ad euro 600,00 (seicento/00), ai sensi della deliberazione ANAC del 5 marzo 2014.
6. I servizi di cui al comma 1 devono essere svolti secondo quanto previsto dal capitolato speciale d'oneri e dal relativo allegato tecnico che, unitamente al disciplinare e al bando di gara, costituiscono parte integrante della presente determina.
7. La selezione del contraente è effettuata da un'apposita Commissione da nominarsi, ai sensi degli artt. 77 e 216, comma 12, del Codice, dopo la scadenza del termine di presentazione delle offerte, prevista per il giorno 14 aprile 2017, ore 12.00.
8. L'appalto è affidato con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa, previo esame delle offerte pervenute e stesura di apposita graduatoria da parte della Commissione di cui al comma 6. Alla Commissione è demandato ogni adempimento previsto dagli atti di gara per la valutazione delle offerte tecniche e delle offerte economiche. La valutazione della documentazione amministrativa, nonché la verifica sul possesso dei requisiti da parte delle imprese è demandata al Responsabile unico del procedimento.
9. Sono approvate le spese complessive presunte pari a:
 - a) euro 600,00 (seicento/00), Iva esclusa, per il contributo di cui al comma 5;
 - b) euro 4.066,00 (quattromilasessantasei/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.
10. Il Direttore del Servizio affari generali, contratti e sistemi informativi, d'intesa con il Segretariato Generale e il Servizio bilancio e contabilità nell'ambito delle rispettive competenze, provvedono a porre in essere tutti gli atti, le iniziative e gli atti consequenziali per l'attuazione della presente determina.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni
Servizio affari generali, contratti e sistemi informativi

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

Napoli, 9 gennaio 2017

IL DIRETTORE
Arturo Ragozini