

Riunione del 24 giugno 2022

**210471100 - Aggiudicazione del servizio di Contact Center in outsourcing della Cassa per i servizi energetici e ambientali - CSEA**

Premesso che:

- con delibera del 25 marzo 2022 il Comitato di gestione ha approvato l'avvio di una procedura di selezione per l'affidamento del servizio di Contact Center in outsourcing Energivori, ai sensi dell'art. 36, comma 2, lett. b) del D.Lgs. n. 50/2016 (di seguito anche "Codice dei contratti"), mediante Richiesta di Offerta ("RdO") aperta tramite MePA e individuando, quale RUP, l'Ing. Giuseppe Tribuzi, Responsabile dell'Area Elettricità, Gas e Ambiente, per una durata di 18 (diciotto) mesi, comprensiva della fase di avvio;
- in data 12 aprile 2022 è stata pubblicata su MePA la Richiesta di Offerta (RdO) aperta per l'affidamento del servizio di Contact Center in outsourcing della CSEA, rivolta agli operatori economici del settore di riferimento a tale data iscritti al Portale;
- entro la scadenza per la presentazione delle offerte, fissata alle ore 12:00 del 27 aprile 2022, sono pervenute n. 9 (nove) offerte da parte dei seguenti operatori economici: ACAPO Società Cooperativa Sociale Integrata, Increso, Mediacom S.r.L., Nethex Care, Pirene, Planetcall Direct, Pubblica Assistenza Gestione Servizi S.r.L., Telekottage Plus S.r.l., Tempo Nord S.r.l.;
- il criterio di valutazione è quello dell'offerta economicamente più vantaggiosa, ai sensi dell'art. 95, comma 3 del Codice dei contratti pubblici, con attribuzione del punteggio nei termini seguenti: 70/100 per la parte tecnica e 30/100 per la parte economica, nelle modalità di cui alla RdO;
- in data 5 maggio 2022, il Direttore generale, con determina prot. Reg. Int: 0000223-28-04-2022-I, ha nominato la Commissione giudicatrice le cui sedute di gara sono state svolte in modalità telematica;
- in data 28 aprile 2022, si è tenuta la prima seduta pubblica, come previsto nell'art. 8 della RdO, per l'apertura e l'esame, sul MePA, delle buste digitali Amministrative;
- nella successiva data del 4 maggio 2022, la Commissione giudicatrice, riunitasi in seduta riservata, ha proseguito l'esame delle buste amministrative;
- all'esito delle già menzionate sedute, è stato rilevato che la documentazione amministrativa è risultata parzialmente incompleta, o tale da richiedere chiarimenti, per i seguenti operatori economici: Acapo Società Cooperativa, Increso S.r.l., Nethex Care S.p.A., Pirene S.r.l., Planetcall Direct, Pubblica Assistenza Gestione Servizi S.r.l., Telekottage Pus S.r.l., Tempo Nord S.r.l. Global Security Agency S.r.l. e della Coopservice Società Cooperativa per Azioni;

- pertanto, si è proceduto ad attivare la procedura del soccorso istruttorio di cui all'art. 83, comma 9 del codice dei contratti pubblici nei confronti dei suddetti operatori;
- in data 16 maggio 2022, a valle delle operazioni di verifica ed esame della documentazione amministrativa pervenuta in sede di presentazione delle offerte, tenuto conto delle integrazioni riscontrate nell'ambito del soccorso istruttorio, sono stati ammessi alla procedura tutti gli operatori economici, fatta eccezione per Pubblica Assistenza Gestione Servizi S.r.l., relativamente al quale si è provveduto, ai sensi dell'art. 83 co. 9 D.lgs 50/2016, all'esclusione per non aver integrato la documentazione amministrativa con quanto richiesto dalla CSEA.
- nelle sedute del 16 e 18 maggio 2022, la Commissione ha proceduto all'apertura e alla successiva verifica e valutazione delle offerte tecniche, accertandone la corrispondenza ai criteri di aggiudicazione di cui alla Richiesta di Offerta e, conseguentemente, ha attribuito i seguenti punteggi complessivi:

OPERATORE ECONOMICO	PUNTEGGIO OFFERTA TECNICA
ACAPO	47,05/70
INCRESO	37,95/70
MEDIACOM	49,75/70
NETHEX CARE	61,55/70
PIRENE	31/70
PLANETCALL	55,80/70
TELEKOTTAGE	49,50/70
TELETIEMPO	36,95/70

- successivamente, nella seduta pubblica del 19 maggio 2022, la Commissione ha proceduto all'apertura delle offerte economiche, che sono state formulate nei termini seguenti:
  - **Acapo: euro 175.920,00** oltre Iva e oneri per la sicurezza non soggetti a ribasso;
  - **Inceso: euro 185.000,00** oltre Iva e oneri per la sicurezza non soggetti a ribasso;
  - **Mediacom: euro 179.639,00** oltre Iva e oneri per la sicurezza non soggetti a ribasso;
  - **Nethex: euro 171.000,00** oltre Iva e oneri per la sicurezza non soggetti a ribasso;
  - **Pirene: euro 199.890,00** oltre Iva e oneri per la sicurezza non soggetti a ribasso;
  - **Planetcall: euro 160.000,00** oltre Iva e oneri per la sicurezza non soggetti a ribasso;

- **Telekottage: euro 150.000,00** oltre Iva e oneri per la sicurezza non soggetti a ribasso;
  - **Tiempo: euro 190.800,00** oltre Iva e oneri per la sicurezza non soggetti a ribasso;
- nella medesima seduta, la Commissione ha rilevato la mancata indicazione dei costi della manodopera da parte degli operatori economici Increso, Mediacom, Nethex Care, Telekottage Plus e Tiempo Nord, nonostante la *lex specialis* di gara prevedesse espressamente, a pena di esclusione la suddetta specifica;
- conseguentemente, nella seduta del 26 maggio 2022, la Commissione, tenuto anche conto del prevalente orientamento giurisprudenziale relativo alla mancata indicazione dei costi della manodopera nell'offerta economica, ha preliminarmente provveduto all'esclusione dei seguenti operatori economici: Increso, Mediacom, Nethex Care, Telekottage Plus e Tiempo Nord, ed ha poi attribuito e inserito sul portale MePA i punteggi relativi alle offerte economiche degli operatori rimasti in gara, determinati sulla base delle formule previste dalla Richiesta di Offerta e che sono risultati essere i seguenti:

Punteggio economico	
CONCORRENTE	Totale
Acapo	27,43
Pirene	0,14
Planetcall	30,00

- il punteggio totale delle singole offerte, dato dalla somma tra il punteggio economico e il punteggio tecnico:  $PO_i = PT_i + PE_i$ , determinato sul portale MePA, è risultato essere il seguente:

Punteggio complessivo	
CONCORRENTE	Totale
Acapo	74,48
Pirene	31,14
Planetcall	85,80

- all'esito delle valutazioni, tecniche ed economiche, la Commissione ha pertanto predisposto la seguente graduatoria finale:

1. **Planetcall**
2. **Acapo**
3. **Pirene**

- la Commissione ha quindi provveduto, ai sensi degli artt. 95 co. 10 e 97 co. 5 *lett. d)* del D.lgs. 50/2016, a verificare la congruità dell'offerta economica nei confronti di Planetcall Direct S.r.l., al fine di acquisire chiarimenti sul costo della manodopera offerto rispetto a quello posto a base di gara;
- all'esito delle suddette verifiche, effettuate nelle sedute del 16 e 20 giugno 2022, anche a seguito di ulteriori precisazioni trasmesse dall'operatore economico su richiesta della CSEA si è rilevato che l'offerta del primo in graduatoria, il quale ha previsto il CCNL Multiservizi, prevede un costo orario del lavoro in linea con le tabelle ministeriali del medesimo CCNL applicato, risultando, pertanto, i suddetti costi adeguati e l'offerta nel suo complesso congrua.

### **Proposta**

Per quanto sopra premesso, si propone al Comitato di gestione di approvare le risultanze della procedura di selezione in oggetto e l'aggiudicazione del servizio nei confronti dell'operatore economico Planetcall Direct S.r.l., condizionatamente alla verifica di cui agli artt. 80 e 83 del D.lgs. 50/2016 e s.m.i.

Per l'espletamento del servizio, come da offerta economica della Planetcall Direct S.r.l., è previsto un impegno di spesa pari a € 160.000 (euro centosessantamila/00), oltre IVA e oneri per la sicurezza non soggetti a ribasso, per 18 (diciotto) mesi di attività, procedendo con l'esecuzione anticipata del servizio, nel caso in cui i controlli relativi all'art. 80 dovessero prolungarsi oltre la data del 30 giugno 2022.

Si propone, infine, di delegare il dott. Fabrizio Matranga, in qualità di punto istruttore, ai fini della formalizzazione del contratto mediante il portale MePA.

Il Responsabile Area LCS  
Alessandra Le Pera

Il Responsabile Area EGA  
Giuseppe Tribuzi

Il Direttore generale  
Bernardo Pizzetti