

Riunione del 24 febbraio 2022

210421600 – Avvio gara per l’acquisizione del servizio di Contact Center Energivori

In considerazione dell’approssimarsi della scadenza del contratto avente ad oggetto il servizio di Contact Center Energivori, prevista per il 28 marzo 2022, è necessario avviare una procedura di selezione per individuare il nuovo affidatario.

Il servizio di Contact Center in outsourcing – in relazione al quale è altresì prevista una integrazione con riferimento alle nuove attività in fase di avvio relative ai “Gasivori”, ai sensi del decreto del Ministro della transizione ecologica del 21 dicembre 2021 n. 541/2021 è finalizzato a fornire assistenza telefonica, in via esclusiva, alle imprese a forte consumo di energia elettrica e di gas naturale che intendono accedere ai meccanismi di agevolazione di cui ai D.M. 21 dicembre 2017 e D.M. 21 dicembre 2021.

La finalità è di migliorare la qualità del servizio di supporto alle imprese, diminuendo i tempi di risposta ed efficientando la fase interlocutoria tra l’Ente e le aziende.

Pertanto, alla luce della rilevanza del suddetto servizio ai fini dell’espletamento dei compiti istituzionali e delle attività facenti capo alla CSEA, a garanzia della continuità e dell’efficiente svolgimento degli stessi, si rende necessario avviare la procedura di selezione per individuare il nuovo affidatario.

Si precisa che l’acquisizione del servizio in commento, il cui tempestivo avvio si rende necessario per le ragioni sopra esposte, è inserita anche nell’ambito del Programma Biennale degli Acquisti di beni e servizi, la cui presentazione ai fini dell’approvazione da parte del Comitato di gestione è prevista per il prossimo mese di marzo.

Il valore complessivo stimato per lo svolgimento del servizio è pari a € 200.000,00 (euro Duecentomila/00), oltre IVA, per (18) mesi.

Per quanto riguarda la procedura di acquisizione del servizio è stata, preventivamente, esplorata la possibilità di aderire ad apposita Convenzione Consip dedicata ai servizi di contact center, strumento già utilizzato per l’approvvigionamento del servizio in una fase precedente.

Tuttavia, all’esito delle verifiche effettuate il Lotto 3, “Servizi di Contact Center in Outsourcing per le Amministrazioni della Regione Lazio” è scaduto il 15/06/2021 e non è, ad oggi disponibile, per amministrazioni con sede nel Lazio, un eventuale lotto accessorio a cui poter attingere.

Vista l'impossibilità di poter utilizzare tale strumento, in considerazione della tipologia del servizio nonché del relativo importo stimato, si ritiene di avviare la procedura di cui all'art. 36 comma 2, lett. b) del Codice dei contratti pubblici, previa valutazione, ove esistenti, di almeno cinque operatori economici, nonché ai sensi dell'art. 1, comma 2, lett. b), del Decreto-legge n. 76/2020, convertito dalla legge n. 120/2020 ("DL Semplificazioni") e di quanto previsto dal successivo Decreto-legge n. 77/2021 ("DL Semplificazioni-bis").

Essendo il servizio presente sul Mercato elettronico MePA (www.acquistinretepa.it), si ritiene di espletare la procedura su tale Portale, mediante Richiesta di Offerta ("RdO"), ai seguenti operatori economici, individuati nell'ambito del settore merceologico di riferimento:

- Covisan S.p.A.
- Numero Blu Servizi
- Telekottage Plus S.r.l.
- Ouverture Service S.r.l.
- ACAPO Società Cooperativa Sociale Integrata.

A tal riguardo, si ritiene di invitare anche il fornitore uscente - peraltro aggiudicatario del servizio altresì nell'ambito della Convenzione CONSIP sopra citata, ACAPO Società Cooperativa Sociale Integrata, tenuto conto del grado di affidabilità ed efficienza dimostrato nello svolgimento del servizio (esecuzione a regola d'arte e qualità della prestazione) e della competitività del prezzo sino ad ora offerto rispetto alla media dei prezzi praticati nel settore di mercato di riferimento.

Quanto ai requisiti di partecipazione alla procedura, sulla scorta dei principi di economicità ed efficacia vigenti in materia di contrattualistica pubblica, i criteri di selezione degli operatori economici individuati sono:

- requisiti di ordine generale: assenza, in capo all'operatore economico, dei motivi di esclusione di cui all'art. 80 del Codice dei contratti;
- requisiti di idoneità professionale (art. 83, comma 3 del Codice dei contratti): iscrizione nel Registro della Camera di Commercio, Industria, Artigianato e Agricoltura per l'attività relativa al servizio in oggetto;
- requisiti di capacità economica e finanziaria: fatturato medio annuo per gli ultimi 3 anni pari ad almeno 200.000,00 euro;
- requisiti relativi alle capacità tecniche e professionali (art. 83, comma 6 del Codice dei contratti): aver eseguito, negli ultimi 3 anni, anche in favore di soggetti pubblici o privati, almeno 3 servizi analoghi a quelli oggetto della presente procedura;

Il criterio di aggiudicazione della selezione in oggetto, ai sensi dell'art. 95, comma 2, del Codice contratti, è quello dell'offerta economicamente più vantaggiosa, con i seguenti

criteri: 1) Caratteristiche qualitative, metodologiche e tecniche ricavabili dall'offerta (max 70/100 punti); 2) Prezzo (max 30/100).

Proposta

Per quanto sopra esposto, si propone al Comitato di gestione di approvare l'avvio della selezione per l'affidamento del servizio di Contact Center Energivori per la CESA, nei termini di cui alla presente nota, mediante Richiesta di Offerta su MePA ai cinque operatori economici del settore merceologico di riferimento come individuati in premessa, per un valore complessivo massimo stimato pari a € 200.000,00 (euro duecentomila/00), oltre Iva, per un periodo pari a diciotto mesi (18).

Si propone, altresì, di nominare Responsabile del Procedimento l'ing. Giuseppe Tribuzi, Responsabile dell'Area Elettricità, Gas e Ambiente.

Si propone, inoltre, di delegare lo svolgimento delle operazioni della procedura su MePA, ivi compresa la stipula del contratto con l'aggiudicatario e gli atti connessi, al dott. Fabrizio Matranga, Responsabile dell'Area Bilancio, Finanza e Controllo, in qualità di Punto Ordinante su detto Portale.

Infine, analogamente a quanto di norma avviene in sede di approvazione dell'avvio delle procedure di acquisto di beni e servizi inclusi nel Piano Biennale, si propone di delegare il Direttore generale alla nomina della Commissione giudicatrice, ai sensi dell'art. 77, del D.Lgs. n. 50/2016.

Il Responsabile Area LCS

Alessandra Le Pera

Il Responsabile Area ABFC

Fabrizio Matranga

Il Responsabile Area EGA

Giuseppe Tribuzi

Il Direttore generale

Bernardo Pizzetti