

Accordo quadro per la gestione del servizio di “Contact Center” per le attività di Inbound telefonico.

DETERMINA A CONTRARRE

(art. 32, comma 2, decreto legislativo 50/2016)

premesso che:

- la GORI S.p.A. (“GORI” o “Stazione Appaltante” o “Committente” o “Società”), ai sensi del d.lgs. 152/2006 e della legge Regione Campania 15/2015, è il soggetto gestore unico del Servizio Idrico Integrato (“SII”) dell’Ambito Distrettuale Sarnese-Vesuviano della Regione Campania;
- nell’ambito della gestione del SII, rientrano anche le attività afferenti i rapporti contrattuali intercorrenti tra la Società e gli utenti del S.I.I.;
- più specificamente, trattandosi di servizi pubblici, ai fini della regolare gestione dei predetti rapporti di utenza del S.I.I., la GORI è tenuta a perseguire l’interesse pubblico di garantire adeguati livelli di servizio a favore dell’utenza, come peraltro previsto dalla vigente normativa di settore (vedi, tra gli altri, il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 “Codice del consumo, a norma dell’articolo 7 della legge 29 luglio 2003, n. 229”, nonché la apposita normativa regolatoria adottata dall’Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente - “ARERA” (“Autorità”), tra cui le deliberazioni: 586/2012/R/idr del 28 dicembre 2012 e ss. mm. e ii; 655/2015/R/idr del 23 dicembre 2015 e ss. mm. e ii; 311/2019/R/idr del 16 luglio 2019 e ss. mm. e ii.; 547/2019/R/idr del 17 dicembre 2019 e ss. mm. e ii.); a tal fine, la Società assicura, tra le altre, le prestazioni in oggetto (cioè, la **“Gestione del servizio di “Contact Center” per le attività di Inbound telefonico”**), così da garantire altresì la parità di trattamento fra gli utenti e la loro equa e giusta partecipazione alla sostenibilità economico-finanziaria della gestione del S.I.I.;
- per le attività suddette GORI si avvale di operatori economici allo scopo specializzati;
- allo stato, il consolidamento di un trend crescente del numero di chiamate degli utenti al servizio telefonico commerciale, avviatosi già nel 2020 con l’inizio dell’emergenza sanitaria, rende necessario esternalizzare una parte del servizio al fine di garantire gli standard di qualità previsti dall’Autorità;
- pertanto, al fine di garantire le prestazioni in oggetto, è necessario avviare una nuova procedura di gara finalizzata all’individuazione di un operatore economico in possesso di adeguati requisiti tecnici e delle idonee specializzazioni, con i quali stipulare un contratto di appalto per l’espletamento delle prestazioni di che trattasi;
- per le finalità di cui sopra sono stati predisposti dall’Unità aziendale competente il Capitolato Speciale Descrittivo e Prestazionale (“Capitolato”) ed i relativi elaborati progettuali di corredo, (nel prosieguo anche indicati, per brevità, “Progetto”);

visto:

- il Progetto, dal quale risulta che l’importo totale stimato da porre a base di gara, per i tre Lotti, ammonta ad € **1.591.200,00**, di cui € **0,00** per oneri della sicurezza, per la durata di **24 (ventiquattro)** mesi;

dato atto che:

- il contratto per l’esecuzione delle prestazioni in oggetto, da stipulare a seguito del perfezionamento della procedura di selezione del contraente, ha la finalità di garantire all’utenza di GORI i servizi di *contact center* commerciale al fine di offrire molteplici canali di contatto ai propri clienti;

- in particolare, il Progetto prevede la disciplina delle prestazioni essenziali poste a carico dell'Appaltatore che il Contratto da stipularsi con l'operatore economico selezionato deve contenere, nonché le finalità che il medesimo Contratto intende perseguire;
- il corrispettivo della prestazione è stabilito a misura;

considerato che:

- si rende necessario procedere – ai sensi dell'art. 32, comma 2, d. lgs. 50/2016 – ad avviare la procedura di affidamento dei servizi in argomento;

visti:

- il d.lgs. 50/2016 e ss. mm. e ii.;
- il D.P.R. 207/2010 e ss. mm. e ii.;
- il d.lgs. 81/2008 e ss. mm. e ii.;

ritenuto:

- di condividere la relazione del Responsabile del Procedimento *(che si intende qui integralmente riportata e trascritta e che è allegata alla presente per esserne parte integrante e sostanziale)*, con cui sono definiti gli elementi essenziali ed i criteri da adottare per la selezione degli operatori economici ai fini dell'appalto dei servizi in oggetto;
- conseguentemente, di procedere all'individuazione dell'operatore economico mediante procedura di gara d'appalto *"aperta"*, con aggiudicazione mediante il criterio dell' *"offerta economicamente più vantaggiosa individuata sulla base del miglior rapporto qualità/prezzo"*;

con il presente atto, per le motivazioni su riportate e sulla base dei documenti predisposti dalle unità competenti secondo le previsioni organizzative aziendali vigenti, il dr. ing. Vittorio Cuciniello, nella sua qualità di Amministratore Delegato della GORI e nell'esercizio dei poteri conferitigli dal Consiglio di Amministrazione della Società,

DETERMINA:

1. di avviare la procedura di gara per l'individuazione degli operatori economici cui affidare l'«*Accordo quadro per la gestione del servizio di "Contact Center" per le attività di Inbound telefonico*», adottando quale sistema di selezione del contraente la *"procedura aperta"* prevista dall'art. 60 del d. lgs. 50/2016;
2. che il criterio di scelta per la selezione dell'offerta è quello dell' *"offerta economicamente più vantaggiosa individuata sulla base del miglior rapporto qualità/prezzo"* ai sensi dell'art. 95, comma 3, del d. lgs. 50/2016, in base ai criteri indicati di seguito:

Criteri di Valutazione Tecnica		Punteggio Massimo
K1	Organizzazione del concorrente	10 punti
K2	Eccedenza chiamate	15 punti
K3	Incremento rapporto Team Leader/operatori	15 punti
K4	Incremento dei livelli di servizio	15 punti
K5	Proposte migliorative per l'espletamento delle attività previste nel Capitolato	5 punti

K6	Riduzione del tempo medio di attesa	15 punti
K7	Modalità di gestione della formazione e dell'aggiornamento professionale degli operatori	5 punti
K8	Ribasso sull'Elenco Prezzi posto a base di gara	20 punti

3. i seguenti elementi dell'appalto, anche ai sensi dell'art. 32 del d. lgs. 50/2016:
- *Finalità del contratto*: servizio di "Contact Center" per le attività di Inbound telefonico;
 - *Oggetto del contratto*: contratto di sola esecuzione di servizi, da stipularsi a misura ai sensi di quanto specificato negli elaborati di progetto;
 - *Forma del contratto*: scrittura privata ai sensi dell'art. 32, comma 14, d. lgs. 50/2016;
 - *Termine di durata del contratto*: 24 (ventiquattro) mesi;
 - *Scelta del contraente*: procedura aperta di cui all'art. 60 del d. lgs. 50/2016, con aggiudicazione mediante il criterio dell' "*offerta economicamente più vantaggiosa individuata sulla base del miglior rapporto qualità/prezzo*";
4. di dare atto che i servizi sono finanziati con fondi propri della Stazione Appaltante GORI S.p.A..

Ercolano, lì 22 febbraio 2022.

L'Amministratore Delegato
ing. Vittorio Cuciniello

Sede Legale e Direzione

GORI S.p.A. • Via Trentola, 211 80056 Ercolano (Na)
R.E.A. n°636488
Reg. Imp. Cod. Fisc. e P.IVA n°07599620635

Contatti

www.goriacqua.com • protocollo@cert.goriacqua.com
Segnalazione Guasti tel. 800 218270
Servizio Commerciale tel. 800 900161/ 081 0206622