

Disciplinare di gara

Procedura di gara per l'affidamento dell'Accordo Quadro con tre operatori economici, per le attività di contatto telefonico di cortesia (cosiddetta "courtesy call") e di sollecito telefonico (cosiddetta "phone collection") dei crediti vantati da GORI nei confronti dei propri utenti per le forniture del Servizio Idrico Integrato o di parte di esso.

Codice Identificativo Gara (CIG): BCA7B4B7E8.

Bando TENDER_5054. Codice RDO: rfq_8006.

Sommario

Portale acquisti	3
1. Stazione Appaltante	4
2. Indicazioni di carattere generale	4
2.1 Oggetto dell'appalto	4
2.2 Importo a base d'asta	4
2.3 Durata del contratto d'appalto e informazioni relative alle opzioni	4
3. Requisiti di partecipazione	5
3.1 Requisiti di ordine generale e cause di esclusione	5
3.2 Requisiti di idoneità professionale	6
3.3 Requisiti di capacità economico e finanziaria	7
3.4 Requisiti di capacità professionale e tecnica	7
4. Modalità di presentazione e criteri di ammissibilità delle offerte	7
Inversione procedimentale	8
4.1 Accesso alla RDO <i>on line</i>	8
4.2 Avvio del processo di risposta alla RDO <i>on line</i>	8
4.3 Accesso all'area "DGUE" della RDO <i>on line</i>	9
4.4 Accesso all'area "Risposta di Qualifica" della RDO <i>on line</i>	9
4.5 Accesso all'area "Risposta Tecnica" della RDO <i>on line</i>	9
4.6 Accesso all'area "Risposta Economica" della RDO <i>on line</i>	9
4.7 "Raccolta Informazioni CCNL"	9
4.8 "DGUE"	9
4.9 Risposta di qualifica – Documentazione amministrativa	10
4.10 Risposta Tecnica	11
4.11 Risposta economica	12
5. Procedura di aggiudicazione	12
5.1 Criterio di aggiudicazione	14

Sede Legale e Direzione

GORI S.p.A. • Via Trentola, 211 80056 Ercolano (Na)
R.E.A. n°636488
Reg.Imp.Cos.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



5.2	Attribuzione punteggio elementi di natura qualitativa - Offerta tecnica -----	14
5.3	Attribuzione punteggio elementi di natura quantitativa – Offerta economica -----	16
5.4	Aggiudicazione -----	17
6.	Documenti di gara -----	18
7.	Chiarimenti ed informazioni-----	19
8.	Richiesta di supporto-----	19
9.	Ulteriori Informazioni -----	20

Sede Legale e Direzione

GORI S.p.A. • Via Trentola, 211 80056 Ercolano (Na)
R.E.A. n°636488
Reg.Imp.Cos.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



Premesse

Il presente disciplinare, allegato al bando di gara di cui costituisce parte integrante e sostanziale, contiene le norme integrative al bando relative alle modalità di partecipazione alla procedura di gara indetta da GORI S.p.A. (di seguito anche "GORI" o "Stazione Appaltante" o "Committente"), alle modalità di compilazione e presentazione dell'offerta, ai documenti da presentare a corredo della stessa e alla procedura di aggiudicazione, nonché alle ulteriori informazioni relative all'appalto.

Per la lettura della documentazione firmata digitalmente è necessario dotarsi dell'apposito software per la verifica della firma digitale, rilasciato da certificatori iscritti all'Elenco di cui all'art. 29 del d. lgs. 82/2005, disponibile sul sito <http://www.agid.gov.it>.

Portale acquisti

La presente procedura, interamente gestita in via telematica attraverso il Portale Acquisti della Stazione Appaltante (di seguito anche: "Portale" o "Sistema" o "Piattaforma"), è raggiungibile al seguente link <https://procurement-gruppoacea.app.jaggaer.com/web/login.shtml>.

La Piattaforma garantisce il rispetto delle disposizioni del codice in materia di riservatezza delle operazioni e delle informazioni relative alla procedura di gara, nonché il rispetto dei principi di trasparenza.

Tutta la documentazione di gara è resa disponibile, ad accesso gratuito, illimitato e diretto, accedendo al Portale Acquisti, nell'area "Bandi e Avvisi in corso". Per poter concorrere è necessario procedere, laddove non già effettuato, alla registrazione al Portale e successiva abilitazione.

Si fa presente che:

- in caso di partecipazione alla gara nelle forme di cui all'art. 65, comma 2, lettere e), f), g) e h) del d. lgs. 36/2023, l'impresa indicata come mandataria/capogruppo sarà l'unico soggetto abilitato a operare nel Sistema, fermo restando che la documentazione dovrà essere sottoscritta digitalmente, laddove previsto, da tutti i soggetti che compongono il raggruppamento, consorzio o G.E.I.E.;
- in caso di partecipazione alla gara di soggetti di cui all'art. 65, comma 2, lettere e), f), g) e h) del d. lgs. 36/2023, il consorzio sarà l'unico soggetto abilitato a operare nel Sistema, fermo restando che la documentazione dovrà essere sottoscritta digitalmente, laddove previsto, anche da ciascuno dei consorziati per conto dei quali il consorzio partecipa alla gara.

L'utilizzo del Portale comporta l'accettazione tacita ed incondizionata di tutti i termini, le condizioni di utilizzo e le avvertenze contenute nei documenti di gara, nel predetto documento nonché di quanto portato a conoscenza degli utenti tramite le comunicazioni sul Portale stesso.

L'utilizzo del Portale avviene nel rispetto dei principi di autoresponsabilità e di diligenza professionale, secondo quanto previsto dall'articolo 1176, comma 2, del codice civile.

La Stazione Appaltante non assume alcuna responsabilità per perdita di documenti e dati, danneggiamento di file e documenti, ritardi nell'inserimento di dati, documenti e/o nella presentazione dell'offerta, malfunzionamento, danni, pregiudizi derivanti all'operatore economico, da:

- difetti di funzionamento delle apparecchiature e dei sistemi di collegamento e programmi impiegati dal singolo operatore economico per il collegamento al Portale;
- utilizzo del Portale da parte dell'operatore economico in maniera non conforme.

In caso di mancato funzionamento del Portale o di malfunzionamento dello stesso, non dovuti alle predette circostanze, che impediscono la corretta presentazione delle offerte, al fine di assicurare la

Sede Legale e Direzione

GORI S.p.A. • Via Trentola, 211 80056 Ercolano (Na)
R.E.A. n°636488
Reg.Imp.Cos.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



massima partecipazione, la stazione appaltante può disporre la sospensione del termine di presentazione delle offerte per un periodo di tempo necessario a ripristinare il normale funzionamento del Portale e la proroga dello stesso per una durata proporzionale alla durata del mancato o non corretto funzionamento, tenuto conto della gravità dello stesso.

Per la lettura della documentazione firmata digitalmente è necessario dotarsi dell'apposito software per la verifica della firma digitale, rilasciato da certificatori iscritti all'Elenco di cui all'art. 29 del d. lgs. 82/2005, disponibile sul sito <http://www.agid.gov.it>.

1. Stazione Appaltante

GORI S.p.A. – Via Trentola, 211 – 80056 Ercolano (NA)

PEC: procurement@cert.goriacqua.com

Indirizzo Internet: www.goriacqua.com

Codice NUTS: ITF33

Principale settore di attività: Acqua.

2. Indicazioni di carattere generale

2.1 Oggetto dell'appalto

L'Accordo Quadro ha per oggetto l'espletamento del servizio di contatto telefonico di cortesia (cosiddetta "courtesy call") e di sollecito telefonico (cosiddetta "phone collection") nei confronti degli utenti GORI S.p.A. destinatari delle bollette/fatture riguardanti la fornitura del Servizio Idrico Integrato o parte di esso.

L'Accordo Quadro sarà concluso con tre operatori economici, nel rispetto dell'art. 154 del d. lgs. 36/2023. Le prestazioni saranno successivamente affidate secondo le modalità indicate nella *lex specialis* di gara.

2.2 Importo a base d'asta

L'importo complessivo a base di gara ammonta ad **€ 1.200.000,00**, di cui **€ 0,00**, per oneri di sicurezza **€ 1.000.000,00** per costi della manodopera.

L'importo è onnicomprensivo di ogni onere e spese amministrative riguardanti la corrispondenza e le notifiche degli atti agli interessati fino alla conclusione delle attività.

La Stazione Appaltante ha facoltà di procedere con incarichi nell'ambito del contratto e fino a concorrenza del valore totale dello stesso; si specifica che non sussiste alcun obbligo di affidamento incarichi né alcun obbligo di "minima erosione" del contratto stesso che può quindi rimanere anche sottoscritto, ma mai oggetto di specifici incarichi successivi in ragione delle politiche e strategie di credito future del Committente.

Al personale impiegato nelle prestazioni oggetto dell'appalto è applicato il contratto collettivo nazionale e territoriale di collaboratori telefonici da Call center, stipulato dalle associazioni dei datori e dei prestatori delle prestazioni comparativamente più rappresentative sul piano nazionale e quello il cui ambito di applicazione sia strettamente connesso con l'attività oggetto dell'appalto svolta dall'Appaltatore anche in maniera prevalente.

2.3 Durata del contratto d'appalto e informazioni relative alle opzioni

L'Accordo Quadro avrà una durata di mesi 12 con inizio dalla data del verbale di consegna.

Sede Legale e Direzione

GORI S.p.A. • Via Trentola, 211 80056 Ercolano (Na)
R.E.A. n°636488
Reg.Imp.Cos.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



Qualora si renda necessario un aumento o una diminuzione delle prestazioni fino a concorrenza del quinto dell'importo del Contratto, l'Appaltatore sarà tenuto ad eseguirle alle stesse condizioni e modalità previste dal Contratto e dagli Elaborati a base dell'affidamento.

La Stazione Appaltante si riserva di affidare all'Appaltatore le prestazioni previste a base di gara agli stessi prezzi, patti e condizioni del Contratto originario, fino ad un periodo ulteriore pari a 12 (dodici) mesi e fino ad un importo pari alla metà dell'importo contrattuale, ai sensi di quanto prescritto all'art. 120, comma 1, lettera a) del d. lgs. 36/2023.

3. Requisiti di partecipazione

Sono ammessi a partecipare alla gara gli operatori economici di cui all'art. 65 del d. lgs. 36/2023, nonché gli operatori economici stabiliti in altri Stati membri, costituiti conformemente alla legislazione vigente nei rispettivi Paesi.

3.1 Requisiti di ordine generale e cause di esclusione

Sono ammessi a partecipare gli operatori economici che non si trovano nelle cause di esclusione automatica e non automatica ai sensi degli articoli 94 e 95 del d. lgs. 36/2023.

La Stazione Appaltante esclude un operatore economico in qualunque momento della procedura, qualora risulti che lo stesso si trova, a causa di atti compiuti o omessi, prima o nel corso, della procedura, in una delle situazioni di cui agli articoli 94 e 95 del d. lgs. 36/2023.

L'operatore economico, con la partecipazione alla procedura si impegna a:

- a) garantire la stabilità occupazionale del personale impiegato, ferma restando la necessaria armonizzazione con la propria organizzazione e con le esigenze tecnico-organizzative e di manodopera previste nel nuovo contratto; dovrà quindi assorbire prioritariamente nel proprio organico il personale già operante alle dipendenze dell'aggiudicatario uscente, garantendo le stesse tutele del CCNL indicato al precedente paragrafo 2.2;
- b) garantire l'applicazione del contratto collettivo nazionale e territoriale (o dei contratti collettivi nazionali e territoriali di settore) di cui al precedente paragrafo 2.2, oppure di un altro contratto che garantisca le stesse tutele economiche e normative per i propri lavoratori e per quelli in subappalto. Si considerano equivalenti le tutele garantite da contratti collettivi nazionali e territoriali di lavoro, sottoscritti congiuntamente dalle medesime organizzazioni sindacali comparativamente più rappresentative con organizzazioni datoriali diverse da quelle firmatarie del contratto collettivo di lavoro indicato dalla stazione appaltante, attinenti al medesimo sottosettore a condizione che ai lavoratori dell'operatore economico sia applicato il contratto collettivo di lavoro corrispondente alla dimensione o alla natura giuridica dell'impresa;;
- c) al fine di garantire le pari opportunità generazionali, di genere e di inclusione lavorativa per le persone con disabilità o svantaggiate, l'aggiudicatario si impegna **a pena di esclusione**, in caso di aggiudicazione del contratto, ad assicurare:
 - una quota pari al 30 per cento delle assunzioni necessarie di occupazione giovanile;
 - una quota pari al 30 per cento delle assunzioni necessarie di occupazione femminile;

delle assunzioni necessarie per l'esecuzione del contratto o per la realizzazione di attività ad esso connesse o strumentali.

Gli operatori economici che occupano un numero pari o superiore a quindici dipendenti e non superiore a cinquanta, non tenuti alla redazione del rapporto sulla situazione del personale, ai sensi dell'articolo 46 del decreto legislativo 11 aprile 2006, n. 198, sono tenuti, entro sei mesi dalla conclusione del contratto, a consegnare una relazione di genere sulla situazione del personale

Sede Legale e Direzione

GORI S.p.A. • Via Trentola, 211 80056 Ercolano (Na)
R.E.A. n°636488
Reg.Imp.Cos.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



maschile e femminile in ognuna delle professioni ed in relazione allo stato di assunzioni, della formazione, della promozione professionale, dei livelli, dei passaggi di categoria o di qualifica, di altri fenomeni di mobilità, dell'intervento della Cassa integrazione guadagni, dei licenziamenti, dei prepensionamenti e pensionamenti, della retribuzione effettivamente corrisposta. L'operatore economico è altresì tenuto a trasmettere la relazione alle rappresentanze sindacali aziendali e alla consigliera e al consigliere regionale di parità.

Gli operatori economici che occupano un numero pari o superiore a quindici dipendenti sono tenuti, entro sei mesi dalla conclusione del contratto, a consegnare alla stazione appaltante una relazione che chiarisca l'avvenuto assolvimento degli obblighi previsti a carico delle imprese dalla legge 12 marzo 1999, n. 68, e illustri eventuali sanzioni e provvedimenti imposti a carico delle imprese nel triennio precedente la data di scadenza della presentazione delle offerte. L'operatore economico è altresì tenuto a trasmettere la relazione alle rappresentanze sindacali aziendali.

Sono esclusi dalla procedura di gara gli operatori economici che occupano oltre cinquanta dipendenti, che non consegnano, al momento della presentazione dell'offerta, copia dell'ultimo rapporto periodico sulla situazione del personale maschile e femminile redatto ai sensi dell'articolo 46, decreto legislativo n. 198 del 2006, unitamente all'attestazione di conformità a quello già trasmesso alle rappresentanze sindacali aziendali e ai consiglieri regionali di parità ovvero, in mancanza di tale precedente trasmissione, unitamente all'attestazione della sua contestuale trasmissione alle rappresentanze sindacali aziendali e alla consigliera e al consigliere regionale di parità.

Sono esclusi dalla procedura di gara gli operatori economici che occupano un numero di dipendenti pari o superiore a quindici e non superiore a cinquanta, che nei dodici mesi precedenti al termine di presentazione dell'offerta hanno omissso di produrre alla stazione appaltante di un precedente contratto d'appalto, laddove tenuti a tale adempimento, la relazione di cui all'articolo 47, comma 3 del decreto-legge n. 77 del 2021.

3.2 Requisiti di idoneità professionale

- a) I concorrenti devono essere iscritti nel registro della camera di commercio, industria, artigianato e agricoltura o nel registro delle commissioni provinciali per l'artigianato o presso i competenti ordini professionali per un'attività pertinente anche se non coincidente con l'oggetto dell'appalto. All'operatore economico di altro Stato membro non residente in Italia è richiesto di dichiarare ai sensi del testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa, di cui al decreto del Presidente della Repubblica del 28 dicembre 2000, n. 445, di essere iscritto in uno dei registri professionali o commerciali di cui all'allegato II.11 al d. lgs. 36/2023.

Nel caso in cui il concorrente sia rappresentato da un raggruppamento di imprese diverso dai consorzi di cui all'art. 65, comma 2, lettere b), c) e d), del d. lgs. 36/2023, la suddetta iscrizione dovrà essere posseduta da tutti i soggetti costituenti il raggruppamento.

La verifica dell'effettivo possesso dei suindicati requisiti viene effettuata mediante il fascicolo virtuale dell'operatore economico istituito presso la Banca dati nazionale dei contratti pubblici.

A tal scopo, la Stazione Appaltante procederà nei confronti dell'aggiudicatario e, qualora ritenuto necessario, nei confronti degli altri partecipanti, alla verifica dei requisiti di ordine generale, ovvero quelli previsti agli artt. 94, 95, 96, 97 e 98 del d. lgs. 36/23 attraverso la richiesta di autorizzazione all'accesso al FVOE. L'autorizzazione dovrà essere concessa dall'operatore economico, nel più breve lasso di tempo possibile dalla richiesta da parte della GORI. Per le modalità di rilascio dell'autorizzazione si rinvia alla manualistica fornita dall'ANAC.

Sede Legale e Direzione

GORI S.p.A. • Via Trentola, 211 80056 Ercolano (Na)
R.E.A. n°636488
Reg.Imp.Cos.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



3.3 Requisiti di capacità economico e finanziaria

In relazione alla natura ed alla specificità della prestazione oggetto dell'appalto i concorrenti devono essere in possesso dei seguenti requisiti:

- a) Fatturato globale di impresa, realizzato nei migliori tre degli ultimi cinque esercizi antecedenti la data di pubblicazione del bando di gara almeno pari a due volte l'importo a base di gara.

La verifica dell'effettivo possesso dei suindicati requisiti viene effettuata mediante il fascicolo virtuale dell'operatore economico istituito presso la Banca dati nazionale dei contratti pubblici. A tal scopo, la Stazione Appaltante procederà nei confronti dell'aggiudicatario e, qualora ritenuto necessario, nei confronti degli altri partecipanti, alla verifica dei requisiti di ordine generale, ovvero quelli previsti agli artt. 94, 95, 96, 97 e 98 del d. lgs. 36/23 attraverso la richiesta di autorizzazione all'accesso al FVOE. L'autorizzazione dovrà essere concessa dall'operatore economico, nel più breve lasso di tempo possibile dalla richiesta da parte della GORI. Per le modalità di rilascio dell'autorizzazione si rinvia alla manualistica fornita dall'ANAC.

E' ammessa la facoltà di cui all'art. 104, del d. lgs. 36/2023.

3.4 Requisiti di capacità professionale e tecnica

In relazione alla natura ed alla specificità della prestazione oggetto dell'appalto i concorrenti devono essere in possesso dei seguenti requisiti:

- a) Realizzazione, con esito positivo, negli ultimi dieci anni antecedenti la data di pubblicazione del bando di gara, di attività nel settore oggetto dell'appalto, per un importo almeno pari a quello posto a base di gara.

La verifica dell'effettivo possesso dei suindicati requisiti viene effettuata mediante il fascicolo virtuale dell'operatore economico istituito presso la Banca dati nazionale dei contratti pubblici. A tal scopo, la Stazione Appaltante procederà nei confronti dell'aggiudicatario e, qualora ritenuto necessario, nei confronti degli altri partecipanti, alla verifica dei requisiti di ordine generale, ovvero quelli previsti agli artt. 94, 95, 96, 97 e 98 del d. lgs. 36/23 attraverso la richiesta di autorizzazione all'accesso al FVOE. L'autorizzazione dovrà essere concessa dall'operatore economico, nel più breve lasso di tempo possibile dalla richiesta da parte della GORI. Per le modalità di rilascio dell'autorizzazione si rinvia alla manualistica fornita dall'ANAC.

E' ammessa la facoltà di cui all'art. 104, del d. lgs. 36/2023.

4. Modalità di presentazione e criteri di ammissibilità delle offerte

Per partecipare alla procedura di gara è necessario:

- a) accedere al Portale Acquisti della Stazione Appaltante, al seguente indirizzo internet: <https://procurement-gruppoacea.app.jaggaer.com>;
- b) prendere visione della documentazione di gara seguendo le indicazioni riportate al successivo paragrafo 4.1;
- c) avviare il processo di risposta alla RDO *on line* seguendo le indicazioni riportate al successivo paragrafo 4.2;
- d) inserire le informazioni obbligatorie in merito al campo "Raccolta Informazioni CCNL" seguendo le indicazioni riportate al successivo paragrafo 4.7;
- e) accedere all'area "DGUE" della RDO *on line*, seguendo le indicazioni riportate ai successivi paragrafi 4.3 e 4.8.
- f) accedere all'area "Risposta di Qualifica" della RDO *on line*, seguendo le indicazioni riportate al

Sede Legale e Direzione

GORI S.p.A. • Via Trentola, 211 80056 Ercolano (Na)
R.E.A. n°636488
Reg.Imp.Cos.fisc. e P.IVA n°0759620635

Contatti

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



successivo paragrafo 4.4 e inserire la documentazione amministrativa richiesta ai fini della partecipazione seguendo le indicazioni riportate al successivo paragrafo 4.9;

- g) accedere all'area "*Risposta Tecnica*" della RDO *on line*, seguendo le indicazioni riportate al successivo paragrafo 4.5, e inserire la documentazione relativa all'offerta tecnica seguendo le indicazioni del paragrafo 4.10;
- h) accedere all'area "*Risposta Economica*" della RDO *on line*, seguendo le indicazioni riportate al paragrafo 4.6, e inserire la documentazione relativa all'offerta economica seguendo le indicazioni al paragrafo 4.11;
- i) inviare la risposta alla RDO *on line*, seguendo le indicazioni riportate nelle "*Istruzioni Operative*", disponibili nella sezione "*Link Personalizzati*" del medesimo Portale.

L'offerta e i documenti a corredo della stessa devono, a pena di esclusione dalla procedura, essere inseriti a sistema nel Portale Acquisti con le modalità riportate nelle "*Istruzioni Operative*".

Inversione procedimentale

La presente selezione verrà espletata con l'inversione procedimentale, ai sensi dell'art. 107, comma 3, d. lgs. 36/23.

Con l'inversione procedimentale, si procede preliminarmente, nei confronti di tutti i concorrenti, alla verifica del pagamento del contributo ANAC e della Garanzia per la partecipazione alla procedura. Terminata la suddetta verifica, la Commissione potrà attivare il meccanismo del soccorso istruttorio, ex art. 101 del d. lgs. 36/23, laddove ritenga che vi siano mancanze o irregolarità sanabili in questa fase di gara con esclusivo riguardo al contributo ANAC e/o alla Garanzia per la partecipazione.

Successivamente si procede alla valutazione dell'offerta tecnica, poi alla valutazione dell'offerta economica, poi, all'eventuale verifica dell'anomalia dell'offerta e, infine, alla verifica della restante documentazione amministrativa del primo concorrente in graduatoria provvisoria.

La commissione, in prima seduta, non esaminerà i profili di idoneità dei concorrenti (requisiti di ordine generale, speciale e di esecuzione), il cui esame sarà effettuato successivamente alla valutazione delle offerte.

Resta inteso che le fasi sono mantenute separate e che quindi comporterà esclusione l'inserimento di elementi dell'Offerta Economica o di valori di prezzo nell'ambito della sezione dedicata alla documentazione amministrativa o in quella tecnica.

4.1 Accesso alla RDO *on line*

Per effettuare il primo accesso alla RDO *on line* è necessario:

- (i) accedere al Portale Acquisti del Gruppo Acea;
- (ii) inserire Username e Password nel box "Login" e cliccare su "Entra" per accedere all'area riservata del Portale;
- (iii) cliccare sul link "RDO" nel menù "Sourcing";
- (iv) cliccare sul link "Mie RDO";
- (v) cliccare sulla riga corrispondente alla RDO *on line* di interesse.

4.2 Avvio del processo di risposta alla RDO *on line*

Per avviare il processo di risposta alla RDO *on line* è necessario accedere alla RDO *on line* e cliccare sul link "Rispondi".

Sede Legale e Direzione

GORI S.p.A. • Via Trentola, 211 80056 Ercolano (Na)
R.E.A. n°636488
Reg.Imp.Cos.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



4.3 Accesso all'area "DGUE" della RDO on line

Il modello "DGUE" deve essere reperito, compilato e sottoscritto secondo le istruzioni contenute nel manuale "DGUE Operatore economico" disponibile all'interno del cruscotto principale nella sezione "Link Personalizzati".

4.4 Accesso all'area "Risposta di Qualifica" della RDO on line

Per accedere all'area "Risposta di Qualifica" della RDO on line è necessario effettuare l'accesso alla RDO on line e cliccare sul link "Risposta di Qualifica". In alternativa è possibile cliccare sul link "Modifica Risposta".

Completate le attività richieste è necessario cliccare su "Salva e esci".

4.5 Accesso all'area "Risposta Tecnica" della RDO on line

Per accedere all'area "Risposta Tecnica" della RDO on line è necessario effettuare l'accesso alla RDO on line e cliccare sul link "Risposta Tecnica". In alternativa è possibile cliccare sul link "Modifica Risposta".

Completate le attività richieste è necessario cliccare su "Salva e esci".

4.6 Accesso all'area "Risposta Economica" della RDO on line

Per accedere all'area "Risposta economica" della RDO on line è necessario effettuare l'accesso alla RDO on line e cliccare sul link "Risposta Economica". In alternativa è possibile cliccare sul link "Modifica Risposta".

Completate le attività richieste è necessario cliccare su "Salva e esci".

4.7 "Raccolta Informazioni CCNL"

Nell'apposito campo "Raccolta Informazioni CCNL", l'operatore economico dal menù a tendina deve scegliere il CCNL applicato all'appalto.

Una volta indicato il dato verrà trasmesso insieme all'offerta tramite il Portale.

4.8 "DGUE"

Dopo aver cliccato su «Crea una nuova risposta DGUE» l'Operatore Economico accede al documento e compila i campi delle sezioni «Procedura», «Esclusione», «Selezione» e «Fine».

Nel DGUE l'Operatore Economico deve indicare la forma di partecipazione alla procedura selezionando il proprio ruolo dall'apposita tendina.

Dopo aver cliccato su «Conferma» il DGUE risulta completo, il Portale verifica e segnala se il documento allegato ha la firma digitale e se il DGUE caricato corrisponde al documento scaricato.

IL DGUE potrà essere sottoscritto anche da un procuratore speciale del legale rappresentante dell'Operatore Economico e, in tal caso, va trasmessa, allegata alla "Risposta di Qualifica" anche la relativa copia della procura attestante i poteri necessari allo scopo. Il DGUE dovrà essere sottoscritto utilizzando un certificato di firma digitale, in corso di validità, rilasciato da un organismo incluso nell'elenco pubblico dei certificatori tenuto dall'Agenzia per l'Italia digitale - ex DigitPA (previsto dall'art. 29, comma 1, del d.lgs. 82/2005), generato mediante un dispositivo per la creazione di una firma sicura, ai sensi di quanto previsto dall'art 38, comma 2, del D.P.R. n. 445/2000 e dall'art. 65 del d.lgs. 82/2005.

Una volta caricato il DGUE verrà trasmesso insieme all'offerta tramite il Portale.

Sede Legale e Direzione

GORI S.p.A. • Via Trentola, 211 80056 Ercolano (Na)
R.E.A. n°636488
Reg.Imp.Cos.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



4.9 Risposta di qualifica – Documentazione amministrativa

La **“Risposta di qualifica”** deve contenere, **a pena di esclusione dalla procedura di gara**, la seguente documentazione:

- a) Domanda di partecipazione di cui all'articolo 91, comma 1, lettera a) del d. lgs. 36/2023 allegata al presente disciplinare di gara, predisposta da GORI s.p.a., adeguatamente compilata e sottoscritta dal legale rappresentante del Concorrente.

In conformità alla vigente normativa in tema di utilizzo di sistemi di intelligenza artificiale, nella domanda il concorrente è tenuto a dichiarare:

- se nell'elaborazione dell'offerta tecnica si è avvalso dei sistemi di intelligenza artificiale, garantendo che l'uso di tali sistemi è avvenuto nel pieno rispetto del Regolamento UE 2024/1689, della legge n. 132 del 2025 e della vigente normativa sul trattamento e protezione dei dati (Regolamento UE 2016/679, decreto legislativo 196/2003);
- se, in caso di aggiudicazione dell'appalto, si avvarrà di sistemi di intelligenza artificiale ai fini dell'esecuzione della prestazione impegnandosi ad assicurare il rispetto delle medesime condizioni e garantendo l'osservanza del medesimo Regolamento UE 2024/1689, della legge n. 132 del 2025 e della normativa sul trattamento e protezione dei dati.

- b) Dichiarazione in merito al Contratto Collettivo Nazionale del Lavoro (“CCNL”) applicato dall'operatore economico, per le categorie prevalente e scorporabili di cui all'articolo 11, comma 2-bis del d. lgs. 36/2023.

- c) Dichiarazione prevista all'art. 35, comma 5-bis del d. lgs. 36/2023, inerente il consenso al trattamento dei dati tramite il fascicolo virtuale dell'articolo 24, nel rispetto di quanto previsto dal codice in materia di protezione dei dati personali, di cui al decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196.

La documentazione di cui alle precedenti lettere a), b), e c) può essere sottoscritta anche da un procuratore speciale del legale rappresentante dell'Operatore Economico e, in tal caso, va trasmessa anche la relativa copia della procura attestante i poteri necessari allo scopo. La suddetta documentazione deve essere sottoscritta utilizzando un certificato di firma digitale, in corso di validità, rilasciato da un organismo incluso nell'elenco pubblico dei certificatori tenuto dall'Agenzia per l'Italia digitale - ex DigitPA (previsto dall'art. 29, comma 1, del d.lgs. 82/2005), generato mediante un dispositivo per la creazione di una firma sicura, ai sensi di quanto previsto dall'art 38, comma 2, del D.P.R. n. 445/2000 e dall'art. 65 del d.lgs. 82/2005.

- d) *(solo nel caso di avvalimento ai sensi dell'art. 104, del d. lgs. 36/2023)* Oltre al DGUE di cui alla precedente lettera b), documentazione, prodotta dal soggetto ausiliario e dal soggetto ausiliato, richiesta dall'art. 104, del d. lgs. 36/2023.
- e) Garanzia provvisoria, pari al 2% (due per cento) del valore complessivo della procedura, indicato al precedente paragrafo 2.2, con validità per almeno 180 (centottanta) giorni successivi al termine previsto per la scadenza della presentazione delle offerte. In relazione alla garanzia provvisoria, si applicano le ulteriori vigenti disposizioni di cui all'articolo 106 del d. lgs. 36/2023.
- f) A pena di esclusione dalla gara, documentazione attestante il versamento di **€ 165,00 (euro centosessantacinque/00)** effettuato secondo le modalità previste dalla vigente deliberazione del Consiglio dell'Autorità Nazionale Anticorruzione (ANAC), ed in conformità alle istruzioni riportate sul sito web della stessa Autorità.

Il pagamento del contributo è condizione di ammissibilità dell'offerta.

Sede Legale e Direzione

GORI S.p.A. • Via Trentola, 211 80056 Ercolano (Na)
R.E.A. n°636488
Reg.Imp.Cos.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



Il pagamento è verificato prima della valutazione dell'offerta, anche in caso di inversione procedimentale. Qualora il pagamento non risulti dal sistema, la Stazione Appaltante può richiedere, mediante soccorso istruttorio, la regolarizzazione del pagamento. In caso di mancata regolarizzazione nel termine assegnato, l'offerta è dichiarata inammissibile.

- g) (*se del caso*) Copia dell'ultimo rapporto sulla situazione del personale, redatto dagli operatori economici che occupano oltre cinquanta dipendenti, ai sensi dell'articolo 46, comma 2, decreto legislativo 11 aprile 2006, n. 198, con attestazione della sua conformità a quello eventualmente già trasmesso alle rappresentanze sindacali aziendali e ai consiglieri regionali di parità, ovvero, in caso d'inosservanza dei termini previsti dall'articolo 46, comma 1, decreto legislativo 11 aprile 2006, n. 198, con attestazione della sua contestuale trasmissione alle rappresentanze sindacali aziendali e alla consigliera e al consigliere regionale di parità.

Si precisa che, qualora l'operatore necessiti di allegare più di un documento per campo, essi dovranno essere aggregati in un unico file compresso in formato elettronico .zip ovvero .rar ovvero equivalenti software di compressione dati. In quest'ultimo caso, andranno firmati i singoli file contenuti all'interno della cartella compressa, e, altresì, il file compresso.

4.10 Risposta Tecnica

La "Risposta Tecnica" deve contenere, a pena di esclusione dalla procedura di gara, la seguente documentazione:

1. **"Relazione tecnica contenente le informazioni necessarie per la determinazione del punteggio relativo a tutti i Criteri della tabella riportata al successivo paragrafo 5.2".**

Si precisa che, qualora l'operatore necessiti di allegare più di un documento, essi dovranno essere aggregati in un unico file compresso in formato elettronico .zip ovvero .rar ovvero equivalenti software di compressione dati. In quest'ultimo caso, andranno firmati i singoli file contenuti all'interno della cartella compressa, e, altresì, il file compresso.

Si precisa, inoltre, che né la documentazione di cui sopra, né gli eventuali allegati possono riportare, a pena di esclusione dalla procedura di gara, elementi che rendano evidente l'offerta economica del concorrente.

La suddetta documentazione va sottoscritta:

- per l'impresa singola o i consorzi di cui all'art. 65, comma 2, lettere b) e c), del d. lgs. 36/2023 o i consorzi stabili di cui alla lettera d) dello stesso articolo 65, dal legale rappresentante o suo procuratore speciale (ed in tal caso va trasmessa anche la relativa copia della procura attestante i poteri necessari allo scopo);
- per i raggruppamenti temporanei o i consorzi di cui all'art. 65, comma 2, lettera f), del d. lgs. 36/2023, o i G.E.I.E. o i soggetti di cui alla lettera g) dello stesso articolo 65, non ancora costituiti, dai legali rappresentanti di tutti i soggetti che intendono consorziarsi o raggrupparsi o dai loro rispettivi procuratori speciali (ed in tal caso vanno trasmesse anche le relative copie delle procure attestanti i poteri necessari allo scopo);
- per i raggruppamenti temporanei o i consorzi di cui all'art. 65, comma 2, lettera f), del d. lgs. 36/2023, o i G.E.I.E. o i soggetti di cui alla lettera g) dello stesso articolo, già costituiti, dai legali rappresentanti di tutti i soggetti che intendono consorziarsi o raggrupparsi o da loro rispettivi procuratori speciali (ed in tal caso vanno trasmesse anche le relative copie delle procure attestanti i poteri necessari allo scopo).

4.11 Risposta economica

L'offerta economica deve essere formulata ed inserita nella sezione "Risposta Economica" del Portale, dove il concorrente deve:

- Esprimere per il parametro **"3.1.1 Ribasso offerto"**, un **unico ribasso percentuale** offerto sull'Elenco Prezzi posto a base di gara (espresso non oltre la seconda cifra decimale). *Nel caso di valori offerti dal concorrente con più di 2 (due) cifre decimali dopo la virgola, si procederà al troncamento alla seconda cifra decimale.*
- Indicare a Sistema, nell'apposito campo **"3.2.1 Costi della sicurezza"** afferenti all'attività svolta dall'operatore economico, i costi aziendali concernenti l'adempimento delle disposizioni in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro ai sensi dell'art. 108, comma 9, del d. lgs. 36/2023;
- Indicare a Sistema, nell'apposito campo **"3.2.2 Costi della manodopera"**, i propri costi della manodopera ai sensi dell'art. 108, comma 9, del d. lgs. 36/2023.

L'offerta economica, così determinata, è parte essenziale del sinallagma contrattuale, in quanto elaborata a seguito di una consapevole e meditata valutazione dell'offerente in ordine alla corretta esecuzione delle prestazioni, affinché le stesse proseguano sempre, atteso il fine di garantire la continuità del servizio pubblico espletato dalla Stazione Appaltante.

Si precisa che l'eventuale inserimento di un'offerta economica o di un valore di prezzo, comunque formulato, nell'ambito della sezione dedicata alla documentazione amministrativa o alla documentazione tecnica comporterà l'esclusione dalla gara.

5. Procedura di aggiudicazione

Allo scadere del termine fissato per la presentazione delle offerte, le stesse sono acquisite definitivamente dal Sistema e, oltre a essere non più modificabili o sostituibili, sono conservate dal Sistema medesimo in modo segreto, riservato e sicuro.

L'offerta economicamente più vantaggiosa è determinata da una Commissione di gara, nominata dalla Stazione Appaltante.

In considerazione del fatto che si tratta di procedura telematica, la Stazione Appaltante si riserva di gestire le sedute telematicamente e in via riservata.

Del resto, trattandosi di procedura interamente telematica di cui la segretezza e la immutabilità delle offerte presentate è garantita dai requisiti di sicurezza del sistema informatico in uso e dalla completa tracciabilità nei log di sistema di tutte le operazioni eseguite sulla "Piattaforma telematica", non sussiste l'obbligo di apertura in seduta pubblica delle buste contenenti tanto la documentazione amministrativa che le offerte economiche, atteso che con il caricamento della documentazione su piattaforma informatica è possibile tracciare in maniera incontrovertibile tutti i flussi (Consiglio di Stato, sez. V, n. 1700/2021).

La Commissione di gara, il giorno fissato per l'avvio delle operazioni, è tenuta preliminarmente a verificare e dare atto della tempestiva ricezione delle offerte dei concorrenti.

In seguito, provvede, ai sensi di quanto specificato al precedente paragrafo 4, nei confronti di tutti i concorrenti, alla verifica del pagamento del contributo ANAC e della Garanzia per la partecipazione alla procedura. Terminata la suddetta verifica, la Commissione potrà attivare il meccanismo del soccorso istruttorio, ex art. 101 del d. lgs. 36/23, laddove ritenga che vi siano mancanze o irregolarità sanabili in questa fase di gara con esclusivo riguardo al contributo ANAC e/o alla Garanzia per la partecipazione.

Sede Legale e Direzione

GORI S.p.A. • Via Trentola, 211 80056 Ercolano (Na)
R.E.A. n°636488
Reg.Imp.Cos.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



La commissione, in prima seduta, non esaminerà i profili di idoneità dei concorrenti (requisiti di ordine generale, speciale e di esecuzione), il cui esame sarà effettuato successivamente alla valutazione delle offerte.

Successivamente, la Commissione di gara procede all'apertura delle *"Buste tecniche"* presentate dai concorrenti non esclusi dalla gara e a seguire procederà alla sospensione dei lavori per aggiornarli in seduta riservata.

A questo punto la Commissione di gara, in una o più sedute riservate, sulla base della documentazione contenuta nella *"Risposta Tecnica"* presentata dai concorrenti e sulla base del criterio dell' *"offerta economicamente più vantaggiosa individuata sulla base del miglior rapporto qualità/prezzo"*, prendendo in considerazione i criteri qualitativi di cui al successivo paragrafo 5.2, valuta le soluzioni tecniche proposte dai concorrenti non esclusi dalla gara, secondo quanto richiesto negli atti di gara e nei documenti di progetto e procede alla conseguente assegnazione dei relativi punteggi.

A seguito dell'ultimazione delle sedute riservate, la Commissione di gara procede:

- alla lettura dei punteggi attribuiti alle singole offerte tecniche;
- all'apertura, per i concorrenti non esclusi, della documentazione contenuta nella *"Risposta economica"* ed alla conseguente attribuzione del punteggio al criterio "H" di cui al successivo paragrafo 5.3, sulla base di quanto successivamente dettagliato;
- alla definizione della graduatoria provvisoria, sommando i punteggi relativi agli *"elementi di natura qualitativa"* ed agli *"elementi di natura quantitativa"*;
- alla verifica della restante documentazione amministrativa contenuta nella *"Risposta di qualifica"* dei primi tre concorrenti in graduatoria provvisoria, e sulla base della stessa, procede a verificare la correttezza formale della documentazione applicando, se del caso, il soccorso istruttorio ed in caso negativo ad escludere dalla gara i concorrenti che hanno presentato documentazione non corretta;
- alla conseguente proposta di aggiudicazione della gara alle prime tre offerte che presentano il punteggio complessivo più alto.

La Commissione di gara si riserva la facoltà di procedere alla verifica del possesso dei requisiti di partecipazione dei concorrenti al fine della loro ammissione alla gara, sulla base delle dichiarazioni da essi presentate e dai riscontri eventualmente rilevabili dai dati risultanti dal casellario informatico dei contratti pubblici di lavori, servizi e forniture istituito presso l'Autorità Nazionale Anticorruzione (ANAC). In conseguenza di tale verifica, si procede all'eventuale esclusione dalla gara dei concorrenti per i quali non risulti confermato il possesso dei requisiti di partecipazione ed alla comunicazione di quanto avvenuto agli uffici della Stazione Appaltante per gli adempimenti del caso.

La Stazione Appaltante procede all'eventuale verifica della congruità di ogni offerta che, in base ai seguenti ai seguenti elementi specifici, appaia anormalmente bassa:

- i costi dichiarati ai sensi dell'articolo 108, comma 9, del d. lgs. 36/2023;
- l'applicazione di un contratto collettivo nazionale e territoriale diverso da quello indicato al precedente paragrafo 4;
- costi di materiali e forniture;
- costi dei mezzi;
- analisi prezzi dei prezzi principali dell'appalto;
- spese generali;
- utile di impresa;

Sede Legale e Direzione

GORI S.p.A. • Via Trentola, 211 80056 Ercolano (Na)
R.E.A. n°636488
Reg.Imp.Cos.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



- modalità con le quali l'operatore economico intende adempiere agli impegni di cui all'articolo 102, comma 1, del d. lgs. 36/2023.

In caso di offerte aggiudicatarie uguali si procede alla proposta di aggiudicazione mediante sorteggio.

5.1 Criterio di aggiudicazione

L'aggiudicazione è effettuata dalla Committente con il criterio dell' *"offerta economicamente più vantaggiosa, individuata sulla base del miglior rapporto qualità/prezzo"*, ai sensi dell'art. 108 del d. lgs. 36/2023, sulla base dei criteri e dei punteggi massimi assegnabili di seguito riportati:

- Offerta Tecnica: 80 punti;
- Offerta Economica: 20 punti.

5.2 Attribuzione punteggio elementi di natura qualitativa - Offerta tecnica

Ai fini dell'attribuzione dei punteggi relativi all'Offerta Tecnica si tiene conto dei criteri indicati e dei punteggi massimi assegnabili di seguito riportati.

Precisazioni di carattere generale:

- le offerte dei concorrenti aggiudicatari sono vincolanti, ad ogni effetto di legge, ai fini e nell'ambito della esecuzione dei contratti di appalto, costituendone parte integrante e sostanziale;
- l'organizzazione, le sedi, il personale e i mezzi offerti dai concorrenti aggiudicatari dovranno essere resi immediatamente disponibili alla consegna delle prestazioni da parte della Stazione Appaltante.

Elementi qualitativi		Criteri motivazionali	Punteggio massimo
A	Organizzazione del concorrente in relazione alle prestazioni oggetto dell'appalto e relative esperienze acquisite	Saranno valutati, con riferimento alle caratteristiche dell'appalto ed alle tipologie di servizi in esso contemplate, le esperienze acquisite nell'esecuzione di Servizi Analoghi, dimostrate a mezzo dell'illustrazione di almeno 4 (quattro) servizi già eseguiti. Tali illustrazioni dovranno essere complete dell'indicazione del Committente, del periodo di esecuzione e dell'importo dei servizi, nonché della dichiarazione di regolare esecuzione degli stessi. Si precisa che saranno prioritariamente valutati servizi analoghi a quelli oggetto dell'appalto, servizi di importo maggiore, servizi eseguiti in contesti analoghi.	25 punti
B	Qualificazioni professionali del personale specializzato e n. dipendenti con contratto a tempo indeterminato.	Sarà valutato: - il numero complessivo di dipendenti, esclusivamente dedicati alla commessa, in aumento rispetto a quanto previsto nel Capitolato Speciale d'Appalto, che l'offerente intende impegnare nello svolgimento delle attività richieste;	10 punti

Sede Legale e Direzione

GORI S.p.A. • Via Trentola, 211 80056 Ercolano (Na)
R.E.A. n°636488
Reg.Imp.Cos.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



		- le professionalità del personale specializzato che l'offerente intende impegnare nello svolgimento delle attività richieste quali: ▪ Specializzazioni in bonifica anagrafica clienti e ricerca informazioni investigative. ▪ Certificati di Formazione Professionale, ovvero attestati di frequenza di corsi specializzati presso strutture abilitate. ▪ Certificati di Formazione Professionale Informatica, ovvero attestati di frequenza di corsi specializzati in Informatica presso strutture abilitate. Altro.	
C	Strumenti digitali	Saranno valutati gli strumenti tecnologici che l'offerente intende mettere a disposizione per l'esecuzione del servizio al fine di aumentare il livello di digitalizzazione della commessa. In particolare, saranno valutati gli strumenti digitali messi a disposizione della stazione appaltante per il monitoraggio delle attività riportate all'art. 28 del CSA.	25 punti
D	Proposte migliorative per l'espletamento delle attività previste nel Capitolato	Saranno valutate le proposte migliorative, nell'espletamento delle attività previste dall'appalto, che il concorrente intende offrire senza oneri aggiuntivi per la Stazione Appaltante, con particolare riferimento all' <i>enrichment</i> dei dati che potrà fornire alla Stazione Appaltante.	5 punti
E	Possesso della certificazione UNI/PdR 125:2022	Sarà valutata l'adozione, da parte del Concorrente, di politiche tese al raggiungimento della parità di genere comprovata dal possesso della certificazione della parità di genere UNI/PdR 125:2022 di cui all'articolo 46-bis del codice delle pari opportunità tra uomo e donna, di cui al decreto legislativo 11 aprile 2006, n. 198.	5 punti
F	Possesso della certificazione ISO 37001:2025	Sarà valutata l'adozione, da parte del Concorrente, di politiche tese alla prevenzione della corruzione, comprovata dal possesso della certificazione ISO 37001:2025 – sistema di gestione della prevenzione della corruzione.	5 punti
G	Possesso della certificazione SA 8000	Sarà valutata l'adozione, da parte del Concorrente, di politiche tese alla responsabilità sociale ed etica, comprovata dal possesso della certificazione SA 8000 .	5 punti
H	Ribasso offerto	Ribasso percentuale unico sull'elenco prezzi posto a base di gara	20 punti

1. L'attribuzione del punteggio relativo ai menzionati elementi qualitativi "A", "B", "C", "D" avverrà come descritto di seguito.

La Commissione di gara utilizza il metodo della media dei coefficienti, variabili tra zero ed uno, attribuiti discrezionalmente dai singoli commissari.

Ciascun commissario esprime la propria valutazione secondo una scala di valori discreti. Una volta che ciascun commissario ha attribuito il coefficiente a ciascun elemento qualitativo, viene calcolata la media dei coefficienti attribuiti; viene quindi attribuito il valore 1 al coefficiente più elevato e di conseguenza sono riparametrati tutti gli altri coefficienti. I coefficienti così assegnati sono moltiplicati per il punteggio massimo attribuibile al criterio in esame al fine di calcolare il punteggio da attribuire a ciascun elemento qualitativo, secondo la formula di seguito riportata:

$$P_i = (C_i / C_m) \times P_{max}$$

dove

- **P_i** = punteggio del singolo concorrente;
- **C_i** = media dei coefficienti determinati discrezionalmente dai singoli commissari;
- **C_m** = valore massimo dei coefficienti **C_i**;
- **P_{max}** = punteggio massimo.

In particolare, in assenza del dettaglio oppure nel caso di mancato rispetto dei requisiti motivazionali riportati in tabella, relativamente al singolo aspetto tecnico, nella documentazione contenuta nella busta "B – Offerta Tecnica", viene attribuito valore nullo al relativo coefficiente "C_i".

Ai fini della valutazione del punteggio da attribuire all'Offerta Tecnica, il concorrente dovrà presentare una Relazione contenente le informazioni necessarie per la determinazione del punteggio. La relazione dovrà essere complessivamente costituita, compreso eventuali allegati, da un massimo di **20 (venti)** facciate in formato A4, fascicolata e con pagine numerate progressivamente, con carattere Arial minimo 11 e massimo 40 righe per facciata. Eventuali facciate superiori al predetto limite non saranno considerate ai fini dell'attribuzione del punteggio.

Tale Relazione dovrà essere suddivisa in capitoli e paragrafi corrispondenti ai criteri di valutazione descritti sopra.

Si precisa che gli eventuali allegati grafici potranno essere prodotti in formato non superiore a quello A3 e che un A3 sarà ritenuto equivalente a 2 A4. Eventuali facciate superiori al predetto limite non saranno considerate ai fini dell'attribuzione del punteggio.

2. Il punteggio relativo agli elementi qualitativi "E", "F" e "G" verrà assegnato come di seguito:

- **1 punto nel caso di possesso della certificazione da parte del concorrente;**
- **0 punti nel caso di assenza della certificazione**

Nel caso di raggruppamenti, la suddetta certificazione dovrà essere posseduta da tutti i soggetti costituenti il raggruppamento, pena mancata attribuzione del relativo punteggio.

5.3 Attribuzione punteggio elementi di natura quantitativa – Offerta economica

Elementi quantitativi - Criteri di valutazione			Punteggio Massimo
C	Ribasso offerto	Ribasso percentuale unico sull'elenco prezzi posto a base di gara	20 punti

Sede Legale e Direzione

GORI S.p.A. • Via Trentola, 211 80056 Ercolano (Na)
R.E.A. n°636488
Reg.Imp.Cos.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



5.3.1 Offerta Economica

L'Appaltatore dovrà offrire un ribasso percentuale unico sull'Elenco Prezzi posto a base di gara. Non saranno ritenute ammissibili offerte in aumento di tali prezzi.

Al fine di disincentivare il ricorso ad offerte aggressive da parte dei concorrenti, il punteggio relativo al criterio di valutazione dell'offerta economica mediante la seguente formula non lineare:

$$P_i = (R_i/R_m)^{\alpha} \times P_{max}$$

dove:

- P_i = punteggio del singolo concorrente;
- R_m = ribasso dell'offerta più conveniente;
- R_i = ribasso offerto dal concorrente di cui viene calcolato il punteggio;
- P_{max} = punteggio massimo.
- α = coefficiente pari a 0,5.

5.4 Aggiudicazione

Dopo che la Commissione di gara ha effettuato le operazioni sopra descritte, la Stazione Appaltante procede alla verifica delle condizioni di esclusione di cui agli articoli 94 e 95, del d. lgs. 36/2023 e del possesso dei requisiti di idoneità professionale, capacità economica e finanziaria e capacità tecniche e professionali per gli aggiudicatari, con le modalità di cui all'articolo 24 del d. lgs. 36/2023.

Nel caso in cui tale verifica dia esito positivo, la Stazione Appaltante dispone l'efficacia dell'aggiudicazione dell'appalto a favore dei tre aggiudicatari. Nel caso che tale verifica non dia esito positivo, si procede all'esclusione dalla gara del concorrente e alla comunicazione di quanto avvenuto agli uffici della Stazione Appaltante per gli adempimenti del caso, nonché ad individuare un nuovo aggiudicatario oppure a dichiarare deserta la gara alla luce degli elementi economici desumibili dalla nuova eventuale aggiudicazione.

È fatta salva ogni richiesta di documentazione necessaria ai fini della regolarità della stipula del contratto d'appalto.

Gli Appaltatori sono vincolati nell'esecuzione delle prestazioni oggetto del presente appalto a quanto offerto, dichiarato e proposto – ed assunto a base per le valutazioni e le attribuzioni dei punteggi correlati agli elementi sopra illustrati da parte della preposta Commissione di gara – nella propria offerta. Si precisa inoltre che l'offerta tecnica deve rispettare le prescrizioni minime previste dal Capitolato Speciale d'Appalto ed è parte integrante del Contratto.

5.5 Contratti applicativi

L'Accordo Quadro sarà stipulato con i primi tre operatori in graduatoria.

La Committente ripartirà ognuno dei 24 lotti in tre affidi omogenei, tra i tre Appaltatori seguendo, in prima istanza, l'ordine di classifica derivante dal punteggio ottenuto dall'Appaltatore in sede di gara secondo quanto stabilito di seguito:

- 1° classificato in gara → 50% dell'importo lotto
- 2° classificato in gara → 30% dell'importo lotto
- 3° classificato in gara → 20% dell'importo lotto

Esempio di ripartizione di un lotto in affidi omogenei:

Lotto n° xx, valore € 4.327.000, n° 44.000 utenze:

Sede Legale e Direzione

GORI S.p.A. • Via Trentola, 211 80056 Ercolano (Na)
R.E.A. n°636488
Reg.Imp.Cos.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



	Importo	N° Utenze
Affido 1° Classificato	2.163.500,00 €	~ 22.000
Affido 2° Classificato	1.298.100,00 €	~ 13.200
Affido 3° Classificato	865.400,00 €	~ 8.800

Per i successivi Lotti, e comunque a seguito della prima graduatoria utile disponibile (ovvero a fronte della rendicontazione del primo lotto), gli affidi omogenei avverranno secondo quanto previsto al successivo paragrafo 5.6, che potrà avere dei correttivi nel tempo di durata del contratto.

5.6 Modello di performance

I criteri e le modalità di valutazione delle performance degli operatori economici aggiudicatari dell'Accordo Quadro, ai fini della formazione della graduatoria utilizzata per l'assegnazione dei singoli Contratti Applicativi, ai sensi delle previsioni contrattuali, sono i seguenti.

La valutazione si basa sul seguente indicatore di performance (**KPI**), individuato come elemento essenziale per la misurazione dell'efficacia e della qualità del servizio.

5.6.1 Indicatore di Performance (KPI)

È la percentuale di importo recuperato dalle attività sull'importo totale di affidamento.

Peso: 100%

Il KPI rileva la capacità dell'operatore economico di evadere correttamente le prestazioni di *courtesy call* e *phone collection* assegnate nel periodo di riferimento, nel rispetto delle procedure operative e degli standard qualitativi stabiliti.

5.6.2 Calcolo del (KPI)

Il KPI sarà calcolato mediante la seguente formula:

$$KPI = \frac{\text{Importo recuperato da attività di courtesy call e phone collection}}{\text{Importo totale affidato}} \times 100$$

Per importo affidato si intende l'importo del singolo affido cui andranno sottratti i pagamenti effettuati e registrati fino a 3 giorni prima dalla data di affido (pagamenti ante affido).

5.6.3 Effetti della Graduatoria di Performance

La graduatoria (performance di ogni lotto) sarà utilizzata ai sensi della clausola contrattuale per determinare il seguente riparto percentuale delle attività affidabili nel Lotto successivo:

- **1° classificato** → 50% del nuovo lotto
- **2° classificato** → 30% del nuovo lotto
- **3° classificato** → 20% del nuovo lotto

6. Documenti di gara

Per prendere visione della documentazione di gara è necessario accedere al Bando Tender riportato in premessa *on line* e cliccare sul link "Allegati Buyer" (posizionato, all'interno del box "Dettagli Bando").

Sede Legale e Direzione

GORI S.p.A. • Via Trentola, 211 80056 Ercolano (Na)
R.E.A. n°636488
Reg.Imp.Cos.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



7. Subappalto

L'Appaltatore, previa autorizzazione del Committente, può avvalersi del subappalto alle condizioni e con le modalità stabilite dall'art. 119 del d. lgs. 36/2023, nonché dalle altre disposizioni previste dalla normativa pro tempore vigente in materia, rimanendo comunque l'unico responsabile della corretta e completa esecuzione del Contratto.

8. Avalimento

Il concorrente può avvalersi di dotazioni tecniche, risorse umane e strumentali messe a disposizione da uno o più operatori economici ausiliari per dimostrare il possesso dei requisiti di ordine speciale di cui al paragrafo 6 e/o per migliorare la propria offerta.

Nel contratto di avalimento le parti specificano le risorse strumentali e umane che l'impresa ausiliaria mette a disposizione del concorrente e indicano se l'avalimento è finalizzato ad acquisire un requisito di partecipazione o a migliorare l'offerta del concorrente, o se serve ad entrambe le finalità.

Nel caso di avalimento finalizzato a migliorare l'offerta, l'impresa ausiliata e l'impresa ausiliaria non possono partecipare alla stessa gara, pena l'esclusione di entrambi i soggetti, salvo che l'impresa ausiliaria non dimostri, facendo ricorso ad idoneo supporto documentale, che non sussistono collegamenti con l'impresa ausiliata tali da ricondurre entrambe le imprese ad uno stesso centro decisionale.

Il concorrente e l'impresa ausiliaria sono responsabili in solido nei confronti della Stazione Appaltante in relazione alle prestazioni oggetto del contratto.

Non è consentito l'avalimento per soddisfare i requisiti di ordine generale e dell'iscrizione alla Camera di commercio.

Il concorrente allega alla domanda di partecipazione il contratto di avalimento e allega all'offerta tecnica il contratto di avalimento premiale.

9. Chiarimenti ed informazioni

Eventuali richieste di chiarimenti potranno essere inoltrate esclusivamente mediante la funzionalità di messaggistica della gara online.

Le risposte alle richieste di chiarimenti e/o eventuali ulteriori informazioni sostanziali in merito alla presente procedura, ivi comprese eventuali integrazioni e/o rettifiche della documentazione di gara, saranno pubblicate in forma anonima sul Portale Acquisti del Gruppo Acea, al seguente indirizzo internet:

<https://procurement-gruppoacea.app.jaggaer.com>, nella sezione Allegati buyer

Sarà onere degli operatori economici concorrenti verificare la presenza di chiarimenti e comunicazioni, nonché di ulteriori informazioni sostanziali, ivi comprese eventuali integrazioni e/o rettifiche della documentazione di gara, che verranno via via fornite dalla Stazione Appaltante sul suddetto portale.

I chiarimenti e/o le ulteriori informazioni sostanziali come sopra pubblicati saranno considerati a tutti gli effetti parte integrante e sostanziale della *lex specialis* di gara e sarà responsabilità del concorrente la costante verifica ed il corretto utilizzo della documentazione aggiornata fino alla data di scadenza per la presentazione dell'offerta.

10. Richiesta di supporto

Per necessità di supporto tecnico in merito all'utilizzo del Portale è necessario contattare il Servizio Assistenza ai riferimenti indicati nella home page del Portale (segnalando oggetto della procedura,

Sede Legale e Direzione

GORI S.p.A. • Via Trentola, 211 80056 Ercolano (Na)
R.E.A. n°636488
Reg.Imp.Cos.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



difficoltà emersa e propri recapiti telefonici).

Per informazioni e/o chiarimenti concernenti la Richiesta d'Offerta, si prega di contattare i seguenti recapiti:

081/7884285 – 0817884555 – 0817884265.

11. Ulteriori Informazioni

L'accesso agli atti della procedura è assicurato in modalità digitale mediante acquisizione diretta dei dati e delle informazioni (ad eccezione della documentazione amministrativa degli offerenti collocati dal secondo posto della graduatoria che non sia stata verificata dalla Stazione Appaltante, ai sensi di quanto previsto dal precedente paragrafo 4) inseriti nella piattaforma di *e-procurement*, di cui alle premesse, nel rispetto di quanto previsto dall'articolo 35 del d. lgs. 36/2023 e dalle vigenti disposizioni in materia di diritto di accesso ai documenti amministrativi, secondo le modalità indicate all'articolo 36 del medesimo decreto legislativo.

Si precisa, sin d'ora, che le disposizioni del Contratto di Appalto e dei documenti posti a base di gara, vengono interpretate nel senso più favorevole a GORI s.p.a. e che l'Operatore Economico dichiara e garantisce alla Stazione Appaltante che il Contratto – essendo stipulato all'esito di un processo negoziale fra soggetti dotati della necessaria sofisticazione ed esperienza – non può, né dovrà essere configurato, interpretato o costruito come se lo stesso fosse un contratto per adesione, concluso per moduli o formulari, con la conseguenza – tra le altre – che non troveranno applicazione le disposizioni di cui agli articoli 1341 e 1342 del codice civile.

Per tutto quanto non espressamente previsto dalla *lex specialis* di gara, si rimanda alla normativa in vigore in materia di contratti pubblici.

Nel caso di richiesta della garanzia provvisoria, in conformità a quanto disposto dall'articolo 106, comma 7, del d. lgs. 36/2023, la garanzia fideiussoria prestata verrà automaticamente svincolata, senza obbligo di restituzione da parte del garantito, contestualmente alla stipula del contratto di appalto.

Allo scopo di evitare la presentazione di dichiarazioni irregolari o incomplete, che potrebbero determinare l'esclusione del concorrente dalla procedura di gara, si invitano i concorrenti a utilizzare i modelli predisposti dalla stazione appaltante. Nel caso in cui il concorrente non intenda far uso di detti modelli, le dichiarazioni dovranno comunque contenere tutti i dati ivi previsti.

Il presente Disciplinare di gara può essere impugnato innanzi al TAR Campania – Sezione di Napoli (Piazza Municipio, 64, Napoli – 80133 - Tel.: +39 0815523152 - Fax: +39 0815529513) nel termine di 30 giorni dalla sua ricezione.

La Stazione Appaltante si riserva la facoltà di non procedere all'aggiudicazione se nessuna offerta risulti conveniente o idonea in relazione all'oggetto del contratto.

In caso di offerte aggiudicatarie uguali si procederà alla proposta di aggiudicazione mediante sorteggio;

Gli aggiudicatari devono prestare le garanzie eventualmente previste dal Capitolato Speciale d'Appalto;

Si applicano le disposizioni di cui all'art. 124, del d. lgs. 36/2023.

Le autocertificazioni, le certificazioni, i documenti e l'offerta devono essere redatti in lingua italiana.

Gli importi dichiarati da imprese stabilite in altro stato membro dell'Unione Europea, qualora espressi in altra valuta, devono essere convertiti in euro.

Il contratto relativo alla presente procedura non conterrà la clausola compromissoria.

I dati personali raccolti saranno trattati esclusivamente nell'ambito del procedimento al quale il

Sede Legale e Direzione

GORI S.p.A. • Via Trentola, 211 80056 Ercolano (Na)
R.E.A. n°636488
Reg.Imp.Cos.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



presente Disciplinare di gara si riferisce.

In ragione delle esigenze sottese all'appalto in esame, si è valutato più conveniente, sotto il profilo tecnico-amministrativo ed economico, porre in essere una procedura di gara in un unico lotto ai sensi dell'art. 58 d. lgs. 36/2023.

Ai sensi dell'art. 57 del d. lgs. 36/2023, l'Appaltatore, nel rispetto dei principi dell'Unione Europea, al fine di promuovere la stabilità occupazionale del personale impiegato, è tenuto ad osservare le clausole sociali previste dal CCNL di settore.

Il Responsabile Unico del Progetto

ing. Andrea Carotenuto^()*

Il documento è firmato digitalmente ai sensi del d.lgs. 82/2005 e ss. mm. e ii. e norme collegate, e sostituisce il documento cartaceo e la firma autografa.

Sede Legale e Direzione

GORI S.p.A. • Via Trentola, 211 80056 Ercolano (Na)
R.E.A. n°636488
Reg.Imp.Cos.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

