

Procedura di gara per l'affidamento dell' «Accordo quadro per la gestione del servizio di “Contact Center” per le attività di Inbound telefonico».

DETERMINA A CONTRARRE
(art. 17, comma 1, del d. lgs. 36/2023)

Il sottoscritto ing. Vittorio Cuciniello, nella qualità di Amministratore Delegato di GORI s.p.a., nell'esercizio dei poteri conferitigli dal Consiglio di amministrazione,

premessi e considerato che:

- a) 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;
- b) i servizi idrici sono servizi pubblici essenziali ai sensi della vigente normativa di settore (cfr., tra gli altri, d.lgs. 152/2006 e legge Regione Campania 15/2015);
- c) il territorio dell’Ambito Distrettuale Sarnese-Vesuviano della Regione Campania in cui opera il gestore GORI ricomprende n. 76 Comuni, di cui n. 59 Comuni della Città Metropolitana di Napoli e n. 17 della Provincia di Salerno, così come previsto all’art. 6 ed all’allegato A della legge Regione Campania 15/2015;
- d) 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.;
- e) 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”, 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; 665/2017/R/idr del 28 settembre 2017 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.;
- f) per le attività suddette GORI si avvale di operatori economici allo scopo specializzati;
- g) il contratto con il quale GORI ha affidato tali prestazioni è prossimo alla scadenza, 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 il quale stipulare un nuovo contratto di appalto per l’espletamento delle prestazioni di che trattasi;
- h) per le finalità di cui sopra sono stati predisposti dall’Unità aziendale competente il Capitolato Speciale d’Appalto ed i relativi elaborati progettuali di corredo (“Progetto”);

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



visto:

- i) il Progetto, dal quale risulta che l'importo totale stimato da porre a base di gara ammonta ad € **10.082.752,00** oltre IVA, di cui € **0,00** per oneri della sicurezza e € **7.612.478,00** per costi della manodopera;

dato atto che:

- j) 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 alla GORI, la gestione del servizio di "Contact Center" per le attività di Inbound telefonico;
- k) in particolare, il Progetto prevede: (i) la disciplina delle prestazioni essenziali che il Fornitore selezionato dovrà assicurare nell'ambito del Contratto di Appalto che verrà stipulato, nonché (ii) le finalità che il medesimo Contratto d'Appalto intende perseguire;
- l) il corrispettivo della prestazione è stabilito a misura;
- m) al personale impiegato nelle prestazioni oggetto dell'appalto è applicato il contratto collettivo nazionale e territoriale per le Aziende di 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;
- n) l'appalto non presenta un interesse transfrontaliero;

considerato, altresì, che:

- o) si rende necessario procedere – ai sensi dell'articolo 17, comma 1, d. lgs. 36/2023 – ad avviare la procedura di affidamento delle forniture in oggetto;
- p) 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'articolo 58 del d. lgs. 36/2023;

visti:

- q) il d. lgs. 36/2023 e la normativa *pro tempore* vigente in materia di appalti pubblici;
- r) il Progetto;

ritenuto:

- s) di condividere la relazione del Responsabile Unico del Progetto (*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 da adottare per la selezione degli operatori economici ai fini dell'appalto della fornitura in oggetto;
- t) di procedere, conseguentemente, all'individuazione dell'operatore economico mediante procedura di gara d'appalto "aperta", ai sensi dell'articolo 71 del d. lgs. 36/2023, con aggiudicazione - ai sensi dell'articolo 108, comma 1, del medesimo d. lgs. 36/2023 - mediante il criterio dell' "offerta economicamente più vantaggiosa individuata sulla base del miglior rapporto qualità/prezzo", in base ai criteri e pesi indicati nella suddetta relazione del Responsabile Unico del Progetto;

DETERMINA:

1. di avviare la procedura di gara per l'individuazione dell'operatore economico cui affidare l'«Accordo quadro per la gestione del servizio di "Contact Center" per le attività di Inbound telefonico»;

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



2. di adottare quale sistema di selezione del contraente la “*procedura aperta*” prevista dall’art. 71 del d. lgs. 36/2023;
3. di riservarsi la facoltà di procedere all’aggiudicazione anche in presenza di una sola offerta, purché ritenuta conveniente e congrua da parte dell’a Stazione Appaltante;
4. 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’articolo 108, comma 1, del d. lgs. 36/2023;
5. di approvare i seguenti elementi dell’appalto, anche ai sensi dell’art. 17 del d. lgs. 36/2023:
 - *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’articolo 18, comma 1, del d. lgs. 36/2023;
 - *Termine di durata del contratto*: l’appalto avrà una durata di mesi 48 (*quarantotto*) naturali e consecutivi a decorrere dalla data del verbale di consegna ed alla scadenza si intenderà terminato senza che occorra notificare alcun preavviso alla ditta aggiudicataria;
 - *Contratto Collettivo*: Il contratto collettivo nazionale applicabile al personale dipendente impiegato nell’attività oggetto dell’appalto è quello indicato alla precedente lettera m). Al riguardo si specifica che l’operatore economico potrà indicare nella propria offerta un contratto collettivo differente, purché garantisca ai dipendenti le stesse tutele di quello indicato dalla Stazione Appaltante;
 - *Revisione dei prezzi*: all’appalto si applica la revisione dei prezzi, secondo quanto previsto dalla normativa *pro tempore* vigente
6. di dare atto che le forniture in appalto sono finanziate con fondi propri di GORI;
7. di dare atto che il Responsabile Unico del Progetto è l’ing. Francesco Savarese.

L’Amministratore Delegato

ing. Vittorio Cuciniello^()*

() 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

