

**Accordo quadro per le attività di “phone collection” e “courtesy call” dei crediti vantati da GORI nei confronti degli utenti, relativamente a bollette/fatture riguardanti la fornitura del servizio idrico integrato. N. 2 Lotti:**

*Lotto n. 1 - Attività di “phone collection” nei confronti degli utenti che hanno documenti scaduti da non oltre 730 giorni;*

*Lotto n. 2 - Attività di “courtesy call” nei confronti degli utenti che hanno solo documenti non ancora scaduti*

**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;
- i servizi idrici sono servizi pubblici essenziali ai sensi della vigente normativa di settore (*cf.*, tra gli altri, d.lgs. 152/2006 e legge Regione Campania 15/2015);
- il territorio dell’Ambito Distrettuale Sarnese-Vesuviano 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;
- nell’ambito della gestione di tale servizio pubblico, rientrano anche le attività afferenti i rapporti contrattuali intercorrenti tra la Società e gli utenti del S.I.I.;
- alla corretta gestione dei predetti rapporti di utenza del S.I.I., è sotteso l’interesse pubblico a garantire la prestazione di adeguati livelli di servizio a favore dell’utenza e, anche mediante i servizi in oggetto (cioè, l’attività di “phone collection” e “courtesy call” per il sollecito dei crediti vantati da GORI nei confronti degli utenti, relativamente al pagamento di bollette/fatture riguardanti la fornitura del servizio idrico integrato o parte di esso), la parità di trattamento fra gli utenti nonché, più in generale, la loro equa e proporzionale 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, sono prossimi alla scadenza i contratti con i quali GORI ha affidato l’esecuzione di tali prestazioni attualmente ancora garantite da operatori economici selezionati con apposita procedura;
- pertanto, al fine di garantire le attività in oggetto, è necessario avviare una nuova procedura di gara, per la selezione di operatori economici in possesso di adeguati requisiti tecnici e delle idonee specializzazioni, con i quali stipulare nuovi contratti di appalto;

visto:

- il Progetto, dal quale risulta che l’importo totale stimato da porre a base di gara, per i due Lotti, ammonta ad € 3.300.000,00 (*euro tremilionitrecentomila/00*), di cui € 0,00 (*euro zero/00*) per oneri di sicurezza, così suddiviso:
  - Lotto n. 1 - € 2.000.000,00 (*euro duemilioni/00*), di cui € 0,00 (*euro zero/00*) per oneri di sicurezza;
  - Lotto n. 2 - € 1.300.000,00 (*euro unmlionetrecentomila/00*), di cui € 0,00 (*euro zero/00*) per oneri di sicurezza.

dato atto che:

- i contratti per l'esecuzione delle prestazioni in oggetto, da stipulare a seguito del perfezionamento della procedura di selezione del contraente secondo la normativa in materia di appalti, hanno la finalità di garantire le attività di *"phone collection"* e *"courtesy call"* dei crediti vantati da GORI nei confronti dei propri utenti relativamente al pagamento di bollette/fatture riguardanti la fornitura del servizio idrico integrato o parte di esso;
- in particolare, il Progetto prevede la disciplina delle prestazioni essenziali poste a carico dell'Appaltatore che i Contratti da stipularsi con gli operatori economici selezionati devono contenere, nonché le finalità che i medesimi Contratti intendono 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;
- il D.P.R. 207/2010;
- il d. lgs. 81/2008;

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 degli operatori economici 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 le attività di "phone collection" e "courtesy call" dei crediti vantati da GORI nei confronti degli utenti, relativamente a bollette/fatture riguardanti la fornitura del servizio idrico integrato»*, 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 qualitativi di valutazione		Criteri motivazionali	Punti
A	<b>Organizzazione del concorrente</b>	Sono valutate le procedure operative che l'offerente intende adottare per l'esecuzione dei servizi e la struttura tecnica operativa, con la relativa organizzazione, che l'offerente intende utilizzare per lo svolgimento della commessa.	<b>20 punti</b>
B	<b>Qualificazioni professionali del personale specializzato e n. dipendenti con contratto a tempo indeterminato.</b>	È valutato: <ul style="list-style-type: none"> <li>- il numero complessivo di dipendenti che l'offerente intende impegnare nello svolgimento delle attività richieste;</li> <li>- le professionalità del personale specializzato che l'offerente intende impegnare nello svolgimento delle attività richieste quali: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Specializzazioni in bonifica anagrafica clienti e ricerca informazioni investigative.</li> <li>▪ Certificati di Formazione Professionale, ovvero attestati di frequenza di corsi specializzati presso strutture abilitate.</li> <li>▪ Certificati di Formazione Professionale Informatica, ovvero attestati di frequenza di corsi specializzati in Informatica presso strutture abilitate.</li> <li>▪ Altro.</li> </ul> </li> </ul>	<b>30 punti</b>
C	<b>Strumenti digitali</b>	Sono 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.	<b>10 punti</b>
D	<b>Proposte migliorative per l'espletamento delle attività previste nel Capitolato</b>	Sono 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'enrichment dei dati che potrà fornire alla Stazione Appaltante.	<b>10 punti</b>
E	<b>Strumenti di comunicazione interna con la stazione Appaltante</b>	Sono 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'istituzione di un canale di comunicazione digitale per la richiesta di informazioni e/o documentazione e/o approfondimenti.	<b>10 punti</b>
F	<b>Ribasso offerto</b>	Ribasso percentuale, espresso in cifre ed in lettere, sull'elenco prezzi posto a base di gara, che il concorrente richiede per l'esecuzione dell'Appalto.	<b>20 punti</b>

3. i seguenti elementi dell'appalto, anche ai sensi dell'art. 32 del d. lgs. 50/2016:

- *Finalità dei contratti:* servizi di "phone collection" e "courtesy call" dei crediti vantati da GORI nei confronti degli utenti, relativamente a bollette/fatture riguardanti la fornitura del servizio idrico integrato;

- *Oggetto dei contratti*: contratti di sola esecuzione di servizi, da stipularsi a misura ai sensi di quanto specificato negli elaborati di progetto;
  - *Forma dei contratti*: scrittura privata ai sensi dell'art. 32, comma 14, d. lgs. 50/2016;
  - *Termine di durata dei contratti*: 36 (trentasei) 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..

## 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. Cod. Fisc. e P.IVA** n°07599620635

## Contatti

[www.goriacqua.com](http://www.goriacqua.com) • [protocollo@cert.goriacqua.com](mailto:protocollo@cert.goriacqua.com)  
**Segnalazione Guasti** tel. 800 218270  
**Servizio Commerciale** tel. 800 900161/ 081 0206622