

STRUTTURA PROPONENTE.  
U.D.. “GESTIONE PATRIMONIO E RISORSE”

DETERMINAZIONE DEL DIRETTORE n. 114/2020

OGGETTO:	DETERMINA A CONTRARRE PER ACQUISIZIONE, MEDIANTE AFFIDAMENTO DIRETTO, AI SENSI DELL'ART. 36, COMMA 2, LETT. A), DEL D.LGS. N. 50/2016. DEL SERVIZIO DI CALL CENTER PER L'ATER DI POTENZA. CODICE C.I.G.: Z6B2F2ACDF
----------	--

L'anno duemilaventi, il giorno (12) del mese di Novembre, nella sede dell'A.T.E.R.

IL DIRETTORE DELL'AZIENDA

Ing. Pierluigi ARCIERI, nominato dall'Amministratore Unico dell'Azienda con disposizione n. 3 del 30.03.2020.

## PREMESSO

- che l'accesso ai servizi pubblici rimane un aspetto del quale i cittadini continuano a lamentarsi, nonostante riconoscano che negli ultimi anni le amministrazioni pubbliche siano nel complesso migliorate, come emerge da diverse rilevazioni condotte sia dal Dipartimento della Funzione Pubblica, sia da altri soggetti anche privati;
- che l'accesso ai servizi continua ad essere un'area dove sono necessari significativi miglioramenti da parte delle amministrazioni per ridurre il numero dei contatti richiesti ai cittadini per ottenere le informazioni ed i servizi che desiderano;
- che uno dei motivi di maggior reclamo e di insoddisfazione da parte di cittadini e imprese nei confronti delle amministrazioni pubbliche deriva dalla mancanza di integrazione tra gli sportelli, che obbliga a spostamenti da un ufficio all'altro, e dalle difficoltà di accesso alle informazioni e ai servizi;
- che, per tale motivo, la semplificazione e il miglioramento del contatto con i cittadini rappresenta una delle priorità del cambiamento nelle amministrazioni pubbliche, da realizzare sia attraverso l'integrazione degli uffici e la creazione di punti unici di contatto, sia attraverso l'utilizzo di più canali di accesso, resi disponibili dalle nuove tecnologie;
- che, in particolare, tra gli strumenti su cui a livello nazionale e internazionale le amministrazioni pubbliche stanno concentrando l'attenzione e investendo risorse sono i call e contact center;
- che si tratta di soluzioni basate su un utilizzo innovativo del canale telefonico ( call center) o su strategie multicanali di accesso alle informazioni e ai servizi (contact center) che consentono di sviluppare nuove modalità di gestione della relazione con il cittadino;
- che il call center è uno strumento per la gestione del traffico telefonico sia in entrata che in uscita, adottato per migliorare l'efficacia del rapporto con l'utente. E' un vero e proprio servizio di gestione dei contatti telefonici con i cittadini, che può prevedere diversi livelli di risposta e di approfondimento, così come diversi livelli d'integrazione all'interno dell'ente o tra enti diversi;
- che il contact center è un call center evoluto che integra le funzionalità di telecomunicazione con i sistemi informativi, aggiungendo all'utilizzo del mezzo telefonico altri strumenti/canali di comunicazione, quali: lo sportello fisico, la posta, il fax, la mail, il web, le messengerie su telefoni cellulari;
- che il call center, così come il più evoluto contact center, deve essere inteso come nuova modalità di gestione dei contatti e delle relazioni con clienti e cittadini, secondo una visione strategica e progettuale più ampia volta a distinguere una cultura customer oriented dell'Amministrazione;
- che la filosofia che muove lo sviluppo efficace di un contact center è semplificare la vita dei cittadini, trasferendo quanto più possibile la complessità organizzativa connessa alle diverse fasi di fruizione di un servizio a carico dell'amministrazione;
- che ATER Potenza, nell'ottica di migliorare il servizio offerto alla propria utenza, ha attivato in passato, un servizio di call center/contact center, al fine di fornire informazioni relative a tutti i servizi gestiti dall'Azienda;
- che, in particolare, è stato affidato, mediante ODA sul MEPA, alla società Sagres Srl, con sede in Milano in via Montenapoleone n. 8, il servizio di "Call Center per l'ATER di Potenza" per un periodo di mesi 12, in virtù di contratto del 03.12.2018, repertorio n. 49354;
- che, per effetto, della situazione emergenziale legata alla crisi sanitaria dovuta alla pandemia da Covid-2019 ed ai conseguenti provvedimenti dell'Autorità Governativa, anche il personale dell'ATER di Potenza ha beneficiato, e tutt'ora continua a beneficiare dello strumento del cosiddetto "smart working", con conseguente riduzione dell'attività lavorativa in presenza;
- che tale situazione ha comportato, durante il periodo di lockdown, un notevole incremento di richieste telefoniche da parte dell'utenza alle quali non è stato possibile fornire risposta;
- che, anche in riferimento ai recenti provvedimenti legislativi in virtù dei quali è stato prorogato lo stato di emergenza e sono state adottate specifiche linee per il prolungamento del cosiddetto "Lavoro agile", è

assolutamente certo il ripetersi della già riscontrata criticità in ordine alla assenza di puntuale risposta alle numerosissime telefonate quotidiane da parte dell'utenza;

- che si rende necessario provvedere, con immediatezza, all'acquisizione del servizio di call center;
- che il Responsabile del Procedimento ha predisposto il Progetto del servizio il quale prevede una durata di mesi dodici;

#### DATO ATTO

- che nel "Progetto del servizio", trattandosi di importo inferiore ad € 40.000,00, il R.U.P. ha proposto l'attivazione della procedura di affidamento diretto, ai sensi dell'art. 36, comma 2 lett. a), del D.Lgs. n. 50/2016, mediante la piattaforma di E-procurement in uso all' ATER di Potenza, ponendo come prezzo a base dell'offerta la somma di € 30.000,00, IVA esclusa;
- che , con riferimento all'art. 32, comma 2, del D.Lgs. n. 50/ 2016, nonché al punto 4.1.2 delle Linee Guida ANAC n. 4, approvate con delibera del Consiglio dell'Autorità n. 1097 del 26 ottobre 2016:
  - il fine che l'amministrazione intende perseguire consiste nell'affidamento di un servizio per la gestione delle chiamate inbound dell'ATER di Potenza, per semplificare l'accesso ai servizi, informare preventivamente il cittadino e risolvere eventuali problemi o richieste attraverso il canale telefonico;
  - oggetto del contratto è l'affidamento del servizio di call center per ATER Potenza;
  - corrispettivo per l'affidamento è pari ad € 30.000,00, oltre I.V.A.;
  - la durata dell'appalto è di mesi 12, con decorrenza dalla data di stipula del contratto;
  - il contratto sarà stipulato secondo gli usi commerciali e avrà per oggetto i servizi di cui al punto precedente e conterrà gli stessi patti e le stesse condizioni della precedente gestione;
  - il contraente sarà l'operatore economico uscente, a cui il servizio sarà affidato direttamente, ai sensi dell'art. 36, comma 2, lett. a) del D. Lgs. n. 50/2016 ss.mm.ii., essendo, peraltro, il precitato operatore economico iscritto nell'albo dei fornitori di fiducia dell'ATER;

VISTO l'art. 1, commi 1, 2 e 3, del D.L. n. 76/2020 il quale testualmente recita "*..... in deroga agli articoli 36, comma 2, e 157, comma 2, del decreto legislativo 18 aprile 2016, n. 50.....si applicano le procedure di affidamento di cui ai commi 2,3 e 4, qualora la determina a contrarre o altro atto di avvio del procedimento equivalente sia adottato entro il 31 luglio 2021.*

*2. Fermo quanto previsto dagli articoli 37 e 38 del decreto legislativo n. 50 del 2016, le stazioni appaltanti procedono all'affidamento delle attività di esecuzione di lavori, servizi e forniture, ..... di importo inferiore alle soglie di cui all'articolo 35 del decreto legislativo n. 50 del 2016 secondo le seguenti modalità: a) affidamento diretto per lavori, servizi e forniture di importo inferiore a 150.000 euro e, comunque, per servizi e forniture nei limiti delle soglie di cui al citato articolo 35;*

*3. Gli affidamenti diretti possono essere realizzati tramite determina a contrarre, o atto equivalente, che contenga gli elementi descritti nell'articolo 32, comma 2, del decreto legislativo n. 50 del 2016. [...]"*;

VISTE le Linee Guida Anac n. 4, di attuazione del D. Lgs. 18 aprile 2016, n. 50, recanti "Procedure per l'affidamento dei contratti pubblici di importo inferiore alle soglie di rilevanza comunitaria, indagini di mercato e formazione e gestione degli elenchi di operatori economici", approvate dal Consiglio dell'Autorità con delibera n. 1097 del 26 ottobre 2016, e aggiornate al D. Lgs. 19 aprile 2017, n. 56, in particolare il paragrafo 4.3.2. il quale testualmente recita "*il rispetto del principio di rotazione espressamente sancito dall'art. 36, comma 1, del Codice dei contratti pubblici fa sì che l'affidamento al contraente uscente abbia carattere eccezionale e richiede un onere motivazionale più stringente. La stazione appaltante motiva tale scelta in considerazione o della riscontrata effettiva assenza di alternative ovvero del grado di soddisfazione maturato a conclusione del precedente rapporto contrattuale (esecuzione a regola d'arte, nel rispetto dei tempi e dei costi pattuiti) e in ragione della competitività del prezzo offerto rispetto alla media dei prezzi praticati nel settore di mercato di riferimento, anche tenendo conto della qualità della prestazione"*;

DATO ATTO che l'affidamento diretto all'operatore economico uscente si giustifica per le seguenti motivazioni:

- l'urgenza di provvedere, la quale è legata alla circostanza che continua lo smart working per i dipendenti dell'Azienda e, conseguentemente non si è in grado di rispondere alle decine di telefonate che giornalmente pervengono in Azienda, essendo peraltro l'ATER di Potenza sprovvista di una figura di centralinista;

- per lo specifico servizio richiesto non risulta attiva alcuna Convenzione Consip;
- l'operatore economico Sagres srl, con sede legale in Milano alla via Montenapoleone n. 8, è presente a catalogo sulla piattaforma Mepa di Consip, nonché nell'Albo di fiducia dell'Azienda;
- il ricorso ad una nuova procedura di affidamento non risulta essere conveniente per l'Amministrazione in quanto il subentro di un nuovo operatore economico potrebbe non garantire la medesima qualità del servizio in oggetto, soprattutto in riferimento al sistema già sviluppato ed utilizzato dalla società Sagres srl;
- l'importo per l'affidamento dei servizi in oggetto corrisponde ad una somma inferiore al limite attualmente posto per il ricorso all'affidamento diretto, ai sensi e per gli effetti dell'art. 1, comma 2, lettera a) del D.L. n. 76/2020, sopra richiamato;
- lo stesso operatore economico ha eseguito il precedente rapporto obbligatorio a regola d'arte, nel rispetto dei tempi ed ai costi pattuiti, fornendo un servizio puntuale e pienamente soddisfacente;

RITENUTO di procedere alla trattativa diretta mediante la piattaforma di E-procurement in uso all' ATER di Potenza per la fornitura del servizio d'anzì indicato;

ACCERTATO che la spesa di € € 30.000,00, oltre IVA, per la fornitura in oggetto trova capienza nel Bilancio di Previsione 2020;

ACQUISITO dall'ANAC, tramite procedura informatica (SIMOG), il seguente codice CIG: Z6B2F2ACDF;

VISTA la legge Regionale 24/06/1996 n.29 e s.m.i.;

VISTA la Legge Regionale n. 12 del 02.02.1996;

VISTO il Decreto Legislativo n. 165/2001;

VISTO il D. Lgs. n. 50/2016 e ss.mm.ii.;

VISTA la delibera dell'A.U. p.t. n. 82 del 30.12.2019 con la quale è stato approvato il Bilancio di Previsione 2020 e Pluriennale 2020-2022;

VISTA la delibera di Giunta Regionale di Basilicata n. 87 del 06.02.2020, con la quale, ai sensi dell'art. 18, comma 9, della L.R. n. 11/2006 e s.m.i., è stato formalizzato l'esito positivo del controllo sul Bilancio di Previsione 2020 e pluriennale 2020-2022;

VISTA la Delibera dell'Amministratore Unico n. 15/2017 con la quale è stato approvato il nuovo assetto organizzativo dell'Azienda;

VISTA la delibera dell'A.U. n. 23, adottata in data 01.04.2020 con la quale è stato conferito gli incarichi dirigenziali, previa parziale modifica della precedente delibera n. 15/2017;

VISTA l'attestazione del Responsabile del Procedimento sulla correttezza, per i profili di propria competenza, degli atti propedeutici alla suesposta proposta di determinazione;

VISTA l'attestazione del Responsabile del Procedimento sulla correttezza, per i profili di propria competenza, degli atti propedeutici alla suesposta proposta di determinazione;

RITENUTA la regolarità tecnico-amministrativa della proposta di cui alla presente determinazione;

RITENUTA la legittimità del presente provvedimento;

VISTA l'attestazione del Responsabile del Procedimento sulla correttezza, per i profili di propria competenza, degli atti propedeutici alla suesposta proposta di determinazione;

#### D E T E R M I N A

1. di approvare la premessa quale parte integrale e sostanziale del presente provvedimento, da intendersi integralmente richiamata, costituendone la motivazione ai sensi dell'art. 3 della Legge n. 241/90 e ss.mm.ii.;
2. di dare atto che il Responsabile Unico del Procedimento, ai sensi dell'art.6 della Legge n. 241/90 e dell'art. 31 del D.Lgs n. 50/2016, è l'avv. Vincenzo Pignatelli;
3. di approvare il Progetto del Servizio predisposto dal RUP;
4. di approvare la trattativa diretta a mezzo del sistema di E-procurement vigente presso l'ATER di Potenza;

5. di approvare lo schema di “Lettera di invito”;
6. di attivare, ai sensi e per gli effetti dell’art. 36, comma 2, lett. a) del D. Lgs. n. 50/2016, la procedura per l’acquisizione del servizio di call center;
7. di invitare l’operatore economico Sagres Srl, con sede in Milano in via Montenapoleone n. 8, a presentare offerta, fissando in giorni 7 (sette), il termine per la ricezione dell’offerta;
8. di aggiudicare i servizi al prezzo più basso inferiore a quello posto a base di gara, ai sensi dell’art. dell’art 36, comma 9-bis, del D.Lgs. n. 50/2016;
9. di dare atto che l’affidatario deve essere in possesso dei requisiti di idoneità morale, capacità tecnico professionale ed economico finanziaria prescritta per prestazioni di pari importo;
10. di dare atto che il contratto relativo sarà stipulato mediante scrittura privata non autenticata, ai sensi dell’art. 32, comma 14, del D. Lgs. n. 50/2016;
11. di dare atto che il servizio non prevede la stesura del DUVRI e che, pertanto, i costi della sicurezza sono pari a zero;
12. di dare atto che:
  - a) con l’esecuzione del contratto si intende realizzare il seguente fine: gestione delle chiamate inbound dell’ATER di Potenza per semplificare l’accesso ai servizi, informare preventivamente il cittadino, risolvere eventuali problemi o richieste attraverso il canale telefonico;
  - b) l’oggetto del contratto è l’affidamento del servizio di call center per ATER Potenza;
10. di aver accertato che i pagamenti conseguenti al presente provvedimento sono compatibili con i relativi stanziamenti di cassa del bilancio e con le regole della finanza pubblica;
11. di pubblicare il presente provvedimento, ai sensi dell’art. 29 del D. Lgs. n. 50/2016, sul sito web dell’ATER di Potenza.

La presente determinazione, costituita da n. 6 facciate, diverrà esecutiva con l’apposizione del visto di regolarità contabile e sarà pubblicata all’Albo on-line dell’Azienda per rimanervi consultabile per 15 giorni consecutivi e si provvederà successivamente alla sua catalogazione e conservazione.

IL DIRETTORE  
(ing. Pierluigi ARCIERI)

F.to Vincenzo PIGNATELLI

OGGETTO:	DETERMINA A CONTRARRE PER ACQUISIZIONE, MEDIANTE AFFIDAMENTO DIRETTO, AI SENSI DELL'ART. 36, COMMA 2, LETT. A), DEL D.LGS. N. 50/2016. DEL SERVIZIO DI CALL CENTER PER L'ATER DI POTENZA. CODICE C.I.G.: Z6B2F2ACDF
----------	--

L'ESTENSORE DELL' ATTO (avv. Vincenzo PIGNATELLI) F.to Vincenzo PIGNATELLI

ATTESTAZIONE DEL RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO SULLA CORRETTEZZA, PER I PROFILI DI PROPRIA COMPETENZA, DEGLI ATTI PROPEDEUTICI ALLA SUESTESA PROPOSTA DI DETERMINAZIONE (art. 6 Legge n. 241/90; art. 71 del Reg. Org.)  II RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO (avv. Vincenzo PIGNATELLI)  F.to Vincenzo PIGNATELLI
---

PARERI DI REGOLARITA' AI SENSI DEL REGOLAMENTO DI AMMINISTRAZIONE E CONTABILITA' E DEL REGOLAMENTO DI ORGANIZZAZIONE.
---

VISTO DI REGOLARITA' CONTABILE	
<hr/>	
Spese:	
capitolo n. _____	impegno (prov./def.) n. _____ € _____
capitolo n. _____	impegno (prov./def.) n. _____ € _____
Entrate:	
capitolo n. _____	accertamento n. _____ € _____
capitolo n. _____	accertamento n. _____ € _____
UNITA' DI DIREZIONE "GESTIONE PATRIMONIO E RISORSE"	
IL DIRIGENTE (avv. Vincenzo PIGNATELLI)	
Data _____	F.to Vincenzo PIGNATELLI