

Punto 13: Autorizzazione all'esperienza di procedura negoziata, ex art. 2 co. 1 lett. b) della Legge n. 120/2020, per l'affidamento del servizio di contact center per la gestione delle chiamate relative al pronto intervento gas

Il Presidente dalla lettura della nota della Sezione Appalti prot. 130 del 23/02/2021, e comunica che l'appalto ha per oggetto l'esecuzione del servizio di contact center per la gestione delle chiamate relative al pronto intervento gas, in conformità alla deliberazione ARERA n.569/2019/R/gas del 27.12.2019. Per il dettaglio relativo alle anzidette prestazioni, si rinvia al Capitolato Prestazionale, allegato alla presente. La durata dell'appalto è fissata in due anni, decorrenti presumibilmente dal 01/08/2021, ferma restando la condizione risolutiva, cui sarà sottoposto il contratto, rappresentata dal venir meno in capo alla Società della concessione del servizio di distribuzione del gas metano.

E', altresì, prevista in capo all'Azienda, la facoltà di esperire procedura negoziata, ai sensi dell'art. 125 co.1 lettera f) del d.lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento delle medesime prestazioni allo stesso operatore per una ulteriore annualità. La contabilizzazione del corrispettivo prevede un importo a canone che, riferito alla durata certa (biennale) del contratto, risulta pari ad € 31.000,00 oltre IVA. Questo importo è stato determinato sia su una previsione di un costo unitario di € 3,50 a chiamata, per un numero di chiamate nel biennio pari ad 8.000, non computandosi in tale ambito quelle senza risposta, sia sulla previsione di un importo pari ad € 3.000,00 correlato ai costi di struttura. Al fine di definire l'importo contrattuale, al suddetto canone di € 31.000,00 oltre IVA – ovviamente depurato del ribasso proposto dall'operatore economico affidatario – va aggiunto l'importo presunto di € 1.400,00 oltre IVA, quale plafond per eventuali chiamate ulteriori rispetto alla suindicata soglia di 8.000 chiamate rientranti nel canone: il corrispettivo per dette chiamate in esubero verrà contabilizzato a misura, in base all'importo unitario della chiamata, come risultante dall'applicazione del ribasso offerto sull'importo di € 3,50 oltre IVA. Il valore presunto dell'appalto, calcolato ai sensi dell'art. 35 d.lgs. 50/2016 e s.m.i., e quindi comprensivo di ogni opzione, è pari ad € 53.460,00 oltre IVA e risulta determinato dalla sommatoria dei seguenti importi:

- ✓ canone complessivo relativo alla durata certa contrattuale pari a due anni: € 31.000,00 oltre IVA
- ✓ plafond per eventuali chiamate in esubero nel corso del biennio contrattuale: € 1.400,00 oltre IVA;
- ✓ importo dell'eventuale affidamento delle medesime prestazioni per una ulteriore annualità (oggetto di opzione): € 15.500,00 oltre IVA (riferito ad un numero massimo di 4.000 chiamate);
- ✓ plafond per eventuali chiamate in esubero nel corso dell'ulteriore annualità, oggetto di opzione: € 700,00 oltre IVA;
- ✓ modifiche che non abbiano carattere sostanziale, ai sensi dell'art. 106 co.1 lett. e) D.Lgs. 50/2016 e s.m.i.: € 4.860,00 oltre IVA (valore corrispondente al 10% della somma dei suindicati

importi) di cui € 3.240,00 oltre IVA riferiti alla durata certa del contratto ed € 1.620,00 oltre IVA, riferiti all'opzione.

I costi della manodopera, ai sensi dell'art. 23 co. 16 D.lgs. 50/2016, risultano stimati in € 11.649,00 annui e sono stati computati sulla scorta del CCNL da imprese esercenti servizi di telecomunicazioni. Si propone di affidare le prestazioni in questione, rientranti nell'ambito dei settori speciali, mediante affidamento diretto ai sensi art. 1 co. 2 lett. a) Legge n. 120/2020, come richiamato dal vigente Regolamento aziendale per le acquisizioni di lavori, servizi e forniture di valore infracomunitario. Al fine di individuare l'operatore economico in favore del quale disporre detto affidamento, si propone di pubblicare sulla piattaforma telematica delle gare un avviso finalizzato all'acquisizione di manifestazione di interesse: ciò al fine di acquisire preventivi da parte degli operatori economici interessati ed operare ogni conseguente valutazione.

Il Presidente invita quindi presenti ad esprimersi in merito.

Il Gestore Indipendente, dopo ampia discussione, delibera di autorizzare l'espletamento del sondaggio di mercato previa pubblicazione di un avviso finalizzato all'acquisizione di manifestazione di interesse al fine di disporre l'affidamento diretto del servizio di contact center per la gestione delle chiamate relative al pronto intervento gas, ai sensi art. 1 co. 2 lett. a) Legge n. 120/2020.

La presente delibera adottata all'unanimità dei presenti assume il n. **22/GI/21** agli atti della società.

1.13. Autorizzazione all'esperimento di procedura negoziata, ex art. 2 co. 1 lett. b) della Legge n. 120/2020, per l'affidamento del servizio di contact center per la gestione delle chiamate relative al pronto intervento gas

Il Gestore Indipendente, dopo ampia discussione, ha deliberato di autorizzare l'espletamento del sondaggio di mercato previa pubblicazione di un avviso finalizzato all'acquisizione di manifestazione di interesse al fine di disporre l'affidamento diretto del servizio di contact center per la gestione delle chiamate relative al pronto intervento gas, ai sensi art. 1 co. 2 lett. a) Legge n. 120/2020.

Il Consiglio, esaminata la documentazione relativa agli argomenti in discussione ratifica le decisioni del Gestore indipendente.

La presente delibera adottata all'unanimità dei presenti assume il n. **22/21** agli atti della società.