

DETERMINA DEL DIRIGENTE

RIF. 63 del 22 luglio 2022

Oggetto: Servizio di SPOC (numero verde) . – **Determina per affidamento diretto servizi.**

L'anno **2022**, il giorno **22** del mese di **luglio**, il Dott. Enrico Menozzi in qualità di Direttore della Società San Donnino Multiservizi Srl, Via Gramsci n. 1/b, 43036 Fidenza (PR), codice fiscale e partita iva 02202290348, giusti i poteri conferiti con procura notarile rep. n.6032 – racc. n.3615 del 20 settembre 2020;

PREMESSO

- che San Donnino Multiservizi Srl, Società a capitale interamente pubblico con Socio Unico il Comune di Fidenza, è affidataria del servizio RSU per il periodo 2019-2033 nel territorio comunale di Fidenza, secondo la formula dell'”*in house providing*”;
- che l'art. 8 del disciplinare tecnico, allegato al contratto di servizio sottoscritto tra San Donnino Multiservizi ed Atersir, prevede che il gestore si impegni ad avere attivo uno specifico Numero Verde con risposta diretta da parte di un operatore nella fascia oraria dalle 8.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 17.00 dal lunedì al giovedì e dalle 8.00 alle 13.00 il venerdì, e segreteria telefonica con risponditore automatico in orari differenti a completamento delle 24 ore giornaliere;
- che a tal proposito la Società ha attivato nel corso dell'anno 2020 una forma sperimentale del servizio, affidato dopo capillare ricerca di mercato alla Società BT ENIA Telecomunicazioni SpA, al fine di acquisire i dati (quali numero di contatti giornalieri, tempi medi delle telefonate) necessari per l'istruzione della successiva gara di appalto;
- che il Comune di Fidenza, con nota del 16 giugno 2022, ha anch'esso attivato in forma sperimentale il servizio di contact center per la gestione della TARI, per la durata di mesi 3;
- che tale fase di sperimentazione si renderà necessaria per permettere la quantificazione delle telefonate ed il flusso di informazioni da gestire in previsioni della imminente gara di appalto, che verrà indicativamente indetta entro il mese di settembre 2022;

VISTO

- che in attesa dell'indizione della gara di appalto, è necessario provvedere alla prosecuzione dei servizi di contact center;
- che la peculiarità dei servizi svolti dalla Società BT Enia Telecomunicazioni e la qualità delle prestazioni rese nei precedenti affidamenti, renderebbero difficilmente attuabile la rotazione del gestore operativo, tenuto conto che il servizio svolto ha come fruitore la cittadinanza e che pertanto, l'eventuale avvicendamento, potrebbe comportare, soprattutto nel periodo iniziale della nuova gestione, difficoltà operative o disservizi conseguenti alla necessità per il nuovo operatore di acquisire le conoscenze e competenze in merito alle attività svolte da San Donnino Multiservizi;

- che la BT Enia Telecomunicazioni è disposta a mantenere invariati i corrispettivi applicati nel corso dell'anno 2021;
- che l'importo contrattuale prevede l'affidamento diretto del servizio ai sensi dell'art.1, comma 2 della Legge 11 settembre 2020, n. 120 - Conversione in legge, con modificazioni, del decreto-legge 16 luglio 2020, n. 76, recante «Misure urgenti per la semplificazione e l'innovazione digitali» (Decreto Semplificazioni), come sostituito dall'art. 51 della legge n. 108 del 2021;
- le Linee Guida Anac n. 4 relative alle procedure sotto-soglia ed in particolare il par. 4 relativo all'affidamento diretto;
- il “Regolamento per l'acquisizione di lavori, servizi e forniture di importo inferiore alle soglie di rilevanza comunitaria”, adottato dal CdA di San Donnino Multiservizi con deliberazione n. 3 del 11 ottobre 2018, revisionato con deliberazione n. 1 del 24 maggio 2022;
- che la BT Enia Telecomunicazioni è in possesso delle autorizzazioni necessarie allo svolgimento del servizio di gestione del numero verde;
- che la BT Enia Telecomunicazioni possiede i requisiti di idoneità tecnico/professionale di cui all'art. 83, c. 1 lettera a) e co. 3 del D.Lgs. 50/2016;

CONSIDERATO

- che la Società BT Enia Telecomunicazioni ha acquisito le conoscenze e competenze necessarie alla corretta esecuzione delle prestazioni a fronte delle gestioni pregresse;
- che la BT Enia Telecomunicazioni è in possesso delle autorizzazioni necessarie allo svolgimento del servizio di gestione del numero verde, quale iscrizione nel Registro degli operatori di comunicazione (ROC), come operatori di call center, di cui alla delibera dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 666/08/CONS del 26 novembre 2008 ai sensi dell'art. 24-bis, comma 11, del D.L. 22 giugno 2012, n. 83 e s.m.i.;
- che è stata accertata la regolarità contributiva della Società attraverso lo sportello automatico previdenziale (DURC);
- che per il caso di specie non è necessario acquisire la comunicazione in materia di antimafia ai sensi dell'art. 83, comma 3, lett. d) del D.Lgs. 159/2011, in quanto trattasi di prestazioni di importo inferiore ad €. 150.000;
- preso atto che l'affidatario risulta in possesso dei requisiti di carattere generale di cui all'art. 80 del D.Lgs. 50/2016;
- che la Ditta ha fatto pervenire la documentazione richiesta da San Donnino, ed in particolare:
 - dichiarazione sulla composizione societaria;
 - certificato Camera di Commercio;
 - polizza di assicurazione per danni e responsabilità civile verso terzi;
- che le caratteristiche del servizio offerto sono conformi alle specifiche tecniche richieste da San Donnino Multiservizi;

- che il servizio offerto risponde pienamente all'interesse pubblico specifico che col presente affidamento si intende soddisfare;
- che il prezzo dell'affidamento risulta congruo in quanto ricompreso nella forcella dei prezzi rilevati attraverso un'indagine svolta dal RUP mediante la comparazione dei listi o prezzi di mercato;
- che relativamente all'affidamento in oggetto non sussistono cause di conflitto di interesse anche potenziale ai sensi dell'art. 42 del D.Lgs. 50/2016;
- che con la sottoscrizione del presente provvedimento il RUP ne attesta la regolarità tecnica;

DETERMINA

1. di affidare alla Società BT Enia Telecomunicazioni SpA, con sede legale in Parma (PR), Strada S. Margherita, 6/A, Cod. F. e P.IVA n. 02095650343 il servizio di gestione del numero verde della Società;
2. di stabilire che il contratto abbia una durata fino alla data del 31 ottobre 2022;
3. di determinare che il valore complessivo del presente affidamento sia di euro 10.400 (diecimilaquattrocento), oltre iva di legge;
4. di dare atto che il CIG attribuito all'affidamento è il seguente: Z173740045;
5. di dare atto che il Responsabile Unico del Procedimento ai sensi dell'art. 31, del D.Lgs. 50/2016 è il Geol. Enrico Menozzi;
6. di disporre la pubblicazione sul sito della Società delle informazioni previste dall'art. 29, comma 1, del D.lgs. 50/2016;
7. di incaricare gli uffici competenti di ogni provvedimento inerente e conseguente la presente determinazione.

IL DIRETTORE

Geol. Enrico MENOZZI

