



SALERNO SISTEMI S.p.A.

INDAGINE DI MERCATO CON RICHIESTA DI PREVENTIVO DI SPESA**per lo svolgimento dei servizi di Call Center per Pronto Intervento Idrico H24 – anni
2018/2019****da affidare mediante affidamento diretto ex art. 36, comma 2, lett. a),
D. Lgs. n. 50/2016 e ss.mm.ii.****CIG:Z5820F95B8****Premessa**

La società Salerno Sistemi S.p.A. ha in affidamento il sistema acquedottistico della Città di Salerno, giusto contratto di convenzione per la gestione del servizio idrico nell'area della città di Salerno ricadente nell'Ato n. 4 – Sele, rep. n. 38 del 18/05/2015.

Nell'ambito di tale attività ed in ottemperanza a quanto definito dall'AEEGSI - Autorità per l'energia elettrica, il gas e il sistema idrico – con propria delibera n. 655/2015/R/IDR relativa alla "*Regolazione della qualità contrattuale del Servizio Idrico Integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono*" (RQSII), Salerno Sistemi S.p.A. deve mettere a disposizione della propria utenza un servizio di pronto intervento gestito a mezzo Call Center in modalità inbound.

Non disponendo al suo interno di un Call Center avente caratteristiche, requisiti ed organizzazione conformi a quanto prescritto dalla normativa di settore ed adeguati alla tipologia del servizio, Salerno Sistemi deve ricorrere a soggetti terzi esperti e qualificati.

A tal fine, pertanto, giusta Determina del Procuratore Speciale n. 14 del 27/11/2017, Salerno Sistemi S.p.A. intende svolgere un'indagine di mercato con richiesta di preventivi per il conferimento, nelle modalità dell'affidamento diretto di cui all'art. 36, comma 2, lett. a), del D. Lgs. n. 50/2016, della suddetta attività ad operatore economico in possesso dei necessari requisiti di ordine generale e di idoneità professionale, nonché delle necessarie capacità economica e finanziaria, e tecnica e professionale.

Informazioni generali sull'appalto**1. Oggetto**

L'affidamento ha per oggetto l'attività di Call Center per conto di Salerno Sistemi S.p.A. nella gestione del servizio idrico cittadino relativamente ai servizi di Pronto Intervento Idrico H24, comprendente le prestazioni ed i servizi previsti e dettagliati – nelle modalità, nella descrizione, nei parametri e standard qualitativi, nella quantità e nella tempistica - nel *Capitolato Speciale d'Appalto* allegato al presente Avviso Pubblico, e secondo le eventuali ulteriori direttive che saranno impartite dal Responsabile del Servizio di Pronto Intervento Idrico di Salerno Sistemi S.p.A.

2. Durata

L'affidamento avrà una durata pari a **24 (ventiquattro) mesi** a partire dalla data di inizio dell'attività, salva la durata inferiore derivante dall'anticipato pagamento dell'intero valore



SALERNO SISTEMI S.p.A.

contrattuale aggiudicato, nelle eventualità previste dall'art. 5 dell'allegato *Capitolato Speciale d'appalto* e secondo quanto indicato al successivo punto 3.

3. Importo

Per l'intera durata contrattuale di n. 2 (due) anni, l'importo complessivo dell'appalto è stato stimato pari ad € 39.600,00 (Euro trentanovemilaseicento/00), oltre I.V.A., così suddivisi:

- € 36.000,00, pari ad un canone mensile per 24 mesi di € 1.500,00, oltre I.V.A., corrispondente ad un quantitativo di telefonate gestite stimato pari a n. 600/mese ad un costo unitario stimato pari ad € 2,50, oltre I.V.A.;
- € 3.600,00, oltre I.V.A., per le eventuali telefonate eccedenti il quantitativo annuale stimato (n. 7.200), corrispondente ad un costo unitario stimato pari ad € 3,30, oltre I.V.A.

4. Criterio di selezione delle offerte

I servizi in oggetto saranno affidati all'operatore che avrà offerto il prezzo più basso rispetto a quello stimato a base d'asta, ai sensi dell'art. 95, comma 4, lett. c), D. Lgs. n. 50/2016 (criterio del minor prezzo), espresso mediante ribasso unico percentuale sui prezzi unitari indicati al precedente punto 3.

Stante la natura informale della presente procedura, la società appaltante si riserva la facoltà di condurre con l'operatore selezionato come sopra ulteriori trattative economiche, ferma restando la facoltà di sottoporre a verifica le offerte ritenute anormalmente basse.

5. Subappalto e cessione

Non è consentito ricorrere al subappalto né cedere il contratto a terzi.

6. Split payment

Ai sensi del combinato disposto dell'art. 1 del decreto legge 24 aprile 2017, n. 50, convertito, con modificazioni, dalla legge 21 giugno 2017, n. 96, e dell'art. 17-ter del D.P.R. n. 633/1972 in materia di split payment, le fatture emesse dall'affidatario e liquidate ai sensi del *Capitolato Speciale di appalto* dovranno necessariamente essere conformi a tali nuove disposizioni.

Per eventuali ulteriori informazioni si fa rinvio al contenuto del Decreto del Ministro dell'economia e delle finanze del 23 gennaio 2015, pubblicato sulla Gazzetta ufficiale – Serie generale – del 3 febbraio 2015.

7. Penali

In fase di stipula del contratto con l'operatore selezionato, a carico dello stesso saranno fissate penali per i casi di inadempimento o inesatto/tardivo adempimento agli obblighi fissati nell'allegato *Capitolato Speciale di appalto* e nel contratto medesimo, salva la risoluzione per inadempimento.

Analogamente, l'operatore selezionato risponderà di tutte le eventuali sanzioni comminate a Salerno Sistemi S.p.A. dall'AEEGSI per violazioni alla normativa di settore applicabile ai servizi in oggetto, imputabili all'operatore medesimo.

8. Documentazione di gara

Costituiscono documentazione di gara:

- il presente Avviso Pubblico;
- il *Capitolato Speciale d'Appalto* allegato al presente Avviso;
- il Modulo "*Requisiti art. 80*", allegato al presente Avviso;
- il Modulo "*Offerta*", allegato al presente Avviso.



SALERNO SISTEMI S.p.A.

Condizioni di partecipazione

1. Soggetti che possono presentare offerta

Possono presentare offerta tutti gli operatori economici di cui all'art. 45 D. Lgs. n. 50/2016, in possesso dei requisiti generali e di idoneità professionale, nonché delle necessarie capacità economica e finanziaria, e tecniche e professionali, richieste per la tipologia di appalto.

E' fatto divieto di presentare offerte contemporaneamente sia in forma individuale che di componente di un raggruppamento o consorzio, ovvero come componente di più di un raggruppamento temporaneo o più di un consorzio, ovvero come componente sia di un raggruppamento temporaneo che di un consorzio.

Pertanto, gli operatori interessati, al momento della produzione del preventivo, devono essere in possesso dei seguenti requisiti:

- requisiti di carattere generale di cui all'art. 80 D. Lgs. n. 50/2016 (da attestarsi con riferimento a tutte le singole fattispecie in esso previste e da parte di tutti i soggetti previsti al suo comma 3);
- iscrizione nel registro delle imprese presso la C.C.I.A.A. per attività corrispondenti all'oggetto del presente appalto;
- possesso dell'autorizzazione rilasciata ai sensi del D.M. 14 dicembre 2010 (per gli operatori economici aventi sede, residenza o domicilio nei Paesi inseriti nelle black list di cui al D.M. 4 maggio 1999 e al D.M. 21 novembre 2001 - ai sensi dell'art. 37 della L. n. 122/2010);
- iscrizione al ROC, Registro degli Operatori di Comunicazioni;
- possesso di Certificazione in corso di validità secondo la Norma UNI EN 15838:2010 seguendo i criteri della UNI 11200:2010;
- aver svolto nell'ultimo triennio almeno n. 1 (uno) servizio di Call Center della medesima tipologia di quello in oggetto ed in favore di soggetto operante nel medesimo settore di attività di Salerno Sistemi S.p.A.;
- aver realizzato, negli ultimi tre esercizi finanziari approvati alla data di pubblicazione del presente Avviso Pubblico, un fatturato specifico annuo per la prestazione di servizi di Call Center inbound pari ad almeno il doppio del valore stimato del presente appalto.

Procedura di partecipazione

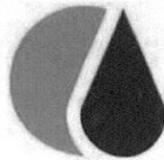
1. Tipo di procedura

La presente procedura, avendo ad oggetto un affidamento di importo inferiore ad € 40.000,00, è quella dell'affidamento diretto di cui all'art. 36, comma 2, lett. a), del D. Lgs. n. 50/2016, motivato mediante comparazione di preventivi forniti da operatori idonei.

Il presente Avviso non costituisce, pertanto, procedura di gara, ma ha finalità conoscitive al fine di individuare gli operatori economici disponibili ad eseguire le prestazioni di che trattasi.

L'indagine di mercato viene avviata a scopo esclusivamente esplorativo (nel rispetto dei principi di economicità, efficacia, imparzialità, trasparenza, adeguata pubblicità, non discriminazione, parità di trattamento e proporzionalità) e, pertanto, non vincola in alcun modo Salerno Sistemi S.p.A. nei confronti degli operatori che avranno manifestato il loro interessamento, non trattandosi di avviso di gara o procedura di gara.

La società committente, inoltre, si riserva la facoltà di richiedere all'operatore economico ulteriore documentazione comprovante quanto dichiarato in ordine al possesso dei requisiti prescritti dalla vigente normativa e dal presente Avviso.



SALERNO SISTEMI S.p.A.

2. Modalità di presentazione dell'offerta

Il preventivo offerto mediante ribasso percentuale rispetto al prezzo a base d'asta e la documentazione attestante il possesso di tutti i requisiti di partecipazione (in copia autentica ovvero a mezzo autodichiarazioni ai sensi e per gli effetti del D.P.R. n. 445/2000), nonché una breve presentazione dell'operatore contenente la descrizione, la consistenza e la dislocazione della struttura posseduta, dovranno pervenire, **entro e non oltre le ore 12,30 del giorno 12/12/2017**, a Salerno Sistemi S.p.A., Via Monticelli s.n.c. - 84131 SALERNO, a mezzo raccomandata A.R. o corriere o con consegna a mano, dalle ore 9,00 alle ore 12,30. Il plico contenente la suddetta documentazione deve riportare all'esterno l'indicazione dell'operatore offerente e la dicitura **"Procedura negoziata ex art. 36, comma 2, lett. a), D. Lgs. n. 50/2016 e ss.mm.ii., per i servizi di call center per Pronto Intervento H24 – anni 2018/2019 - CIG:Z5820F95B8"**, con l'avvertenza **"NON APRIRE – PROTOCOLLARE ESTERNAMENTE"**.

Informazioni finali

1. Offerte non convenienti e congrue

Salerno Sistemi S.p.A. si riserva la facoltà di cui all'art. 95, comma 12, D. Lgs. n. 50/2016, secondo cui la Stazione Appaltante può decidere di non procedere all'aggiudicazione se nessuna offerta risulti conveniente o idonea in relazione all'oggetto del contratto.

2. Validità dell'offerta

180 (centottanta) giorni dalla data di scadenza per la presentazione delle offerte.

3. Varianti

Non sono ammesse offerte in variante e/o condizionate.

4. Decadenza dall'affidamento

Nel caso di riscontro di non veridicità delle dichiarazioni rilasciate oppure di mancati adempimenti connessi e conseguenti all'affidamento, l'operatore selezionato decadrà dall'affidamento e l'appalto potrà essere affidato all'operatore seguente, fatti salvi i diritti al risarcimento dei danni e delle spese derivanti alla società committente, nonché l'applicazione delle sanzioni previste dalla normativa vigente.

5. Privacy

Ai sensi del D. Lgs. n. 196/2003, si precisa che il trattamento dei dati personali sarà improntato a liceità e correttezza nella piena tutela dei diritti degli operatori e della loro riservatezza; il trattamento dei dati ha la finalità di consentire l'accertamento della idoneità degli operatori a partecipare alla procedura di affidamento di cui trattasi.

6. RUP

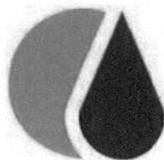
Il Responsabile Unico del Procedimento è il dr. ing. Leonardo Giliberti (tel. 089.7726871, e-mail lgiliberti@salernosistemi.it).

7. Pubblicità

Il presente Avviso è pubblicato sul profilo del Committente www.salernosistemi.it, nel link Bandi.

Salerno, 27/11/2017

Il RUP
dr. ing. Leonardo Giliberti



SALERNO SISTEMI S.p.A.

Modulo Offerta

Spett.le
Salerno Sistemi S.p.A.
Via Monticelli s.n.c.
84131 Salerno

**AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI CALL CENTER
PER PRONTO INTERVENTO IDRICO H24 – ANNI 2018/2019**

CIG: Z5820F95B8

Il/la sottoscritto/a _____,
nato/a a _____ Prov. _____, il _____,
c.f. _____, residente a _____ Prov. _____,
in Via\Piazza _____ n. _____ CAP _____,
legale rappresentante dell'impresa _____,
con sede nel Comune di _____,
Prov. _____ CAP _____, in via\Piazza _____ n. _____,
c.f. _____, p.iva.: _____,
tel. _____, fax _____, e-mail _____,
PEC _____

O F F R E

per l'esecuzione dell'intervento di cui alla procedura in oggetto, il seguente ribasso unico percentuale rispetto ai prezzi unitari a base d'asta di cui all'art.5 del Capitolato Speciale d'Appalto, al netto dell'IVA :

_____, ____% (_____ *virgola* _____ *per cento*);

Luogo e Data _____

Firma _____

Allegare la fotocopia di un documento di identità in corso di validità del soggetto dichiarante, ai sensi dell'art. 38 del D.P.R. n. 445/2000.

51