



SO.LO.RI. S.p.A.

Vicolo Volto Cittadella, 4 – 37122 Verona

C.S. 500.000,00 i.v.

C.F. e P.IVA 04222030233

Società soggetta ad attività di direzione e coordinamento del Comune di Verona

* * *

DETERMINAZIONI DELL'AMMINISTRATORE UNICO

DEL 14 ottobre 2020

Oggi, 14 ottobre 2020, il sottoscritto Dott. Marco Vantini, Amministratore Unico della Società Locale di Riscossione S.p.A. dà atto di assumere la seguente determinazione.

DETERMINAZIONE: GARE E CONTRATTI - AVVIO PROCEDURA DI GARA PER L'AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI ACCOGLIENZA TELEFONICA E DI GESTIONE DELLE RICHIESTE DI PRIMO E SECONDO LIVELLO DELLA SOLORI SPA., AI SENSI DEL. ART. 36 COMMA 2), B) DEL DLGS 50/2016, PER IL PERIODO DI 32 MESI

PREMESSO CHE So.Lo.Ri. S.p.A. dispone attualmente di un servizio di call center rivolto alla cittadinanza per fornire informazioni relative ai servizi erogati dall'azienda, assistenza in materia di tributi locali e altri servizi municipali svolti da So.Lo.Ri. per conto dei Comuni Soci.

CONSIDERATO CHE i vantaggi di un contact center sono molteplici:

- rappresenta uno strumento che mette a disposizione della cittadinanza e delle imprese un canale di comunicazione non privilegiato e facilmente accessibile, presentandosi come punto di contatto unico svincolato dalle tradizionali logiche di servizio tipiche dello sportello fisico;
- consente di disegnare nuove prospettive per un'evoluzione dell'organizzazione in termini di processi e di miglioramento delle prestazioni di servizio;
- agevola i dipendenti degli sportelli fisici in sede che possono ridurre i tempi di attesa agli utenti per le attività di consulenza in loco;

DATO ATTO CHE l'erogazione del servizio è funzionale principalmente a due variabili:

- il livello di integrazione dei dati;
- la scelta del tipo di canale attivato in risposta alle esigenze espresse dal cittadino e della Società;

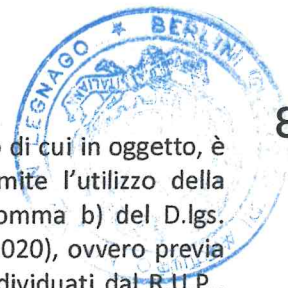
RICHIAMATA la manifestazione d'interesse ad oggetto: "Avviso di costituzione di un elenco di operatori per il servizio di contact – center" pubblicata sul sito di codesta Società e scaduta il 07/09/2020;

RILAVATO CHE gli operatori che hanno partecipato alla suddetta manifestazione d'interesse sono ritenuti qualificati e idonei al conferimento di affidamenti nei lavori, servizi e forniture tecnologiche relativamente a

- Centralino;
- Contact Center;

DATO ATTO CHE gli operatori accreditati hanno autocertificato esperienza nella riscossione locale, oltreché capacità ad allestire una struttura operativa con soggetti dedicati, integrata con quella di Contact-Center, che gestisca le richieste di contatto telefonico che pervengono al centralino della So.Lo.Ri. al fine di:

- curare lo smistamento verso gli uffici interni, nel caso di richieste di contatto facenti esplicitamente riferimento a specifiche persone, uffici o procedimenti;
- reindirizzare verso il Contact Center la quota parte di contatti aventi ad oggetto la ricerca di informazioni generali 1° livello o di tipo specialistico 2° livello;



VISTA la necessità di individuare l'operatore economico a cui affidare il servizio di cui in oggetto, è opportuno, ai sensi del D.lgs. 50/2016, avviare in modalità telematica tramite l'utilizzo della piattaforma "Sintel", una procedura di selezione ex lege art. 36 punto 2 comma b) del D.lgs. 50/2016 (modificato dalla Legge di conversione 120/2020 in vigore dal 15/09/2020), ovvero previa la valutazione della migliore offerta di almeno cinque operatori economici, individuati dal R.U.P., sulla base degli operatori economici accreditati alla manifestazione d'interesse di cui sopra, ovvero con il CPV di riferimento, nel portale e-procurement SINTEL di Aria S.p.A. che il R.U.P., che sono:

- I. GAP S.R.L.U.;
- II. ACS – ALVEARE SOCIETÀ COOPERATIVA (ONLUS);
- III. PLANETCALL DIRECT SRL;
- IV. SECRETEL SERVICE SRL;
- V. REGIE SRL;

DATO ATTO CHE il termine previsto per la presentazione dell'offerta sul portale Sintel, rispettosa nelle modalità e nei contenuti disciplinati nel capitolato di servizio e secondo quanto previsto dal relativo disciplinare, è stata individuata dal R.U.P. nella data di lunedì 19 ottobre alle ore 11.30;

SPECIFICATO CHE l'appalto, la cui base di gara è paria ad Euro € 201.280,00 (esclusi gli oneri della sicurezza e l'eventuale proroga), sarà aggiudicato con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa, ai sensi dell'art. 95, comma 2 del Codice degli appalti, determinata da una commissione giudicatrice nominata ai sensi dell'art. 77 del medesimo Codice;

RICHIAMATA la determinazione del 9 febbraio 2020 con la quale viene individuato il RUP dei procedimenti di gara per la Società So.Lo.Ri. S.p.A. nella figura del Direttore Generale Dott. Alessandro Tatini;

RICHIAMATA la normativa materia di trasparenza (art.22 D.lgs. 175/2016) che obbliga le società a controllo pubblico ad assicurare il massimo livello di trasparenza sull'uso delle proprie risorse e sui risultati ottenuti, secondo le previsioni del decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33;

RILEVATO che, in ottemperanza agli adempimenti di cui all'art. 3 della L. n. 136/2010, come modificato dal D.L. n. 187/2010, coordinato con la legge di conversione 17 dicembre 2010 n. 217 il codice SIMOG/CIG che identifica la presente procedura sul portale ANAC.it è il seguente 84585475CC;

DETERMINA

1. DI APPROVARE come parte integrante del presente atto quanto richiamato in premessa;
2. DI APPROVARE l'avvio della gara d'appalto tracciata con id 129599088 sul portale e-procurement Sintel di Aria S.p.A.;
3. DI DARE ATTO CHE il SIMOG predisposto nel portale ANAC tracciato con id 7898366 rileva un importo del lotto posto a base di gara pari ad Euro 201.280,00 (duecentounomiladuecentoottanta/00) oltre Iva, riferito a 32 mesi di contratto, estendibile fino ad un massimo di Euro 213.860,00 (duecentotrediciottocentosessanta/00), oltre Iva, funzionali ad una eventuale proroga (opzionale) di ulteriori 2 mesi, per consentire le operazioni di selezione di un nuovo contraente;
4. DI PUBBLICARE la presente determinazione sul profilo di So.Lo.Ri. S.p.A., nella sezione amministrazione trasparente, in conformità alle disposizioni di cui al [decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33](#), in formato open-data, ed i relativi allegati parte integrante e sostanziale dell'affidamento, ove non secretati ai sensi dell'[articolo 162](#);

L'Amministratore Unico
Dott. Marco Vantini