IRPINIAMBIENTE S.P.A.

ISO 9001 REGISTERED ISO 14001 REGISTERED

DECRETO n. 304 del 26/11/2021

OGGETTO: AFFIDAMENTO IN CONCESSIONE DEL SERVIZIO DI CALL CENTER –CRM AZIENADALE INTERCONNESSO, PORTALE WEBB APP, UPGRADE TECNOLOGICO, POSTAZIONE DI LAVORO, INFRASTRUTTURA, TRAINING AGENTI, CALL CENTER IN OUTSOURING

Premesso:

Che la società Irpiniambiente S.p.a. è affidataria del servizio di gestione del ciclo integrato dei rifiuti per la Provincia di Avellino ai sensi e per l'effetto della Legge Regionale n. 4 del 2007 e s.s.m.m.i.i. e del D.L. n. 195 del 30.12.2009 convertito in Legge n. 26 del 26.02.2010;

Che con atto n. 4 del 30.09.2010 Il Presidente della Provincia di Avellino, Commissario straordinario ai sensi e per l'effetto dell'art. 11 della Legge 26.02.2010 di conversione del D.L. n. 195 del 2009, ha approvato il Piano Industriale per la Gestione dei rifiuti della Provincia di Avellino;

Che con contratto di servizio Rep. N. 117 del 02.12.2010, registrato in Avellino il 20.12.2010 al n. 1015, l'Ente della provincia di Avellino ha affidato alla società Irpiniambiente S.p.a. la gestione del ciclo integrato dei rifiuti al fine di perseguire la missione di carattere generale di competenza della suindicata Provincia ai sensi e per l'effetto della L.R. n. 4 del 2007 e della Legge di conversione n. 26 del 26.02.2010, con modificazioni del D.L. n. 195 del 2009;

La procura del Direttore Generale registrata in Avellino il 14.04.2020 al n.ro 2097IT, iscritta nel registro delle imprese di Avellino, protocollo n. 7463/2020;

Che la società Irpiniambiente S.p.a gestisce e svolge un servizio di pubblico interesse.

Visto:

La L. Reg. n. 6 del04.04.2016 che all'art. 14 co. 3 sancisce "in *fase transitoria di riordino del ciclo di rifiuti, in attesa degli affidamenti che saranno disposti dagli Enti di Governo negli ambiti ottimali, proseguono le attività attribuite alle società provinciali ai sensi delle norme vigenti*"

Irpiniambiente s.p.a.

Sede legale
Piazza Libertà, 1
83100 Avellino

Sede amministrativa
Via Cannaviello, 57
83100 Avellino

Tel. 39.0825 697711
Fax + 39.0825 697718
e-mail: segreteria@irpiniambiente.it
pec: posta@pec.irpiniambiente.it

Che alla luce dell'attuale quadro normativo la società Irpiniambiente S.p.a. manterrà la propria struttura e la propria organizzazione operativa *"fino alla data dell'effettivo avvio di esercizio da parte del nuovo soggetto gestore individuato ai sensi della L.R. n. 14 del 26.05.2016;*

Il D.lgs. n. 50/2016 (Nuovo Codice degli Appalti) ed in particolare l'art. 36, comma 1 e comma 2, lettera a), così come modificato dal D.Lgs n. 56 del 19/04/2017 rubricato *"Disposizioni integrative e correttive al decreto legislativo 18 aprile 2016, n. 50"* (G.U. n. 103 del 05 maggio 2017);

La Legge 11 settembre 2020, n. 120, titolata *"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)"* (G.U. n. 228 del 14 settembre 2020) che rende definitive le modifiche al D.lgs. n. 50 del 2016 per servizi e forniture, inclusi i servizi di ingegneria ed architettura e l'attività di progettazione ed in particolare, l'affidamento diretto per un importo inferiore alla soglia di 75.000,00 Euro;

Gli artt. artt. 51 e succ. del D.L. n.77/2021, coordinato con L. di conversione n. 108/2021, di modifica ed integrazione del D.L.76/2020, convertito, con modificazioni, dalla legge 11 settembre 2020, n. 120, ai sensi del quale *"1. Al decreto-legge 16 luglio 2020, n. 76, convertito, con modificazioni, dalla legge 11 settembre 2020, n. 120, sono apportate le seguenti modificazioni: a) all'articolo 1: 1) al comma 1, le parole "31 dicembre 2021" sono sostituite dalle seguenti: "30 giugno 2023";2) al comma 2:2.1. la lettera a) è sostituita dalla seguente:* ***"a) affidamento diretto per lavori di importo inferiore a 150.000 euro e per servizi e forniture, ivi compresi i servizi di ingegneria e architettura e l'attività di progettazione, di importo inferiore a 139.000euro. In tali casi la stazione appaltante procede all'affidamento diretto, anche senza consultazione di più operatori economici, fermo restando il rispetto dei principi di cui all'articolo 30 del codice dei contratti pubblici di cui al decreto legislativo 18 aprile 2016, n. 50;";***

le Linee guida n. 3, di attuazione del D.lgs. n. 50/2016 recanti "Nomina, ruolo e compiti del responsabile del procedimento per l'affidamento di appalti e concessioni" al punto 10.1 lettera e), aggiornate al D.lgs. n. 56/ 2017 dal Consiglio dell'Autorità con deliberazione n. 1007 dell'11 ottobre 2017;

le Linee Guida n. 4 intitolate "Procedure per l'affidamento dei contratti pubblici di importo inferiore alle soglie di rilevanza comunitaria, indagine di mercato e formazione e gestione degli elenchi di operatori economici" aggiornate al D.lgs. n. 56/2017 dal Consiglio dell'ANAC con deliberazione n. 2016 del 1° marzo 2018 e pubblicate sulla Gazzetta Ufficiale n. 69 del 23 marzo 2018;

considerato:

Che il call center è uno strumento per la gestione del traffico telefonico, adottato per migliorare l'efficacia dell'agire della p.a. nel rapporto con l'utente, volto a garantire un 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 call center rappresenta altresì l'effetto necessario di una azione strategica della società Irpiniambiente S.p.a. in quanto opportunità di confronto diretto con il cittadino sul servizio di raccolta Raee ed ingombranti, nonché su eventuali disservizi e/o mancate raccolte;

che tale servizio garantisce anche le funzionalità di telecomunicazione con i sistemi informativi, quale 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 tali funzionalità mirano ad aumentare la qualità e la quantità dei servizi erogati, coinvolgendo attivamente clienti e cittadini e sviluppando la personalizzazione dei servizi per l'utente;

Che per tali ragioni Irpiniambiente Spa, da sempre accorta all'efficienza ed all'efficacia del servizio fornito, ha adottato, installandolo presso la propria sede, un servizio di call center come sopra menzionato;

Che nel corso degli anni, tale servizio, ha prodotto un incremento esponenziale del numero di chiamate, con consequenziale aumento dei tempi di attesa per gli utenti utilizzatori di tale servizio, tal da poter causare un regresso delle migliorie di efficienza ottenuto proprio con l'installazione dello stesso;

Che risulta necessario, per evitare tale eventualità, un miglioramento – sia strutturale sia organizzativo/funzionale – del servizio di call center, id est delle unità operative che lo supportano;

Che risulta necessario altresì migliorare e recuperare la piena efficienza delle unità operative, al momento riducibili a 6(sei) unità attraverso un processo di razionalizzazione che coinvolga l'operatività delle stesse, con la previsione di incrementarle anche di numero;

tenuto conto:

Della nota del Responsabile dell'Ufficio Comunicazione, sig. Boris Ambrosone, con cui, al fine di continuare l'azione di potenziamento del call center, è stato richiesto ed attuato l'incremento del numero delle postazioni adibite al call center con il reperimento di nuovi spazi nella sede aziendale;

Della nota del Responsabile del servizio call center del20.10.2020, con cui si presentava un progetto di potenziamento del servizio con attivazione di altre linee telefoniche ad uso degli utenti;

Della nota del 14.12.2020 con cui il Responsabile del servizio call center presentava una ipotesi progettuale di potenziamento ed upgrade tecnologico del servizio;

Della autorizzazione all'allestimento di altre due postazioni negli uffici ubicati al secondo piano della Sede centrale/operativa di Irpiniambiente S.p.a., in Avellino, alla via Cannaviello;

rilevato:

Che la società Irpiniambiente S.p.a gestisce e fornisce un servizio pubblico essenziale;

Che il servizio accessorio di call center migliora l'efficienza e l'efficacia della fornitura del servizio di gestione dei rifiuti nella Provincia di Avellino;

Che attualmente l'intera gestione dell'attività di rifiuti ingombranti è affidata ad un unico numero verde che riceve le richieste degli utenti, inserendole in predisposti documenti Excel;

Che il crescente numero di richieste rende sempre più difficile la gestione del servizio senza un supporto informatico adeguato ed avanzato, tal da poter tener traccia di ogni intervento operativo da gestire;

Concreta quindi l'esigenza di apportare miglioramenti al servizio di call center con servizio CMR, installazione di portale web ed App, *upgrade* tecnologico ed adeguamento delle postazioni di lavoro, di cui al suindicato progetto;

Che si rende necessario procedere alla realizzazione del progetto secondo lo schema di prospetto, allegato alla presente, e proposto dal Responsabile del call center;

preso atto:

Che sono state acquisite da Irpiniambiente S.p.a. tre offerte per l'adeguamento del servizio di call center cosi come richiesto;

Che la società Datagraf Servizi S.r.l. ha presentato una offerta relativa ai *"costi del progetto ed alle modalità di pagamento"* pari ad Euro 135.000,00 all'anno (cento trenta cinque mila /00) acquisita al protocollo della società in data 12.11.2021. prot.n. 14127;

Che la società Manutenzione ed Assistenza Computer S.r.l., ha presentato una offerta economica per la realizzazione del servizio pari ad Euro 130.000,00 all'anno (cento trenta mila /00), acquisita al protocollo della società in data 24.11.2011 prot. n 14595;

Che la società M.A.C. srl presentava una migliore offerta con ribasso della stessa pari ad euro 110.000,00 (cento dieci mila//00) conseguentemente alla disponibilità di risorse interne alla società per la predisposizione del servizio da fornire;

Considerato:

1) la competitività del prezzo offerto dalla società M.A.C. srl a tutela del principio della economicità;
2) Il miglior prezzo offerto, rispetto alla società Datagraf Servizi S.r.l., da parte della società M.A.C. srl in applicazione del principio di efficacia ed economicità;
3) Di aver proceduto alla valutazione della migliore offerta nel pieno rispetto dei principi di legalità, economicità, efficienza, correttezza, libera concorrenza, non discriminazione, trasparenza, proporzionalità, pubblicità);
4) Il contenuto della nota del Responsabile del Call center che ha valutato l'offerta della società MAC srl d' importo pari a 110.000,00 euro aderente alle esigenze della società Irpiniambiente SpA e migliore nel costo rispetto alle altre poiché Irpiniambiente S.P.A può usufruire ed ha la disponibilità di risorse aziendali interne e perché l'offerta presentata da Datagraf Servizi Srl risulta di valore maggiore ma sostanzialmente equivalente per dotazione alle altre.

Considerato altresì

Opportuno procedere ai sensi dell'art. 36 comma 2 letta a) del D. Lgs. 50/ 2016 e s.m.i. *id est* mediante affidamento diretto;

1. che la società Irpiniambiente S.p.a., al fine di garantire l'efficienza del servizio di call center registra l'urgenza di avere la disponibilità, nei tempi più brevi possibili, di tale servizio accessorio al fine di garantire l'efficienza e l'efficacia della attività di gestione del ciclo di raccolta, di traporto, di recupero e di smaltimento dei rifiuti sul territorio irpino;
2. La necessità che tale servizio venga fornito con garanzia di qualità e di controllo da parte di personale specializzato, efficiente e professionale,

ritenuto:

che in relazione alla procedura di affidamento di cui in oggetto questa stazione Appaltante può procedere direttamente ed autonomamente ai sensi dell'art. 37, comma 1 e comma 2, del D.lgs. n. 50 del 2016;

Che trova applicazione nel caso di specie quanto disposto dall'art. 36, comma 2 lett. a) del D.lgs. n. 50 del 2016 e, pertanto, può procedersi mediante affidamento diretto.

Attesa:

La necessità di procedere con l'affidamento del servizio in oggetto.

Quanto sopra premesso

L'Amministratore Unico

Nell'espletamento della propria funzione istituzionale esprime parere favorevole all'adozione del provvedimento in oggetto con la seguente sottoscrizione

L'Amministratore Unico
Dott. Antonio Russo

IL DIRETTORE GENERALE
DECRETA

Per le motivazioni e considerazioni sopra espresse e che qui si intendono integralmente trascritte,

1. Di adottare il presente provvedimento quale Decreto di affidamento ai sensi e per l'effetto dell'art. 32 del D.lgs. n. 50 del 2016;
2. Di affidare, ai sensi dell'art. 36, comma 2 del D.lgs. n. 50 del 2016 - per come modificato e integrato dalla Legge n. 120 del 2020, nonché dalla Legge n. 108 del 2021 - alla società Manutenzione ed assistenza clienti S.r.l. (M.A.C.) il servizio di:
   a) Realizzazione del progetto di call center per come presentato, eseguendo tutti i moduli operativi in esso presenti;
   b) CMR aziendale interconnesso;
   c) Portale Web App;
   d) Upgrade tecnologico;
   e) Postazione di lavoro;
   f) Infrastruttura;
   g) Training agenti;
   h) Call center in outsourcing;
3. Di fissare l'importo complessivo per la fornitura di cui al servizio in oggetto in euro 110.000,00 (cento dieci mila /00), di cui 45.000,00 (quaranta cinque mila /00) una tantum per lo start up e 65.000,00 (sessantacinque mila/00) quale canone annuale, per un periodo di tempo pari a un anno a partire dalla data di sottoscrizione del relativo contratto;
4. Di fissare le modalità di pagamento per come disciplinato e previsto dalla normativa vigente;
5. Di precisare nella comunicazione di affidamento, ai sensi e per l'effetto della L. 136 del 2010, il CIG di riferimento;
6. Di nominare quale responsabile del procedimento, ai sensi dell'art.31 del D.lgs. n. 50 del 2016 l'Ing. Roberto Iantosca e quale DEC il sig. Boris Ambrosone;
7. Di trasmettere il presente Decreto all'Amministratore Unico, al RUP e al DEC e, se previsto, al Responsabile dell'Ufficio finanziario ed all'ufficio Gare e contratti, per tutti gli atti consequenziali, ciascuno per le proprie competenze;

Il Direttore Generale
Prof. Armando Masucci

Irpiniambiente s.p.a.

Sede legale
Piazza Libertà, 1
83100 Avellino

Sede amministrativa
Via Cannaviello, 57
83100 Avellino

Tel. 39.0825 697711
Fax + 39.0825 697718
e-mail: segreteria@irpiniambiente.it
pec: posta@pec.irpiniambiente.it