

SETTORE SERVIZI IDROPOTABILI

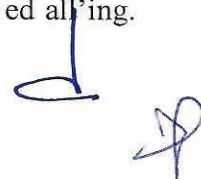
**Pronto Intervento SII - H24 - e servizio informatico di monitoraggio a supporto degli
interventi tecnici sul territorio gestito da CONSAC gestioni idriche spa
- In attuazione della Delibera di CDA N.93 del 6 agosto 2021 -**

Determina a Contrarre del Dirigente del Settore Idropotabile prot. 48476 del 06.12.2021

Il Direttore Servizi Idropotabili ing. **Tommaso Cetrangolo**

VISTO

- il decreto legislativo 18 aprile 2016, n. 50, e in particolare il comma 2 dell'art. 32, il quale prevede che, *prima dell'avvio delle procedure di affidamento dei contratti pubblici, le stazioni appaltanti, in conformità ai propri ordinamenti, decretino o determinino di contrarre, individuando gli elementi essenziali del contratto e i criteri di selezione degli operatori economici e delle offerte;*
- il documento a firma del Direttore Generale dell'11/07/2018 prot. n. 5772 recante "*Disposizioni Organizzative in materia di progettazione, appalti ed esecuzione di opere, servizi e forniture*";
- il "*Regolamento affidamento lavori, servizi, forniture REV. Nov. 2021*";
- le Linee guida n. 3, di attuazione del decreto legislativo 18 aprile 2016 n. 50, recanti "*Nomina, ruolo e compiti del Responsabile Unico del Procedimento per l'affidamento di appalti e concessioni*", approvate dal Consiglio dell'Autorità con deliberazione n. 1096 del 26 ottobre 2016 e aggiornate al d.lgs. 56 del 19/4/2017 con deliberazione del Consiglio n. 1007 dell'11 ottobre 2017;
- la disposizione della Direzione Generale prot. 23346 del 30 ottobre 2020 con la quale il Centro segnalazione Guasti (CSG) è attribuito in capo allo scrivente;
- la delibera di C.d.A. n. 93 adottata nella seduta del 6 agosto 2021 con la quale si è stabilito di affidare all'esterno, per un periodo di prova di mesi sei, le attività di gestione delle chiamate di Pronto Intervento SII con copertura H24;
- la nota del Direttore Generale prot. n. 38842 del 13 settembre 2021 con la quale, relativamente al servizio di cui all'oggetto, sono state attribuite allo scrivente le funzioni di RUP ed all'ing. Daniele Tiddia le funzioni di direttore dell'esecuzione;



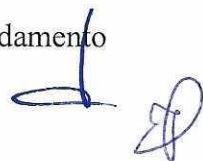
- l'autodichiarazione dello scrivente, ai sensi dell'art.6 bis legge n.241/90 ss.mm.ii., di non versare nelle ipotesi di conflitto di interessi di cui al c.2 dell'art.42 D. Lgs 50/2016;

CONSIDERATO

- che attraverso il monitoraggio preciso e dettagliato delle chiamate in arrivo al Pronto Intervento (data e ora della chiamata; tempi di attesa; durata della chiamata; attribuzione del ticket; sopralluogo entro le tre ore; eventuali avvisi di interruzione programmati emessi almeno 48 ore prima; ecc.) sarà possibile tenere sotto controllo il rispetto degli Indicatori qualità tecnica e nello specifico M2 oltre che non incorrere nel dover pagare gli indennizzi automatici per mancato rispetto dei tempi (di preavviso o di prolungata interruzione del servizio);
- che il responsabile del CSG, ing. Daniele Tiddia, ha opportunamente condotto delle indagini preliminari e studi finalizzati a verificare le condizioni di applicabilità ed adattabilità del servizio di che trattasi in CONSAC e ciò anche attraverso la verifica di quanto posto in essere da analoghi Gestori del SII che operano altresì sul territorio della Provincia di Salerno (quali Salerno Sistemi ed Asis) ed hanno già affidato le prestazione a società esperte del settore conseguendo l'efficientamento ed ottimizzazione del servizio reso all'utenza;
- che nonostante gli sforzi profusi dall'azienda l'attuale servizio reso all'utenza di fatto non assolve ai requisiti richiesti al Titolo VII – Qualità dei servizi telefonici – dalla Delibera ARERA 655/2015/R/IDR – “Regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono (RQSII)” – in materia di “Pronto Intervento” di cui Delibera ARERA 917/2017/R/IDR “Regolazione della qualità tecnica del SII ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono (RQTI)” in particolare per quanto attiene la tenuta dei registri relativamente al Macro Indicatore M2 – Interruzioni idriche;
- che i requisiti richiesti dalle suddette Delibere ARERA (RQSII e RQTI) rappresentano un obbligo il cui soddisfacimento, attraverso l'impegno di personale dipendente, comporterebbe uno spropositato onere economico con incerti risultati tali da comportare risvolti negativi conseguenti al mancato rispetto dei valori di cui agli indicatori qualità contrattuale e tecnica;

VISTO

- il Decreto-legge 16 luglio 2020, n. 76, recante “Misure urgenti per la semplificazione e l'innovazione digitali” (Decreto Semplificazioni);
- la L. 11 settembre 2020 n. 120 di conversione in Legge, con modificazioni, del suindicato D.L.;
- l'art. 51 comma 1 del Nuovo Decreto Semplificazioni 30 maggio 2021, n.77 (Modifiche al decreto-legge 16 luglio 2020, n. 76) che prevede la possibilità di procedere all'affidamento



diretto di forniture e servizi fino all'importo di € 139.000,00 anche senza consultazione di più operatori economici nel rispetto dei principi di efficacia, efficienza ed economicità di cui all'articolo 30 del codice dei contratti pubblici;

CONSIDERATO

- che per gli affidamenti di lavori, servizi e forniture, è necessario il possesso dei seguenti requisiti di:
 - **ordine generale:**
 - insussistenza di uno qualsiasi dei motivi di esclusione di cui all'art. 80 del D.Lgs. n.50/2016;
 - non trovarsi nella condizione di cui all'art. 53, comma 16 ter, del D.Lgs. n.165/2001;
 - **idoneità professionale:**
 - iscrizione nel Registro delle Imprese presso la C.C.I.A.A. per attività corrispondenti alla fornitura da eseguire;
- che Consac Gestioni Idriche S.p.A. si è dotata di piattaforma telematica, raggiungibile mediante il sito internet <https://consac.acquistitelematici.it/>, nella quale possono iscriversi gli operatori economici ai fini dell'inserimento degli stessi nell'albo di lavori, servizi e forniture, dell'Azienda;

VISTA

- la mail del 22 novembre 2021 ore 19,17, che forma parte integrante della presente determina a contrarre, formulata dalla Mediacom Srl per l'espletamento del "Servizio di gestione chiamate di Pronto Intervento H24" che rimodula la stima dell'impegno, precedentemente rappresentata nella business proposal O/U/00069/2021, secondo le opportune esigenze manifestate dal Committente durante il meeting del giorno 05/11/2021 (di fatto, in termini di servizi, integra con l'attività di cui al secondo punto sottostante) ed il cui importo complessivo ammonta ad € 57.500,00 oltre I.V.A.:
 - € 50.000,00 oltre I.V.A. per il periodo 01/01/2022 – 30/06/2022 (canone mensile € 8.333,33/mese, che include fino ad un massimo di 14.000 chiamate per l'intero periodo gennaio/giugno);
 - € 7.500,00 oltre I.V.A. per le attività e costi di setup e configurazione, implementazione e messa in esercizio degli applicativi gestionali dei sistemi telefonici (IVR, ACD, CTI), sviluppo webapp per la gestione degli interventi tecnici sul territorio, formazione del personale operativo (nr. 2 giornate);





TENUTO CONTO

- che durante il corso degli anni l'attività di gestione espletata attraverso il CSG/numero verde istituito in azienda utilizzando le risorse del personale Consac ha consentito di accettare le segnalazioni e dare spiegazioni all'utenza, ma che oggi a seguito delle Delibere ARERA 655/2015 e 917/2017 il servizio di call centre di "Pronto Intervento" deve rispondere a precisi standard e tracciamento dei processi di lavorazione che si possono documentare solo mediante l'utilizzo di appropriati strumenti informatici che rilevino lo "stato" (ovvero conferma con data/ora e posizione) della sequenza delle lavorazioni;
- che per non incorrere in sanzioni Consac deve garantire il rispetto delle indicazioni presenti nel Regolamento della Qualità Contrattuale del Servizio Idrico Integrato (RQSII), allegato alla delibera ARERA 655/2015/R/IDR del 23 dicembre 2015 e s.m.i.
- che l'attivazione del servizio di che trattasi, provvisorio e della durata di mesi 6, presenta caratteristiche di economicità rispetto al servizio reso dal personale Consac ed allo stato impegnato presso il CSG/numero verde che sarà impegnato in altre attività;

Per tutto quanto sopra,

DETERMINA

1. di richiamare quanto riportato in narrativa, unitamente agli allegati, come parte integrante e sostanziale del presente provvedimento;
2. di procedere all'affidamento del *"Pronto Intervento SII - H24 - e servizio informatico di monitoraggio a supporto degli interventi tecnici sul territorio gestito da CONSAC gestioni idriche spa"* in favore dell'O.E. Mediacom S.r.l. con sede legale in Milano, Viale Jenner n. 51, Cap 20159, iscrizione Registro Imprese di Milano n. 03467031211, n. REA MI-2122527, CF/PI 03467031211, per un importo complessivo di € 57.500,00 oltre I.V.A.;
3. di stabilire che l'importo dell'affidamento di € 57.500,00 oltre I.V.A. è composto da:
 - canone mensile pari ad € 8.333,33/mese per la durata di sei mesi da gennaio/giugno che include fino ad un massimo di 14.000 chiamate per l'intero periodo;
 - € 7.500,00 oltre I.V.A. per setup applicativi gestionali ed informatici di monitoraggio degli interventi tecnici sul territorio gestito da CONSAC gestioni idriche spa;
4. di dare atto che il RUP dell'esecuzione è l'ing. Daniele Tiddia, responsabile del CSG;
5. di demandare all'Ufficio Appalti l'acquisizione del relativo codice CIG;
6. di autorizzare - ai sensi dell'art. 32 comma 8 del D. Lgs 50/2016 nonché delle linee guida Anac n. 4 art. 4 approvate con Delibera n. 1097 del 26/10/16 aggiornate al Decreto Legislativo 19

aprile 2017 n. 56, con delibera del Consiglio n. 206 del 1 marzo 2018 e al Decreto Legge 18 aprile 2019 n. 32, convertito con legge 14 giugno n. 55, con delibera del Consiglio n. 636 del 10 luglio 2019 - l'esecuzione del contratto in via d'urgenza in quanto il servizio risulta essere indispensabile al fine di evitare disservizi su tutto il territorio gestito da Consac;

7. di demandare all'Ufficio Appalti la verifica del possesso dei requisiti come previsto dalla normativa vigente per la conclusione dei contratti, agli adempimenti necessari per la conclusione dei contratti ai sensi dell'art. 32, comma 14 del D. Lgs. 50/2016 e ss.mm.ii. e al perfezionamento dell'affidamento tramite piattaforma telematica consac.acquistitelematici.it;
8. di stabilire che in caso di successivo accertamento del difetto del possesso dei requisiti prescritti, si procederà alla risoluzione del contratto, al pagamento del corrispettivo pattuito solo con riferimento alle prestazioni già eseguite e nei limiti dell'utilità ricevuta, fatta salva l'applicazione di una penale nella misura del 10% del valore del contratto.

La presente Determina a Contrarre è inviata a mezzo mail:

- a. Alla Responsabile Ufficio Appalti, Dr.ssa Maria Rosaria Pirfo, per gli adempimenti di competenza;
- b. Al RUP dell'esecuzione, ing. Daniele Tiddia, per gli adempimenti operativi necessari per l'affidamento del Servizio in oggetto.

Allegati:

1. delibera di C.d.A. n. 93 adottata nella seduta del 6 agosto 2021;
2. offerta prot. n. O/U/00069/2021 del 09/06/2021;
3. documento di "Progetto Integrato Consac" del 22 novembre 2021 che rimodula la stima dell'impegno, precedentemente rappresentata nella business proposal O/U/00069/2021, secondo le esigenze manifestate dal Committente durante il meeting del giorno 05/11/2021;
4. nomina RUP e direttore dell'esecuzione prot. 38842 del 13 settembre 2021;
5. autodichiarazione del RUP, ai sensi dell'art.6 bis legge n.241/90 ss.mm.ii., di non versare nelle ipotesi di conflitto di interessi di cui al c.2 dell'art.42 D. Lgs 50/2016.

Vallo della Lucania, 06 dicembre 2021

Il Direttore Servizi Idropotabili/RUP
Ing. Tommaso Cetrangolo



Visto
Il Direttore Generale
Ing. Felice Parrilli

