

**AVVISO INDAGINE DI MERCATO**

**PER L'INDIVIDUAZIONE E SELEZIONE DI OPERATORI ECONOMICI DA INVITARE ALLA PROCEDURA NEGOZIATA AI SENSI DELL'ART. 50, co. 1, LETT. e) DEL D. LGS. N.36/2023 PER L'AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI CALL CENTER ATTINENTE ALLA GESTIONE DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO SVOLTO DA ACQUE DI CALTANISSETTA S.P.A.**

La Società Acque di Caltanissetta S.p.a. intende avviare una indagine di mercato finalizzata all'individuazione, nel rispetto dei principi di economicità, libera concorrenza, trasparenza, pubblicità, dei soggetti da invitare alla procedura negoziata, ai sensi dell'art. 50, co.1, lett. e) del D. Lgs. 36/2023 per l'affidamento del servizio di call center attinente alla gestione del servizio idrico integrato svolto da Acque di Caltanissetta S.p.a.

La pubblicazione del presente avviso per la manifestazione di interesse è atto di per sé propedeutico alla procedura di affidamento, ma non costituisce alcun obbligo all'espletamento della procedura stessa, che sarà effettuata ad insindacabile giudizio della Società Appaltante.

Il presente avviso non precostituisce alcun diritto o obbligo in capo alle imprese che intenderanno parteciparvi se non quello di poter essere invitate al successivo confronto concorrenziale.

Con il presente avviso non è pertanto indetta alcuna procedura concorsuale.

**SOCIETA' APPALTANTE**

Acque di Caltanissetta S.p.a. – Corso Vittorio Emanuele, n. 61 – 93100 – Caltanissetta – P.IVA. 01753240850 – Tel. 0934.23477 – Fax 0934.1930358 – e-mail: [gare.appalti@pec.caltaqua.it](mailto:gare.appalti@pec.caltaqua.it)

**OGGETTO DELL'APPALTO**

L'appalto ha per oggetto il servizio di call center finalizzato a fornire assistenza telefonica agli utenti che, per esigenze commerciali, per segnalazioni di emergenze e guasti ovvero per quant'altro attenga alla gestione del servizio idrico integrato svolto da Acque di Caltanissetta S.p.a., chiedono l'intervento della Committente. L'operatore economico dovrà garantire assistenza attraverso risposte *online* e trattamenti amministrativi adeguati a soddisfare le segnalazioni e le richieste avanzate per telefono dagli utenti, evitando attese e disservizi. L'operatore economico dovrà rispettare gli standard generali di qualità dei servizi telefonici indicati dall'ARERA nell'Allegato 1 alla Delibera 655/2015/R/IDR e s.m.i.

## **DURATA**

Il servizio avrà durata di 24 mesi decorrenti dalla data di avvio dell'esecuzione del contratto con opzione di rinnovo agli stessi patti e condizioni, ad insindacabile giudizio della Società committente, per ulteriori 24 mesi.

## **QUANTIFICAZIONE DEL SERVIZIO**

Le proposte economiche dovranno prevedere un canone fisso a base d'asta, sia per il servizio di customer care, sia per il servizio di Pronto Intervento. Il canone mensile è fissato in €. 16.667,00 (euro sedicimilaseicentosesantasette/00) oltre IVA prevista per legge sul quale dovrà essere effettuato il ribasso. Di conseguenza, l'importo stimato complessivo dell'appalto nel biennio ammonta ad €400.000,00 (euro quattrocentomila/00) oltre IVA prevista per legge.

## **PROCEDURA**

L'affidamento avverrà mediante procedura negoziata ai sensi dell'art. 50, comma 1, lett. e) del D.lgs. n. 36/2023 attraverso il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa.

Il presente avviso non costituisce invito a partecipare a gara, ma semplice richiesta di manifestazione di interesse, a seguito della quale potrà essere esperita la procedura negoziata.

La manifestazione di interesse, pertanto, non vincola in alcun modo la Società Appaltante Acque di Caltanissetta S.p.a.

## **SOGGETTI AMMESSI**

Possono partecipare i soggetti di cui all'art. 65, co. 2, lett. a), b), c), d), c), e), f), g), h) del D. Lgs. n. 36/2023 stabiliti in Italia e in altri Stati membri, costituiti conformemente alla legislazione vigente nei rispettivi paesi. Ai sensi dell'art. 68, co. 14 del D. lgs. n. 36/2023, la partecipazione alla gara dei concorrenti in più di un raggruppamento o consorzio ordinario, ovvero in forma individuale qualora abbiano partecipato alla gara medesima in raggruppamento o consorzio ordinario, determina l'esclusione dei medesimi se sono integrati i presupposti di cui all'articolo 95, comma 1, lettera d) del medesimo Decreto, sempre che l'operatore economico non dimostri che la circostanza non abbia influito sulla gara, né sia idonea a incidere sulla capacità di rispettare gli obblighi contrattuali.

## **REQUISITI DI PARTECIPAZIONE**

Ai fini della partecipazione alla procedura di affidamento di che trattasi, il concorrente dovrà essere in possesso, al momento della presentazione dell'offerta, dei seguenti requisiti:

### **A. Requisiti di Ordine Generale**

- Assenza di cause ostative per la contrattazione pubblica, di cui agli artt. 94 e 95 del D.

Lgs. n. 36/2023.

- Regolare iscrizione nel Registro imprese, tenuto presso la Camera di commercio industria artigianato ed agricoltura o, qualora si tratti di operatore economico di altro Stato membro non residente in Italia, iscrizione in uno dei registri professionali o commerciali di cui all'Allegato II.11 al D. Lgs. n. 36/2023, in ossequio a quanto previsto dal D.p.r. n. 445/2000.
- Alla data di pubblicazione della presente Indagine di mercato, i concorrenti dovranno risultare iscritti presso il registro degli Operatori di Comunicazione (ROC) tenuta dall'Autorità per le garanzie delle Comunicazioni (AGCOM).
- I servizi di Contact Center in oggetto dovranno essere svolti esclusivamente da sedi operative presenti sul territorio italiano. In ragione dell'attività prevalente, oggetto del contratto, il CCNL applicabile è quello per il personale dipendente da imprese esercenti servizi di telecomunicazione.

#### **B. Requisiti di Ordine Speciale - Capacità economico-finanziaria**

- Fatturato globale d'impresa per attività di Call Center negli ultimi tre esercizi (2020/2022) pari o superiore a € 1.000.000,00 (euro un milione/00). In caso di Raggruppamento Temporaneo di Concorrenti, tale requisito deve essere posseduto per almeno il 50% dal mandatario e per almeno il 25% da ognuno dei soggetti mandanti.
- Avere effettuato negli ultimi tre esercizi analoghi Servizi di Call Center in favore di almeno una Società operante nel settore delle Public Utilities con più di 100.000 utenze attive.

#### **C. Requisiti di Ordine Speciale - Capacità tecnico- professionali**

- Essere in possesso di valida Certificazione UNI EN ISO 9001 per attività di "Call Center" in caso di raggruppamento, questo requisito deve essere posseduto almeno dal soggetto mandatario.
- il possesso dei mezzi, delle attrezzature e della dotazione organica necessari e idonei all'espletamento dei servizi oggetto dell'affidamento.

**Ulteriori dettagli verranno forniti nella Lettera di invito.**

#### **PRESENTAZIONE DELLE MANIFESTAZIONI D'INTERESSE**

Gli Operatori Economici utilizzando "l'Allegato A" possono presentare la manifestazione di interesse a partecipare alla procedura prevista dal presente avviso, secondo le seguenti modalità:

- L'istanza e la documentazione allegata devono essere trasmesse all'indirizzo di posta elettronica certificata: [gare.appalti@pec.caltaqua.it](mailto:gare.appalti@pec.caltaqua.it).
- Le manifestazioni di interesse dovranno pervenire tassativamente entro le ore 17.00 del giorno 18/12/2023 (fanno fede la data e l'ora di arrivo della PEC al protocollo di Acque di Caltanissetta S.p.A.).

Nell'oggetto della PEC deve essere riportato, oltre al mittente, la seguente dicitura: *“Manifestazione di interesse a partecipare alla procedura negoziata per l'affidamento del servizio di call center attinente alla gestione del servizio idrico integrato svolto da Acque di Caltanissetta S.p.A.”.*

## **SELEZIONE DELLE MANIFESTAZIONI D'INTERESSE**

L'esame delle manifestazioni di interesse pervenute sarà a carico dell'ufficio Gare ed appalti, fermo restando il coordinamento ed il controllo da parte del RUP.

Nell'eventualità in cui non si raggiungesse il numero minimo di operatori da consultare ai sensi dell'art. 50 c. 1 lett. c) del D.lgs. n. 36/2023, si inviteranno esclusivamente gli operatori che hanno fatto domanda al presente avviso, nel rispetto della normativa vigente.

## **TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI**

Per quanto concerne il rispetto delle disposizioni di cui al Reg. UE 2016/679 (c.d. G.D.P.R.) si rende noto che Acque di Caltanissetta S.p.a. tratterà i dati personali ricevuti conformemente a detta fonte normativa e al solo fine di consultare gli *«operatori economici»* previsti dall'art. 50, comma 1, lett. e) del D. Lgs. n. 36/2023 ed il relativo possesso dei requisiti previsti dall'art. 100 del D. Lgs. n. 36/2023.

Si specifica, altresì, che la base giuridica del trattamento operato è rinvenibile nell'obbligo vigente in capo alla Società appaltante di verificare detta esistenza e detti requisiti e che pertanto la liceità del trattamento è inquadrabile all'ipotesi normativa di cui all'art 6.1 lett. c) del Reg. UE n. 2016/675 (c.d. G.D.P.R.). Il titolare del trattamento è il Rappresentante Legale *pro tempore* ed il Responsabile della Protezione Dati (DPO) è l'Avv. Teodoro Cimino ([teodorocimino@ordineavvocatiroma.org](mailto:teodorocimino@ordineavvocatiroma.org)).

## **DISPOSIZIONI FINALI**

**Punti di contatto:** Responsabile unico del progetto ed Ufficio gare ed appalti

**Il R.U.P.:** Dott. Ernesto Rizza

**Ufficio gare ed appalti** Dott.ssa Mattiella Salvaggio

**Indirizzo per la corrispondenza: PEC:** [gare.appalti@pec.caltaqua.it](mailto:gare.appalti@pec.caltaqua.it)

Il presente avviso ed i suoi allegati sono pubblicati per 25 giorni naturali e consecutivi sul profilo della Società Appaltante all'indirizzo: <https://www.caltaqua.it/amministrazione-trasparente/bandi-di-gara-e-contratti/amministrazioni-aggiudicatrici/bandiservizi> -