



AZIENDA TERRITORIALE PER L'EDILIZIA RESIDENZIALE DI POTENZA

Via Manhes, 33 – 85100 – POTENZA – tel. 0971413111 – fax. 0971410493 – www.aterpotenza.it
URP – NUMERO VERDE – 800291622 – fax 0971 413201

STRUTTURA PROPONENTE:
GESTIONE PROMOZIONE E COORDINAMENTO

DETERMINAZIONE DEL DIRETTORE n. 121/2018

OGGETTO:	CALL CENTER PER L'ATER DI POTENZA. DETERMINA A CONTRARRE E AFFIDAMENTO SERVIZIO MEDIANTE ORDINE DIRETTO DI ACQUISTO (ODA) SUL ME.PA. CODICE C.I.G.: Z0925E08F0.
----------	---

L'anno duemiladiciotto, il giorno 22 (ventidue) del mese di novembre, nella sede dell'A.T.E.R.

IL DIRETTORE DELL'AZIENDA

avv. Vincenzo PIGNATELLI, nominato dalla Giunta Regionale di Basilicata con delibera n. 899 del 09.08.2016;

PREMESSO

- che l'accesso ai servizi pubblici rimane un aspetto del quale i cittadini continuano a lamentarsi, nonostante riconoscano che negli ultimi anni le amministrazioni pubbliche siano nel complesso migliorate, come emerge da diverse rilevazioni condotte sia dal Dipartimento della Funzione Pubblica, sia da altri soggetti anche privati;
- che l'accesso ai servizi continua ad essere un'area dove sono necessari significativi miglioramenti da parte delle amministrazioni per ridurre il numero dei contatti richiesti ai cittadini per ottenere le informazioni ed i servizi che desiderano;
- che uno dei motivi di maggior reclamo e di insoddisfazione da parte di cittadini e imprese nei confronti delle amministrazioni pubbliche deriva dalla mancanza di integrazione tra gli sportelli, che obbliga a spostamenti da un ufficio all'altro, e dalle difficoltà di accesso alle informazioni e ai servizi;
- che, per tale motivo, la semplificazione e il miglioramento del contatto con i cittadini rappresenta una delle priorità del cambiamento nelle amministrazioni pubbliche, da realizzare sia attraverso l'integrazione degli uffici e la creazione di punti unici di contatto, sia attraverso l'utilizzo di più canali di accesso, resi disponibili dalle nuove tecnologie;
- che, in particolare, tra gli strumenti su cui a livello nazionale e internazionale le amministrazioni pubbliche stanno concentrando l'attenzione e investendo risorse sono i call e contact center;
- che si tratta di soluzioni basate su un utilizzo innovativo del canale telefonico (call center) o su strategie multicanali di accesso alle informazioni e ai servizi (contact center) che consentono di sviluppare nuove modalità di gestione della relazione con il cittadino;
- che il call center è uno strumento per la gestione del traffico telefonico sia in entrata che in uscita, adottato per migliorare l'efficacia del rapporto con l'utente. E' un vero e proprio 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 contact center è un call center evoluto che integra le funzionalità di telecomunicazione con i sistemi informativi, aggiungendo all'utilizzo del mezzo telefonico altri strumenti/canali di comunicazione, quali: lo sportello fisico, la posta, il fax, la mail, il web, le messengerie su telefoni cellulari;
- che il call center, così come il più evoluto contact center, deve essere inteso come 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 la filosofia che muove lo sviluppo efficace di un contact center è semplificare la vita dei cittadini, trasferendo quanto più possibile la complessità organizzativa connessa alle diverse fasi di fruizione di un servizio a carico dell'amministrazione;
- che, infatti, semplificare l'accesso ai servizi, informare preventivamente il cittadino, risolvere eventuali problemi o richieste attraverso il canale telefonico, vuol dire sollevare il destinatario del servizio dal compito di doversi recare fisicamente allo sportello o di rivolgersi a interlocutori diversi, che non possiedono tutte le informazioni necessarie e non dialogano tra di loro;
- che ATER Potenza, nell'ottica di migliorare il servizio offerto alla propria utenza, intende attivare, in via sperimentale, un servizio di call center/contact center, al fine di fornire informazioni relative a tutti i servizi gestiti dall'Azienda;
- che tale servizio consente, in un quadro di forti restrizioni assunzionali, nel settore pubblico in generale e nell'ambito del comparto delle Autonomie Locali in particolare, di garantire all'utenza un servizio più efficiente, continuativo e professionalmente specializzato e preparato attraverso la forma dell'outsourcing;

RICHIAMATO l'art. 1, comma 450 della legge 296/2006, così come modificato dall'art. 1, comma 502, della L. n. 208/2015 che prevede l'obbligo del ricorso al MePA, per gli acquisti di beni e servizi di importo pari o superiore a 1.000 euro e inferiore alla soglia di rilievo comunitario;

ATTESO che l'Azienda rientra tra le amministrazioni di cui all'art. 1, comma 2, del decreto legislativo 30 marzo 2011, n. 165, e successive modificazioni,

DATO ATTO che, nel rispetto delle predette disposizioni di legge di cui sopra, l'ATER Potenza ha provveduto alla registrazione nel sistema di convenzione Consip Spa e del Mercato Elettronico per Pubbliche Amministrazioni (MEPA);

PRESO ATTO

- che non risultano attive convenzioni CONSIP per servizi analoghi a quelli di cui in narrativa;
- che, per gli acquisti sotto soglia da effettuarsi attraverso MEPA, il sistema prevede la consultazione di un catalogo on line di prodotti e servizi offerti da una pluralità di fornitori e, pertanto, la possibilità di scegliere quelli che meglio rispondono alle proprie esigenze attraverso le modalità di ordine diretto d'acquisto (Oda);
- che l'ordine diretto è una modalità di acquisto on-line immediata che permette di acquistare sul MEPA beni e servizi con le caratteristiche e le condizioni indicate a monte nei singoli bandi;

RITENUTO, pertanto, corretto procedere, previa attenta disamina delle proposte presenti sul Mercato stesso, ad un affidamento diretto, servendosi del Mercato elettronico della pubblica amministrazione, mediante l'emissione di un O.D.A. (ordine di acquisto);

VISTO l'art. 32, comma 2, del D.Lgs. n. 50/2016, il quale testualmente recita: *“Prima dell'avvio delle procedure di affidamento dei contratti pubblici, le stazioni appaltanti, in conformità ai propri ordinamenti, decretano o determinano di contrarre, individuano gli elementi essenziali del contratto e i criteri di selezione degli operatori economici e delle offerte”*;

DATO ATTO che, trattandosi di fornitura di importo inferiore a € 40.000,00, per l'affidamento e la relativa forma contrattuale trovano applicazione le disposizioni contenute nell'art. 36, comma 2, e nell'art.32, comma 14, del D.Lgs. n.50/2016;

RICHIAMATO espressamente l'art. 36, comma 1, lett. a) e comma 6 del D.Lgs. n. 50/2016;

ATTESO che i principi posti dall'articolo 30 del D. Lgs. n. 50/2016 sono integralmente garantiti e rispettati mediante affidamento diretto ai sensi dell'articolo 36, comma 2, del D. Lgs n. 50/2016 con ricorso al MePa gestito dalla Consip, in quanto l'apertura iniziale del mercato è assicurata dall'accreditamento degli operatori economici nel mercato elettronico da parte della Consip, mentre la negoziazione è assicurata dalla selezione dell'offerta migliore esposta nel catalogo;

DATO ATTO

- che è presente sul catalogo “Servizi di interazione Utenza” del portale “Acquisti in rete PA” l'offerta della ditta Sagers srl per l'attività di call center e contact center inbound al prezzo di € 2.500,00 mensili oltre IVA;

ACQUISITO dall'ANAC, tramite procedura informatica (SIMOG), il seguente codice CIG: Z0925E08F0;

DATO ATTO che, in considerazione dell'importo del servizio in parola, si è ricorso alla negoziazione diretta con un solo soggetto;

RITENUTO che l'importo presentato risulta congruo rispetto alle prestazioni previste;

RITENUTO, pertanto, opportuno procedere all'affidamento del servizio di che trattasi, nel rispetto delle previsioni del D. Lgs. n. 50/2016, alla società Sagres s.r.l.;

ATTESO, inoltre che, ai fini di cui al D.Lgs. n. 81/2008 e s.m.i., trattandosi di un servizio di natura intellettuale, non si ravvisa l'esistenza di interferenze e, pertanto, i costi della sicurezza sono pari a zero;

PRECISATO che la regolarità contributiva (DURC) e i restanti requisiti generali sono già stati verificati da CONSIP s.p.a. all'atto di iscrizione dell'Operatore Economico al MePA;

VISTO il Decreto Legislativo n. 165/01 e successive modificazioni ed integrazioni;

VISTO il Decreto Legislativo n. 50/2016;

VISTA

- la Legge Regionale n. 12/96;
- la Legge Regionale n. 29/96;

- la propria determina n.71/2016 con la quale si è provveduto ad assegnare il personale alle singole UU.DD.;
- la delibera dell'Amministratore Unico p.t. n. 15/2017 con la quale è stato approvato il nuovo assetto organizzativo dell'Azienda;
- la delibera dell'Amministratore Unico p.t. n. 18/2017 con la quale sono stati conferiti gli incarichi dirigenziali;
- la delibera dell'A.U. n. 68 del 30.10.2017 con la quale è stato approvato il Bilancio di Previsione 2018 e pluriennale 2018-2020;
- la deliberazione della Giunta Regionale di Basilicata n. 1321 del 06.12.2017, con la quale, ai sensi dell'art. 18, comma 9, della L.R. 11/2006 e s.m.i., è stato formalizzato l'esito positivo del controllo sul Bilancio di Previsione 2018 e pluriennale 2018-2020;
- l'attestazione del Responsabile del Procedimento sulla correttezza degli atti propedeutici al presente provvedimento;

RITENUTA la legittimità del presente provvedimento;

D E T E R M I N A

1. di affidare alla società Sagres Srl, con sede in Milano in via Montenapoleone n. 8, per le motivazioni espresse in narrativa, ai sensi dell'art. 36, comma 2, lettera a) e comma 6 del D.Lgs. n. 50/2016, tramite l'utilizzo del mercato elettronico, il servizio di "Call Center per l'ATER di Potenza" per l'importo di € 30.000,00, oltre IVA, per 12 mesi;
2. di dare atto che il servizio non prevede la stesura del DUVRI e che, pertanto, i costi della sicurezza sono pari a zero;
3. di dare atto che non sono attive convenzioni Consip di cui all'art.26, comma 1, della legge 488/1999, aventi per oggetto servizi comparabili con quelli oggetto della presente procedura;
4. di dare atto che:
 - a) con l'esecuzione del contratto si intende realizzare il seguente fine: gestione delle chiamate inbound dell'ATER di Potenza per semplificare l'accesso ai servizi, informare preventivamente il cittadino, risolvere eventuali problemi o richieste attraverso il canale telefonico;
 - b) l'oggetto del contratto è l'affidamento del servizio di call center per ATER Potenza;
5. di aver accertato che i pagamenti conseguenti al presente provvedimento sono compatibili con i relativi stanziamenti di cassa del bilancio e con le regole della finanza pubblica;
6. di pubblicare il presente provvedimento, ai sensi degli artt. 1, comma 32 della Legge 6/11/2012 n. 190 e 37 della Legge 14/3/2013 n. 33, e dell'art. 29 del D. Lgs. n. 50/2016, sul sito web dell'ATER di Potenza.

La presente determinazione, costituita da 6 facciate, diverrà esecutiva con l'apposizione del visto di regolarità contabile e sarà pubblicata all'Albo on-line dell'Azienda per rimanervi consultabile per 15 giorni consecutivi e si provvederà successivamente alla sua catalogazione e conservazione.

IL DIRETTORE DELL'AZIENDA
F.to Vincenzo PIGNATELLI

OGGETTO:	CALL CENTER PER L'ATER DI POTENZA. DETERMINA A CONTRARRE E AFFIDAMENTO SERVIZIO MEDIANTE ORDINE DIRETTO DI ACQUISTO (ODA) SUL ME.PA. CODICE C.I.G.: Z0925E08F0.
----------	---

L'ESTENSORE DELL'ATTO (Dott. Vito COLANGELO)

F.to Vito COLANGELO

<p>ATTESTAZIONE DEL RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO SULLA CORRETTEZZA, PER I PROFILI DI PROPRIA COMPETENZA, DEGLI ATTI PROPEDEUTICI ALLA SUESTESA PROPOSTA DI DELIBERAZIONE (art. 6 Legge n. 241/90; art. 71 del Reg. Org.; art. 31 D. Lgs. n. 50/2016)</p> <p style="text-align: center;">IL RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO (Avv. Vincenzo PIGNATELLI)</p> <p style="text-align: center;">F.to Vincenzo PIGNATELLI</p>
--

PARERI DI REGOLARITA' AI SENSI DEL REGOLAMENTO DI AMMINISTRAZIONE E CONTABILITA' E DEL REGOLAMENTO DI ORGANIZZAZIONE

VISTO DI REGOLARITA' CONTABILE	
<hr/>	
Spese:	
capitolo n. _____	impegno (provv./def.) n. _____ € _____
capitolo n. _____	impegno (provv./def.) n. _____ € _____
Entrate:	
capitolo n. _____	impegno (provv./def.) n. _____ € _____
capitolo n. _____	impegno (provv./def.) n. _____ € _____
<p>UNITA' DI DIREZIONE "PROMOZIONE E COORDINAMENTO, GESTIONE PATRIMONIO E RISORSE"</p> <p>IL DIRETTORE (avv. Vincenzo PIGNATELLI)</p> <p>data _____</p> <p style="text-align: right;">F.to Vincenzo PIGNATELLI</p>	