

AVVISO ESPLORATIVO
PER MANIFESTAZIONE DI INTERESSE PER L'AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO
DI “CUSTOMER SERVICE”

PREMESSA

Il Consorzio è un'impresa pubblica che opera nell'ambito dei settori speciali (D.Lgs. 50/2016 e s.m.i. – Parte II, Titolo VI, Capo I); il riferimento nel presente documento a specifiche norme contenute nel D.Lgs. 50/2016 di per sé non direttamente applicabili, costituisce una autoregolamentazione che non potrà essere interpretata come una diversa qualificazione dell'oggetto dell'appalto o della normativa applicabile.

Il Consorzio dei Comuni per l'Acquedotto del Monferrato (di seguito CCAM), gestore del servizio idrico integrato appartenente all'Ambito Territoriale Ottimale 5, denominato 'Ente di Governo' dell'Ambito n.5 Astigiano Monferrato (di seguito per brevità EGATO5), rende noto che intende individuare un operatore economico idoneo all'affidamento del servizio di *Customer Service* aziendale e attività connesse, alle condizioni di seguito riportate.

Il presente avviso è finalizzato esclusivamente a ricevere manifestazioni d'interesse per favorire la partecipazione e la consultazione del maggior numero di operatori economici potenzialmente interessati, in nessun modo vincolante per CCAM e con l'unico scopo di acquisire dagli stessi, la disponibilità ad essere invitati a presentare un'offerta. Il CCAM si riserva la possibilità di sospendere, modificare o annullare, in tutto o in parte, il procedimento avviato e di non dar seguito all'indizione della successiva gara informale per l'affidamento della fornitura indicata in premessa, senza che i soggetti richiedenti possano vantare alcuna pretesa.

Il CCAM, si riserva di procedere con l'invio della lettera di invito alla presentazione dell'offerta anche in presenza di un'unica manifestazione di interesse valida. Con il presente avviso non è indetta alcuna procedura di affidamento e pertanto non sono previste graduatorie, attribuzione di punteggi o altre classificazioni di merito.

1. OGGETTO DEL CONTRATTO

Il servizio ha per oggetto la gestione completa del servizio di *Customer Service* per il Pronto Intervento, l'Assistenza Clienti ed altri servizi accessori e conseguenti, come di seguito dettagliati:

- 1.1.**La gestione del servizio di Pronto Intervento per guasti e disservizi attivo h24, 365 gg, con gestione ed inoltro alle strutture tecniche di CCAM delle segnalazioni pervenute attraverso il numero verde dedicato;
- 1.2.**La gestione del servizio di Assistenza Clienti, attraverso il numero verde dedicato, gestendo la relazione con l'utenza per informazioni sulle bollette e sulle pratiche, quali a titolo indicativo e non esaustivo l'acquisizione dall'utenza di dati per nuovi contratti, la voltura o modifica di

contratti esistenti, per il recapito delle bollette, ecc., ed in generale per fornire informazioni su ogni aspetto riguardante l'erogazione del servizio idrico integrato.

1.3.La fornitura/gestione dei TOTEM; sportello a supporto degli utenti, che grazie al sistema di video assistenza remota ai clienti, permette di mettere in contatto l'utente finale con l'operatore di supporto, e scambiare dati e documenti in tempo reale come se l'operatore fosse fisicamente presente

1.4.Il servizio Live Chat; servizio web che consente, tramite apposito canale, di scrivere a un operatore che risponderà alle problematiche di cui al punto 1.2.

1.5.Il servizio Sportello on line su appuntamento: servizio web che consente, tramite apposito canale, l'interazione audio\video con un operatore che risponderà alle problematiche di cui al punto 1.2.

Relativamente ai Servizi di cui al punto 1.1, dovranno essere gestite tutte le chiamate in ingresso sul numero verde dedicato, con registrazione delle stesse, tenuta di reportistica completa delle chiamate, secondo quanto previsto dalla Delibera AEEGSI 655/15 e successivi aggiornamenti.

2. IMPORTO DELL'APPALTO

L'importo presunto a base d'asta del presente appalto risulta pari a €. **335.000,00** (trecentotrentacinquemila/00), così suddiviso:

- €. 268.000,00 prestazione del servizio per la durata di mesi 24 (ventiquattro)
- €. 67.000,00 (opzione ex art. 1331 cod. civ.) prestazione del servizio per la durata di mesi 6 (nove)
- oneri della sicurezza pari a **zero**

Indicativamente il servizio avrà una durata presunta di 30 mesi a decorrere dalla sottoscrizione del contratto o dalla redazione di apposito verbale di avvio in contraddittorio con l'Appaltatore.

Considerata la natura del contratto e il suo rilievo ai fini della sicurezza e della soddisfazione del pubblico interesse, l'Appaltatore, con la stipulazione del contratto, si impegna a proseguire le attività, qualora il Consorzio ne ravvisi la necessità, sia oltre la scadenza prevista, sia oltre il raggiungimento dell'importo di aggiudicazione e sino all'effettivo subentro del successivo aggiudicatario, curando le opportune consegne, anche mediante il ricorso ad ulteriore procedura negoziata nel rispetto delle condizioni di legge.

3. REQUISITI MINIMI DI AMMISSIONE

Sono ammessi alla gara i soggetti di cui dall'art. 45 del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i. che non sono incorsi nelle cause di esclusione di cui all'art. 80 del D.Lgs. 50/2016. In caso di ATI e di Consorzi, si applicano le disposizioni previste dagli artt. 47 e 48 del D.Lgs.50/2016 e s.m.i..

Gli operatori devono essere iscritti alla Camera di Commercio, Industria, Artigianato ed Agricoltura per attività attinente a quella oggetto del presente avviso (ovvero in caso di Società avente sede all'estero, iscrizione in uno dei registri professionali o commerciali dello Stato di Residenza, ai sensi degli artt. 83 e 90 del D.Lgs 50/2016).

I requisiti di capacità economico-finanziaria e tecnico-organizzativa, che i partecipanti devono possedere ai sensi degli artt. 83 e 84 del D.Lgs. 50/2016 sono di seguito elencati:

3.1. Avere un fatturato globale, relativo agli ultimi tre esercizi, (2019-2020-2021) pari ad almeno **tre volte** l'importo a base d'asta,

3.2. Avere un fatturato specifico da servizi analoghi a quelli oggetto di manifestazione d'interesse per un importo complessivo non inferiore **a due volte** l'importo a base d'asta.

3.3. Aver gestito, nei due anni antecedenti la data di pubblicazione del presente avviso (2020-2021), un analogo servizio di Customer Service per un Gestore del Servizio Idrico Integrato avente almeno 50.000 utenze, conformemente ai requisiti di servizio previsti dalla Delibera AEEGSI 655/15 e successivi aggiornamenti.

3.4. Avere in uso interfacce applicative dei gestionali NET@2A di Engineering Ingegneria Informatica per inserimento e gestione dei dati relativi all'utenza del S.I.I.

3.5. Essere certificati ISO 9001/2008 (certificazione opportunamente focalizzata sulle attività di Customer Service), ISO/IEC 27001 (Tecnologia delle informazioni - Tecniche di sicurezza - Sistemi di gestione della sicurezza delle informazioni - Requisiti)

In considerazione della particolarità e criticità del servizio da effettuarsi nei confronti dell'utenza, **non è ammesso il ricorso all'avvalimento**, come previsto dall'art. 89 comma 4 del D.Lgs.50/2016, per i seguenti compiti essenziali:

- utilizzo interfacce applicative dei gestionali NET@2A di Engineering Ingegneria Informatica per inserimento e gestione dei dati relativi all'utenza.

In caso di R.T.I. i requisiti richiesti di cui sopra dovranno essere posseduti:

- relativamente ai punti **3.1** e **3.2**, in misura maggioritaria dall'Impresa mandataria, nella misura non inferiore al **40%** dei relativi fatturati richiesti, fermo restando che in ogni caso, l'RTI, nel suo complesso, dovrà possedere il 100% dei requisiti;
- per i punti **3.3** e **3.4** dalla mandataria
- **3.5:** da tutte le imprese costituenti RTI.

In caso di RTI o Consorzi, la manifestazione d'interesse deve essere presentata da tutti i soggetti che costituiranno il raggruppamento.

4. SUBAPPALTO

Si dispone che è ammesso il subappalto secondo le disposizioni dell'art. 105 del Decreto Legislativo 50/2016. Ai sensi dell'art. 49, comma 2, del D.L. n. 77 del 31 maggio 2021, convertito nella Legge 108/2021, stante l'importanza che riveste per il Consorzio la tutela dei dati oggetto di lavorazione si prescrive che **i servizi non subappaltabili sono quelli elencati ai punti: 1.1,1.2, 1.4 e 1.5.**

5. CRITERIO DI AGGIUDICAZIONE

L'aggiudicazione avverrà con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa, secondo il miglior rapporto qualità/prezzo, ai sensi dell'art. 95 comma 2 del D.Lgs. 50/2016, sulla base dei seguenti elementi:

1. Prezzo
2. Struttura organizzativa e tecnologica
3. Soluzioni tecnico progettuali per la gestione del servizio
4. Prestazioni di servizio aggiuntive

6. CLAUSOLA SOCIALE

In caso di aggiudicazione, l'Appaltatore s'impegna, in via prioritaria, ad assumere e utilizzare per l'espletamento dei servizi, qualora disponibile, il personale precedentemente adibito al servizio quali soci lavoratori o dipendenti del precedente aggiudicatario, a condizione che il loro numero e la loro qualifica siano armonizzabili con l'organizzazione d'impresa prescelta dall'Appaltatore subentrante, anche al fine di garantire i livelli occupazionali e la continuità del servizio, fondamentale per i servizi oggetto di gara. Il numero dei lavoratori e le relative qualifiche saranno allegati alla lettera d'invito.

7. PRESENTAZIONE MANIFESTAZIONE D'INTERESSE

Gli interessati, in possesso dei requisiti, possono far pervenire la domanda redatta sul Modulo predisposto e allegato al presente Avviso (Allegato "A"), sottoscritta digitalmente dal legale rappresentante pro-tempore dell'operatore economico, o da suo procuratore munito dei poteri di rappresentanza dell'operatore economico, al seguente indirizzo PEC: ccam@legalmail.it **inderogabilmente entro le ore 16:00 del giorno 11.02.2022**, pena l'esclusione., recante il nominativo e l'indirizzo del mittente nonché l'indicazione "Manifestazione d'interesse per l'affidamento del servizio Customer Service".

Nell'oggetto della PEC deve essere riportata dal Manifestante l'interesse la seguente dicitura: "MANIFESTAZIONE DI INTERESSE PER L'AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI "CUSTOMER SERVICE"" che consenta di individuare l'Indagine di Mercato in oggetto.

La Manifestazione di interesse deve pervenire sottoscritta digitalmente dal Manifestante singolo in persona del Legale rappresentante p.t. o di Procuratore munito di poteri di rappresentanza, e deve essere corredata da copia del documento di identità in corso di validità del dichiarante. ⁱ

Non saranno ammesse, né considerate, Manifestazioni di interesse pervenute oltre il termine perentorio sopra stabilito nel presente punto dell'Avviso, o ad altro indirizzo di posta elettronica. Le Manifestazioni di interesse tardive non saranno quindi considerate in quanto irregolari, in analogia all'art. 59, co. 3, lett. b), del D.Lgs. n. 50/2016. Non sono ammesse Manifestazioni sostitutive, dopo la scadenza del termine suindicato. Il recapito della Manifestazione rimane ad esclusivo e totale rischio del Mittente ove, per qualsiasi motivo, la medesima non dovesse giungere a destinazione entro il suddetto termine, e rimane esclusa ogni responsabilità dell'Ente aggiudicatore ove, per qualsiasi motivo, la Manifestazione non pervenga entro il previsto termine di scadenza all'indirizzo di destinazione.

8. PUBBLICAZIONE

Il presente avviso è pubblicato sul sito internet dello scrivente Consorzio: www.ccam.it alla sezione Avvisi.

9. INFORMAZIONI

Chiarimenti ed informazioni, di carattere amministrativo e tecnico, inerenti l'Indagine di Mercato possono essere chiesti per iscritto inviando, all'attenzione del Responsabile del Servizio, Carlo Alberto Oddone, un messaggio di posta elettronica certificata al seguente indirizzo: ccam@legalmail.it, nel quale sia indicato nell'oggetto "QUESITO PER MANIFESTAZIONE D'INTERESSE SERVIZIO CUSTOMER SERVICE" onde individuarsi la stessa.

Le richieste di chiarimenti ed informazioni, possono essere presentate entro e non oltre il giorno **07.02.2022**. Il Consorzio si riserva di non fornire risposte ai quesiti pervenuti successivamente a detto termine. I messaggi, le richieste di informazioni e chiarimenti devono essere redatti in lingua italiana. Le risposte a tutte le richieste presentate per iscritto e in tempo utile vengono fornite per iscritto, entro il giorno **09.02.2022**, mediante pubblicazione in forma anonima sul sito internet www.ccam.it nella sezione profilo del committente, area web denominata Gare e avvisi dedicata all'Indagine di Mercato.

È onere degli Operatori Economici, nonché dei Manifestanti interesse, consultare costantemente, periodicamente e sino a conclusione dell'Indagine di Mercato il sito web www.ccam.it al fine di verificare le risposte e/o i chiarimenti forniti ai quesiti pervenuti, nonché altre comunicazioni, notizie e/o avvisi relativi alla presente Indagine di Mercato

10. RESPONSABILE DI COMMESSA

Responsabile di Commessa del presente avviso, è il Rag. Flavio BRUSCHI, Responsabile Ufficio Acquisti

11. PRIVACY

S'informa che i dati raccolti saranno utilizzati esclusivamente per le finalità connesse alla selezione ed alla gestione dei successivi rapporti contrattuali ai sensi dell'art. 13 del D.Lgs. 196/2003.

Moncalvo li, **27 gennaio 2022**

Il Responsabile di Commessa

Rag . Flavio BRUSCHI

ⁱ Si precisa che: - nelle ipotesi di R.T.I./Consorzio ordinario costituenti: la Manifestazione d'interesse deve essere redatta e sottoscritta sia in proprio dalla Capogruppo/Mandataria, che dalla/e Mandante/i; - nelle ipotesi di R.T.I./Consorzio ordinario costituiti: la Manifestazione d'interesse deve essere redatta e sottoscritta dalla Capogruppo/Mandataria; - nelle ipotesi di rete di impresa equiparate a R.T.I. (Rete di impresa dotata di organo comune privo di rappresentanza ovvero sprovvista di Organo comune, oppure dotata di Organo comune privo dei requisiti di qualificazione): valgono le stesse regole sopra indicate per l'R.T.I. costituendo o costituito; - nelle ipotesi di rete di impresa equiparate a un Consorzio ordinario (Rete di impresa dotata di Organo comune con potere di rappresentanza e soggettività giuridica, oppure Rete di impresa dotata di Organo comune con potere di rappresentanza ma priva di soggettività giuridica): la Manifestazione di interesse deve essere redatta e sottoscritta dall'Impresa retista che riveste la funzione di Organo comune, nonché da ognuna delle Imprese aderenti al contratto di rete che partecipano all'Indagine di Mercato quali imprese retiste esecutrici; - nell'ipotesi di Consorzio tra società cooperative di produzione e lavoro e Consorzio tra imprese artigiane: la Manifestazione d'interesse deve essere redatta e sottoscritta dal Consorzio; - nell'ipotesi di Consorzio Stabile, che concorre in proprio: la Manifestazione di interesse deve essere sottoscritta dal Consorzio; - nell'ipotesi di Consorzio Stabile che concorre per proprie Consorziato esecutrici: la Manifestazione di interesse deve essere redatta e sottoscritta sia in proprio dal Consorzio, che dalle singole Consorziato esecutrici indicate.