

DETERMINAZIONE N. 51/2025
DEL DIRETTORE GENERALE DEL 30/01/2025

Oggetto: DETERMINA DI AFFIDAMENTO DIRETTO DEL SERVIZIO DI GESTIONE DELL'ATTIVITA' DI CONTACT CENTER SISTEMA INFORMATIVO UTENZA, ACCOGLIMENTO E SEGNALAZIONE EMERGENZE/GUASTI H24 ANALISI DI CUSTOMER SATISFACTION. CODICE CIG B563D7CC40.

IL DIRETTORE GENERALE

CONSIDERATO che l'assemblea dei soci, convocata in data 14.09.2023, ha rinnovato i poteri del Direttore Generale f.f. in favore del Presidente del C.d.A.;

VISTI gli articoli 49 comma 4 e 50 del D.Lgs. 31.03.2023 n. 36/2023 (Codice dei Contratti Pubblici) e l'art. 16 D.L.gs. 19.8.2016 n. 175 (Testo Unico delle Società Partecipate);

CONSIDERATO il comma 7 dell'art. 16 del D.L.gs. 19.8.2016 n. 175 prevede, in particolare, che le società in house sono tenute all'acquisto di beni, servizi e forniture secondo la disciplina del Codice dei Contratti pubblici;

VISTO l'art. 14, comma 4, del Decreto Legislativo 31 marzo 2023 n. 36, ai sensi del quale il calcolo del valore degli appalti pubblici è basato sull'importo totale pagabile al netto dell'IVA;

CONSIDERATO che sia opportuno quindi, anche nel rispetto dell'art. 3 della Legge 07 agosto 1990, n.ro 241 e ss.mm.ii., quale principio di ordine generale dall'azione amministrativa, dare conto della motivazione del perché si ritiene utile nel caso di specie procedere mediante un affidamento diretto secondo quanto segue:

- ✓ per parte di motivazione in diritto: il valore del contratto da affidare è inferiore a € 140.000,00 e come tale la legge ne ammette l'acquisizione in via diretta;
- ✓ per parte di motivazione in fatto: detta procedura consente di assicurare una procedura più snella e semplificata per acquisire lavori, servizi o forniture di importo non elevato, nei casi in cui, come quello in oggetto, il ricorso alle ordinarie procedure di gara comporterebbe un allungamento dei termini;

CONSIDERATO che la SEMIOTIC LAB SRL con sede in Via del Commercio n. 10 – Torri di Quartesolo (VI), p.iva 04429790241, ha garantito la gestione dei servizi di Contact Center come da Determina del Direttore Generale n.143 del 05/09/2024. A seguito di problematiche gestionali e informatiche non si è provveduto all'adozione della determinazione e alla pubblicazione della medesima di cui all'oggetto.

VISTO che occorre provvedere alla sottoscrizione di un contratto per il servizio di contact center,



sistema informativo utenza, accogliamento e segnalazione emergenze/guasti h24 analisi di customer Satisfaction finalizzato alla non interruzione di un pubblico servizio;

CONSIDERATO CHE:

- il principio di rotazione degli affidamenti, di cui all'art. 49 comma 4 del D.Lgs. 36/2023, prevede che in casi motivati con riferimento alla struttura del mercato e alla effettiva assenza di alternative, nonché di accurata esecuzione del precedente contratto, la stazione appaltante può reinvitare o individuare il contraente uscente quale affidatario diretto;
- nel caso di specie, l'operatore economico uscente ha fornito un servizio così come prescritto dall'art. 49 comma 4, del D. lgs. n. 36/2023, somministrando personale qualificato, rispettando sia i tempi stabiliti che l'esecuzione del rapporto contrattuale sia offrendo, allo stesso tempo, un prezzo adeguato di mercato;
- inoltre, il numero di operatori qualificati presenti sul mercato, con riguardo alla specificità del settore di riferimento, è estremamente circoscritto, di talché risulta particolarmente difficile reperire personale specializzato senza compromettere l'operatività tecnico-amministrativa necessaria e finalizzata alla non interruzione di un pubblico servizio, tenuto conto anche del numero di comuni crescente, che usufruiscono del servizio idrico integrato;

CONSIDERATO che, in ossequio agli articoli 25 e 26 del D.Lgs. 36/2023, per tutti gli affidamenti, sopra e sottosoglia, a partire dal primo gennaio 2024 dovranno essere utilizzate le piattaforme di approvvigionamento digitale che hanno compiuto il processo di certificazione delineato dalle Regole tecniche di AGID (determinazione AGID n. 137/2023) e dallo Schema operativo (pubblicato sul sito di AGID il 25/09/2023, il cui Allegato 2 è stato aggiornato in data 14/11/2023);

DATO ATTO che avvalendosi della piattaforma accreditata da AGID, denominata Traspare accessibile dal sito <https://grimolise.traspare.com/>, si è provveduto ad effettuare la procedura di affidamento diretto ai sensi di quanto disposto dall'art. 50 – comma 1 lettera b) del D. Lgs. 36/2023 e ss.mm.ii, del servizio di che trattasi, in favore della società **SEMIOTIC LAB S.r.l. con sede in con sede in Via del Commercio n. 10 – Torri di Quartesolo (VI), p. iva 04429790241.**, iscritta nell'albo fornitori on line nella suddetta piattaforma alla categoria merceologica *S14: SERVIZI DI CONTACT CENTER* calcolato su la durata del contratto fino alla concorrenza di € 139.000,00 oltre IVA come per legge;

ACCERTATO che la sopradetta società risulta in possesso dei requisiti necessari per la fornitura di che trattasi, in particolare **SEMIOTIC LAB S.r.l.**, certificato di iscrizione alla CCIAA di Vicenza numero REA VI-403451;

ACCERTATO che il procedimento di cui trattasi rientra nell'ipotesi di cui all'art. 49, comma 4, del D.Lgs. 36/2023;



RITENUTO potersi procedere all'affidamento del servizio di cui sopra fino al raggiungimento della soglia di € 139.000,00 oltre Iva di legge, per la continuità del servizio offerto dalla **SEMIOTIC LAB SRL con sede in Via del Commercio n. 10 – Torri di Quartesolo (VI), p.iva 04429790241**, e in virtù dell'esperienza acquisita dalle figure professionali impiegate nella struttura organizzativa di GRIM Scarl;

ACCERTATO il possesso dei requisiti generali stabiliti dall'art. 94 del D.Lgs. n. 36/2023 in capo al suddetto operatore economico, mediante le opportune verifiche;

PRESO ATTO che la stessa società non si trova in alcuna delle ipotesi di conflitto d'interessi disciplinate dal comma 1 dell'art. 16 del Decreto Legislativo 36/2023;

PRESO ATTO che per il medesimo affidamento è stato attribuito il Codice **CIG ordinario n. B563D7CC40**;

RITENUTO quindi, per le motivazioni sopra esposte, di procedere attraverso affidamento diretto, individuando nella succitata Ditta, l'operatore economico idoneo a soddisfare le esigenze relative al servizio in oggetto;

VISTO il Documento Unico di Regolarità Contributiva (D.U.R.C.) - Durc INAIL_45747446 con scadenza validità 01/02/2025, dal quale si riscontra che la succitata Ditta, risulta in regola nei confronti di I.N.P.S. e I.N.A.I.L.;

ACCERTATA la disponibilità effettiva esistente nella propria dotazione in conto del capitolo di spesa che si andrà ad impegnare;

DETERMINA

1) **DI DARE ATTO** che le premesse fanno parte integrante e sostanziale della presente determinazione.

2) **DI APPROVARE** gli elementi e le procedure applicate per l'affidamento diretto ai sensi dell'art. 50 – comma 1 lettera b) del D. Lgs. 36/2023 s.m.i. del contratto in oggetto, secondo il seguente schema:

OGGETTO DEL CONTRATTO	Affidamento servizio di contact center, sistema informativo utenza, accoglimento e segnalazione emergenze/guasti h24 analisi di customer Satisfaction – CIG: B563D7CC40
FINE DA PERSEGUIRE	Garantire alla Società GRIM Scarl il servizio di contact center e customer Satisfaction del servizio idrico integrato fino a concorrenza della somma di € 139.000,00
FORMA DEL CONTRATTO	Ai sensi di quanto previsto dall'art. 18, comma 1, secondo periodo, del D. lgs. n. 36/2023.
CLAUSOLE CONTRATTUALI ESSENZIALI	Garantire la fornitura del servizio affidato nei tempi e modi previsti richiesti fino a concorrenza della somma di € 139.000,00.



CRITERIO DI SELEZIONE DEGLI OPERATORI ECONOMICI	Il contratto è affidato, nel rispetto dei principi di trasparenza, direttamente alla società SEMIOTIC LAB SRL con sede in Via del Commercio n. 10 – Torri di Quartesolo (VI), p.iva 04429790241 , per le motivazioni in premessa esposte, in applicazione le disposizioni relative alla “Procedura per l’affidamento” contenute art. 49 comma 4 e art. 50 – comma 1 lettera b) del D. Lgs. 36/2023.
CRITERIO DI SELEZIONE DELL’OFFERTA	Affidamento diretto.

3) **DI APPROVARE** il preventivo di spesa, della ditta **SEMIOTIC LAB SRL con sede in Via del Commercio n. 10 – Torri di Quartesolo (VI), p.iva 04429790241** dalla quale si evince per il servizio di che trattasi un importo di € 139.00,00 oltre Iva di legge;

4) **DI AFFIDARE**, per le ragioni indicate in premessa, che qui si intendono integralmente richiamate, ed in particolare per quanto disposto dall’art. 50 – comma 1 lettera b) del D. Lgs. 36/2023 e successive modifiche ed integrazioni, alla **SEMIOTIC LAB SRL con sede in Via del Commercio n. 10 – Torri di Quartesolo (VI), p.iva 04429790241** il servizio di contact center e customer Satisfaction del servizio idrico integrato fino alla concorrenza di € **139.00,00 oltre Iva**;

5) **DI IMPEGNARE** la somma di € 139.000,00 sui fondi propri della Società per spese di contact center e customer Satisfaction del servizio idrico integrato;

6) **DI DARE ATTO** che il contratto verrà sottoscritto ai sensi dell’art. 18 – comma 1 del Decreto Lgs. n. 36/2023;

7) **DI STABILIRE** che il presente atto venga pubblicato nell’apposita sezione dell’Albo Pretorio;

8) **DI DARE ATTO** che:

– la SEMIOTIC LAB SRL si obbliga ad osservare le disposizioni contenute nell’articolo 3 della legge n. 136/2010 in materia di tracciabilità dei flussi finanziari relativi all’appalto.

– La stazione appaltante verifica l’assolvimento da parte dell’appaltatore degli obblighi relativi alla tracciabilità dei flussi finanziari;

– Il numero di CIG assegnato alla pratica è il seguente: **CODICE CIG: B563D7CC40**;

9) **DI PRENDERE ATTO** dell’istruttoria eseguita dal Direttore Generale e R.U.P. che con la sottoscrizione dello stesso atto, ha attestato la regolarità e la correttezza dell’azione amministrativa relativa al presente provvedimento.

Campobasso, 30/01/2025

Il Direttore Generale f.f.

Rag. Massimo Saluppo

