

**DETERMINAZIONE N. 143/2024
DEL DIRETTORE GENERALE DEL 05/09/2024**

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 B2E14F6AA2

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.;

VISTO l'art. 50 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 modalità 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 n. 13 del 03/03/2023 e n. 73 del 30/11/2023 del Direttore Generale GRIM Scarl;

VISTO che occorre provvedere in tempi rapidi alla sottoscrizione di un contratto per il servizio di contact center, sistema informativo utenza, accoglimento 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, garantendo la gestione dei servizi di Contact Center con 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 risultano assenti valide alternative sul mercato per reperire, nei tempi necessari, 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* al prezzo complessivo calcolato su la durata del contratto pari ad € **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**, la cui offerta è stata accettata dalla Società con protocollo n. 185584/2024 del 31/07/2024, anche in virtù dell'esperienza acquisita dalle figure professionali impiegate nella struttura organizzativa di GRIM Scarl;

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. **B2E14F6AA2**;

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 all'intervento in oggetto;

VISTO il Documento Unico di Regolarità Contributiva (D.U.R.C.) - Durc INAIL_44018282 con scadenza validità 04/10/2024, dal quale si riscontra che la succitata Ditta, risulta in regola nei confronti di I.N.P.S., 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) 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 B2E14F6AA2
FINE DA PERSEGUIRE	Garantire alla Società GRIM Scarl il servizio di contact center e customer Satisfaction del servizio idrico integrato dal 31.07.2024 e fino a concorrenza della somma di € 139.000,00 secondo gli importi di cui all'offerta commerciale acquisita al protocollo della società al n. 185584/2024 del 31.07.2024 .
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 dal 31.07.2024 e fino a concorrenza della somma di € 139.000,00 secondo gli importi di cui all'offerta commerciale acquisita al protocollo della società al n. 185584/2024 del 31.07.2024.
CRITERIO DI SELEZIONE DEGLI OPERATORI	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 delle disposizioni relative alla "Procedura

ECONOMICI	per l'affidamento" contenute nell'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 agli atti al protocollo n. 185584 del 31.07.2024, dalla quale si evince un importo complessivo 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;**
- 5) di impegnare la somma complessiva di € 139.000,00 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 dare atto della regolarità contributiva della società giusto Durc INAIL_44018282 con scadenza validità 04/10/2024, dal quale si riscontra che la succitata Ditta, risulta in regola nei confronti di I.N.P.S., I.N.A.I.L.;
- 8) di stabilire che il presente atto venga pubblicato nell'apposita sezione dell'Albo Pretorio;
- 9) 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: B2E14F6AA2;**
- 10) 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, 05/09/2024

Grim Scarl

Il Direttore Generale

Rag. Massimo Saluppo

