



**AVVISO ESPLORATIVO PER MANIFESTAZIONE DI INTERESSE PER L’AFFIDAMENTO COME DA REGOLAMENTO ADOTTATO AI SENSI DELL’ART. 36 COMMA 8, DEL D.LGS. 50/2016 E SS.MM.II., DEL SERVIZIO DI CALL CENTER PER GLI UTENTI DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO DEI COMUNI GESTITI DA ALFA SRL. – C.I.G. 82607824F5 – PROCEDURA 10/2020.**

**1. PREMESSA ED OGGETTO DELL’APPALTO**

Si rende noto che ALFA S.r.l.- con sede legale in Via Carrobbio, 3, 21100 Varese, sede operativa in Via Bottini, 5, 21013 Gallarate, Telefono 0331/226713, Fax 0331/226707, indirizzo di posta elettronica certificata (PEC) [gare@pec.gestoresii.va.it](mailto:gare@pec.gestoresii.va.it), sito internet [www.alfasii.it](http://www.alfasii.it) - intende acquisire la manifestazione di interesse di operatori economici, per l’affidamento del servizio in oggetto, previa confronto di preventivi, sulla base delle indicazioni del proprio “Regolamento per la disciplina dei contratti e degli appalti nei settori speciali sotto soglia comunitaria” di ALFA S.r.l.

**1.2.** Il presente avviso è da intendersi finalizzato esclusivamente alla ricezione di manifestazioni di interesse per favorire la partecipazione e consultazione del maggior numero di operatori potenzialmente interessati. Alfa S.r.l. si riserva, dunque: (i) la facoltà di non procedere alla spedizione della Lettera di invito; (ii) la facoltà insindacabile di sospendere, revocare o annullare le attività e le determinazioni inerenti la presente “manifestazione di interesse”, in qualsiasi momento, senza che i candidati possano vantare alcun diritto. Tale decisione sarà comunicata a tutti i candidati a norma dell’art. 76 D.Lgs. n. 50/2016.

**1.3.** E’ designato quale Responsabile del Procedimento, la Dott.ssa Giuseppina Lanza, ai sensi e per gli effetti dell’art. 31 del D. Lgs e dell’art. 5 del “Regolamento per la disciplina dei contratti e degli appalti nei settori speciali sotto soglia comunitaria” di ALFA S.r.l.

**2. IMPORTO COMPLESSIVO DELL’APPALTO**

**2.1** L’importo dell’appalto ammonta a complessivi € 393.000,00 (diconsi euro trecentonovantatremila/00) al netto di I.V.A., stimato a misura. Non sono previsti oneri della sicurezza.

**2.2** Verranno invitati a fare offerta tutti gli operatori che abbiano ottemperato correttamente alle prescrizioni della presente manifestazione di interesse.

**3. DESCRIZIONE DELL’AFFIDAMENTO**

L’appalto avrà ad oggetto il servizio di CALL CENTER per gli utenti del Servizio Idrico Integrato dei comuni gestiti da ALFA S.r.l. in conformità ai principi di cui al D.Lgs 152/2006 e successive modificazioni ed integrazioni.

L’importo stimato a misura è pari ad € 393.000,00 al netto di IVA (diconsi euro trecentonovantatremila/00) per la durata di trentasei mesi, salvo la proroga eventuale prevista dall’art. 106 comma 11 del D.Lgs. 50/2016 e ss.mm.ii.

Tale importo è ripartito come segue:

- € 378.000,00 (euro trecentosettantottomila/00) I.V.A. esclusa, relativamente alle chiamate al numero verde clienti effettivamente gestito, secondo le modalità previste



dal capitolato speciale di appalto: sono previste n. 63.000 chiamate all'anno, ciascuna chiamata sarà liquidata con un importo pari ad € 2,00 (euro due/00);

- L'importo per le chiamate del pronto intervento è stimato nel triennio per un importo totale pari ad € 15.000 (euro quindicimila/00), € 5.000 (euro cinquemila/00) annui.

Gli oneri per la sicurezza c.d. *interferenziali* sono pari a zero, in virtù di quanto stabilito dalla Autorità per la Vigilanza sui Contratti Pubblici di Lavori, Servizi e Forniture con propria Determinazione n. 3 del 05/03/2008.

I costi stimati della manodopera da intendersi compresi all'interno dell'importo complessivo triennale posto a base di gara ammontano a € 230.000,00 (euro duecentotrentamila/00) I.V.A. esclusa.

La durata dell'appalto è di trentasei mesi decorrenti dalla data indicata nel verbale di consegna del servizio.

I volumi stimati per il triennio sono: n. 189.000 (centoottantanovemila/00) chiamate inbound.

In ogni caso, il contratto si intenderà estinto e privo di effetto una volta raggiunto l'importo netto contrattuale, che sarà determinato dall'importo posto a base di gara al netto del ribasso percentuale offerto dall'aggiudicatario in sede di gara.

Non è previsto alcun importo contrattuale minimo garantito. Pertanto, qualora alla scadenza del termine contrattuale triennale, non sia stato consumato l'intero importo di contratto, l'Appaltatore non potrà avanzare alcuna pretesa ad alcun titolo, salvo il pagamento delle prestazioni regolarmente eseguite. E' comunque facoltà della Committente disporre la prosecuzione del contratto per un periodo, comunque, non superiore a mesi 6 (sei) e fino a concorrenza dell'importo dello stesso.

Il contratto di appalto potrà essere modificato, senza una nuova procedura di affidamento, ai sensi

dell'art. 106, comma 1, lett. a) del Codice, nel caso di emanazione di nuove disposizioni da parte della normativa di settore (es. delibera 655/2015 dell'ARERA).

La stazione appaltante si riserva la facoltà, al termine della durata contrattuale, di disporre la proroga del servizio per il tempo strettamente necessario alla conclusione delle successive procedure necessarie per l'individuazione del nuovo contraente, ai sensi dell'art. 106, comma 11 del Codice. In tal caso il contraente è tenuto, senza poter vantare alcuna pretesa ad alcun titolo e senza poter sollevare riserve o contestazioni, all'esecuzione delle prestazioni oggetto del contratto agli stessi - o più favorevoli - prezzi, patti e condizioni del contratto originario.

#### 4. REQUISITI MINIMI

**4.1** Possono inviare preventivo gli operatori economici indicati all'art. 45 del D.lgs. 50/2016 e s.m.i., ivi inclusi i Raggruppamenti Temporanei di Imprese (RTI) costituendi ed i Consorzi ordinari costituendi, purché recanti l'impegno a costituirsi, in caso di aggiudicazione, in RTI costituiti ovvero in Consorzi ordinari costituiti, che siano in possesso dei requisiti minimi di seguito riportati:

- 1) Insussistenza dei motivi di esclusione di cui all'art. 80 del DLgs. 50/2016 e s.m.i.;
- 2) Insussistenza delle cause di divieto, decadenza o di sospensione di cui all'art. 67 del d.lgs. 6 settembre 2011, n. 159, ovvero di un tentativo di infiltrazione mafiosa di cui all'art. 84, comma 4, del D.lgs. 159/2011;
- 3) Iscrizione al Registro della Camera di Commercio per l'attività oggetto della presente procedura (per le imprese non residenti in Italia, la predetta iscrizione dovrà risultare da apposito documento che dovrà attestare l'iscrizione stessa in analogo registro professionale o commerciale secondo la legislazione dello Stato di appartenenza);
- 4) Possesso di un'infrastruttura tecnologica in grado di monitorare gli SLA indicati da



ARERA;

- 5) Possesso di una sede operativa nella Provincia di Varese già attiva alla data di presentazione della manifestazione di interesse (o impegno all'apertura di nuova sede in caso di aggiudicazione entro 20 giorni dalla comunicazione della proposta di aggiudicazione);
- 6) Aver regolarmente eseguito, negli ultimi tre esercizi approvati alla data di pubblicazione della presente manifestazione di interesse, almeno 1 contratto per servizi analoghi a quello oggetto della presente manifestazione di interesse, della durata di almeno 1 anno con almeno 1 gestore del servizio idrico;
- 7) Aver regolarmente, negli ultimi tre esercizi approvati alla data di pubblicazione della presente manifestazione di interesse, eseguito almeno un contratto analogo con un cliente che attesti il numero di almeno 50.000 chiamate (calls) annue;
- 8) Avere alle proprie dipendenze almeno 8 operatori con esperienza di almeno 3 anni con clienti che gestiscono il servizio idrico;
- 9) Applicazione del Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro per i dipendenti delle imprese esercenti servizi di telecomunicazione;
- 10) Impegno a garantire la copertura del servizio per almeno 57 ore settimanali con operatore.

**4.2** I suddetti requisiti dovranno essere autocertificati a mezzo compilazione e sottoscrizione digitale del DGUE sub allegato A alla presente "manifestazione di interesse", allegando allo stesso i certificati di regolare esecuzione o dichiarazioni rilasciate dai clienti, per servizi effettuati nel triennio (36 mesi) antecedente la data di pubblicazione del presente avviso rif. punti 6) e 7). Per quanto riguarda invece il possesso dei requisiti richiesti ai punti 4) – 5) – 8) – 9) e 10), si chiede di allegare relativa autocertificazione, rilasciata ai sensi dell'Art. 46 D.P.R. 445 del 28/12/2000.

In caso di presentazione di manifestazione di interesse in Costituendo RTI/Costituito RTI o Consorzi Ordinari, i requisiti richiesti ai punti 5) - 6) – 7) – 8), devono essere posseduti dal RTI o Consorzio ordinario nel suo complesso. La mandataria deve in ogni caso possedere il requisito ed eseguire le prestazioni in misura maggioritaria.

## **5. TERMINI E MODALITÀ DI PRESENTAZIONE DELLA MANIFESTAZIONE DI INTERESSE**

**5.1** La manifestazione d'interesse all'affidamento del servizio deve essere presentata dall'operatore economico all'indirizzo di PEC ***gare@pec.gestoresii.va.it*** di ALFA S.r.l. **entro le ore 12:00 del giorno 30/04/2020.**

Nell'oggetto della PEC dovrà essere riportata la seguente dicitura **"C.I.G. 82607824F5 MANIFESTAZIONE DI INTERESSE PER L'AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI CALL CENTER PER GLI UTENTI DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO DEI COMUNI GESTITI DA ALFA SRL. – PROCEDURA 10/2020"**.

**5.2** La manifestazione d'interesse dovrà essere apposta su carta intestata dell'operatore economico ed essere sottoscritta con firma digitale dal legale rappresentante dell'operatore economico, di cui dovrà essere fornita copia di un documento di identità in corso di validità, o da un procuratore di tale legale rappresentante, ed in tale ultimo caso dovrà essere allegata copia conforme all'originale della relativa procura.

**5.3** In caso di RTI o di Consorzi ordinari (sia costituiti che costituendi) la manifestazione di interesse dovrà riportare una sintetica indicazione e descrizione degli operatori raggruppati/raggruppandi o consorziati/consorziandi, dovrà essere apposta su carta intestata



della capogruppo e dovrà essere sottoscritta digitalmente da tutti i componenti del RTI o del Consorzio ordinario (costituito o costituendo). Alla manifestazione di interesse dovrà essere allegata copia di un documento di identità in corso di validità del legale rappresentante della capogruppo, ovvero, qualora la manifestazione di interesse sia sottoscritta da un procuratore di tale legale rappresentante, dovrà essere allegata copia conforme all'originale della relativa procura.

**5.4** L'autocertificazione dei requisiti minimi di cui al par. 4.1 dovrà essere resa da ciascun operatore economico, singolo, raggruppato/raggruppando o consorziato/consorziando, a mezzo compilazione del DGUE da sottoscrivere digitalmente.

**5.5** I requisiti minimi di ordine speciale relativi ai punti 4)- 5) – 6) -7) - 8) -9) e 10) da allegarsi al DGUE, dovranno essere apposti su carta intestata dell'operatore economico (in caso di RTI o Consorzio ordinario, sia costituiti che costituendi, su carta intestata della capogruppo) ed essere firmati digitalmente, specificando, in caso di RTI o Consorzio ordinario, sia costituiti che costituendi, quanto conferito dalla capogruppo e/o dalla/e mandante/i. In caso di RTI o Consorzio ordinario, sia costituiti che costituendi, la predetta documentazione dovrà essere sottoscritta da tutti i soggetti raggruppati/raggruppandi, ovvero consorziati/consorziandi.

## **6. RICHIESTA DI CHIARIMENTI E PROCEDURE DI RICORSO**

Eventuali informazioni complementari e/o chiarimenti sul contenuto della presente "manifestazione di interesse" potranno essere richiesti ad Alfa S.r.l., mediante richieste, formulate in lingua italiana, che dovranno essere trasmesse entro e non oltre il termine delle ore 12.00 del giorno 20/04/2020 a mezzo PEC all'indirizzo [gare@pec.gestoresii.va.it](mailto:gare@pec.gestoresii.va.it).

I chiarimenti e le informazioni sulla documentazione della procedura verranno pubblicati sul sito di Alfa S.r.l. nell'apposito spazio dedicato alla presente procedura entro e non oltre il 24/04/2020. L'organo competente per le procedure di ricorso è il Tar Lombardia sede di Milano.

Gallarate, 2 aprile 2020

L'AMMINISTRATORE DELEGATO  
Arch. Beatrice Bova