AVVISO PUBBLICO PER LA PARTECIPAZIONE AD UNA MANIFESTAZIONE DI INTERESSE FINALIZZATA ALL'INDIVIDUAZIONE DEGLI OPERATORI ECONOMICI DA INVITARE A SUCCESSIVA PROCEDURA PER LA CONCLUSIONE DI UN ACCORDO QUADRO CON UN UNICO OPERATORE ECONOMICO, PER L'AFFIDAMENTO DEL "SERVIZIO DI CALL CENTER COMMERCIALE INBOUND PER I CLIENTI FINALI DEI SERVIZI DI GAS NATURALE ED ENERGIA ELETTRICA DI ACEA PINEROLESE ENERGIA S.R.L.".

ART 1. – OGGETTO DELL'AVVISO, DURATA E IMPORTO

1. Con il presente avviso, **Acea Pinerolese Energia S.r.l.**, in qualità di ente aggiudicatore, con sede legale in Via Cravero, 48 – 10064 Pinerolo (TO) – Tel. 0121/2361 – Fax 0121/236519 – PEC: ape@postacert.aceapinerolese-energia.it intende effettuare una manifestazione di interesse, per individuare gli Operatori Economici da invitare a successiva procedura, finalizzata all'affidamento del "*Servizio di call center commerciale inbound per i clienti finali dei servizi di gas naturale ed energia elettrica di Acea Pinerolese Energia S.r.l.*".

2. L'appalto ha per oggetto il servizio sopra menzionato, da eseguirsi secondo le modalità operative / specifiche tecniche dettagliate sugli elaborati tecnici, *pubblicati unitamente al presente avviso*.

3. L'affidamento avrà una durata presunta di **24 (ventiquattro) mesi**, decorrenti dalla data del verbale di consegna del servizio, e sarà valido fino all'esaurimento dell'importo totale del contratto, che – trattandosi di servizio da computarsi a misura – sarà pari all'intero importo stanziato. Al suo raggiungimento, l'Accordo cesserà di avere efficacia, anche anticipatamente rispetto alla sua scadenza naturale.

   È prevista la possibilità di **rinnovo** per un periodo di pari durata, ovvero di ulteriori **24 (ventiquattro) mesi**, agli stessi prezzi, patti e condizioni del contratto. Facoltà esercitabile dal Committente a suo insindacabile giudizio, in base alla valutazione del servizio reso e delle prestazioni erogate dall'Appaltatore, nonché delle condizioni organizzative ed operative aziendali aventi impatto sul Servizio di Call Center ed il suo svolgimento.

4. *L'importo complessivo* presunto della procedura, per il periodo di 2 (due) anni e dell'eventuale rinnovo per ulteriori 2 (due) anni, è pari ad **€ 191.100,00** (Euro cento novantuno mila cento/00), I.V.A. esclusa, così come specificato all'art. 4 del Capitolato.

   L'importo a base di gara, commisurato quindi alla durata del servizio (2 anni) in assenza di rinnovo, è pari ad **€ 96.300,00** (Euro novantasei mila trecento/00), I.V.A. esclusa, così come specificato all'art. 4 del Capitolato.

ART. 2 – SOGGETTI CHE POSSONO PRESENTARE LA MANIFESTAZIONE DI INTERESSE

1. Possono presentare la manifestazione di interesse gli operatori economici in possesso dei requisiti prescritti nei successivi paragrafi, *esclusivamente in forma singola*.

ART. 3 – CONDIZIONI DI PARTECIPAZIONE

1. **Non è ammessa** la partecipazione alla procedura di operatori economici per i quali sussistano:
   - **a)** Le cause di esclusione previste e definite dai requisiti di carattere generale;
   - **b)** Le condizioni di cui all'articolo 53, comma 16-*ter*, del D.Lgs. del 2001, n. 165 o di cui all'articolo 35 del decreto-legge 24 giugno 2014, n. 90 convertito con modificazioni dalla Legge 11 agosto 2014, n. 114 o che siano incorsi, ai sensi della normativa vigente, in ulteriori divieti a contrattare con la pubblica amministrazione;

ART. 4 – PUBBLICAZIONE, ELABORATI E MODALITA' DI PRESENTAZIONE DELLA MANIFESTAZIONE

1. Il presente Avviso è pubblicato sul profilo della Committente al seguente link:

   https://www.aceapinerolese-energia.it/manifestazioni/.

2. Il plico contenente la documentazione richiesta dovrà pervenire *ESCLUSIVAMENTE A MEZZO DEL SERVIZIO POSTALE O CORRIERE O DIRETTAMENTE A MANO*, entro il termine perentorio delle **ore 12.00 del giorno 13/12/2019**, presso la sede di **ACEA, Via Vigone, 42 – 10064 Pinerolo (TO) – Ufficio Protocollo, negli orari 8.30 / 12.00 – 14.00 / 16.30**. *Sarà rilasciata apposita ricevuta*.

3. I plichi devono essere idoneamente sigillati, controfirmati sui lembi di chiusura, e devono recare all'esterno: *l'intestazione del mittente*, *l'indirizzo dello stesso*, *P. IVA / C.F. del concorrente* e la *seguente dicitura*:

   "NON APRIRE – CONTIENE MANIFESTAZIONE DI INTERESSE FINALIZZATA ALL'INDIVIDUAZIONE DEGLI OPERATORI ECONOMICI DA INVITARE A SUCCESSIVA PROCEDURA PER LA CONCLUSIONE DI UN ACCORDO QUADRO CON UN UNICO OPERATORE ECONOMICO, PER L'AFFIDAMENTO DEL "SERVIZIO DI CALL CENTER COMMERCIALE INBOUND PER I CLIENTI FINALI DEI SERVIZI DI GAS NATURALE ED ENERGIA ELETTRICA DI ACEA PINEROLESE ENERGIA S.R.L."

   Il recapito tempestivo dei plichi rimane ad esclusivo rischio dei mittenti.

4. Ai fini della verifica del rispetto del termine suddetto, faranno fede esclusivamente la data e l'ora di ricezione apposte dall'Ufficio Protocollo di ACEA.

5. La procedura in oggetto è stata disposta con Determina del 24/09/2019 approvata dall'Amministratore Unico di Acea Pinerolese Energia S.r.l.

6. La documentazione della procedura in oggetto comprende: Avviso pubblico, istanza di manifestazione di interesse (**Modello A**) ed elaborati tecnici.

7. La documentazione indicata al precedente comma, è disponibile sul profilo della committente, al *link* precedentemente indicato al *comma 1*.

8. Trattandosi di una indagine di mercato finalizzata all'individuazione degli operatori economici da invitare alla successiva procedura per l'affidamento del servizio in oggetto, **NON OCCORRE IN QUESTA FASE PRESENTARE OFFERTE, MA ESCLUSIVAMENTE LA MANIFESTAZIONE DI INTERESSE (Modello A)**.

ART. 5 – RICHIESTE DI CHIARIMENTI – PUNTI DI CONTATTO COMMITTENTE ED OPERATORE ECONOMICO

1. Saranno accolte richieste di chiarimenti di natura procedurale – amministrativa esclusivamente a mezzo PEC all'indirizzo ape@postacert.aceapinerolese-energia.it, *fino a tre giorni prima del termine di scadenza per la presentazione della manifestazione*.

2. Mentre per informazioni di carattere tecnico e procedurale potrete rivolgervi a:

   - Sig. Ezio dott. Chiaramello - Tel. 0121/236501 - E-mail: ezio.chiaramello@aceapinerolese.it;
   - Sig. Andrea dott. Mattio – Tel. 0121/236507 – E-mail: andrea.mattio@aceapinerolese.it.

3. Le risposte alle richieste di chiarimenti e/o eventuali ulteriori informazioni *sostanziali* in merito alla presente procedura, saranno pubblicate in forma anonima sul profilo del committente in dettaglio al seguente link: https://www.aceapinerolese-energia.it/manifestazioni/. Sarà quindi onere dell'operatore economico verificare

periodicamente al link sopracitato la pubblicazione di eventuali risposte ai quesiti posti e nessuna eccezione di non conoscenza potrà essere sollevata in merito alle informazioni pubblicate dalla Committente.

4. Qualora, anche a seguito di osservazioni presentate dai concorrenti, emergessero irregolarità, errori o contrasti e/o carenze rispetto a quanto previsto dalla normativa vigente, Acea Pinerolese Energia S.r.l., in via di autotutela, si riserva di correggere e/o integrare l'Avviso e i documenti complementari. Le correzioni e/o integrazioni saranno pubblicate all'indirizzo internet sopra menzionato.

5. Eventuali modifiche dell'indirizzo PEC dell'operatore economico o problemi temporanei nell'utilizzo di tale forma di comunicazione, dovranno essere tempestivamente segnalate all'ufficio. Diversamente l'Ente Aggiudicatore declina ogni responsabilità per il tardivo o mancato recapito delle comunicazioni.

ART. 6 – CONTENUTO DEL PLICO

1. Il plico dovrà contenere la *sola manifestazione di interesse* (**Modello A**) sottoscritta dal Legale Rappresentante dell'operatore economico, con allegata la copia fotostatica del documento di identità del sottoscrittore. *La manifestazione di interesse potrà essere sottoscritta anche da un procuratore* avente i poteri necessari per impegnare l'operatore economico nella presente procedura, e in tal caso andrà allegata copia fotostatica di un documento di identità del procuratore e copia conforme all'originale della relativa procura.

ART. 7 – REQUISITI MINIMI RICHIESTI PER LA PARTECIPAZIONE

1. Possono presentare la manifestazione di interesse a partecipare alla procedura prevista dal presente avviso, tutti i soggetti in possesso dei seguenti requisiti **(solamente da auto dichiarare nel Modello A; la documentazione a comprova del possesso dei requisiti sarà richiesta in fase di partecipazione alla gara con la lettera di invito)**:

   a) **Requisiti di idoneità professionale:**

      i. **Iscrizione nel registro tenuto dalla Camera di commercio industria, artigianato e agricoltura** oppure nel registro delle commissioni provinciali per l'artigianato per attività coerenti con quelle oggetto della presente procedura di gara.

      ii. **Iscrizione**, alla data di scadenza della presentazione dell'offerta (*lettera di invito*), **al Registro degli Operatori di Comunicazione** tenuto dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni.

      N.B. L'aggiudicatario, prima dell'avvio operativo del servizio, sarà inoltre tenuto obbligatoriamente a dichiarare l'operatività per le Numerazioni, così come indicate all'art. 15 del capitolato tecnico.

      iii. **Possesso della certificazione UNI EN ISO 9001**, con campo di applicazione attività di Call Center ed in corso di validità.

   b) **Requisiti di capacità economica – finanziaria:**

      i. **Possesso di solidità economica e finanziaria** mediante dichiarazione rilasciata da **almeno n. 2 istituti bancari o intermediari autorizzati ai sensi del D.Lgs. 385/1993**, di data non anteriore a 180 giorni dalla data di scadenza per la presentazione dell'offerta (lettera di invito), che attesti la solidità economica e finanziaria dell'impresa.

   c) **Requisiti di capacità tecnico – professionale:**

      i. **Esecuzione nell'ultimo triennio** (*Anni 2017 / 2018 / 2019*), mediante unità operative in Italia, di almeno **n. 3 servizi** di "*contact center*" nell'ambito di n. 3 distinti contratti con n. 3 distinti Committenti, relativamente ad attività di inbound commerciale/CRM ed assistenza clienti

nell'ambito di servizi di pubblica utilità oggetto di fatturazione/bollettazione diretta all'utenza, **della durata complessiva a copertura almeno dell'intero triennio**, con un bacino di utenza complessivo tra i vari servizi gestiti NON inferiore a **150.000**.

Per ciascun servizio sarà necessaria l'indicazione di: nominativo della società (sia pubblica sia privata), allegando relativa lettera di referenze; oggetto del servizio; numero di utenti della società; periodo di esecuzione del contratto.

ii. Disporre, al fine dell'esecuzione del presente servizio, di una **sede legale in Italia** e una **sede operativa in Italia che non presenti una distanza maggiore di 400 Km stradali rispetto al Comune di Pinerolo** o, in alternativa, dichiarazione di impegno, in caso di aggiudicazione, alla relativa apertura entro i tempi previsti per l'avvio operativo del servizio / contratto, così come specificato all'art. 9 del capitolato.
In particolare, presso la sede operativa ove eseguire il presente appalto, devono essere ubicati il personale di coordinamento ed il personale operativo incaricato per l'erogazione del servizio (operatori telefonici che rispondono alle chiamate oggetto del presente appalto), nonché la centrale telefonica e le strutture tecnologiche.

2. **Detti requisiti dovranno essere auto dichiarati in sede di manifestazione di interesse, mentre in sede di partecipazione alla successiva procedura, essere dimostrati mediante idonei Documenti / Certificati / Attestazioni / Contratti.**

ART. 8 – ALTRE INFORMAZIONI

1. La dichiarazione sostitutiva richiesta, ai fini della partecipazione alla presente procedura deve essere rilasciata ai sensi degli artt. 46 e 47 del D.P.R. 445/2000 in carta semplice, con la sottoscrizione del dichiarante (*rappresentante legale del candidato o altro soggetto dotato del potere di impegnare contrattualmente il candidato stesso*); al tale fine la stessa deve essere corredata dalla copia fotostatica di un documento di riconoscimento del dichiarante, in corso di validità; per ciascun dichiarante è sufficiente una sola copia del documento di riconoscimento anche in presenza di più dichiarazioni su più fogli distinti. Potrà essere sottoscritta anche da procuratori dei legali rappresentati, ed in tal caso, andrà allegata copia conforme all'originale della relativa procura

2. La documentazione da produrre, ove non richiesta espressamente in originale, potrà essere prodotta in copia autenticata o in copia conforme ai sensi, rispettivamente, degli artt. 18 e 19 del D.P.R. 445/ 2000.

3. Tutta la documentazione da produrre deve essere in lingua italiana o, *se redatta in lingua straniera*, deve essere corredata da traduzione giurata in lingua italiana. In caso di contrasto tra testo in lingua straniera e testo in lingua italiana prevarrà la versione in lingua italiana, essendo a rischio dell'operatore economico assicurare la fedeltà della traduzione.

4. Gli operatori economici potranno utilizzare il **Modello A** (*adattandolo, se necessario, in relazione alle proprie condizioni specifiche*), predisposto e messo a disposizione gratuitamente sul profilo della committente in dettaglio *al link di cui all'art. 4, punto 1*.

5. Il criterio di aggiudicazione che seguirà nella procedura d'affidamento successiva a tale manifestazione, sarà quello dell'*offerta economicamente più vantaggiosa*, ovvero individuando l'operatore economico sulla base del miglior rapporto qualità/prezzo.

6. Il soggetto deputato alla fase per lo svolgimento della manifestazione di interesse e al successivo confronto competitivo tra gli operatori economici selezionati e invitati, è il *sig. Chiaramello dott. Ezio*, in qualità di

Responsabile del Procedimento, che previa verifica della completezza delle dichiarazioni in ordine al possesso dei requisiti auto dichiarati in sede di manifestazione, stilerà l'elenco degli Operatori Economici ammessi.

7. **Considerata la natura dell'affidamento è fatto espresso divieto di cessione del contratto / subcontratto.**

ART. 9 - OPERATORI ECONOMICI CHE SARANNO INVITATI ALLA SUCCESSIVA PROCEDURA

1. Il Responsabile del Procedimento, procederà alla selezione degli operatori economici da invitare a successiva procedura di gara come segue:
   a. Nel caso di un solo operatore ammesso si procederà all'*affidamento diretto*;
   b. Nel caso in cui nessuno degli operatori rispetti i requisiti richiesti per la partecipazione a successiva procedura, *la manifestazione di interesse dovrà intendersi annullata*.

ART. 10 - INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

1. Ai sensi dell'art. 13 del Regolamento UE 679/2016 Acea Pinerolese Energia S.r.l., in qualità di Titolare del dato, informa che eventuali dati personali comunicati dall'Appaltatore per l'esecuzione del servizio, verranno trattati per le finalità strettamente connesse all'esecuzione del contratto e conformemente alla normativa vigente.

   Ulteriori informazioni sono reperibili sul sito nell'apposita sezione "*Privacy Policy*" al seguente link: http://www.aceapinerolese-energia.it/privacy.

ART. 11 - DESIGNAZIONE RESPONSABILE AI SENSI ART. 28 DEL REGOLAMENTO UE 679/2016

1. Acea Pinerolese Energia S.r.l. tratta i dati personali dei clienti/utenti/cittadini/dipendenti/portatori di interesse, pertanto nomina la ditta appaltatrice quale Responsabile esterno ai sensi dell'art.28 del Regolamento Ue 679/2016.

   In qualità di Responsabile del trattamento dei dati personali dovrà mettere in pratica tutte le azioni necessarie per garantire la sicurezza dei dati di cui verrà in possesso durante l'esecuzione del servizio.

Manifestazione pubblicata il 28.11.2019.

ACEA Pinerolese Energia S.r.l.
L'Amministratore Unico
CARCIOFFO Ing. Francesco