

**PAVIA ACQUE S.C.A.R.L.**

Via Donegani 7, 27100 Pavia, CF e P.IVA 02234900187

**AVVISO PUBBLICO – INDAGINE DI MERCATO PER L’INDIVIDUAZIONE DI OPERATORI ECONOMICI DA INVITARE AD UNA PROCEDURA NEGOZIATA PER L’AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI CALL CENTER PER PRONTO INTERVENTO ACQUA**

**1. OGGETTO DELL’AVVISO**

La Provincia di Pavia, con deliberazione del 20/12/2013, ha affidato a Pavia Acque S.c.a.r.l., secondo il modello dell’*in house providing*, la gestione coordinata ed unitaria del Servizio Idrico Integrato (S.I.I.) riferito all’ambito territoriale costituito dal territorio della provincia di Pavia.

Pavia Acque intende procedere all’affidamento del servizio di *call center* per “pronto intervento” *in outsourcing* come di seguito descritto: “Fornitura del servizio di gestione delle chiamate di Pronto Intervento Acqua”, da svolgersi su 188 Comuni della Provincia di Pavia e relativo a circa 550.000 abitanti residenti e a circa 200.000 utenti finali. Il presente avviso, che non è in alcun modo vincolante e impegnativo per Pavia Acque, ha pertanto come sola finalità l’effettuazione di un’indagine di mercato strumentale all’individuazione di un elenco di operatori economici da consultare nell’ambito di una successiva procedura negoziata. Le manifestazioni d’interesse pervenute nei termini e secondo le modalità più avanti indicate, saranno inserite in un elenco in ordine di arrivo attestato dalla data e numero di protocollo. L’ordine di inserimento non comporta né diritto di precedenza, né attribuzione di punteggi e non dà luogo alla formazione di una graduatoria. Pavia Acque ha la facoltà di sospendere, interrompere, modificare o cessare definitivamente la presente indagine conoscitiva, consentendo, a richiesta degli interessati, la restituzione della documentazione eventualmente già inoltrata, senza che ciò possa costituire diritto o pretesa a qualsivoglia risarcimento, indennizzo o rimborso dei costi o delle spese eventualmente sostenute dall’interessato, per aver fornito le informazioni richieste dalla presente indagine.

**2. REQUISITI PER LA PARTECIPAZIONE ALLA FORMAZIONE DELL’ELENCO**

Possono partecipare alla presente indagine di mercato gli operatori economici per i quali sussistono le seguenti condizioni minime di partecipazione:

- a) Insussistenza dei motivi di esclusione di cui all’art. 80 del d.lgs. 18 aprile 2016, n. 50 e s.m.i.;
- b) Iscrizione alla C.C.I.A.A. con evidenza dell’esercizio dell’attività di call center;
- c) Iscrizione al Registro degli Operatori di Comunicazione tenuto dall’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni;
- d) Almeno 5 anni di esperienza di servizi di “call center per PRONTO INTERVENTO” svolti per Gestori operanti nei settori regolati dall’AEEGSI (energia elettrica, gas, idrico);
- e) Area coperta dal servizio nell’ultimo anno pari ad almeno 2 milioni di abitanti residenti;
- f) Almeno 50.000 chiamate medie annue gestite negli ultimi 3 anni;
- g) Fatturato medio annuo per servizi di “call center pronto intervento”, riferito all’ultimo triennio, di almeno 200.000 euro/anno;
- h) Personale perfettamente parlante in lingua italiana e servizio ubicato esclusivamente in Italia;
- i) Personale dedicato al servizio regolarmente assunto con contratto a tempo indeterminato in misura non inferiore all’80% alla data del 1/1/2017, ed in possesso di formazione specifica inerente la gestione delle tematiche di pronto intervento;
- j) Possesso della certificazione ISO 9001;
- k) Autonomia del servizio pari ad almeno 24 ore in caso di assenza di energia elettrica;
- l) Disponibilità di una struttura tecnologica/informatica in grado di integrare la piattaforma IVR con il database dell’applicativo gestionale in uso presso Pavia Acque S.c.a.r.l (Net@H2O – Engineering Srl), secondo le esigenze di Pavia Acque S.c.a.r.l.
- m) Rispetto della vigente normativa AEEGSI in merito agli SLA dei tempi di attesa;



- n) Regolarità con gli adempimenti previsti dal d.lgs. 81/2008 in materia di prevenzione e sicurezza a favore dei lavoratori, integrato dal d.lgs. 106/2009;
- o) Dichiarazione che l'impresa non si è avvalsa di piani individuali di emersione di cui alla legge n.383 del 2001 ovvero che l'impresa si è avvalsa di piani individuali di emersione di cui alla legge n.383 del 2001 ma il periodo di emersione si è concluso;
- p) Applicazione del corrispondente Contratto collettivo Nazionale del lavoro ai propri dipendenti e, se esistenti, dei contratti collettivi territoriali ed aziendali;
- q) Conoscenza dei principi adottati da Pavia Acque secondo le disposizioni di cui al d.lgs. 231/2001 nonché in materia di prevenzione della corruzione;
- r) Non stipulazione di contratti di lavoro di qualsiasi natura con ex dipendenti delle pubbliche amministrazioni di cui all'art. 1, comma 2, del d.lgs. n. 162 del 2001, per il triennio successivo alla cessazione del rapporto di pubblico impiego, che hanno esercitato poteri autoritativi o negoziali per conto delle pubbliche amministrazioni stesse nei confronti della propria società.

### 3. MODALITA' DI PRESENTAZIONE DELLE MANIFESTAZIONI DI INTERESSE

Le manifestazioni di interesse relative alla presente indagine conoscitiva di mercato, redatte in lingua italiana, dovranno pervenire, a mezzo servizio postale, corriere, consegna a mano, o con qualsiasi altro mezzo idoneo, al seguente indirizzo: Pavia Acque S.c.a.r.l. – Ufficio Segreteria – Via Donegani, 21 – 27100 PAVIA, **a pena di esclusione, entro e non oltre le ore 12.00 del giorno 30/03/17**; è altresì facoltà del soggetto interessato la consegna a mano dei plichi, nei giorni dal lunedì al giovedì dalle ore 08.30 alle ore 12.00 e dalle ore 14.00 alle ore 16.00; il venerdì dalle ore 08.30 alle ore 13.00, con esclusione del sabato, entro il suddetto termine perentorio, all'Ufficio Segreteria – PAVIA ACQUE S.c.a.r.l. – Via Donegani, 21 – 27100 PAVIA, che ne rilascerà apposita ricevuta.

La domanda, redatta preferibilmente sul modello allegato al presente avviso (allegato A), dovrà essere inserita, **pena l'esclusione**, in apposito plico, idoneamente sigillato (**Si invitano i soggetti interessati a non fare ricorso all'apposizione di ceralacca**), controfirmato sui lembi di chiusura, e deve recare all'esterno - oltre all'intestazione del mittente e all'indirizzo dello stesso (con specificazione dell'indirizzo pec) la dicitura – Indagine di mercato per l'individuazione di operatori economici per l'affidamento del servizio di *call center* di Pavia Acque S.c.a.r.l. – .

Il recapito tempestivo del plico rimane ad esclusivo rischio dei mittenti.

### 4. PROCEDURA DI AFFIDAMENTO A SEGUITO DELL'INDAGINE DI MERCATO

A conclusione dell'indagine di mercato, Pavia Acque procederà alla costituzione di un elenco degli operatori economici che abbiano inviato la propria manifestazione di interesse nei termini e con le modalità prescritte dal presente avviso.

Successivamente alla formazione dell'elenco, Pavia Acque procederà all'affidamento del servizio di *call center* per "pronto intervento", mediante una procedura negoziata che si svolgerà secondo le disposizioni contenute nella lettera d'invito e nel capitolato speciale d'appalto, che saranno trasmessi agli operatori.

L'appalto sarà aggiudicato con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa sulla base del miglior rapporto qualità e prezzo. La durata del contratto è stabilita in anni 2 (due); Pavia Acque si riserva la facoltà di negoziare con l'aggiudicatario il rinnovo del contratto per un'ulteriore annualità; tale facoltà non comporta alcun obbligo nei confronti dell'aggiudicatario.

Pavia Acque si riserva la facoltà di avviare la procedura negoziata in presenza di almeno due manifestazioni di interesse che siano valide; in ogni caso, qualora non dovessero pervenire manifestazione d'interesse, Pavia Acque ha la facoltà di avviare il procedimento di aggiudicazione, scegliendo direttamente gli operatori da invitare.

Gli operatori economici possono essere quelli di cui all'art. 45 del d.lgs. 18 aprile 2016, n. 50; nel caso in cui la manifestazione di interesse provenga da soggetti che intendano raggrupparsi, la dichiarazione di cui all'allegato A, dovrà essere presentata da ciascun soggetto che parteciperà all'ATI.

### 5. INFORMAZIONI SUL PROCEDIMENTO

Eventuali chiarimenti o precisazioni in ordine ai contenuti dell'oggetto del contratto potranno essere richiesti a Dott. Paolo Razzano, al seguente numero telefonico: 348.1361421.

Eventuali informazioni inerenti la presente procedura potranno essere richieste a Avv. Marco Ferrari, ufficio Appalti e Contratti, al seguente numero telefonico: 0382.434723, dalle ore 9 alle ore 12 e dalle ore 14 alle ore 17.

## 6. RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO

Il Responsabile del Procedimento ai sensi dell'art. 31, c. 10, del d.lgs. 18 aprile 2016, n. 50, è il Direttore Generale Dott. Ing. Marco Chiesa.

Eventuali comunicazioni possono essere inviate esclusivamente a mezzo posta elettronica al seguente indirizzo: [c.fracchioni@paviaacque.it](mailto:c.fracchioni@paviaacque.it).

Il Direttore Generale  
Dott. Ing. Marco Chiesa



PAVIA ACQUE S.p.A.  
Gestore Unico  
Servizio Idrico  
Integrato della  
Provincia di Pavia