

**AVVISO INDAGINE DI MERCATO**

PER L'INDIVIDUAZIONE E SELEZIONE DI OPERATORI ECONOMICI DA INVITARE ALLA PROCEDURA NEGOZIATA AI SENSI DELL'ART.36, CO.2, LETT.B) DEL D.LGS. 50/2016 E SS.MM.II. PER L'AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI CALL CENTER ATTINENTE LA GESTIONE DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO SVOLTO DA ACQUE DI CALTANISSETTA S.P.A.

La società Acque di Caltanissetta S.p.A. intende espletare un'indagine di mercato finalizzata all'individuazione, nel rispetto dei principi di economicità, efficacia, tempestività, correttezza, libera concorrenza, non discriminazione, trasparenza, proporzionalità, pubblicità, dei soggetti da invitare alla procedura negoziata, ai sensi dell'art. 36, comma 2, lett. b) del D.Lgs. 50/2016 per l'affidamento del servizio di Call Center attinente la gestione del servizio idrico integrato svolto da acque di caltanissetta S.p.A..

STAZIONE APPALTANTE: Acque di Caltanissetta S.p.A. C.so Vittorio Emanuele 61 – 93100 Caltanissetta – P.IVA 01753240850 – Tel.0934/23477 Fax 0934/584700 – E.mail: [info@caltaqua.it](mailto:info@caltaqua.it)

OGGETTO: servizio di Call Center finalizzato a fornire assistenza telefonica agli utenti che, per esigenze commerciali, per segnalazioni di emergenze e guasti ovvero per quant'altro attenga alla gestione del servizio idrico integrato svolto da Acque di Caltanissetta S.p.A., chiedono l'intervento della Committente. Il Contraente dovrà garantire assistenza attraverso risposte "on line" e trattamenti amministrativi adeguati a soddisfare le segnalazioni e le richieste avanzate per telefono dagli utenti, evitando attese e disservizi. Il Contraente dovrà rispettare gli standard generali di qualità dei servizi telefonici indicati dall'AEEGSI allegato A della delibera 655/2015/R/IDR.

DURATA: la durata del servizio oggetto del presente appalto è fissata in anni 2 (due) rinnovabile, ai medesimi prezzi, patti e condizioni, di ulteriori sei mesi ad insindacabile giudizio della Committente, per una durata complessiva di 30 (trenta) mesi, decorrenti dalla data di stipula del contratto.

IMPORTO A BASE DI GARA : Le proposte economiche dovranno prevedere un canone fisso a base d'asta sia per il servizio di customer care sia per il servizio di Pronto intervento. Il canone mensile è fissato in € 12.500,00 (euro novemilacinquecento/00) oltre I.V.A. sul quale dovrà essere effettuato il ribasso. Di conseguenza l'importo stimato complessivo dell'appalto nel biennio ammonta a € 300.000,00 (euro trecentomila/00) , Iva esclusa per 24 mesi.

In caso di rinnovo richiesto da parte della Committente l'importo complessivo stimato dell'appalto nei trenta mesi (comprensivo dell'eventuale rinnovo) ammonta ad € 375.000,00 (trecentosettantacinquemila/00), I.V.A. esclusa.

PROCEDURA: procedura negoziata, ai sensi dell'art. 36, comma 2, lett. b) del D.Lgs. 50/2016. L'aggiudicazione avverrà mediante il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa, ai sensi dell'art. 95 comma 2 del D. lgs. n. 50/2016.

Il presente avviso non costituisce invito a partecipare a gara pubblica, né offerta al pubblico (art. 1336 c.c.) ma semplice richiesta di manifestazione di interesse, a seguito della quale potrà essere esperita la procedura negoziata. La manifestazione di interesse, pertanto, non vincola in alcun modo la stazione appaltante Acque di Caltanissetta S.p.A.

SOGGETTI AMMESSI: Possono partecipare i soggetti di cui all'art. 45 del D.Lgs. 50/2016, comma 2, lett. a), b), c), d), c), e), f), g), stabiliti in Italia e in altri Stati membri, costituiti conformemente alla legislazione vigente nei rispettivi paesi.

Ai sensi dell'art. 48, comma 7, primo periodo, del D.Lgs. 50/2016 è fatto divieto ai concorrenti di partecipare alla presente procedura in più di un raggruppamento temporaneo o consorzio ordinario di concorrenti, ovvero di partecipare alla procedura anche in forma individuale

qualora abbia partecipato alla procedura medesima in raggruppamento o consorzio ordinario di concorrenti.

I consorzi fra società cooperative di produzione e lavoro, i consorzi tra imprese artigiane ed i consorzi stabili, ai sensi dell'art. 48, comma 7, secondo periodo, del D.Lgs. 50/2016 sono tenuti ad indicare, in sede di offerta, per quali consorziati il consorzio concorre; a questi ultimi è fatto divieto di partecipare, in qualsiasi altra forma, alla medesima procedura; in caso di violazione sono esclusi dalla procedura sia il consorzio sia il consorziato; in caso di inosservanza di tale divieto si applica l'articolo 353 del codice penale.

REQUISITI PER PARTECIPARE ALLA PROCEDURA: i requisiti minimi necessari per partecipare alla successiva procedura negoziata e che devono essere posseduti alla data di scadenza del presente avviso sono:

**A) REQUISITI DI ORDINE GENERALE E PROFESSIONALE:**

a.1) Assenza dei motivi di esclusione di cui all'art. 80 del D.Lgs. 50/2016;

a.2) Iscrizione alla C.C.I.A.A. o analogo registro di stato estero aderente alla U.E. dalla quale risulti che l'impresa è iscritta con uno scopo sociale compatibile con le attività oggetto dell'appalto;

a.3) (in caso di cooperative) iscrizione all'Albo delle Società Cooperative presso il Ministero dello Sviluppo Economico a cura della Camera di Commercio, e se cooperative sociali, iscrizione all'Albo Regionale delle cooperative sociali ex art. 9 della L. 381/1991 con uno scopo sociale compatibile con le attività oggetto dell'appalto;

**B) CAPACITÀ ECONOMICA E FINANZIARIA:**

b.1) aver conseguito un volume di affari complessivo, ricavabile dai bilanci approvati relativi agli esercizi 2013-2014-2015, per un importo almeno pari a € 600.000,00 (euro seicentomila/00);

**C) REQUISITI DI ORDINE TECNICO:**

c.1) (servizio di punta) Il concorrente deve dimostrare di avere effettuato, nel triennio antecedente la data di invio della presente lettera d'invito, servizi di Call Center per aziende che si occupano della gestione del servizio idrico integrato di un territorio, per un importo non inferiore a € 200.000,00 ( euro duecentomila/00).

c.2) (servizi analoghi) Il concorrente deve dimostrare di avere effettuato, nel triennio antecedente la data di invio della presente lettera d'invito, servizi di Call Center per aziende che forniscono i servizi di energia elettrica e/o gas, per un importo non inferiore a € 500.000,00 ( euro cinquecento/00).

Ulteriori dettagli verranno forniti nella lettera di invito.

Le istanze di partecipazione, redatte secondo lo schema predisposto (ALLEGATO A), dovranno pervenire all'Ufficio Protocollo di Acque di Caltanissetta S.p.A entro e non oltre le ore 12:00 del giorno martedì 14/02/2017, pena la non ammissione alla procedura, secondo le seguenti modalità:

- a mezzo posta elettronica certificata al seguente indirizzo: [info@pec.caltacqua.it](mailto:info@pec.caltacqua.it);
- a mezzo servizio postale mediante raccomandata A/R all'indirizzo Acque di Caltanissetta S.p.A. C.so Vittorio Emanuele 61 – 93100 Caltanissetta;
- consegnate a mano all'ufficio protocollo di Acque di Caltanissetta S.p.A. C.so Vittorio Emanuele 61 – 93100 Caltanissetta.

Non si applica la riduzione del numero di candidati da invitare a partecipare art. 91 D.Lgs. 50/2016.

In caso di presentazione mediante PEC, faranno fede la data e l'ora di accettazione da parte del sistema di Acque di Caltanissetta S.p.A.

Negli altri casi, farà fede la data e l'ora di presentazione apposta dall'ufficio protocollo della stazione appaltante.

Il recapito delle stesse rimane ed esclusivo rischio del mittente nel caso, per qualsiasi motivo, non venga effettuato in tempo utile all'indirizzo indicato.

L'istanza dovrà essere redatta in carta semplice, in conformità al modello predisposto (Allegato A), sottoscritta dal titolare o dal legale rappresentante (in caso di RTI e presentata unitamente a

fotocopia di un documento di identità del sottoscrittore in corso di validità (ai sensi degli art. 46 e 47, D.P.R. 445/2000).

Il Responsabile del procedimento è dott. Ernesto Rizza (tel. 0934/1909328).

Il presente avviso è pubblicato per 15 giorni naturali e consecutivi sul profilo del committente all'indirizzo <http://www.caltacqua.it/amministrazione-trasparente/avvisi-bandi-e-gare/avvisi-servizi>

*Il Responsabile del Procedimento*

*Dott. Ernesto Rizza*

