

via valiante 30  
84078 vallo della lucania

Codice fiscale e partita iva  
00182790659

Segnalazione guasti  
800 830 500

tel 0974 75616 / 622  
fax 0974 75623  
info@consac.it  
www/consac.it

capitale sociale  
9.387.351,00

autolettura contatori  
800 831 288

registro imprese  
00182790659

conto corrente postale  
9845



**AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI CALL CENTER PER PRONTO INTERVENTO  
IDRICO H24.  
VERBALE DI PROCEDURA TELEMATICA**

**Prot. n. 12156 del 13 luglio 2022**

Il giorno 13 luglio 2022 in Vallo della Lucania (SA), presso la sede legale di *CONSAC gestioni idriche Spa* in via Ottavio Valiante n. 30, viene esperita la procedura telematica per la gara: “**Affidamento dei Servizi di call center per Pronto Intervento idrico H24**”.

La Commissione di gara della suddetta procedura, nominato con determina prot. n. 11841 del 13 luglio 2022, è così costituito:

- Ing. Daniele Tiddia – Responsabile Unico del Procedimento – Presidente;
- Ing. Felice Lucia – Ufficio Tecnico Consac gestioni idriche spa – Componente.
- Geom. Nicola Luongo – Ufficio Gare e Appalti Consac gestioni idriche spa – Componente e segretario verbalizzante

Il Presidente fa presente:

- che con prot. n. 10609 e a seguito della delibera di CdA n. 67 del 20 maggio 2022 è stata indetta una procedura negoziata ai sensi dell’art. 63 D. Lgs 50/2016 ss.mm.ii. secondo il criterio di aggiudicazione dell’offerta economicamente più vantaggiosa, ai sensi dell’art. 95 comma 3 - D. Lgs 50/2016;
- Che l’importo a base d’asta del servizio è stimato in € 150.000,00 oltre I.V.A. in riferimento ai prezzi di mercato;
- che l’appalto per l’affidamento dei Servizi di call center per Pronto Intervento idrico H24 verrà aggiudicato a favore dell’operatore economico secondo il criterio di aggiudicazione dell’offerta economicamente più vantaggiosa, ai sensi dell’art. 95, comma 2 D.Lgs 50/2016 ss.mm.ii, e che, il termine ultimo per la presentazione dell’offerta era stato fissato alle ore 08:00 del giorno 11 luglio 2022 e poi prorogato alle ore 10:00 del giorno 13 luglio 2022.

- che l'offerta economicamente più vantaggiosa verrà determinata sulla base dei criteri di seguito indicati:

#### CRITERI OFFERTA TECNICA

Criteria	Sub-criteria	Criteria quantitative	Maximum score
Index of Evaluation	Technical Index 1 (IT1)	No	10.00
Index of Evaluation	Technical Index 2 (IT2)	No	10.00
Index of Evaluation	Technical Index 3 (IT3)	No	10.00
Index of Evaluation	Technical Index 4 (IT4)	No	10.00
Index of Evaluation	Technical Index 5 (IT5)	No	10.00
Index of Evaluation	Technical Index 6 (IT6)	No	10.00

#### CRITERI OFFERTA ECONOMICA

- The chosen formula, for the assignment of the score of the economic offer, is the "Inverse proportionality on the bid" for a total maximum of 30 points.

The President presents that for the procedure the following companies have been invited to present offers:

Company	PEC	Selection mode
Mediacom S.r.l.	mediacom.servizi@pec.it	Manifestation of interest
NETCALL SRLS	netcall@arubapec.it	Manifestation of interest
TESCOM SRL	TESCOMSRL@PEC.IT	Manifestation of interest
CPL CONCORDIA SOC. COOP.	cplconcordia.gare@pec.cpl.it	Manifestation of interest
Softlab Tech S.p.A.	tender.softlabgroup@legalmail.it	Manifestation of interest
Telekottage Plus Srl	telekottageplus@pec.it	Manifestation of interest
Phonetica S.r.l.	PHONETICA@PEC.PHONETICA.IT	Manifestation of interest
Tecnocall Srl	contratti.tecnocallsrl@pec.it	Manifestation of interest

The members of the Commission, taking into account also the invited companies, declare that they are not incompatible with the exercise of their functions, in the sense of the law.

Ai fini dell'attribuzione dei punteggi relativi agli indicatori di carattere tecnico, così come specificati nella lettera di invito, la Commissione definisce preventivamente la griglia di valutazione:

ELEMENTO 1 – Esperienza continuativa dell'affidatario in materia di servizio di call Center per Segnalazione Guasti Tecnici/Pronto Intervento per aziende esercenti Servizio Idrico Integrato (max 10 punti)

Esperienza continuativa da più di	3 anni	5 anni	7 anni	10 anni	Punteggio
	<input type="checkbox"/> (p.ti 2)	<input type="checkbox"/> (p.ti 4)	<input type="checkbox"/> (p.ti 8)	<input type="checkbox"/> (p.ti 10)	
Indice tecnico 1 (IT1)					

ELEMENTO 2 – Ulteriore esperienza (ovvero esperienze non dichiarate per l'indice tecnico IT1, non di Pronto Intervento ai sensi della delib. Arera 655/2015) dell'affidatario in materia di servizio in attività di call center per aziende esercenti Servizio Idrico Integrato e/o Servizio Elettrico e/o Servizio Gas e/o Telefonia (max 10 punti)

Esperienza da più di	3 anni	5 anni	7 anni	10 anni	Punteggio
	<input type="checkbox"/> (p.ti 2)	<input type="checkbox"/> (p.ti 4)	<input type="checkbox"/> (p.ti 8)	<input type="checkbox"/> (p.ti 10)	
Indice tecnico 2 (IT2)					

ELEMENTO 3 – Possesso di Certificazione in corso di validità (NON CUMULATIVA, vale il punteggio più alto, max 10 punti)

Possesso di Certificazione valida	ISO 9001:2015	ISO 14001:2015	ISO/IEC 27001:2013	UNI 18295-1:2017	Punteggio
	<input type="checkbox"/> (p.ti 0)	<input type="checkbox"/> (p.ti 4)	<input type="checkbox"/> (p.ti 6)	<input type="checkbox"/> (p.ti 10)	
Indice tecnico 3 (IT3)					

ELEMENTO 4 – Esperienza di call center per ALMENO N. 1 gestore del SII di grandi dimensioni (unico contratto, NON utenze cumulate tra diversi contratti) (max 10 punti)

Servizio di call center per ALMENO N. 1 Gestore Servizio Idrico Integrato con utenze attive	Da 50.000 a 75.000 utenze attive	Da 75.000 a 100.000 utenze attive	Da 100.000 a 150.000 utenze attive	Oltre 150.000 utenze attive	Punteggio
	<input type="checkbox"/> (p.ti 4)	<input type="checkbox"/> (p.ti 6)	<input type="checkbox"/> (p.ti 8)	<input type="checkbox"/> (p.ti 10)	
Indice tecnico 4 (IT4)					

ELEMENTO 5 – Tempo massimo per attivare il servizio dalla data di avvio dell'esecuzione del contratto (max 10 punti)

Impegno ad attivare il servizio entro	Max 30 gg	Max 20 gg	Max 10 gg	Max 3 gg	Punteggio
	<input type="checkbox"/> (p.ti 4)	<input type="checkbox"/> (p.ti 6)	<input type="checkbox"/> (p.ti 8)	<input type="checkbox"/> (p.ti 10)	
Indice tecnico 5 (IT5)					

ELEMENTO 6 – Organizzazione del servizio e delle modalità di trasmissione delle segnalazioni verso gli operatori sul campo mediante utilizzo di diversi sistemi (stampa, WEBAPP, SMS, mail, Whatsapp) (max 20 punti)

Organizzazione del servizio	Punteggio
Indice tecnico 6 (IT6)	

h

Il Presidente fa presente che entro le ore 10:00 del giorno 13-07-2022 sono state ricevute sulla piattaforma *web consac.acquistitelematici.it* n. 3 offerte dalle seguenti Ditte:

Ragione Sociale	Partita iva	Data conferma partecipazione	Modalità di partecipazione
CPL CONCORDIA SOC. COOP. Via A. Grandi n. 39 - 41033 Concordia sulla Secchia (MO)	00154950364	11 luglio 2022 10:20:01	Forma singola
NETCALL SRLS COLLEFERRO (RM) Via delle Melazze 3 CAP 0003	15250651005	11 luglio 2022 14:30:13	Forma singola
Mediacom S.r.l. Viale Edoardo Jenner, 51 20159 Milano (Milano)	03467031211	13 luglio 2022 09:42:52	Forma singola

Il Presidente autorizza lo sblocco telematico delle Buste Amministrative e, pertanto, alla visualizzazione della documentazione ricevuta:

La busta amministrativa del partecipante CPL CONCORDIA SOC. COOP. è stata aperta per la prima volta in data 13/07/2022 alle ore 13:09. Di seguito il dettaglio dei documenti pervenuti:

Documento	Annotazioni	Stato documento
Allegato A - DGUE		Valido
Allegato B - Flussi finanziari		Valido
Documento di Identità		Valido
Contributo ANAC		Valido
Eventuali documenti integrativi		Valido
Allegato C1		Valido
Allegato C2		Valido
PASSOE		Valido
Capitolato Speciale d'Appalto		Valido
Visura Ordinaria aggiornata		Valido

La busta amministrativa del partecipante NETCALL SRLS è stata aperta per la prima volta in data 13/07/2022 alle ore 13:38. Di seguito il dettaglio dei documenti pervenuti:

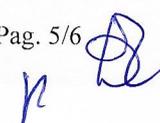
Documento	Annotazioni	Stato documento
Allegato A - DGUE		Valido
Allegato B - Flussi finanziari		Valido
Documento di Identità		Valido
Contributo ANAC		Valido
Eventuali documenti integrativi		Valido
Allegato C1		Valido
Allegato C2		Valido
PASSOE		Valido
Capitolato Speciale d'Appalto		Valido
Visura Ordinaria aggiornata		Valido

La busta amministrativa del partecipante Mediacom S.r.l. è stata aperta per la prima volta in data 13/07/2022 alle ore 13:47. Di seguito il dettaglio dei documenti pervenuti:

Documento	Annotazioni	Stato documento
Allegato A - DGUE		Valido
Allegato B - Flussi finanziari		Valido
Documento di Identità		Valido
Contributo ANAC		Valido
Eventuali documenti integrativi		Valido
Allegato C1		Valido
Allegato C2		Valido
PASSOE		Valido
Capitolato Speciale d'Appalto		Valido
Visura Ordinaria aggiornata		Valido

Non è richiesta alcuna integrazione documentale.

Pertanto, si procede allo sblocco telematico delle Buste Tecniche ed alla visualizzazione della documentazione ricevuta.



L'offerta tecnica del partecipante CPL CONCORDIA SOC. COOP. è stata aperta per la prima volta in data 13/07/2022 alle ore 13:57. Di seguito il dettaglio dei documenti pervenuti:

Documento	Annotazioni	Stato documento
Allegato D - Modello offerta tecnica pronto intervento		Non verificato
Eventuali documenti integrativi		Non verificato

L'offerta tecnica del partecipante NETCALL SRLS è stata aperta per la prima volta in data 13/07/2022 alle ore 13:58. Di seguito il dettaglio dei documenti pervenuti:

Documento	Annotazioni	Stato documento
Allegato D - Modello offerta tecnica pronto intervento		Non verificato
Eventuali documenti integrativi		Non verificato

L'offerta tecnica del partecipante Mediacom S.r.l. è stata aperta per la prima volta in data 13/07/2022 alle ore 13:59. Di seguito il dettaglio dei documenti pervenuti:

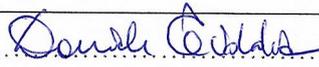
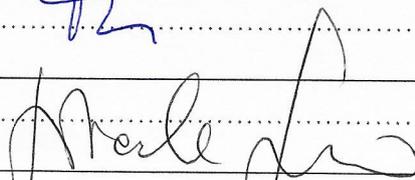
Documento	Annotazioni	Stato documento
Allegato D - Modello offerta tecnica pronto intervento		Non verificato
Eventuali documenti integrativi		Non verificato

La Commissione scioglie la seduta di gara pubblica alle 14:20 del giorno 13 luglio 2022, stabilendo di trasmettere il presente verbale ai partecipanti, tramite la piattaforma web *consac.acquistitelematici.it*, aggiornando alla prossima seduta pubblica dopo l'esame delle offerte tecniche in seduta riservata.

IL PRESIDENTE DELLA GARA  
(Daniele Tiddia)



I Componenti

Cognome e Nome	Codice Fiscale	Firma
Tiddia Daniele	TDDDNL63R22L154M	
Felice Lucia	LCUFLC75P03L628I	
Luongo Nicola	LNGNCL56L09D195A	

IL SEGRETARIO VERBALIZZANTE  
(Nicola Luongo)

