

## DETERMINAZIONE N. 91/24 DEL 9 APRILE 2024

**OGGETTO:** Appalto specifico per l'affidamento del servizio di contact center a favore dei soggetti tenuti al pagamento di tributi locali entrate extratributarie ed entrate patrimoniali riscosse da Soris S.p.a. nell'ambito SDAPA per servizi di contact center ID 2682 - CIG A02B752CB5 - Approvazione aggiudicazione a favore di RTI costituendo tra ONE OS S.r.l. P. IVA 10623370011 e Call2Net S.p.A. P. IVA 03751840277

### IL DIRETTORE GENERALE

Visti:

- l'art. 52 comma 5, lett. b) n. 3 del Decreto Legislativo 15 dicembre 1997, n. 446 in forza del quale Soris S.p.A. è società affidataria in regime in house della funzione di riscossione delle entrate patrimoniali e tributarie nonché delle sanzioni della Città di Torino, della Regione Piemonte, della Città di Grugliasco e della Città di San Mauro Torinese;
- l'atto notarile a rogito Notaio dott. Andrea Ganelli, repertorio n. 54447 atti numero 35028 del 5 dicembre 2022, con il quale sono stati conferiti alla dott.ssa Laura Rinaldi, in qualità di Direttore Generale, i poteri necessari per l'espletamento delle attività di Soris S.p.a.;

Richiamate:

- la Deliberazione n. 225 del 28 settembre 2024 con la quale il Consiglio di Amministrazione di Soris, in riferimento al servizio in oggetto:
  - o ha individuato quale Responsabile Unico del Progetto (RUP), ai sensi dell'art. 15, comma 5 del D. Lgs. 36/2023, la dott.ssa Laura Gallesio responsabile dell'U.O. Contratti e Gare, in possesso dei requisiti di cui all'Allegato I.2 – al medesimo decreto recante “Attività del RUP”,
  - o trattandosi di servizio di particolare importanza e comunque di contratto di importo stimato superiore a € 500.000,00, ha individuato quale Direttore dell'Esecuzione del contratto (DEC) il sig. Stefano Fabbian, responsabile dell'U.O. Produzione, rapporto con gli Enti e pagamenti;
- la Deliberazione n. 227 del 30 novembre 2023 con la quale il Consiglio di Amministrazione di Soris, in riferimento al servizio in oggetto:
  - ha approvato la *lex specialis* e nello specifico, Capitolato d'Oneri e relativi allegati contenente i requisiti di partecipazione richiesti, nonché i criteri di valutazione delle offerte, il Capitolato tecnico contenente le specifiche tecniche del servizio e lo Schema di contratto;
  - ha approvato l'indizione della procedura volta all'affidamento del servizio di che trattasi esplicitando gli elementi essenziali e criteri previsti all'art. 17, comma 1 del D. Lgs. 36/2023;
  - ha conferito mandato al Direttore generale di adottare specifico atto, che recepisca tutti gli elementi approvati dal CdA, nonché gli atti

conseguenziali volti ad addivenire all'aggiudicazione della gara, al fine dell'adempimento degli obblighi di trasparenza in merito agli atti relativi all'affidamento di contratti pubblici;

Richiamata altresì la propria Determinazione n. 156 del 4 dicembre 2024 con la quale è stato recepito il contenuto delle deliberazioni del CdA sopra richiamate ed è stata autorizzata la pubblicazione della lettera d'invito e della restante documentazione relativa alla gara in oggetto;

Preso atto che, così come emerge dai verbali delle operazioni del Seggio di gara e della Commissione giudicatrice svoltesi rispettivamente nelle date 1 - 7 - 9 -12 - 19 -20 febbraio 2024 e 20- 21-27-28 febbraio, 1-5-6-11- 18 marzo e 4 aprile 2024 che conservati in originale presso l'U.O Contratti e Gare, formano parte integrante e sostanziale della presente determinazione:

- entro i termini stabiliti nella lettera d'invito – ore 12:00 del giorno 25 gennaio 2024, successivamente prorogato al medesimo orario del giorno 31 gennaio 2024, a causa di un malfunzionamento della piattaforma che non permetteva la sottomissione delle offerte da parte degli operatori economici – sono pervenute tramite piattaforma telematica ACQUISTI IN RETE le offerte da parte dei seguenti operatori economici:

	<b>Denominazione</b>	<b>Data presentazione offerta</b>
1	Concerto S.r.l.	29/01/2024 09:59:48
2	RTI costituendo One OS S.r.l (mandataria) Call2Net S.p.a. (mandante)	29/01/2024 15:49:52
3	Sintesi S.C.S. ETS consorzio fra società cooperative di produzione e lavoro	29/01/2024 17:23:37
4	RTI costituendo Mediacom S.r.l. (mandataria)Tecnocall S.r.l. (mandante)	30/01/2024 09:45:03
5	HD Solution	30/01/2024 11:43:06

- nelle sedute pubbliche telematiche del 1 -7 - 9 -12 e 20 febbraio 2024 il Seggio di gara ha proceduto all'apertura dei plichi telematici ed all'analisi della documentazione amministrativa presentata dai concorrenti, attivando l'istituto del soccorso istruttorio nei confronti dei concorrenti Concerto S.r.l., RTI costituendo One OS S.r.l (mandataria) Call2Net S.p.a. (mandante) e HD Solution e verificandone infine la completezza;
- nella seduta pubblica del 20 febbraio 2024 la Commissione giudicatrice ha proceduto all'apertura delle buste contenenti le offerte tecniche constatando in seduta pubblica la completezza formale;
- nelle sedute riservate del 21-27-28 febbraio 2024 e 1-5-6 e 11 marzo 2024 la commissione giudicatrice ha effettuato l'analisi delle offerte tecniche, procedendo al termine all'attribuzione del punteggio tecnico;
- nella seduta pubblica del 18 marzo 2024 la Commissione giudicatrice ha reso noto le risultanze della valutazione delle offerte tecniche, dando lettura dei punteggi assegnati nella seduta riservata del 11 marzo 2024 e, contestualmente, ha provveduto all'apertura delle offerte economiche, stilando la graduatoria di seguito riportata:

	<b>Concorrente</b>	<b>Prezzo complessivo offerto (iva esclusa)</b>	<b>Punteggio tecnico</b>	<b>Punteggio economico</b>	<b>Punteggio complessivo</b>
1°	RTI costituendo One OS S.r.l (mandataria) - Call2Net S.p.a. (mandante)	€ 1.807.275,000	72,672	17,690	90,362
2°	RTI costituendo Mediacom S.r.l. (mandataria) - Tecnocall S.r.l. (mandante)	€ 1.692.750,000	52,120	20,00	72,120
3°	Concerto S.r.l.	€ 1.892.025,000	53,160	15,635	68,795
4°	HD Solution S.r.l.	€ 1.956.150,000	31,500	13,757	45,257
5°	Sintesi S.C.S. ETS consorzio fra società cooperative di produzione e lavoro	€ 1.910.925,000	5,000	15,117	20,117

- nella seduta riservata del 4 aprile 2024 il RUP, coadiuvato dalla Commissione Giudicatrice ha condotto, con esito positivo, l'istruttoria volta a verificare la congruità dell'offerta del concorrente primo in graduatoria, la cui offerta era risultata anormalmente bassa ai sensi dell'art. 110 del D. lgs. 36/2023 e dell'art. 25 del Capitolato d'onori e, a seguire, ha concluso i lavori proponendo l'aggiudicazione della gara a favore del concorrente RTI costituendo ONE OS S.r.l. – CALL2NET S.p.A. che ha offerto un ribasso del 15 % sull'importo complessivo a base d'asta e conseguendo un punteggio complessivo pari a 90,362 punti;

Dato atto che:

- le operazioni di gara, come sopra riportate, risultano legittime e l'offerta individuata quale economicamente più vantaggiosa al termine delle suddette operazioni risulta rispondente all'interesse sotteso alla procedura espresso nella determinazione a contrarre;

- le verifiche circa il possesso da parte dell'operatore economico primo in graduatoria dei requisiti di ordine generale di cui agli artt. 94 e 95 del D. Lgs. 36/2023 e di ordine speciale richiesti nella *lex specialis* per la partecipazione alle procedure di affidamento degli appalti sono state effettuate con esito positivo a cura della U.O. Contratti e Gare tramite accesso al FVOE 1.0 e tramite richiesta agli enti preposti;
- ai sensi dell'art. 18 comma 3 lett. c) del D. Lgs. 36/2023 non trova applicazione il termine dilatorio di 35 giorni dall'invio dell'ultima comunicazione del provvedimento di aggiudicazione previsto dalla normativa per la stipulazione del contratto, trattandosi di appalto specifico basato su un Sistema Dinamico di Acquisizione;

Considerato che, ai sensi del combinato disposto degli artt. 17 comma 8 e 50 comma 7 del D. Lgs. 36/2023, dopo la verifica dei requisiti dell'aggiudicatario la stazione appaltante può procedere all'esecuzione anticipata del contratto per motivate ragioni e che, nel caso concreto, stante la scadenza del contratto avente ad oggetto i servizi in parola al 30 aprile 2024 e l'esigenza imprescindibile di garantire il servizio di contact center senza soluzione di continuità, è necessario autorizzare l'esecuzione anticipata delle prestazioni contrattuali al 1° maggio 2024, laddove entro tale data non sia intervenuta la formalizzazione del contratto;

Ritenuto pertanto:

- di approvare l'esito della gara, aggiudicando l'appalto specifico per l'affidamento del servizio di contact center a favore dei soggetti tenuti al pagamento di tributi locali entrate extratributarie ed entrate patrimoniali riscosse da Soris S.p.a. nell'ambito SDAPA Consip per servizi di contact center ID 2682 - CIG A02B752CB5 a favore del raggruppamento costituendo ONE OS S.r.l. (mandataria) P. IVA 10623370011 e CALL2NET S.p.A. (mandante) S.p.A. P. IVA 03751840277 che ha offerto un importo complessivo di € 1.807.275,000 IVA, con un ribasso del 15 % sull'importo complessivo a base d'asta, conseguendo un punteggio complessivo pari a 90,362 punti;
- di autorizzare, nelle more della formalizzazione del contratto e degli adempimenti connessi, l'esecuzione anticipata del contratto a partire dal 1° maggio 2024, laddove entro tale data non sia intervenuta la formalizzazione del contratto;

Tutto ciò premesso,

## **DETERMINA**

- 1) di approvare, per le ragioni sopra esposte, i verbali delle operazioni di gara dell'appalto specifico per l'affidamento del servizio di contact center a favore dei soggetti tenuti al pagamento di tributi locali entrate extratributarie ed entrate patrimoniali riscosse da Soris S.p.a. nell'ambito SDAPA Consip per servizi di contact center ID 2682 - CIG A02B752CB5, che conservati in originale presso gli uffici della U.O. Contratti e Gare, formano parte integrante e sostanziale del presente provvedimento;
- 2) di approvare l'esito della procedura di gara di cui al precedente punto 1) aggiudicando l'appalto, a favore del raggruppamento costituendo ONE OS S.r.l. (mandataria) P. IVA 10623370011 e CALL2NET S.p.A. (mandante) P. IVA 10623370011, che ha offerto un importo complessivo di € 1.807.275,000 IVA, con un ribasso del 15 % sull'importo complessivo a base d'asta e conseguendo un punteggio complessivo pari a 90,362 punti;
- 3) di autorizzare l'esecuzione anticipata del servizio a decorrere dal 1° maggio 2024, laddove entro tale data non sia intervenuta la formalizzazione del contratto;

- 4) di dare atto che l'importo complessivo del servizio ammonta a € 3.945.277,50 oltre IVA, tenuto conto dell'importo triennale e delle opzioni contrattuali previste nella *lex specialis* (rinnovo biennale, proroga tecnica, clausola revisione prezzi, quinto d'obbligo e attivazione servizi supplementari modalità contatto innovative) trova copertura all'interno del budget per gli anni 2024 e 2025 e per gli anni successivi l'importo verrà inserito in fase di redazione di previsionale, allo stato attuale non disponibile;
- 5) di disporre che venga assicurata, ai fini della trasparenza amministrativa, la pubblicazione della presente determinazione sul sito web istituzionale, nella sezione "Amministrazione trasparente", secondo le vigenti disposizioni.

Torino, li 9 aprile 2024.

Visto dal Responsabile Unico di Progetto

Dott.ssa Laura Gallesio

Visto dal Responsabile U.O.

Pianificazione Controllo

Dott. Moreno Rosa

Il Direttore Generale  
Dott.ssa Laura Rinaldi  
*Firmato in originale*