

DETERMINA A CONTRARRE

OGGETTO: Determina a contrarre per l'affidamento del servizio di contact center attraverso una procedura aperta ai sensi dell'art. 60 del D.Lgs 50/2016,

Il Consiglio di Amministrazione,

premesso che:

- l'art. 32, comma 2, del D.Lgs. 18 aprile 2016 n. 50, dispone che prima dell'avvio delle procedure di affidamento dei contratti pubblici, le amministrazioni aggiudicatrici decretano o determinano di contrarre, in conformità ai propri ordinamenti, individuando gli elementi essenziali del contratto e i criteri di selezione degli operatori economici e delle offerte;
- l'art. 36, comma 2, del D.Lgs. 18 aprile 2016 n. 50, come modificato dall'art. 1, co. 2 del DL 76/2020 e dalla legge di conversione 120/2020, prevede che le stazioni appaltanti possano procedere all'affidamento di servizi e forniture di importo inferiore a 75.000 euro, mediante affidamento diretto anche senza previa consultazione di due o più operatori economici;
- l'art. 3.1.2 delle Linee Guida n. 4, di attuazione del D.Lgs. 18 aprile 2016 n. 50, dell'Autorità Nazionale Anticorruzione, recanti "Procedure per l'affidamento dei contratti pubblici di importo inferiore alle soglie di rilevanza comunitaria, indagini di mercato e formazione e gestione degli elenchi di operatori economici" prevedono che la procedura prenda avvio con la determina a contrarre ovvero con atto a essa equivalente;

Premesso che:

- la semplificazione e il miglioramento del contatto con i clienti rappresenta una delle priorità per Asec Trade, da realizzare attraverso l'utilizzo di canali di accesso, resi disponibili dalle nuove tecnologie. In particolare, tra gli strumenti su cui a livello nazionale e internazionale le amministrazioni pubbliche stanno concentrando l'attenzione e investendo risorse sono i call e contact center; si tratta di soluzioni basate su un utilizzo innovativo del canale telefonico (call center) o su strategie multicanali di accesso alle informazioni e ai servizi (contact center) che consentono di sviluppare nuove modalità di gestione della relazione con il cliente;
- il call center è uno strumento per la gestione del traffico telefonico sia in entrata che in uscita, adottato per migliorare l'efficacia del rapporto con l'utente. E' un vero e proprio servizio di gestione dei contatti telefonici con i clienti, che può prevedere diversi livelli di risposta e di approfondimento, così come diversi livelli d'integrazione all'interno di Asec Trade; il contact center è un call center evoluto che integra le funzionalità di telecomunicazione con i sistemi informativi, aggiungendo all'utilizzo del mezzo telefonico altri strumenti/canali di comunicazione, quali: la mail, il web, chat bot ecc.;
- il call center, così come il più evoluto contact center, deve essere inteso come nuova modalità di gestione dei contatti commerciali e delle relazioni con clienti, secondo una visione strategica e progettuale più ampia volta a distinguere una cultura customer oriented dell'azienda;
- la filosofia che muove lo sviluppo efficace di un contact center è semplificare la vita dei clienti, trasferendo quanto più possibile la complessità organizzativa connessa alle diverse fasi di fruizione di un servizio a carico di Asec Trade;
- il ripetersi della già riscontrata criticità in ordine alla assenza di una puntuale risposta alle numerosissime telefonate, mail e richiesta di informazioni quotidiane da parte dell'utenza, si rende necessario provvedere, con immediatezza, all'acquisizione del servizio di call center omnicanale.

Considerato che:

- Asec Trade dispone attualmente di un servizio di call center svolto dalla società Etna Consulting Service sulla base di un contratto da tempo scaduto;
- il Servizio Clienti di Asec Trade non dispone dell'organico tale per poter svolgere il servizio internamente;
- Arera disciplina la qualità dei servizi di vendita e, per poter rispettare gli obblighi regolatori, occorre, attraverso applicativi di CRM, gestire i contatti in ingresso;
- con l'obiettivo di offrire ai clienti finali degli strumenti che consentano loro di essere autonomi nel risolvere dubbi e problematiche frequenti e allo stesso tempo di ridurre il volume di richieste di supporto gestite all'interno di Asec Trade, si intende attivare un servizio di contact center omnicanale che sia più completo e performante dell'attuale e che integri i seguenti servizi:
 - servizio Contact Center Multicanale dedicato a clienti;
 - gestione dei canali email servizioclienti e info@asectrade.it;
 - gestione info e reclami provenienti dal sito web;
 - registrazione delle richieste e segnalazioni su applicativo CRM;
- l'incarico di cui al presente provvedimento è finanziato con mezzi propri di bilancio di Asec Trade Srl;
- i contatti dei clienti sono in netta crescita: la media degli ultimi mesi è di 7.000 chiamate/mese e di 2.500 e-mail mese;
- per abbattere il costo della gestione delle e-mail si ritiene utile ricorrere alla previsione nei documenti di gara della gestione con strumenti di intelligenza artificiale;
- l'importo massimo stimato per l'affidamento è di Euro/anno 125.000;
- di dover prevedere una durata dell'affidamento di 24 mesi;
- non sussistono costi della sicurezza per rischi interferenti, in quanto non sono rilevate interferenze.

Tutto quanto premesso e considerato

DETERMINA

- di indire per l'affidamento del servizio contact center, una procedura aperta ai sensi dell'art. 60 del D.Lgs 50/2016, da esperirsi attraverso la piattaforma acquisti in uso ad Asec Trade;
- di nominare RUP l'Ing. Gaetano Pirrone, affidandogli l'incarico di richiedere attraverso la piattaforma informatica dell'Autorità Nazionale Anticorruzione i codici CIG, di dare esecuzione alla presente determina e di adottare gli atti gestionali conseguenti;
- di dare atto che il presente affidamento è disposto con l'osservanza delle misure di prevenzione della corruzione e dell'illegalità, e delle misure di trasparenza previste, con riferimento all'area di rischio dell'affidamento dei contratti pubblici, dal vigente PTPC e dal PTTI, che costituisce sezione del PTPC;
- di impegnare, per il presente affidamento, la spesa complessiva di Euro 250.000 (Iva esclusa) per 24 mesi;
- di disporre, ai fini dell'assolvimento degli obblighi di pubblicazione, che venga garantito il regolare flusso delle informazioni e dei dati dal responsabile del procedimento al responsabile della trasparenza, in modo tale che la pubblicazione venga assicurata nei tempi e con modalità idonee ad assicurare tempestività e aggiornamento delle pubblicazioni, in attuazione delle vigenti prescrizioni normative e regolamentari;
- di dare atto che il contratto viene concluso in forma scritta, mediante scambio di lettera commerciale, in formato elettronico con sottoscrizione digitale, secondo gli usi del commercio;

- di dare atto che non sussistono costi della sicurezza per rischi interferenti, in quanto non sono state rilevate interferenze;
- di dare atto, che gli interventi in parola saranno soggetti alle disposizioni di cui all'art. 1, comma 629, lett. b) della legge 190/2014 (legge di stabilità) che ha introdotto il nuovo metodo per il versamento dell'IVA, c.d. "split payment":
- di procedere alla pubblicazione della presente determina nella bacheca di Asec Trade e sul sito web www.asectrade.it.