

**Oggetto:** procedura di gara per l'affidamento della «Fornitura di una piattaforma per la gestione online di raccomandate AR e servizio di postalizzazione di missive commerciali di GORI S.p.A. mediante raccomandata AR».

#### **DETERMINA A CONTRARRE**

(art. 32, comma 2, del decreto legislativo 50/2016)

Il sottoscritto ing. Vittorio Cuciniello, nella qualità di Amministratore Delegato di GORI s.p.a., nell'esercizio dei poteri conferitigli dal Consiglio di Amministrazione della Società,

**premesse e considerato** che:

- la GORI s.p.a. ("GORI" o "Stazione Appaltante" o "Società"), è il soggetto gestore unico del Servizio Idrico Integrato ("S.I.I.") dell'Ambito Distrettuale Sarnese-Vesuviano della Regione Campania;
- i servizi idrici sono servizi pubblici essenziali ai sensi della vigente normativa di settore (*cf.*, tra gli altri, d.lgs. 152/2006 e legge Regione Campania 15/2015);
- il territorio dell'Ambito Distrettuale Sarnese-Vesuviano in cui opera il gestore GORI ricomprende n. 76 Comuni, di cui n. 59 Comuni della Città Metropolitana di Napoli e n. 17 della Provincia di Salerno, così come previsto all'art. 6 ed all'allegato A della legge Regione Campania 15/2015;
- nell'ambito dello svolgimento delle proprie attività istituzionali e, specificamente, nell'ambito della gestione dei rapporti intercorrenti con gli utenti del S.I.I., GORI invia varie tipologie di comunicazioni standard ai propri clienti a mezzo raccomandata, in tutto il territorio nazionale con prevalenza nel territorio dell'Ambito Distrettuale Sarnese-Vesuviano;
- per le attività suddette GORI si avvale di operatori economici allo scopo specializzati;
- con determina a contrarre del 08/02/2021, è stata avviata la procedura necessaria all'individuazione dell'operatore economico a cui affidare l'appalto del servizio di "Recapito mediante raccomandate AR delle lettere di diffida e messa in mora e di altre missive commerciali di GORI S.P.A.", predisponendo il relativo bando di gara e disciplinare e prevedendo quale criterio di aggiudicazione quello della "offerta economicamente più vantaggiosa individuata sulla base del miglior rapporto qualità/prezzo", ai sensi dell'articolo dell'art. 95 del d.lgs. 50/2016;
- successivamente la GORI ha ritenuto di revocare la suddetta procedura anche per la sopraggiunta necessità – per ragioni di interesse pubblico all'efficientamento e miglioramento del servizio – di ampliare l'oggetto dell'appalto attraverso la fornitura di una nuova piattaforma per la gestione online di raccomandate AR unitamente al servizio di postalizzazione di missive commerciali distinte dagli invii massivi;
- in particolare, tale piattaforma consentirebbe alla Stazione Appaltante di poter editare autonomamente il contenuto delle missive e/o di effettuarne l'upload utilizzando i modelli di comunicazione già predisposti;
- più specificamente, dal punto di vista tecnico e gestionale, l'introduzione della prevista piattaforma online per la gestione delle raccomandate rappresenta una significativa innovazione rispetto al solo servizio di consegna delle missive e dei flussi degli esiti previsto invece nella procedura di gara revocata: la piattaforma richiesta nell'ambito del nuovo capitolato speciale d'appalto da porre a base della procedura di gara in oggetto è uno strumento aggiuntivo rispetto a quella già in dotazione all'Appaltatore per la gestione del solo processo di recapito (terminali in dotazione al portalelettere, aree di scambio per la rendicontazione degli esiti, portale web fruibile dalla SA per la visualizzazione degli esiti, etc.); viceversa, la piattaforma online aggiuntiva ha lo scopo di consentire alla Stazione

Appaltante, in completa autonomia, di comporre ed avviare alla postalizzazione plichi documentali non provenienti da stampe massive; in particolare, tale strumento ha funzionalità aggiuntive che possono essere sintetizzate in:

- acquisizione di un format di lettera compilato dalla Stazione Appaltante;
  - selezione dei destinatari sulla base di un elenco fornito dalla Stazione Appaltante;
  - avvio automatizzato del processo di stampa e relativo imbustamento;
  - avvio della conseguente fase di postalizzazione;
  - gestione del tracciamento del recapito fino all'esito definitivo.
- inoltre, considerata anche l'elevata percentuale delle compiute giacenze registrata con il precedente contratto di consegna delle raccomandate, al fine di fornire assistenza e migliorare il servizio reso ai clienti di GORI in merito al recapito delle missive, si è ritenuto necessario – sempre per le preminenti ragioni di pubblico interesse – integrare l'oggetto del suddetto appalto con l'istituzione di un canale di comunicazione digitale e l'attivazione di un *contact center* dedicato, messo a disposizione di tutti gli utenti e disponibile in una determinata fascia oraria in tutti i giorni lavorativi nonché raggiungibile attraverso un numero verde o a tariffazione ordinaria;
- è stata quindi pianificata l'indizione della nuova gara in esame proprio al fine di tener conto delle sopraggiunte esigenze sopra esposte, fermo restando che la Società – quale gestore di un servizio pubblico essenziale – deve comunque assicurare la continuità delle attività in esame (cioè, il servizio di recapito mediante raccomandate AR delle lettere di diffida e messa in mora e di altre missive commerciali di GORI), così da garantire – tra le altre cose – la parità di trattamento fra gli utenti e la loro equa partecipazione alla sostenibilità economico-finanziaria della gestione del Servizio Idrico Integrato;
- pertanto, nelle more dell'espletamento della nuova procedura di gara in oggetto, come tale evidentemente più complessa e con tempi di espletamento più lunghi, è stata indetta una procedura negoziata, per la durata di mesi sei, finalizzata proprio all'affidamento del servizio per *“la fornitura di una piattaforma per la gestione online di raccomandate AR e il servizio di postalizzazione di missive commerciali di GORI S.p.A. mediante raccomandata AR”* ed identificata con il CIG 8943879270. Nel relativo Capitolato Speciale Descrittivo e Prestazionale, ad integrazione delle attività già oggetto del documento, è stata richiesta l'istituzione di un canale di comunicazione digitale da mettere a disposizione della stazione appaltante per eventuali informazioni o ricezione di documentazione con tempi di risposta entro 1 giorno lavorativo; con lo stesso Capitolato Speciale Descrittivo e Prestazionale è stata richiesta altresì la disponibilità di un contatto telefonico dedicato agli utenti destinatari delle missive, attivo nella fascia oraria compresa tra le 8:30 e le 17:30 in tutti i giorni lavorativi escluso il sabato, domenica e festivi, raggiungibile mediante numero verde o a tariffazione ordinaria al quale gli utenti destinatari delle missive possono rivolgersi per informazioni e per concordare una riconsegna delle giacenze su appuntamento;
- allo stato, è prossimo alla scadenza il contratto con il quale GORI ha affidato l'esecuzione di tali prestazioni all'esito della procedura con CIG 8943879270;

**tenuto conto che:**

- al fine di garantire le attività in oggetto, è necessario conseguentemente avviare una nuova procedura di gara finalizzata all'individuazione di un operatore economico in possesso di adeguati requisiti tecnici e delle idonee specializzazioni, con il quale stipulare un nuovo contratto di appalto per l'espletamento delle prestazioni di che trattasi;
- per le finalità di cui sopra, sono stati predisposti i documenti del Progetto da porre a base di gara (nel prosieguo *“Progetto”*) e, cioè, il Capitolato Speciale Descrittivo e Prestazionale (nel prosieguo *“Capitolato”*) ed i relativi elaborati progettuali di corredo, per un importo di € 4.095.000,00 (*euro quattromilioninovecentacinquemila/00*), di cui € 0,00 (*euro zero/00*), per oneri di sicurezza;

- il corrispettivo dell'appalto è stabilito a misura, ai sensi di quanto indicato negli elaborati di *Progetto*.

**considerato**, altresì, che, preliminarmente alla indizione della procedura di gara in oggetto, in conformità a quanto stabilito al comma 2 dell'articolo 32 del d. lgs. 50/2016, è necessario determinare gli elementi essenziali del contratto e i criteri di selezione degli operatori economici e delle offerte,

**dato atto** che:

- il contratto per l'esecuzione delle prestazioni in oggetto, da stipulare a seguito del perfezionamento delle procedure di selezione del contraente, ha la finalità di garantire le necessarie comunicazioni ai clienti del Servizio Idrico Integrato, così come meglio descritto nel *Capitolato*;
- l'ammontare delle prestazioni in appalto è superiore alla soglia di rilevanza comunitaria prevista per i settori speciali all' art. 35, comma 2, del d.lgs. 50/2016;
- in particolare, il Progetto prevede la disciplina delle prestazioni essenziali che il Fornitore che verrà selezionato, deve assicurare nonché le finalità che si intendono perseguire;

**considerato, altresì**, che:

- si rende necessario, anche ai sensi dell'art. 32, comma 2, d.lgs. 50/2016, espletare l'apposita procedura di gara ad evidenza pubblica per l'affidamento delle prestazioni in oggetto;
- in ragione delle esigenze sottese a tale procedura, si è valutato più conveniente, sotto il profilo tecnico-amministrativo ed economico, porre in essere una procedura di gara in un unico lotto ai sensi dell'art. 51 del d.lgs. 50/2016;

**visti**:

- il d.lgs. 50/2016 e la normativa in materia di appalti pubblici;
- il Progetto;

**ritenuto**:

- di condividere la relazione del Responsabile del Procedimento (che si intende qui integralmente riportata e trascritta e che è allegata alla presente per esserne parte integrante e sostanziale), con cui sono definiti gli elementi essenziali da adottare per la selezione degli operatori economici ai fini dell'appalto per i servizi in oggetto;
- di procedere, conseguentemente, all'individuazione dell'operatore economico mediante procedura di gara d'appalto "*aperta*", con aggiudicazione mediante il criterio della "*offerta economicamente più vantaggiosa sulla base del miglior rapporto qualità/prezzo*", ai sensi dell'art. 95, comma 2, d.lgs. 50/2016, secondo valutazione effettuata da apposita Commissione di gara;

#### **DETERMINA:**

1. che sia posta in essere la procedura di gara aperta ai sensi dell'art. 60 del d.lgs. 50/2016 per la selezione dell'operatore economico per la stipula dell'Appalto per l'esecuzione della «*Fornitura di una piattaforma per la gestione online di raccomandate AR e servizio di postalizzazione di missive commerciali di GORI S.p.A. mediante raccomandata AR*»;
2. in relazione a tale procedura di gara aperta, di adottare come criterio di scelta per la selezione dell'offerta quello della "*offerta economicamente più vantaggiosa sulla base del miglior rapporto qualità/prezzo*" ai sensi dell'art. 95, comma 2, del d.lgs. 50/2016;
3. che il rapporto contrattuale che verrà instaurato con l'operatore economico selezionato sarà caratterizzato dai seguenti elementi anche ai sensi dell'art. 32 del d.lgs. 50/2016:
  - *Finalità del contratto*: Fornitura di una piattaforma per la gestione online di raccomandate AR e servizio di postalizzazione di missive commerciali di GORI S.p.A. mediante raccomandata AR;

- *Oggetto del contratto*: contratto di sola esecuzione di servizi, da stipularsi a misura ai sensi di quanto specificato negli elaborati di progetto;
- *Forma del contratto*: scrittura privata ai sensi dell'art. 32, comma 14, d.lgs. 50/2016;
- *Termine di durata del contratto*: 24 (ventiquattro) mesi;
- *Scelta del contraente*: procedura aperta di cui all'art. 60 del d.lgs. 50/2016, con aggiudicazione mediante il criterio della "offerta economicamente più vantaggiosa individuata sulla base del miglior rapporto qualità/prezzo", in base ai criteri e modalità di valutazione riportati di seguito:
  - **Elementi di natura qualitativa**
    - Offerta Tecnica: *punti massimi 70*
  - **Elementi di natura quantitativa**
    - Offerta Economica: *punti massimi 30*
  - **Punteggio complessivo: 100**
- *Criteri di valutazione*:

	Criteri qualitativi di valutazione	Punti
A	<b>Organizzazione dettagliata delle modalità operative di svolgimento del servizio di recapito con l'indicazione del numero di tentativi dei rispettivi tempi di lavorazione e del relativo flusso in rendicontazione</b>	20 punti
B	<b>Descrizione dettagliata delle funzionalità della piattaforma online messa a disposizione della stazione appaltante</b>	20 punti
C	<b>Numero di giorni solari (inclusi sabato domenica e festivi) impiegati per completare il recapito a partire dalla giornata successiva alla presa in carico dei plichi da consegnare</b>	5 punti
D	<b>Organizzazione delle modalità di lavorazione degli esiti delle raccomandate, dell'acquisizione ottica delle cartoline di ricevimento e della rendicontazione delle inesitate relative al recapito tramite Poste Italiane</b>	5 punti
E	<b>Numero di punti di giacenza delle raccomandate distinti per ciascuna provincia (NA) e (SA) servita da GORI SpA</b>	10 punti
F	<b>Proposte migliorative per l'espletamento delle attività previste nel Capitolato</b>	5 punti
G	<b>Proposte di servizi finalizzati all'arricchimento anagrafico dei clienti destinatari delle missive, senza alcun onere aggiuntivo a carico della Stazione Appaltante</b>	5 punti
H	<b>Ribasso offerto</b>	30 punti

4. di demandare l'esame delle offerte e della documentazione di gara ad un'apposita "Commissione di gara" giudicatrice, nominata con separato e successivo atto;
5. di dare atto che le prestazioni sono finanziate con fondi propri della Stazione Appaltante GORI s.p.a..

Il 29 dicembre 2021

L'Amministratore Delegato

dr. ing. Vittorio Cuciniello

