

Prot. n. 6090/A del 03.05.2019

***Titolario 12\_10\_33 - Avviso per manifestazione di interesse per “Servizio di “Customer care finalizzato alla gestione dei rapporti con i contribuenti in relazione alla emissione del contributo di bonifica afferente agli esercizi 2019 e 2020”.***

Il Consorzio di Bonifica 3 Medio Valdarno con il presente avviso intende effettuare un'indagine di mercato, ai sensi dell'art. 36 co. 2 lett. B) D.Lgs 50/2016 e s.m.i. e della Linea Guida ANAC n° 4, finalizzata alla individuazione di operatori economici da invitare a procedura negoziata per l'affidamento degli costituire un elenco di operatori economici da invitare a successiva procedura negoziata ai sensi dell'art. 36 co. 2 lett. B) D.Lgs 50/2016 per l'affidamento del seguente servizio: “Customer care finalizzato alla gestione dei rapporti con i contribuenti in relazione alla emissione del contributo di bonifica afferente agli esercizi 2019 e 2020”.

Il presente avviso è finalizzato esclusivamente a ricevere manifestazioni d'interesse alla partecipazione alla procedura negoziata, quindi con esso non viene indetta alcuna procedura di gara, trattandosi di mera indagine conoscitiva del mercato.

Il presente avviso e la successiva ricezione delle manifestazioni di interesse non vincolano in alcun modo il Consorzio.

La Stazione Appaltante si riserva di procedere in qualsiasi momento ad una verifica d'ufficio (a campione) di quanto dichiarato nella domanda e negli allegati trasmessi.

**Oggetto del servizio**

Il servizio consisterà nella gestione dei rapporti telefonici con i consorziati, che utilizzeranno il numero verde del Consorzio, in coincidenza con l'emissione degli avvisi di pagamento per la riscossione del contributo di bonifica, nello specifico fornendo l'informazione telefonica di primo livello in merito agli atti di riscossione del contributo di bonifica, nonché l'apertura di ticket per la trattazione, da parte del Consorzio, di richieste più complesse che, oltre al contributo di bonifica, potrebbero riguardare anche richieste di interventi tecnici sul territorio.

La durata del servizio è di anni uno. Alla scadenza del primo anno, il Consorzio si riserva l'esercizio del diritto potestativo di opzione in ordine alla continuazione del rapporto con il medesimo aggiudicatario, agli stessi patti e condizioni per un ulteriore anno e per l'importo come sotto specificato.

Il Consorzio scrivente prevede l'invio di circa n. 500.000 avvisi di pagamento afferenti l'annualità 2019 entro il mese di novembre 2019; gli avvisi afferenti l'annualità 2020, presumibilmente di un numero analogo a quello dell'annualità 2019, saranno inviati entro la fine del 2020.

Il numero sopra stimato di avvisi è sostanzialmente composto da utenza consolidata (ossia contribuenti che sono stati soggetti passivi del tributo anche nelle precedenti annualità).

Dalle statistiche relative agli anni precedenti si ipotizza che nel primo mese successivo all'invio degli avvisi di pagamento giungeranno al numero verde circa 20.000 chiamate, che si dovrebbero attestare a circa 1.500 chiamate mensili nei successivi mesi.

Il servizio deve essere svolto durante tutti i giorni feriali dalle ore 8:00 alle ore 18:00 ed il sabato dalle ore 8:00 alle ore 12:00.

### **Importo del servizio**

Importo presunto stimato dell'appalto: € 85.000 relativamente al primo anno ed € 65.000 relativamente al secondo anno se opzionato. L'importo esatto del servizio sarà comunicato unitamente alla lettera di invito alla procedura negoziata.

### **Modalità di presentazione della manifestazione di interesse**

La procedura di gara verrà gestita esclusivamente sulla **piattaforma START (Sistema Telematico**

**Acquisti della Regione Toscana** (accessibile all'indirizzo internet: <https://start.toscana.it/>).

L'appalto è disciplinato dal presente avviso, dal Titolo II, Capo I del D.P.G.R. 24 dicembre 2009, n. 79/R "Regolamento per l'attuazione delle procedure telematiche per l'affidamento di forniture, servizi e lavori, di cui al Capo VI della legge regionale 13 luglio 2007, n.38 (Norme in materia di contratti pubblici e relative disposizioni sulla sicurezza e regolarità del lavoro)" e dalle "Norme tecniche di funzionamento del Sistema Telematico Acquisti Regionale della Toscana – START" approvate con decreto dirigenziale n. 3631/2015 e consultabili all'indirizzo internet:

<https://start.toscana.it> nella sezione Normativa.

La procedura si svolgerà interamente in modalità telematica: le candidature dovranno essere formulate dagli operatori economici e ricevute dalla stazione appaltante esclusivamente per mezzo del Sistema di Appalti Telematici all'indirizzo URL: <https://start.toscana.it/> **ENTRO E NON OLTRE LE ORE 12:00 DEL GIORNO 15/05/2019.**

Non saranno prese in considerazione manifestazioni di interesse inviate con altre modalità.

Per partecipare alla presente indagine manifestando il proprio interesse, l'operatore economico dovrà inserire sulla piattaforma telematica, nello spazio relativo alla presente Manifestazione di interesse, **entro e non oltre il termine perentorio delle ore 12:00 del giorno 15/05/2019**, il modello **DGUE - DOMANDA E DICHIARAZIONI PER LA PARTECIPAZIONE** debitamente compilato e sottoscritto dal legale rappresentante o valido procuratore (allegando la procura speciale). Il detto modello contiene altresì le dichiarazioni sostitutive di atto notorio in ordine al possesso dei requisiti generali e speciali di partecipazione come di seguito specificati.

### **Soggetti ammessi – Requisiti di partecipazione**

I requisiti indispensabili ai fini della partecipazione sono i seguenti:

- Insussistenza delle cause di esclusione di cui all'art. 80 D.Lgs 50/2016;
- Oggetto sociale analogo al seguente: attività di gestione servizi attraverso tecnologie multimediali, gestione di numeri verdi e di sistemi di call center;
- Dimostrazione di aver eseguito un servizio analogo a quello oggetto del presente avviso nell'ultimo triennio a favore di Consorzi di Bonifica.

Si precisa che l'aggiudicatario della presente procedura avrà l'obbligo di utilizzare i gestionali utilizzati dal Consorzio (attualmente in CRM di Capacitas s.r.l.)

### **Avvalimento**

Ai sensi dell'art. 89 del D. Lgs. 50/2016 è ammesso l'avvalimento dei requisiti di idoneità tecnica a condizione che il "prestito" dei requisiti non sia fittizio ma che invece l'impresa ausiliaria metta a disposizione del concorrente in maniera completa e concreta le risorse aziendali che hanno consentito all'impresa candidata il possesso del requisito stesso. Resta ferma in tutti i casi la responsabilità solidale dell'ausiliaria dell'intera prestazione in appalto.

### **Comunicazioni dell'Amministrazione**

Tutte le comunicazioni nell'ambito della presente procedura, avvengono tramite il sistema telematico e si danno per eseguite con la pubblicazione delle stesse nell'area "Comunicazioni" relativa alla Manifestazione di interesse riservata al concorrente e accessibile previa identificazione da parte dello stesso sul sistema Start. Le comunicazioni sono altresì inviate alla casella di posta elettronica indicata dal concorrente ai fini della procedura telematica d'acquisto, secondo quanto previsto all'art. 8 delle "Norme tecniche di funzionamento del Sistema Telematico di Acquisto Regionale". L'Amministrazione non risponde della mancata ricezione delle comunicazioni inviate.

Eventuali comunicazioni aventi carattere generale, da parte dell'Amministrazione, inerenti la presente procedura vengono pubblicate sul Sito di START nella sezione "Comunicazioni dell'Amministrazione" posta all'interno della pagina di dettaglio della Manifestazione di interesse.

L'operatore economico è tenuto a verificare e tenere sotto controllo in maniera continuativa e sollecita l'Area "Comunicazioni" e tutte le sezioni informative presenti su START, le caselle di Posta Elettronica Certificata ed e-mail da questo indicate.

Attenzione: Il sistema telematico di acquisti online della Regione Toscana utilizza la casella denominata noreply@start.toscana.it per inviare tutti i messaggi di posta elettronica. I concorrenti sono tenuti a controllare che le mail inviate dal sistema non vengano respinte né trattate come spam dal proprio sistema di posta elettronica e, in ogni caso, a verificare costantemente sul sistema la presenza di comunicazioni.

Richieste di chiarimenti da parte degli operatori economici

Le eventuali richieste di chiarimenti relative alla gara in oggetto dovranno essere formulate attraverso l'apposita funzione "Richiesta chiarimenti", nella pagina di dettaglio della presente

SB

---

#### **CONSORZIO DI BONIFICA 3 MEDIO VALDARNO**

Sede di: Via Traversa della Vergine 81-85 - 51100 - Pistoia - Tel. 0573 5011 - Fax. 0573 975281

Sede legale: Via Verdi, 16 - 50122 - Firenze - Tel. 055 240269 - Fax. 055 241458

E-mail: [info@cblmv.it](mailto:info@cblmv.it) - Sito internet: [www.cblmv.it](http://www.cblmv.it) - Codice Fiscale: 06432250485

procedura. Si precisa che la Stazione appaltante darà risposta alle richieste di chiarimenti degli operatori economici interessati inerenti la procedura e la documentazione relativa (inclusi gli elaborati progettuali). Le risposte ai chiarimenti formulati da parte degli operatori economici vengono pubblicate sul Sito nella sezione “Comunicazioni dell’Amministrazione” posta all’interno della pagina di dettaglio della manifestazione di interesse. La Stazione appaltante garantisce una risposta alle richieste di chiarimenti che perverranno entro le ore 09:00 del giorno 13/05/2019.

Successivamente alla scadenza dei termini per la presentazione della delle candidature, la stazione appaltante esaminerà la documentazione prodotta dai candidati e procederà alle ammissioni/esclusioni alle eventuali successive fasi. La stazione appaltante si riserva la facoltà di dar corso alla procedura anche nel caso pervenga e sia ammessa una sola candidatura.

Il Consorzio si riserva la facoltà di interrompere in qualsiasi momento, per ragioni di sua esclusiva competenza, il procedimento avviato, senza che i soggetti richiedenti possano vantare alcuna pretesa.

Il Consorzio, in esecuzione degli obblighi imposti dal Regolamento UE 679/2016 in materia di protezione dei dati personali, relativamente al presente appalto, potrà trattare i dati personali del contraente sia in formato cartaceo che elettronico, per il conseguimento di finalità di natura pubblicistica ed istituzionale, precontrattuale e contrattuale e per i connessi eventuali obblighi di legge.

Ai fini della presente procedura ed ai sensi di quanto contenuto all’art. 31 del D. Lgs. 50/2016 il Responsabile Unico del Procedimento è il Dott. Enrico Berni, Dirigente Area Amministrativa.

Il Responsabile del Procedimento della fase dell’affidamento è il Dirigente dell’Area Appalti, Espropri e Legale Dott.ssa Alessandra Deri.

Per eventuali chiarimenti, si invita a prendere contatti con il Settore Affidamenti e gare, della sede distaccata dell’Amministrazione appaltante al numero 0573/50.11.35 (Sara Battaglini) oppure all’indirizzo e-mail [s.battaglini@cbmv.it](mailto:s.battaglini@cbmv.it)

Per informazioni di carattere tecnico è possibile contattare i seguenti numeri: 055/4625705 – 0573/501128.

Dott.ssa Alessandra Deri  
Dirigente area Appalti e Espropri



SB