



AGNO CHIAMPO
AMBIENTE



Protocollo

PROT: P/433 AC/rz
DEL: 29/04/2021
Agno Chiampo Ambiente S.r.l.



Telekottage Plus Srl
POSTA IN PARTENZA

Publicazione sul proprio sito istituzionale:
<http://www.agnochiampoambiente.it/amministrazi-one-trasparente/> pubblicazioni art. 29 in data

29.04.2021

Oggetto: Servizio di Contact Center per la gestione delle prenotazioni conferimenti presso gli ecocentri da parte delle utenze servite dai Comuni Soci di Agno Chiampo Ambiente Srl, la gestione dei conferimenti verde ed ingombranti presso il Comune di Valdagno (VI) e la gestione dello sportello telefonico informativo e per la raccolta delle segnalazioni da parte delle utenze servite dai Comuni Soci di Agno Chiampo Ambiente Srl- Progetto sperimentale - procedura ai sensi dell'art.63 c. 2 lett. b) del D. Lgs 50/2016 –

Durata : Dal 01.05.2021 al 30.04.2024

GARA: 8132918 **CIG:** 87339034C2

Decreto a contrarre e ordine di esecuzione.

Il sottoscritto Direttore Generale di Agno Chiampo Ambiente Srl

Visti gli artt. 31 e 32 del D.Lgs 50/2016 e s.m. e i.

Vista la legge 241/1990

Che il sottoscritto, nominato con atto notarile del 26/11/2015, è autorizzato alla sottoscrizione dei contratti come nel caso in esame;

Visto il Decreto legislativo 18 aprile 2016, n.50 ed in particolare l'art.32, comma 2, secondo cui "Prima dell'avvio delle procedure di affidamento dei contratti pubblici, le stazioni appaltanti, in conformità ai propri ordinamenti, decretano o determinano di contrarre, individuando gli elementi essenziali del contratto e i criteri di selezione degli operatori economici e delle offerte."

Premessa:

Considerato che Agno Chiampo Ambiente Srl ha in gestione il ciclo integrato dei rifiuti urbani per conto dei Comuni soci ricadenti nelle valli dell'Agno e del Chiampo (ovest vicentino) della Provincia di Vicenza;

Che Agno Chiampo Ambiente Srl ha avviato un progetto sperimentale a cura dell'ufficio preposto, affidando ad una ditta esterna qualificata la gestione delle telefonate in entrata mediante un servizio contact center delle prenotazioni conferimenti presso gli ecocentri da parte delle utenze servite dai Comuni Soci di Agno Chiampo Ambiente Srl, della gestione dei conferimenti verde ed ingombranti presso il Comune di Valdagno (VI) e della gestione dello sportello telefonico informativo e per la raccolta delle segnalazioni da parte delle utenze servite dai Comuni Soci di Agno Chiampo Ambiente Srl;

Vista la relazione del Resp. Ros Matteo Fongaro redatta in data 26.04.2021 che evidenzia le motivazioni della scelta dell'operatore economico Telekottage Plus Srl, tra le quali:

- Consolidata esperienza con aziende pubbliche;
- Esperienza con servizi di pubblica utilità, come acqua e gas



**AGNO CHIAMPO
AMBIENTE**

- Esperienza nel settore specifico con altre aziende analoghe ad Agno Chiampo Ambiente Srl;
- Nel del precedente affidamento sperimentale, il personale di Telekottage è stato formato direttamente per rispondere alle nostre specifiche esigenze, risulta quindi perfettamente in linea con le nostre prassi;
- Il servizio di prenotazioni dei centri di raccolta di Valdagno, Creazzo e Sovizzo, sono lavori nuovi, emersi tra il 2020 ed il 2021, per questi servizi Agno Chiampo Ambiente srl, non disponeva di personale per gestirli.
- I tempi di risposta verificati periodicamente sono ampiamente conformi;
- Il call center può mettere a disposizione un numero di personale maggiore a seconda del volume delle chiamate gestite, questo elimina le attese e consente di avere sempre un operatore che risponde. Ciò ovviamente migliora il servizio e la percezione della società presso gli utenti.

Che la finalità del progetto sperimentale è la raccolta a fine periodo di una serie di dati statistici fra i quali: numero di telefonate, tipologie, diverse fasce orarie, diverse frequenze durante i mesi etc. L'analisi dei dati raccolti fornirà un importante report per capire quali sono i margini di miglioramento e potenzialità del servizio;

Che la ditta Telekottage Plus Srl avente le capacità tecnico-professionali in tema servizi contact center, su richiesta della scrivente società, si è resa immediatamente disponibile a realizzare in via d'urgenza un servizio ad hoc per la gestione degli appuntamenti presso i Centri di raccolta sotto la gestione di Agno Chiampo Ambiente Srl;

Visto il preventivo di spesa fornito da Telekottage Plus Srl, che offre il servizio come qui di seguito descritto:

Contact Center

Costo Start up: nessuno

Costo a chiamata euro 1,30 + IVA

Registrazione vocale chiamata: gratuito

Sistema gestionale/agenda: vostro sistema

Fornitura Numero Verde

Attivazione di un numero verde dedicato alla vostra azienda (resta inteso che in caso di interruzione del rapporto di collaborazione con Telekottage, Agno Chiampo Ambiente potrà subentrare nella titolarità del numero verde.

Costi numero verde:

Attivazione: nessuno

Canone Mensile: nessuno

Traffico telefonico: come da fattura fornitore di fonia

Chiamate da fisso: euro 0,001 euro minuto

Chiamate da cellulare: euro 0,07 euro minuto

Considerata la tipologia del servizio a partire dal 01.05.2021 fino al 30.04.2024, la scrivente società ipotizza una spesa complessiva per il periodo pari a circa € 180.000,00, oltre all'iva;

Nell'ipotesi emergano nel corso dell'appalto nuove esigenze inizialmente non previste, la scrivente società potrà autorizzare una spesa aggiuntiva fino all'importo massimo complessivo delle spese precedenti pari ad € 213.999,00, oltre l'iva split payment;



**AGNO CHIAMPO
AMBIENTE**

Ritenuto conveniente affidare alla ditta Telekottage Plus Srl - con sede Via Cardinale Elia dalla Costa, 41- 36030 – Villaverla (VI), P.IVA: 03116040241 – l'esecuzione del servizio contact center delle prenotazioni conferimenti presso gli ecocentri da parte delle utenze servite dai Comuni Soci di Agno Chiampo Ambiente Srl, la gestione dei conferimenti verde ed ingombranti presso il Comune di Valdagno (VI) e la gestione dello sportello telefonico informativo e per la raccolta delle segnalazioni da parte delle utenze servite dai Comuni Soci di Agno Chiampo Ambiente Srl;

Che Agno Chiampo Ambiente Srl si riserva la facoltà di recedere dal Contratto in qualsiasi momento e senza obbligo di motivazione, dandone comunicazione scritta al Cliente, con un preavviso di almeno 6 (sei) mesi, tramite raccomandata a.r. o in alternativa tramite posta elettronica certificata (PEC), fatto salvo il caso di eventi determinati da cause di forza maggiore, in virtù dei quali ACA si riserva il diritto di recedere dal presente contratto con effetto immediato.

Che il servizio in esame, per assenza allo stato attuale di alternative, rientra nella fattispecie di procedura ai sensi dell'art.63 comma 2 lett. b) del D. Lgs 50/2016;

Ciò premesso

DECRETA e ORDINA

- Di richiamare tutto quanto esposto in premessa ed il preventivo di spesa, a costituirne parte integrante e sostanziale del presente provvedimento.

- Alla ditta Telekottage Plus Srl - con sede Via Cardinale Elia dalla Costa, 41- 36030 – Villaverla (VI), P.IVA: 03116040241 – sotto condizione sospensiva della verifica positiva dei requisiti di ordine generale, l'esecuzione del servizio contact center delle prenotazioni conferimenti presso gli ecocentri da parte delle utenze servite dai Comuni Soci di Agno Chiampo Ambiente Srl, la gestione dei conferimenti verde ed ingombranti presso il Comune di Valdagno (VI) e la gestione dello sportello telefonico informativo e per la raccolta delle segnalazioni da parte delle utenze servite dai Comuni Soci di Agno Chiampo Ambiente Srl Come di seguito descritto:

Contact Center

Costo Start up: nessuno

Costo a chiamata euro 1,30 + IVA

Registrazione vocale chiamata: gratuito

Sistema gestionale/agenda: vostro sistema

Fornitura Numero Verde

Attivazione di un numero verde dedicato alla vostra azienda (resta inteso che in caso di interruzione del rapporto di collaborazione con Telekottage, Agno Chiampo Ambiente potrà subentrare nella titolarità del numero verde.

Costi numero verde:

Attivazione: nessuno

Canone Mensile: nessuno

Traffico telefonico: come da fattura fornitore di fonia

Chiamate da fisso: euro 0,001 euro minuto

Chiamate da cellulare: euro 0,07 euro minuto



**AGNO CHIAMPO
AMBIENTE**

- Servizio in esame da eseguire a partire dal 01.05.2021 fino al 30.04.2024 fino al limite di spesa pari ad € 180.000,00, oltre all'iva;
- Di autorizzare una spesa aggiuntiva fino all'importo massimo complessivo delle spese precedenti pari ad **€ 213.999,00**, oltre l'iva split payment, solo nelle ipotesi emergano nel corso dell'appalto nuove esigenze inizialmente non previste e confermate da Agno Chiampo Ambiente Srl.
- Il pagamento della prestazione mediante bonifico bancario a 90 gg data fattura su presentazione di regolare fattura elettronica cod. destinatario VU3IPWI di Agno Chiampo Ambiente Srl, a seguito di riscontro dell'effettiva regolare esecuzione della prestazione, nonché della regolarità DURC e versamento delle ritenute e dell'IVA scadute alla data del pagamento del corrispettivo. IVA Split payment.
- Alla ditta Telekottage Plus Srl, la fornitura di una marca bollo di € 16,00 (come previsto dalla normativa vigente) da applicare sulla proposta economica accettata.
- Pagamento a favore dell'Autorità Nazionale Anticorruzione pari a € 20,00 (venti). (Delibera n. 1174 del 19.12.2018).

INFORMA

- Che l'Autorità Nazionale Anticorruzione ha attribuito a codesto servizio il CIG: 87339034C2, il quale deve essere indicato in fattura.
- La pubblicazione, a cura dell'Ufficio Appalti, ai sensi dell'art. 29 comma 1 del D.Lgs. n. 50 del 2016, del presente avviso sul profilo di committente, nella sezione "Amministrazione Trasparente" - all'indirizzo: <http://www.agnochiampoambiente.it/amministrazione-trasparente/> - punto relativo alle comunicazioni di cui all'art. 29.

Il Direttore Generale
Alberto Carletti