



DETERMINAZIONE DEL DIRETTORE GENERALE

N° 357/584 AD del 31/12/2018

OGGETTO: Affidamento diretto del Servizio di "GESTIONE RECLAMI E PRESIDIO FISICO FRONT OFFICE"

DURATA: mesi tre prorogabili di ulteriori tre

VALORE MASSIMO STIMATO: € 20.700,00 per mesi 6:

PROCEDURA: Affidamento diretto ai sensi del D.Lgs.50/2016, art. 36 comma 2, lettera a)

RUP: ing. Natale Cucè

CIG: _____

IL DIRETTORE GENERALE

PREMESSO CHE

- AMAM SpA rientra nell'ambito soggettivo cui si applica la disciplina di cui agli artt.114 e ss. del D.lgs. 50/2016, per i contratti pubblici relativi a lavori servizi e forniture nei settori speciali ed è tenuta all'osservanza delle norme previste in materia giuslavoristica;
- le richiamate norme, occorre provvedere all'individuazione del soggetto affidatario dell'attività in oggetto mediante il rispetto dei principi previsti per procedure semplificate di cui al citato art. 36 d.lgs. 50/2016;
- si intendono perseguire fini di economicità, efficacia, tempestività, pubblicità, imparzialità, trasparenza delle fasi di affidamento del servizio e buon andamento della pubblica amministrazione;
- il Direttore Generale dell'Azienda Meridionale Acque Messina S.p.A., ha ritenuto essenziale procedere all'approvvigionamento aziendale del servizio in oggetto, per le motivazioni e con le modalità espresse con propria determinazione n. **44/549 AD** del 28.02.2018, per la durata stimata di mesi 6 (sei) e l'importo di € 15.900,00 al netto di IVA, ricorrendo all'affidamento diretto del suddetto servizio, ai sensi dell'art. 36 comma 2 lettera a) del Decreto Legislativo n. 50/2016;
- il suddetto servizio è stato prorogato, integrato di ulteriore servizio di gestione del centralino unico, con determinazione n. **200/549AD** del 03/08/2018, fino al 31/12/2018 per un importo complessivo pari a € **23.000,00** al netto di IVA;
- al fine di semplificare i contatti dell'utenza con l'Azienda e l'accesso ai servizi al pubblico, è stato istituito un numero di Centralino unico;

PRESO ATTO ed ATTESTATO CHE

- permangono le condizioni organizzative che hanno determinato il Direttore Generale ad affidare, con propria volizione, ai sensi dell'art.36 comma 2 lett. a) del d.lgs 50/2016, il servizio in oggetto ad Operatore Economico, in attesa di una riconduzione delle attività 'a regime' all'interno dell'organico aziendale mediante l'espletamento delle relative procedure concorsuali già previste nelle programmazioni annuale e pluriennale;
- la sospensione dei servizi in oggetto provocherebbe gravi ripercussioni di ordine gestionale;

STIMATO, sulla scorta del precedente affidamento, in € **20.700,00** il valore complessivo dell'affidamento per mesi sei

VISTI

- Il D.Lgs.50/2016
- Il Regolamento sugli Appalti di AMAM SpA



DETERMINA

- di avviare la procedura per l'affidamento diretto per mesi tre, prorogabili di ulteriori tre, ai sensi dell'art. 36 comma 2 lettera a) del D. Lgs.50/2016, ad Operatore Economico da selezionare previa consultazione di tre operatori economici, i seguenti servizi:
 - o Gestione delle segnalazioni e reclami in **front office fisico e telefonico presso sportelli AMAM SpA** per n° 5 (cinque) ore giornaliere (dalle ore 08:30 alle ore 13:30) su 5 (cinque) giorni feriali settimanali (dal lunedì al venerdì) con data entry su piattaforma informatica dedicata e gestione messaggistica di servizio;
 - o Gestione delle segnalazioni e reclami in **front office telefonico da remoto** (call center) per n°5 (cinque) ore giornaliere (dalle ore 13:30 alle ore 18:30) su 5 (cinque) giorni feriali settimanali con data entry su piattaforma informatica dedicata, gestione messaggistica di servizio;
- di quotare in € 3.450/mese i servizi da affidare;
- di stimare la somma complessiva, comprensiva di eventuale proroga, occorrente in euro 20.700,00 (ventimilasettecento/00);
- nominare RUP l'ing. Natale Cucè.
- di inoltrare, a mezzo PEC, lettera di invito a produrre preventivo/offerta alle seguenti ditte:
 - 1 ALS srl,
 - 2 Cannistraci Salvatore
 - 3 Stretto Service srl

IL DIRETTORE TECNICO

Ing. Natale Cucè

IL DIRETTORE GENERALE

Claudio Cipollini