

**PROCEDURA APERTA EX ART. 71 D. LGS. 36/2023 PER L’AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI ACCOGLIENZA TELEFONICA E GESTIONE RICHIESTE DI PRIMO E SECONDO LIVELLO DELLA SO.LO.RI. S.p.A.**

**RELAZIONE GENERALE ILLUSTRATIVA E STIMA ECONOMICA**

**DESCRIZIONE DEL SERVIZIO**

La Società Locale di Riscossione S.p.A., in forma abbreviata So.Lo.Ri. S.p.A. S.p.A., è una società a totale partecipazione pubblica, preposta alla gestione e incasso delle imposte e dei tributi locali, soggetta ad attività di controllo analogo da parte dei Comuni Soci.

Specificatamente So.Lo.Ri. S.p.A. S.p.A. svolge per i Soci, secondo quanto stabilito dai relativi contratti di servizio, la gestione, la liquidazione, l’accertamento e la riscossione volontaria e coattiva della tassa rifiuti (Tari/Tares/Tia); la riscossione coattiva di altri tributi comunali; la riscossione volontaria e coattiva delle sanzioni per violazione del Codice della Strada e delle sanzioni amministrative di competenza comunale e la riscossione coattiva delle entrate patrimoniali ed assimilate.

Al fine di agevolare l’utenza So.Lo.Ri. S.p.A. dispone a servizio della cittadinanza i seguenti numeri telefonici:

- 045.9236700;
- 800.959223;

Il servizio ha lo scopo di fornire informazioni relative alle prestazioni erogate da So.Lo.Ri. S.p.A. ed assistenza in materia di tributi locali e altri servizi municipali svolti da So.Lo.Ri. S.p.A..

Come meglio descritto nel Capitolo Speciale, l’appalto ha per oggetto il servizio di call center per la gestione in outsourcing dei servizi specifici di informazione e consulenza ai contribuenti (soggetti privati e soggetti professionali) dei Comuni Soci, in materia di tassa sui rifiuti ed altri tributi comunali, ovvero per informazioni sugli atti ricevuti dai contribuenti per sanzioni comunali del codice della strada o relativamente agli atti afferenti la riscossione coattiva e/o le procedure esecutive.

Il fornitore inoltre dovrà garantire assistenza telefonica per i contribuenti che vorranno acquisire informazioni relativamente all’accesso al portale: <https://solori.it/nuovo-ticket/> - sportello digitale di So.Lo.Ri. S.p.A.

Specificatamente per le attività di informazione e assistenza agli utenti in materia di tassa rifiuti il servizio dovrà prevedere inoltre il pieno rispetto delle disposizioni contenute nei documenti approvati da ciascun Socio relativamente allo schema di regolazione prescelto per l’adesione dell’Ente al Testo Unico per la Regolazione della qualità del Servizio di Gestione dei Rifiuti Urbani (in sigla breve TQRIF) nel rispetto della deliberazione n.15/2022/R/RIF del 18/01/2022 dell’Autorità di Regolazione per l’Energia Reti e Ambiente (in sigla ARERA).

Considerato che il servizio consiste in un supporto telefonico di informazione e consulenza ai contribuenti in materia di tributi locali, sanzioni al codice della strada ed entrate in genere, tale servizio prescinde dal numero dei Comuni o Enti coinvolti nelle richieste telefoniche.

A tal proposito, i servizi oggetto di gara sono:

- a) Servizi di accesso e connessione al Centralino,
- b) Call center;
- c) Il Fornitore deve garantire per tutta la durata dell’affidamento un servizio efficiente e qualitativamente valido e con particolari garanzie su presidio e orario di servizio degli addetti;
- d) Continuità del servizio nei mesi di vigenza contrattuale;
- e) Opportuna turnazione del lavoro, per coprire i giorni e le ore di presidio richiesto;
- f) Contenimento del turn-over degli addetti e conseguente mantenimento dello specifico know-how acquisito.

A tal fine il fornitore è tenuto ad utilizzare risorse dedicate esclusivamente al servizio di Centralino e Call center della Società opportunamente formate e selezionate tra quelle che abbiano precedenti esperienze di lavoro in Call center di analoga complessità, preferibilmente già erogati a favore di Pubbliche Amministrazioni o enti pubblici. I servizi devono essere erogati mediante l’utilizzo di risorse assunte con contratti di lavoro che rispettino le previsioni normative vigenti per le prestazioni in oggetto.

---

## DURATA E VALORE DELL'APPALTO

L'affidamento avrà durata di 36 mesi a decorrere dalla data di sottoscrizione del contratto o comunque decorrenti dall'avvio dell'esecuzione del servizio risultante dal relativo verbale.

L'Ente si riserva la facoltà di ricorrere alla proroga contrattuale (opzione di proroga contrattuale ex art. 120, comma 10, del Codice), alle medesime condizioni o condizioni più favorevoli all'Ente, per ulteriori 12 mesi.

In casi eccezionali, il contratto in corso di esecuzione può essere prorogato (opzione di proroga tecnica ex art. 120, comma 11, del Codice) per il tempo strettamente necessario (massimo 6 mesi) alla conclusione delle procedure necessarie per l'individuazione del nuovo contraente al verificarsi delle condizioni di cui all'art. 120 comma 11 del D. Lgs. 36/2023. In tal caso il contraente è tenuto all'esecuzione delle prestazioni oggetto del contratto agli stessi prezzi, patti e condizioni previsti nel contratto.

Qualora in corso di esecuzione si renda necessario un aumento o una diminuzione delle prestazioni fino alla concorrenza del quinto dell'importo del contratto (variazione fino a concorrenza del quinto dell'importo del contratto ex art. 120, comma 9, del Codice), l'Ente può imporre all'appaltatore l'esecuzione alle condizioni originariamente previste. In tal caso l'appaltatore non può fare valere il diritto alla risoluzione del contratto. L'importo posto a base di gara è pari a € 394.891,41 per la durata contrattuale di 36 mesi ed è al netto di Iva e/o di altre imposte e contributi di legge nonché dei costi per la sicurezza dovuti a rischi da interferenze. L'importo dei costi per la sicurezza è pari a € 0,00.

**Ai fini dell'art. 14, comma 4, del Codice, il valore globale massimo stimato dell'appalto è pari ad € 671.315,40** (di cui: € 394.891,41 per la durata contrattuale compresi costi sicurezza, € 131.630,47 per l'opzione di proroga contrattuale compresi costi sicurezza, € 65.815,24 per l'opzione di proroga tecnica per 6 mesi compresi costi sicurezza ed € 78.978,28 per la variazione del quinto d'obbligo compresi costi sicurezza). Costi della sicurezza totali pari a € 0,00.

## DOCUMENTO DI STIMA ECONOMICA

A) IMPORTO DEL SERVIZIO	IMPORTO IN EURO
A1 - IMPORTO DEL SERVIZIO A BASE DI GARA PER 36 MESI	€ 394.891,41
A2 – OPZIONE DI PROROGA CONTRATTUALE PER ULTERIORI 12 MESI	€ 131.630,47
A3 – OPZIONE DI PROROGA TECNICA	€ 65.815,24
A4 - VARIAZIONE FINO A CONCORRENZA DEL QUINTO	€ 78.978,28
<b>VALORE GLOBALE MASSIMO STIMATO DEL SERVIZIO</b>	<b>€ 671.315,40</b>
<b>B) SOMME A DISPOSIZIONE</b>	
B1 - I.V.A. (22%) SULL'IMPORTO DEL SERVIZIO PER 36 MESI	€ 86.876,11
B2 – I.V.A. (22 %) SU OPZIONE PROROGA CONTRATTUALE	€ 28.958,70
B3 – I.V.A. (22 %) SU PROROGA TECNICA	€ 14.479,35
B4 - I.V.A. (22 %) SU VARIAZIONE QUINTO	€ 17.375,22
B5- CONTRIBUTO ANAC	€ 412,00
B6- COSTO COMMISSIONE	€ 1.502,00 €
B7 SOMME EX LEGE ART 45 DEL DLGS 36/2023	€ 7.897,83

B7 – art. 120 punto 3 comma b) del Dlgs n. 36/2023	€ 39.489,14
<b>TOTALE SOMME A DISPOSIZIONE (B)</b>	<b>€ 196.990,35</b>
<b>TOTALE A+B</b>	<b>€ 868.305,75</b>