

AVVISO PUBBLICO – MANIFESTAZIONE DI INTERESSE PER L'INDIVIDUAZIONE DI OPERATORI ECONOMICI DA INVITARE AD UNA PROCEDURA NEGOZIATA PER L'AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI CALL CENTER

## 1. OGGETTO DELL'AVVISO

Sidra Spa intende procedere all'affidamento del servizio di *call center* in *outsourcing* come di seguito descritto: "Fornitura del servizio di gestione delle chiamate di call center", da svolgersi nel Comune di Catania e 7 Comuni della Provincia di Catania e relativo a circa 100.000 utenze. Il presente avviso, che non è in alcun modo vincolante e impegnativo per Sidra Spa, ha pertanto come sola finalità l'effettuazione di un'indagine di mercato strumentale all'individuazione di un elenco di operatori economici da consultare nell'ambito di una successiva procedura negoziata. Le manifestazioni d'interesse pervenute nei termini e secondo le modalità più avanti indicate, saranno inserite in un elenco in ordine di arrivo attestato dalla data e numero di protocollo. L'ordine di inserimento non comporta né diritto di precedenza, né attribuzione di punteggi e non dà luogo alla formazione di una graduatoria. Sidra Spa ha la facoltà di sospendere, interrompere, modificare o cessare la presente indagine conoscitiva, consentendo, a richiesta degli interessati, la restituzione della documentazione eventualmente già inoltrata, senza che ciò possa costituire diritto o pretesa a qualsivoglia risarcimento, indennizzo o rimborso dei costi o delle spese eventualmente sostenute dall'interessato, per aver fornito le informazioni richieste dalla presente indagine.

## 2. REQUISITI PER LA PARTECIPAZIONE ALLA FORMAZIONE DELL'ELENCO

Possono partecipare alla presente indagine di mercato gli operatori economici per i quali sussistono le seguenti condizioni minime di partecipazione:

1. Insussistenza dei motivi di esclusione di cui all'art. 80 del d.lgs. 18 aprile 2016, n. 50 e s.m.i.;
2. Iscrizione alla C.C.I.A.A. con evidenza dell'esercizio dell'attività di call center;
3. Iscrizione al Registro degli Operatori di Comunicazione tenuto dall'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni;
4. Almeno 3 anni di esperienza di servizi di "call center" svolti per Gestori operanti nei settori regolati dall'AEEGSI (energia elettrica, gas, idrico);
5. Area coperta dal servizio nell'ultimo anno pari ad almeno 500.000 di abitanti residenti;
6. Almeno 50.000 chiamate medie annue gestite negli ultimi 3 anni;
7. Fatturato medio annuo per servizi di "call center", riferito all'ultimo triennio, di almeno 100.000 euro/anno;
8. Personale perfettamente parlante in lingua italiana e servizio ubicato esclusivamente in Italia;
9. Personale dedicato al servizio regolarmente assunto ed in possesso di formazione specifica inerente la gestione delle tematiche di pronto intervento;

10. Possesso della certificazione ISO 9001;
11. Autonomia del servizio pari ad almeno 24 ore in caso di assenza di energia elettrica;
12. Disponibilità di una struttura tecnologica/informatica in grado di integrare la piattaforma IVR con il database dell'applicativo gestionale in uso presso Sidra Spa, secondo le esigenze di Sidra Spa;
13. Rispetto della vigente normativa AEEGSI in merito agli SLA dei tempi di attesa;
14. Regolarità con gli adempimenti previsti dal d.lgs. 81/2008 in materia di prevenzione e sicurezza a favore dei lavoratori, integrato dal d.lgs. 106/2009;
15. Dichiarazione che l'impresa non si è avvalsa di piani individuali di emersione di cui alla legge n.383 del 2001 ovvero che l'impresa si è avvalsa di piani individuali di emersione di cui alla legge n.383 del 2001 ma il periodo di emersione si è concluso;
16. Applicazione del corrispondente Contratto collettivo Nazionale del lavoro ai propri dipendenti e, se esistenti, dei contratti collettivi territoriali ed aziendali;
17. Conoscenza dei principi adottati da Sidra Spa secondo le disposizioni di cui al d.lgs. 231/2001 nonché in materia di prevenzione della corruzione;
18. Non stipulazione di contratti di lavoro di qualsiasi natura con ex dipendenti della Sidra, per il triennio successivo alla cessazione del rapporto di pubblico impiego, che hanno esercitato poteri autoritativi o negoziali per conto della Sidra stessa nei confronti della propria società.

### 3. MODALITA' DI PRESENTAZIONE DELLE MANIFESTAZIONI DI INTERESSE

Le manifestazioni di interesse relative alla presente indagine conoscitiva di mercato, redatte in lingua italiana, dovranno pervenire, a mezzo servizio postale, corriere, consegna a mano, o con qualsiasi altro mezzo idoneo, al seguente indirizzo Sidra Spa - Ufficio Protocollo - Via G. Vagliasindi, 53 o tramite pec [sidraspa@postacert.vodafone.it](mailto:sidraspa@postacert.vodafone.it) **a pena di esclusione, entro e non oltre le ore 12,00 del giorno 20/11/17**; è altresì facoltà del soggetto interessato la consegna a mano dei plichi, nei giorni lunedì, mercoledì, venerdì dalle ore 8.00 alle ore 12.30, il martedì e giovedì dalle ore 08.00 alle ore 13.30, e dalle ore 14.40 alle ore 16.10, entro il suddetto termine perentorio, all'Ufficio Protocollo - SIDRA SPA - Via G. Vagliasindi 53 - 95126 CATANIA, che ne rilascerà apposita ricevuta,

La domanda, deve recare all'esterno - oltre all'intestazione del **mittente** e all'indirizzo dello stesso (con specificazione dell'indirizzo pec) la dicitura - Indagine di mercato per l'individuazione di operatori economici per l'affidamento del servizio di *call center* di Sidra Spa -.

Il recapito tempestivo del plico rimane ad esclusivo rischio dei mittenti.

### 4. PROCEDURA DI AFFIDAMENTO A SEGUITO DELL'INDAGINE DI MERCATO

A conclusione dell'indagine di mercato, Sidra Spa procederà alla costituzione di un elenco degli operatori economici che abbiano inviato la propria manifestazione di interesse nei termini e con le modalità prescritte dal presente avviso.

SIDRA S.p.A.  
Società unipersonale

Via Gustavo Vagliasindi, 53 - 95126 Catania  
tel. +39 (0) 95544111 fax +39 (0) 95544264  
sito internet : [www.sidraspa.it](http://www.sidraspa.it)

Capitale sociale : € 30.000.000,00 i.v.  
P.I./C.F. : 03291390874  
R.I. CT n. 166986/1996 - R.E.A. CT n. 206359



Successivamente alla formazione dell'elenco, Sidra Spa procederà all'affidamento del servizio di "call center", mediante una procedura negoziata che si svolgerà secondo le disposizioni contenute nella lettera d'invito e nel capitolato speciale d'appalto, che saranno trasmessi agli operatori.

Sidra Spa si riserva la facoltà di avviare la procedura negoziata in presenza di almeno due manifestazioni di interesse che siano valide; in ogni caso, qualora non dovessero pervenire manifestazione d'interesse, Sidra Spa ha la facoltà di avviare il procedimento di aggiudicazione, scegliendo direttamente gli operatori da invitare.

Gli operatori economici possono essere quelli di cui all'art. 45 del d.lgs. 18 aprile 2016, n. 50; nel caso in cui la manifestazione di interesse provenga da soggetti che intendano raggrupparsi, la dichiarazione, dovrà essere presentata da ciascun soggetto che parteciperà all'ATI.

## 5. INFORMAZIONI SUL PROCEDIMENTO

Eventuali chiarimenti o precisazioni in ordine ai contenuti dell'oggetto del contratto potranno essere richiesti alla Dott.ssa Marenza Finocchiaro, al seguente numero telefonico 095544111, dalle ore 9.00 alle ore 13.00.

Eventuali informazioni inerenti la presente procedura potranno essere richieste a Dott.ssa Simona Sanfilippo, al seguente numero telefonico: 095544111, dalle ore 9.00 alle ore 13.00.

## 6. RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO

Il Responsabile del Procedimento ai sensi dell'art. 31, c. 10, del d. lgs. 18 Aprile 2016, n. 50, è il Ing. Osvaldo De Gregoriis.

Sidra Spa

Il Direttore Generale

Dott. Ing. Osvaldo De Gregoriis

SIDRA S.p.A.  
Società unipersonale

Via Gustavo Vagliasindi, 53 - 95126 Catania  
tel. +39 (0) 95544111 fax +39 (0) 95544264  
sito internet : [www.sidraspa.it](http://www.sidraspa.it)

Capitale sociale : € 30.000.000,00 i.v.  
P.I./C.F. : 03291390874  
R.I. CT n. 166986/1996 - R.E.A. CT n. 206359

