

**OGGETTO: MANIFESTAZIONE DI INTERESSE A PARTECIPARE ALLA PROCEDURA NEGOZIATA PER L'INDIVIDUAZIONE DI UN OPERATORE ECONOMICO PER L'AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO BIENNALE DI CONTACT CENTER DI UNIACQUE S.P.A.**

SI RIPORTANO LE RISPOSTE AI QUESITI E CHIARIMENTI PRESENTATI DA ALCUNE DITTE, A BENEFICIO DI TUTTI GLI EVENTUALI PARTECIPANTI ALLA MANIFESTAZIONE DI CUI IN OGGETTO:

N.	QUESITO	RISPOSTA
1	<p>In relazione alla manifestazione di interesse a partecipare alla procedura negoziata per l'individuazione di un operatore economico per l'affidamento del servizio biennale di contact center, al punti 8.2.3 viene richiesta, come requisito di idoneità e qualificazione, il possesso di certificazione UNI 15838:2010 - "Centri di contatto – requisiti del servizio" e al regolamento tecnico RT-22 rev.00 – Prescrizioni per l'accreditamento di Organismi operanti le certificazioni dei "centri di contatto" in accordo alla UNI EN 15838, seguendo i criteri della UNI 11200:2010.</p> <p>Tale certificazione improntata a garantire lo sviluppo di un progetto in grado di soddisfare le aspettative dei clienti in modo efficace, può essere garantito e ottenuto con le stesse modalità anche da aziende con certificazioni ISO 9001:2008, che nello scopo di tale certificazione abbia l'attività di contact center inbound e outbound e che preveda parametri/indicatori di sistema misurabili in grado di valutare la soddisfazione dei clienti e utenti.</p> <p>Tale criterio risulta, a nostro avviso, discriminatorio e riduttivo.</p> <p>Si richiede pertanto di utilizzarla come elemento di miglioria e non come elemento ristrettivo, in quanto la certificazione ISO 9001:2008 è comunque garanzia di qualità dei servizi resi.</p>	<p>Si precisa che la certificazione richiesta trattasi di mero refuso. Pertanto nell'attuale fase di manifestazione di interesse è richiesto esclusivamente il possesso della certificazione ISO 9001-2008 con oggetto l'attività di call center/contact center inbound e outbound.</p> <p>A seguito delle suddette precisazioni si rende disponibile sul sito web aziendale la domanda di partecipazione revisionata "Modello A – REV 1" che annulla e sostituisce il modello precedentemente pubblicato.</p>
2	<p>Con riferimento alla manifestazione di interesse per il Vs. Contact Center Vi riportiamo le seguenti osservazioni:</p> <p>A) relativamente alla richiesta del possesso di certificazione della norma UNI 15838:2010 si ritiene che la stessa risulta ingiustificatamente limitativa e non appare ragionevole in relazione all'oggetto dell'affidamento, in patente contrasto con il principio di massima partecipazione;</p> <p>B) non si ritiene altresì legittimo limitare l'affidamento del servizio ad operatori che applichino esclusivamente il CCNL Telecomunicazioni, che per altro non può qualificarsi c.d. contratto leader, per l'attività di call center in ragione di inbound, quale quello oggetto del disciplinare (vedasi interpello Ministero del Lavoro 8/2016). Ne consegue, a ns. avviso, che l'addeito ai call center ha diritto inderogabilmente al riconoscimento del miglior trattamento retributivo di cui al CCNL Commercio, terziario, servizi e che pertanto l'applicazione integrale del Contratto Telecomunicazioni al personale dell'operatore aggiudicatario costituirebbe contegno illecito che, a maggior ragione, non può figurare tra i requisiti di ammissione alla procedura.</p>	<p>A) si rimanda alla risposta già fornita al quesito n. 1 con la quale si è determinata la necessità esclusiva del possesso della certificazione ISO 9001-2008 con oggetto l'attività di call center/contact center inbound e outbound;</p> <p>B) fermo restando che l'inquadramento dei lavoratori impiegati per il servizio oggetto di affidamento dovrà essere individuato nei profili professionali idonei, tenuto conto delle declaratorie generali di ogni contratto, è consentito, per conformità, che alla partecipazione della manifestazione di interesse si possa applicare <u>sia</u> il CCNL Telecomunicazioni, <u>sia</u> il CCNL Commercio, terziario, servizi.</p> <p>A seguito delle suddette precisazioni si rende disponibile sul sito web aziendale la domanda di partecipazione revisionata "Modello A – REV 2" nella quale è consentito indicare, alternativamente, i n. 2 contratti applicati.</p> <p>Tale Modello annulla e sostituisce il modello precedentemente pubblicato.</p>

**UNIACQUE S.p.A.**

Sede legale ed amministrativa: via delle Canovine, 21 - 24126 Bergamo

Tel: +39 035.3070111 - Fax: +39 035.3070110 - info@uniacque.bg.it - info@pec.uniacque.bg.it - www.uniacque.bg.it

R.I. BG - Partita Iva e codice fiscale 03299640163 - Capitale sociale Euro 36.000.000,00 i.v. - R.E.A. BG 366188

UNI EN ISO 9001:2008  
UNI EN ISO 14001:2004  
BS OHSAS 18001:2007

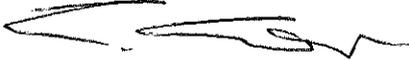


SISTEMI DI GESTIONE  
CERTIFICATI

<b>3</b>	<p>Con riferimento alla manifestazione d'interesse in oggetto, la scrivente chiede di poter utilizzare, per l' esecuzione di tutte o parte delle prestazioni oggetto del servizio, una società dalla stessa interamente partecipata, soggetta all'esercizio dell'attività di direzione e coordinamento da parte della scrivente (attività che si estrinseca nell'impartire direttive e nell'applicare apposite procedure di Gruppo dirette a indirizzare la gestione e a garantire il controllo), fermi restando il possesso in capo alla suddetta società dei requisiti di ordine generale e la permanenza in capo alla scrivente della titolarità del rapporto contrattuale, nonché della integrale responsabilità per la regolare esecuzione delle prestazioni sub affidate. Si richiede pertanto conferma della possibilità di affidamento di attività ad una società interamente partecipata.</p>	<p>Si conferma che è consentito (e non è considerato sub-appalto) l'affidamento di tutto o parte del servizio oggetto di gara ad una società partecipata interamente dal soggetto partecipante alla procedura di selezione, a condizione che lo stesso rimanga titolare del rapporto con la stazione appaltante e responsabile nei confronti della stessa e che il soggetto eventualmente esecutore sia sottoposto al controllo, alle direttive, al monitoraggio e alla vigilanza da parte della capogruppo stessa in ordine alle strutture produttive, alla capacità economica e alle competenze tecniche da impiegarsi per l'esecuzione delle prestazioni richieste dalla stazione appaltante.</p>
----------	--	--

Bergamo, giovedì 9 febbraio 2017

**IL RESPONSABILE DELL'UFFICIO APPALTI, ACQUISTI E LOGISTICA**  
Ing. Giuseppe Gorzio



**UNIACQUE S.p.A.**

Sede legale ed amministrativa: via delle Canovine, 21 - 24126 Bergamo

Tel: +39 035.3070111 - Fax: +39 035.3070110 - info@uniacque.bg.it - info@pec.uniacque.bg.it - www.uniacque.bg.it

R.I. BG - Partita Iva e codice fiscale 03299640163 - Capitale sociale Euro 36.000.000,00 i.v. - R.E.A. BG 366188

UNI EN ISO 9001:2008  
UNI EN ISO 14001:2004  
BS OHSAS 18001:2007



SISTEMI DI GESTIONE  
CERTIFICATI