



## CONSORZIO DI BONIFICA BACCHIGLIONE

### AREA AMMINISTRATIVA

**DETERMINA NR. 12 DEL 09 APRILE 2021**

**OGGETTO: SERVIZIO DI CONTACT CENTER PER L'ANNO 2021 CON OPZIONE UNILATERALE PER  
UNA ULTERIORE ANNUALITÀ**

**CIG: Z1A314C5B9 CUP:**

**IMPORTO: € 22.570,00 € (Comprensivo di I.V.A.)**

**FIRMA DELLA DETERMINA IL 09 APRILE 2021  
IL DIRIGENTE AREA AMMINISTRATIVA  
DOTT.SSA ZARAMELLA ELISABETTA**

**CONSORZIO DI BONIFICA BACCHIGLIONE**  
**AREA AMMINISTRATIVA**

Oggetto: Approvazione procedura affidamento diretto di servizi.  
Servizio di contact center per l'anno 2021 con opzione unilaterale per una ulteriore annualità  
Spese generali: 45.140,00.  
CIG: Z1A314C5B9

IL DIRIGENTE

Premesso che

- nel corso di alcune riunioni con il Presidente è emersa la necessità di attivare un servizio di contact center per migliorare la qualità del servizio reso alla contribuenza, soprattutto nel momento dell'emissione degli avvisi di pagamento e dei solleciti;
- è stato predisposto un progetto per la realizzazione del servizio, già trasmesso al Direttore, dal quale si evincono nel modalità di svolgimento dell'indagine di mercato che ha coinvolto due operatori economici che svolgono servizio analogo per altri Consorzi di bonifica del Veneto (prot. n. 14269 del 07.04.2021;

tenuto conto delle statistiche recentemente raccolte con riferimento all'emissione dei solleciti anno 2020 da cui risultano la numerosità i tempi medi delle chiamate;

vista la deliberazione dell'Assemblea consorziale di approvazione del bilancio di previsione per l'esercizio 2021 e del programma annuale di attività;

visto il piano esecutivo di gestione per l'anno 2021 approvato con deliberazione del Consiglio di amministrazione;

visti i seguenti articoli:

- Art. 5 della L. 241/1990;
- Art. 31 del D.Lgs. 50/2016;
- Art. 36, comma 2, lettera a) del D.Lgs. 50/2016;

accertato che il suddetto servizio rientra tra i servizi acquisibili ai sensi dell'art. 36 del D.Lgs. n. 50/2016 e ritenuto che, in ragione dell'importo dell'affidamento, l'adozione di una procedura semplificata di scelta del contraente, preceduta da presentazione di preventivo da parte di una ditta in possesso di adeguati requisiti, meglio corrisponda alle esigenze di economicità, efficacia e tempestività dell'azione amministrativa, nonché di adeguatezza e idoneità dell'azione rispetto al servizio da affidare;

visti i preventivi delle ditte:

- EL-FO S.P.A. pervenuto in data 19/02/2021 prot. n. 4680;
- DMT TELEMARKETING S.R.L. pervenuto in data 09/02/2021 prot. n. 3727;

ritenuta più conveniente per il Consorzio l'offerta della ditta EL-FO che ha maturato una lunga esperienza nella resa del servizio proprio in materia di contributi di bonifica;

preso atto che l'offerta prevede una spesa annuale stimata con riferimento al numero di avvisi emessi di Euro 18.500,00 oltre IVA per un importo complessivo di Euro 22.570,00;

ritenuto opportuno riservarsi l'opzione unilaterale di affidare il servizio per una ulteriore annualità alle medesime condizioni;

stimata in complessivi Euro 37.000,00 , più 22% di IVA per un importo di euro 45.140,00 la spesa comprensiva di opzione;

verificato il possesso dei prescritti requisiti in capo alla ditta sopra indicata ai sensi del D. Lgs. 50/2016, come risulta dalla documentazione acquisita agli atti;

accertato che la copertura della suddetta spesa per l'anno in corso è reperibile al titolo 1, capitolo 149 del bilancio di previsione per l'esercizio in corso;

DISPONE

- di approvare la seguente procedura per l'affidamento diretto del servizio in oggetto;
- di procedere ad affidamento diretto del servizio ai sensi del D. Lgs. 50/2016 alla ditta EL-FO S.P.A., per euro 18.500,00 più 22% di IVA per un importo complessivo di euro 22.570,00;
- di dare atto che la spesa pari a euro 22.570,00 trova copertura finanziaria al titolo 1, capitolo 149 del bilancio per l'esercizio in corso;
- di riservarsi l'opzione unilaterale di affidare il servizio per una ulteriore annualità alle medesime condizioni economiche e di rinviare l'assunzione del relativo impegno di spesa al momento di effettivo esercizio dell'opzione;
- di dare atto che la presente determinazione sarà esecutiva dal momento dell'apposizione del visto di regolarità contabile attestante la copertura finanziaria dell'intervento indicato in oggetto.

Il Dirigente dell'Area Amm.va  
Dr.ssa Elisabetta Zaramella  
Firmato digitalmente

predisposta da: Dott.ssa Elisabetta Zaramella

**OGGETTO:** Servizio di contact center per l'anno 2021 con opzione unilaterale per una ulteriore annualità

**Affidamento:** Determina n. *0012 del 09/04/2021*, CIG: Z1A314C5B9 (da citare nelle fatture)

Con riferimento alla Vs. offerta protocollata in data 19/02/2021 prot. al n. 4680 per lo svolgimento del servizio indicato in oggetto, con la presente si conferma l'affidamento del servizio per una annualità per i corrispettivi e secondo le condizioni ivi previste, integrate come segue:

- i dati per la resa del servizio saranno resi disponibili mediante l'accesso ad apposito portale consortile di rendicontazione nel quale sarà possibile consultare anche le informazioni sulle annualità pregresse;
- gli operatori, nel caso di impossibilità ad evadere la richiesta, saranno tenuti alla compilazione del ticket secondo la procedura consortile messa a disposizione per il tramite del suddetto portale, di cui si anticipa bozza della guida;
- le prestazioni oggetto del presente affidamento sono soggette a verifica di conformità entro quarantacinque giorni dalla data di esecuzione della prestazione. Pertanto, il termine di cui all'art. 4 del D.Lgs. 231/2002 decorrerà dalla data di apposizione del certificato di verifica/liquidazione della prestazione, che si intenderà automaticamente apposto, fatte salve la regolarità fiscale e contributiva ed eventuali contestazioni, decorsi quarantacinque giorni dalla data di protocollazione della fattura da parte del Consorzio;
- in caso di carenza dei requisiti previsti dal D.Lgs. n. 50/2016 per gli affidamenti pubblici, riscontrata successivamente al presente affidamento, il contratto si risolverà di diritto con conseguente erogazione del corrispettivo con riferimento alle prestazioni già eseguite e nei limiti dell'effettiva utilità ricevuta; in ogni caso il Consorzio provvederà ad effettuare una ritenuta pari al 10% del valore del presente affidamento a titolo di incameramento della garanzia definitiva prevista dal sopracitato decreto legislativo;
- tutte le controversie derivanti dall'esecuzione del contratto saranno devolute alla competenza esclusiva del Foro di Padova; non è ammesso il ricorso all'arbitrato;
- il Consorzio si riserva l'opzione unilaterale di affidare il servizio per una ulteriore annualità alle medesime condizioni e corrispettivi;
- il termine annuale (12 mesi) decorre dalla data di attivazione effettiva del servizio, che comunque non potrà essere antecedente all'emissione degli avvisi di pagamento.

Si informa che

- ✓ nella sezione amministrazione trasparente del sito consortile (sottosezione altri contenuti-corrruzione), [www.consorziobacchiglione.it](http://www.consorziobacchiglione.it), è pubblicato il codice di comportamento del Consorzio applicabile per quanto compatibile ai collaboratori a qualsiasi titolo di imprese fornitrici di beni o servizi e che realizzano opere in favore del Consorzio;
- ✓ i dati personali saranno oggetto di trattamento, con o senza ausilio di mezzi elettronici, limitatamente e per il tempo necessario agli adempimenti relativi all'affidamento ai sensi del regolamento UE 679/2016 ("Tutela Privacy") e secondo le vigenti disposizioni in materia di trasparenza e anticorruzione. Titolare del trattamento è il Consorzio di bonifica Bacchiglione. Il responsabile della protezione dei dati è Hunext Consulting con sede in Casier (TV) contattabile al seguente indirizzo: [hunext.consulting@legalmail.it](mailto:hunext.consulting@legalmail.it). L'informativa e ulteriori informazioni sono reperibili nel sito consortile sopra indicato, sezione amministrazione trasparente, sottosezione "GDPR politiche privacy".

L'efficacia dell'affidamento è condizionata alla restituzione a mezzo posta elettronica, anche certificata, della presente comunicazione sottoscritta per accettazione, unitamente al modulo che si allega debitamente compilato.

L'efficacia è altresì subordinata alla restituzione del contratto di nomina di responsabile esterno del trattamento dei dati personali forniti, che sarà trasmesso dal Consorzio in seguito.

Con riferimento all'obbligo generalizzato di fatturazione elettronica per tutte le fatture emesse dal 01.01.2019, codesto operatore economico dovrà utilizzare i seguenti dati:

Denominazione	CONSORZIO DI BONIFICA BACCHIGLIONE
Codice Fiscale	92223390284
Indirizzo PEC	<a href="mailto:fatture@pec.consorziobacchiglione.it">fatture@pec.consorziobacchiglione.it</a>

La fattura elettronica dovrà inoltre contenere: codice CIG e CUP (ove esistente), riferimenti delle determina di affidamento e indicazione dello split payment.

Si informa che in forza della Convenzione vigente dall'anno 2019, l'Istituto Tesoriere della Stazione appaltante applica al beneficiario del pagamento a mezzo bonifico bancario la commissione di Euro 1,00.

Distinti saluti.

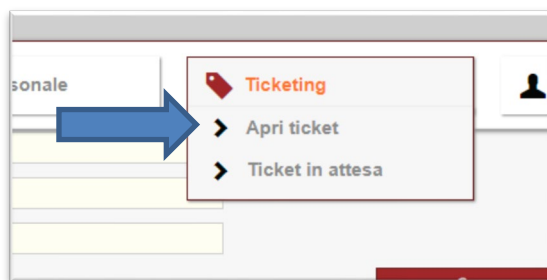
IL DIRETTORE  
(Ing. Francesco Veronese)  
Firmato Digitalmente

Per accettazione  
F.to digitalmente

n. 1 all.

# Guida operativa

1. **APRIRE UN TICKET** - Cliccare su “Apri ticket” per cercare il contribuente:



La ricerca può essere fatta immettendo il numero dell’avviso (182751...) oppure il codice fiscale o il cognome e nome della persona intestataria dell’avviso di pagamento. E’ possibile digitare esclusivamente il cognome del contribuente. In quest’ultimo caso verranno proposti, se esistenti, tutti i soggetti presenti nella banca dati con lo stesso cognome.



	Anno	Avviso	Codice fiscale	Intestatario	Data nascita	Indirizzo	Importo totale	Importo prima	Importo seconda	Data emissione
	2020	000002080000035	FLMBYS73E24Z133E	FOLOMIETOW BORYS	24/05/1973		16,00	16,00	0,00	07/05/2020 10:08

Cliccare sull'icona “Scarica pdf avviso” per visualizzare copia dell’avviso di pagamento emesso.

Selezionare l'icona “Apri ticket” per aprire un nuovo ticket:



	Anno	Avviso	Codice fiscale	Intestatario	Data nascita	Indirizzo	Importo totale	Importo prima	Importo seconda	Data emissione
	2020	000002080000035	FLMBYS73E24Z133E	FOLOMIETOW BORYS	24/05/1973		16,00	16,00	0,00	07/05/2020 10:08

**Informazioni chiamata**

Numero ticket:  
 Data apertura: 07/04/2021 08:29  
 Stato ticket: Aperto

Utente apertura ticket: Uno Helpdesk  
 Avviso: 000002080000035

**Motivo chiamata**

Pagamento:       Dati / Ordine intestatario:   
 Recapito:       Partitario / Dati catastali:   
 Informazioni istituzionali:       Sgravi / Rimborsi:   
 Sito:       Irrigazione / Concessione:

**Dati chiamante**

Contribuente: FOLOMIETOW BORYS      Utente chiamante è primo intestato avviso:   
 Cognome:      Nome:  
 Numero telefonico per contatti:       Consenso ad essere richiamato:

**Informazioni aggiuntive**

Annate contributive:

Apri ticket

Note:

Salva

Chiudi finestra

Dopo aver salvato le informazioni comparirà nella finestra di ricerca una nuova icona di colore rosso chiamata “Visualizza ticket”

Sei in "Ticketing"

Posizioni contributive

Avviso:       Anno: 2020  
 Codice fiscale:       Intestatario: FOLOMIETOW  
 Account code:

Cerca

	Anno	Avviso	Codice fiscale	Intestatario	Data nascita	Indirizzo	Importo totale	Importo prima	Importo seconda	Data emissione
	2020	000002080000035	FLMBYS73E24Z133E	FOLOMIETOW BORYS	24/05/1973		16,00	16,00	0,00	07/05/2020 10:08

Cliccando su quest'ultima icona sarà possibile visualizzare il ticket appena aperto o eventuali altri ticket precedentemente aperti

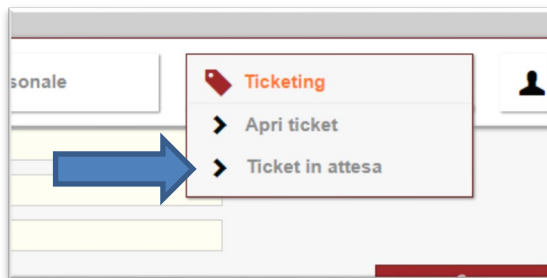
	Numero ticket	Data apertura	Stato ticket	Motivo/i	Avviso	Codice fiscale	Contribuente	Utente apertura ticket	Tecnico consorzio
	3	26/03/2021 11:27	Aperto		000002080000035	FLMBYS73E24Z133E	FOLOMIETOW BORYS	Scorrano Sergio	

Se necessario, è possibile consultare il dettaglio di un ticket precedentemente aperto cliccando sull'icona a forma di occhio

Quando un ticket viene trattato e chiuso da parte del personale del Consorzio l'icona “Visualizza ticket” presente nella finestra di ricerca diventerà di colore verde

	Anno	Avviso	Codice fiscale
	2020	000002080000035	FLMBYS73E24Z133E

2. **VISUALIZZARE E MODIFICARE I TICKET** - Cliccare su “Ticket in attesa” per visualizzare i ticket creati:



Cliccando sull’intestazione della barra sarà possibile ordinare secondo le proprie esigenze i ticket generati

Sei in "Ticketing"

Apri ticket Ticket in attesa Helpdesk Uno

1 (2 risultati)

Numero ticket	Data apertura	Stato ticket	Motivo/i	Avviso	Codice fiscale	Contribuente	Utente apertura ticket	Tecnico consorzio
2	26/03/2021 10:18	Aperto		000002080000000	BNCCST95A70A475X	BONUCCI CRISTINA	Vertex Studio	
1	23/03/2021 11:42	Aperto	Recapito Partitario / Dati catastali	000002080000000	BNCCST95A70A475X	BONUCCI CRISTINA	Vertex Studio	

Se necessario l’operatore può modificare un proprio ticket aperto cliccando sull’icona “Modifica ticket”

Sei in "Ticketing"

Apri ticket Ticket in attesa Helpdesk Uno

1 (3 risultati)

Numero ticket	Data apertura	Stato ticket	Motivo/i	Avviso	Codice fiscale	Contribuente	Utente apertura ticket
5	07/04/2021 09:36	Aperto	Pagamento Partitario / Dati catastali	000002080000070	SCHLRT72L222404M	SCHMURR ALBERT FRANKLIN	Uno Helpdesk
2	26/03/2021 10:18	Aperto		000002080000000	BNCCST95A70A475X	BONUCCI CRISTINA	Vertex Studio
1	23/03/2021 11:42	Aperto	Recapito Partitario / Dati catastali	000002080000000	BNCCST95A70A475X	BONUCCI CRISTINA	Vertex Studio

In alternativa è possibile modificare un proprio ticket cliccando sull’icona “Modifica ticket” sotto la voce “Visualizza ticket” contenuto nella sezione “Ticketing”

Sei in "Ticketing"

Apri ticket Ticket in attesa Helpdesk Uno

1 (1 risultato)







Numero ticket	Data apertura	Stato ticket	Motivo/i	Avviso	Codice fiscale	Contribuente	Utente apertura ticket	Tecnico consorzio
5	07/04/2021 09:36	Aperto	Pagamento Partitario / Dati catastali	000002080000070	SCHLRT72L222404M	SCHMURR ALBERT FRANKLIN	Uno Helpdesk	

Chiudi finestra

Visualizza ticket




### 3. INFORMAZIONI SUI PAGAMENTI DEGLI AVVISI

Significato delle icone

	<b>AVVISO PAGATO</b> = l'avviso è stato pagato e/o scaricato
	<b>AVVISO NON PAGATO</b>
	<b>AVVISO PAGATO IN PARTE</b> = posizione parzialmente regolarizzata (possibile pagamento una rata, pagamento difforme dalle indicazioni, sgravio parziale)
	<b>AVVISO PAGATO IN ESUBERO</b> = doppio pagamento
	<b>AVVISO CARTELLATO</b> = posizione inviata all'Agenzia delle Entrate Riscossione
	<b>AVVISO PAGATO DOPO ESSERE STATO CARTELLATO</b>

### 4. INFORMAZIONI SULLA MODALITA' DI INVIO DELL'AVVISO

Significato delle icone

	<b>AVVISO INVIATO SOLO PER POSTA ORDINARIA</b>
	<b>AVVISO INVIATO PER EMAIL/PEC E POSTA ORDINARIA</b>
	<b>AVVISO INVIATO SOLO MEDIANTE MAIL/PEC</b>