



## CONSORZIO DI BONIFICA BACCHIGLIONE

### AREA AMMINISTRATIVA

**DETERMINA NR. 45 DEL 30 MARZO 2022**

**OGGETTO: APPROVAZIONE PROCEDURA AFFIDAMENTO DIRETTO DEL SERVIZIO. SERVIZIO DI CONTACT CENTER PER L'ANNO 2021 CON OPZIONE UNILATERALE PER UNA ULTERIORE ANNUALITÀ. ESERCIZIO DELL'OPZIONE ANNO 2022**

**CIG: Z1A314C5B9 CUP:**

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

**FIRMA DELLA DETERMINA IL 30 MARZO 2022  
IL DIRIGENTE AREA AMMINISTRATIVA  
DOTT.SSA ZARAMELLA ELISABETTA**

## CONSORZIO DI BONIFICA BACCHIGLIONE AREA AMMINISTRATIVA

Oggetto: Approvazione procedura affidamento diretto del servizio.  
Servizio di contact center per l'anno 2021 con opzione unilaterale per una ulteriore annualità.  
Esercizio dell'opzione anno 2022  
Spese generali: 22.570,00.  
CIG: Z1A314C5B9

### IL DIRIGENTE

Premesso che tenuto conto delle esigenze, emerse nel corso di alcune riunioni con il Presidente, 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, con determina n. 12 del 9 aprile 2021 è stato disposto l'affidamento del servizio in oggetto per l'anno 2021 con opzione unilaterale per una ulteriore annualità alla ditta EL-FO S.P.A., per la spesa annuale a corpo di euro 18.500,00 più 22% di IVA, per un importo complessivo di euro 22.570,00;

considerato che il servizio, così come progettato dal Settore Catasto e attivato con procedure dedicate, consente di filtrare le richieste telefoniche di informazioni, che arrivano al numero verde allo scopo attivato, riservando alla risposta degli uffici consortili solo i riscontri di particolare complessità o comunque l'attivazione di procedimenti amministrativi, determinando un beneficio sia in termini di tempestività dei riscontri che di qualità delle risposte date alla contribuenza, come risulta dai report prodotti dalla procedura;

preso atto altresì del grado soddisfazione riscontrato dal Consorzio nell'esecuzione della prestazione da parte dell'operatore economico, che ha svolto il servizio in costante ed efficace collaborazione con la struttura consortile soprattutto nei periodi di più elevata intensità dell'attività in corrispondenza dell'emissione degli avvisi di pagamento e dei solleciti;

ritenuto opportuno per quanto sopra attivare anche per l'anno 2022 il servizio in oggetto, affidandolo all'operatore economico già incaricato nel 2021 con la sopra citata determina;

accertato che la suddetto servizio rientra tra i servizi acquisibili ai sensi dell'art. 1 del D.L. n. 76/2020 convertito con L. 120/2020 e s.m.i. 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;

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;

vista la deliberazione dell'Assemblea consorziale di approvazione del bilancio di previsione per l'esercizio 2022 e del programma annuale di attività;

visto il piano esecutivo di gestione per l'anno 2022 approvato con deliberazione del Consiglio di amministrazione;  
visti i seguenti articoli:

- Art. 5 della L. 241/1990;
- Art. 31 e 106 del D. Lgs. 50/2016;
- Art. 1, comma 2, lettera a) del D.L. 76/2020 convertito con L. 120/2021 e ss.mm.ii.;

determinata in Euro 22.570,00 (IVA inclusa) la spesa da sostenere per l'anno 2022 e accertato che la copertura della suddetta spesa è reperibile al titolo 1, capitolo 149 del bilancio di previsione per l'esercizio in corso;

### DETERMINA

- di esercitare l'opzione unilaterale prevista dalla determina n. 12/2021 per il Servizio di contact center per l'annualità 2022 e conseguentemente di affidare il servizio alla ditta EL-FO S.p.A. ai medesimi patti e condizioni;
- di impegnare la spesa complessiva di euro 22.570,00 con imputazione al titolo 1, capitolo 149 del bilancio per l'esercizio in corso;
- 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