

AS1019 – CONSIP/BANDO DI GARA PER I SERVIZI DI CONTACT CENTER IN OUTSOURCING

Roma, 3 dicembre 2012

Ministero dell'Economia e delle Finanze

Con riferimento alla richiesta di parere, formulata ai sensi dell'articolo 22 della legge 10 ottobre 1990, n. 287, dal Ministero dell'Economia e delle Finanze, concernente la documentazione di gara (Bando di gara, Capitolato d'onori e allegati e Capitolato tecnico) per la stipula di un Accordo Quadro sul quale basare l'aggiudicazione di appalti specifici per la prestazione dei servizi di Contact Center in *outsourcing*, predisposta dalla Concessionaria Servizi Informatici Pubblici – CONSIP S.p.A., si comunica che l'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (di seguito Autorità), nella sua adunanza del 28 novembre 2012, ha ritenuto che le previsioni contenute in tali bozze siano sostanzialmente conformi agli orientamenti già espressi in materia di bandi di gara predisposti da CONSIP¹.

La procedura di gara oggetto della richiesta di parere definisce un modello per la scelta dei fornitori di beni e servizi per le P.A. organizzato in due fasi: in una prima fase la procedura condurrà alla selezione di tre o quattro fornitori del servizio di Contact Center con i quali verrà stipulato un Accordo Quadro; successivamente, in una seconda fase, le P.A., sulla base di un ulteriore confronto competitivo, selezioneranno il fornitore cui aggiudicare singoli appalti, modulati secondo le specifiche esigenze degli enti appaltanti.

Tale modello, prevedendo che l'aggiudicazione definitiva del servizio avvenga da parte delle singole P.A. a condizioni migliorative, quantomeno sotto il profilo economico, rispetto a quelle individuate da CONSIP nell'Accordo Quadro, appare idoneo a soddisfare esigenze di flessibilità e a sfruttare pienamente i possibili benefici derivanti dal confronto competitivo in termini di qualità del servizio reso e riduzione dei costi di approvvigionamento.

Sotto il profilo dei requisiti di accesso, la verifica della capacità economica-finanziaria si basa sull'attestazione di un livello di fatturato specifico conseguito cumulativamente nel biennio precedente all'espletamento della gara il cui ammontare – 16 milioni di euro – non eccede, come auspicato dall'Autorità, il valore massimo della fornitura indicato nel bando. Tale condizione, nel caso di specie, può ragionevolmente ritenersi soddisfatta anche laddove si consideri che l'importo massimo indicato per l'Accordo Quadro – pari a 90 milioni di euro – sarà ripartito tra un numero variabile tra tre e quattro fornitori in funzione della successiva aggiudicazione di appalti specifici.

Si apprezza poi il riferimento all'articolo 41, comma 3, del D.Lgs. 12 aprile 2006, n. 163, in base al quale è possibile provare la capacità economica e finanziaria mediante il deposito di documentazione alternativa alle referenze richieste, anche al fine di evitare la preclusione alla gara per imprese la cui costituzione è avvenuta in tempi immediatamente precedenti la pubblicazione del bando.

Quanto ai requisiti tecnici, essi non appaiono tali da escludere, esplicitamente o implicitamente, la possibilità per determinate imprese di partecipare alla gara.

La possibilità di ricorrere all'avvalimento appare altresì volta a consentire la partecipazione alla gara anche di imprese di piccole dimensioni e/o nuovi entranti e pertanto risulta funzionale a facilitare una più ampia partecipazione al processo di selezione da parte dei soggetti interessati.

Sotto il profilo della durata, inoltre, le previsioni di una durata di 24 mesi per l'Accordo Quadro e di un massimo di 36 mesi per i Contratti stipulati a valle dalle P.A. appaiono coerenti con l'esigenza di consentire il pieno sfruttamento delle possibilità fornite con il modello in due fasi prescelto da CONSIP.

Si osserva, infine, che i criteri di aggiudicazione della gara definiti sia per l'Accordo Quadro che per gli Appalti Specifici non appaiono sollevare profili di criticità. In particolare, con riferimento al punteggio tecnico, al quale viene dato un peso relativo superiore rispetto al punteggio economico, si osserva che nella documentazione di gara sono indicate puntualmente e in maniera esaustiva le singole caratteristiche del servizio richiesto che saranno oggetto di valutazione e i relativi criteri di attribuzione dei singoli punteggi.

IL SEGRETARIO GENERALE

Roberto Chieppa

¹ [Cfr. *inter alia* parere AS251 – Bandi predisposti dalla concessionaria servizi informatici pubblici – Consip S.p.A., del 7 febbraio 2003.]