

Avviso nel sito web TED: <https://ted.europa.eu/udl?uri=TED:NOTICE:681656-2023:TEXT:IT:HTML>

**Italia-Roma: Servizi di operatore telefonico
2023/S 217-681656**

Avviso di aggiudicazione di appalto

Risultati della procedura di appalto

Servizi

Base giuridica:

Direttiva 2014/24/UE

Sezione I: Amministrazione aggiudicatrice

I.1) Denominazione e indirizzi

Denominazione ufficiale: Agenzia delle entrate - Riscossione

Indirizzo postale: Via Giuseppe Grezar, n. 14

Città: Roma

Codice NUTS: IT Italia

Codice postale: 00142

Paese: Italia

Persona di contatto: Ufficio Gare e appalti

E-mail: gare.contratti@pec.agenziaiscossione.gov.it

Tel.: +39 06989581

Indirizzi Internet:

Indirizzo principale: www.agenziaentrateriscossione.gov.it

Indirizzo del profilo di committente: www.agenziaentrateriscossione.gov.it

I.4) Tipo di amministrazione aggiudicatrice

Organismo di diritto pubblico

I.5) Principali settori di attività

Altre attività: riscossione

Sezione II: Oggetto

II.1) Entità dell'appalto

II.1.1) Denominazione:

Avviso della procedura negoziata ai sensi dell'art. 63, comma 2, lett. c) del D.lgs. n. 50/2016 relativa al servizio di Contact Center

II.1.2) Codice CPV principale

79511000 Servizi di operatore telefonico

II.1.3) Tipo di appalto

Servizi

II.1.4) Breve descrizione:

Il servizio di contact center di Agenzia delle entrate-Riscossione è un servizio di ricezione e gestione delle richieste che pervengono dai contribuenti e dagli Enti impositori, sia attraverso il canale telefonico che attraverso i canali asincroni

II.1.6) Informazioni relative ai lotti

Questo appalto è suddiviso in lotti: no

II.1.7) Valore totale dell'appalto (IVA esclusa)

Valore, IVA esclusa: 1 800 849.00 EUR

II.2) Descrizione

II.2.3) Luogo di esecuzione

Codice NUTS: IT Italia

II.2.4) Descrizione dell'appalto:

Il servizio di contact center di Agenzia delle entrate-Riscossione è un servizio di ricezione e gestione delle richieste che pervengono dai contribuenti e dagli Enti impositori, sia attraverso il canale telefonico che attraverso i canali asincroni

II.2.5) Criteri di aggiudicazione

Prezzo

II.2.11) Informazioni relative alle opzioni

Opzioni: no

II.2.13) Informazioni relative ai fondi dell'Unione europea

L'appalto è connesso ad un progetto e/o programma finanziato da fondi dell'Unione europea: no

II.2.14) Informazioni complementari

Sezione IV: Procedura

IV.1) Descrizione

IV.1.1) Tipo di procedura

Aggiudicazione di un appalto senza previa pubblicazione di un avviso di indizione di gara nella Gazzetta ufficiale dell'Unione europea nei casi elencati di seguito

- Ragioni di estrema urgenza derivanti da eventi imprevedibili dall'amministrazione aggiudicatrice, nel rispetto delle rigorose condizioni fissate dalla direttiva

Spiegazione:

In forza di un accordo tra Agenzia delle entrate-Riscossione e Sogei, quest'ultimo ha assunto il compito di esperire una procedura acquisitiva per l'affidamento del servizio di Contact Center a favore di AdER. A seguito della comunicazione di Sogei circa il ritardo dell'avvio della procedura, stante l'impossibilità di operare una proroga del contratto in corso (sottoscritto in adesione alla Convenzione Consip "Servizi di contact center in outsourcing 2" che non contempla tale facoltà) e di disporre una modifica contrattuale (in quanto il massimale del lotto cui AdeR ha aderito è esaurito) AdeR ha individuato nella procedura negoziata ex art. 63, comma 2, lett. c) del D.lgs. n. 50/2016 lo strumento acquisitivo per garantire l'erogazione dei servizi in questione senza soluzione di continuità, per il tempo strettamente necessario all'espletamento, da parte di SOGEI, della propria procedura acquisitiva

IV.1.3) Informazioni su un accordo quadro o un sistema dinamico di acquisizione

IV.1.8) Informazioni relative all'accordo sugli appalti pubblici (AAP)

L'appalto è disciplinato dall'accordo sugli appalti pubblici: sì

IV.2) Informazioni di carattere amministrativo

IV.2.8) Informazioni relative alla chiusura del sistema dinamico di acquisizione

IV.2.9) Informazioni relative alla fine della validità dell'avviso di indizione di gara in forma di avviso di preinformazione

Sezione V: Aggiudicazione di appalto

Un contratto d'appalto/lotto è stato aggiudicato: sì

V.2) **Aggiudicazione di appalto**

V.2.1) **Data di conclusione del contratto d'appalto:**

06/09/2023

V.2.2) **Informazioni sulle offerte**

Numero di offerte pervenute: 1

L'appalto è stato aggiudicato a un raggruppamento di operatori economici: no

V.2.3) **Nome e indirizzo del contraente**

Denominazione ufficiale: Consorzio Leonardo Servizi e Lavori Società cooperativa consortile stabile

Città: ROMA

Codice NUTS: IT Italia

Paese: Italia

Il contraente è una PMI: no

V.2.4) **Informazione sul valore del contratto d'appalto /lotto (IVA esclusa)**

Valore totale del contratto d'appalto/del lotto: 1 800 849.00 EUR

V.2.5) **Informazioni sui subappalti**

Sezione VI: Altre informazioni

VI.3) **Informazioni complementari:**

VI.4) **Procedure di ricorso**

VI.4.1) **Organismo responsabile delle procedure di ricorso**

Denominazione ufficiale: Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, Sez. Roma

Indirizzo postale: Via Flaminia 189

Città: Roma

Codice postale: 00196

Paese: Italia

VI.4.3) **Procedure di ricorso**

Informazioni dettagliate sui termini di presentazione dei ricorsi:

30 giorni

VI.4.4) **Servizio presso il quale sono disponibili informazioni sulle procedure di ricorso**

Denominazione ufficiale: Agenzia delle entrate - Riscossione

Indirizzo postale: Via G. Grezar, 14

Città: Roma

Codice postale: 00142

Paese: Italia

E-mail: gare.contratti@pec.agenziariscossione.gov.it

Tel.: +39 06989581

VI.5) **Data di spedizione del presente avviso:**

07/11/2023