

CITTÀ DI TORINO
DETERMINAZIONE DIRIGENZIALE

N. Cronologico 110
approvata il 20.03.2019

DETERMINAZIONE: AFFIDAMENTO MEDIANTE PROCEDURA NEGOZIATA AI SENSI DELL'ART. 36, COMMA 2 LETT. B) DEL D.LGS. 50/2016 DELL'INDAGINE DELLA QUALITÀ PERCEPITA DAGLI UTENTI DELLA CITTÀ DI TORINO RELATIVAMENTE AI SERVIZI PUBBLICI LOCALI. INDIZIONE

L'attività di controllo e monitoraggio della qualità dei servizi rappresenta un'azione fondamentale per l'esercizio delle funzioni di vigilanza assegnate ai Comuni titolari di servizi pubblici locali in base alla normativa vigente e, in particolare, alle disposizioni di cui all'articolo 2, comma 461, della Legge 24 dicembre 2007, n. 244 (Legge Finanziaria 2008), che, tra l'altro prevede la partecipazione delle Associazioni dei Consumatori nello svolgimento di un sistema di monitoraggio della customer satisfaction.

Il coinvolgimento delle Associazioni dei consumatori è contemplato altresì nella deliberazione del Consiglio Comunale del 14 maggio 2012 (mecc. n. 2012 00604/064), esecutiva dal 28 maggio 2012, che ha approvato il "Regolamento per la costituzione di un elenco di associazioni di consumatori rappresentative a livello locale, sul territorio della Città di Torino, per lo svolgimento delle attività di cui all'articolo 2 comma 461 della Legge n. 244/2007" (Regolamento n. 354).

Con tale Regolamento la Civica Amministrazione, al fine di garantire una reale ed efficace tutela degli utenti dei servizi di cui è titolare il Comune di Torino, ha favorito ed ampliato la partecipazione dei rappresentanti dei consumatori ai tavoli di lavoro in relazione alle attività di cui al sopra citato articolo 2 comma 461 della Legge n. 244/2007, in quanto oltre alle Associazioni individuate a livello regionale (ai sensi della Legge della Regione Piemonte del 26 ottobre 2009 n. 24) ha ammesso a partecipare Associazioni, maggiormente rappresentative a livello cittadino ed a livello della provincia di Torino. Tra le attività, come sopra illustrato, vi è il monitoraggio della *customer satisfaction*.

La Città da sempre attenta alla qualità dei servizi erogati ha avviato nel corso del 2018 alcune misure per rafforzare ulteriormente il controllo e il livello dei servizi; infatti nel 2018 è

stata approvata la delibera di Giunta Comunale n. mecc. 2018 00208/064 del 23 gennaio 2018, esecutiva dal 8 febbraio 2018 e, inoltre, in data 19 settembre 2018, è stato sottoscritto un protocollo di Intesa con le Associazioni dei Consumatori, Tali atti mirano ad assicurare un orientamento verso il cliente/utente e verso il miglioramento dei servizi allo scopo di individuare il grado di soddisfazione degli utenti, rilevare esigenze bisogni, aspettative, accogliere idee e suggerimenti, promuovere la partecipazione e verificare l'efficacia delle policies.

La Città dal 2013 ha avviato, in collaborazione con le Associazioni dei Consumatori iscritte all'elenco suddetto, due progetti che contemplano, tra le varie azioni, il monitoraggio sulla qualità percepita dagli utenti dei servizi pubblici locali i cui contratti sono stati stipulati dopo l'entrata in vigore dell'articolo 2 comma 461 della Legge n. 244/2007" (Regolamento n. 354). Trattasi dei servizi pubblici locali di Trasporto pubblico locale (Contratto e Carta Servizi GTT), igiene urbana (Contratto e Carta dei servizi AMIAT) e Farmacie (contratto e Carta dei Servizi FARMACIE COMUNALI).

I progetti sono stati previsti con apposite delibere di giunta comunale mecc. n. 2013 02393/064 del 28/05/2013 esecutiva dal 11/06/2013, e mecc. n. 2015 06257/064 del 11/12/2015, esecutiva dal 27/12/2015; quest'ultima prevede il monitoraggio della qualità percepita anche per il servizio pubblico locale di illuminazione votiva.

Alla luce di quanto sopra esposto si rende necessario procedere ad una nuova rilevazione della qualità percepita dagli utenti della Città di Torino (c.d. customer satisfaction), relativamente all'universo degli utenti destinatari dei servizi di Trasporto pubblico locale (Contratto e Carta Servizi GTT), igiene urbana (Contratto e Carta dei servizi AMIAT), Farmacie (contratto e Carta dei Servizi FARMACIE COMUNALI) e ILLUMINAZIONE VOTIVA (contratto di servizio – carta dei servizi I.L.V.C. SRL " IMPIANTI ELETTRICI").

L'ultima rilevazione infatti è stata effettuata nel mese di giugno dell'anno 2014. Pertanto, al fine di rendere completo il controllo esercitato dalla Città sui contratti di servizio sopra indicati, anche a seguito dell'approvazione della citata deliberazione del 23 gennaio 2018 n. mecc.00208/064 e della sottoscrizione del Protocollo di Intesa del 19 settembre 2018 , occorre avvalersi di un soggetto esterno specializzato a cui affidare la realizzazione del servizio di monitoraggio della customer satisfaction ai sensi dell'art. 2 comma 461 della Legge n. 244/2007, secondo le modalità ed i contenuti stabiliti nel progetto predisposto dalle Associazioni dei Consumatori, iscritte all'Elenco di cui al Regolamento n. 354 della Città, , conformemente a quanto previsto nelle deliberazioni di Giunta Comunale sopra citate : mecc. n. 2013 02393/064

del 28 maggio 2013 e mecc. n. 2015 06257/064 del 11/12/2015, esecutiva dal 27/12/2015.

Il vigente Regolamento Contratti Città di Torino attribuisce al Servizio scrivente la competenza per la negoziazione relativa al gruppo merceologico oggetto del presente provvedimento, stante la quiescenza dell'attività dell'agenzia dei servizi pubblici locali.

E' stato verificato che il servizio in oggetto non è disponibile tra quelli proposti nelle convenzioni Consip attive, né sul Mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione (di seguito MEPA).

Con il presente provvedimento, preliminarmente all'avvio della procedura in oggetto, si procede ai sensi dell'art. 32, comma 2 del D.Lgs. 50/2016 e ai sensi dell'art.192 del D.Lgs 257/2000 all'individuazione degli elementi essenziali del contratto e dei criteri di selezione degli operatori economici e delle offerte; tali elementi sono contenuti nel "Capitolato, nel disciplinare tecnico e relativi Allegati", che con il presente provvedimento si intende approvare.

Il vigente Codice dei Contratti pubblici, pur facendo salva la facoltà di ricorrere alle procedure ordinarie, prevede all'art.36 comma 2 lettera b per i contratti compresi tra i 40.000 euro e i 150.000 euro la possibilità di procedere all'affidamento previa procedura negoziata con consultazione di almeno cinque operatori economici se esistenti, sulla base di indagini di mercato o elenchi di operatori economici, nel rispetto del principio di rotazione.

L'art. 1 comma 912 della Legge di Bilancio 2019, prevede che, nelle more di una complessiva revisione del codice dei contratti pubblici, di cui al decreto legislativo 18 aprile 2016, n. 50, fino al 31 dicembre 2019, le stazioni appaltanti, in deroga all'articolo 36, comma 2, del medesimo codice, possono procedere all'affidamento di lavori di importo pari o superiore a 40.000 euro e inferiore a 150.000 euro mediante affidamento diretto previa consultazione, ove esistenti, di tre operatori economici (...)

Per l'affidamento in questione la base d'asta è di €17.377,05 oltre euro 3822,95 per iva al 22% per complessivi € 21.200,00 (IVA compresa).

Si ritiene opportuno esperire una gara mediante procedura negoziata, previa pubblicazione di avviso di manifestazione di interesse ai sensi dell'art. 36, comma 2 lett. b) del D.lgs. 50. Tale procedura infatti, alla luce delle caratteristiche del servizio, garantisce maggiormente la concorrenza tra gli operatori rispetto all'affidamento diretto comunque consentito dalla normativa per il caso di specie (art.36 comma 2 lettera a)). Nello stesso tempo, per l'affidamento in questione lo svolgimento della procedura negoziata, anziché ordinaria,

risponde meglio ai principi di economicità e di proporzionalità in considerazione del tipo di servizio, dei costi e dei tempi necessari per l'espletamento.

Il servizio è composto di un unico lotto indivisibile per le seguenti ragioni:

- il valore dell'appalto ammonta a Euro €17.377,05 oltre euro 3822,95 per iva al 22% per complessivi € 21.200,00 (IVA compresa), pertanto l'esiguità dell'importo non pone a rischio la partecipazione delle microimprese, piccole e medie imprese alla procedura. La base di gara è stata calcolata tenendo conto della valutazione effettuata dalle Associazioni dei Consumatori iscritte nell'elenco di associazioni di consumatori rappresentative a livello locale sul territorio della Città di Torino per lo svolgimento delle attività di cui all'articolo 2 comma 461 della legge n. 244/2007, nell'ambito del progetto realizzato e conformemente alle deliberazioni sopra citate
- la tipologia della prestazione, consistente nell'effettuazione di un'indagine sulla customer satisfaction mediante interviste di persona e tramite telefono, e nella successiva elaborazione e rendicontazione dei dati raccolti, per sua natura non si presta ad una frammentazione delle singole attività in "lotti funzionali" (art.3 comma 1 lett. qq) del D.Lgs 50/2016e s.m.i.) in quanto tale frammentazione determinerebbe la perdita di funzionalità, fruibilità e fattibilità di ciascuna parte della prestazione che acquista senso e valore solo ed esclusivamente all'interno di una realizzazione unitaria;
- la tipologia della prestazione non rientra nella fattispecie prevista dall' art. 3 comma 1 lett. gggg) del D.Lgs 50/2016 e s.m.i., che prevede la suddivisione dell'appalto in "lotti prestazionali" "per quei servizi costituiti da varie categorie e specializzazioni presenti o conformi alle diverse fasi successive del progetto; nel caso di specie la categoria della prestazione è unica e non è legata ad un progetto articolato per fasi successive.

L'aggiudicazione avverrà mediante il criterio del prezzo più basso, ricorrendone i presupposti di cui all'art. 95 comma 4 lett. c), D.Lgs.50/2016

In presenza di una sola offerta valida, la Civica Amministrazione si riserva la facoltà di non aggiudicare e di procedere ad una nuova gara nei modi che riterrà più opportuni, fatta salva in ogni caso la facoltà di cui all'art. 95, comma 12 del D.Lgs. 50/2016 di non procedere all'aggiudicazione qualora nessuna offerta risultasse conveniente o idonea, in relazione all'oggetto del contratto.

L'Amministrazione si riserva di procedere alla valutazione della congruità delle offerte nei modi e ai sensi dell'art. 97 del D.lgs. 50/2016.

L'avvio del procedimento di aggiudicazione non vincola la Civica Amministrazione alla

conclusione del medesimo e alla stipulazione del contratto, essendo entrambe subordinate alla effettiva disponibilità di risorse economiche adeguate.

L'aggiudicazione definitiva sarà comunque subordinata alla verifica del possesso in capo all'aggiudicatario dei requisiti di ordine generale ai sensi dell'art. 36, comma 5 del D.Lgs. 50/2016, nonché agli adempimenti connessi alla stipulazione del contratto.

Si dà atto che la prestazione principale del servizio è costituita da: rilevazione della soddisfazione degli utenti e elaborazione delle risposte ; le ulteriori prestazioni richieste sono accessorie a quella principale; in tal caso trova applicazione l'art. 48 comma 2 del D. Lgs. 50/2016.

La prestazione è da considerarsi di natura intellettuale, sia per le sue caratteristiche sia per il risultato ottenuto; infatti detta prestazione consiste nell'aggregazione e nella elaborazione di dati sulla base di conoscenze e competenze matematiche e statistiche al fine di ottenere il livello di soddisfazione degli utenti di un servizio, espresso in punteggio.

Si dà atto altresì che non sussistono rischi di interferenze.

Alla luce di quanto sopra esposto con la presente deliberazione si procede all'indizione della procedura approvando l'avviso di manifestazione di interesse, il capitolato , il disciplinare tecnico e relativi allegati precisando che l'Amministrazione rinuncia alla possibilità di limitare il numero dei soggetti da invitare , mediante sorteggio o altro criterio, ai sensi e per gli effetti di quanto previsto dalle linee guida ANAC 4/2016 aggiornate al correttivo (delibera 206/2018), disponendo di invitare tutti gli operatori che avranno espresso il proprio interesse a partecipare, con ciò ritenendo soddisfatti gli obblighi inerenti il principio di rotazione.

Sulla presente deliberazione e sul capitolato e relativi allegati è stata acquisita la validazione in data 18 marzo 2019 ai sensi della circolare n.2/2016. prot. n. 3469 del 24/03/2016.

Si dà atto che la presente determinazione ed i relativi allegati saranno pubblicati nella sezione amministrazione aperta al termine della procedura di gara;

Tutto ciò premesso,

IL DIRIGENTE

Visto l'art. 107 del Testo Unico delle Leggi sull'Ordinamento degli Enti Locali, approvato con D.Lgs 18 Agosto 2000 n. 267;

Visto l'art. 74 dello Statuto della Città;

Visto l'art. 36 del Regolamento di Contabilità;

Nell'ambito delle risorse finanziarie assegnate.

DETERMINA

Richiamate integralmente le premesse

1. Di attestare che il servizio oggetto della negoziazione rientra nelle competenze d'acquisto attribuite dal vigente Regolamento per la disciplina dei contratti della Città di Torino alla Direzione scrivente.
2. di attestare che è stata acquisita la validazione del capitolato da parte dell'Area Appalti Economato, nel rispetto della circolare n. 2/2016, prot. 3469 del 24 marzo 2016 (**all. n.1**).
3. di attestare che i servizi in oggetto non sono reperibili nelle Convenzioni Consip attive, né sono presenti sul Mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione come da verifica effettuata sul sito: www.acquistinretepa.it.
4. di dare atto dell'indispensabilità e/o obbligatorietà del servizio in oggetto;
5. di approvare, per le motivazioni espresse in narrativa, l'indizione della gara mediante procedura negoziata, ai sensi dell'art. 36, comma 2 lett. b) del D.lgs. 50/2016. Ai sensi del citato articolo saranno invitati a presentare offerta tutti gli operatori economici, individuati sulla base di indagine di mercato, che avranno espresso il proprio interesse a partecipare, con ciò ritenendo soddisfatti gli obblighi inerenti il principio di rotazione.
6. di approvare l'avviso per manifestazione di interesse ed i relativi allegati che formano parte integrante e sostanziale del presente provvedimento (**all. 2**), prevedendo che saranno pubblicati sul sito della Città per 20 giorni consecutivi, e che le manifestazioni d'interesse dovranno pervenire entro le ore 24.00 del ventesimo giorno di pubblicazione.
7. di approvare il capitolato (**all. 3**) e il Disciplinare tecnico (**all. 4**) con i relativi allegati che formano parte integrante e sostanziale del presente provvedimento.
8. di dare atto che la presente determinazione e i relativi atti di gara allegati saranno pubblicati sul sito della Città nella sezione amministrazione aperta una volta adottata la determinazione di impegno della relativa spesa.
9. di dare atto che l'aggiudicazione del servizio avverrà, a favore del concorrente che avrà offerto il prezzo più basso, ricorrendone i presupposti di cui all'art. 95 comma 4 lett. c), D.Lgs.50/2016. Di dare atto altresì, che il responsabile del Procedimento è il Dirigente dell'Area Partecipazioni Comunali che conformemente alla normativa vigente svolge anche la funzione di Direttore dell'esecuzione del contratto.

10. di rinviare a successiva determinazione dirigenziale l'approvazione dell'affidamento del servizio e l'impegno della relativa spesa, compatibilmente con le risorse finanziarie disponibili.
11. di attestare che la presente determinazione è stata sottoposta al controllo di regolarità amministrativa ai sensi dell' art.147-bis TUEL e che con la sottoscrizione si rilascia parere di regolarità tecnica favorevole.
12. di dare atto che il presente provvedimento è conforme alle disposizioni in materia di valutazione dell'impatto economico, come risulta dal documento (all.5), in ossequio a quanto disposto dall'allegato 2 alla circolare dell'Assessorato al Bilancio, Tributi, Personale e Patrimonio prot. 16298 del 19.12.2012.

Torino, 20.03.2019

IL DIRIGENTE DI AREA
Dott. Ernesto PIZZICHETTA



