

Avviso nel sito web TED: <https://ted.europa.eu/udl?uri=TED:NOTICE:283698-2019:TEXT:IT:HTML>

**Italia-Milano: Servizi di operatore telefonico
2019/S 115-283698**

Sistema di qualificazione – Servizi di pubblica utilità

Servizi

Legal Basis:

Direttiva 2014/25/UE

Sezione I: Ente aggiudicatore

I.1) Denominazione e indirizzi

A2A S.p.A.
Corso di Porta Vittoria 4
Milano
20122
Italia
Persona di contatto: DGE/ECO/SCH/GER/BSQ
Tel.: +39 0277203659
E-mail: sistemi.qualificazione@pec.a2a.eu
Codice NUTS: ITC4C

Indirizzi Internet:

Indirizzo principale: www.a2a.eu
Indirizzo del profilo di committente: www.a2a.eu/it/fornitori#qualificazione

I.2) Appalto congiunto

I.3) Comunicazione

Ulteriori informazioni sono disponibili presso l'indirizzo sopraindicato
Le offerte o le domande di partecipazione vanno inviate all'indirizzo sopraindicato

I.6) Principali settori di attività

Elettricità

Sezione II: Oggetto

II.1) Entità dell'appalto

II.1.1) Denominazione:

Attività di gestione dei clienti e pratiche di back office (SQ 027/2019).

II.1.2) Codice CPV principale

79511000

II.1.3) Tipo di appalto

Servizi

II.2) Descrizione

II.2.2) Codici CPV supplementari

II.2.3) Luogo di esecuzione

Codice NUTS: ITC4

Luogo principale di esecuzione:

Nel territorio lombardo dei comuni nei quali operano o potranno operare A2A S.p.A., Unareti S.p.A. e/o le società del gruppo A2A.

II.2.4) Descrizione dell'appalto:

Scopo del presente sistema di qualificazione è quello di costituire un elenco di imprese qualificate, da invitare a procedure ristrette o negoziate ai sensi dell'art.134 D.Lgs. 50/2016, per l'esecuzione delle attività connesse alla gestione dei clienti e pratiche di back office. Le attività comprendono essenzialmente:

- gestione di contatti inbound da parte dei clienti finali,
- gestione di contatti outbound per caring,
- gestione pratiche di back office,
- ottimizzazione della customer experience,
- implementazione di soluzioni per la digitalizzazione dei contatti (RPA, workflow).

II.2.5) Criteri di aggiudicazione

II.2.8) Durata del sistema di qualificazione

Durata indeterminata

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

Sezione III: Informazioni di carattere giuridico, economico, finanziario e tecnico

III.1) Condizioni di partecipazione

III.1.5) Informazioni concernenti contratti d'appalto riservati

III.1.9) Qualificazione per il sistema

Condizioni che gli operatori economici devono soddisfare per la qualificazione:

I criteri per la selezione degli operatori economici che richiedono di essere qualificati, le norme per il funzionamento del sistema di qualificazione, le modalità di iscrizione al sistema, l'eventuale aggiornamento periodico delle qualifiche e la durata del sistema sono contenuti nel documento «Norme di qualificazione» che verrà inviato alle società che ne avranno fatto richiesta all'indirizzo di posta elettronica:

sistemi.qualificazione@pec.a2a.eu precisando:

- il nome della società richiedente,
- partita IVA,
- domicilio per le comunicazioni eventualmente fatte mediante lettera raccomandata,
- indirizzo di posta elettronica certificata al quale dovranno essere inviate le comunicazioni aventi pieno valore ai fini della normativa vigente (in caso di mancata indicazione A2A S.p.A. non sarà responsabile per il tardivo o mancato recapito delle comunicazioni).

III.2) Condizioni relative al contratto d'appalto

III.2.1) Informazioni relative ad una particolare professione

III.2.2) Condizioni di esecuzione del contratto d'appalto:

III.2.3) Informazioni relative al personale responsabile dell'esecuzione del contratto d'appalto

Sezione IV: Procedura

IV.1) Descrizione

IV.1.6) Informazioni sull'asta elettronica

IV.2) Informazioni di carattere amministrativo

IV.2.1) **Pubblicazione precedente relativa alla stessa procedura**

IV.2.4) **Lingue utilizzabili per la presentazione delle offerte o delle domande di partecipazione:**
Italiano

Sezione VI: Altre informazioni

VI.2) **Informazioni relative ai flussi di lavoro elettronici**

VI.3) **Informazioni complementari:**

Il presente sistema di qualificazione verrà utilizzato per le gare indette da A2A S.p.A. e/o dalle altre società del gruppo A2A. Gli operatori economici che intendano qualificarsi possono fare domanda di qualifica in qualsiasi momento durante il periodo di validità del presente sistema. Fermo quanto sopra previsto, si precisa che A2A (o le società facenti parte del gruppo A2A) si riserva la facoltà, a suo insindacabile giudizio, di invitare alla prima gara indetta da lei o da altre società del gruppo A2A gli operatori economici che avranno fatto pervenire la richiesta di qualifica entro 30 giorni dalla data di pubblicazione del presente sistema di qualificazione sulla Gazzetta ufficiale dell'Unione europea, in conformità a quanto previsto nelle presenti norme e che risulteranno in possesso dei requisiti richiesti. Per partecipare alle gare le società dovranno in ogni caso risultare già qualificate al momento dell'invio della richiesta di offerta. Lo status di operatore economico qualificato si intende attribuito per la durata di tre anni dalla data di rilascio della qualificazione: fa fede la data della comunicazione formale di qualificazione sul sistema in oggetto. La qualifica è rinnovabile alla scadenza del periodo di tre anni precedentemente indicato, su richiesta dell'operatore economico. Per partecipare alle gare d'appalto che saranno bandite nell'ambito del presente sistema di qualificazione, le società dovranno risultare già qualificate al momento dell'invio della richiesta d'offerta. È consentita la partecipazione dei soggetti di cui all'art. 45, D.Lgs. 50/2016. Le dichiarazioni, rilasciate in nome e per conto dell'operatore economico partecipante, dovranno essere sottoscritte digitalmente dal legale rappresentante. Tali dichiarazioni possono essere sottoscritte digitalmente anche da un procuratore del legale rappresentante ed, in tal caso, deve essere trasmessa la relativa procura notarile. A2A S.p.A. (e/o società del gruppo) si riserva la facoltà di escludere dalla procedura di qualifica gli operatori economici che, nell'esecuzione di precedenti contratti, abbiano causato danni rilevanti, per gravi inadempienze contrattuali. Saranno, comunque, escluse dalla partecipazione alle gare le società (anche se qualificate) che si troveranno in una delle situazioni previste dalle «Norme di qualificazione» del presente sistema. A2A S.p.A. (e/o società del gruppo) si riserva la facoltà di effettuare ogni forma di verifica e controllo in merito a quanto dichiarato.

VI.4) **Procedure di ricorso**

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

Tribunale Amministrativo Regionale per la Lombardia — sezione staccata di Brescia
Brescia
Italia

VI.4.2) **Organismo responsabile delle procedure di mediazione**

VI.4.3) **Procedure di ricorso**

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

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

13/06/2019