

REGIONE
TOSCANA



REGIONE TOSCANA - CONSIGLIO REGIONALE
DIREZIONE DI AREA ORGANIZZAZIONE E RISORSE
Settore Comunicazione, editoria, URP e sito web. Assistenza al Corecom.

**AVVISO PER L'INDIVIDUAZIONE DEGLI OPERATORI ECONOMICI PER
L'ACQUISIZIONE DEL SERVIZIO "ATTIVITÀ DI CONCILIAZIONE NELLE
CONTROVERSIE TRA OPERATORI DEI SERVIZI DI TELECOMUNICAZIONI ED UTENTI",
AI SENSI DELL'ART. 27 COMMA 1 DEL D.LGS. 163/06.**

Con il presente avviso si richiede agli operatori economici di manifestare l'interesse ad essere invitati alla procedura di cui in oggetto.

L'appalto di cui alla presente procedura rientra tra i contratti di servizi esclusi dall'applicazione del D.Lgs. 163/2006, ai sensi dell'art. 19 comma 1 lett. c) dello stesso.

Riferimento alla Programmazione contrattuale per l'anno 2015: n. 306 della Deliberazione dell'Ufficio di Presidenza n. 83 del 13 ottobre 2014 e successive modifiche.

Informazioni generali sulla procedura e sul contratto:

Oggetto del contratto:

Servizio Attività di conciliazione nelle controversie tra operatori dei servizi di telecomunicazioni ed utenti di cui alla delibera Agcom 173/07/CONS.

Descrizione sintetica del servizio:

Trattasi dello svolgimento delle attività di conciliazione, in qualità di conciliatori alle udienze, per la conclusione di un totale presunto di n. 8.058 pratiche di conciliazione nel triennio.

In particolare costituiscono oggetto dell'appalto le seguenti specifiche attività:

- conduzione in qualità di conciliatori, previa analisi delle pratiche assegnate, delle udienze di conciliazione presso l'ufficio conciliazioni del Settore *Comunicazione, editoria, URP e sito web. Assistenza al Corecom*, ivi compresa la stesura e sottoscrizione dei verbali di udienza secondo i modelli e gli standard predefiniti e le ulteriori indicazioni fornite dall'ufficio stesso;
- svolgimento degli ulteriori adempimenti che dovessero rendersi necessari per la corretta e completa gestione delle pratiche assegnate;
- sintesi valutativa semestrale delle tipologie di problemi oggetto della controversia più frequentemente riscontrati e delle eventuali criticità riscontrate nelle udienze svolte, anche con riferimento agli atteggiamenti posti in essere dalle parti;
- partecipazione agli incontri di organizzazione delle attività convocati dal dirigente del Settore *Comunicazione, editoria, URP e sito web. Assistenza al Corecom* e/o dal responsabile del procedimento di conciliazione.

Si precisa che tutte le attività di segreteria relative alle pratiche di conciliazione e quelle attinenti ai rapporti con i gestori delle telecomunicazioni, con i Corecom delle altre regioni e con l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni vengono svolte direttamente dalla struttura del Settore *Comunicazione, editoria, URP e sito web. Assistenza al Corecom*.

Le attività di cui alla presente procedura sono meglio specificate nel capitolato descrittivo prestazionale reso disponibile sulla piattaforma START.

Importo stimato del contratto (base di gara):

L'importo complessivo dell'appalto è stimato in euro 177.276,00 oltre CAP e IVA nei termini di legge. L'importo è stato stimato avuto riguardo ad un numero presunto complessivo di 8.058 udienze di conciliazione al costo unitario di € 22,00 oltre CAP e IVA per ogni pratica di conciliazione svolta e conclusa.

Per l'espletamento del presente appalto non sono rilevabili rischi interferenti per i quali sia necessario adottare specifiche misure di sicurezza, e pertanto non risulta necessario prevedere la predisposizione del "Documento Unico di Valutazione dei Rischi da Interferenze" – DUVRI.

Criterio di aggiudicazione:

Prezzo più basso. In presenza di offerte uguali, si procederà mediante sorteggio.

Durata del contratto:

Tre anni a decorrere dalla stipulazione del contratto ovvero fino al raggiungimento anticipato dell'importo contrattuale.

Requisiti di partecipazione:

Essere un soggetto giuridico (es. società di professionisti, studio associato di professionisti, professionisti in raggruppamento temporaneo d'impresa, etc.) che comprenda al suo interno almeno 3 (tre) professionalità.

I requisiti per l'ammissione, che devono essere posseduti da **ciascuna** delle tre professionalità richieste alla data di pubblicazione del presente avviso, sono i seguenti:

- iscrizione all'Ordine degli Avvocati da almeno 5 (cinque) anni;
- avere svolto come **conciliatore/mediatore** ovvero avere **assistito la parte istante o convenuta** in almeno 130 udienze/incontri documentabili di conciliazione/mediazione/definizione amministrativa tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti presso Agcom, Corecom regionali, CCIAA e Commissioni paritetiche di conciliazione;
- inesistenza di misure di carattere disciplinare comportanti la sospensione dall'Ordine degli Avvocati.

Il responsabile unico del procedimento:

Ai fini della presente procedura il responsabile del procedimento è il Responsabile P.O. Risoluzione delle controversie in materia di comunicazioni elettroniche Dott.ssa Elisabetta Gonnelli, tel. 055 2387950.

Per informazioni relative alla procedura di gara è possibile contattare l'Ufficio contratti ai numeri 055 2387412-837.

Per supporto nell'utilizzo della piattaforma degli acquisti è possibile contattare, dal lunedì al venerdì dalle ore 08:30 alle 18:00 i numeri 02.8683.8415, 02.8683.8438 email: infopleiade@i-faber.com

Termine e modalità presentazione manifestazioni di interesse:

Il termine per la presentazione delle manifestazioni di interesse è fissato per il giorno Lunedì 8 FEBBRAIO 2016 entro le ore 13:00.

Le manifestazioni di interesse da parte del concorrente devono pervenire entro tale data unicamente in modalità telematica attraverso il Sistema Telematico Acquisti Regione Toscana – Consiglio Regionale, utilizzando le apposite funzionalità rese disponibili al seguente indirizzo internet: <https://start.e.toscana.it/consiglio-toscana/>

Per poter manifestare l'interesse a partecipare:

- gli operatori economici già registrati nell'indirizzario regionale dovranno accedere all'area riservata relativa all'avviso in oggetto e utilizzare l'apposita funzione presente sul Sistema;
- gli operatori economici non iscritti all'indirizzario dovranno compilare il *form* telematico presente nella pagina contenente il dettaglio relativo all'avviso in oggetto.

Si fa presente che l'operatore economico che ha fatto pervenire la manifestazione di interesse a seguito del presente avviso avrà la facoltà, ai sensi dell'art. 37, comma 12, del D.Lgs. 163/2006, di presentare offerta per sé o quale mandatario di operatori riuniti secondo le modalità che saranno indicate nella lettera di invito a presentare l'offerta.

La lettera di invito a presentare l'offerta verrà inviata da parte dell'amministrazione esclusivamente alla casella di posta elettronica indicata dal concorrente ed è inoltre disponibile sul Sistema Telematico nell'area riservata all'appalto in oggetto.

L'appalto si svolgerà in modalità telematica: le domande di partecipazione e le offerte presentate a seguito di successivo invito da parte dell'Amministrazione dovranno essere formulate dagli operatori economici e ricevute dalla stazione appaltante esclusivamente per mezzo del Sistema Telematico Acquisti Regionale della Toscana - Consiglio Regionale - accessibile all'indirizzo:

<https://start.e.toscana.it/consiglio-toscana/> .

I titolari o legali rappresentanti degli operatori economici che intendono partecipare alla fase di gara successiva all'invito da parte dell'Amministrazione dovranno essere in possesso di un certificato di firma digitale in corso di validità rilasciato da un organismo incluso nell'elenco pubblico dei certificatori, previsto dall'articolo 29, comma 1 del D.lgs. 7 marzo 2005 n. 82 tenuto dal DigitPA, nonché del relativo software per la visualizzazione e la firma di documenti digitali.

Attenzione: Il sistema telematico di acquisti online della Regione Toscana - Consiglio Regionale utilizza la casella denominata **noreply@start.e.toscana.it** per inviare tutti i messaggi di posta elettronica.

I concorrenti sono tenuti a controllare che le e-mail inviate dal sistema non vengano respinte né trattate come Spam dal proprio sistema di posta elettronica.

**Firmato digitalmente
Il Dirigente
Cinzia Dolci**