



**Avviso di manifestazione di interesse per l’individuazione degli operatori economici da invitare per l’affidamento, ai sensi dell’art. 1, comma 2, lett. b) del D.L. n. 76/2020, del servizio di “Attività di conciliazione nelle controversie tra operatori dei servizi di telecomunicazioni ed utenti di cui alla delibera Agcom 203/18/CONS come sostituita dalla delibera 353/19/CONS”.**

Con il presente avviso, di cui allo schema approvato con decreto n. 258 del 28 aprile 2021, si richiede agli operatori economici di manifestare l’interesse ad essere invitati alla procedura, svolta in modalità telematica, di cui in oggetto.

### **Informazioni generali della procedura e del contratto:**

#### **Oggetto**

Appalto per l’affidamento del servizio di Attività di conciliazione nelle controversie tra operatori dei servizi di telecomunicazioni ed utenti di cui alla delibera Agcom 203/18/CONS come sostituita dalla delibera 353/19/CONS.

#### **Descrizione sintetica dell’appalto**

##### **Oggetto dell’appalto**

Nell’ambito delle conciliazioni in udienza, costituiscono, in particolare, oggetto dell’appalto le seguenti specifiche attività:

1. conduzione in qualità di conciliatori, previa analisi delle istanze assegnate, delle udienze di conciliazione presso l’ufficio conciliazioni del Settore, ivi compresa la stesura e sottoscrizione dei verbali di udienza, tramite la Piattaforma Conciliaweb ai sensi e per gli effetti della delibera AGCOM 203/18/CONS All. A, come sostituito dalla delibera 353/19/CONS, e 339/18/CONS All. A (*Regolamento applicativo delle controversie tra utenti operatori di comunicazioni elettroniche tramite la Piattaforma Conciliaweb*) e successive modificazioni; svolgimento degli ulteriori adempimenti che dovessero rendersi necessari per la corretta e completa gestione delle pratiche assegnate;
2. sintesi valutativa semestrale delle tipologie di problemi oggetto delle controversie più frequentemente riscontrati e delle eventuali criticità rilevate nelle udienze svolte, sia con riferimento alla piattaforma *Conciliaweb* sia con riferimento agli atteggiamenti posti in essere dalle parti;
3. partecipazione agli incontri di organizzazione delle attività convocati dal dirigente del Settore e/o dal responsabile della Segreteria.

##### **Modalità di esecuzione dell’appalto**

Il soggetto aggiudicatario presenzierà alle udienze di conciliazione che si tengono 5 giorni alla settimana, dal lunedì al venerdì, con orario 9,30 – 18.00.

Le udienze si svolgeranno secondo un apposito calendario stabilito dalla segreteria conciliazioni, consultabile preventivamente tramite la Piattaforma *Conciliaweb*.

L'udienza si svolge in *web conference* o videoconferenza attraverso la Piattaforma *Conciliaweb*, o mediante altre modalità di comunicazione a distanza, stabilite dalla segreteria conciliazioni.

La durata temporale dell'udienza è stabilita dalla segreteria conciliazioni in relazione alle esigenze organizzative del Settore, con una durata media di 25 (venticinque) minuti che possono essere aumentati o diminuiti in relazione a tali esigenze.

### **Valore dell'appalto**

L'importo massimo complessivo presunto ammonta ad Euro 198.018,00 oltre a CAP (se dovuto) e IVA di legge relativo alla effettuazione di n. 3.667 udienze indicative all'anno per n. 11.000 complessive nel triennio.

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 e non sussistono di conseguenza costi della sicurezza di cui all'art. 23, comma 15, del D.Lgs. n. 50/2016.

### **Durata**

La durata dell'appalto è di 36 mesi ovvero fino al raggiungimento anticipato dell'importo contrattuale.

### **Criterio di aggiudicazione**

L'appalto sarà aggiudicato con il criterio del minor prezzo ai sensi dell'art. 95, comma 4, del d.lgs. 50/2016.

### **Requisiti di partecipazione**

Saranno ammessi i soggetti che **non hanno avuto**, nei sei mesi precedenti la data di pubblicazione dell'avviso di manifestazione interesse, rapporti diretti o indiretti di collaborazione o consulenza, comunque denominati e in qualunque modo retribuiti, con operatori di comunicazioni elettroniche o con associazioni di consumatori.

Gli operatori economici ammessi a partecipare sono i soggetti che si trovano nelle seguenti condizioni: soggetti giuridici (es. associazione professionale, professionisti in raggruppamento temporaneo d'impresa, organismo di mediazione etc.) che comprendano al loro interno almeno 4 (quattro) professionalità di cui una sostituita aventi i requisiti elencati nel sotto indicato sub a) o sub b).

E' fatto divieto ai professionisti di partecipare alla gara in forma individuale o di partecipare in più di un Raggruppamento/associazione/società ecc..., pena l'esclusione dalla gara del professionista e del Raggruppamento/associazione/società.

#### **- requisiti di ordine generale**

di cui all'art. 80 del D.Lgs. n. 50/2016: è richiesta l'insussistenza delle cause di esclusione menzionate nel citato articolo;

#### **- requisiti di idoneità e di capacità tecnica e professionale**

Nel caso di società è richiesta l'iscrizione nel registro tenuto dalla Camera di commercio industria, artigianato e agricoltura oppure nel registro delle commissioni provinciali per l'artigianato per attività coerenti con quelle oggetto della presente procedura di gara.

Il concorrente non stabilito in Italia ma in altro Stato Membro o in uno dei Paesi di cui all'art. 83, comma 3 del Codice, presenta dichiarazione giurata o secondo le modalità vigenti nello Stato nel quale è stabilito.

Ciascuna figura professionale di cui l'operatore economico è dotato, nel numero minimo di 4 (di cui un sostituto), deve possedere, alla data di presentazione della manifestazione d'interesse, **in alternativa**, i seguenti requisiti:

- **sub. a)**

- iscrizione all'Ordine degli Avvocati da almeno 3 anni;
- avere svolto come conciliatore/mediatore ovvero avere assistito la parte istante o convenuta in almeno 50 udienze/incontri documentabili di conciliazione /mediazione/definizione amministrativa tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti presso Agcom, Corecom, CCIAA e Commissioni paritetiche di conciliazione;

- **sub. b)**

- possesso del titolo di studio non inferiore al diploma di laurea in giurisprudenza universitario triennale o equipollenti;
- possesso di una specifica formazione concernente l'attività di mediazione delle controversie;
- avere svolto almeno 300 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.

**Tali requisiti devono essere posseduti alla data di presentazione della manifestazione d'interesse.**

### **Il responsabile unico del procedimento**

Ai fini della presente procedura il responsabile unico del procedimento è la dott.ssa Carla Campana. Per informazioni relative alla parte tecnica è possibile contattare il RUP al numero 055 2387213.

Per informazioni relative alla presente procedura è possibile contattare il Settore Provveditorato gare contratti e manutenzione sedi scrivendo all'indirizzo:

Gare-Contratti@consiglio.regione.toscana.it

### **Termine e modalità presentazione manifestazioni di interesse**

Il termine per la presentazione delle manifestazioni di interesse è fissato per il giorno **24 maggio 2021 entro le ore 13:00.00.**

Le manifestazioni di interesse da parte degli operatori economici devono esclusivamente pervenire entro la sopraindicata data in modalità telematica attraverso il Sistema Telematico Acquisti Regione Toscana – Consiglio Regionale, utilizzando le apposite funzionalità rese disponibili al seguente indirizzo internet: <https://start.toscana.it/>

Per poter manifestare l'interesse a partecipare gli operatori economici dovranno preventivamente iscriversi nell'indirizzario fornitori di START e successivamente dovranno accedere nell'area riservata all'avviso in oggetto e utilizzare l'apposita funzione presente sul Sistema.

La manifestazione di interesse dovrà essere presentata dall'operatore economico utilizzando l'apposito modello denominato "Manifestazione di interesse", disponibile nella documentazione di gara allegata all'avviso in oggetto e, dopo averlo debitamente compilato, dovrà essere inserito nell'apposito spazio predisposto sul sistema telematico.

L'operatore economico, dopo aver manifestato interesse, riceverà una comunicazione di conferma attraverso il sistema START all'indirizzo di posta elettronica indicato in sede di registrazione.

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. 48, comma 11, d.lgs. 50/2016, di presentare offerta per sé o quale mandatario di operatori riuniti secondo le modalità che saranno indicate nella lettera di invito a presentare offerta. In tali casi, ai fini del raggiungimento della soglia minima dei requisiti richiesta per l'ammissione e come meglio specificato nella lettera di invito a presentare offerta, ciascuna singola impresa costituente l'operatore riunito, dovrà essere in possesso di ognuno dei requisiti richiesti. La mandataria, comunque, dovrà essere in possesso di ognuno dei requisiti richiesti in misura maggioritaria rispetto a ciascun altro membro dell'operatore riunito.

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

L'appalto si svolgerà in modalità telematica: la documentazione amministrativa e le offerte 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.toscana.it/>

In questa fase, l'Amministrazione aggiudicatrice si limita a fornire chiarimenti solo sulle modalità di presentazione della manifestazione di interesse telematica. Per le successive richieste di chiarimenti su documenti di gara, queste si svolgeranno con le modalità previste nella lettera di invito a presentare offerta, che sarà inviata a tutti gli operatori che hanno manifestato interesse.

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

I concorrenti sono tenuti a controllare che le mail inviate dal sistema non vengano respinte né trattate come Spam dal proprio sistema di posta elettronica e, in ogni caso, a verificare costantemente sul sistema la presenza di comunicazioni.

L'Amministrazione aggiudicatrice si riserva la facoltà di non procedere all'avvio della procedura relativa all'affidamento di cui trattasi, per motivi di opportunità o convenienza, senza che i soggetti richiedenti abbiano nulla a pretendere.

**Firmato digitalmente  
Il Dirigente  
Dott. Piero Fabrizio Puggelli**