



Azienda Territoriale per l'Edilizia Residenziale
Pubblica della Provincia di Viterbo

Via Igino Garbini,78/A – 01100 Viterbo Tel. 0761/2931 Fax. 0761/227303 C.F. 80000910564 P.IVA 00061420568

**AVVISO PUBBLICO DI MANIFESTAZIONE DI INTERESSE PER
L'INDIVIDUAZIONE DI OPERATORI ECONOMICI INTERESSATI AD ESSERE
INVITATI A PROCEDURA NEGOZIATA AI SENSI DELL'ART. 50 CO. 1 LETT. E)
DEL D.LGS. 36/2023
PER L'AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI POSTO OPERATORE DEL
CENTRALINO**

L'Ater di Viterbo, d'ora innanzi denominata "*stazione appaltante*" intende acquisire, con il presente avviso pubblico, manifestazione di interesse da parte degli operatori economici interessati ad essere invitati alla procedura negoziata ai sensi dell'art. 50 c. 1 lett. e) del D.Lgs. 36/2023, d'ora innanzi denominato semplicemente Codice, per l'affidamento del contratto ad oggetto "**servizio di posto Operatore del Centralino**"

Il presente avviso è finalizzato esclusivamente a ricevere manifestazione di interesse per favorire la partecipazione e la consultazione di operatori economici in modo non vincolante per la stazione appaltante, con l'unico scopo di individuare operatori economici di cui all'art. 65 del D.Lgs. n. 36/2023, disponibili a essere invitati a presentare offerta alla successiva procedura negoziata. Con il presente avviso non viene indetta alcuna procedura di affidamento di gara pubblica né proposta contrattuale e pertanto non sono previste graduatorie, attribuzioni di punteggi o altre classificazioni di merito. L'elenco degli operatori economici costituito con il presente avviso sarà utilizzato per la sola procedura di cui trattasi.

Il presente avviso pubblico non costituisce, altresì, invito ad offrire né altra offerta al pubblico, ai sensi dell'art. 1336 c.c. o promessa al pubblico ai sensi dell'art. 1989 c.c.; resta dunque stabilito sin d'ora che la presentazione della manifestazione di interesse non genera alcun diritto né automatismo di partecipazione ad altre procedure di affidamento sia di tipo negoziale che pubblico. La manifestazione di interesse verrà utilizzata solo ed esclusivamente nell'ambito della procedura indicata in oggetto.

La procedura sarà interamente svolta sulla piattaforma telematica di negoziazione DIGITAL PA di ATER Viterbo accessibile dal sito <https://atervt.acquistitelematici.it/> di cui all' [Albo fornitori e Professionisti di Azienda Territoriale per l'Edilizia Residenziale Pubblica della Provincia di Viterbo](#) sul sito istituzionale aziendale.

L'Operatore Economico interessato a partecipare dovrà essere necessariamente registrato alla piattaforma DIGITAL PA per la classe merceologica d'interesse.

1. STAZIONE APPALTANTE

Azienda Territoriale Edilizia Residenziale di Viterbo
Indirizzo: Via Igino Garbini 78/a -01100- Viterbo (VT)
Codice fiscale: 80000910564

Partita IVA: 00061420568
tel. 0761/2931
e-mail: info@atervt.it
posta elettronica certificata: aterviterbo@pec.it

2. OGGETTO, LUOGO, DURATA, VALORE A BASE D'ASTA

2.1. Oggetto dell'appalto

L'appalto ha per oggetto il servizio di posto Operatore del Centralino delle chiamate in entrata dell'Ater della Provincia di Viterbo.

Principali attività oggetto del servizio:

- Reception telefonica in lingua Italiana con risposta personalizzata delle chiamate;
- Trasferimento della chiamata con filtro segretariale all'interno desiderato;
- Invio di email contenente indicazione del chiamante qualificato in caso di nessuna risposta dall'interno richiesto o interno occupato;
- Per ogni email inviata, apertura di un ticket con registrazione di un ID da fornire al chiamante.
- Orario di Servizio lunedì - venerdì 09:00 – 18:00 (esclusi sabato, domenica e festivi infrasettimanali);

Altre attività e/o servizi richiesti all'operatore economico aggiudicatario per lo svolgimento del servizio:

- Personale qualificato, organizzato in modalità multisharing;
- Applicativo di gestione delle chiamate che permette di esitare la chiamata con 3 possibili stati:
 - o gestita con FAQ
 - o trasferita
 - o gestita con email
- Generazione di codici univoci (ID), che contraddistinguono in maniera univoca ogni chiamata ed ogni email inviata;
- Presidio qualificato e continuo (senza interruzioni per pause pranzo, malattie, ferie);
- Piattaforma Telefonica di Contact Center Omnicanale;
- Rubrica con interni ai quali trasferire la chiamata completa di indirizzo email, modificabile all'occorrenza dal Committente tramite accesso web;
- Reportistica quantitativa e qualitativa, con cadenza temporale da definirsi in base alle specifiche esigenze.

2.2 Luogo di espletamento dell'appalto

L'esecuzione dell'appalto verrà effettuata presso gli uffici dell'operatore economico aggiudicatario.

2.3 Durata del contratto

Il contratto ha una durata di n. 3 anni eventualmente prorogabile di n. 12 mesi.

2.4 Importo a base d'asta

Il valore presunto del servizio per il triennio, è di €. 58.500,00 +IVA, oltre iva.

Importo massimo stimato del contratto, calcolato ai sensi art 14 comma 4 del Codice, compresa ogni forma di opzione è pari a complessivi € 78.000,00 oltre IVA così ripartiti:

Descrizione	Importo soggetto a ribasso
Valore a base d'asta del contratto per n. 36 mesi	58.500,00 €
Opzione di proroga per un massimo di 12 mesi ex art. 120 c. 10 del Codice	19.500,00 €
TOTALE	78.000,00 €.

Gli importi di cui al presente articolo si intendono al netto di IVA e/o di altre imposte e contributi di legge.

L'importo degli oneri per la sicurezza da interferenze è pari a € 0,00 (zero).

2.5 Modalità di finanziamento e pagamento

Il servizio viene finanziato con fondi propri di bilancio della stazione appaltante.

3. CRITERIO DI AGGIUDICAZIONE E DI VALUTAZIONE DELL'OFFERTA

L'aggiudicazione sarà effettuata sulla base del criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa sulla base del miglior rapporto qualità-prezzo, ai sensi di quanto disposto dall'art. 50 co. 4 del Codice, come segue:

offerta tecnica: punteggio 80/100

offerta economica: punteggio 20/100

Gli elementi di valutazione (criteri e pesi) per l'individuazione della migliore offerta saranno indicati nel disciplinare di gara.

4. SOGGETTI CHE POSSONO MANIFESTARE INTERESSE

Ai sensi dell'art. 65 del codice, sono ammessi a partecipare alla procedura negoziata e possono presentare manifestazione di interesse gli operatori economici di cui all'art. 1 co. 1 lett. l) dell'allegato I.1 del Codice, nonché gli operatori economici, stabiliti in altri stati membri costituiti conformemente alla legislazione vigente nei rispettivi paesi.

Gli operatori economici, anche stabiliti in altri Stati membri, possono presentare manifestazione di interesse in forma singola o associata, secondo le disposizioni dell'art. 65 del Codice, purché in possesso dei requisiti prescritti dal presente avviso di manifestazione di interesse.

Ai soggetti costituiti in forma associata si applicano le disposizioni di cui agli artt. 67 e 68 del Codice. I consorzi di cui agli articoli 65, comma 2 del Codice che intendono eseguire le prestazioni tramite i propri consorziati sono tenuti ad indicare per quali consorziati il consorzio concorre.

I soggetti partecipanti devono possedere i requisiti di partecipazione di cui al successivo art. 5.

5 REQUISITI DI PARTECIPAZIONE

5.1 REQUISITI GENERALI DI PARTECIPAZIONE

Sono esclusi dalla manifestazione di interesse gli operatori economici:

- per i quali sussistono cause di esclusione di cui all'art. 94 e 95 del Codice
- per i quali sussistono divieti a contrattare con la pubblica amministrazione
- che abbiano affidato incarichi in violazione dell'art. 53, comma 16-ter, del d.lgs. 165/2001
- che si siano avvalsi dei piani individuali di emersione, nel caso in cui il periodo di emersione non sia ancora concluso (art. 1-bis c. 14 della L. 383 del 2001)

5.2 REQUISITI DI CAPACITA' TECNICA E PROFESSIONALE

Ex. Art. 100, comma 1 lett. c) D. Lgs. 36/2023

Il concorrente deve essere in possesso, **a pena di esclusione**, sia in fase di manifestazione di interesse sia in fase di gara dei seguenti requisiti di capacità tecnica e professionale:

1. Comprovata esperienza nel settore;
2. Attestazione di esecuzione, con buon esito, negli ultimi 10 anni (2016 - 2026) di un elenco di servizi analoghi a quello oggetto di gara prestati presso enti pubblici;
3. Formazione specifica sulle materie oggetto dell'affidamento;
4. Conoscenza delle prassi di gestione dei servizi di Contact Center;

Per servizi analoghi si intendono servizi di Contact Center.

Nell'ipotesi di raggruppamento temporaneo il requisito **dell'elenco dei servizi analoghi** di cui al presente paragrafo deve essere posseduto dall'insieme del raggruppamento.

I consorzi di cui all'articolo 65, comma 2, lettera b) e c) del Codice, utilizzano i requisiti propri e, nel novero di questi, fanno valere i mezzi nella disponibilità delle consorziate che li costituiscono; i consorzi di cui all'articolo 65, comma 2, lett. d) del Codice dimostrano i requisiti cumulando anche quelli posseduti delle consorziate. Nel caso in cui un consorzio abbia estromesso o sostituito una consorziata poiché priva di un requisito di ordine speciale di cui all'articolo 100 del Codice, si valutano le misure adottate ai sensi dell'articolo 97 del Codice al fine di decidere sull'esclusione.

6 MODALITA' DI MANIFESTAZIONE DEL PROPRIO INTERESSE

Le richieste di invito (non vincolanti per l'Ater), da redigere secondo il modello Allegato A al presente avviso, dovranno contenere, oltre a dettagliate informazioni in merito a natura giuridica, sede legale e recapiti, codice fiscale, partita Iva, legali rappresentanti, iscrizione alla CCIA e/o iscrizione all'albo cooperative, l'autocertificazione in merito alla mancanza di cause ostative di cui all'art. 94 e 95 del codice, nonché in merito al possesso dei requisiti richiesti sopradescritti, ed essere sottoscritte dal Legale Rappresentante della ditta (o delle ditte, nel caso di RTI) e presentate unitamente a copia fotostatica non autenticata di un documento di identità del sottoscrittore in corso di validità.

La manifestazione di interesse deve essere presentata entro e non oltre il giorno 25/02/2026. Si

precisa che non verranno prese in considerazione richieste pervenute oltre detto termine. La procedura sarà interamente svolta sulla piattaforma telematica di negoziazione DIGITAL PA di ATER Viterbo accessibile dal sito ater.acquistitelematici.it di cui all' [Albo fornitori e Professionisti di Azienda Territoriale per l'Edilizia Residenziale Pubblica della Provincia di Viterbo](#) sul sito istituzionale aziendale.

L'Operatore Economico interessato a partecipare dovrà essere necessariamente registrato alla piattaforma DIGITAL PA per la classe merceologica di riferimento.

Si precisa che il presente avviso non è in alcun modo vincolante per l'Ater di Viterbo e non costituisce un invito a partecipare alla gara, ma consente esclusivamente di manifestare il proprio interesse ad essere invitati a presentare offerta. Alla successiva selezione svolta sulla piattaforma DIGITAL PA saranno invitati tutti gli Operatori Economici interessati in possesso dei requisiti richiesti. In caso di soggetti interessati con identità plurisoggettiva costituendi (**RTI o consorzio ordinario da costituirsi**), la manifestazione di interesse deve essere resa distintamente da ciascun singolo operatore economico, che costituisce o costituirà il raggruppamento/consorzio/associazione/gruppo.

In caso di soggetti interessati con identità plurisoggettiva già costituiti (**RTI o consorzio ordinario già costituiti**), la manifestazione di interesse deve essere resa dalla mandataria/capogruppo.

In caso di consorzi stabili la manifestazione di interesse deve essere resa distintamente dal consorzio e dalla/e consorziata/e esecutrice.

Nella manifestazione di interesse, il concorrente indica la forma singola o associata con la quale intende partecipare alla procedura negoziata (cooperativa, impresa singola, consorzio, RTI, aggregazione di imprese di rete, GEIE).

In caso di partecipazione in RTI, consorzio ordinario, aggregazione di imprese di rete, GEIE, il concorrente fornisce altresì i dati identificativi (ragione sociale, codice fiscale, sede) e il ruolo di ciascuna impresa (mandataria/mandante; capofila/consorziata).

Nel caso di consorzio di cooperative e imprese artigiane o di consorzio stabile di cui all'art. 65, comma 2 lett. b), c) e d) del Codice, il consorzio indica altresì il consorziato per il quale concorre alla gara; qualora il consorzio non indichi per quale/i consorziato/i concorre, si intende che lo stesso partecipa in nome e per conto proprio.

Alla presente procedura non si applica l'istituto del soccorso istruttorio, previsto per la diversa e successiva fase di procedura negoziata. Manifestazioni di interesse incomplete degli elementi essenziali che consentano di attribuire univocamente all'O.E. la volontà di partecipare alla successiva procedura negoziale e di dichiarare in modo completo il possesso dei requisiti richiesti non saranno tenute in considerazione ai fini dell'individuazione dei soggetti da invitare. **Si raccomanda pertanto la massima attenzione nella compilazione dei dati richiesti.**

7 MODALITÀ DI INDIVIDUAZIONE DEI SOGGETTI DA INVITARE

La stazione appaltante procederà ad invitare alla successiva procedura negoziata ex art. 50 c. 1 lett. e) del Codice tutti soggetti che avranno presentato regolare istanza di manifestazione di interesse e che, come da dichiarazione presentata, risulteranno in possesso dei requisiti di partecipazione indicati al precedente paragrafo 5, in numero non inferiore a cinque, se esistenti. Qualora manifestasse interesse un numero inferiore di operatori economici, non si procederà ad alcuna integrazione di operatori economici e saranno invitati tutti e solo i

concorrenti che avranno manifestato il proprio interesse e che risulteranno in possesso dei requisiti di partecipazione, come sopra indicato. È sempre fatta salva la facoltà per la stazione appaltante prorogare i termini di scadenza della manifestazione di interesse o procedere a nuova manifestazione di interesse.

In tal modo, la stazione appaltante non pone limiti al numero degli operatori economici in possesso dei requisiti richiesti da invitare alla successiva procedura negoziata e non si applica il principio di rotazione, ai sensi dell'art. 49 c. 5 del Codice.

Si procederà anche in caso di presentazione di una sola manifestazione di interesse.

8 ULTERIORI INFORMAZIONI

Ai sensi del D.Lgs. 196/2003 e s.m." Codice in materia di protezione dei dati personali" e del Regolamento generale per la protezione dei dati personali n. 2016/679 (GDPR), si precisa che il trattamento dei dati personali sarà improntato a liceità e correttezza, nella piena tutela dei diritti dei concorrenti e della loro riservatezza. Si informa che i dati dichiarati saranno utilizzati dagli uffici esclusivamente per l'istruttoria dell'istanza presentata e per le formalità ad essa connesse. Titolare del trattamento è l'Ater di Viterbo.

Per informazioni: Ufficio Programmazione, Controllo di Gestione Acquisti e Ufficio Ced
– e-mail simona.laureti@atervt.it, telefono 0761293309.

Il presente avviso e il modello "Allegato A" sono disponibili sul sito aziendale www.aterviterbo.it "Amministrazione Trasparente - Bandi di Gara e Contratti – Avvisi e bandi" e restano pubblicati fino alla scadenza indicata per la presentazione delle manifestazioni di interesse.

Data di pubblicazione del presente avviso: 10/02/2026.