

	Determinazione	
---	-----------------------	--

ORIGINALE

I FIRMATARI ATTESTANO, PER I RISPETTIVI PROFILI DI COMPETENZA, LA REGOLARITÀ TECNICA, GIURIDICO - AMMINISTRATIVA E CONTABILE

	Data Parere	Esito Parere	FIRMA
Area Richiedente			Santini Francesco
Area Acquisti e Approvv.	04/05/2022	Favorevole	Santini Francesco
Area Amm.ne e Controllo	06/05/2022	Favorevole	Celori Irene
Amministratore Delegato	06/05/2022	Favorevole	Accolla Arturo

Progressivo Determinazione:

35

Numero Determinazione:

38

Del:

06/05/2022

OGGETTO: Affidamento servizio di Customer Satisfaction Audit relativo ai servizi per il triennio 2022-2024

CIG: Z95363EBE8

AZIENDA SERVIZI PUBBLICI SPA

Società ad intero capitale pubblico soggetta a controllo e coordinamento del

COMUNE DI CIAMPINO

sede in Largo Felice Armati, 1 - 00043 Ciampino (RM)

DETERMINAZIONE DELL'AMMINISTRATORE DELEGATO

Visti:

- L.241/1990 e succ.ve mod.ni ed int.ni per quanto applicabili, per l'attività contrattuale, le norme del Codice Civile;
- il d.P.R. 28 dicembre 2000, n.445;
- l'art.37 del D.Lgs. n.33/2013 e l'articolo 1, comma 32, della legge 190/2012 e successive modifiche ed integrazioni in materia rispettivamente di "*Amministrazione trasparente*" e "*Norme di contrasto alla corruzione*";
- il D.Lgs. 18 aprile 2016, n.50 e s.m.i. Codice dei Contratti Pubblici (di seguito "*Codice*");
- l'art.32 comma 2 del Codice che dispone che "*prima dell'avvio delle procedure di affidamento dei contratti pubblici, le stazioni appaltanti, in conformità ai propri ordinamenti, decretano o determinano di contrarre, individuando gli elementi essenziali del contratto e i criteri di selezione degli operatori economici e delle offerte*";
- la delibera ANAC n.1096 del 26 ottobre 2016: Linee Guida n.3 intitolate "*Nomina, ruolo e compiti del responsabile unico del procedimento per l'affidamento di appalti e concessioni*";
- la delibera ANAC n.1097 del 26 ottobre 2016: Linee Guida n.4 intitolate "*Procedure per l'affidamento dei contratti pubblici di importo inferiore alle soglie di rilevanza comunitaria, indagini di mercato e formazione e gestione degli elenchi di operatori economici*";
- il D.Lgs. 19 aprile 2017, n.56 - Correttivo al Codice dei Contratti Pubblici;
- il D.Lgs.16 luglio 2020, n.76 - Decreto semplificazioni convertito con modificazioni con legge n.120 dell'11 settembre 2020;
- il D.Lgs.31 luglio 2021, n.77 - Decreto semplificazioni convertito con modificazioni con legge n.108 del 29 luglio 2021;

Premesso che:

- l'Azienda Servizi Pubblici S.p.A., società a totale capitale pubblico e quindi, in quanto organismo di diritto pubblico ai sensi dell'art.3, comma 1, lett. d) del Codice, rientra nel novero delle amministrazioni aggiudicatrici di cui all'art.3, comma 1, lett. a) del Codice;
- l'Azienda Servizi Pubblici S.p.A., al fine del perseguimento della "*mission*" statutaria, è tenuta ad affidare forniture, servizi e lavori nel rispetto e in applicazione della normativa pubblicitica di settore;
- l'affidamento e l'esecuzione di opere e lavori, servizi e forniture, ai sensi del Codice dei contratti pubblici, deve garantire la qualità delle prestazioni e svolgersi nel rispetto dei principi di economicità, efficacia, tempestività, correttezza, trasparenza, parità di trattamento, libera concorrenza e semplificazione (valori giuridici richiamati dall'art.30, comma 1, del Codice);
- con Deliberazione del Commissario Straordinario del Comune di Ciampino con Atto n.18 del 30.12.2021 ha affidato il servizio mensa scolastica all'Azienda Servizi Pubblici S.p.A. per il triennio

2022-2024;

- con Deliberazione del Commissario Straordinario del Comune di Ciampino con Atto n.19 del 30.12.2021 ha affidato il servizio asili nido all'Azienda Servizi Pubblici S.p.A. per il triennio 2022-2024;
- con Deliberazione del Commissario Straordinario del Comune di Ciampino con Atto n.20 del 30.12.2021 ha affidato il servizio scuolabus all'Azienda Servizi Pubblici S.p.A. per il triennio 2022-2024;
- con Deliberazione del Commissario Straordinario del Comune di Ciampino con Atto n.21 del 30.12.2021 ha affidato il servizio di assistenza per l'autonomia e la comunicazione degli alunni diversamente abili all'Azienda Servizi Pubblici S.p.A. per il triennio 2022-2024;

Dato atto che i contratti all'uopo sottoscritti per affidamento dei servizi sopra menzionati prevedono tra gli adempimenti a cura di questa Azienda anche l'emanazione della "Carta dei Servizi" e specificatamente:

Contratto "MENSA"

ART. 19) Standard minimi di quantità del servizio e informazioni all'utenza - carta della qualità dei servizi

L'Azienda è tenuta ad emanare una Carta di qualità dei Servizi da redigere e pubblicizzare in conformità ad intese con le associazioni di tutela dei consumatori e con le associazioni imprenditoriali interessate, recante gli standard di qualità e di quantità relativi alle prestazioni erogate così come determinati nel capitolato speciale di servizio, nonché le modalità di accesso alle informazioni garantite, quelle per proporre reclamo e quelle per adire le vie conciliative e giudiziarie.

Tale previsione è presente anche nel contratto di servizio mensa sottoscritto con il Comune di Castel Gandolfo.

Contratto "SCUOLABUS"

ART. 10) CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

L'Asp è tenuta ad emanare una Carta di qualità dei Servizi da redigere e pubblicizzare in conformità ad intese con le associazioni di tutela dei consumatori e con le associazioni imprenditoriali interessate, recante gli standard di qualità e di quantità relativi alle prestazioni erogate, così come determinati nel contratto di servizio, nonché le modalità di accesso alle informazioni garantite, quelle per proporre reclamo e quelle per adire le vie conciliative e giudiziarie.

Contratto "ASILI NIDO"

ART. 11) Standard minimi di quantità del servizio e informazioni all'utenza - carta della qualità dei servizi

L'Azienda è tenuta ad emanare una Carta di qualità dei Servizi da redigere e pubblicizzare in conformità ad intese con le associazioni di tutela dei consumatori e con le associazioni imprenditoriali interessate, recante gli standard di qualità e di quantità relativi alle prestazioni erogate così come determinati nel capitolato speciale di servizio, nonché le modalità di accesso alle informazioni garantite, quelle per proporre reclamo e quelle per adire le vie conciliative e giudiziarie.

Contratto "PULIZIE GENERALE"

ART. 8) CARTA DI QUALITÀ DEI SERVIZI

L'Azienda è tenuta a emanare una carta di qualità dei servizi da redigere e pubblicizzare in conformità a intese con le associazioni di tutela dei consumatori e con le associazioni imprenditoriali interessate, recante gli standard di qualità e di quantità relativi alle prestazioni erogate così come determinati nel contratto di servizio, nonché le modalità di accesso alle informazioni garantite, quelle per proporre reclamo e quelle per adire le vie conciliative e giudiziali.

Contratto "PULIZIE COLLODI"

ART. 8) CARTA DI QUALITÀ DEI SERVIZI

L'Azienda è tenuta a emanare una carta di qualità dei servizi da redigere e pubblicizzare in conformità a intese con le associazioni di tutela dei consumatori e con le associazioni imprenditoriali interessate, recante gli standard di qualità e di quantità relativi alle prestazioni erogate così come determinati nel contratto di servizio, nonché le modalità di accesso alle informazioni garantite, quelle per proporre reclamo e quelle per adire le vie conciliative e giudiziali.

Contratto "Servizio AEC"

Art.3 ultimo capoverso

L'Ente gestore è tenuto inoltre ad emanare una carta di qualità dei servizi da redigere e pubblicizzare in conformità ad intese con le associazioni di tutela dei consumatori e con le associazioni imprenditoriali interessate, recante gli standard di qualità e di quantità relativi alle prestazioni erogate così come determinati nel contratto di servizio, nonché le modalità di accesso alle informazioni garantite, quelle per proporre reclamo e quelle per adire le vie conciliative e giudiziarie.

Considerato che l'Azienda Servizi Pubblici S.p.A., al fine di assolvere agli obblighi contrattuali e di affidamento dei su menzionati servizi si deve dotare di specifiche "CARTA DEI SERVIZI";

Dato atto che:

- questa Azienda ha adottato specifiche carte servizi relative alla attività come sopra affidate;
- le stesse sono in corso di condivisione con gli Enti affidatari dei servizi stessi;
- saranno pubblicate sulla apposita sezione del sito istituzionale degli Enti affidatari dei servizi e sul sito di questa Azienda;

Rilevato che, nelle more, per la gestione dei servizi e della relativa carta è necessario attivare un "Progetto di Customer Satisfaction Audit";

Considerato che la struttura Aziendale non ha in organico personale qualificato per l'espletamento dell'attività sopra descritta;

Riconosciuta pertanto, la necessità di rivolgersi a professionisti esterni con professionalità, competenze e requisiti documentati, per l'affidamento del "Progetto di Customer Satisfaction Audit";

Considerato che la Società Cerved Group S.p.A. è stata interessata nelle vie brevi a predisporre ed attuare un progetto di *Customer Satisfaction Audit*;

Vista l'offerta presentata dalla Società Cerved Group S.p.A., rif. MS-2022-5015 in atti e parte integrante della presente determinazione, che prevede l'attuazione del progetto di *Customer Satisfaction Audit* su base triennale (2022-2023-2024) di sviluppo del progetto ad un costo complessivo di €32.500,00 da corrispondersi in tre tranche annuali con modalità "anticipato frazionato annualmente" (€10.840,00 per il 2022, €10.830,00 per il 2023 e €10.830,00 per il 2024);

Ritenuto:

- che all'art.30 comma 1 del Codice è stabilito che "l'affidamento e l'esecuzione di appalti di opere, lavori, servizi, forniture e concessioni ai sensi del presente codice garantisce la qualità delle prestazioni e si svolge nel rispetto dei principi di economicità, efficacia, tempestività e correttezza. Nell'affidamento degli appalti e delle concessioni, le stazioni appaltanti rispettano, altresì, i principi di libera concorrenza, non discriminazione, trasparenza, proporzionalità, nonché di pubblicità con le modalità indicate nel presente codice.";

Viste:

- le soglie per gli affidamenti in parola di cui al comma 1 lett. b) del vigente art.35 del Codice;

Considerato:

- che al vigente art.36 comma 1 del Codice (per le procedure indette entro il 30 giugno 2023 si veda la disciplina sostitutiva di cui all'art.1 della legge n.120 del 2020 come sostituita dall'art.51 della legge n.108 del 2021) è disposto che "L'affidamento e l'esecuzione di lavori, servizi e forniture di importo inferiore alle soglie di cui all'articolo 35 avvengono nel rispetto dei principi di cui agli

articoli 30, comma 1, 34 e 42, nonché del rispetto del principio di rotazione degli inviti e degli affidamenti e in modo da assicurare l'effettiva possibilità di partecipazione delle microimprese, piccole e medie imprese. Le stazioni appaltanti applicano le disposizioni di cui all'articolo 50.”;

Visto:

- l'art.36, comma 2, lettera a) del Codice, così come modificato da ultimo dall'art.1 della legge n.120 del 2020 come sostituita dall'art.51 della legge n.108 del 2021 (conversione “del decreto-legge 31 maggio 2021, n.77 recante Governance del Piano nazionale di rilancio e resilienza e prime misure di eutanasia delle strutture amministrative e di rallentamento e complicazione delle procedure [cosiddetto decreto semplificazioni-bis]) nel quale è previsto che l’“*affidamento diretto per lavori di importo inferiore a 150.000 euro e per servizi e forniture, ivi compresi i servizi di ingegneria e architettura e l'attività di progettazione, di importo inferiore a 139.000 euro. In tali casi la stazione appaltante procede all'affidamento diretto, anche senza consultazione di più operatori economici, fermo restando il rispetto dei principi di cui all'articolo 30 del codice dei contratti pubblici di cui al decreto legislativo 18 aprile 2016, n.50, e l'esigenza che siano scelti soggetti in possesso di pregresse e documentate esperienze analoghe a quelle oggetto di affidamento, anche individuati tra coloro che risultano iscritti in elenchi o albi istituiti dalla stazione appaltante, comunque nel rispetto del principio di rotazione.*”;

Visti:

- le linee guida attuative del nuovo codice degli appalti relative alle “*procedure per l'affidamento dei contratti pubblici di importo inferiore alle soglie di rilevanza comunitaria, indagini di mercato*”;
- il Regolamento dell'Azienda Servizi Pubblici S.p.A. per l'affidamento dei contratti pubblici di importo inferiore alle soglie di rilevanza europea;

Accertato che la disponibilità finanziaria sul pertinente capitolo del Bilancio di previsione 2022 e successivi dell'Azienda Servizi Pubblici S.p.A. è congrua per accogliere la spesa stimata per l'affidamento della fornitura in esame;

Ritenuto, pertanto, che sussistono le condizioni per procedere all'affidamento del *Progetto di Customer Satisfaction Audit* per complessivi €32.500,00 oltre I.V.A. alla Società Cerved Group S.p.A.;

Considerato:

- che la spesa è Finanziata con mezzi propri dell'Azienda Servizi Pubblici S.p.A. dai proventi derivanti dall'esercizio dell'attività;
- che la presente determina, in ossequio al principio di trasparenza e fatto salvo quanto previsto dall'art.1, comma 32, della Legge n.190/2012 e dal D.Lgs. n.33/2013, è pubblicata, ai sensi dell'art.29 del Codice, nel proprio sito web, liberamente scaricabile sul sito internet dell'Azienda Servizi Pubblici S.p.A.: www.asp-spa.it - “*Amministrazione Trasparente*”;

Individuato quale Responsabile del Procedimento il dott. Francesco Santini;

Tutto ciò premesso, vista la documentazione conservata in atti,
l'Amministratore Delegato

DETERMINA

per quanto riportato in premessa che si intende integralmente richiamato:

1. **di autorizzare** l'affidamento del *Progetto di Customer Satisfaction Audit* per il triennio 2022-2024 alla **Società Cerved Group S.p.A.** con sede legale in Via dell'Unione Europea, 6A-6B - 20097 San Donato Milanese, C.F. e P.IVA IT08587760961;
2. **di accettare** l'offerta economica presentata unitamente al Progetto in argomento per un importo totale di €32.500,00 oltre I.V.A.;
3. **che** la Società Cerved Group S.p.A. ed i professionisti che opereranno per conto della stessa presteranno la loro opera professionale con riferimento alle attività relative all'oggetto dell'affidamento conferito unicamente a favore di questa Azienda;
4. **la Società** potrà avvalersi di collaborazioni esterne sulla base del preventivo consenso scritto del committente, restando inteso, salvo patto contrario, che il professionista sosterrà tutti gli oneri derivanti da tali consulenze e collaborazioni, intendendosi gli stessi compresi nei compensi così come sopra specificati;
5. **che in caso di recesso** da parte del Committente o in caso di anticipata risoluzione del presente incarico, la Società avrà diritto agli onorari sino ad allora maturati *pro-rata temporis*. Resta inteso che tutto il materiale prodotto in relazione alle attività oggetto del presente contratto, sarà consegnato, su semplice richiesta al Committente e potrà da questo essere liberamente utilizzato;
6. **che** resta espressamente esteso che gli obblighi assunti dal Società in relazione all'incarico, oggetto del redigendo contratto, non potranno formare oggetto di cessione;
7. **che** la Società si impegna a trattare come strettamente confidenziali tutte le informazioni di cui venga in possesso durante lo svolgimento delle proprie attività ai sensi del presente incarico o che comunque siano poste a disposizione dell'Azienda e si impegna a far rispettare tali obblighi a tutti i suoi eventuali consulenti e collaboratori e da tutti i terzi eventualmente utilizzati nell'adempimento;
8. **che** il pagamento verrà effettuato con modalità "anticipato frazionato annualmente" (€10.840,00 per il 2022, €10.830,00 per il 2023 e €10.830,00 per il 2024), a seguito degli accertamenti in materia di pagamenti della PA ed al rispetto degli obblighi di cui all'art.3 della L. 136/2010, e comunque previa presentazione di fatture debitamente controllate e vistate in ordine alla regolarità e rispondenza formale e fiscale;
9. **di nominare** quale referente di riferimento del presente provvedimento Dott. Francesco Santini;
10. **di provvedere** alla pubblicazione del presente atto sul sito WEB dell'Azienda www.asp-spa.it.

L'Amministratore Delegato
Dott. Arturo Accolla

Ciampino, 06/05/2022