



COMUNE DI FERRARA

Città Patrimonio dell'Umanità



**AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI CALL CENTER DEL SERVIZIO SERVIZI TRIBUTARI DEL COMUNE DI FERRARA PER IL PERIODO DI TRE ANNI CON DECORRENZA DAL 1/01/2016 AL 31/12/2018.  
(CIG n. 641892152D)**

**Risposte a quesiti alla data del 5/11/2015**

**QUESITO n. 7 :**

In merito al requisito 1.12, la scrivente società svolge sin dal 2011 il servizio di call center informativo dedicato agli utenti di uno dei più importanti caf nazionali. Nello specifico la società non offre esclusivamente il servizio di call center dei servizi tributari locali ma gli stessi rientrano nel più ampio ventaglio di tributi per i quali si offrono le informazioni richieste. Orbene considerando che per i soli utenti del comune di XXXX (oltre 100.000 abitanti) si sono servite nel corso del 2015 oltre 50.000 chiamate per un fatturato superiore a 20.000,00 euro, si richiede se il requisito è soddisfatto.

**RISPOSTA:** Purtroppo, no. L'attività svolta dalla Vostra società, così come da Voi descritta, non rientra nella fattispecie del punto 1.12 del Disciplinare di Gara, il quale prevede l'effettuazione di un servizio di call center specificamente rivolto ai tributi locali presso un Comune (o Ente territoriale) capoluogo di Provincia oppure con almeno 100.000 abitanti. Si tratta di un requisito essenziale per la partecipazione alla gara la cui formulazione testuale non ammette diverse interpretazioni.

**QUESITO n. 8 :**

- art. 7 del capitolato Elementi dell'offerta: si indica in n. 6 facciate A4 la lunghezza del progetto presentato:

di questo numero di facciate fanno parte foto, disegni e schemi ritenuti necessari ad un corretto processo esplicativo, o gli stessi verranno considerati a parte?

- art. 7 del capitolato Elementi dell'offerta: si indica in n. 6 facciate A4 la lunghezza del progetto presentato:

di questo numero di facciate faranno parte anche eventuali certificazioni allegate a corredo o le stesse verranno considerate a parte?

**RISPOSTA:** Relativamente al primo punto, trattandosi di elementi relativi all'offerta, l'intenzione dell'Ufficio è che, riguardo al progetto descrittivo ed esplicativo dell'offerta, ivi compresi foto e/o schemi a corredo, i medesimi debbano essere ricompresi nella lunghezza prevista.

Relativamente al secondo punto, non rientrano nel progetto eventuali certificazioni che vanno presentate a parte e non sono ricomprese nel limite



indicato delle n. 6 facciate A/4 afferenti esclusivamente la lunghezza del progetto.

**QUESITO n. 9 :**

In merito al requisito di capacità tecnica e professionale (pagina 5 Disciplinare, punto 1.12) sono a chiedere se:

- aver svolto il servizio di call center in merito all'applicazione della Tariffa/Tributo di Igiene Ambientale per conto del Comune di XXX, però fatturato a XXX Spa, società che a sua volta gestisce la riscossione del Tributo, sia sufficiente come requisito per la partecipazione alla gara ?

-In caso affermativo chiedo se l'attestazione del buon esito del servizio possa esser rilasciata dalla XXX Spa?

**RISPOSTA:** Sì, per entrambe le domande. A condizione ovviamente che il servizio sia stato effettuato per almeno un anno nel triennio di riferimento, come indicato nel medesimo punto 1.12 del Disciplinare di Gara.

**QUESITO n. 10:**

- visto quanto riportato all'art. 3 del disciplinare di gara "Luogo di prestazione dei servizi: Ferrara" e considerando invece quanto esposto all'art. 4 dello stesso (non necessaria la redazione del DUVRI e non valorizzazione degli oneri di sicurezza), sembra che gli tra gli stessi ci sia discrepanza. Vi preghiamo quindi di chiarirci se, un **CALL-CENTER CON SEDE IN ITALIA, CON OPERATORI ITALIANI DISLOCATI SUL TERRITORIO NAZIONALE E TECNICAMENTE COLLEGATO** alla vostra sede dei Servizi Tributari del Comune di Ferrara, possa partecipare alla procedura.

**RISPOSTA:** Sì, può partecipare alla procedura. Fermo restando naturalmente l'obbligo, per l'impresa che intende partecipare, di possedere tutti i requisiti previsti negli Atti di Gara.

**QUESITO n. 11 :**

Vorremmo sapere se tra le attività indicate nell'oggetto dell'appalto è ricompreso anche il servizio di call center per la riscossione delle sanzioni al codice della strada.

**RISPOSTA:** No, niente sanzioni al codice della strada. Il servizio di call center riguarda: ICI, IMU, TASI, TARI, TARES, Impianti Pubblicitari Stradali ed Imposta di Soggiorno, nonché "tutti i nuovi tributi locali che il Legislatore dovesse eventualmente istituire e che dovessero entrare in vigore e che il Comune dovesse adottare e disciplinare nel corso del periodo di durata del contratto".