



## IL COMMISSARIO STRAORDINARIO

VISTO il Regio Decreto 18 novembre 1923 n. 2440, concernente l'amministrazione del Patrimonio e la Contabilità Generale dello Stato ed il relativo regolamento approvato con Regio Decreto 23 maggio 1924 n. 827;

VISTO il Decreto Legislativo 30 marzo 2001, n. 165, recante "Norme generali sull'ordinamento alle dipendenze delle Amministrazioni pubbliche" e successive modificazioni;

VISTO il D.P.R. 27 febbraio 2003, n. 97 recante "Regolamento concernente l'amministrazione e la contabilità degli enti pubblici di cui alla L. 20 marzo 1975, n. 70";

VISTO il Decreto Legislativo n. 150 del 14 settembre 2015, art. 4, con il quale è stata istituita l'Agenzia Nazionale per le Politiche Attive del Lavoro, dotata di personalità giuridica, autonomia organizzativa, regolamentare, amministrativa, contabile e di bilancio, operante sotto la vigilanza del Ministero del lavoro e delle politiche sociali;

VISTO il DPCM del 13 aprile 2016, registrato il 9 giugno 2016 dalla Corte dei Conti, di attuazione dell'art. 4, del citato Decreto Legislativo settembre 2015 n.150, di individuazione delle risorse umane finanziarie e strumentali del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali da trasferire all'ANPAL;

VISTO il Regolamento di organizzazione dell'ANPAL, approvato dal Consiglio di Amministrazione con delibera n.10 del 13 dicembre 2016;

VISTO il D.P.R. del 7 giugno 2021 - ammesso al visto di legittimità e registrato dalla Corte dei Conti in data 5 luglio 2021, al n. 2054 - con il quale il Dott. Raffaele Michele Tangorra, ai sensi dell'art. 46, comma 2, del Decreto Legge n. 73 del 25 maggio 2021, è stato nominato Commissario straordinario di ANPAL, il quale assume, per il periodo in cui è in carica, i poteri attribuiti al Direttore ed al Consiglio di Amministrazione dell'Agenzia medesima;

VISTO il Decreto Legislativo 18 aprile 2016, n. 50, di attuazione delle direttive 2014/23/UE, 2014/24/UE e 2014/25/UE sull'aggiudicazione dei contratti di concessione, sugli appalti pubblici e sulle procedure d'appalto degli enti erogatori nei settori dell'acqua, dell'energia, dei trasporti e dei servizi postali, nonché per il riordino della disciplina vigente in materia di contratti pubblici relativi a lavori, servizi e forniture;

VISTO il Regolamento (CE) n. 1303 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 17 dicembre 2013 che prevede l'Accordo di Partenariato, approvato con decisione della Commissione europea in data 29 ottobre 2014, all'interno del quale sono stabilite le linee strategiche, le priorità, l'allocatione delle risorse, nonché le modalità di impiego efficace ed efficiente dei Fondi SIE detti a livello di ciascuno Stato membro;

VISTO il Regolamento (CE) 1304/2013 del 17 dicembre 2013 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 5 luglio 2006 relativo al Fondo Sociale Europeo e che abroga il Regolamento (CE) n. 1081/2006 del Consiglio;

VISTO il Regolamento di esecuzione (UE) 288/2014 del 25 febbraio 2014 della Commissione (GUUE L. 87 del 22 marzo 2014), recante modalità di applicazione del Regolamento (UE) n. 1303/2013;

VISTO il Programma Operativo Nazionale “Sistemi di Politiche Attive per l'Occupazione” (nel prosieguo, per brevità, anche “PON SPAO”), già a titolarità del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali ed ora a titolarità dell'ANPAL, approvato con Decisione esecutiva della Commissione Europea C (2014) n. 10100 del 17 dicembre 2014, successivamente modificato con Decisioni della Commissione europea C(2017)8929 del 18 dicembre 2017, C(2018)9099 del 19 dicembre 2018 e con Decisione della Commissione Europea C (2014) n. 10100 del 17 dicembre 2014, modificata con successive Decisioni C(2017) 8928 del 18.12.2017, C(2020) 2384 del 14 aprile 2020 e C(2021) 6687 dell'8 settembre 2021;

VISTO il Programma Operativo Nazionale “Iniziativa Occupazione Giovani” (nel prosieguo, per brevità, anche “PON IOG”), già a titolarità del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali ed ora a titolarità dell'ANPAL, approvato con Decisione esecutiva della Commissione Europea C(2014) n. 4969 dell'11 luglio 2014, successivamente modificata con successive Decisioni C(2017) 8927 del 18 dicembre 2017 e C(2020) 2384 del 14 aprile 2020;

CONSIDERATO che ANPAL a partire dal 2016 (inizialmente come MLPS - DG PASLF) gestisce il cd. Numero Unico per il Lavoro, ovvero un Contact Center Multicanale strettamente collegato al portale nazionale ANPAL e alle funzioni del Sistema informativo unitario delle politiche del lavoro anche attraverso di esso implementate, destinato a soddisfare le esigenze informative e di supporto tanto dei cittadini, come degli operatori pubblici e privati del settore;

CONSIDERATO più esattamente che lo “sportello virtuale” integrato al quale corrisponde il suddetto Numero Unico per il Lavoro consiste di servizi di risposta telefonica, su numero verde, tramite call center specialistico, servizi di risposta via e-mail e la realizzazione di campagne “outbound” riguardo specifici temi ed iniziative;

CONSIDERATO che sino al 31 dicembre 2019 il servizio detto è stato realizzato in collaborazione con il FORMEZ, nella qualità di Ente *in house* del Dipartimento della Funzione Pubblica (PdCM), giusta apposita Convenzione;

CONSIDERATA la necessità per la scrivente Agenzia, tenuto conto della essenzialità del servizio di cui trattasi nell'ambito ed in funzione delle politiche attive per il lavoro di competenza dell'Agenzia medesima di affidare ad Operatore specializzato i servizi di contact center occorrenti ai fini dell'erogazione del servizio detto;

CONSIDERATO che la scrivente Agenzia è tenuta prioritariamente, sussistendone le condizioni, ad acquisire i beni e servizi di cui abbia necessità attraverso il ricorso alle convenzioni quadro stipulate da CONSIP s.p.a. (ai sensi dell'art. 26 della legge n. 488/1999 e dell'art. 58 della legge n. 388/2000), quale centrale di committenza per la Amministrazioni pubbliche;

VISTA la Convenzione quadro (CIG 6820564B75) stipulata da CONSIP s.p.a. in data 16 settembre 2019 con il Consorzio Leonardo Servizi e Lavori (con sede legale in Pistoia, P. IVA 01535090474), avente ad oggetto “l'affidamento dei servizi di Contact Center in outsourcing 2”, Lotto n. 3 (Regione Lazio);

VISTO l'Ordine di Fornitura (n. 5394027; CIG 8223456292) emesso dalla scrivente Agenzia in data 27/02/2020 a valere sulla Convenzione detta, per una durata di mesi 24 ed un corrispettivo massimo pari ad € 1.638.339,42, avente ad oggetto servizi di contact

center in outsourcing (servizio inbound, servizio outbound, servizi di infrastruttura tecnologica per l'erogazione dei servizi in modalità outsourcing, il servizio di telefonia, il servizio di integrazione e il servizio di revisione dei processi di gestione dei contatti e delle richieste di servizio);

CONSIDERATO che il suindicato rapporto è pervenuto a conclusione in data 15 marzo 2022;

CONSIDERATO che il servizio alla collettività erogato nell'ambito del medesimo riveste carattere nevralgico nel sistema dei compiti dell'Agenzia in materia di politiche attive del lavoro e come tale non ammette significative interruzioni, se non a pena di grave pregiudizio dell'ampia utenza effettiva e potenziale di riferimento;

CONSIDERATO che occorre pertanto provvedere ad assicurare, per ulteriore congruo periodo, lo svolgimento del medesimo servizio di contact center sin qui svolto, con particolare riferimento al servizio di inbound gestito ed ai servizi rispetto a questo strumentali ed accessori;

CONSIDERATO che il massimale di spesa disponibile per il Lotto della predetta Convenzione di riferimento della scrivente Agenzia (Lotto 3), risulta essere esaurito;

CONSIDERATO che con provvedimento dell'11 febbraio 2022 CONSIP s.p.a. ha deliberato (ai sensi dell'art. 16-bis, comma 7, del decreto legge n. 146/2021, conv. legge n. 215/2021) l'incremento dei massimali di acquisto dei Lotti 1 e 2 della predetta Convenzione (Regioni del centro-nord, Regione Lazio esclusa), mentre nessun provvedimento è stato assunto in relazione al Lotto n. 3, che allo stato deve conseguentemente ritenersi definitivamente indisponibile;

CONSIDERATO che la stessa CONSIP s.p.a. ha di recente comunicato (attraverso news pubblicata sul Portale AcquistinretePA in data 18 gennaio 2022) che la predetta Convenzione per servizi di contact center in outsourcing non sarebbe stata rinnovata e di aver invece avviato uno studio per mettere a disposizione uno strumento di negoziazione (SDAPA) per l'acquisto dei servizi di contact center, la cui *"pubblicazione è prevista indicativamente nella seconda metà del 2022"*, previa abilitazione degli Operatori Economici interessati;

CONSIDERATO in ogni caso che lo strumento indicato (SDAPA) richiede, diversamente dalla Convenzioni quadro, l'espletamento di apposite procedure di selezione e negoziazione per l'affidamento di appalti specifici, le quali richiedono ordinariamente di espletamento non di breve durata;

CONSIDERATO quindi che occorre provvedere in ordine alla copertura del servizio per il periodo ragionevolmente necessario a pervenire a nuovo affidamento attraverso lo strumento che verrà messo a disposizione da CONSIP, periodo che allo stato può individuarsi in ulteriori mesi 5 (cinque);

CONSIDERATO che nell'esecuzione del servizio erogato in favore dell'Agenzia dal Fornitore individuato da CONSIP per il suindicato Lotto 3 sono maturate economie di spesa a tutti gli effetti utili a finanziare tale nuovo affidamento per un periodo ulteriore, senza necessità di reperire nuove risorse od effettuare nuovi impegni (se non per la parziale reimputazione del precedente);

CONSIDERATO che, così come previsto nella Convenzione di riferimento, le componenti essenziali dell'infrastruttura tecnologica mediante cui opera il sistema attualmente in essere presso Anpal sono state rese disponibili e messe a punto dal Consorzio Fornitore, attraverso l'Impresa consorziata designata per l'esecuzione, ovvero la Società Cooperativa Sociale Integrata ACAPO ((CF e P.IVA 02088570581), previo espletamento

di un processo di analisi (congiunta con gli Uffici tecnici dell'Agenzia), sviluppo, personalizzazione e messa in esercizio (nell'ambito della più ampia infrastruttura dell'Agenzia) protrattosi per diversi mesi, anche con significativo impegno di risorse umane e finanziarie;

CONSIDERATO che, analogamente, così come previsto nella Convenzione di riferimento, per l'avvio a regime del servizio è stato necessario provvedere a consistenti interventi di formazione tematica specifica nei riguardi del personale del Fornitore destinato ad erogare in favore dell'utenza del servizio le risposte ed i contributi finali attesi;

CONSIDERATO dunque che, nel breve periodo, risulterebbe, oltre che del tutto antieconomico, anche tecnicamente impossibile prevedere il subentro operatore diverso dal fornitore attuale nell'erogazione dei medesimi servizi, quanto meno se non a prezzo di consistenti duplicazioni di costi e attività e soprattutto di inevitabili quanto non ammissibili interruzioni nell'erogazione del servizio all'utenza;

RITENUTO quindi che l'unica soluzione idonea a salvaguardare gli interessi pubblici e privati affidati alla cura dell'Agenzia consiste nella disposizione di nuovo affidamento al medesimo prestatore titolare della Convenzione di cui sopra, non a valere di tale strumento d'acquisto (non più disponibile), bensì a titolo di acquisizione autonoma diretta, per il periodo e nella misura strettamente indispensabile a mantenere in condizioni di adeguata operatività il sistema di cui trattasi nelle more dell'espletamento di nuova procedura di negoziazione in ambito SDAPA - CONSIP, per una durata stimata, allo stato, come suindicato, in mesi cinque;

CONSIDERATO che nelle obiettive ragioni di cui sopra sta la motivazione rafforzata necessaria alla costituzione di nuovo rapporto con il medesimo fornitore (ricorrendo, nella sostanza, tanto le condizioni di procedibilità previste all'art. 63, comma 2, lettera c], del D.Lgs. n. 50 del 2016, nonché le condizioni di procedibilità previste all'art. 63, comma 2, lettera b], n. 2, del medesimo D.Lgs. n. 50 del 2016);

VISTO il Bando Servizi MEPA Consip, Capitolato allegato n. 14, "Servizi di Interazione Telematica con l'Utenza", Categoria 1, "Servizi di contact center", nel cui oggetto rientrano le componenti essenziali del servizio precedentemente acquistata dall'Agenzia tramite adesione a Convenzione Consip, fatte salve alcune necessarie integrazioni e specificazioni;

VISTO il decreto direttoriale (determina a contrarre) n. 57 del 16/03/2022, con il quale sono stati adottati gli atti per l'espletamento, da parte di ANPAL, di procedura a trattativa diretta in ambito MEPA - CONSIP, Bando Servizi, Capitolato n. 14, "Servizi di Interazione Telematica con l'Utenza", nei confronti del Consorzio Leonardo Servizi e Lavoro, partita IVA 01535090474, finalizzata alla stipula di contratto avente ad oggetto lo svolgimento dei servizi di Contact Center in outsourcing;

CONSIDERATO che il Consorzio Leonardo Servizi e Lavoro (partita IVA 01535090474) non risulta abilitato nel sistema MEPA Consip per la categoria merceologica di riferimento, di cui al predetto Capitolato n. 14 del Bando Servizi MEPA, e risulta quindi necessario svolgere la procedura di negoziazione suindicata direttamente nei confronti dell'Impresa consorziata (Società Cooperativa ACAPO, CF e P.IVA 02088570581) già dal medesimo Consorzio designata per l'esecuzione dei servizi di contact center oggetto dell'Ordine di Fornitura emesso da ANPAL (invece abilitata per la categoria merceologica di riferimento in ambito MEPA - Consip);

VISTO il Decreto Commissariale n. 23 del 18 marzo 2022, con il quale - previo annullamento degli atti come sopra adottati relativi all'espletamento di procedura di

trattativa diretta nei confronti del Consorzio Leonardo Servizi e Lavoro - è stata indetta procedura di trattativa diretta in ambito MEPA Consip, avente il medesimo oggetto, da svolgersi nei confronti della suindicata Società Cooperativa ACAPO (CIG 9143074F56);

VISTA l'offerta - congrua rispetto alla richiesta - trasmessa da quest'ultima nell'ambito della predetta procedura, nonché il verbale del RUP (recante data. 9 del 13.04.22) relativo ai controlli condotti circa i requisiti dichiarati dalla Società Cooperativa in sede di partecipazione;

VISTO il contratto sottoscritto fra la stessa Società Cooperativa e la scrivente Agenzia, alle condizioni tutte definite in esito alla procedura esperita, in data 20 maggio 2022 (CIG 9143074F56);

VISTI gli artt. 32 e 33 del d.lgs. n. 50 del 18 aprile 2016;

Tanto premesso,

## DECRETA

### Articolo unico

Ai sensi degli artt. 32 e 33 del d.lgs. n. 50 del 18 aprile 2016, il contratto di cui in premessa, avente d oggetto l'affidamento di servizi di contact center in outsourcing, CIG 9143074F56), stipulato in data 20 maggio 2022 con la Società Cooperativa ACAPO, è a tutti gli effetti approvato.

ADB

## IL COMMISSARIO STRAORDINARIO

Raffaele Michele Tangorra

*(documento firmato digitalmente  
ai sensi del D.Lgs. 82/2005)*