



## 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 31 marzo 2023, n. 36, Codice dei contratti pubblici in attuazione dell'articolo 1 della legge 21 giugno 2022, n. 78, recante delega al Governo in materia di contratti pubblici;

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;

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 mesi, 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), pervenuto a conclusione nel mese di 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 risulta pertanto necessario provvedere ad assicurare lo svolgimento del medesimo servizio di contact center, con particolare riferimento al servizio di inbound gestito ed ai servizi rispetto a questo strumentali ed accessori;

CONSIDERATO che a ciò si è provveduto - stante l'indisponibilità di Convenzione Consip utile ed in ogni caso per le ragioni specifiche esposte nelle rispettive determinazioni adottate - attraverso separati contratti (CIG 9143074F56, 9439171A51, 9721057602 e 9910716591) stipulati, in ambito MEPA Consip, con il medesimo Operatore economico (Società Cooperativa Sociale Integrata ACAPO, Impresa consorziate dell'Operatore (Consorzio Leonardo servizi) incaricato dello svolgimento del medesimo servizio nell'ambito del rapporto costituito tramite adesione alla suindicata Convenzione Consip (successivamente pervenuta ad esaurimento);

CONSIDERATO che il contratto attraverso il quale è ad oggi fornito il servizio di contact center suindicato (CIG 9910716591) è previsto pervenire a scadenza il giorno 7 dicembre 2023;

VISTA la determina a contrarre adottata con decreto commissariale n. 301 del 5 dicembre 2023, con cui ANPAL - per le ragioni tutte nella stessa indicate, ovvero per assicurare continuità al predetto servizio di contact center, nelle more dell'approntamento della soluzione di più ampio respiro ivi indicata - ha assunto la decisione di svolgere trattativa diretta in ambito MEPA – CONSIP, ai sensi dell'art. 50, comma 1, lettera b), del D.lgs. n. 36 del 2023, nei confronti della Società Cooperativa Sociale Integrata ACAPO, finalizzata alla stipula di contratto avente ad oggetto l'acquisizione delle prestazioni necessarie alla continuità del servizio di contact center medesimo, per una durata ulteriore pari, nel massimo, a mesi 5 (cinque);

CONSIDERATO che in esito all'invito a presentare offerta nella predetta procedura di trattativa diretta (in ambito Bando Servizi MEPA Consip, Capitolato n. 9, Settore merceologico "Servizi per l'Information Communication Technology", Categoria n. 7, "Servizi di Interazione Telematica con l'Utenza"), CIG A038CCA5AC, la Cooperativa Acapo ha presentato l'offerta richiesta;

VISTO il verbale del RUP del 7 dicembre 2023 relativo alla verifica dell'ammissibilità di tale offerta ed alla successiva valutazione dell'offerta tecnica ed economica formulata dalla Cooperativa aCapo;

CONSIDERATO che nel verbale sopracitato il RUP, esaminati tutti gli atti della procedura, propone l'aggiudicazione della procedura in favore della predetta Società Cooperativa Sociale Integrata aCapo, per un importo complessivo di Euro 136.657,20 (centotrentaseimilaseicentocinquantasette/20) IVA esclusa;

RITENUTA la regolarità della procedura svolta, nonché la persistenza dell'interesse della scrivente Agenzia verso l'acquisizione del servizio in affidamento, consistente nella necessità di assicurare nel minor tempo possibile la riattivazione a regime del servizio di contact center sopra richiamato;

RITENUTO necessario, per i medesimi motivi di obiettiva urgenza, disporre l'avvio anticipato dell'esecuzione del contratto di cui trattasi, nelle more dell'acquisizione dei documenti necessari alla stipula, nonché nelle more del completamento delle verifiche avviate dall'amministrazione a conferma delle verifiche già condotte in sede Consip;

CONSIDERATO la disponibilità del POC SPAO Asse 1 Priorità 8.VII come da conferma della Divisione 3 del 20 marzo 2023;

VISTO l'art. 17, comma 1, del D.Lgs. n. 36 del 31 marzo 2023;

Tanto premesso,

## **DECRETA**

### **Articolo 1**

La procedura di trattativa diretta di cui in premessa (identificata con il CIG A038CCA5AC) è aggiudicata in favore di aCapo Società Cooperativa Sociale Integrata, con sede in Roma, C.F. 02088570581 e P.IVA 01030041006, per un importo complessivo di Euro 136.657,20 (centotrentaseimilaseicentocinquantesette/20), oltre IVA come per legge.

### **Articolo 2**

Previa le verifiche di legge ed assolto ogni altro prescritto adempimento, la scrivente Agenzia provvederà a stipulare con la suddetta Società, alle condizioni tutte risultanti dagli atti di gara, il contratto per l'affidamento del servizio di cui in premessa, secondo lo schema già approvato con la determina a contrarre sopra individuata.

### **Articolo 3**

Nelle more dell'acquisizione dei documenti necessari alla stipula, nonché nelle more del completamento delle verifiche avviate dall'amministrazione a conferma delle verifiche già condotte in sede Consip, è disposta l'esecuzione anticipata del servizio medesimo. L'effettivo avvio del nuovo periodo del servizio avverrà dal giorno 11 dicembre 2023, definita la data da parte del RUP, sentita la Cooperativa esecutrice.

**IL COMMISSARIO STRAORDINARIO**  
**Dr. Raffaele Michele Tangorra**

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