

ROMA



Roma Capitale
Dipartimento Patrimonio

08 SET. 2015

rot. N° QC... 23627

Al Consigliere Fabrizio Ghera
c/o Gruppo Capitolino Fratelli d'Italia

Alla Presidente dell'Assemblea Capitolina
Valeria Baglio

E, p.c.

All'On.le Sindaco

Oggetto: Interrogazione n. 483/2015 a firma del Consigliere Fabrizio Ghera.

Gentile Consigliere,

in riferimento all'oggetto si comunica quanto segue:

l'Appalto Specifico nell'ambito dell'Accordo Quadro Consip riferito al servizio Chiamaroma 060606, è stato aggiudicato alla RTI Abramo customer care spa – Telecom Italia spa – Telecom Italia digital solution spa a € 7.391.000,00 (IVA 22% esclusa) per 24 mesi, per un servizio inbound h24, 365 giorni l'anno, oltre ai servizi opzionali e accessori;

Il precedente appalto è stato aggiudicato nel 2011 a € 8.052.000,00 (IVA 20% esclusa) per 21 mesi e mezzo alla RTI Almaviva Contact spa – Telecom Italia spa;

Le integrazioni economiche richieste rientrano nella facoltà della stazione appaltante di aumentare o diminuire l'appalto fino alla soglia legale del quinto dell'importo contrattuale come previsto dal R.D. 2440 del 1923 art. 11 e R.D. 827 del 1924 art. 120, strumento che consente di gestire le variazioni del servizio;

Anche nel precedente appalto, affidato a seguito di gara europea (non accordo quadro), il servizio è stato "potenziato" alla RTI Almaviva Contact spa – Telecom Italia spa con risorse economiche aggiuntive, ovviamente nei periodi di maggior flusso di chiamate (scadenze, eventi, emergenze, etc.) nel rispetto del medesimo limite normativo; a titolo di esempio solo nell'ultimo periodo del precedente appalto (1/12/2014-31/03/2015) sono stati stanziati € 196.981,20 aggiuntivi per potenziare il servizio;

In merito alle lamentele pervenute al Dipartimento Comunicazione, dal 01/04/2015 ad oggi, dal sistema di gestione dei reclami, risultano assegnati e acquisiti agli atti 10 reclami e 46 apprezzamenti a fronte di quasi un milione di chiamate ricevute.

I reclami saranno gestiti secondo quanto previsto dal capitolato

Alessandra Cattoi