

**ONSIGLIO REGIONALE DELLA SARDEGNA**

XVI Legislatura

**Mozione n.**

**Interpellanza MANCA Desirè Alma sullo stato della procedura in corso di adesione alla convenzione CONSIP – contact Center (edizione ) lotto 4 da parte di ATS Sardegna.**

\*\*\*\*\*

La sottoscritta,

**Premesso che**

- risultano in scadenza al 31/03/2021 i contratti relativi ai seguenti servizi esternalizzati:
  - servizi Contact Center Informativo e CUP Telefonico Interaziendale della ASSSL Sassari;
  - servizi di servizi di call center – CUP Ticket della ASSSL Olbia.
  - servizi di call center del Centro Unico di prenotazione della ASSSL Cagliari;
  - servizi di centralino telefonico della ASSSL Cagliari;
  - servizi di front office e back office e altre attività di supporto amministrativo della ASSSL Cagliari;
  - servizi di organizzazione e gestione di attività di front office e back office della ASSSL Sanluri;
  - servizio di organizzazione e gestione di attività amministrative di front office e back office per il Distretto Cagliari Area Vasta e il P.O. Binaghi di Cagliari;
  - servizio di organizzazione e gestione di attività amministrative di front office e back office per i Distretti Area Ovest, Quartu-Parteolla, Sarrabus-Gerrei e Sarcidano – Barbagia di Seulo – Trexenta dell'ASSSL Cagliari;
- che i sopra citati contratti contemplano solo parzialmente servizi di contact center, essendo invece prevalentemente dedicati a servizi di back office presso le strutture di ATS Sardegna;

- che inoltre gli stessi contratti prevedono prevalentemente progetti di inserimento lavorativo in accordo con gli Enti preposti alla presa in carico quali i CSM della stessa ATS Sardegna;
- che i sopra citati contratti in scadenza al 31/03/2021 non possono più essere oggetto di ulteriori rinnovi o proroghe, salvo che per le motivazioni previste dal Dlgs 50/2016 ivi comprese il completamento delle procedure di gara per un nuovo affidamento, e che il valore degli stessi sono attualmente quantificati annualmente in € 5.133.845,82 come di seguito:

Servizi Contact Center Informativo e CUP Telefonico Interaziendale della ASSL Sassari: € 980.700,64;

servizi di servizi di call center – CUP Ticket della ASSL Olbia: € 288.000,00;

servizi di call center del Centro Unico di prenotazione della ASSL Cagliari: € 1.200.000,00;

servizi di centralino telefonico della ASSL Cagliari: € 300.000,00;

servizi di front office e back office e altre attività di supporto amministrativo della ASSL Cagliari: € 1.800.000,00;

servizi di organizzazione e gestione di attività di front office e back office della ASSL Sanluri: € 200.293,50;

servizio di organizzazione e gestione di attività amministrative di front office e back office per il Distretto Cagliari Area Vasta e il P.O. Binaghi di Cagliari: € 157.755,36;

servizio di organizzazione e gestione di attività amministrative di front office e back office per i Distretti Area Ovest, Quartu-Parteolla, Sarrabus-Gerrei e Sarcidano – Barbagia di Seulo – Trexenta dell'ASSL Cagliari: € 207.096,32;

- che in data 04/06/2019 con propria deliberazione n. 430 del Direttore Generale, l'Azienda per la Tutela della Salute ha autorizzato a contrarre per la procedura aperta in modalità telematica, a norma dell'art. 32, c. 2 del D. Lgs. n. 50/2016 per l'affidamento del servizio cup-ticket e call center dell'Azienda per la Tutela della Salute della Sardegna in unione d'acquisto con l' A. O. Brotzu e le AOU di Sassari e Cagliari e che la stessa prevede 6 lotti di cui:

LOTTO 1: Call center.

LOTTO 2. Servizi di CUP-Ticket Nord comprendente le ASSL di Sassari e Olbia.

LOTTO 3: Servizi di CUP-Ticket Centro comprendente le ASSSL di Lanusei, Nuoro e Oristano.

LOTTO 4: Servizi di CUP-Ticket Sud comprendente le ASSSL di Sanluri, Carbonia e Cagliari.

LOTTO 5: Servizi di CUP-Ticket AOU Sassari.

LOTTO 6: Servizi di CUP-Ticket AOU Cagliari.

- che in data 11/10/2019 con propria deliberazione n. 96 del Commissario Straordinario, l'Azienda per la Tutela della Salute ha indetto una selezione pubblica, per soli titoli, per l'assunzione a tempo determinato di Assistenti Amministrativi, cat. C al fine di "reinternalizzare" parte delle attività oggetto dei precedenti contratti di esternalizzazione e che è attualmente in fase di scorrimento la stessa graduatoria con indicazione dell'attuale Commissario Straordinaria di mantenimento del personale assorbito presso i servizi sopramenzionati;
- che per la citata tipologia di servizi in scadenza al 31/03/2021 risulta ancora in scadenza la "Convenzione per l'affidamento dei servizi di Contact Center in Outsourcing 2 – ID 1738", stipulata in data 16/09/2019 tra la CONSIP S.p.A. e il R.T.I. COVISIAN S.p.A. – ENGINEERING INGEGNERIA INFORMATICA S.p.A., il cui lotto 4 è riservato alle Amministrazioni delle regioni Abruzzo, Molise, Sardegna, Campania, Basilicata, Puglia, Calabria e Sicilia;
- che i fornitori ed aggiudicatari della gara CONSIP si impegnano ad accettare ordini di fornitura dalle Pubbliche Amministrazioni, tra le quali rientrano anche le Aziende Sanitarie, in conformità a quanto disposto dall'articolo 26 della L. 488/1999 e ai sensi e per gli effetti dell'articolo 58 della L. 388/2000;
- che tra i servizi cosiddetti "inbound", attraverso i quali l'Amministrazione può richiedere l'utilizzo di personale del Fornitore per rispondere a richieste provenienti dall'utenza che contatta il Contact Center e per erogare informazioni/servizi di varia natura è espressamente prevista l'erogazione di "servizi di prenotazione di prestazioni sanitarie (ambulatoriali, specialistiche, di diagnostica strumentale, ...)";
- che, in vista dell'adesione alla citata convenzione, l'Azienda ha avviato una serie di incontri preliminari con il Fornitore volti a personalizzare il servizio e a definire le specifiche esigenze dello stesso, i volumi di attività necessari, distinti per tipologia di prestazione e la durata contrattuale più opportuna, tenuto comunque conto della ridotta disponibilità del plafond disponibile;

- sempre in seguito ai predetti incontri, la SC Acquisti Servizi non Sanitari ha inoltrato al Fornitore la richiesta di predisposizione del disegno esecutivo necessario ai fini della personalizzazione tecnica dei contenuti contrattuali e alla stima dei relativi costi, richiedendo di ampliare la gamma dei servizi oggetto di aggiudicazione (Contact Center) ad altri servizi di front office, back office e supporto amministrativo.
- sulla base dei dati storici la spesa complessiva annuale derivante dalla presente adesione è stimata di importo pari ad € 9.000.000,00 IVA esclusa, oltre ad oneri relativi alla sicurezza per rischi interferenziali il relazione ai soli contratti attualmente in scadenza di competenza ATS Sardegna;

**Rilevato pertanto che:**

- il R.T.I. COVISIAN S.p.A. – ENGINEERING INGEGNERIA INFORMATICA S.p.A è aggiudicataria esclusivamente di servizi di Contact Center;
- l'Azienda per la Tutela della Salute ha in essere servizi di Contact Center, Front Office e Back Office con la previsione prevalente di avvio di progetti di inserimento lavorativo di soggetti svantaggiati e pertanto non assibilibili alla Convenzione per l'affidamento dei servizi di Contact Center in Outsourcing 2 – ID 1738 di cui risulta essere aggiudicatario il R.T.I. COVISIAN S.p.A. – ENGINEERING INGEGNERIA INFORMATICA S.p.A;
- il R.T.I. COVISIAN S.p.A. – ENGINEERING INGEGNERIA INFORMATICA S.p.A ha previsto come tariffazione:
  - una tariffazione a minuto di telefonata pari a minimo € 0,43 (oltre iva) per un importo orario ad operatore compreso tra i 25,80 € ed i 43,26 € (oltre iva);
  - premialità di ulteriori 1,80% per incremento per miglioramento della percentuale di richieste risposte per i canali sincroni (fino al massimo del 92%), 0,90% per incremento per attesa inferiore per i canali sincroni (fino ad un minimo di 20sec), 50,00 % incremento per operatori dislocati presso la sede PA;
  - una ulteriore tariffazione separata compresa tra i € 6.000,00 ed i € 49.200 annui per la messa a disposizione della Connettività [100 Mbit/s];
  - una ulteriore tariffazione separata per le figure di coordinamento quali il capo progetto per € 460,00/giorno;

- l'Azienda per la Tutela della Salute ha deliberato una procedura di gara specifica confacente ai reali bisogni della stessa, più vantaggiosa per la "quantità" di servizio previsto e priva di clausole aggiuntive vessatorie per l'Amministrazione;
- l'Azienda per la Tutela della Salute avrebbe dovuto attenersi a quanto richiesto dall'Assessorato regionale dell'igiene e sanità e dell'assistenza sociale in materia di programma di internalizzazione di parte dei servizi e conseguente avvio della sopramenzionata procedura di gara regionale tramite Soggetto Aggregatore Regionale secondo i reali bisogni del Sistema Sanitario Regionale.

**chiede di interpellare il Presidente della Regione e l'Assessore regionale dell'igiene e sanità e dell'assistenza sociale per sapere:**

1. sulla base di quali criteri e norme siano stati definiti gli indirizzi deliberati dal Commissario Straordinario in contrasto con quanto disposto all'Assessorato regionale dell'igiene e sanità e dell'assistenza sociale;
2. se tale procedura sia stata preventivamente autorizzata dall'Assessorato regionale dell'igiene e sanità e dell'assistenza sociale, con quali note siano state richieste e se le stesse siano comprese nel piano preventivo dei servizi in outsourcing;
3. secondo quali criteri il Commissario Straordinario ha ritenuto di dover aderire ad una Convenzione peggiorativa rispetto a quanto stimato dai propri uffici nell'ambito della deliberazione autorizzativa del 2019;
4. se inoltre siano stati correttamente verificati i requisiti previsti dall'art. 80 del D.Lgs 50/2016, intercorsi successivamente all'aggiudicazione CONSIP in capo al soggetti del capo al R.T.I. COVISIAN S.p.A. – ENGINEERING INGEGNERIA INFORMATICA S.p.A, ciò alla luce delle recenti notizie di richiesta di giudizio emessa dalla Procura di Milano

Cagliari, 18 marzo 2021

DESIRE' ALMA MANCA

