

Il Consiglio di stato sull'affidamento di servizi di call center

Appalti, libertà nei criteri Se il contratto non è tecnico basta il prezzo

DI ANDREA MASCOLINI

In un appalto pubblico la stazione appaltante gode della più ampia libertà nella scelta del criterio di aggiudicazione e può quindi utilizzare il criterio del prezzo più basso anche per contratti complessi laddove i contenuti delle prestazioni siano state definite e dettagliate in fase preparatoria; è legittimo, per l'affidamento di servizi di call center, valutare le offerte soltanto sotto il profilo economico.

È quanto afferma il Consiglio di stato, sezione quinta 31 agosto 2015 n. 4040 con riguardo a un appalto del servizio di «gestione in overflow di servizi di call center e back office», indetta dalla Acea, per conto della Acea8cento. In primo grado il Tar aveva ritenuto illogico il criterio di selezione del massimo ribasso, a fronte di un servizio che non era connotato «da una elevata standardizzazione». I giu-



La sede del Consiglio di stato

dici di Palazzo Spada ribaltano l'esito del primo grado di giudizio affermando che notano che tanto il servizio di call-center quanto la gestione dei reclami dell'utenza, oggetto dell'appalto in contestazione, costituiscono attività non implicanti significativi contenuti tecnico-specialistici quanto all'organizzazione di mez-

zi e personale e ai processi produttivi. È quindi logica e corretta la scelta di valutare le offerte in base al solo risparmio economico conseguibile all'esito della procedura selettiva rientra nell'ampia discrezionalità riconosciuta alle stazioni appaltanti dall'articolo 81, comma 2, del codice dei contratti pubblici.

D'altro canto, sottolinea la sentenza anche contratti d'appalto caratterizzati da rilevanti profili di complessità, ed in particolare anche appalti di opere pubbliche, possono essere affidati sulla base della solo criterio del massimo ribasso, laddove la progettazione svolta dalla stazione appaltante sia giunta ad un grado di dettaglio tale da non richiedere, secondo valutazioni di carattere discrezionale di quest'ultima, l'acquisizione di soluzioni tecniche migliorative.

Pertanto il Consiglio di stato ritiene corretto lasciare all'aggiudicatario la combinazione dei fattori produttivi necessari alla fornitura del servizio, e selezionare l'affidatario sul solo elemento costituito dal risparmio economico da esso conseguibile, salvo il rispetto da parte dell'affidatario del servizio degli standard minimi di tipo organizzativo e di rendimento fissati dal committente.

—© Riproduzione riservata—

