

**PROVVEDIMENTO**  
**DEL DIRETTORE GENERALE N.212 DEL 20/10/2025**

**OGGETTO:** Servizio di Contact Center Inbound per il settore di Igiene Ambientale. Affidamento diretto.

**IL DIRETTORE GENERALE**

**Rilevato** che nel 2021, a seguito di procedura negoziata, veniva affidato all'Operatore economico KOINE' il servizio di Call Center Inbound per il settore di Igiene Ambientale per la durata di trentasei mesi, per un importo presunto di Euro 150.000,00 e con possibilità di proroga per ulteriori 12 mesi;

**Rilevato** che il contratto stipulato in data 08.10.2021, decorreva a partire dal 01.10.2021 e pertanto fino al 30.09.2025, compresa l'opzione di proroga annuale;

**Rilevato** che nelle more della conclusione delle prestazioni contrattuali è stata avviata un'interlocuzione all'interno del perimetro delle Società collegate a Aemme Linea Ambiente per verificare l'eventuale possibilità di estensione di servizi di Contact center già svolti a favore di tali realtà societarie;

**Rilevato** che l'analisi suddetta non ha evidenziato condizioni tali da rendere praticabile l'estensione di servizi svolti a favore di Società collegate ad Aemme Linea Ambiente;

**Rilevato** che per Aemme Linea Ambiente sono in corso operazioni straordinarie che, a partire dai prossimi mesi, produrranno una significativa estensione dell'ambito territoriale di operatività, con impatto anche sui servizi di Contact Center;

**Rilevato** che è opportuno fruire di un tempo adeguato a riprogettare il servizio alla luce degli eventi dei prossimi mesi;

**Rilevato** quindi che è stata valutata la necessità di affidare per un anno il servizio di Contact Center all'Operatore Economico uscente, con opzione di proroga per un eventuale ulteriore semestre;

**Rilevato** che, in deroga al principio di rotazione degli affidamenti ex art. 49 del D.Lgs. 36/2023, è stato inviato a presentare richiesta un'offerta il solo operatore KOINE',

Società soggetta all'attività di direzione e coordinamento di AMGA Legnano S.p.A.

**AEMME Linea Ambiente S.r.l.**

**Sede Legale**

Via Crivelli, 39 - 20013 Magenta (MI)

**Sede Operativa e Amministrativa**

Via per Busto Arsizio, 53 - 20025 Legnano (MI)

t 0331 540223 f 0331 594287

t 800 196363 (numero verde)

**www.aemmelineaambiente.it**

PEC [aemmelineaambiente@pec.it](mailto:aemmelineaambiente@pec.it)

Capitale sociale € 2.100.000 i.v.

Registro Imprese Tribunale di Milano

C.F. e P.IVA 06483450968 REA 1895114



in considerazione del fatto che nessun operatore alternativo, ad eccezione dello stesso, è tecnicamente e temporalmente in grado di avviare il servizio entro il mese di dicembre, apportando le modifiche che si rendono necessarie per efficientare i servizi IVR, riducendo conseguentemente in termini di costo, l'intervento dell'operatore umano nonché di limitare l'impatto del numero di chiamate extra rispetto a quelle stimate contrattualmente;

**Rilevato** inoltre che la qualità resa dall'Operatore KOINE' nel corso del contratto è stata in linea con le prestazioni attese;

**Rilevato** che KOINE' ha formulato l'offerta datata 16.10.2025, allegata al presente provvedimento, da cui deriva un importo stimato di spesa di Euro 60.096,00 IVA esclusa, oltre a Euro 30.048,00 IVA esclusa per l'eventuale opzione di proroga semestrale sulla base dei prezzi ivi indicati e della misura del servizio ipotizzato come da allegato;

**Rilevato** che l'offerta è ritenuta coerente con i prezzi di mercato e tecnicamente adeguata a rispondere ai fabbisogni di Aemme Linea Ambiente

**Rilevato** che il contratto verrà formalizzato mediante scrittura privata;

**Visto** il vigente Statuto della Società;

#### **DISPONE**

- 1) **Di approvare** l'offerta della Ditta KOINE' SRL con sede a Maerne di Martellago (VE) in Via Circonvallazione nr. 28Q allegata al presente provvedimento;
- 2) **di affidare** il servizio di Contact Center inbound all'Operatore Economico citato per un importo di spesa stimato, per il periodo di 12 mesi con opzione di proroga di 6 mesi di Euro 90.144,00 IVA esclusa;
- 3) **di dare atto** che la Stazione Appaltante procederà alle verifiche dei documenti inerenti il possesso dei requisiti da parte dell'operatore economico e successivamente si procederà alla dichiarazione di efficacia del contratto;
- 4) **di dare atto** che il contratto si concluderà con la forma della scrittura privata tra le parti;

Società soggetta all'attività di direzione e coordinamento di AMGA Legnano S.p.A.

**AEMME Linea Ambiente S.r.l.**

**Sede Legale**

Via Crivelli, 39 - 20013 Magenta (MI)

**Sede Operativa e Amministrativa**

Via per Busto Arsizio, 53 - 20025 Legnano (MI)

t 0331 540223 f 0331 594287

t 800 196363 (numero verde)

**www.aemmelineaambiente.it**

PEC [aemmelineaambiente@pec.it](mailto:aemmelineaambiente@pec.it)

Capitale sociale € 2.100.000 i.v.

Registro Imprese Tribunale di Milano

C.F. e P.IVA 06483450968 REA 1895114

Member of CISQ Federation



- 5) **di demandare** al Responsabile Unico del Procedimento tutti gli atti conseguenti ed ogni adempimento di competenza;
- 6) **di dare atto** che il finanziamento del servizio in oggetto troverà copertura nel budget aziendale.

Il presente provvedimento si compone di n. 03 pagine ed è stato redatto dal sig. Davide Ternullo.

**IL DIRETTORE OPERATIONS**

Ing. Stefano Migliorini

**Visto di regolarità contabile**

*Copertura economica*

*nella voce di conto \_\_\_\_\_*

\_\_\_\_\_  
*Amministrazione, Finanza & Controllo*

L'estensore

Sig. Davide Ternullo

\_\_\_\_\_

**Documento Firmato in originale**

Società soggetta all'attività di direzione e coordinamento di AMGA Legnano S.p.A.

**AEMME Linea Ambiente S.r.l.**

**Sede Legale**

Via Crivelli, 39 - 20013 Magenta (MI)

**Sede Operativa e Amministrativa**

Via per Busto Arsizio, 53 - 20025 Legnano (MI)

t 0331 540223 f 0331 594287

t 800 196363 (numero verde)

**www.aemmelineaambiente.it**

PEC [aemmelineaambiente@pec.it](mailto:aemmelineaambiente@pec.it)

Capitale sociale € 2.100.000 i.v.

Registro Imprese Tribunale di Milano

C.F. e P.IVA 06483450968 REA 1895114

Member of CISQ Federation

