



PROVVEDIMENTO DIRIGENZIALE

Numero: DD/2022/01930

Del: 29/03/2022

Esecutivo Da: 29/03/2022

Proponente: P.O. Mense e Refezione Scolastica - Trasporti

OGGETTO:

Affidamento del servizio di Contact Ceneter di supporto al contrasto della morosità e per la gestione di nuovi canali (mail) per il Servizio di Supporto alle Attività Educative e Scolastiche - anno 2022

IL DIRIGENTE

PREMESSO CHE:

- con deliberazione del Consiglio comunale n. 6 del 28 febbraio 2022 avente ad oggetto "Documenti di programmazione 2021/2023 sono state approvati: note di aggiornamento al DUP, bilancio finanziario, nota integrativa e piano triennale investimenti";
- con deliberazione della Giunta comunale n. 96 del 30 marzo 2021 è stato approvato il PEG (Piano Esecutivo di Gestione) 2021-2023 e che, con il medesimo atto, i responsabili dei servizi e degli uffici sono stati autorizzati ad adottare gli atti di gestione finanziaria relativi alle spese;

VISTO il decreto del Sindaco n.69 del 14 Ottobre 2021 con il quale al sottoscritto è stato conferito l'incarico di dirigente del Servizio Supporto attività educative e scolastiche della Direzione Istruzione;

PRESO ATTO che con Delibera della Giunta Comunale n. 523 del 23 dicembre 2015 è stato approvato il piano delle attività affidate alla Società partecipata Line Comune per il triennio 2016/18 e lo schema di Contratto di Servizio 2016-2018 "Contratto per la fornitura di servizi a supporto dell'e-government" con Linea Comune SpA, nel quale sono stati

disciplinati i rapporti in ordine alle prestazioni relativamente alla gestione dei servizi di base di cui 3.1 e le modalità di Attività ricorrenti a richiesta degli Enti Soci di cui al punto 3.2 dello stesso;

DATO ATTO che in attuazione della deliberazione del Consiglio comunale numero 20 del 20 marzo 2017 è stata avviata la procedura di Fusione per incorporazione della società Linea Comune S.p.A. nella società SILFI Società Illuminazione Firenze e Servizi Smartcity S.P.A., il cui progetto è stato positivamente esaminato dal Consiglio comunale con deliberazione n. 60 del 10/12/2018 ai fini dell'espressione del consenso all'operazione di fusione e del conferimento al Sindaco del mandato ad esprimere nelle assemblee straordinarie di SILFI SpA e di Linea Comune S.p.A. il voto favorevole per l'approvazione del suddetto progetto di Fusione per incorporazione;

RILEVATO che il sopra citato "Contratto per la fornitura di servizi a supporto dell'e-government" tra Linea Comune S.p.A. e le amministrazioni affidanti, approvato con deliberazione di Giunta n.523 del 23/12/2015 e con scadenza al 31/12/2018, all'art. 15, comma 3 prevedeva la facoltà di rinnovo del contratto per iscritto entro sei mesi prima della data di scadenza;

DATO ATTO CHE:

con la deliberazione n. 629 dell'11/12/2018, la Giunta ha dato indirizzo ai competenti uffici di:

- modificare l'art. 15 comma 3 del "Contratto per la fornitura di servizi a supporto dell'e-government" tra Linea Comune S.p.A. e le amministrazioni affidanti, approvato, per quanto riguarda il Comune di Firenze, con deliberazione di Giunta n.523 del 23/12/2015, al fine di prevedere l'opzione di rinnovo con riferimento all'intero contenuto dello stesso ed a tutte le sue condizioni, per il periodo massimo di tre anni, decorrenti dal 1 gennaio 2019, o per minor periodo occorrente per il completamento della revisione sopra descritta, consentendo l'esercizio di tale opzione fino a quattro giorni prima della data di scadenza del Contratto;
- esercitare, conseguentemente, l'opzione di rinnovo di cui all'art. 15, comma 3 del Contratto nei termini sopra descritti;
- aggiornare, conseguentemente, per il triennio 2019-2021 l'allegato 3 al citato Contratto "Tabella corrispettivi per attività di base e per attività ricorrenti";
- provvedere, a seguito del rinnovo, a riallineare la scadenza degli accordi integrativi in essere con la società Linea comune S.p.A.;

DATO ATTO che con Determinazione dirigenziale n. 9713 del 18/12/2018 della direzione Sistemi informativi del Comune di Firenze si è proceduto all'approvazione sia dello schema di Atto integrativo al "Contratto per la fornitura di servizi a supporto dell'e-government" con Linea Comune S.p.A., predisposto per l'attuazione dei suddetti indirizzi e completo della Tabella dei costi per il rinnovo dei rapporti con Linea Comune spa, sia dello schema del Contratto integrativo per l'affidamento del servizio di Contact center per la durata massima di tre anni o per il minor periodo occorrente per il completamento dell'operazione di

Fusione per incorporazione della società Linea Comune S.p.A. nella Società SILFI Società Illuminazione Firenze e Servizi Smartcity S.p.A.;

RILEVATO che l'art. 2 punto 1.5 del del citato "Contratto integrativo per l'affidamento del servizio di Contact center", prevede che in merito ai servizi dell'affidatario, la facoltà di poter gestire contatti di II livello di *inbound* e *outbound* per alcune attività specialistiche, e che, per questa tipologia di servizi, si rimanda a disciplinari specifici da definirsi con le rispettive Direzioni competenti;

PRESO ATTO che con atto di fusione per incorporazione del 2 aprile 2019, registrato all'Agenzia delle Entrate Ufficio Territoriale di Firenze, il 5.04.2019, al n. 10732 serie IT, la società per azioni "LINEA COMUNE S.P.A." è stata incorporata per fusione dalla società per azioni "SILFI SOCIETA' ILLUMINAZIONE FIRENZE E SERVIZI SMARTCITY S.P.A."

DATO ATTO che con Determinazione dirigenziale n. 8944 del 31/12/2021 della direzione Sistemi informativi del Comune di Firenze si è proceduto all'approvazione sia dello schema di Atto integrativo al "Contratto per la fornitura di servizi a supporto dell'e-government" con SILFI Società Illuminazione Firenze e Servizi Smartcity S.p.A., lo schema di Contratto integrativo per l'affidamento del servizio di Contact center e lo schema di contratto integrativo per la gestione dei sistemi informativi territoriali (SIT) per il periodo 2022-2026;

RILEVATO che l'art. 2 punto 1.5 del citato "Contratto integrativo per l'affidamento del servizio di Contact center", prevede la possibilità per Firenze Smart/Silfi spa di svolgere, a favore dei singoli Enti che ne facciano eventualmente richiesta, attività ulteriori rispetto alle attività di base disciplinate mediante specifici accordi integrativi del contratto in parola;

RILEVATO CHE:

- il Comune di Firenze è socio della Società SILFI S.p.A. della quale detiene l' 83,62% del capitale sociale che ammonta a 1.045.000,00 euro;
- SILFI S.p.A, oltre che dal Comune di Firenze, è composta dalla Città Metropolitana di Firenze formata dai seguenti Comuni: Bagno a Ripoli, Campi Bisenzio, Fiesole, Scandicci, Sesto Fiorentino, dall'Unione di Comuni Valdarno e ValdiSieve, dall'Unione comunale del Chianti Fiorentino e dall'Unione Montana dei Comuni del Mugello;

VISTO l'esito positivo del servizio di Contact Center di supporto al contrasto della morosità e per l'attivazione o sperimentazione di nuovi canali (mail) svolto nell'anno 2021 dalla società in house del Comune di Firenze - SILFI Società Illuminazione Firenze e Servizi Smartcity S.p.A per l'Ufficio Mense e Refezione scolastica - Trasporti affidato con DD 2021/1461;

CONSIDERATO CHE:

- al fine di informare e sollecitare gli utenti morosi a mettersi in regola con i pagamenti per i servizi di supporto alla scuola (Mensa scolastica, pre e post scuola, trasporto alunni) per l'anno scolastico 2021-2022 si rende necessario un servizio di sostegno continuativo alla riscossione ordinaria prima di procedere alla riscossione coattiva;
- è opportuno consolidare il flusso operativo di gestione del canale mail, personalizzare ed aggiornare dati presenti nel canale mail massiva automatica;
- è opportuna, ai fini dello svolgimento della attività di cui al precedente punto, l'elaborazione di report statistici di analisi degli invii effettuati;
- occorre una revisione degli script in relazione alle campagne ed alle attività collegate;
- è opportuna una analisi per l'eventuale evoluzione del servizio per il supporto alle attività educative e scolastiche e lo studio di fattibilità;
- l'offerta 18/2022 - protocollo nr. 84014 del 10/03/2022 - presentata da SILFI Società Illuminazione Firenze e Servizi Smartcity S.p.A, allegata al presente provvedimento (Allegato 1) ed avente ad oggetto "*Offerta per l'erogazione di servizi di contact center per il contrasto alla morosità e per la gestione di nuovi canali (mail)*" per il Servizio Supporto alle Attività Educative e Scolastiche del Comune di Firenze, è stata valutata positivamente dal Servizio Supporto alle Attività Educative e Scolastiche in considerazione della complessità delle attività richieste;

DATO ATTO che ai sensi dell'art. 5 del D.Lgs 18 aprile 2016, n. 50 una concessione o un appalto pubblico, nei settori ordinari o speciali, aggiudicati da un'amministrazione aggiudicatrice o da un ente aggiudicatore a una persona giuridica di diritto pubblico o di diritto privato non rientra nell'ambito di applicazione del presente codice quando sono soddisfatte tutte le seguenti condizioni:

- a. l'amministrazione aggiudicatrice o l'ente aggiudicatore esercita sulla persona giuridica di cui trattasi un controllo analogo a quello esercitato sui propri servizi;
- b. oltre l'80 per cento delle attività della persona giuridica controllata è effettuata nello svolgimento dei compiti ad essa affidati dall'amministrazione aggiudicatrice controllante o da altre persone giuridiche controllate dall'amministrazione aggiudicatrice o da un ente aggiudicatore di cui trattasi;
- c. nella persona giuridica controllata non vi è alcuna partecipazione diretta di capitali privati, ad eccezione di forme di partecipazione di capitali privati previste dalla legislazione nazionale, in conformità dei trattati, che non esercitano un'influenza determinante sulla persona giuridica controllata;

ACCERTATO che SILFI Società Illuminazione Firenze e Servizi Smartcity S.p.A è una società in house del Comune di Firenze e di altri enti locali, sottoposta al controllo analogo congiunto da parte dei soci; in quanto ricorrono le seguenti tre condizioni, previste dalla normativa comunitaria vigente: a) i Soci pubblici nel loro complesso esercitano su SILFI Società Illuminazione Firenze e Servizi Smartcity S.p.A un controllo analogo a quello

esercitato sui propri servizi; b) oltre l'80 per cento delle attività di SILFI Società Illuminazione Firenze e Servizi Smartcity S.p.A sono effettuate nello svolgimento dei compiti ad essa affidati dai Soci pubblici; c) in SILFI Società Illuminazione Firenze e Servizi Smartcity S.p.A non vi è alcuna partecipazione di capitali privati;;

VISTO l'art 192 del D. Lgs 267/2000 che prescrive l'adozione di preventiva determinazione a contrattare, indicante il fine che con il contratto si intende perseguire, l'oggetto del contratto, la sua forma e le clausole ritenute essenziali, le modalità di scelta del contraente ammesse dalle disposizioni vigenti in materia di contratti delle amministrazioni dello Stato e le ragioni che ne sono alla base;

VERIFICATA la "convenienza" per la collettività nel caso di affidamento del servizio di cui al presente provvedimento a SILFI Società Illuminazione Firenze e Servizi Smartcity S.p.A; ciò in quanto:

- a. la società a totale partecipazione pubblica garantisce semplicità di regole decisionali ed un processo di programmazione, pianificazione e controllo delle attività ad essa commissionate certamente più consolidato ed incisivo rispetto ad un soggetto privato;
- b. si attribuisce un ruolo attivo, relativamente al supporto alla riscossione del primo credito, ad un soggetto riferibile al Comune di Firenze;
- c. il Comune ha un ruolo attivo nel controllo e verifica della società partecipata e delle attività da essa svolte;
- d. l'affidamento diretto alla propria società partecipata a capitale totalmente pubblico evita l'esternalizzazione degli eventuali profitti d'impresa;
- e. la gestione del servizio di cui trattasi consente a SILFI Società Illuminazione Firenze e Servizi Smartcity S.p.A di ottimizzare al massimo le risorse disponibili garantendo, al contempo, qualità ed efficienza del servizio;

RITENUTO pertanto opportuno affidare a SILFI Società Illuminazione Firenze e Servizi Smartcity S.p.A le seguenti attività:

1. di supporto alla riscossione ordinaria e gestione della morosità nei confronti dei nuclei familiari che risultano morosi per l'a.s. 2021/2022 dei servizi supporto alla scuola (mensa, trasporti, pre-post scuola), tramite campagne outbound telefoniche e attività di back office collegate alla gestione dei contatti;
2. di implementazione del canale mail per l'invio di campagne massive di informazione verso i cittadini, attraverso il consolidamento del flusso operativo di gestione del canale mail, la personalizzazione e l'aggiornamento dati presenti nel canale mail massiva automatica;
3. di revisione degli script in relazione alle campagne ed alle attività collegate;
4. elaborazione di report statistici di analisi degli invii effettuati ai fini dello svolgimento

- della attività di cui al precedente punto;
5. di analisi per l'eventuale evoluzione del servizio per il supporto alle attività educative e scolastiche e lo studio di fattibilità;

PRESO ATTO che SILFI Società Illuminazione Firenze e Servizi Smartcity S.p.A ha dichiarato la propria disponibilità a fornire detti servizi presentando relativa offerta di Euro 43.220,00 iva esclusa, in allegato al presente atto;

DATO ATTO che come precisato dall'Autorità per la Vigilanza sui Contratti Pubblici con determinazione n. 10 del 22 dicembre 2010 il presente affidamento è da ritenersi escluso dall'ambito di applicazione della legge n. 136/2010 in materia di tracciabilità dei flussi finanziari in quanto la società SILFI Società Illuminazione Firenze e Servizi Smartcity S.p.A è società strumentale in house soggetta a controllo analogo;

VISTO, infine, quanto disposto dall'art. 2 del Regolamento recante il Codice di comportamento dei dipendenti pubblici, a norma dell'articolo 54 del Decreto Legislativo 30 marzo 2001 n. 165 – DPR 16 aprile 2013 n. 62, secondo il quale si applicano anche alle imprese fornitrici di servizi all'Amministrazione comunale le disposizioni del codice di comportamento pena risoluzione o decadenza del contratto, come richiamato anche nel suddetto accordo integrativo;

DATO ATTO che il costo complessivo di tale progetto è pari ad € 52.728,40 IVA inclusa (€ 43.220,00 + IVA 22% pari ad € 9.508,40);

RITENUTO NECESSARIO impegnare la somma di € 52.728,40 a favore di SILFI Società Illuminazione Firenze e Servizi Smartcity S.p.A sul capitolo 27345 del Bilancio 2022, che presenta la necessaria disponibilità;

VISTO:

- il D. Lgs. 267/2000 e s.m. e i., in particolare gli art. 107 e 183;

- il D. Lgs. 126/2014 recante disposizioni in materia di armonizzazione dei sistemi contabili e degli schemi di bilancio delle Regioni, degli enti locali e dei loro organismi;

- l'art. 81, comma 3, dello Statuto del Comune di Firenze
- l'art. 23 del Regolamento sull'Ordinamento degli Uffici e dei Servizi;

D E T E R M I N A

Per i motivi espressi in narrativa:

1. di dare atto della congruità dell'offerta pervenuta;

2. di incaricare, mediante affidamento in house, dell' "Offerta per l'erogazione di servizi di contact center per il contrasto alla morosità e per la gestione di nuovi canali (mail) per il Servizio Supporto alle Attività Educative e Scolastiche del Comune di Firenze" a SILFI Società Illuminazione Firenze e Servizi Smartcity S.p.A (Cod. Benef. 53955) con sede legale in Firenze, via Dei della Robbia, 47, P. IVA 06625660482, per l'importo complessivo di € 43.220,00 (Iva esclusa) - ai sensi dell'art. 13 del D.L. 04.07.2006, n. 223 convertito con Legge 04.08.2006, n. 248 e dell'art. 192 del D. Lgs. 50/2016;

3. di approvare l'accordo integrativo, allegato in bozza al presente provvedimento quale parte integrante e sostanziale, con cui sono disciplinate le modalità, i termini, la tempistica e il corrispettivo per la realizzazione delle attività in oggetto, che avrà decorso dalla data di esecutività del presente provvedimento fino alla data del 31.12.2022;

4. che il responsabile del procedimento è il Dirigente al Servizio di Supporto alle Attività Educative e Scolastiche scuola Dott. Alessandro Baroncelli che dichiara l'assenza del conflitto d'interessi ai sensi dell'art. 6 bis L. 241/1990 così come introdotto dalla L. 190/2012;

5. di impegnare la cifra complessiva di **Euro 52.728,40** a favore di SILFI Società Illuminazione Firenze e Servizi Smartcity S.p.A (Codice Beneficiario 53955) sul capitolo 27345 del Bilancio 2022, che presenta la necessaria disponibilità;

6. di procedere con successivi provvedimenti dirigenziali alla liquidazione della suddetta somma al fornitore, dietro presentazione di regolari fatture, nonché previa verifica della regolare esecuzione dell'attività.

ALLEGATI INTEGRANTI

Bozza accordo integrativo 2022 _ ISTRUZIONE.doc - bed44b35230529fc53ec3fc15f344defc928ff484c9bd9ed4e527c9fedb6b16d
Dichiarazione RUP 2022_signed.pdf - 9de401207c352357bf4f359992ac10fe840c1089448e677a631f6cf2d7b92ceb
OFFERTA 2022 signed.pdf - 838151801bfe5fd7fe776dc7971a2b8e07b87e6be473b7ac41d58daadb5a1c9b
congruità ISTRUZIONE_1_2022_2(1).docx - 71e3eedcc33473a14b7437b9102542b8705bc323fcf7a39de32d03a09b75e900

Sottoscritto digitalmente da

Responsabile regolarità tecnica

Alessandro Baroncelli

Elenco Movimenti

N°	Tipo Mov.	Esercizio	Capitolo	Articolo	Impegno/ Accertamento	Sub Impegno/Sub Accertamento	Importo	Beneficiario
1)	U	2022	27345		2022/3000		€ 52.728,40	53955 - SILFI SOCIETA' ILLUMINAZIONE FIRENZE E SERVIZI SMARTCITY SPA

VISTO DI REGOLARITÀ CONTABILE ATTESTANTE LA COPERTURA FINANZIARIA

Sottoscritto digitalmente da

Il Responsabile Contabile

Alessandro Innocenti

Le firme, in formato digitale, sono state apposte sull'originale del presente atto ai sensi dell'art. 24 del D.Lgs. 7/3/2005, n. 82 e s.m.i. (CAD). La presente determinazione è conservata in originale negli archivi informatici del Comune di Firenze, ai sensi dell'art.22 del D.Lgs. 82/2005.