

PROVVEDIMENTO DIRIGENZIALE

Numero: DD/2023/02531

Del: 31/03/2023

Esecutivo Da: 31/03/2023

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

OGGETTO:

Affidamento servizi di contact center per il contrasto alla morosità e per la gestione dei canali mailper l'invio di campagne massive di informazione - periodo aprile/giugno 2023

IL DIRIGENTE

PREMESSO CHE:

- con deliberazione del Consiglio comunale n. 14 del 29 marzo 2023 avente ad oggetto: "Documenti di programmazione 2023/2025: approvazione note di aggiornamento al Dup, bilancio finanziario, nota integrativa, piano triennale investimenti ed ulteriori allegati;
- con deliberazione della Giunta comunale n. 209 del 17 maggio 2022 è stato approvato il PEG (Piano Esecutivo di Gestione) 2022/2024 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;
- con 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. 2021 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 Contratto integrativo di cui sopra, scaduto in data 31 dicembre 2022 è stato prorogato per ulteriori sei mesi con DD 2022/10154 della Direzione Sistemi Informativi del Comune di Firenze;

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 2022 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 2022-2023 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;
- l'offerta 17/2023 - protocollo nr. 101270 del 28/03/2023 - 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 dei canali mail per l'invio di campagne massive di*

informazione – periodo aprile/giugno 2023”, 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. 2022/2023 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;

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 21.400,00 iva esclusa, in allegato al presente atto;

VISTA la bozza di 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;

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 € 26.108,00 IVA inclusa (€ 21.400,00 + IVA 22% pari ad € 4.708,00);

RITENUTO NECESSARIO impegnare la somma di € 26.108,00 a favore di SILFI Società Illuminazione Firenze e Servizi Smartcity S.p.A sul capitolo 27345 del Bilancio 2023, 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 dei canali

mailper l'invio di campagne massive di informazione – periodo aprile/giugno 2023 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 € 26.108,00 (Iva inclusa) - 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;

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 26.108,00** a favore di SILFI Società Illuminazione Firenze e Servizi Smartcity S.p.A (Codice Beneficiario 53955) sul capitolo 27345 del Bilancio 2023, 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 2023.doc - d703c8afd87b706f3aaf5b24e9f8bbee538216ec31bea941575331cb4f3867e5

Dichiarazione RUP 2023_signed.pdf - 42ee4dd1d8d262b1e185085553f99de283668666ec9aa0db07521e66caea49f8

OFFERTA APRILE -GIUGNO 2023.pdf - 6cf790c02a8a53e94fed7e6c662877cfd36f18554f3fd45622187b239b14d

congruità ISTRUZIONE_2023.docx - 34a7833a0202cabf5e35d34f1b23b51384af818a6b45a78c74df2ff2ae5348a4

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	2023	27345		2023/5617		€ 26.108,00	53955 - SILFI SOCIETA' ILLUMINAZIONE FIRENZE E SERVIZI SMARTCITY SPA

VISTO DI REGOLARITÀ CONTABILE ATTESTANTE LA COPERTURA FINANZIARIA

Sottoscritto digitalmente da

**Il Responsabile Contabile
Francesca Cassandrini**

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.