

PROVVEDIMENTO DIRIGENZIALE

Numero: DD/2023/07707

Del: 27/09/2023

Esecutivo Da: 27/09/2023

Proponente: E.Q. Mense e Refezione Scolastica - Trasporti

OGGETTO:

Affidamento servizi di contact center per il contrasto alla morosità – periodo ottobre/dicembre 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. 203 del 09 maggio 2023 è stato approvato il PEG (Piano Esecutivo di Gestione) 2023/2025 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 Linea 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 Il 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 l 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;

VISTA la Determinazione Dirigenziale 2531 del 31.03.2023 con la quale è stato affidato a SILFI il servizio di contact center per le campagne outbound contro la morosità relativa all'anno scolastico 2022/23 da svolgere nel periodo marzo/giugno 2023;

RILEVATO che il Contratto integrativo di cui sopra, scaduto in data 30 Giugno 2023 è stato prorogato per ulteriori sei mesi con DD 2023/4553 della Direzione Sistemi Informativi del Comune di Firenze;

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 nel periodo marzo/giugno 2023 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 2023/2531;

CONSIDERATO che sono state svolte, nel periodo marzo/giugno 2023, le prime campagne telefoniche outbound relative a periodi parziali dell'anno scolastico 2022/23, si rende opportuno svolgere anche la campagna outbound conclusiva riferita all'intero anno scolastico 2022/23.

CONSIDERATO CHE:

- l'offerta 53/2023 - protocollo nr. 299248 del 21/09/2023 - 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 – periodo ottobre/dicembre 2023”, è stata valutata positivamente dal Servizio Supporto alle Attività Educative e Scolastiche in considerazione della complessità delle attività richieste;

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;

VISTO l'art. 7, comma 2, del D.Lgs. 36/2023

VERIFICATA, a norma dell'articolo sopra riportato, 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 e 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, celerità del procedimento e razionale impiego di risorse pubbliche;
- f. nella relazione di congruità economica inviata da SILFI, ns. prot. 301725 del 25/09/2023, si fa esplicito riferimento al vantaggio economico con gli standard di riferimento della Società Consip SPA.

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;

RITENUTO pertanto opportuno affidare a SILFI Società Illuminazione Firenze e Servizi Smartcity S.p.A la seguente 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 per il periodo ottobre/dicembre 2023;
2. di revisione degli script in relazione alle campagne ed alle attività collegate;

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 17.900,00 iva esclusa, in allegato al presente atto;

VISTA la bozza di l'accordo integrativo, allegata 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 € 21.838,00 IVA inclusa (€ 17.900,00 + IVA 22% pari ad € 3.938,00);

RITENUTO NECESSARIO impegnare la somma di € 21.838,00 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 - periodo

ottobre/dicembre 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 € 21.838,00 (Iva inclusa);

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 21.838,00** 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

Accordo integrativo 2023.doc - f72c385add903162a59bf211a3e59c27e4ea6d3313ceab0649452e09d6c01e4
Dichiarazione RUP 2023_signed(1).pdf - 58fe0de84e2ad909ff5b45cf14681a3436721791ab62a1f2490f74bd687b33f3
OFF 53-2023-LC ISTRUZIONE_2023 2 semestre_2-signed_signed.pdf - 696cf4efe48d695689ea50af8fd9ba266be92521c422c74fba3afb23a4d1b7bd
congruità ISTRUZIONE_2023_2Semestre.docx - 5f9a2c9bde6cffee446c7aa40aeda962393f505a9815a0eea415e8d34ab81495

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		2023/8508		€ 21.838,00	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.