



## PROVVEDIMENTO DIRIGENZIALE

Numero: DD/2025/06968

Del: 29/09/2025

Esecutivo Da: 29/09/2025

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

### OGGETTO:

Servizio di secondo livello per la gestione del canale e-mail inerente le tariffe dei servizi supporto alla scuola (mensa, trasporto e pre/postscuola) a SILFI Società Illuminazione Firenze e Servizi Smartcity S.p.A: prosecuzione della sperimentazione periodo ottobre/dicembre 2025.

### IL DIRIGENTE

#### Premesso che:

- in data 13 gennaio 2025 è stata approvata la Deliberazione del Consiglio Comunale n. 1/2025 avente ad oggetto "Documenti di programmazione 2025/2027: approvazione note di aggiornamento al DUP, bilancio finanziario, nota integrativa, piano triennale investimenti ed ulteriori allegati;
- con Deliberazione della Giunta Comunale n. 18 del 21 gennaio 2025 , è stato approvato il Piano Esecutivo di Gestione 2025 – 2027 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 connesse alla realizzazione del programma;
- con Deliberazione della Giunta Comunale n. 89 del 14 marzo 2025, avente ad oggetto "Piano Integrato di Attività ed Organizzazione 2025-2027 – Approvazione", è stato approvato il PIAO 2025/2027;
- con Decreto del Sindaco n. 69 del 14 ottobre 2021 è stato conferito al sottoscritto l'incarico

dirigenziale relativo al servizio Supporto alle Attività Educative e Scolastiche della Direzione Istruzione;

- con Decreto della Sindaca n. 41 del 8 novembre 2024 è stato confermato al sottoscritto l'incarico di Dirigente del Servizio di Supporto alle 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 S.p.A., nel quale sono stati disciplinati i rapporti in ordine alle prestazioni relativamente alla gestione dei servizi di base di cui al punto 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 n.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 S.p.A. 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 citato "Contratto integrativo per l'affidamento del servizio di Contact center" prevedeva, 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 SOCIETÀ 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 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., dello schema di Contratto integrativo per l'affidamento del servizio di Contact center e dello 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", prevedeva la possibilità per Firenze Smart/Silfi spa di svolgere, a favore dei singoli Enti che ne facessero 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 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;

**VISTA** la DD 2024/02279 con la quale la Direzione Sistemi Informativi ha approvato il nuovo schema di "Contratto integrativo per l'affidamento del servizio di contact center" tra il Comune di Firenze e SILFI SOCIETÀ ILLUMINAZIONE FIRENZE E SERVIZI SMARTCITY S.P.A. - periodo 1/04/2024 - 31/12 /2026;

**DATO ATTO** che il Contratto integrativo per l'affidamento del Servizio di Contact Center prevede all'art. 2 p.to 1.5, che possano essere richieste attività specialistiche per gestione di contatti di II livello in inbound e outbound disciplinate da accordi specifici;

**VISTO** il Provvedimento Dirigenziale n. 4426 del 6/06/2024, avente per oggetto l'affidamento del servizio di contact center per il contrasto alla morosità e per la gestione dei canali mail per l'EQ Mense e refezione scolastica-Trasporti del Servizio Supporto alle attività educative e scolastiche e per l'invio di campagne massive di informazione - periodo 2024/2025 alla Società SILFI Società Illuminazione Firenze e Servizi Smartcity S.p.A.;

**PRESO ATTO** che nello stesso affidamento sopra citato, al punto 3.3 dell'Offerta presentata dalla Società SILFI, era previsto lo svolgimento di uno studio di fattibilità per valutare l'attivazione del servizio di II livello per la gestione del canale delle email inviate dall'utenza dei Servizi di Supporto alle Attività Educative e Scolastiche

all'indirizzo: [tariffe.serviziscolastici@comune.fi.it](mailto:tariffe.serviziscolastici@comune.fi.it);

**PRESO ATTO** che dallo studio di fattibilità, svolto nel mese di dicembre 2024, agli atti del Servizio Supporto alle attività educative e scolastiche, è emerso che la Società SILFI possiede le risorse e le competenze tecniche e operative per soddisfare le richieste del Comune di Firenze;

**DATO ATTO** che, a seguito di tale esito, si è ritenuto di approfondire ulteriori dettagli inerenti le varie tipologie di richieste che pervengono alla email [tariffe.serviziscolastici@comune.fi.it](mailto:tariffe.serviziscolastici@comune.fi.it) al fine di analizzare alcuni aspetti inerenti le modalità operative di gestione delle stesse, la loro classificazione e le modalità di risposta ed è pertanto stato avviato un periodo di sperimentazione che ha consentito di raccogliere i dati e le informazioni necessarie al fine di dimensionare correttamente il servizio;

**VISTA** la DD 2025/2246 con la quale è stato affidato in via sperimentale il richiamato servizio di secondo livello per la gestione del canale e-mail [tariffe.serviziscolastici@comune.fi.it](mailto:tariffe.serviziscolastici@comune.fi.it) inerente le tariffe dei servizi supporto alla scuola (mensa, trasporto e pre/postscuola), che si è svolto nel periodo giugno/agosto 2025;

**PRESO ATTO** dell'esito positivo del periodo di sperimentazione, sia sotto il profilo operativo che sotto il profilo economico;

**RITENUTO** necessario proseguire l'attività sperimentale di secondo livello per la gestione del canale e-mail [tariffe.serviziscolastici@comune.fi.it](mailto:tariffe.serviziscolastici@comune.fi.it) , anche nel periodo ottobre/dicembre 2025;

**VISTA** la richiesta di proposta di offerta inviata a SILFI tramite pec, ns prot. 346770 del 15.09.2025, per lo svolgimento dell'attività di secondo livello per la gestione del canale e-mail [tariffe.serviziscolastici@comune.fi.it](mailto:tariffe.serviziscolastici@comune.fi.it) per il periodo ottobre/dicembre 2025;

**VISTA** l'offerta 31/2025- LC - protocollo nr. 356939 del 22/09/2025 - presentata da SILFI Società Illuminazione Firenze e Servizi Smartcity S.p.A, allegata al presente provvedimento ed avente ad oggetto Offerta per la prosecuzione/svolgimento del servizio di II livello per la gestione del canale delle email inviate dall'utenza dei Servizi di Supporto alle Attività Educative e Scolastiche all'indirizzo: [tariffe.serviziscolastici@comune.fi.it](mailto:tariffe.serviziscolastici@comune.fi.it) - periodo ottobre/dicembre 2025;

**VISTA** la disponibilità di SILFI a fornire i servizi riportati nell'offerta per un importo complessivo di euro **7.530,00** iva esclusa;

**PRESO ATTO** della convenienza economica del servizio tenuto conto che lo stesso apporta un significativo contributo alla gestione delle molteplici attività della EQ Mense e refezione scolastica-trasporti in quanto l'assorbimento della gestione della corrispondenza dell'e-mail sopra citata (circa 330 - 350 e-mail al mese - utenti potenziali 18600) da parte della Società SILFI, consente una efficace ed efficiente risposta all'utenza ed una conseguente diminuzione della morosità, oltre ad una redistribuzione del lavoro all'interno della EQ Mense delle persone che visionano e gestiscono, tra gli altri numerosi compiti e funzioni, anche l'email [tariffe.serviziscolastici@comune.fi.it](mailto:tariffe.serviziscolastici@comune.fi.it);

**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:

- 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;
- si attribuisce un ruolo attivo, relativamente al supporto alla riscossione del primo credito ed alla gestione dei canali mail per l'invio di campagne massive di informazione, ad un soggetto riferibile al Comune di Firenze;
- il Comune ha un ruolo attivo nel controllo e verifica della società partecipata e delle attività da essa svolte;
- l'affidamento alla propria società partecipata a capitale totalmente pubblico evita l'esternalizzazione degli eventuali profitti d'impresa;
- 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;

#### **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;

**PRESO ATTO CHE**, ai sensi dell'art. 23, comma 5, del codice dei contratti D.lgs. 36/2023, si è reso necessario, anche per gli affidamenti in house, acquisire il CIG per mezzo del Sistema Telematico Acquisti Regionale della Toscana accessibile all'indirizzo: <https://start.toscana.it/>

**DATO ATTO** che in data 24.09.2025 è stata inserita su START la procedura per l'affidamento a società in house, avente numero 037639/2025;

**PRESO ATTO** che allo scadere del termine previsto alle ore 12.00 in data 26.09.2025, la società SILFI Società Illuminazione Firenze e Servizi Smartcity S.p.A ha confermato la proposta di offerta con l'importo di € **7.530,00** (esclusa IVA);

**PRESO ATTO** che il CIG acquisito è il seguente: **B8694A27EB**

**DATO ATTO** che, ai sensi della Determinazione n. 4 del 7 luglio 2011 dell'ANAC, recante Linee guida sulla tracciabilità dei flussi finanziari, aggiornata con l'ultima delibera n. 585 del 19 dicembre 2023, il presente affidamento è da ritenersi escluso dall'ambito di applicazione della legge n. 136/2010 in materia di tracciabilità dei flussi finanziari;

**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 € **9.186,60** IVA inclusa (€ 7.530,00+ IVA 22% pari ad € 1.656,60);

**RITENUTO** di impegnare la somma di € **9.186,60** a favore di SILFI Società Illuminazione Firenze e Servizi Smartcity S.p.A (Cod. Benef. 53955) sul capitolo 27345 – Bilancio 2025 che presenta la necessaria disponibilità;

**VISTI:**

- 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 incaricare, mediante affidamento in house, per la prosecuzione del periodo sperimentale di gestione del servizio di II livello per la gestione del canale delle email inviate dall'utenza dei Servizi di Supporto alle Attività Educative e Scolastiche all'indirizzo: [tariffe.serviziscolastici@comune.fi.it](mailto:tariffe.serviziscolastici@comune.fi.it) – periodo ottobre/dicembre 2025 - la Società SILFI Società Illuminazione Firenze e Servizi Smartcity S.p.A. con sede legale in Firenze, via Dei della Robbia, 47, P. IVA 06625660482, per l'importo complessivo di € **9.186,60** (Iva inclusa);
2. Di impegnare la cifra complessiva di € **9.186,60** (compresa IVA al 22%) a favore di SILFI Società Illuminazione Firenze e Servizi Smartcity S.p.A (Codice Beneficiario 53955) sul capitolo 27345 - Bilancio 2025;
3. Di dare atto 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;
4. Di precisare che alla liquidazione della suddetta somma si provvederà con successivi provvedimenti dirigenziali, dietro presentazione di regolari fatture, nonché previa verifica della regolare esecuzione dell'attività da parte della società.

## ALLEGATI INTEGRANTI

OFFERTA\_356939\_2025\_PROT.pdf - a8a4d8974cc85682b84c76e7b410fea3b138797e32cb0f8998b5a46aed60d948

**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	2025	27345		2025/9325		€ 9.186,60	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.