



PROVVEDIMENTO DIRIGENZIALE

Numero: DD/2026/01025

Del: 16/02/2026

Esecutivo Da: 16/02/2026

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

OGGETTO:

Affidamento servizi di contact center per il contrasto alla morosità e per l'invio di campagne massive di informazione – periodo 2026

IL DIRIGENTE

Premesso che:

- in data 30/12/2025 è stata approvata la deliberazione del Consiglio comunale n. 76/2025 avente ad oggetto "Documenti di programmazione 2026/2028: approvazione note di aggiornamento al DUP, bilancio finanziario, nota integrativa, piano triennale investimenti ed ulteriori allegati.";
- con Deliberazione della Giunta comunale n. 1 del 14/01/2026, esecutiva dal 08/02/2026 avente ad oggetto "Piano Esecutivo di Gestione (PEG) 2026-2028. Approvazione" è stato approvato il Piano Esecutivo di Gestione 2026-2028 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 di Giunta Comunale n. 89 del 14/03/2025 è stato approvato il Piano Integrato di Attività e Organizzazione (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 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 citato "Contratto integrativo per l'affidamento del servizio di Contact center", prevedeva 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 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 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", 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 l'esito positivo del servizio di Contact Center di supporto al contrasto della morosità e di gestione di campagne massive di informazione svolto negli anni precedenti 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;

CONSIDERATO CHE l'Ufficio Mense e Refezione Scolastica necessità per l'anno 2026 dei seguenti servizi:

1. Supporto alla riscossione ordinaria e gestione della morosità;
2. Gestione campagne massive di informazione;

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

VERIFICATA, a norma dell'articolo sopra riportato, la convenienza per la collettività dell'affidamento del servizio di cui al presente provvedimento a SILFI Società Illuminazione Firenze e Servizi Smartcity S.p.A. 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 diretto 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;

CONSIDERATO CHE:

- l'offerta n. 43/2025-LC - protocollo nr. 492388 del 29/12/2025 - 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 servizi di Contact Center per il contrasto alla morosità e per la gestione dei canali mail per l'invio di campagne massive di informazione - Annualità 2026 , è stata valutata positivamente dal Servizio Supporto alle Attività Educative e Scolastiche in considerazione della complessità delle attività richieste;

VISTA la disponibilità di SILFI a fornire i servizi presentando relativa offerta di euro 55.750,00 iva esclusa, allegata al presente atto e la valutazione di congruità presentata al riguardo;

PRESO ATTO che per l'erogazione dei servizi sopra elencati verrà sottoscritto fra il Servizio di Supporto alle Attività Educative e Scolastiche del Comune di Firenze e SILFI Società Illuminazione Firenze e Servizi Smartcity S.p.A. apposito accordo integrativo (allegato alla presente);

PRESO ATTO che i servizi affidati a SILFI Società Illuminazione Firenze e Servizi Smartcity S.p.A saranno erogati a partire dalla data di stipula dell'accordo integrativo sopra menzionato, fino al 31 dicembre 2026;

PRESO ATTO CHE, ai sensi dell'art. 23, comma 5, del codice dei contratti D.lgs. 23/2023, 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 11.02.2026 è stata inserita su START la procedura per affidamento diretto a società in house, avente numero 005011/2026;

PRESO ATTO che allo scadere del termine previsto alle ore 12.00 in data 13.02.2026, la società SILFI Società Illuminazione Firenze e Servizi Smartcity S.p.A ha confermato la proposta di offerta con l'importo di € 55.750,00 (esclusa IVA);

PRESO ATTO CHE che il CIG acquisito è il seguente: BA6A5A0E39

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 € 68.015,00 IVA inclusa (€ 55.750,00 + IVA 22% pari ad € 12.265,00);

RITENUTO necessario impegnare la somma di € 68.015,00 a favore di SILFI Società Illuminazione Firenze e Servizi Smartcity S.p.A. (Cod. Benef. 53955) sul capitolo 27345 – Bilancio 2026:

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 necessità di svolgere delle campagne massive di informazione nei confronti degli utenti dei servizi di supporto alla Scuola al fine, in particolare, di prevenire la morosità nel pagamento dei servizi erogati nonché per veicolare le informazioni relative alle iniziative svolte dal servizio;
2. Di incaricare la Società in house SILFI Società Illuminazione Firenze e Servizi Smartcity S.p.A., con sede legale in Firenze, via Dei della Robbia, 47, P. IVA 06625660482 all'erogazione dei servizi di contact center per il contrasto alla morosità e per l'invio di campagne massive di informazione – periodo 2026, per l'importo complessivo di € 68.015,00 (Iva inclusa);
3. Di dare atto della congruità dell'offerta pervenuta dalla società;
4. 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;
5. Di impegnare l'importo complessivo di Euro 68.015,00 (compresa IVA al 22%) a favore di SILFI Società Illuminazione Firenze e Servizi Smartcity S.p.A (Codice Beneficiario 53955) sul capitolo 27345 - Bilancio 2026;
6. Di dare atto che il responsabile del procedimento è il sottoscritto 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;
7. Di precisare che si provvederà con successivi provvedimenti dirigenziali alla liquidazione della suddetta somma alla società, dietro presentazione di regolari fatture e previa verifica della regolare esecuzione dell'attività affidata.

ALLEGATI INTEGRANTI

Accordo integrativo 2026.pdf - 53212f7d4c052d90f285b9cc71f7b5151a2d94f129c6b3f6b8c23824ae5d7b16
Dichiarazione RUP 2026_signed.pdf - 8c0f35a1407a9c09c382e84e04df7f48fe7e586574c390ea8d0c75057d42cac6
Offerta 43_2025-LC ISTRUZIONE_2026_v.1-signed_signed.pdf - 6e05670471e6c32ef3bc3ffd691ce9df9cddb8be753d147639461361217ffd8e

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	2026	27345		2026/3400		€ 68.015,00	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.

