

## PROVVEDIMENTO DIRIGENZIALE

Numero: DD/2024/02468

Del: 29/03/2024

Esecutivo Da: 29/03/2024

Proponente: Direzione Risorse Finanziarie - Servizio Entrate e Recupero Evasione

### OGGETTO:

SILFI FIRENZE SMART SPA CALL CENTER II LIVELLO - dal 01/04/2024 al 31/12/2026.

### IL DIRETTORE

#### PREMESSO che:

- il bilancio finanziario 2024/2026 è stato approvato con Deliberazione di Consiglio Comunale n. 5 del 29 gennaio 2024 avente per oggetto "Documenti di programmazione 2024-2026: approvazione note di aggiornamento al DUP - bilancio finanziario - nota integrativa e piano triennale investimenti ed ulteriori allegati;
- con Deliberazione di Giunta Comunale n. 49 del 27/02/2024 è stato approvato il Piano Esecutivo di Gestione Finanziario 2024 -2026;
- con Delibera del Consiglio Comunale n. 67 del 23 dicembre 2013 è stato approvato il Regolamento della riscossione coattiva ed è stato stabilito di gestire direttamente, a decorrere dal 1 gennaio 2014, la riscossione coattiva di tutte le entrate comunali, tributarie e patrimoniali mediante ingiunzione fiscale

con la procedura di cui al Regio Decreto 14 aprile 1910, n. 639, ed in quanto compatibili, applicando anche le disposizioni contenute nel titolo II del decreto del Presidente della Repubblica 29 settembre 1973, n. 602 successivamente modificata ed integrata anche alla luce dell'entrata in vigore della legge di riforma della riscossione 160/2019;

- la Deliberazione n. 67 del 23.12.2013 è stata modificata prima dalla deliberazione n. 43 dell'1.10.2018 e successivamente dalla n. 50 del 14.12.2020, con la quale è stato approvato il nuovo regolamento della riscossione coattiva ed è stato stabilito che la riscossione coattiva sia effettuata secondo le disposizioni di cui all'art. 1, commi 792-804 della L. n. 160/2019 e ss.mm.ii. ed in base alla disciplina del titolo II del DPR 602/1973, con l'esclusione di quanto previsto all'articolo 48-bis del medesimo decreto. In base all'art. 2 la riscossione coattiva può essere effettuata, per ragioni di economicità, efficienza e funzionalità dell'azione amministrativa: -

- tramite Ingiunzione Fiscale, con le modalità di cui al Regio Decreto 14 aprile 1910, n.639, applicando le disposizioni contenute nel titolo II del Decreto del Presidente della Repubblica 29 settembre 1973, n. 602 e quanto previsto dalla Legge 160/2019;
- tramite Ruolo, con la procedura di cui al D.P.R. 602/73 per il tramite del Concessionario Nazionale della Riscossione, (oggi, Agenzia delle Entrate – Riscossione, Ente strumentale dell'Agenzia delle Entrate sottoposto all'indirizzo e alla vigilanza del Ministro dell'Economia e delle Finanze; Riscossione Sicilia S.p.A. per la Sicilia);
- tramite emissione di accertamenti esecutivi e di atti finalizzati alla riscossione delle entrate patrimoniali come previsto dalla Legge 160/2019;
- tramite azioni cautelari ed esecutive in caso di mancato pagamento dell'ingiunzione fiscale di cui al Regio Decreto 14 aprile 1910, n. 639 ed in caso di mancato pagamento dell'accertamento esecutivo e degli atti equivalenti come previsto dalla Legge 160/2019;
- tramite altro titolo esecutivo idoneo previsto dalla legge.

- La gestione delle attività relative alla riscossione coattiva delle entrate è assicurata dal competente Servizio dell'Ente anche tramite affidamenti di segmenti di attività a soggetti esterni;
- L'imposta di soggiorno è stata istituita, in base alle disposizioni del decreto legislativo n°23 del 14 marzo 2011, con la deliberazione del Consiglio Comunale n.33 del 20.6.2011, successivamente integrata e modificata (con applicazione dal 1 luglio 2011);

**CONSIDERATO che:**

- l'art. 1 del nuovo Regolamento della riscossione coattiva sopra richiamato prevede che la gestione delle attività relative alla riscossione coattiva delle entrate sia assicurata dal competente Servizio dell'Ente anche tramite affidamenti di segmenti di attività a soggetti esterni;

**RICHIAMATA:**

la delibera di GC N. 2018/G/00629 con la quale è stato deciso di:

- esercitare l'opzione di rinnovo di cui all'art. 15, comma 3 del "Contratto per la fornitura di servizi a supporto dell'e-governement" tra Silfi società illuminazione Firenze e Servizi Smartcity 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, e, conseguentemente, rinnovare il Contratto, 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 del riassetto delle attività e dei servizi affidati;

- approvare il piano delle attività affidate alla Società partecipata Silfi società illuminazione Firenze e Servizi Smartcity S.p.A per il triennio 2019/2021 ricomprendente all'allegato 3 la tabella dei corrispettivi contrattuali ivi compreso quello per il II livello;

#### RICORDATO CHE:

- Silfi società illuminazione Firenze e Servizi Smartcity S.p.A, è una società a capitale interamente pubblico della quale l'ente detiene l'83,6268%. Essa è stata costituita, a seguito di fusione tra Linea comune Spa e Silfi Spa e ne sono attualmente soci il Comune di Bagno a Ripoli, il Comune di Fiesole, il Comune di Firenze, il Comune di Scandicci, il Comune di Sesto Fiorentino, di Campi Bisenzio, la Città Metropolitana di Firenze, l'Unione Montana dei Comuni del Mugello, l'Unione dei Comuni Valdarno Valdisieve, l'Unione Comunale del Chianti Fiorentino. Oggetto sociale è la costruzione, progettazione, installazione, manutenzione, ristrutturazione, monitoraggio, riqualificazione energetica, integrazione, adeguamento normativo e gestione di impianti tecnologici distribuiti sul territorio, anche a rete, connessi direttamente o indirettamente con la mobilità pedonale, veicolare, tramviaria e turistica, inclusa ogni attività strumentale accessoria necessaria alla gestione dei suddetti impianti compreso l'acquisto di energia elettrica e la possibilità di operare anche veste di Esco; gestione della Smart City Control Room di ambito metropolitano al fine di erogare servizi connessi alla mobilità a favore della cittadinanza, degli enti pubblici e dei loro soggetti partecipati; fornitura di servizi evoluti e prodotti integrati per la realizzazione della città intelligente, la gestione di banche dati territoriali, lo sviluppo e la gestione dei servizi rivolti a cittadini, visitatori ed attività economiche, la realizzazione e l'utilizzo di grandi basi di dati e la gestione della conoscenza da queste derivata, la realizzazione di software su richiesta e/o l'integrazione di prodotti hardware e software di mercato. La società potrà svolgere attività non prevalente per conto o in favore di terzi, nei limiti, nelle modalità e per la durata consentiti dalla normativa vigente e pertanto oltre l'ottanta per cento del suo fatturato deve essere effettuato nello svolgimento dei compiti ad essa affidati dagli enti pubblici soci, ai sensi dell'articolo 16 c. 3 d.lgs. 175/2016.
- la società Silfi società illuminazione Firenze e Servizi Smartcity S.p.A. agisce secondo il modello dell'affidamento diretto di servizi (in house providing) con responsabilità di carattere esclusivamente tecnico-operative, ed assoggettamento all'indirizzo ed al controllo degli Enti analogo a quello esercitato dagli Enti stessi sui propri servizi;

- il rapporto fra gli enti soci e la Società Silfi società illuminazione Firenze e Servizi Smartcity S.p.A. è regolato attraverso contratti di servizio; l'ultimo di tali contratti con scadenza al 31/12/2018, è stato prorogato per un triennio ed è in corso la procedura per la sottoscrizione del nuovo contratto;

DATO ATTO che, ai sensi dell'art. 5 del D.Lgs 18 aprile 2016, n. 50:

1. 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 eserciti 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 siano effettuate 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 sia 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 esercitino un'influenza determinante sulla persona giuridica controllata;

ACCERTATO che Silfi società illuminazione Firenze e Servizi Smartcity S.p.A è una società inhouse del Comune di Firenze; ciò in quanto ricorrono le seguenti tre condizioni, previste dalla normativa comunitaria vigente:

a) l'ente esercita su Silfi società illuminazione Firenze e Servizi Smartcity S.p.A un controllo analogo a quello esercitato sui propri servizi, congiunto da parte dei suoi soci e tra questi il Comune di Firenze;

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 da parte dei soci;

c) in Silfi società illuminazione Firenze e Servizi Smartcity S.p.A non vi è alcuna partecipazione di capitali privati;

VERIFICATO inoltre che:

- il quinto considerando della direttiva comunitaria U.E. 24/2014 sugli appalti pubblici, stabilisce che *“è opportuno rammentare che nessuna disposizione della presente direttiva obbliga gli stati membri ad affidare a terzi o a esternalizzare la prestazione di servizi che desiderano prestare essi stessi o organizzare con strumenti diversi dagli appalti pubblici ai sensi della presente direttiva”*;
- secondo la più recente giurisprudenza, il modello in house costituisce un modo di gestione ordinario dei servizi, alternativo rispetto all'affidamento mediante selezione pubblica, per cui non costituisce un'eccezione alla regola;
- *la scelta, espressa da un ente locale, nella specie da un Comune, nel senso di rendere un dato servizio alla cittadinanza con una certa modalità organizzativa piuttosto di un'altra, ovvero in questo caso di ricorrere al modello in house e non esternalizzare, è ampiamente discrezionale, e quindi, secondo giurisprudenza assolutamente costante e pacifica, è sindacabile nei soli casi di illogicità manifesta ovvero di manifesto travisamento dei fatti”*
- *“l'ordinamento comunitario ha un proprio, consolidato orientamento sulla base del quale un'autorità pubblica può adempiere ai propri compiti di interesse pubblico ad essa incombenti mediante propri strumenti senza essere obbligata a fare ricorso ad entità esterne non appartenenti ai propri servizi e può farlo altresì in collaborazione con*

*altre autorità pubbliche;*

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, inoltre, 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 coattiva, 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;

CONSIDERATO che il presente contratto disciplina l'esecuzione da parte di Silfi società illuminazione Firenze e Servizi Smartcity S.p.A di attività a supporto a Servizio Entrate e recupero evasione della Direzione Risorse Finanziarie e comprende in particolare:

- a) gestione delle telefonate specialistiche (di 2' livello "inbound");
  
- b) gestione delle pratiche presentate;
  
- c) gestione delle telefonate verso gli utenti finali: il servizio di gestione delle telefonate "outbound", dovrà attuarsi attraverso l'utilizzo di banche dati informative dei recapiti telefonici come descritto ai paragrafi successivi e sarà indirizzato a promuovere il pagamento di solleciti, di ingiunzioni e rate alle singole scadenze, ed ogni altro atto inerente l'attività di competenza della Direzione Risorse Finanziarie;
  
- d) collaborazione ed integrazione operativa con l'ufficio comunale anche in relazione a soggetti

incaricati per il supporto della riscossione coattiva nell'ambito dell'attività del contact center, in particolare con il soggetto aggiudicatario della gara ANCI Toscana e Agenzia delle Entrate - Riscossione;

- e) utilizzo del servizio di contact center per altre attività della Direzione Risorse Finanziarie da concordare preliminarmente con gli uffici comunali.

RICHIAMATA la Determinazione Dirigenziale DD/2024/2279, esecutiva dal 26/03/2024, della Direzione Sistemi Informativi con la quale, in attuazione degli indirizzi formulati dalla Giunta con deliberazione DG/2023/0000233 è stato approvato il "Contratto integrativo per l'affidamento del servizio di contact center" ed è stato rinnovato l'affidamento a SILFI S.p.A per il periodo 1/04/2024 - 31/12/2026;

PREDISPOSTO lo schema di "Accordo integrativo per la gestione e cura dell'interazione dei rapporti con gli utenti tramite sistemi informativi innovativi e servizi di contact center di secondo livello con gestione delle telefonate specialistiche (inbound e outbound) da stipulare fra Silfi S.p.A. e il Comune di Firenze, allegato al presente provvedimento quale parte integrante e sostanziale, nel quale sono disciplinate le modalità, i termini, la tempistica ed il corrispettivo per la realizzazione dei servizi in oggetto, da sottoscrivere successivamente all'esecutività del presente provvedimento;

**RITENUTO** opportuno affidare a Silfi società illuminazione Firenze e Servizi Smartcity S.p.A l'attività a supporto della riscossione coattiva e dell'Imposta di Soggiorno per la gestione e cura dell'interazione dei rapporti con gli utenti tramite sistemi informativi innovativi e servizi di contact center di secondo livello con gestione delle telefonate specialistiche (inbound e outbound) dal 01/04/2024 fino al 31/12/2026 per un importo complessivo pari a euro 847.206,23 IVA inclusa; impegnando la spesa sul capitolo 20535 "Prestazione di servizi per tributi comunali" con imputazione agli esercizi 2024 -2025 - 2026;

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;

**VISTI:**

- il dlgs. 267/2000 e smi e in particolare gli art. 107 e 183;

- il Dlgs. 126/2014;

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

Visto il decreto del Sindaco n. 35 del 21/12/2023 con il quale è stato confermato che l'incarico dirigenziale relativo al Servizio Entrate e Recupero Evasione, collocato nell'ambito della Direzione Risorse Finanziarie, è coperto per assorbimento dalla sottoscritta in qualità di Direttrice della medesima Direzione;

Sulla base delle premesse sopraesposte quale parte integrante e motivo determinante per l'adozione del presente provvedimento:

## D E T E R M I N A

1. di approvare lo schema di accordo integrativo al contratto di servizio, 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 dell'attività in oggetto;
  
2. di procedere, per le motivazioni espresse in premessa, mediante affidamento in house del "Servizio di supporto alla riscossione coattiva e dell'ufficio Imposta di Soggiorno della Direzione Risorse Finanziarie per la gestione e cura dell'interazione dei rapporti con gli utenti tramite sistemi informativi innovativi e servizi di contact center di secondo livello con gestione delle telefonate specialistiche (inbound e outbound)" alla 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 066256604829 dal 01/04/2024 fino al 31/12/2026 per l'importo complessivo di euro 847.206,23 IVA inclusa; impegnando la spesa sul capitolo 20535 "Prestazione di servizi per tributi comunali" con imputazione agli esercizi 2024 -2025 - 2026 rispettivamente:
  - anno 2024 dal 01/04/2024 al 31/12/2024 Euro 222.463,10 IVA inclusa;
  - anno 2025 dal 01/01/2025 al 31/12/2025 Euro 306.999,08 IVA inclusa;
  - anno 2026 dal 01/01/2026 al 31/12/2026 Euro 317.744,05 IVA inclusa;
  
3. di dare atto che il responsabile del procedimento è la sottoscritta Direttrice della Direzione Risorse Finanziarie ;
  
4. di dare atto dell'assenza del conflitto d'interessi della sottoscritta Direttrice g della Direzione Risorse Finanziarie ai sensi dell'art. 6 bis L. 241/1990 così come introdotto dalla L. 190/2012;
  
5. 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;

6. di dare atto che tali spese devono ritenersi escluse dall'ambito di applicazione dell'art. 3 della L. n. 136/201 "Piano straordinario contro le mafie, nonché delega al Governo in materia di normativa antimafia" come specificato nel punto 3.6 "Tracciabilità tra soggetti pubblici" della determinazione dell'Autorità di Vigilanza sui contratti pubblici di lavori, servizi e forniture n. 4 del 07/11/2011.

### ALLEGATI INTEGRANTI

BOZZA (Rev 2.0) Allegato 1 CC Liv II.pdf - 5517cb06c3fcb7b9057da494c927bb7e30a11be238368eb41db82efba2c5ed91
BOZZA (Rev 4.0) 2024-26 Schema_contratto_integrativo_CC II livello OK.pdf - 0a87ad529313b97ca0f65be9ca54e0c6191e5ba261ad2ad6f33232a6b294565d

**Sottoscritto digitalmente da**

**Responsabile regolarità contabile**

**Francesca Cassandrini**

### Elenco Movimenti

N°	Tipo Mov.	Esercizio	Capitolo	Articolo	Impegno/ Accertament o	Sub Impegno/Sub Accertamento	Importo	Beneficiario
1)	U	2024	20535		2024/6457		€ 222.463,10	53955 - SILFI SOCIETA' ILLUMINAZIONE FIRENZE E SERVIZI SMARTCITY SPA
2)	U	2024	20535		2025/666		€ 306.999,08	53955 - SILFI SOCIETA' ILLUMINAZIONE FIRENZE E SERVIZI SMARTCITY SPA
3)	U	2024	20535		2026/294		€ 317.744,05	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.