

Proponente: 54.B
Proposta: 2021/1436

del 09/09/2021



**COMUNE DI
REGGIO NELL'EMILIA**

R.U.D. 984

del 14/09/2021

CURA DELLA CITTA'

Dirigente: GANDOLFI Arch. Paolo

DETERMINAZIONE DIRIGENZIALE

OGGETTO: SERVIZIO DI GESTIONE DELLA CENTRALE OPERATIVA DI MANUTENZIONE DEL COMUNE DI REGGIO EMILIA (SERVIZIO DI CALL CENTER, RACCOLTA ED ELABORAZIONE DATI) APPROVAZIONE DELLA DETERMINAZIONE A CONTRATTARE PER L'AFFIDAMENTO BIENNALE DELL'APPALTO AI SENSI DELL'ART. 192 DEL D.LGS. 267/2000 E DELL'ART. 32 CO. 2 DEL D.LGS 50/2016

IL DIRIGENTE

Premesso che:

- con deliberazione di Consiglio Comunale n. 72 del 08/04/2021 sono stati approvati il Bilancio di Previsione 2021 - 2023 e la nota di aggiornamento al D.U.P. (Documento Unico di Programmazione);
- con deliberazione di Giunta Comunale n. 72 del 16/04/2021 è stato approvato il Piano Esecutivo di Gestione risorse finanziarie 2021/23 per macro obiettivi e allegati.
- a seguito del provvedimento del Sindaco P. G. /2020/174337 del 29/10/2020, relativo alle nuove attribuzioni di incarichi dirigenziali, l'Arch. Paolo Gandolfi è stato nominato Dirigente del Servizio "Cura della città" con decorrenza dal 01/11/2020 RESP. PROC. 54) a cui compete la gestione delle risorse del capitolo: 11153 GESTIONE CENTRALE OPERATIVA DEL SERVIZIO MANUTENZIONE Missione/Programma 01.06 obiettivo 2021_PD_5435 Piano Finanziario 1.03.02.09.000

Considerato che:

- i Servizi "Ingegneria Edifici" e "Cura della Città", in attuazione del piano di manutenzione e conservazione dei fabbricati e delle aree comunali, volto al mantenimento delle condizioni di decoro e fruibilità degli stessi, nonché al miglioramento degli standard manutentivi, gestisce il servizio di raccolta segnalazioni, smistamento chiamate e elaborazione della reportistica, attraverso una Centrale Operativa di Manutenzione alla quale convergono tutte le richieste e le indicazioni dei cittadini e degli operatori dei vari servizi comunali che segnalano situazioni in cui è necessario fornire interventi di riparazione;
- in sintesi le attività che è necessario porre in essere per la corretta gestione della centrale operativa sono in sintesi le seguenti:

ATTIVITA' DI FRONT OFFICE

➤ Raccolta segnalazioni/richieste/reclami:

- Ricezione di segnalazione di guasti, di richieste di interventi manutentivi e reclami relativamente al patrimonio dell'Amministrazione (Scuole, Fabbricati vari, Impianti Sportivi, Cimiteri, Infrastrutture, Strade, Piste ciclopedonali, Verde, Pubblica Illuminazione, ecc.) da parte dei cittadini e degli utenti interni attraverso telefonate/fax, posta elettronica e social network, da parte dei Tecnici/Assistenti comunali e da parte di cittadini che si presentano di persona;
- Ricezione delle richieste di variazioni di orario di accensione/spegnimento di impianti termici e di raffrescamento da parte degli utenti dei fabbricati comunali.

• ATTIVITA' DI BACK OFFICE

➤ Trattamento segnalazioni/richieste/reclami:

- Inserimento delle segnalazioni nel software di gestione;

- Trasmissione dei dati relativi alle richieste al personale tecnico dell'amministrazione;
- Trasmissione degli ordini alle ditte appaltatrici mediante mail o fax: Pronto intervento o urgenze ed emergenze da attivare nei termini di 1-2 ore Manutenzione Programmata/Programmabile trasmissione alle Ditte indicate dall'Amministrazione delle disposizioni di Servizio per la manutenzione programmata, a seconda del piano elaborato dai Tecnici comunali preposti.
- **Gestione segnalazioni/richieste/reclami:**
 - risposte alle segnalazioni/richieste;
 - gestione ordini di lavoro legati ai buoni d'ordine per il controllo della contabilità a scalare e monitoraggio residuo spese sulle somme disponibili;
 - controllo degli ordini di lavoro evasi/inevasi;
 - collaborazione con tecnici ed assistenti comunali per il controllo contabile delle spese;
 - gestione e chiusura contabile degli ordini di lavoro;
 - preparazione contabilità da trasmettere al tecnico amministrativo comunale per la successiva liquidazione.
- **Supporto, Monitoraggio e Gestione delle chiamate ricevute da altri Servizi Comunali:**
 - Urp;
 - Comune Informa;
 - Redazione Internet;
 - Architetti Di Quartiere;
 - Punto Qua;
 - Polizia Municipale.
- **Monitoraggio dati:**
 - creazione di statistiche dei dati raccolti;
 - creazione di reportistica varia sui dati raccolti.
- **Gestione connessa agli appalti Gestione Calore e Pubblica Illuminazione:**
 - gestione segnalazioni su malfunzionamento impianti termici con il responsabile;
 - trasmissione delle segnalazioni agli appaltatori;
 - controllo e supporto agli utenti ed eventuale invio di assistente e/o tecnico comunale per sopralluoghi;
 - creazione consuntivi per la contabilità della gestione calore;
 - verifica in remoto tramite apposito software Coster per il controllo regolare del funzionamento degli impianti in telegestione;
 - supporto alla gestione degli impianti dell'illuminazione pubblica;
 - chiusure/annotazioni degli ordini di lavoro dell'appalto energia.

Dato atto che:

- i due Servizi "Ingegneria Edifici" e "Cura della Città" non dispongono del personale necessario per la Gestione della Centrale Operativa di Manutenzione;
- si ravvisa la necessità di attivare le procedure necessarie per garantire il servizio di gestione della Centrale Operativa di Manutenzione (servizio di call center, raccolta ed elaborazione dati) per il quale l'attuale appalto è in scadenza, affidando il Servizio ad una Ditta esterna;
- il Responsabile Unico del Procedimento ai sensi dell'art. 31 del D.Lgs. 50/2016 è stato individuato nel Dirigente ad interim del Servizio Cura della Città e Direttore dell'Area Sviluppo Territoriale Arch. Paolo Gandolfi.

Dato atto inoltre che:

- con deliberazione G.C. n. n. 213 del 26.11.2015 venivano definite le “Linee di indirizzo in materia di appalti pubblici di servizi, forniture e lavori” il Comune di Reggio Emilia” stabilendo che “Al fine di favorire l'inserimento lavorativo delle persone svantaggiate di cui alla L. 381 del 8.11.1991 l'Amministrazione comunale riserva, nei limiti e con le modalità consentite dalla normativa vigente, l'affidamento di servizi e forniture determinati a cooperative sociali di tipo B di cui all'art. 1 co. 1 lett. b) della suddetta L. 381/1991.
- esiste a tutt'oggi la volontà dell'Amministrazione comunale di proseguire nell'obiettivo dell'inserimento nel mondo del lavoro di persone svantaggiate, così come definite dall'art. 4 della legge 381/91 “Disciplina delle cooperative sociali”, procedendo all'individuazione di cooperative sociali e loro consorzi che svolgono le attività di cui all'art. 1, comma 1 lettera b) della legge sopramenzionata, come valido strumento operativo per perseguire l'obiettivo citato. L'affidamento del servizio avverrà con le modalità di cui all'art. 5 della L. 381/1991 e s.m.i della normativa regionale in materia anche con riferimento alle cd. “clausole sociali”. Si richiamano al riguardo le linee guida regionali sull'affidamento dei servizi alla cooperazione sociale adottate con deliberazione della Giunta Regionale del 27 giugno 2016 n. 969 e normativa ivi richiamata.
- In merito si richiama inoltre la delibera di G.C. n. 225 di I.D. del 22/11/2016 APPROVAZIONE DEL NUOVO PROTOCOLLO D'INTESA PER L'INSERIMENTO LAVORATIVO DI SOGGETTI SVANTAGGIATI E PER L'AFFIDAMENTO DI SERVIZI SOCIO ASSISTENZIALI E EDUCATIVI, ed in particolare l'art. 4 del protocollo recante: “Appalti riservati a determinate categorie di operatori economici al fine di favorire l'inserimento lavorativo di persone svantaggiate”.
- In considerazione degli indirizzi e delle scelte operate dall'Amministrazione Comunale, ai sensi di quanto previsto dall'art. 112 del D. lgs 50/2016 si prevede di riservare la partecipazione all'appalto ad operatori economici e a cooperative sociali (di tipo B di cui alla legge 381/91 “Disciplina delle cooperative sociali” e s. m. e int.) e loro consorzi, il cui scopo principale sia l'integrazione sociale e professionale delle persone con disabilità o svantaggiate, procedendo all'appalto mediante procedura aperta, ai sensi di

quanto previsto dall'art. 60 del d. lgs 50/2016, provvedendo all'affidamento mediante il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa ai sensi di quanto previsto dall'art. 95 comma 2 del medesimo decreto.

- l'ammontare dell'appalto è quantificato in € 105.000,00 annui, oltre IVA 22%, per una durata di anni 2, rinnovabile per ulteriori anni 2, con possibilità di ricorrere a una proroga tecnica per la durata massima di mesi 6.
- l'importo complessivo presunto a base di gara per la durata biennale ammonta a netti € 250.000,00.

Dato atto inoltre che :

- a seguito di determina a contrarre n. 461 del 05/05/2018 del Servizio Servizi ai cittadini, Cultura della sicurezza, Legalità, Pari Opportunità per l'affidamento biennale dei servizi di gestione della centrale operativa del comune di Reggio Emilia (servizio di call center, raccolta ed elaborazione dati) a 2 lotti, servizi di ingegneria (lotto 1) e servizi anagrafici (lotto 2), si provvedeva a bandire gara di appalto ai sensi dell'art. 112 del D. lgs 50/2016, con riserva di partecipazione ad operatori economici e a cooperative sociali (di tipo B di cui alla legge 381/91 "Disciplina delle cooperative sociali" e s. m. e int.) e loro consorzi, il cui scopo principale sia l'integrazione sociale e professionale delle persone con disabilità o svantaggiate;
- il servizio veniva affidato con determinazione del Servizio Appalti e Contratti R.U.D. 58 del 28/01/2019, approvando il processo verbale – proposta di aggiudicazione provvisoria e aggiudicazione definitiva procedura aperta – del servizio alla CAPODARCO SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE INTEGRATA SRL (ora denominata Acapo) con sede a Roma in Via Cristoforo Colombo 436, 00145 Roma;
- a seguito di segnalazione del 26/11/2020, formulata dall'organizzazione sindacale SGB, in data 25/05/202 ANAC ha avviato istruttoria ai sensi dell'art. 13 del regolamento sull'esercizio della vigilanza sui contratti pubblici, in contraddittorio con la Stazione Appaltante e la summenzionata Ditta appaltatrice, al fine di valutare le attività espletate dal Comune di Reggio Emilia riguardo a presunte anomalie in fase di esecuzione dell'affidamento del contratto, in specie in merito al CCNL da applicare al personale riassorbito dall'uscente appaltatore;

- in particolare la vertenza si è incentrata sull'applicazione da parte dell'appaltatore subentrante del CCNL Multiservizi, il quale avrebbe determinato un trattamento economico inferiore rispetto a quello garantito ai lavoratori "riassorbiti" dal CCNL per i lavoratori e le lavoratrici delle cooperative del settore – sociosanitario- assistenziale – educativo e di inserimento educativo del 28/03/2019"
- Raccolte e valutate le controdeduzioni dei soggetti coinvolti, e valutati congiuntamente:
 - l'art. 50 del Codice degli appalti in quale prevede *"Per gli affidamenti dei contratti di concessione e di appalto di lavori e servizi diversi da quelli aventi natura intellettuale, con particolare riguardo a quelli relativi a contratti ad alta intensità di manodopera, i bandi di gara, gli avvisi e gli inviti inseriscono, nel rispetto dei principi dell'Unione europea, specifiche clausole sociali volte a promuovere la stabilità occupazionale del personale impiegato, prevedendo l'applicazione da parte dell'aggiudicatario, dei contratti collettivi di settore di cui all'articolo 51 del decreto legislativo 15 giugno 2015, n. 81.*
 - e l'art. 30 comma 4 del Codice degli appalti il quale prevede *"Al personale impiegato nei lavori, servizi e forniture oggetto di appalti pubblici e concessioni è applicato il contratto collettivo nazionale e territoriale in vigore per il settore e per la zona nella quale si eseguono le prestazioni di lavoro stipulato dalle associazioni dei datori e dei prestatori di lavoro comparativamente più rappresentative sul piano nazionale e quelli il cui ambito di applicazione sia strettamente connesso con l'attività oggetto dell'appalto o della concessione svolta dall'impresa anche in maniera prevalente"*

detta istruttoria si è conclusa con l'emanazione della delibera ANAC 590 del 28/07/2021, la quale rileva in sintesi che:

- pur non rientrando nella discrezionalità della stazione appaltante imporre ai partecipanti alla procedura di gara l'applicazione di un determinato CCNL, rientrando tale aspetto nella libertà negoziale delle parti, tale

principio trova limite nella correlazione tra contratto di lavoro applicato e oggetto dell'appalto,

- esiste un contratto di lavoro specifico a riferimento delle attività dei soggetti cui l'appalto risultava riservato, vale a dire il "CCNL per i lavoratori e le lavoratrici delle cooperative del settore – sociosanitario- assistenziale – educativo e di inserimento educativo del 28/03/2019" la cui applicazione - esercitata congiuntamente all'apposta clausola sociale"di cui all'art. 50 del Codice dei contratti - è ritenuta auspicabile sia in ordine al rispetto dei principi di non limitazione della concorrenza e di tutela dei lavoratori e dei relativi livelli retributivi.
- Si ritiene pertanto necessario, anche alla luce dei rilievi formalizzati da ANAC con la succitata deliberazione 590 in ordine ai presupposti utili all'impostazione della nuova gara di appalto:
 - Confermare ai sensi dell'art. 112 del D. lgs 50/2016 la riserva di partecipazione ad operatori economici e a cooperative sociali (di tipo B di cui alla legge 381/91 "Disciplina delle cooperative sociali" e s. m. e int.) e loro consorzi, il cui scopo principale sia l'integrazione sociale e professionale delle persone con disabilità o svantaggiate, come da indicazioni fornite con deliberazione G.C. n. n. 213 del 26.11.2015 n. 225 del 22/11/2016;
 - richiedere ai partecipanti alla gara il vincolo di applicazione in fase esecutiva del "CCNL per i lavoratori e le lavoratrici delle cooperative del settore – sociosanitario- assistenziale – educativo e di inserimento educativo del 28/03/2019"

Considerato che dalla programmazione biennale degli acquisti di beni e servizi risulta analoga esigenza da parte del Servizio ai Cittadini e che, da incontri di coordinamento svolti, si è constatata l'esigenza di aumento del personale da impiegarsi in quell'appalto a fronte di un'analoga riduzione dell'appalto in oggetto;

Ritenuto per quanto sopra che la migliore e più efficace applicazione della clausola sociale possa realizzarsi prevedendo l'aggiudicazione congiunta dei due contratti a favore allo stesso operatore economico, oltre alle economie di scala che possono realizzarsi nella gestione dei due servizi da parte del medesimo soggetto, pur

rimanendo separate e indipendenti in capo all'aggiudicatario e ai due servizi coinvolti le stipule dei relativi contratti per lotto di competenza;

Condivisi con il Servizio ai Cittadini la tipologia dell'unica procedura di selezione del contraente, il criterio di aggiudicazione congiunto, il peso relativo dei sub-criteri di valutazione e il contenuto dei rispettivi capitolati per quanto ritenuto opportuno condividere;

Ritenuto necessario provvedere all'indizione della nuova gara aperta per la gestione del servizio in oggetto, di cadenza biennale rinnovabile per anni 2, approvando il capitolato speciale di appalto completo di disciplinare di gara, al presente atto allegati, assumendo i relativi impegni contabili.

Visti:

- l'art. 192 del d.lgs. 267/2000;
- gli artt. 30 comma 4, 32 comma 2, 50, 60, 95 comma 2 e 112 del d.lgs 50/2016;
- l'art. 59 dello Statuto Comunale;
- gli art.li 14 e 16 del vigente Regolamento sull'ordinamento generale degli uffici e dei servizi del Comune.
- l'art. 32 del vigente Regolamento di Contabilità del Comune.

DETERMINA

1. di indire, per le motivazioni espresse in narrativa, una gara per l'affidamento del servizio di call center, raccolta dati ed elaborazione dati, relativi alla manutenzione del patrimonio comunale (fabbricati e infrastrutture) di durata biennale, rinnovabile per anni due e soggetto a proroga tecnica semestrale, da aggiudicarsi congiuntamente a favore del medesimo operatore economico di cui all'analogo lotto di competenza del Servizio ai Cittadini;
2. di provvedere all'affidamento del servizio di cui al precedente punto 1 mediante procedura aperta da affidare con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa, ai sensi degli artt. 60 e 95 comma 2 del D.Lgs. 50/2016, come meglio dettagliato nell'allegato capitolato speciale, per un importo biennale stimato a base di gara di € 210.000,00 oltre IVA 22% e così per complessivi € 256.200,00.
3. l'appalto sarà aggiudicato alla ditta che avrà conseguito il maggior punteggio prezzo/qualità e, a parità di punteggio, si procederà mediante sorteggio;
4. di riservare la partecipazione alla gara di appalto, ai sensi di quanto previsto

dall'art. 112 del D. lgs 50/2016, ad operatori economici e a cooperative sociali (di tipo B di cui alla legge 381/91 "Disciplina delle cooperative sociali" e s. m. e int.) e loro consorzi, il cui scopo principale sia l'integrazione sociale e professionale delle persone con disabilità o svantaggiate.

5. di approvare le modalità contrattuali contenute nel capitolato speciale d'appalto completo di disciplinare di gara per l'affidamento mediante il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa, al presente atto allegato, le quali recepiscono i rilievi di cui alla delibera ANAC 590 del 28/07/2021, eccepiti in merito all'affidamento del contratto in scadenza relativo alle medesime attività oggetto del presente atto;

6. di demandare l'esame delle offerte e della documentazione di gara ad un'apposita commissione che verrà istituita ai sensi dell'art. 77 del D.Lgs. n. 50/2016;

7. di dare atto che:

- il CUI del servizio è: S00145920351202100033
- ai sensi dell'art. 51 comma 1 del D lgs. 50/2016 l'affidamento oggetto del presente atto concerne il lotto "call center, raccolta dati ed elaborazione dati, relativi alla manutenzione del patrimonio comunale (fabbricati e infrastrutture)";
- il CIG per lo svolgimento della procedura aperta verrà assunto in collaborazione con il Servizio Appalti, UOC Acquisti, appalti e Contratti ed indicato nei documenti di gara.
- I requisiti di capacità economica e finanziaria, previsti dall'art. 83, comma 1, lett. b), e comma 4, per la partecipazione alla gara, sono i seguenti: l'aver effettuato nel triennio 2018 – 2020 servizi analoghi a quelli oggetto del presente affidamento per un importo almeno pari al doppio del valore dell'appalto.

7. di provvedere alla prenotazione dell'impegno relativo alla presunta spesa biennale, come segue:

- quanto ed € 128.100,00 IVA 22% compresa alla missione 1, programma 6 sul capitolo che nel PEG per l'esercizio 2022 verrà iscritto in sede corrispondente al cap. : 11153 "GESTIONE CENTRALE OPERATIVA DEL SERVIZIO MANUTENZIONE" del PEG 2021 Missione/Programma 01.06 obiettivo 2021_PD_5435 Piano Finanziario 1.03.02.09.000
- quanto a € 128.100,00 IVA 22% compresa sul capitolo che nel PEG per l'esercizio 2023 sarà iscritto in sede corrispondente al cap. 11153 del PEG 2021

6) di dare atto che in conformità al vigente Regolamento dei Contratti, il dirigente del Servizio Appalti e Contratti assumerà il ruolo di Responsabile di Procedimento per le fasi di gara e sino alla dichiarazione di efficacia dell'aggiudicazione .

Si attesta che non sussistono situazioni di conflitto d'interesse in capo al Dirigente firmatario.

IL DIRIGENTE DEL SERVIZIO

Arch. Paolo Gandolfi