

Proponente: 54.C
Proposta: 2025/202
del 20/03/2025



**COMUNE DI
REGGIO NELL'EMILIA**

R.U.D. 365
del 01/04/2025

INFRASTRUTTURE STRADALI E RETI

Dirigente: MONTANARI Ing. Ursula

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 ANNUALE DELL'APPALTO AI SENSI DELL'ART. 17 DEL D.LGS 36/2023

LA DIRIGENTE

Premesso che:

- con deliberazione di Consiglio Comunale n. 13 del 21/01/2025 è stata approvata la nota di aggiornamento al D.U.P. (Documento Unico di Programmazione) 2025-2029;
- con deliberazione di Consiglio Comunale n. 14 del 21/01/2025 sono stati approvati il Bilancio di Previsione 2025 – 2027 ed i relativi allegati;
- con Provvedimento PG/2025/0028615 del 31/01/2025 il Sindaco ha incaricato l'Ing. Ursula Montanari della dirigenza del Servizio Infrastrutture Stradali e Reti a cui compete la gestione delle risorse del capitolo: 11153 GESTIONE CENTRALE OPERATIVA DEL SERVIZIO MANUTENZIONE Missione/Programma 1.06 obiettivo 2025_PD_5435 "Gestione delle segnalazioni dei cittadini e delle conseguenti richieste di intervento" RESP. PROC. 54).

Considerato che:

- i Servizi "Edifici Pubblici" , "Infrastrutture Stradali e Reti", e "Servizio Cura dei Quartieri", 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;
- le attività che è necessario porre in essere per la corretta gestione della centrale operativa sono ***ATTIVITA' DI FRONT OFFICE e ATTIVITA' DI BACK OFFICE*** in relazione alla raccolta di segnalazioni/richieste/reclami, la gestione connessa agli appalti Gestione Calore (mediante il software di controllo dedicato) e all'appalto di Pubblica Illuminazione, Gestione dell'Unità di Crisi in caso di calamità naturali (sisma, alluvioni, neve...) il tutto come dettagliatamente descritto nell'allegato disciplinare.

Dato atto che:

- i due Servizi "Edifici Pubblici" e "Infrastrutture Stradali e Reti" e "Servizio Cura dei Quartieri" 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 Progetto ai sensi dell'art. 15 del D.Lgs. 36/2023 è stato individuato nel Dirigente del Servizio Infrastrutture Stradali e Reti Ing. Ursula Montanari.

Dato atto inoltre che:

- il Documento Unico di Programmazione del Comune di Reggio Emilia, individua nell'ambito degli indirizzi strategici collegati ai principali goal dell'Agenda 2030, l'obiettivo di garantire e rafforzare un sistema integrato di servizi socio sanitari anche attraverso concrete azioni di integrazione sociale ed inclusione attiva quali l'inserimento lavorativo di persone svantaggiate;
- con tale obiettivo, in data 15 luglio 2022 è stato siglato unitamente alle Organizzazioni sindacali locali, a Legacoop Emilia Ovest e a Confcooperative Reggio Emilia, il PROTOCOLLO D'INTESA PER L'AFFIDAMENTO DI SERVIZI, LAVORI E FORNITURE E L'INSERIMENTO LAVORATIVO DEI SOGGETTI SVANTAGGIATI, il quale intende stabilire i riferimenti per il Comune di Reggio Emilia e per le società, le istituzioni e gli enti pubblici e privati controllati dallo stesso per l'affidamento di appalti e concessioni pubbliche di servizi, lavori e forniture;
- con Deliberazione di Giunta Comunale n. 31 del 2023 si è preso atto della sottoscrizione del Protocollo di cui sopra, dando mandato ai Dirigenti dei Servizi comunali di applicare gli indirizzi in esso contenuti, inserendo nelle clausole contrattuali quanto necessario all'inserimento lavorativo di persone svantaggiate negli appalti dell'Ente e per una migliore applicazione della clausola sociale
- con Deliberazione di Giunta Comunale I.D. n. 2 in data 09/01/2025 si è provveduto alla proroga del "PROTOCOLLO D'INTESA PER L'AFFIDAMENTO DI SERVIZI, LAVORI E FORNITURE E L'INSERIMENTO LAVORATIVO DEI SOGGETTI SVANTAGGIATI"
- In considerazione degli indirizzi e delle scelte operate dall'Amministrazione Comunale, ai sensi di quanto previsto dall'art. 61 del D. lgs 36/2023 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. 71 del d. lgs 36/2023, provvedendo all'affidamento mediante il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa ai sensi di quanto previsto dall'art. 108 comma 2 del medesimo decreto.

- l'importo a base di gara è fissato in € 147.540,00 IVA esclusa (di cui € 122.038,67 di costo della manodopera ex art. 41 D.Lgs. 36/2023), soggetto a ribasso come da offerta dell'aggiudicatario, quale affidamento annuale, prevedendosi una proroga tecnica di durata trimestrale ed una opzione di rinnovo di durata annuale.
- la scelta della durata annuale del servizio in appalto è dettata da esigenze connesse alla riorganizzazione dei servizi comunali, che potrà determinare scelte tecniche differenti in ordine alla natura delle prestazioni in appalto.
- l'affidamento costituirà il primo lotto di gara, congiuntamente ad analoghe attività in capo al Servizio Servizi ai Cittadini, costituenti il secondo lotto dell'appalto.

Ritenuto necessario provvedere all'indizione della gara aperta per la gestione del servizio in oggetto per il periodo 01/06/2025 – 31/05/2026, rinnovabile per anni 1, approvando il capitolato speciale di appalto completo di disciplinare di gara, al presente atto allegati, assumendo i relativi impegni contabili.

Visti:

- l'art. 41 comma 12 del d.lgs. 36/2023;
- il TUEL D.Lgs. 267/2000 ed in particolare gli artt. 107, 183 e 192;
- l'art. 59 dello Statuto Comunale;
- gli artt. 14 e 16 del 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 GESTIONE DELLA CENTRALE OPERATIVA DI MANUTENZIONE DEL COMUNE DI REGGIO EMILIA (SERVIZIO DI CALL CENTER, RACCOLTA ED ELABORAZIONE DATI)**, di durata annuale, rinnovabile per anni uno e soggetto a

proroga tecnica trimestrale;

2. di determinare l'importo annuale netto stimato a base di gara in € 147.540,00 (di cui € 122.038,67 di costo della manodopera ex art. 41 D.Lgs. 36/2023) oltre IVA 22% e così per complessivi € 179.998,80.

3. 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, all'operatore che avrà conseguito il maggior punteggio prezzo/qualità - procedendo a parità di punteggio, mediante sorteggio - ai sensi degli artt. 71 e 108 comma 2 del d. lgs 36/2023;

4. di riservare la partecipazione alla gara di appalto, ai sensi di quanto previsto dall'art. 61 del D. lgs 36/2023, 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 richiedere agli operatori economici quale requisito di capacità economica e finanziaria un fatturato globale pari al valore stimato dell'appalto, maturato nei migliori tre anni degli ultimi cinque anni precedenti a quello di indizione della procedura, ai sensi dell'art. 100 comma 11 del D. lgs 36/2023 e s.m.int.

6. 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.

7. di demandare l'esame delle offerte e della documentazione di gara ad un'apposita commissione che verrà istituita ai sensi dell'art. 93 del D.Lgs. n. 36/2023;

8. Di dare atto che:

- ai sensi dell'art. 58 comma 1 del D lgs. 36/2023 l'affidamento del servizio in oggetto costituirà il primo lotto di gara, congiuntamente ad analoghe attività in capo al Servizio Servizi ai Cittadini, costituenti il secondo lotto dell'appalto.
- 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.
- Il CUI per l'affidamento del Servizio è il seguente: S00145920351202400037.

9. di provvedere alla prenotazione dell'impegno relativo alla presunta spesa annuale, come segue:

- quanto ad € 104.999,30 IVA 22% compresa alla missione 1, programma 6 sul

capitolo: 11153 "GESTIONE CENTRALE OPERATIVA DEL SERVIZIO
MANUTENZIONE" del PEG 2025 Missione/Programma 01.06 obiettivo
2025_PD_5435 Piano Finanziario 1.03.02.09.000

- quanto a € 74.999,50 IVA 22% compresa sul capitolo che nel PEG per l'esercizio 2026 sarà iscritto in sede corrispondente al cap. 11153 del PEG 2025

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

11) di disporre l'invio alla Ragioneria per le procedure di cui all'art. 183, 7° comma, del D.Lgs. 267/2000.

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

LA DIRIGENTE DEL SERVIZIO

Ing. Ursula Montanari