



COMUNE DI VENEZIA

Deliberazione n.**306** del **20 dicembre 2022** della **GIUNTA COMUNALE**

Oggetto: Veritas S.p.A - Servizio di Contact Center Metropolitano.
Approvazione del Disciplinare tecnico/economico.

L'anno 2022 il giorno 20 dicembre, in seguito a convocazione, la Giunta Comunale si è riunita su piattaforma digitale Cisco-Webex, in videoconferenza.

Presiede il Sindaco Luigi Brugnaro collegato in videoconferenza da Ca' Farsetti - Venezia.

Partecipa ed è incaricato della redazione del presente verbale il Segretario Generale Dott.ssa Silvia Teresa Asteria collegato in videoconferenza da Ca' Farsetti - Venezia.

Il Presidente, constatato che gli intervenuti tramite videoconferenza, sono in numero legale, dopo breve discussione, invita a deliberare sull'oggetto sopraindicato.

Risultano presenti /assenti al momento dell'adozione della presente deliberazione:

Presenti	Assenti			
X		Luigi	BRUGNARO	Sindaco
X		Andrea	TOMAELO	Vice Sindaco Videoconferenza
X		Laura	BESIO	Assessore videoconferenza
X		Renato	BORASO	Assessore videoconferenza
X		Sebastiano	COSTALONGA	Assessore videoconferenza
X		Massimiliano	DE MARTIN	Assessore videoconferenza
X		Paola	MAR	Assessore videoconferenza
X		Elisabetta	PESCE	Assessore videoconferenza
X		Simone	VENTURINI	Assessore videoconferenza
X		Francesca	ZACCARIOTTO	Assessore videoconferenza
X		Michele	ZUIN	Assessore videoconferenza

11

0

La Giunta approva la proposta di delibera che segue, che reca l'oggetto sopra emarginato, con voti unanimi.

N. 306 - Veritas S.p.A - Servizio di Contact Center Metropolitano. Approvazione del Disciplinare tecnico/economico.

LA GIUNTA COMUNALE

Su proposta del Sindaco;

premessi che:

- il Comune di Venezia, per il tramite della propria Società in house VENIS S.p.A., ha partecipato al PON METRO 2014-2020 - "*Programma Operativo Nazionale Città Metropolitane*" e tra gli scopi del progetto vi era quello di creare un unico punto di accesso ai servizi urbani/metropolitani;
- l'obiettivo PON METRO è stato realizzato anche attraverso lo specifico intervento denominato VE1.1.1. g Piattaforma CzRM Multicanale (ovvero CzRM - Citizen Relationship Management) che ha creato una piattaforma multicanale, denominata DiMe, per fornire ai cittadini il principale punto di accesso ai servizi pubblici metropolitani sia in modalità self-service da smartphone, tablet, PC, sia al telefono con il supporto di un operatore;
- il Comune di Venezia, nelle fasi di realizzazione del progetto nel suo complesso, ha dato indirizzo di riunire la gestione di parte dei servizi erogati dalle Aziende partecipate VERITAS S.p.A., VENIS S.p.A., AVM S.p.A., VELA S.p.A., oltre che dal Comune di Venezia, con l'obiettivo di coordinare l'assistenza telefonica all'utenza, individuando un primo e qualificato contatto telefonico unico per il cittadino che desidera ricevere supporto nell'utilizzo della piattaforma DiMe o che, non utilizzando autonomamente tale modalità telematica, richieda comunque di accedere alle informazioni e ai servizi Comunali;

dato atto che:

- dopo la prima fase di sperimentazione, si è ritenuto necessario addivenire ad una gestione unitaria contrattualizzata del Servizio di Contact Center identificando in VERITAS S.p.A. il soggetto più idoneo a gestire in maniera esclusiva il Servizio suddetto;
- Veritas S.p.A. è società controllata al 50,937% dal Comune di Venezia ed è identificata quale società avente i requisiti del c.d. in house providing ai sensi e per gli effetti delle previsioni dell'art. 192 del D.lgs.vo 163/2016 in virtù del provvedimento approvato in data 15/02/2022 (protocollo ANAC n.0011374 del 16/02/2022) con il quale l'ANAC ha acclarato il rispetto dei requisiti previsti per procedere con affidamenti in *house* a Veritas S.p.A. da parte del Comune di Venezia;
- Veritas S.p.A ha presentato la proposta economica prot.278052/2021 per l'affidamento del servizio di gestione del servizio di Contact Center Metropolitano per un importo totale annuo pari ad € 800.000,00/anno (oneri fiscali esclusi), oltre al riconoscimento di euro 2.000,00 IVA esclusa per l'avvio di ogni nuovo servizio a carico del Contact Center Metropolitano, congruita ai sensi di legge;

Visto che:

- il Consiglio Comunale, con delibera n.45 del 14/07/2022, ha approvato la verifica degli equilibri generali di bilancio, assestamento generale e Stato di Attuazione dei Programmi (SAP) del Bilancio di previsione per gli esercizi finanziari 2022-2024 ed il Documento Unico di Programmazione (DUP) 2023-2025 e con il medesimo provvedimento ha approvato l'affidamento del servizio di Contact Center Metropolitano alla società Veritas S.p.A., fino al 31.12.2024 demandando alla Giunta Comunale la successiva approvazione del disciplinare tecnico;

Ritenuto quindi di dover definire il disciplinare tecnico in coerenza con le linee guida, approvate dal Consiglio Comunale nella citata delibera, secondo lo schema allegato (A) alla

presente deliberazione;

Visto che:

- ai sensi dell'art. 42 del TUEL, comma 2, lettera e), l'affidamento di attività o servizi rientra tra le competenze del Consiglio Comunale;
- ai sensi dell'art. 26 del Regolamento sul sistema dei controlli interni approvato con Deliberazione di Consiglio Comunale n. 16/2013, l'affidamento dei servizi è deliberato dal Consiglio Comunale che definisce le linee guida del contratto di servizio, a cui la Giunta Comunale dovrà attenersi nell'approvazione dei disciplinari tecnici;

visti

i pareri di regolarità tecnica del Direttore dell'Area Servizi al Cittadino e Imprese, del Dirigente del Settore Società, Organismi partecipati, Istituzioni, Fondazioni ed Enti Esterni e il parere di regolarità contabile del Direttore Area Economia e Finanza, ai sensi dell'art. 49, comma 1, del Dlgs. n. 267/2000;

D E L I B E R A

1. di approvare, per quanto espresso in premessa e secondo le linee guida approvate dal Consiglio Comunale con la deliberazione n.45 del 14/07/2022, lo schema di disciplinare tecnico/economico (ALLEGATO A), relativo al Servizio di Contact Center Metropolitano affidato a Veritas S.p.A. fino al 31/12/2024;
2. di dare atto che gli oneri derivanti dalle previsioni del disciplinare tecnico saranno a carico del Bilancio Pluriennale 2022-2024, con aggiornamento annuale dell'indice ISTAT FOI, fatte salve eventuali modifiche gestionali che si rendessero necessarie riguardo la modalità, la quantità e la qualità delle attività poste in essere, nonché dei relativi corrispettivi sulla base di nuove offerte di VERITAS S.p.A.;
3. di dare mandato al Direttore dell'Area Servizi al Cittadino e Imprese e Qualità della Vita di sottoscrivere il disciplinare tecnico/economico e i relativi allegati;
4. di dare mandato al Direttore dell'Area Servizi al Cittadino e Imprese e Qualità della Vita di predisporre tutti gli atti necessari all'esecuzione della presente deliberazione.

DG 306/2022

Il presente verbale viene letto, confermato e sottoscritto digitalmente.

Il Segretario Generale
SILVIA TERESA ASTERIA

Il Sindaco
LUIGI BRUGNARO