



COMUNE DI VENEZIA

SETTORE: Servizi al Cittadino, Protocollo e Archivio Generale

SERVIZIO: Comunicazione al Cittadino e Protocollo Generale

Responsabile Unico del Progetto/Procedimento: VIDOTTO ELISA

DETERMINAZIONE DIRIGENZIALE

OGGETTO: SECI.GEDI.1077 - CIG BB4568747C. DETERMINAZIONE A CONTRARRE E CONTESTUALE AFFIDAMENTO DIRETTO EX ART. 192 D.LGS. 267/2000 E ARTT. 17 COMMA 2 E 50, COMMA 1, LETT. B), D.LGS. 36/2023, TRAMITE TRATTATIVA DIRETTA IN MEPA, PER IL SERVIZIO DI FACILITAZIONE DIGITALE DEL SETTORE SERVIZI AL CITTADINO PROTOCOLLO E ARCHIVIO GENERALE PER IL PERIODO MAGGIO - DICEMBRE 2026. IMPEGNO DI SPESA DI EURO 99.430,00 SU BILANCIO 2026.

Proposta di determinazione (PDD) n. 941 del 16/04/2026

Determinazione (DD) n. 826 del 20/04/2026

Fascicolo N.8/2026 - AFFIDAMENTO SERVIZIO PER LA GESTIONE DEGLI SPORTELLI DI FACILITAZIONE DIGITALE 2026

Il Dirigente

Premesso che

- con deliberazione del Consiglio comunale n. 57 del 18/12/2025 e s.m.i. sono stati approvati il Bilancio di Previsione finanziario per gli esercizi finanziari 2026-2028 e relativi allegati e il Documento Unico di Programmazione (D.U.P.) per il triennio 2026-2028;
- con deliberazione di Giunta comunale n. 281 del 30/12/2025 e s.m.i. sono stati approvati, per gli anni 2026-2028, il Piano Esecutivo di Gestione (P.E.G.) e il Piano Integrato di Attività e Organizzazione (P.I.A.O.), documento programmatico che ricomprende, sia la Sottosezione 3.2 "Performance" che individua, ai sensi dell'art. 10 del d.lgs. 150/2009, gli indirizzi, gli obiettivi strategici e operativi, nonché gli obiettivi assegnati al personale dirigenziale, sia ai sensi dell'art. 6 del d.l. 80/2021, la Sottosezione 3.3, "Rischi Corruttivi e Trasparenza" e i relativi allegati;
- con disposizione PG. 610818 del 22/12/2023 il Sindaco ha assegnato al sottoscritto l'incarico di Dirigente del Settore Servizi al Cittadino, Protocollo e Archivio Generale;

Visti

- il decreto legislativo 18 agosto 2000, n. 267, "Testo Unico delle leggi sull'ordinamento degli enti locali", e in particolare l'art. 107 in merito alle competenze dei dirigenti, e gli artt. 183 e 191, in materia di impegni di spesa;
- il decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165, "Norme generali sull'ordinamento del lavoro alle dipendenze delle amministrazioni pubbliche", e in particolare l'art. 4 disciplinante gli adempimenti di competenza dei dirigenti;
- le norme in materia di tracciabilità dei flussi finanziari, in particolare la Legge 13 agosto 2010, n. 136, "Piano straordinario contro le mafie, nonché delega al Governo in materia di normativa antimafia" e il Decreto Legge 12 novembre 2010, n. 187 "Misure urgenti in materia di sicurezza", convertito con Legge 217 del 17 dicembre 2010;
- i principi contabili generali e i principi contabili in materia di imputazione delle spese di cui all'allegato 4/2 al decreto legislativo 23 giugno 2011, n. 118 "Disposizioni in materia di armonizzazione dei sistemi contabili e degli schemi di bilancio delle Regioni, degli enti locali e dei loro organismi, a norma degli articoli 1 e 2 della legge 5 maggio 2009, n. 42" e s.m.i.;
- la legge 6 novembre 2012, n. 190 "Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell'illegalità nella pubblica amministrazione";
- il decreto legislativo 31 marzo 2023, n. 36 e s.m.i. "Codice dei contratti pubblici in attuazione dell'articolo 1 della legge 21 giugno 2022, n. 78, recante delega al Governo in materia di contratti pubblici" e i relativi allegati;
- il vigente Statuto del Comune di Venezia e in particolare l'art. 17 che disciplina le funzioni e i compiti dei Dirigenti;
- il vigente "Regolamento di Contabilità" del Comune di Venezia e in particolare gli artt. 13 e 14 in materia di impegni di spesa;

Considerato che

- il Comune di Venezia, in attuazione degli indirizzi di governo in materia di cittadinanza digitale, ha realizzato nel quadro della Misura 1.7.2 "Rete dei servizi di facilitazione digitale" un'articolata rete di presidi e servizi di facilitazione a supporto dei cittadini nell'uso dei servizi digitali pubblici e privati, assicurando capacità organizzativa, presidio territoriale, presa in carico e tracciamento delle

- attività;
- a valle delle richiamate attività, l'Amministrazione ha registrato un incremento strutturale e persistente della domanda di supporto digitale da parte dell'utenza, in particolare presso gli sportelli anagrafici e URP, le sedi municipali di terraferma e centro storico, le biblioteche civiche e i punti decentrati, nonché in occasione di campagne abilitanti (SPID/CIE, pagoPA, iscrizioni on-line, servizi scolastici e sociali, pratiche SUAP/SUE, consultazione fascicoli ANPR, prenotazioni sanitarie), fenomeno che, ove non fronteggiato con tempestività e continuità, determinerebbe rischio di interruzione di un servizio essenziale per la cittadinanza e un arretramento negli standard di accessibilità ai servizi digitali comunali;
 - si rende necessario un intervento autonomo e addizionale, non finanziato da fondi PNRR, volto a proseguire il servizio di facilitazione digitale [OMISSIS...] per il periodo maggio-dicembre 2026, in stretta continuità operativa con il modello organizzativo e nei presidi già attivi, ma con copertura a carico del bilancio comunale;

Atteso che:

- le attività sviluppate dal Comune di Venezia attraverso le progettualità finanziate con la Misura 1.7.2 del PNRR, hanno prodotto risultati qualitativi e quantitativi positivi, riconosciuti anche a livello regionale quali best practices tra i Punti di Facilitazione della Regione Veneto, nonché dal riscontro degli uffici erogatori e dai flussi di utenza registrati nei presidi;
- la soddisfazione dell'utenza e la riduzione dei tempi medi di assistenza presso gli sportelli sono effetti misurati e coerenti con l'obiettivo di rimozione degli ostacoli digitali;
- che, alla data odierna, la domanda di facilitazione risulta crescente per effetto:
 1. della progressiva digitalizzazione dei procedimenti (pagamenti, istanze e segnalazioni on-line, servizi anagrafici e tributari, notificazioni digitali);
 2. della convergenza di sistemi nazionali (ANPR, PagoPA, IO, Piattaforma Notifiche, Piattaforma Digitale Nazionale Dati) e locali (portale dei servizi, appuntamenti, modulistica) su interfacce self-service;
 3. dell'evoluzione tecnologica (identità digitali, firme elettroniche, PEC, CIE ID) con implicazioni per le fasce meno alfabetizzate;
 4. dell'aumento di utenze fragili e di cittadini occasional users, con bisogni non standardizzabili.

Atteso altresì che:

- il servizio di facilitazione digitale in Comune di Venezia, per estensione territoriale e bacino d'utenza, integra l'offerta ordinaria degli sportelli al cittadino colmando digital gaps critici;
- la sua mancata continuità genererebbe backlog, incremento delle attese, riduzione della first-time resolution, pressione sugli operatori amministrativi e potenziale esclusione digitale di fasce fragili, con impatti anche sugli adempimenti connessi a scadenze regolamentari e tributarie;
- le metriche di accesso e le evidenze qualitative raccolte dagli uffici (URP, Anagrafe) testimoniano un aumento costante di richieste di assistenza (identità digitale, card dime, certificati, istanze digitali, ANPR, cambi di residenza), trend già osservato nella stagione PNRR e che permane in ragione della trasformazione digitale dei servizi;
- i facilitatori impiegati sul campo hanno sviluppato capabilities specifiche (presa in carico, tutoring on-site, micro-formazione, reporting, gestione code/prenotazioni,

competenze in materia anagrafica e di stato civile, conoscenze in materia di urp e sul portale DIME) e soft skills nella relazione con l'utenza, pienamente integrate nei flussi di lavoro degli uffici; la sostituzione vanificherebbe tali learning curves;

- trovare un operatore che riuscisse almeno in parte ad usufruire delle competenze acquisite finora eviterebbe riassegnazioni logistiche (spazi attrezzati, credenziali, dotazioni, tutela dati), aggiornamento manuali operativi e re-ingegnerizzazione del calendario, con prevedibile inefficienza transitoria e rischio di disservizio;

Richiamato l'art. 50, comma 1, lett. b), del d.lgs. 36/2023, ai sensi del quale per l'affidamento di contratti pubblici di servizi e forniture, ivi compresi i servizi di ingegneria e architettura e l'attività di progettazione, di importo inferiore a 140.000,00 euro, le stazioni appaltanti procedono tramite affidamento diretto, anche senza consultazione di più operatori economici, assicurando che siano scelti soggetti in possesso di documentate esperienze pregresse idonee all'esecuzione delle prestazioni contrattuali, anche individuati tra gli iscritti in elenchi o albi istituiti dalla stazione appaltante;

Richiamati altresì

- l'art. 48, comma 3, d.lgs. 36/2023, in forza del quale *"restano fermi gli obblighi di utilizzo degli strumenti di acquisto e di negoziazione previsti dalle vigenti disposizioni in materia di contenimento della spesa"*;
- l'art. 26, comma 3, della legge 23 dicembre 1999, n. 488, *"Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato"* (legge finanziaria 2000) e l'art. 1, comma 3, del d.l. 6 luglio 2012, n. 95, recante *"Disposizioni urgenti per la revisione della spesa pubblica con invarianza dei servizi ai cittadini nonché misure di rafforzamento patrimoniale delle imprese del settore bancario"*, convertito con modificazioni dalla legge 7 agosto 2012, n. 135, che stabiliscono che le Amministrazioni Pubbliche sono tenute ad approvvigionarsi utilizzando gli strumenti di acquisto messi a disposizione da Consip, se disponibili;
- l'art. 1, comma 450, della legge 27 dicembre 2006, n. 296, *"Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (legge finanziaria 2007)"* ed s.m.i. che stabilisce l'obbligo per le amministrazioni pubbliche di ricorrere al Mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione (M.E.P.A.) per l'acquisto di beni e servizi di importo inferiore alla soglia di rilievo comunitario ma pari o superiore a Euro 5.000,00=;

Considerato che:

- è necessario provvedere ai sensi dell'art. 192 d.lgs 267/2000 e dell'art. 17, comma 1, d.lgs. 36/2023, al fine di affidare il servizio di organizzazione, gestione ed erogazione degli sportelli di facilitazione digitale del Settore Servizi al Cittadino Protocollo e Archivio Generale per l'anno 2026;
- il presente affidamento, per tipologia ed importo, rientra nel disposto dell'art. 50, comma 1, lett. b), d.lgs 36/2023;
- trattandosi di appalto d'importo inferiore alle soglie previste dal codice per gli affidamenti diretti di servizi e forniture e, fermi restando gli obblighi di utilizzo di strumenti di acquisto e di negoziazione previsti dalle vigenti disposizioni in materia di contenimento della spesa, questa amministrazione può, ai sensi dell'art. 62, comma 1, del d.lgs. 36/2023, procedere direttamente e autonomamente all'acquisizione del servizio in oggetto;

Rilevato che:

- lo scrivente Settore, e in particolare il Servizio Comunicazione al Cittadino e Protocollo Generale intende procedere con l'affidamento diretto ai sensi dell'art. 50, co. 1, lett. b) D.Lgs. 36/2023 alla "ASSOCIAZIONE LECALAMITE ETS" C.F. 90096050274 per il servizio di cui alle premesse;
- il servizio in oggetto non riveste un interesse transfrontaliero ex art. 48, comma 2, d.lgs. 36/2023;
- sul sito www.acquistinretepa.it, Portale Elettronico degli acquisti della Pubblica Amministrazione, non risultano attive convenzioni Consip S.p.A. rispondenti alle esigenze e alle specifiche tecniche del servizio, come sopra indicate;
- all'interno del M.E.P.A. il servizio sopraindicato è reperibile al Bando "Servizi" – Categoria "Formazione";

Ritenuto pertanto di procedere, ai sensi dell'art. 50 comma 1 lett. b) del D. Lgs. 36/2023, con l'avvio di una trattativa diretta nel Mepa n. procedura 6212972/2026 per il servizio di facilitazione digitale del Settore Servizi al Cittadino Protocollo e Archivio Generale per il periodo maggio – dicembre 2026, con la "ASSOCIAZIONE LECALAMITE ETS" C.F. 90096050274, in quanto risulta in possesso di documentate esperienze pregresse idonee all'esecuzione delle prestazioni contrattuali sopra descritte, per la conoscenza approfondita del contesto organizzativo e per la capacità di presidio territoriale nelle sedi municipali, con gestione di facilitatori già operativi, con training on the job concluso e procedure di rendicontazione interna consolidate;

Dato atto che in data 03/04/2026 è stata avviata la trattativa diretta in Mepa n. procedura 6212972/2026 con l'Associazione Lecalamite Ets, C.F. 90096050274, la quale ha presentato alla scadenza regolare offerta, allegata al presente atto, quantificando il servizio sopra descritto così come dettagliato nel Capitolato allegato alla trattativa diretta, per un importo di euro 81.500,00 (oneri fiscali esclusi), più iva al 22% pari ad euro 17.930,00 per un totale complessivo di euro 99.430,00 (oneri fiscali inclusi);

Ritenuto che:

- l'offerta per il servizio risulta essere congrua e conveniente;
- la "ASSOCIAZIONE LECALAMITE ETS", C.F. 90096050274, CCNL non applicabile, risulta in possesso di documentate esperienze pregresse idonee all'esecuzione delle prestazioni contrattuali;
- è opportuno provvedere, mediante trattativa diretta in M.E.P.A., all'affidamento diretto ex art. 50, comma 1, lett. b), d.lgs 36/2023 alla "ASSOCIAZIONE LECALAMITE ETS" C.F. 90096050274;
- sulla base delle condizioni economiche offerte dalla predetta Associazione risulta necessario impegnare la somma complessiva di euro 99.430,00, oneri fiscali inclusi, a bilancio 2026;
- è necessario richiedere la garanzia definitiva ai sensi dell'art. 53, comma 4, d.lgs. 36/2023;

Dato atto:

- dell'assenza di conflitto di interessi in capo al firmatario dell'atto e dell'assenza di segnalazioni di sussistenza di conflitto di interesse in capo al Responsabile del procedimento, dott.ssa Elisa Vidotto, ai sensi dell'art. 7 del vigente "Codice di Comportamento interno" del Comune di Venezia, da ultimo modificato con la deliberazione di Giunta Comunale n. 78 del 13/04/2023, e dell'art. 7 del Codice di comportamento dei dipendenti pubblici, adottato con D.P.R. 62/2013 e s.m.i.;

- dell'avvenuta acquisizione di apposita dichiarazione di assenza di conflitto di interessi da parte del responsabile del procedimento trasmessa al sottoscritto a mezzo mail in data 16/04/2026 e firmata digitalmente, come previsto dall'Allegato 1 alla Sottosezione 3.3 del vigente PIAO;
- del rispetto del principio di rotazione come previsto dall'art. 49 d.lgs. 36/2023 in quanto l'Associazione sopracitata non è fornitore uscente;
- del rispetto degli ulteriori principi previsti dalla normativa vigente in materia di scelta dell'affidatario;
- del rispetto del divieto di frazionamento artificioso della spesa ai sensi dell'art. 14, comma 6, d.lgs. 36/2023;
- del rispetto delle prescrizioni in materia di suddivisione in lotti ai sensi dell'art. 58 d.lgs. 36/2023, dato che detta suddivisione non è stata operata in considerazione del valore contenuto dell'affidamento e della natura della prestazione richiesta;
- di avere acquisito da parte della predetta ditta, ai sensi dell'art. 52, comma 1, d.lgs. 36/2023, apposita dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà in ordine al possesso dei requisiti di partecipazione e qualificazione per l'affidamento dei contratti pubblici ex artt. 94 e 95 del d.lgs. 36/2023;
- di aver acquisito da parte della predetta ditta, pena la risoluzione e/o decadenza del contratto, le seguenti dichiarazioni:
 - di aver preso visione e di accettare il "Protocollo di legalità ai fini della prevenzione dei tentativi di infiltrazione della criminalità organizzata e del contrasto alla corruzione nel settore dei contratti pubblici di lavori, servizi e forniture" tra Regione del Veneto, le Prefetture Uffici Territoriali del Governo del Veneto, l'ANCI Veneto e l'UPI Veneto, cui il Comune di Venezia ha aderito con deliberazione di Giunta Comunale n. 220 del 28 ottobre 2025;
 - di aver preso visione e di avere recepito le disposizioni contenute nel "Codice di Comportamento Interno dei dipendenti del Comune di Venezia";
 - ai sensi della legge 190/2012, di non aver concluso contratti di lavoro subordinato o autonomo e comunque di non aver attribuito incarichi ad ex dipendenti del Comune di Venezia che abbiano esercitato poteri autoritativi o negoziali per conto delle PA nei loro confronti, per tutto il triennio successivo alla cessazione del rapporto (cd. clausola "anti pantouflage");
- dell'avvenuta acquisizione del CIG ai fini di quanto disposto dall'art. 3 della L. 136/2010 sulla tracciabilità dei flussi finanziari;
- di aver acquisito da parte della predetta ditta, ai sensi dell'art. 91, comma 1, lettera b) d.lgs. 36/2023, Documento di Gara Unico Europeo (DGUE);
- sono stati acquisiti i documenti a comprova del possesso dei requisiti di carattere generale, tecnico-organizzativo ed economico-finanziario per l'affidamento del contratto di cui trattasi attraverso il Fascicolo Virtuale dell'operatore economico (FVOE) in Anac, in conformità con quanto previsto dalla misura di prevenzione della corruzione [Misura Comune C_13] del vigente PIAO del Comune di Venezia, come precisate dalla circolare del Segretario Generale PG 397378 del 22.08.2023;

Atteso che il presente atto rientra tra quelli di competenza dirigenziale ai sensi dell'art. 107 d.lgs. 267/2000 e che con la sottoscrizione finale della determinazione dirigenziale è assicurato il controllo di regolarità amministrativa e contabile nella fase preventiva, ai sensi di quanto previsto dall'art. 6, comma 2, del "Regolamento sul Sistema dei Controlli Interni" del Comune di Venezia;

DETERMINA

1. di procedere ai sensi dell'art. 192 d.lgs. 267/2000 e dell'art. 17, comma 1, d.lgs. 36/2023, precisando quanto segue:
 - a) il fine che si intende perseguire è affidare il servizio di organizzazione, gestione ed erogazione di facilitazione digitale del Settore Servizi al Cittadino Protocollo e Archivio Generale per il periodo maggio-dicembre 2026;
 - b) il contratto verrà stipulato tramite l'apposita funzione nella piattaforma del M.E.P.A. e previa sottoscrizione del relativo documento, ai sensi dell'art. 18, comma 1, d.lgs. 36/2023;
 - c) le clausole essenziali sono quelle fissate nel M.E.P.A., contenute nella richiesta di trattativa diretta con relativo capitolato e nell'offerta presentata dall'Associazione Lecalamite Ets C.F. 90096050274;
 - d) la scelta del contraente avviene mediante la procedura di affidamento diretto ai sensi dell'art. 50, comma 1, lett. b), d.lgs. 36/2023, svolta tramite Trattativa diretta nella piattaforma del M.E.P.A.;
2. di affidare contestualmente, ai sensi dell'art. 17, comma 2 e dell'art 50, comma 1, lett. b) del d.lgs. 36/2023 alla "ASSOCIAZIONE LECALAMITE ETS" C.F. 90096050274, il servizio di organizzazione, gestione ed erogazione di facilitazione digitale del Settore Servizi al Cittadino Protocollo e Archivio Generale per il periodo maggio-dicembre 2026 di cui alle premesse, per un importo complessivo di euro 99.430,00 (oneri fiscali inclusi);
3. di impegnare a favore di "ASSOCIAZIONE LECALAMITE ETS" C.F. 90096050274 / **CIG BB4568747C** / la somma di euro 99.430,00 (oneri fiscali inclusi);
4. di imputare la spesa complessiva di €. 99.430,00 (oneri fiscali inclusi) sul **cap. 2203/99** "altri servizi" – Bilancio 2026 – **Azione di Spesa SECI.GEDI.1077** - servizi per "Rete di servizi di facilitazione digitale" – codice gestionale 999 "altri servizi diversi n.a.c." – **spesa finanziata da entrate correnti**";
5. di dare atto, ai fini della determinazione della competenza economica, che la prestazione verrà resa dal 01/05/2026 al 31/12/2026;
6. di dare atto che alla liquidazione della somma dovuta si provvederà con successive disposizioni dirigenziali, su presentazione di regolari fatture elettroniche;
7. di pubblicare la presente determinazione nella pagina "Amministrazione Trasparente" del sito istituzionale del Comune di Venezia, ai sensi degli artt. 23, comma 1, lett. b) e 37 del d.lgs. 33/2013 in combinato disposto con l'art. 28 d.lgs. 36/2023;
8. di dare atto che il Responsabile Unico del Progetto (R.U.P.) ai sensi dell'art. 15 del d.lgs. 36/2023 è Elisa Vidotto, in possesso dei requisiti di cui all'allegato I.2 del d.lgs. 36/2023 e di adeguate competenze professionali;
9. di dare atto che il rispetto della previsione di cui all'art. 183, comma 8, del d.lgs. 267/2000 viene attestato dal responsabile del servizio finanziario con l'apposizione del visto di regolarità contabile secondo quanto disposto con circolare della Direzione Finanziaria P.G. 521135 del 9/11/16;

10. di dare atto che l'esecutività del presente provvedimento è subordinata all'apposizione del visto di regolarità contabile del Responsabile della ragioneria attestante la copertura finanziaria ai sensi dell'art. 183, comma 7, del d.lgs. 267/2000.

Allegato:

- capitolato e offerta trattativa diretta n. procedura 6212972/2026 – Associazione Lecalamite Ets.

Il Dirigente
Francesco Bortoluzzi / InfoCert
S.p.A.*

*L'atto è stato firmato digitalmente ai sensi del Codice delle Amministrazioni Digitali (D. Lgs. 82/2005 e successive modifiche) in data 20/04/2026