



DELIBERA DEL DIRETTORE GENERALE

383 / 2020 del 11/12/2020

**Oggetto: DETERMINAZIONI IN MERITO ALLA GESTIONE DEL NUMERO VERDE 800.89.45.45
NELL'AMBITO DELL'EMERGENZA COVID-19**



OGGETTO: DETERMINAZIONI IN MERITO ALLA GESTIONE DEL NUMERO VERDE 800.89.45.45 NELL'AMBITO DELL'EMERGENZA COVID-19

vista la seguente proposta di deliberazione n. 597/2020, avanzata dal Direttore della Struttura Complessa Affari Generali e Legali

IL DIRETTORE GENERALE

PREMESSO che, in data 31.01.2020, il Consiglio dei Ministri ha dichiarato lo stato di emergenza nazionale, per la durata di sei mesi, al fine di intraprendere iniziative di carattere straordinario e urgente atte a fronteggiare le situazioni di pregiudizio per la collettività in conseguenza del rischio sanitario connesso al dilagare dell'infezione da COVID-19, attraverso l'emanazione di una serie di provvedimenti finalizzati alla gestione e al contenimento dell'emergenza sanitaria in via di diffusione a livello nazionale;

RICHIAMATI:

- la Delibera del Consiglio dei Ministri del 31 gennaio 2020 "Dichiarazione dello stato di emergenza in conseguenza del rischio sanitario connesso all'insorgenza di patologie derivanti da agenti virali trasmissibili";
- il Decreto del Capo del Dipartimento della Protezione Civile del data 23 febbraio 2020, n. 574 con il quale è stato nominato il Presidente della Regione Attilio Fontana quale "soggetto attuatore per il coordinamento delle attività poste in essere dalle strutture della Regione Lombardia, competenti nei settori della protezione civile e della sanità impegnate nella gestione dell'emergenza relativa al rischio sanitario connesso all'insorgenza di patologie derivanti da agenti virali trasmissibili", in virtù del quale sono state adottate successive ordinanze specifiche per il territorio regionale;
- la Delibera del Consiglio dei Ministri del 07 ottobre 2020 "Proroga dello stato di emergenza in conseguenza del rischio sanitario connesso all'insorgenza di patologie derivanti da agenti virali trasmissibili";

TENUTO CONTO che la Regione Lombardia ha delegato AREU alla gestione della Centrale del Numero Verde 800.89.45.45, con funzioni di contact center per il cittadino, rilasciando informazioni in ottemperanza alle indicazioni ministeriali e regionali in merito al COVID-19 e fornendo le necessarie indicazioni in relazione all'accesso ai servizi di Regione Lombardia;

RICHIAMATA, altresì, la disposizione del Presidente di Regione Lombardia del 25 febbraio 2020 avente ad oggetto "fabbisogno personale AREU", con la quale è stata prevista, in applicazione delle deroghe previste dal OCDPC n. 638 del 22.02.2020, l'assunzione di personale somministrato di supporto al personale volontario e dipendente del SSR per la Centrale del Numero Verde, in misura strettamente necessaria ad integrare il fabbisogno di personale per coprire i turni e comunque nella misura non superiore a 80 operatori;

VISTE le deliberazioni AREU:

- n. 79 del 10.03.2020 con la quale si è proceduto all'affidamento diretto per la fornitura del servizio di somministrazione di personale tecnico;
- n. 82 del 12.03.2020 con la quale viene istituita l'Unità di crisi di AREU e si dà atto della presa in carico della gestione, su delega regionale, della Centrale del Numero Verde 800.89.45.45 presso i locali messi a disposizione da Telecom Italia;
- n. 87 del 16.03.2020 con la quale si è proceduto a indire una procedura urgente di manifestazione di interesse, tramite piattaforma SIntel, al fine di individuare Agenzie per il lavoro per il reclutamento e la messa in servizio di personale in somministrazione;
- n. 105 del 24.03.2020 con la quale AREU ha individuato i dipendenti e collaboratori adibiti ai servizi pubblici essenziali e di pubblica utilità in servizio durante la pandemia da COVID-19;
- n. 167 del 08.05.2020 con la quale è stato approvato il contratto di comodato d'uso con TIM S.p.A. per l'utilizzo dell'immobile sito a Milano, in via della Boscaiola n. 26 per le esigenze connesse alla gestione della Centrale del Numero Verde;
- n. 209 del 10.06.2020 con la quale sono state approvate le attività, e i relativi oneri economici, intraprese dall'azienda attraverso la fruizione dei servizi di TELECOM, atte a garantire operatività del numero verde a supporto di centrali NUE 112 e delle SOREU per il contrasto alla pandemia da COVID-19;
- n. 340 del 02.11.2020 con la quale sono state riorganizzate le funzioni dell'Unità di crisi di AREU, compreso il coordinamento del Numero Verde 800.89.45.45;
- n. 349 del 05.11.2020 con la quale AREU ha individuato le strutture i cui dipendenti e collaboratori sono stati adibiti ai servizi pubblici essenziali e di pubblica utilità in servizio per tutta la durata della pandemia da COVID-19;

TENUTO CONTO che il Numero Verde, attivato durante la prima fase della pandemia con operatività H24, ha supportato le Centrali Uniche di Risposta (CUR) NUE 112 nella ricezione delle chiamate che, nel mese di febbraio, hanno visto un incremento da una media giornaliera di 14mila a 40mila, per poi passare ad una media di 25mila nel mese di marzo, con un'oscillazione di 10mila chiamate in più rispetto allo standard, diverse nel contenuto e riguardanti quasi esclusivamente richieste di aiuto di competenza dell'Emergenza sanitaria;

DATO ATTO che la gestione di tale volume di attività ha richiesto la messa in atto di azioni organizzative e operative, in stretta connessione con il Servizio 118 e attraverso modifiche del processo di gestione delle chiamate di soccorso, che hanno portato ad una classificazione più puntuale dei livelli di urgenza riscontrati e ad un'identificazione delle richieste secondo una scala di priorità;

EVIDENZIATO che il Numero Verde è attivo attualmente in misura ridotta ma che la sua operatività subisce oscillazioni, in base alle esigenze connesse all'attività di supporto al sistema messo in atto per prevenire la pandemia da COVID-19 e all'attività svolta dalle Centrali 112 e 118, e che potrà subire estensioni nel servizio in base alle esigenze che si presentano in linea con la modulazione dell'emergenza in corso;

DATO ATTO che la presa in carico della gestione della Centrale del Numero Verde 800.89.45.45 ha comportato l'attivazione di contratti di lavoro interinale e di tutti i servizi tecnologici aggiuntivi, funzionali a garantire la piena operatività della Centrale stessa;

VISTA la necessità di dare atto delle risultanze dell'attivazione e gestione dei contratti tecnologici riferibili alle linee di fonia fissa e connettività, compreso il servizio IVR, necessari a garantire la gestione delle chiamate verso il Numero Verde;

DATO ATTO che, con nota prot. AREU 5056 del 07.05.2020, il Direttore della SC Sistemi Informativi ha descritto, fra le altre, le attività che si sono rese necessarie, nell'ambito dei contratti in essere ed in alcuni casi in affidamento diretto, con la società Telecom Italia Spa e con Fastweb, precisando la necessità di garantire per il Numero Verde Regionale anche il servizio di "risponditore automatico (IVR) in grado di guidare il cittadino nella formulazione dei suoi bisogni verso un insieme di risposte predefinite possibilmente esaustive";

PRESO ATTO che:

- Telecom Italia ha provveduto a fatturare quanto di seguito elencato alle condizioni in essere della prosecuzione della Convenzione Consip Fonia Fissa 4 (approvata con deliberazione n. 127/2020) compreso il servizio IVR ("un risponditore automatico (IVR) in grado di guidare il cittadino nella formulazione dei suoi bisogni verso un insieme di risposte predefinite possibilmente esaustive"), come di seguito elencato:

| N. FATTURA | DATA | DESCRIZIONE | IMPORTO IVA ESCLUSA 22% |
|---------------------------|------------|---|-------------------------|
| 2B20002517 | 20.03.2020 | N. VERDE TELEFONATE FEBBRAIO 2020 | € 30.210,51 |
| NDC 6920200519000301 | 05.06.2020 | NOTA DI CREDITO RIFERITA ALLA FATT. 2B20002517 | -€ 15.105,26 |
| 6820200519002160 | 26.05.2020 | TRAFFICO LINEA MARZO E SINO AL 15 APRILE 2020 (Già ridotto della metà) | € 76.333,16 |
| TOTALE IVA ESCLUSA | | | € 91.438,41 |

- Fastweb parimenti ha provveduto a fatturare quanto di seguito elencato alle condizioni in essere della Convenzione Consip Fonia Fissa 5, come aderito con deliberazione n. 466/2019, come di seguito elencato:

| N. FATTURA/Nota di credito | DATA | DESCRIZIONE | IMPORTO IVA ESCLUSA 22% |
|----------------------------|------------|---|-------------------------|
| PAE0005132€ 6 | 29.02.2020 | N. VERDE COVID – FEBBRAIO | € 6.471,85 |
| 2800006106 | 03.06.2020 | NC NUMERO VERDE COVID - FEBBRAIO | -€ 3.235,93 |
| PAE0013716 | 30.04.2020 | COMPETENZA DAL 01 MARZO AL 15 APRILE 2020 PER QUANTO ATTIENE IL NUMERO VERDE | € 113.159,19 |
| 2800011918 | 09.11.2020 | NC COMPETENZA DAL 01 MARZO AL 15 APRILE 2020 PER QUANTO ATTIENE IL NUMERO VERDE | -€ 56.579,60 |
| TOTALE IVA ESCLUSA | | | € 59.815,51 |

- nel periodo sino a tutto il 15.04.2020, nel corso del quale erano contemporaneamente attivi il numero verde di Fastweb ed il numero verde “celato” di Telecom Italia Spa, per le motivazioni sopra esposte dal Responsabile della SC Sistemi Informativi, gli stessi hanno fatturato la metà dei costi come concordato con AREU (VD relazione del 07.05.2020, in particolare “Fin dall'accensione del doppio numero verde (FW-TIM) è stato segnalato ad entrambi gli operatori che AREU avrebbe comunque usufruito del doppio servizio come fosse un singolo servizio in quanto il passaggio da un NV all'altro era un processo interno agli operatori telefonici e quindi anche la ripartizione della parte economica sarebbe stata una questione interna agli operatori”);
- a decorrere dal 16.04.2020 il numero verde è gestito interamente da Telecom Italia Spa, che garantisce anche il servizio IVR, come sopra precisato, che ha provveduto a emettere le seguenti fatture relative al traffico in ingresso:

| N. FATTURA | DATA | DESCRIZIONE | IMPORTO IVA ESCLUSA 22% |
|---------------------------|------------|--|-------------------------|
| 2B20004224 | 20.05.2020 | N. VERDE TELEFONATE DAL 16/04 al 30/04/ 2020 | € 6.865,31 |
| 2B20005050 | 20.06.2020 | N. VERDE TELEFONATE MAGGIO 2020 | € 13.139,72 |
| 2B20005880 | 20.07.2020 | N. VERDE TELEFONATE GIUGNO 2020 | € 2.792,94 |
| 2B20006708 | 20.08.2020 | N. VERDE TELEFONATE LUGLIO 2020 | € 2.803,68 |
| 2B20007515 | 21.09.2020 | N. VERDE TELEFONATE AGOSTO 2020 | € 14.054,50 |
| 2B20008316 | 21.10.2020 | N. VERDE TELEFONATE SETTEMBRE 2020 | € 6.217,91 |
| TOTALE IVA ESCLUSA | | | € 45.874,06 |

RILEVATO che AREU ha sottoscritto con:

- Telecom Italia il seguente contratto come da delibera n. 127/2020 “PROSECUZIONE TECNICA DEI CONTRATTI SOTTOSCRITTI DA AREU CON TELECOM ITALIA SPA NELL'AMBITO DELLA CONVENZIONE CONSIP “TELEFONIA FISSA E CONNETTIVITA' IP 4”. RICHIESTA CONFERMA DISPONIBILITA' PROSECUZIONE IN ATTESA DELLA NUOVA GARA ARIA SINO A TUTTO IL 31/12/2020 FATTA SALVA L'EVENTUALE ASSEGNAZIONE PARZIALE DI SERVIZI IN CONVENZIONE CONSIP TELEFONIA FISSA 5”, per un importo complessivo presunto pari ad € 525.000,00 + IVA;
- Fastweb il seguente contratto in adesione alla convenzione Consip, come da delibera n. 466/2019 “ADESIONE ALLA CONVENZIONE CONSIP “TELEFONIA FISSA 5 – LOTTO 1” PER IL FLUSSO DELLE LINEE TELEFONICHE ATTESTATE ALLA SEDE AREU DI VIA CAMPANINI E I NUMERI VERDI. IMPORTO COMPLESSIVO PRESUNTO PER IL PERIODO DAL 01/01/2020 AL 01/10/2021 € 940.000,00 IVA ESCLUSA”;

RITENUTO, pertanto, alla luce di quanto sopra esposto, di prendere atto delle attività svolte dal Numero Verde Regionale Covid-19 da fine febbraio 2020, nonché di prevedere l'ulteriore copertura dei costi connessi all'attuale riaccutizzarsi dell'emergenza epidemiologica da Covid – 19 e alla decisione del Governo di prorogare lo stato di emergenza sino a tutto il 31.01.2021, per un importo presunto per il periodo dal 01.10.2020 al 31.01.2021, tenuto conto anche dell'incremento di questi ultimi giorni pari ad € 100.000,00 + IVA;

DATO ATTO che è possibile procedere, ai sensi dell'art. 106, rispettivamente comma 1 lettera c e comma 12 del D. Lgs. 50/2016 e s.m.i. alla implementazione dei servizi alle

condizioni attualmente in essere di cui alla deliberazione n. 127/2020 "PROSECUZIONE TECNICA DEI CONTRATTI SOTTOSCRITTI DA AREU CON TELECOM ITALIA SPA NELL'AMBITO DELLA CONVENZIONE CONSIP "TELEFONIA FISSA E CONNETTIVITA' IP 4". RICHIESTA CONFERMA DISPONIBILITA' PROSECUZIONE IN ATTESA DELLA NUOVA GARA ARIA SINO A TUTTO IL 31/12/2020 FATTA SALVA L'EVENTUALE ASSEGNAZIONE PARZIALE DI SERVIZI IN CONVENZIONE CONSIP TELEFONIA FISSA 5, nonché alla deliberazione n. 466/2019 "ADESIONE ALLA CONVENZIONE CONSIP "TELEFONIA FISSA 5 – LOTTO 1" PER IL FLUSSO DELLE LINEE TELEFONICHE ATTESTATE ALLA SEDE AREU DI VIA CAMPANINI E I NUMERI VERDI. IMPORTO COMPLESSIVO PRESUNTO PER IL PERIODO DAL 01/01/2020 AL 01/10/2021 € 940.000,00 IVA ESCLUSA, dal momento che:

- l'incremento del contratto con Telecom Italia, assegnato per un importo complessivo pari ad € 525.000,00, è pari complessivamente ad € 237.312,47 + IVA e rientra pertanto nel limite del 50% di cui al comma 7 dell'art. 106 del D.Lgs. 50/2016, dal momento che si applica la disposizione di cui al citato art. 106, comma 1 lett. c) trattandosi di circostanze imprevedute ed imprevedibili e non altera la natura generale del contratto;
- l'incremento del contratto con Fastweb, assegnato per un importo presunto pari ad € 940.000,00, è pari complessivamente ad € 59.815,51 + IVA e rientra pertanto nel limite del 20% di cui al comma 12 del D. Lgs. 50/2016;

SENTITI il Direttore della SC Gestione Approvvigionamenti e il Direttore della SC Sistemi Informativi;

PRESO ATTO che il Proponente del procedimento attesta la completezza, la regolarità tecnica e la legittimità del presente provvedimento;

ACQUISITI i pareri favorevoli del Direttore Amministrativo e del Direttore Sanitario, resi per quanto di specifica competenza ai sensi dell'art. 3 del D.Lgs. n. 502/1992 e s.m.i.;

DELIBERA

Per tutti i motivi in premessa indicati e integralmente richiamati:

1. di prendere atto, ai sensi della Disposizione del Presidente di Regione Lombardia del 25 febbraio 2020, delle attività intraprese da AREU da fine febbraio 2020 al fine di garantire la funzionalità della Centrale del Numero Verde Regionale 800.89.45.45;
2. di provvedere a riconoscere le spese di seguito esplicitate da Telecom Italia e Fastweb come di seguito dettagliate:

• Telecom Italia

| N. FATTURA | DATA | DESCRIZIONE | IMPORTO IVA ESCLUSA 22% |
|---------------------------|------------|---|-------------------------|
| 2B20002517 | 20.03.2020 | N. VERDE TELEFONATE FEBBRAIO 2020 | € 30.210,51 |
| NDC 6920200519000301 | 05.06.2020 | NOTA DI CREDITO RIFERITA ALLA FATT. 2B20002517 | -€ 15.105,26 |
| 6820200519002160 | 26.05.2020 | TRAFFICO LINEA MARZO E SINO AL 15/04 2020 (Già ridotto della metà) | € 76.333,16 |
| TOTALE IVA ESCLUSA | | | € 91.438,41 |

| N. FATTURA | DATA | DESCRIZIONE | IMPORTO IVA ESCLUSA 22% |
|---------------------------|------------|---|-------------------------|
| 2B20004224 | 20.05.2020 | N. VERDE TELEFONATE DAL 16/04 al 30/04/2020 | € 6.865,31 |
| 2B20005050 | 20.06.2020 | N. VERDE TELEFONATE MAGGIO 2020 | € 13.139,72 |
| 2B20005880 | 20.07.2020 | N. VERDE TELEFONATE GIUGNO 2020 | € 2.792,94 |
| 2B20006708 | 20.08.2020 | N. VERDE TELEFONATE LUGLIO 2020 | € 2.803,68 |
| 2B20007515 | 21.09.2020 | N. VERDE TELEFONATE AGOSTO 2020 | € 14.054,50 |
| 2B20008316 | 21.10.2020 | N. VERDE TELEFONATE SETTEMBRE 2020 | € 6.217,91 |
| TOTALE IVA ESCLUSA | | | € 45.874,06 |

TOTALE € 137.312,47 +IVA

nonché di stimare per il periodo dal 01.10.2020 al 31.01.2021 una spesa presunta per il numero verde con IVR fornito da Telecom Italia Spa pari ad € 100.000,00 + IVA, a fronte anche l'incremento delle chiamate dell'ultimo periodo;

• **FASTWEB**

| N. FATTURA/Nota di credito | DATA | DESCRIZIONE | IMPORTO IVA ESCLUSA 22% |
|----------------------------|------------|--|-------------------------|
| PAE0005132€ 6 | 29.02.2020 | N. VERDE COVID – FEBBRAIO | € 6.471,85 |
| 2800006106 | 03.06.2020 | NC NUMERO VERDE COVID - FEBBRAIO | -€ 3.235,93 |
| PAE0013716 | 30.04.2020 | COMPETENZA DAL 01/03 AL 15/04/ 2020 PER QUANTO ATIENE IL NUMERO VERDE | € 113.159,19260 |
| 2800011918 | 09.11.2020 | NC COMPETENZA DAL 01 MARZO AL 15 APRILE 2020 PER QUANTO ATIENE IL NUMERO VERDE | -€ 56.579,60 |
| TOTALE IVA ESCLUSA | | | € 59.815,51 |

3. dare atto che dall'adozione del presente provvedimento deriva la spesa presunta di € 297.127,98 + IVA 22%, pari a € 65.368,16 in totale € 362.496,14 IVA inclusa, la quale sarà contabilizzata nei Bilanci degli esercizi dagli anni 2020-2021 relativamente al Centro di Costo 041600 maxiemergenze per quanto attiene le spese Covid – 19, come di seguito dettagliato:

| CONTO | DESCRIZIONE | IMPORTO TOTALE IVA ESCLUSA | 2020 | 2021 |
|-----------------------|------------------------------|----------------------------|---------------------|--------------------|
| 30203151 | SPESE TELEFONICHE - COEU 118 | 297.127,98 € | 272.127,98 € | 25.000,00 € |
| | IVA 22% | 65.368,16 € | 59.868,16 € | 5.500,00 € |
| TOTALI CON IVA | | 362.496,14 € | 331.996,14 € | 30.500,00 € |

4. di riservarsi l'eventuale adozione di ulteriore delibera nell'ipotesi in cui alcuni servizi dovessero essere estendersi oltre il 31.01.2021, termine dello stato di emergenza individuato con Delibera del Consiglio dei Ministri del 07.10.2020;
5. di dare atto che, ai sensi della L. n. 241/1990:
- per quanto attiene gli aspetti amministrativi, il responsabile del procedimento è il Dirigente della SC Affari Generali e Legali, Dr.ssa Domenica De Giorgio;
 - per quanto attiene l'individuazione degli aspetti tecnici e della congruità dell'offerta così presentata, il responsabile del procedimento è il Direttore della SC Sistemi Informativi, Dr. Gabriele Dassi;
 - per quanto attiene tutti gli atti amministrativi relativi alla presa d'atto degli affidamenti in emergenza, il responsabile del presente procedimento è il Direttore della SC Gestione Approvvigionamenti, Dr.ssa Eleonora Zucchinali;



6. di individuare quale Direttore dell'esecuzione del contratto il Direttore della SC Sistemi Informativi, Dr. Gabriele Dassi;
7. di disporre che vengano rispettate tutte le prescrizioni inerenti alla pubblicazione sul portale web aziendale di tutte le informazioni e i documenti richiesti e necessari ai sensi del D.Lgs. n. 33/2013 e s.m.i., c.d. Amministrazione Trasparente;
8. di disporre la pubblicazione del presente provvedimento all'Albo Pretorio on line dell'Azienda, dando atto che lo stesso è immediatamente esecutivo (ex art. 32 comma 5 L. n. 69/2009 s.m.i. e art. 17 comma 6 L.R. n. 33/2009).



La presente delibera è sottoscritta digitalmente, ai sensi dell'art. 21 D.Lgs. n. 82/2005 e s.m.i., da:

Il Direttore Amministrativo Luca Filippo Maria Stucchi

Il Direttore Sanitario Giuseppe Maria Sechi

Il Direttore Generale Alberto Zoli