



DECRETO DEL DIRETTORE

N. 109 DEL 14.05.2026

OGGETTO:

Acquisizione mediante RDO sul MePA ai sensi art. 50 co. 1 lettera b) D. Lgs. 36/2023 di un servizio di “Segreteria URP – Ufficio Relazioni con il Pubblico basata su algoritmi di intelligenza artificiale per la durata di dodici mesi.

IL DIRETTORE

RICHIAMATO l'art. 14 comma 5 della Legge Regionale n. 8 del 07.04.1998, ai sensi del quale al Direttore spetta la gestione finanziaria, tecnica e amministrativa dell'Azienda, ivi compresa l'adozione di tutti gli atti che impegnano l'amministrazione all'esterno e che non siano riservati alla competenza degli altri organi;

VISTA la Delibera del Consiglio di Amministrazione n. 2 del 28.01.2022 con la quale è stato conferito l'incarico di Direttore dell'ESU di Verona al dott. Giorgio Gugole;

VISTA la Delibera del Consiglio di Amministrazione 22 del 31.10.2025 ad oggetto: “Approvazione del Bilancio di Previsione 2026 - 2028”;

VISTO che con la Delibera di cui sopra viene altresì approvata la previsione di entrate e spese - PEG 2026 (allegato G);

PREMESSO che con Decreto del Direttore n. 132 del 20 luglio 2024 questa Azienda ha acquisito un servizio software di risposta telefonica 24x24 7x7 basato su un sistema di intelligenza artificiale in grado di rispondere in varie lingue alle domande "FAQ" caricate in un database di sistema;

CONSIDERATO che si rende necessario acquisire il servizio Segreteria URP – Ufficio Relazioni con il Pubblico basata su algoritmi di intelligenza artificiale informatico per 12 mesi;

RITENUTO di procedere in continuità con l'operatore uscente che è in possesso delle conoscenze e dell'addestramento effettuato nel primo affidamento ed ha già sviluppato i flussi di conversazione necessari garantendo una qualità del dialogo simile a quella umana;

DATO ATTO che

l'importo stimato del servizio è pari a euro 13.000,00 (IVA esclusa), inferiore alla soglia di euro 140.000,00 prevista per l'affidamento diretto dall'art. 50, comma 1, lett. b) del D. Lgs. 36/2023;

ai sensi dell'art. 37 comma 3 del D. lgs 36/2023, per lo svolgimento dello stesso, non vi è l'obbligo del preventivo inserimento nel programma triennale di acquisti di beni e servizi;

CONSIDERATO che:

- ai sensi dell'art. 50, comma 1, lett. b), per affidamenti di importo inferiore a 140.000 euro, è possibile procedere mediante 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;
- ai sensi dell'art. 17 comma 2 del D.Lgs. 36/2023, per gli appalti di cui all'art. 50, comma 1, lett. b), la stazione appaltante può procedere all'affidamento diretto previa adozione della sola decisione a contrarre, che contenga l'oggetto dell'affidamento, l'importo, il fornitore, le ragioni della scelta del fornitore, il possesso da parte sua dei requisiti a contrarre;

ACCERTATO che per l'appalto in oggetto non sussiste interesse transfrontaliero certo;

PRESO ATTO che non sono attive presso la Consip convenzioni aventi come oggetto lo svolgimento dei servizi di cui al presente approvvigionamento;

DATO ATTO che i beni da acquisire sono presenti sul Mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione nel bando Licenze Software – Mepa Servizi Servizi di programmazione di software di gestione delle licenze CPV 72212218-0 e pertanto è possibile procedere all'attivazione di una Trattativa Diretta;

INVITATA con RDO n. 6294397 sul Mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione la ditta CHIAMA.AI S.r.l. con sede in Via Ugo Foscolo 32/I, 37057 San Giovanni Lupatoto (Verona), C.F. e P.IVA 05001730232;

VISTA l'offerta presentata dalla ditta CHIAMA.AI S.r.l. con sede in Via Ugo Foscolo 32/I, 37057 San Giovanni Lupatoto (Verona), C.F. e P.IVA 05001730232 per l'importo di € 13.000,00 IVA esclusa per la durata di 12 mesi dalla stipula del contratto sul MEPA;

RITENUTA l'offerta congrua e conforme alle esigenze di questa Amministrazione;

DATO ATTO che l'ESU di Verona procederà alla verifica delle dichiarazioni rese dall'Operatore economico sui requisiti di ordine generale e di capacità tecnico-professionale, nel caso in cui lo stesso risulti tra i soggetti individuati fra quelli da sottoporre a controllo a campione ai sensi dell'art. 52, comma 1, del D. Lgs. n. 36/2023, e in caso di esito negativo applicherà quanto

indicato nell'art. "Penali e risoluzione del contratto", delle clausole contrattuali previste in sede di richiesta di offerta;

DATO ATTO che per l'espletamento del presente appalto non sono rilevabili rischi interferenti per i quali sia necessario adottare specifiche misure di sicurezza, e che pertanto non risulta necessario prevedere la predisposizione del "Documento Unico di Valutazione dei Rischi da Interferenze" – DUVRI e non sussistono di conseguenza costi della sicurezza di cui all'art. 26, comma 3, del D. Lgs. n. 81/2008;

PRECISATO che:

- in conformità a quanto disposto dall'art. 53, comma 1, del D. Lgs. 36/2023, con riferimento all'affidamento in parola non vengono richieste le garanzie provvisorie di cui all'articolo 106;
- con riferimento a quanto disposto dall'art. 53, comma 4, del D. Lgs. 36/2023, si ritiene di non richiedere la garanzia definitiva per l'esecuzione delle prestazioni in parola, in considerazione del ridotto valore economico delle stesse e della remota possibilità che un inadempimento verificatosi in sede di esecuzione contrattuale possa arrecare significative ripercussioni alla stazione appaltante;

VISTO il documento unico di regolarità contributiva – D.U.R.C richiesto sull'operatore economico prot. INAIL_53565442 regolare con scadenza validità al 30 luglio 2026;

VERIFICATA la disponibilità finanziaria sul capitolo 1028/0 "Spese per pubblicità e comunicazioni d'Azienda" del bilancio di previsione 2026;

CONSIDERATO pertanto di procedere all'affidamento diretto ai sensi art. 50 co. 1 lett. b) del D. Lgs. 36/2023 del servizio di Segreteria URP – Ufficio Relazioni con il Pubblico basata su algoritmi di intelligenza artificiale per 12 mesi con la ditta CHIAMA.AI S.r.l. con sede in Via Ugo Foscolo 32/I, 37057 San Giovanni Lupatoto (Verona), C.F. e P.IVA 05001730232 per l'importo di € 13.000,00 IVA esclusa pari ad € 15.860 IVA compresa;

VISTA la Determinazione n. 4 del 7 luglio 2011 dall'AVCP ad oggetto "linee guida sulla tracciabilità dei flussi finanziari ai sensi dell'articolo 3 della legge 13 agosto 2010, n. 136";

VISTO Decreto Legislativo 36/2023 e s.m. i. ad oggetto Codice degli appalti;

VISTI gli articoli 37 del D. Lgs 33/2013 ed 1 co. 32 della legge 190/2012 in materia di Amministrazione Trasparente;

VISTA la Legge Regionale 29 novembre 2001 n. 39 ad oggetto "Ordinamento del bilancio e della contabilità della Regione";

VISTA la legge Regionale n. 8 del 07 aprile 1998 ad oggetto "Norme per l'attuazione del diritto allo studio universitario";

VISTO il bilancio di previsione 2026/2028 approvato con Delibera del Consiglio di Amministrazione 22 del 31.10.2025;

Tutto ciò premesso e considerato,

DECRETA

1. di fare proprie le considerazioni espresse in premessa;
2. di acquisire mediante RDO n. 6294397 sul MEPA il servizio di “Segreteria URP – Ufficio Relazioni con il Pubblico basata su algoritmi di intelligenza artificiale per la durata di dodici mesi dalla ditta CHIAMA.AI S.r.l. con sede in Via Ugo Foscolo 32/I, 37057 San Giovanni Lupatoto (Verona), C.F. e P.IVA 05001730232, per l'importo complessivo di € 13.000,00 IVA esclusa;
3. di registrare l'importo complessivo di € 15.860,00 sulla missione 4 programma 7 Titolo 1 Macroaggregato 103 come di seguito suddiviso:
 - € 4.880,00 (periodo maggio /dicembre 2026) sul capitolo/art. 1028/0 “Spese per pubblicità e comunicazioni d'Azienda” del bilancio di previsione 2026/2028 anno 2026;
 - € 10.980,00 (periodo gennaio/aprile 2027) sul capitolo/art. 1028/0 “Spese per pubblicità e comunicazioni d'Azienda” del bilancio di previsione 2026/2028 anno 2027;
4. di dare atto che la stipula del contratto avviene sulla piattaforma del MEPA accessibile dal sito www.acquistinretepa.it;
5. di dare atto che il presente affidamento avviene con il criterio del minor prezzo ai sensi dell'art. 50 comma 4 del D.Lgs. n. 36/2023 trattandosi di appalto di valore inferiore a € 140.000,00;
6. di confermare l'assenza di rischi da interferenza e pertanto di stabilire che nessuna somma riguardante la gestione dei suddetti rischi verrà riconosciuta all'operatore economico affidatario dell'appalto e che non si rende altresì necessaria la predisposizione del documento unico di valutazione dei rischi interferenziali (DUVRI);
7. di dare atto che non sussiste alcun pagamento in ordine alla procedura in oggetto a favore di ANAC per il contributo in sede di gara;
8. di dare atto che l'affidamento in oggetto è esente dall'imposta di bollo ai sensi dell'allegato I.4 del D. Lgs 36/2023 “imposta di bollo relativa alla stipulazione del contratto”, in relazione ai contenuti dell'art. 18 comma 10 del Decreto stesso nel quale viene riportata la tabella con gli importi dell'imposta di bollo da richiedere all'appaltatore (operatore affidatario una tantum al momento della stipula del contratto in base all'importo del contratto e in proporzione al valore dello stesso);
9. di dare atto che l'imputazione dell'impegno di spesa verrà assunta ad avvenuta esigibilità dell'obbligazione in conformità a quanto previsto dal Decreto Legislativo 23 giugno 2011 n. 118 e s.m. e i. in materia di armonizzazione contabile;
10. di dare atto che l'esigibilità dell'obbligazione avverrà:
 - € 4.880,00 entro il 31.12.2026
 - € 10.980,00 entro il 31.12.2027;
11. di provvedere alla liquidazione a seguito di presentazione di regolare fattura elettronica ai sensi dell'art. 44 Legge Regione Veneto n. 39/2001 previa attestazione da parte dell'ufficio competente, che la fornitura abbia rispettato quantitativamente e qualitativamente i contenuti i modi e i termini previsti;

11. di dare atto che per gli affidamenti diretti viene superata la Delibera ANAC 1/17: non è più necessario riportare nella delibera a contrarre o altro documento propedeutico all'affidamento il CIG;
12. di individuare in osservanza del principio di auto-organizzazione amministrativa di cui all'art. 47 del D. Lgs. 36/2023 quale Responsabile Unico di Progetto la dott.ssa Francesca Ferigo quale Responsabile del Procedimento in fase di affidamento la signora Carla Ambra e quale Responsabile del Procedimento in fase di esecuzione il geom. Emanuele Volpato;
13. di demandare al RUP gli adempimenti in materia di comunicazioni e trasparenza di cui agli artt.20 e 23 del d.lgs. 36/2023, compresa la pubblicazione dell'avviso sui risultati delle procedure di affidamento ai sensi dell'art. 50, comma 9 del Dlgs n. 36/2023;
14. di trasmettere il presente provvedimento al responsabile del servizio finanziario per i provvedimenti di competenza;
15. di trasmettere il presente provvedimento al responsabile della trasparenza per i provvedimenti di competenza.

Atto non soggetto a controllo ai sensi della LR 7 aprile 1998, n. 8.

IL DIRETTORE
(Dott. Giorgio Gugole)

**UFFICIO
RAGIONERIA**

Visto ed assunta la registrazione dell'impegno di € 15.860,00 sul capitolo/art.
4-7-1-103-1028/0

del Conto / C del Bilancio 2026/2028

al n. 346/2026 e 79/2027 ai sensi dell'art. 43 L.R. 29.11.2001 n. 39.

Verona, 14/05/2026

IL RAGIONIERE

Tenuti Mirco

SEGRETERIA

Atto non soggetto a controllo ai sensi della Legge Regionale 7 Aprile 1998 n. 8.

E' esecutivo dalla data di adozione.

Il presente decreto è pubblicato all'albo ufficiale dell'Ente dal giorno _____

IL DIRETTORE
