



Copia

SETTORE AFFARI GENERALI

DETERMINAZIONE N. 278 DEL 23/07/2026

OGGETTO:

**AFFIDAMENTO DIRETTO, AI SENSI DELL'ART. 50, COMMA 1, LETT. B)
(SERVIZI E FORNITURE) DEL DLGS N.36/2023, SERVIZIO
ATTIVAZIONE SERVIZIO DI SUPPORTO ALLA CITTADINANZA
MEDIANTE VOICEBOT AI - DECISIONE A CONTRARRE**

IL RESPONSABILE DEL SETTORE AFFARI GENERALI

Visto il T.U. delle Leggi sull'ordinamento degli Enti Locali, di cui al D.Lgs. 18.08.2000 n. 267;

Visto in particolare l'art. 107 del citato T.U.;

Visto il D. Lgs. 23 giugno 2011, n. 118 coordinato con il D. Lgs. 10 agosto 2014, n. 126;

Vista la Legge di bilancio 2026 del 30 dicembre 2025, n. 199;

Visto l'art. 4 del D.Lgs. 30 marzo 2001, n. 165 il quale, al comma 2, dispone che spetta ai dirigenti l'adozione di atti e provvedimenti amministrativi, compresi gli atti che impegnano l'Amministrazione verso l'esterno, nonché la gestione finanziaria tecnica ed amministrativa mediante autonomi poteri di spesa, di organizzazione delle risorse umane, strumentali e di controllo;

Tenuto conto che il medesimo D.Lgs. 165/2001 riporta, all'art. 70, comma 6, la disposizione secondo cui *"a decorrere dal 23 aprile 1998 le disposizioni che conferiscono agli organi di governo l'adozione di atti di gestione e di atti o provvedimenti amministrativi di cui all'art. 4, comma 2, del presente decreto, si intendono nel senso che la relativa competenza spetta ai dirigenti"*;

Visto il decreto sindacale n. 8 del 29.11.2024, con il quale, in ottemperanza all'art. 109 del T.U. delle leggi sull'ordinamento degli enti locali, è stato individuato il responsabile del servizio competente ad assumere atti di gestione;

Richiamate le deliberazioni del Consiglio Comunale n. 33 del 17.12.2025, con la quale è stata approvata la nota di aggiornamento al D.U.P. e n. 34 del 17.12.2025, con la quale veniva approvato il bilancio di previsione per l'esercizio finanziario 2026-2028;

Visto il P.E.G. del corrente esercizio approvato con deliberazione della Giunta Comunale n. 174 del 17.12.2025;

Visto il Regolamento di Contabilità approvato con deliberazione di Consiglio Comunale n. 39 del 17.12.2025;

Vista la Legge n. 241/90 e s.m.i.;

Visto il vigente Statuto Comunale;

Visto il Codice appalti e contratti pubblici (D.Lgs.36/2023);

Premesso che:

- il Comune di Almese registra quotidianamente un rilevante volume di contatti telefonici e richieste informative da parte della cittadinanza in merito all'accesso ai servizi pubblici e all'espletamento di pratiche amministrative di varia natura;

- l'Ente si trova nell'impossibilità di destinare risorse umane in via esclusiva alla copertura delle funzioni di centralino telefonico o di Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP);
- tale situazione organizzativa determina notevoli criticità operative, tra cui l'allungamento dei tempi di attesa per l'utenza e la costante frammentazione dell'attività lavorativa del personale dei singoli settori, frequentemente interrotto da quesiti telefonici di carattere ripetitivo;

Premesso inoltre che:

- il D.Lgs. 7 marzo 2005 n. 82 (Codice dell'Amministrazione Digitale) individua la trasformazione digitale quale principio fondamentale dell'azione amministrativa, imponendo alle pubbliche amministrazioni l'utilizzo delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione per assicurare efficacia, efficienza, economicità, trasparenza, semplificazione e migliore fruibilità dei servizi da parte di cittadini e imprese;
- l'articolo 12 del Codice dell'Amministrazione Digitale stabilisce che le pubbliche amministrazioni organizzano autonomamente la propria attività utilizzando le tecnologie digitali per realizzare gli obiettivi di efficienza, efficacia, economicità, imparzialità, trasparenza e semplificazione;
- l'articolo 15 del Codice dell'Amministrazione Digitale individua nelle tecnologie dell'informazione e della comunicazione uno strumento essenziale per migliorare la qualità dei servizi erogati e ridurre i costi dell'azione amministrativa;
- il Piano Triennale per l'Informatica nella Pubblica Amministrazione 2024-2026, predisposto da AgID e dal Dipartimento per la trasformazione digitale, promuove l'adozione di strumenti di automazione, intelligenza artificiale e assistenza digitale finalizzati al miglioramento dell'accessibilità e dell'esperienza del cittadino nei rapporti con la pubblica amministrazione;
- il Regolamento (UE) 2024/1689 (AI Act) promuove uno sviluppo e un impiego dell'intelligenza artificiale affidabile, sicuro e conforme ai diritti fondamentali, prevedendo specifici obblighi per i sistemi utilizzati dalle pubbliche amministrazioni nel rispetto del principio di supervisione umana e delle disposizioni applicabili ai sistemi di IA utilizzati dalla pubblica amministrazione;
- il Comune di Almese, nell'ambito del proprio percorso di trasformazione digitale, ha già realizzato gli interventi previsti dalle misure del PNRR dedicate alla digitalizzazione dei servizi comunali, rendendo opportuno completare tale percorso anche mediante strumenti innovativi di assistenza alla cittadinanza.

Considerato che:

- è intendimento di questa Amministrazione ottimizzare le metodologie di comunicazione verso la cittadinanza, riducendo i tempi di esecuzione delle pratiche comunali ed evitando inutili accessi fisici agli uffici da parte degli utenti;
- l'introduzione di sistemi basati sull'Intelligenza Artificiale (IA) rappresenta una soluzione strategica ed efficiente per colmare il vuoto operativo sopra descritto, consentendo di guidare il cittadino nei diversi servizi, fornire istruzioni sui documenti necessari e agevolare la prenotazione degli appuntamenti;
- l'infrastruttura di comunicazione dell'Ente si basa sulla piattaforma Wildix già in dotazione dell'Ente come sistema di gestione del centralino telefonico virtuale con sistema VoIP, la quale è stata recentemente aggiornata alla nuova versione software WMS 7.0 nell'ambito del normale servizio di assistenza tecnica Wildix Cloud;
- tale aggiornamento software ha introdotto nativamente funzionalità di Intelligenza Artificiale a supporto dei processi comunicativi, abilitando l'attivazione di un assistente virtuale telefonico (*Voicebot AI*);

Dato atto che:

- la funzionalità di intelligenza artificiale integrate nella piattaforma Wildix è progettata per operare nel rispetto delle misure di sicurezza previste dalla normativa vigente e consente il trattamento dei dati mediante infrastrutture dedicate senza utilizzare i dati trattati per l'addestramento di modelli generativi pubblici di terze parti;
- il sistema sarà configurato esclusivamente sulla base della documentazione ufficiale dell'Ente (regolamenti, modulistica, informazioni pubblicate sul sito istituzionale e altri contenuti validati dagli uffici competenti), che costituirà la base conoscitiva dell'assistente virtuale e sarà periodicamente aggiornata dal personale comunale;

Vista l'offerta pervenuta in data 17/07/2026 n. prot. 11730/2026 dell'operatore economico INFONET S.a.S. di Abbate Walter & C., con sede in Torino, Via Duino 128 con P.I. e C.F. 07425300014, per l'attivazione e la configurazione del suddetto servizio e che prevede le seguenti condizioni economiche (valori al netto di IVA al 22%):

- Attivazione Voicebot: attività tecniche di configurazione iniziale del sistema, da intendersi quale costo *Una Tantum*, pari a €. 685,00;
- Canone modulo AI Data Boost: canone mensile per l'abilitazione di 10 GB di spazio disco e 25 ore mensili di servizio *Text-to-Speech*, pari a €. 64,80/mese;
- Predisposizione DB e Ottimizzazione: pacchetto di 10 ore lavorative (senza limiti temporali di utilizzo) per l'allineamento della voce, del tono e il caricamento della documentazione, espletato in modalità remota, pari a €. 550,00;

Ritenuto che:

- l'offerta economica complessiva risulti congrua e pienamente rispondente alle necessità dell'Ente;
- l'operatore economico individuato è il partner tecnologico che gestisce il sistema Wildix in uso presso l'Ente ed è in grado di garantire l'attivazione delle funzionalità native della piattaforma già installata senza richiedere la sostituzione dell'infrastruttura esistente né l'introduzione di sistemi terzi, evitando duplicazioni tecnologiche, costi di migrazione e possibili interruzioni del servizio;
- l'introduzione del servizio consentirà di ampliare la capacità informativa verso la cittadinanza, migliorare la continuità delle risposte anche al di fuori degli orari di apertura degli uffici, ridurre il numero di richieste ripetitive gestite dagli operatori comunali e permettere al personale di dedicare maggiori risorse alle attività amministrative a maggiore valore aggiunto;

Dato atto che l'attivazione del servizio sarà effettuata nel rispetto del Regolamento (UE) 2016/679, del D.Lgs. 196/2003 e delle politiche di sicurezza informatica dell'Ente, fermo restando che, prima dell'attivazione del servizio, saranno effettuati tutti gli adempimenti eventualmente necessari ai sensi del Regolamento (UE) 2016/679, ivi compresa, ove richiesta, la valutazione d'impatto sulla protezione dei dati (DPIA), l'aggiornamento del registro dei trattamenti e la disciplina dei rapporti con il fornitore quale responsabile del trattamento;

Dato atto che l'intervento risulta coerente con la strategia di trasformazione digitale dell'Ente ed è stato sviluppato nell'ambito delle attività coordinate dall'Ufficio per la Transizione Digitale istituito ai sensi dell'articolo 17 del D.Lgs. 82/2005 e che l'introduzione del servizio costituisce un intervento di innovazione organizzativa e tecnologica che non sostituisce l'attività istruttoria e decisionale degli uffici comunali, ma svolge esclusivamente funzioni di supporto informativo e orientamento dell'utenza;

Dato atto che:

- trattandosi di appalto di servizio inferiore ad € 140.000,00 questa Amministrazione può, ai sensi dell'art.62, comma 1, del Dlgs n.36/2023, procedere direttamente e autonomamente all'affidamento dell'appalto in oggetto senza necessità di rivolgersi a soggetti aggregatori o centrali di committenza qualificate;
- l'art. 50, comma 1, lett. B) del Dlgs n.36/2023 stabilisce che le stazioni appaltanti procedono all'affidamento diretto dei servizi e forniture, ivi compresi i servizi di ingegneria e architettura e l'attività di progettazione, di importo inferiore a € 140.000, 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;
- l'art. 17, comma 2, del Dlgs n. 36/2023 prevede che, in caso di affidamento diretto, la decisione a contrarre individua l'oggetto, l'importo e il contraente, unitamente alle ragioni

della sua scelta, ai requisiti di carattere generale e, se necessari, a quelli inerenti alla capacità economico-finanziaria e tecnico-professionale;

Valutato che non sussistono convenzioni stipulate da CONSIP o da soggetti aggregatori regionali ai sensi dell'articolo 26 della legge 23 dicembre 1999, n. 488, relative all'appalto di cui trattasi e che l'oggetto del presente affidamento non ricade tra le categorie merceologiche per le quali gli enti locali sono obbligati ad utilizzare le convenzioni CONSIP, o degli altri soggetti aggregatori (art. 1, comma 7, del d.l. 95/2012, art. 9, comma 3, del d.l. 66/2014, come individuate dai d.P.C.M. del 2016 e del 2018;

Considerato che il comma 130 dell'articolo 1 della Legge 30.12.2018, n. 145 (Legge di Bilancio 2019) ha modificato l'articolo 1, comma 450 della Legge 27.12.2006, n. 296 innalzando la soglia per non incorrere nell'obbligo di ricorrere al MEPA o altri strumenti telematici di acquisto per l'affidamento di contratti, da 1.000 euro a 5.000 euro e pertanto codesta Stazione Appaltante intende avvalersi di una piattaforma di approvvigionamento digitale Traspare conforme al disposto dell'art. 25 del Dlgs n.36/2023;

Ritenuto il suddetto preventivo conveniente per l'Amministrazione Comunale in relazione alle prestazioni richieste e alla qualità dei servizi offerti;

Dato atto che l'operatore economico ha attestato con dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà l'assenza delle cause di esclusione di cui agli articoli 94 e 95 nonché il possesso dei requisiti di partecipazione e di qualificazione previsti dall'art. 28 dell'allegato II.12 al Dlgs n. 36/2023 e la stazione appaltante verificherà le dichiarazioni, in caso che queste vengano sorteggiate sulla base del sorteggio a campione individuato con modalità predeterminate dall'amministrazione;

Ritenuto il suddetto preventivo:

- adeguato nell'utilizzo del CCNL applicato in relazione alle tutele a favore dei lavoratori impiegati nell'appalto;
- conveniente per l'Amministrazione Comunale in relazione alle prestazioni richieste e alla qualità dei lavori/servizi/forniture offerti nonché in relazione al principio del risultato di cui all'art.1 del Dlgs n.36/2023;

Attesa pertanto la necessità di procedere all'affidamento dei suddetti servizi all'operatore economico di cui sopra;

Dato atto che il codice CIG ai fini della tracciabilità dei pagamenti, Legge 136 del 13.08.2010 per il presente affidamento è BC73F3B12F;

Dato atto che, in base all'importo dell'affidamento, non è necessaria la relativa programmazione dell'appalto nel Programma Triennale degli acquisti di beni e forniture ai sensi dell'Art 37 del D.Lgs 36/2023;

Vista la regolarità contabile dell'operatore economico;

Dato atto che ai fini della tracciabilità dei flussi finanziari, la ditta ha trasmesso gli estremi del “conto dedicato”;

Visto l'art. 17 c. 1 e 2 del D. Lgs. 36/2023 che dispone che *“Prima dell'avvio delle procedure di affidamento dei contratti pubblici le stazioni appaltanti e gli enti concedenti, con apposito atto, adottano la decisione di contrarre individuando gli elementi essenziali del contratto e i criteri di selezione degli operatori economici e delle offerte. In caso di affidamento diretto, l'atto di cui al comma 1 individua l'oggetto, l'importo e il contraente, unitamente alle ragioni della sua scelta, ai requisiti di carattere generale e, se necessari, a quelli inerenti alla capacità economico-finanziaria e tecnico-professionale.”*;

Ritenuto di attribuire alla presente determinazione valore contrattuale, con efficacia decorrente dalla data di invio alla società affidataria a titolo di accettazione, con le seguenti clausole essenziali, inserite anche ai sensi dell'art. 192 del D. Lgs n° 267/2000 (determina a contrarre disciplinante il rapporto contrattuale tra il Comune di Almese e la ditta di cui sopra):

- a) l'oggetto del contratto è l'affidamento dei servizi/lavori/forniture di cui all'oggetto;
- b) il contratto sarà stipulato “a corpo” in modalità elettronica mediante scambio di lettera commerciale e gli importi pattuiti sono quelli definiti nel presente atto e relativo preventivo offerto dall'OE;
- c) la procedura di scelta del contraente è quella definita dall'art. 50 comma 1 b) SERVIZI E FORNITURE del D.Lgs. 36/2023 che assicura il raggiungimento del principio del risultato di cui all'art.1 del medesimo codice appalti;
- d) Termine per la conclusione del servizio: 365 giorni naturali e consecutivi;
- e) Termini di pagamento: pagamento entro 30 giorni dal ricevimento della fattura, previo accertamento di regolare esecuzione delle prestazioni previste dalla presente determinazione – contratto;
- f) obbligo per l'affidatario di assumere a proprio carico tutti gli oneri assicurativi e previdenziali di legge e di osservare le norme vigenti in materia di sicurezza sul lavoro e di retribuzione dei lavoratori dipendenti, nonché di accettare integralmente e senza riserva alcuna, le condizioni contrattuali;
- g) in caso di successivo accertamento del difetto del possesso dei requisiti prescritti ed autocertificati dall'aggiudicatario si procederà alla risoluzione del contratto/dell'affidamento, al pagamento del corrispettivo pattuito solo con riferimento alle prestazioni già eseguite e nei limiti dell'utilità ricevuta; all'incameramento della cauzione definitiva ove richiesta o, in alternativa, l'applicazione di una penale in misura non inferiore al 10 per cento del valore del contratto;

Considerato che a norma dell'art. 15 del D.Lgs. n. 36/2023 e s.m.i. il Responsabile del Progetto è il Dott. Luca Brunatti in qualità di Responsabile del Settore Affari generali del Comune di Almese e che il suddetto RUP è anche responsabile di procedimento per le fasi di programmazione, progettazione, affidamento ed esecuzione ai sensi dell'art. 4 della l. 241/90;

Confermata l'assenza di conflitto d'interessi del responsabile del procedimento ai sensi dell'art. 6 bis della L. 241/190 e s.m.i., così come introdotto dalla L. 190/2012, art. 53 d.lgs. 165/2001, art. 7 d.p.r. 62/2013, art. 46 d.lgs. 36/2023;

Riconosciuta la propria competenza, in virtù del principio di separazione tra le funzioni di controllo ed indirizzo e quelle di gestione, di cui all'art. 107 del TUEL 267/2000 e s.m.i., ed in analogia con quanto prevede l'art. 16 del D.Lgs. 165/2001 per gli uffici dirigenziali generali;

D E T E R M I N A

- 1) **Dare atto** che la premessa narrativa costituisce parte integrante e sostanziale del presente dispositivo.
- 2) **Procedere**, per i motivi esposti in premessa, all'affidamento diretto, ai sensi dell'art. 50, comma 1, lett. b) del Dlgs n.36/2023 all'operatore economico INFONET S.a.S. di Abbate Walter & C., con sede in Torino, Via Duino 128 con P.I. e C.F. 07425300014, relativo a:
 - Attivazione Voicebot pari a €. 685,00 oltre Iva di legge;
 - Canone modulo AI Data Boost da ottobre a dicembre 2026 pari a €. 194,40 oltre Iva di legge;
 - Pacchetto di 10 ore lavorative (senza limiti temporali di utilizzo) per l'allineamento della voce, del tono e il caricamento della documentazione, espletato in modalità remota, pari a €. 550,00 oltre Iva di legge;
- 3) **Impegnare** a favore di INFONET S.a.S. di Abbate Walter & C., con sede in Torino, Via Duino 128 con P.I. e C.F. 07425300014 la spesa di €. 1.235,00 oltre IVA al 22% pari a € 271,70 per un totale complessivo pari a € 1.506,70 a valere sul Bilancio di previsione 2026 – 2028 con imputazione sull'esercizio 2026, in quanto l'esigibilità della spesa ossia la prestazione del servizio sarà eseguita nell'anno nel seguente modo:

Missione: 01 - Servizi istituzionali, generali e di gestione

Programma: 02 - Altri ordini di istruzione non universitaria

Titolo: 2 - Spese in conto capitale

Macroaggregato: 202 - Investimenti fissi lordi e acquisto di terreni

Capitolo: 5870/5/5 - Informatizzazione - Software (affari generali)

Livello 5: U.2.02.03.02.002 - Acquisto software

- 4) **Impegnare** a favore di INFONET S.a.S. di Abbate Walter & C., con sede in Torino, Via Duino 128 con P.I. e C.F. 07425300014 la spesa di €. 194,40 oltre IVA al 22% pari a € 42,77 per un totale complessivo pari a € 237,17 a valere sul Bilancio di previsione 2026 – 2028 con imputazione sull'esercizio 2026, in quanto l'esigibilità della spesa ossia la prestazione del servizio sarà eseguita nell'anno nel seguente modo:

Missione: 01 - Servizi istituzionali, generali e di gestione

Programma: 11 - Altri servizi generali

Titolo: 1 - Spese correnti

Macroaggregato: 103 – Acquisto di beni e servizi

Capitolo: 800/10/1 - Servizi e manutenzione per sistema informatico

Livello 5: U.1.03.02.19.999 – Altri servizi informatici e di telecomunicazioni

n.a.c.

- 5) **Dare atto** ai sensi dell'art. 183 comma 8 del D. Lgs. n° 267/2000:

- che l'obbligazione giuridica derivante dalla presente determinazione diviene esigibile in ciascun esercizio finanziario e che le liquidazioni conseguenti saranno disposte indicativamente entro il 31.12.2028;

- l'impegno di spesa e i termini di liquidazione sopra indicati risultano compatibili con i relativi stanziamenti di bilancio di competenza e di cassa e con le regole di finanza pubblica;

- 6) **Dare atto** che il codice CIG ai fini della tracciabilità dei pagamenti, Legge 136 del 13.08.2010 per il presente affidamento è BC73F3B12F.

- 7) **Dare atto** che il Codice Univoco Ufficio è JZB6UQ.

- 8) **Dare atto** che ai fini della tracciabilità dei flussi finanziari, la ditta ha trasmesso gli estremi del "conto dedicato".

- 9) **Attribuire** alla presente determinazione valore contrattuale, con efficacia decorrente dalla data di invio alla società affidataria a titolo di accettazione.

La presente determinazione, anche ai fini della pubblicità e della trasparenza amministrativa, sarà pubblicata all'Albo Pretorio comunale per 15 giorni consecutivi. A norma dell'art. 8 della L. 241/90 e s.m.i., si rende noto che il responsabile del procedimento è il Responsabile del Settore Affari Generali, il quale con la sottoscrizione della presente determinazione esprime parere favorevole di regolarità tecnica attestante la regolarità e la correttezza dell'azione amministrativa, ai sensi dell'articolo 147 - bis, comma 1, del vigente Decreto Legislativo n° 267/2000.

Letto, confermato e sottoscritto

Il Responsabile del Settore Affari Generali

BRUNATTI LUCA