



N. del

## DELIBERAZIONE DEL COMMISSARIO

dott. Domenico SCIBETTA

Coadiuvato dai Signori:

DIRETTORE AMMINISTRATIVO

dr.ssa Michela Barbiero

DIRETTORE SANITARIO

dr.ssa Patrizia Benini

DIRETTORE DEI SERVIZI SOCIO SANITARI

dr. Paolo Fortuna

**Note Trasparenza:** Con il presente provvedimento si dispone la variazione del contratto per il servizio di prenotazione telefonica (call center) delle prestazioni specialistiche ambulatoriali a seguito dell'emergenza sanitaria da virus Covid - 19.

**OGGETTO:** Servizio di prenotazione telefonica (call center) delle prestazioni specialistiche ambulatoriali. Variazione del contratto a seguito dell'emergenza sanitaria da virus Covid -19.

Il Direttore della UOC Provveditorato Dott.ssa Lucia Berzioli

Riferisce quanto segue:

Con deliberazione n. 263 del 18/3/2016 del Direttore Generale dell'ex Azienda ULSS 16 di Padova è stata disposta l'aggiudicazione del "Servizio di prenotazione telefonica (call center) delle prestazioni specialistiche ambulatoriali erogate dalle strutture pubbliche e private dell'Azienda Ulss 16 di Padova, dell'Azienda Ospedaliera di Padova e dell'Istituto Oncologico Veneto (IOV)" a favore della Cooperativa Sociale Giotto di Padova con decorrenza il 1 maggio 2016 per la durata di 5 anni con scadenza il 30/04/2021;

In data 22.08.2016 è stato stipulato il contratto tra la ex Azienda ULSS 16 di Padova e la suddetta Cooperativa Sociale Giotto di Padova per la parte di interesse della stessa ex Azienda ULSS 16;

A seguire, con l'emanazione della Legge Regionale n. 19 del 25/10/2016, che ha modificato l'assetto territoriale delle Aziende UULLSSSS della Regione Veneto in concomitanza con la riduzione del numero delle stesse, l'ex Azienda ULSS 16 ha incorporato le sopresse ex Aziende ULSS n. 15 Alta Padovana e ULSS n. 17 di Monselice e ha cambiato denominazione

sociale in Azienda ULSS n. 6 Euganea divenendo titolare di tutti i contratti in essere nelle tre ex Aziende UULLSSSS, tra i quali quello in oggetto;

Nel mese di febbraio 2020 è scoppiata in Italia un'epidemia sanitaria legata alla pandemia da virus Covid-19, del tutto imprevedibile ed imprevedibile, che ha, peraltro, coinvolto tutto il mondo, che ha reso necessario, per evitare una ancor più rapida diffusione del virus, particolarmente favorita da situazioni di assembramento di persone in ambienti chiusi, la chiusura di alcuni CUP/Cassa nelle sedi distrettuali e il blocco del libero accesso ai punti prelievo e agli sportelli per attività amministrative territoriali nei Distretti dell'Azienda Ulss 6;

Come noto, a seguire, con provvedimenti governativi successivi, al fine di contenere la pandemia che stava causando un elevatissimo numero di decessi, l'intero Paese è stato posto per alcuni mesi in uno stato di cosiddetto "lockdown", che ha, tra l'altro, comportato pesanti limitazioni degli spostamenti personali all'interno del territorio nazionale e la chiusura di moltissime attività commerciali;

Contestualmente è stato fortemente ridotto e in alcuni casi precluso l'accesso alle visite ambulatoriali che non fossero urgenti anche in regime di libera professione.

A decorrere dal mese di maggio 2020, in conseguenza dell'allentamento del regime di "lockdown" in ragione della diminuzione dei contagi e del riavvio dell'attività ambulatoriale rimasta sospesa, stante il permanere della chiusura dei CUP/Cassa in alcune sedi distrettuali e del divieto di libero accesso ai punti prelievo, agli sportelli amministrativi territoriali e a quelli per protesi e ausili, tutte le chiamate di prenotazione telefonica per l'accesso ai servizi succitati si sono inevitabilmente riversate a carico del servizio di call center che ha registrato un esponenziale aumento delle stesse;

L'impossibilità di gestire un numero di chiamate giornaliero così elevato per la prenotazione preventiva e obbligatoria degli accessi ai servizi, così come disposto con Decreto del presidente della Giunta Regionale n.23 del 21.2.2020 nelle "Linee di indirizzo regionali per la riapertura delle attività regionali – Fase 2 Covid 19", e successive integrazioni, nonché di gestire l'aumentato numero di prenotazioni a CUP richieste telefonicamente, ha comportato conseguentemente anche la necessità di porre in situazione di cosiddetto "galleggiamento" moltissime richieste di prenotazioni, a loro volta da gestire con le conseguenti richiamate telefoniche per comunicare la data dell'appuntamento fissato dall'Ufficio preposto;

La Cooperativa Sociale Giotto, assegnataria, come sopra richiamato, del servizio di Call Center per l'area afferente ai Distretti 1, 2 e 3 dell'Azienda Ulss Euganea, stante l'impossibilità da parte dell'Azienda Ulss, vista l'urgenza di garantire in sicurezza gli accessi ai servizi per evitare assembramenti, di rispondere all'aumentata richiesta di prenotazioni di prestazioni sanitarie ai propri utenti, di affidare, in tempi brevi compatibili con l'emergenza in atto, il servizio ad altra Società, sia tenendo conto dei tempi di espletamento di una procedura, sia pur in urgenza, anche in relazione alle difficoltà tecniche che sarebbero derivate da un passaggio di consegne in un momento così drammatico, su espressa richiesta del Direttore dell'esecuzione del contratto e del Direttore dell'UOSD Sistemi Informativi che hanno fatto sintesi delle necessità evidenziate da tutti gli attori aziendali coinvolti in prima linea nella gestione dell'emergenza sanitaria (Direttore del Dipartimento di Prevenzione, Direttori dei Distretti, Direttore della Direzione Amministrativa Territoriale, Resp. UOS Specialistica e Direttori delle UUOCC di Laboratorio Analisi), si è fatta carico del maggior numero di chiamate registrate e della gestione delle richiamate dei galleggiamenti, in particolare per il Distretto 4;

Si evidenzia inoltre che per far fronte alle nuove attività derivanti dall'emergenza Covid in area

territoriale è stato coinvolto anche il personale dei Distretti, generalmente impegnato negli sportelli multifunzione amministrativi delle diverse sedi territoriali, con la conseguente chiusura di altre attività, tra cui quelle di CUP/Cassa nel Distretto 4.

Le esigenze sottese ai citati incrementi di attività perdureranno, come confermato dal suddetto Direttore dell'Esecuzione del Contratto, fino alla data di scadenza contrattuale del 30/04/2021, in relazione al protrarsi dello stato emergenziale causato da una recrudescenza dall'epidemia da virus Covid-19;

Alla luce di quanto sopra, si ritiene che debba essere riconosciuta alla Cooperativa Sociale Giotto l'attività aggiuntiva effettivamente svolta nell'ambito del contratto in parola nel corso dell'anno 2020 e l'attività che si renderà necessaria fino a tutto il 30/04/2021, data di scadenza naturale del contratto, attività peraltro assolutamente coerente con quella oggetto di gara e tale da non comportare modifiche sostanziali allo stesso.

In questo contesto, a supporto del riconoscimento della maggiore attività svolta, si richiama il Capitolato d'Oneri il quale, all'art. 5 rubricato "*Varianti in corso di esecuzione del contratto*", prevede quanto sotto riportato:

".....

*La stazione Appaltante può ammettere variazioni al contratto nei seguenti casi:*

- a) per esigenze derivanti da sopravvenute disposizioni legislative e regolamentari;*
- b) per cause impreviste e imprevedibili accertate dal responsabile del procedimento o per l'intervenuta possibilità di utilizzare materiali, componenti e tecnologie non esistenti al momento in cui ha avuto inizio la procedura di selezione del contraente, che possono determinare, senza aumento di costo, significativi miglioramenti nella qualità delle prestazioni eseguite;*
- c) per la presenza di eventi inerenti alla natura e alla specificità dei beni o dei luoghi sui quali si interviene, verificatisi nel corso di esecuzione del contratto.*

*Nei casi sopra citati, la Stazione Appaltante può chiedere all'appaltatore una variazione in aumento o in diminuzione delle prestazioni fino a concorrenza di un quinto del prezzo complessivo previsto dal contratto che l'appaltatore è tenuto ad eseguire, previa sottoscrizione di un atto di sottomissione, agli stessi patti, prezzi e condizioni del contratto originario senza diritto ad alcuna indennità ad eccezione del corrispettivo relativo alle nuove prestazioni. Nel caso in cui la variazioni superi tale limite, deve essere stipulato un atto aggiuntivo contrattuale con l'appaltatore.*

*Sono inoltre ammesse, nell'esclusivo interesse della Stazione Appaltante, le varianti, in aumento o in diminuzione, finalizzate al miglioramento o alla migliore funzionalità delle prestazioni oggetto del contratto, a condizione che tali varianti non comportino modifiche sostanziali e siano motivate da obiettive esigenze derivanti da circostanze sopravvenute e imprevedibili al momento della stipula del contratto. L'importo in aumento o in diminuzione relativo a tali varianti non può superare il cinque per cento dell'importo originario del contratto.*

*L'appaltatore è obbligato ad assoggettarsi alle variazioni alle stesse condizioni previste dal contratto.*

*Per quanto non previsto nel presente articolo, si applicano le disposizioni normative previste dagli art. 310 e 311 del DPR. 207/2010."*

Si richiama, altresì, l'art. 311 del DPR 207/2010, rubricato "*Varianti introdotte dalla stazione appaltante*", che prevede quanto sotto riportato:

*"1. La stazione appaltante non può richiedere alcuna variazione ai contratti stipulati, se non nei casi di seguito previsti.*

2. Ai sensi di quanto previsto dall'[articolo 114, comma 2, del codice](#), la stazione appaltante può ammettere variazioni al contratto nei seguenti casi:

a) per esigenze derivanti da sopravvenute disposizioni legislative e regolamentari;  
b) per cause imprevedute e imprevedibili accertate dal responsabile del procedimento o per l'intervenuta possibilità di utilizzare materiali, componenti e tecnologie non esistenti al momento in cui ha avuto inizio la procedura di selezione del contraente, che possono determinare, senza aumento di costo, significativi miglioramenti nella qualità delle prestazioni eseguite;  
c) per la presenza di eventi inerenti alla natura e alla specificità dei beni o dei luoghi sui quali si interviene, verificatisi nel corso di esecuzione del contratto.

3. Sono inoltre ammesse, nell'esclusivo interesse della stazione appaltante, le varianti, in aumento o in diminuzione, finalizzate al miglioramento o alla migliore funzionalità delle prestazioni oggetto del contratto, a condizione che tali varianti non comportino modifiche sostanziali e siano motivate da obiettive esigenze derivanti da circostanze sopravvenute e imprevedibili al momento della stipula del contratto. L'importo in aumento o in diminuzione relativo a tali varianti non può superare il cinque per cento dell'importo originario del contratto e deve trovare copertura nella somma stanziata per l'esecuzione della prestazione. Le varianti di cui al presente comma sono approvate dal responsabile del procedimento ovvero dal soggetto competente secondo l'ordinamento della singola stazione appaltante.

4. Nei casi previsti al comma 2, la stazione appaltante può chiedere all'esecutore una variazione in aumento o in diminuzione delle prestazioni fino a concorrenza di un quinto del prezzo complessivo previsto dal contratto che l'esecutore è tenuto ad eseguire, previa sottoscrizione di un atto di sottomissione, agli stessi patti, prezzi e condizioni del contratto originario senza diritto ad alcuna indennità ad eccezione del corrispettivo relativo alle nuove prestazioni. Nel caso in cui la variazioni superi tale limite, la stazione appaltante procede alla stipula di un atto aggiuntivo al contratto principale dopo aver acquisito il consenso dell'esecutore.

5. L'esecutore è obbligato ad assoggettarsi alle variazioni di cui ai commi 2 e 3, alle stesse condizioni previste dal contratto.

6. In ogni caso l'esecutore ha l'obbligo di eseguire tutte quelle variazioni di carattere non sostanziale che siano ritenute opportune dalla stazione appaltante e che il direttore dell'esecuzione del contratto abbia ordinato, a condizione che non mutino sostanzialmente la natura delle attività oggetto del contratto e non comportino a carico dell'esecutore maggiori oneri."

Alla luce della normativa sopra richiamata che regola il contratto in corso, si ritiene che esistano gli estremi normativi per riconoscere alla Cooperativa Sociale Giotto la maggiore attività registrata, effettuata per far fronte alla situazione emergenziale verificatasi, in termini di numero di chiamate;

Conseguentemente, con nota prot. n. 95294 del 09/07/2020, l'UOC Provveditorato ha chiesto alla Cooperativa Sociale Giotto di formalizzare la disponibilità ad eseguire le citate attività, acquisendola con nota agli atti, prot. n. 528 del 10/07/2020;

E' stato quantificato il fabbisogno, per l'anno 2020, sulla base delle chiamate effettuate e già

fatturate fino al mese di ottobre 2020 e, per l'anno 2021, facendo una proiezione delle chiamate effettuate negli ultimi mesi, fino al 30/04/2021, data di scadenza naturale del contratto, in euro 848.613,77(IVA esclusa) pari ad euro 1.035.308,80 (IVA compresa);

Si fa presente, altresì, che la Cooperativa Sociale Giotto, si avvale per l'effettuazione di buona parte del servizio in parola dei detenuti del Carcere di Padova ed è in grado di assicurare l'espletamento del servizio con un alto livello qualitativo e ad un costo a chiamata, pari ad € 1,31, ritenuto competitivo. Si fa presente, infatti, che gli attuali prezzi di mercato si attestano attorno ad un *range* variabile tra € 0,45 ed € 0,60 al minuto (€ 0,58 al minuto nell'ambito di un recente contratto stipulato da Infocamere con la Cooperativa Giotto, € 0,583 al minuto nell'ambito dell'attuale contratto attivo definito da CONSIP Spa con la Cooperativa aCapo) a seconda del servizio reso e che mediamente le chiamate per il servizio in parola hanno una durata di circa 4 minuti. La Cooperativa Giotto negli ultimi mesi ha inoltre messo a disposizione dell'Azienda Ulss, per far fronte in modo più efficiente all'attività di call center legata all'emergenza sanitaria in atto, il proprio centralino e le proprie linee telefoniche con costi a totale proprio carico.

Si propone, pertanto, per le motivazioni sopra espresse, di riconoscere alla Cooperativa Sociale Giotto, ai sensi della *lex specialis* di gara sopra richiamata (art. 5 del Capitolato d'Oneri di gara) e dell'art. 311 del DPR 207/2010, la variante in aumento del contratto in essere, di cui al provvedimento sopra richiamato, per l'espletamento del servizio di call center, per un importo complessivo di variazione, per far fronte alle attività aggiuntive richieste fino a scadenza naturale del contratto (30/04/2021), stimato complessivamente in euro 848.613,77 (IVA esclusa);

Si dà, altresì, atto che l'importo complessivo di variazione derivante dal presente provvedimento, pari ad euro 1.035.308,80 (IVA compresa) è rientrato per l'anno 2020 e rientrerà per l'anno 2021, tra i costi, nel Bilancio Sanitario degli esercizi 2020 e 2021, al conto di costo regionale B.2.B.1.12.C.1 "altri servizi non sanitari da privato esternalizzati" e aziendale 400202011206, secondo la seguente analisi:

anno 2020: euro 603.387,76  
anno 2021: euro 431.921,08;

Si dà atto, infine, che con nota prot. n. 172110 del 04/11/2019, il Direttore Amministrativo ha nominato, con decorrenza dalla medesima data, la dott.ssa Mariagrazia Facin, Direttore dell'UOC Direzione Amministrativa di Ospedale, quale Direttore dell'Esecuzione del Contratto (DEC) in parola e si propone la ratifica della nomina;

Attestata l'avvenuta regolare istruttoria della pratica, anche in ordine alla compatibilità con la vigente legislazione statale e regionale;

#### IL COMMISSARIO

dato atto che il Direttore della UOC Provveditorato ha attestato l'avvenuta regolare istruttoria della pratica anche in ordine alla compatibilità con la vigente legislazione nazionale e regionale;

coadiuvato dai Direttori Amministrativo, Sanitario e dei Servizi Socio Sanitari, che ai sensi dell'art. 3 del D.Lgs. n. 502/92 e s.m.i esprimono parere favorevole per quanto di rispettiva competenza;

in base ai poteri conferitigli dal D.P.G.R. n. 182 del 30/12/2020

DELIBERA

Per le motivazioni esposte in premessa, parti integranti e sostanziali del presente atto:

1. di riconoscere alla Cooperativa Sociale Giotto, nell'ambito del contratto in corso ad oggetto il "Servizio di prenotazione telefonica (call center) delle prestazioni specialistiche ambulatoriali", di cui al provvedimento in premessa citato, la maggiore attività effettivamente svolta nei mesi scorsi a decorrere dal 01.05.2020 e l'attività che si renderà necessaria fino a tutto il 30/04/2021, data di scadenza naturale del contratto, per la gestione del maggior numero di chiamate e richiamate legate alla gestione delle prenotazioni delle prestazioni sanitarie nel periodo di emergenza sanitaria legata alla pandemia da virus Covid-19 a seguito da un lato della chiusura di alcuni CUP aziendali e dall'altro lato all'obbligo di prenotare gli accessi ai servizi per garantire sicurezza all'utenza, come da Linee di indirizzo regionali, attività peraltro assolutamente coerente con quella oggetto di gara e tale da non comportare modifiche sostanziali allo stesso, a titolo di variante in aumento, ai sensi del combinato disposto dell'art. 5 del Capitolato d'Oneri di gara e dell'art. 311 comma 2 lett. b) del D.P.R. 207/2010, per l'importo quantificato complessivamente in euro 848.613,77 (IVA esclusa);
2. di dare atto che il citato importo di variazione contrattuale, pari ad euro 1.035.308,80 (IVA compresa) è rientrato per l'anno 2020 e rientrerà per l'anno 2021, tra i costi, nel Bilancio Sanitario degli esercizi 2020 e 2021 al conto di costo regionale B.2.B.1.12.C.1 "altri servizi non sanitari da privato esternalizzati" e aziendale 400202011206, secondo l'analisi in premessa riportata;
3. di ratificare il riconoscimento della dott.ssa Mariagrazia Facin, Direttore dell'UOC Direzione Amministrativa di Ospedale, quale Direttore dell'Esecuzione del Contratto (DEC), già individuata nelle predette funzioni con nota del Direttore Amministrativo prot. n. 172110 del 04/11/2019 a decorrere dalla stessa data.

**Il Commissario  
dott. Domenico Scibetta**

Direttore Amministrativo  
dr.ssa Michela Barbiero

Direttore Sanitario  
dr.ssa Patrizia Benini

Direttore dei Servizi Socio Sanitari  
dr. Paolo Fortuna

### ATTESTAZIONE DI PUBBLICAZIONE

La presente deliberazione è stata pubblicata all'Albo On-line di questa ULSS 6 per 15 giorni consecutivi dal \_\_\_\_\_

**Il Direttore  
U.O.C. Affari Generali  
(Dott. Tullio Zampieri)**

---

### CERTIFICAZIONE DI ESECUTIVITA'

La presente deliberazione è divenuta esecutiva il \_\_\_\_\_

**Il Direttore  
U.O.C. Affari Generali  
(Dott. Tullio Zampieri)**

---

Copia composta di n. 0007 fogli (incluso il presente) della delibera n. \_\_\_\_\_ del \_\_\_\_\_ firmata digitalmente e conservata secondo la normativa vigente presso Infocert S.p.a.

Padova, li

**Il Direttore  
U.O.C. Affari Generali  
(Dott. Tullio Zampieri)**

---