

## DELIBERAZIONE N. 705 DEL 25 AGO, 2021

Struttura proponente: UOC Acquisizione e Gestione Beni e Servizi

Codice settore proponente: PR 108/2021

OGGETTO: affidamento del Servizio di Call Center Multilingue sino al 31/12/2021 al fine di garantire supporto telefonico alla popolazione straniera nell'ambito dell'emergenza Covid - 19.

CIG Z3632CCCE3

**Parere del Direttore Amministrativo: Dott. Guglielmo Di Balsamo**
 FAVOREVOLE       NON FAVOREVOLE (vedi motivazioni allegate)
Firma Guglielmo Di BalsamoData 24/8/2021**Parere del Direttore Sanitario: Dott. Domenico Antonio Ientile** <sup>PER</sup> Dr. Ientile
 FAVOREVOLE       NON FAVOREVOLE (vedi motivazioni allegate)
Firma Domenico Antonio IentileData 24/08/2021Atto trasmesso al Collegio Sindacale 25 AGO, 2021

COMPILATO DALLA UOC PROPONENTE:

 non comporta impegno di spesa       comporta impegno spesa come da tabelle sottostanti

	Codice	Descrizione
UOC Proponente Ufficio		<b>UOC ICT</b>
Liquidatore		<b>UOC ICT</b>
CIG	Z3632CCCE3	Servizio Call Center Multilingue
CUP		

Conto	Descrizione del Conto	Importo	Periodo di riferimento
502020119000	Altri Serv non Sanitari da Privato	9.684,36 iva inclusa	2021

Firma del Proponente

[Firma]

Data

23/08/2021

SB/mc

[Firma]

Riferimento SUB	Conto 1 dal quale sottrarre importo	Descrizione del conto 1	Importo

Conto 2 al quale assegnare importo	Descrizione del Conto 2	Importo	Anno di riferimento

Data \_\_\_\_\_

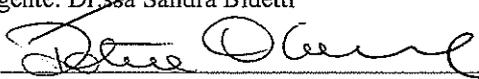
Firma Proponente/Richiedente \_\_\_\_\_

Il Dirigente e/o il Responsabile del procedimento con la sottoscrizione del presente atto, a seguito dell'istruttoria effettuata attestano che l'atto è legittimo nella forma e nella sostanza ed è utile per il servizio pubblico.

Responsabile del Procedimento:

Firma \_\_\_\_\_

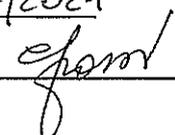
Data \_\_\_\_\_

Il Dirigente: Dr.ssa Sandra BidettiFirma Data 23/08/2021

A cura della UOC Contabilità e Bilancio:

- Non comporta scostamento Budget annuale (Delibera 1079/2020)  
 Comporta scostamento Budget annuale ( Delibera \_\_\_\_\_ )

Per Euro \_\_\_\_\_

Sub Autorizzazione n. BABSL 1-117/2021Data 24/08/2021Firma 

Foglio aggiuntivo casi particolari ( Delibera n. \_\_\_\_\_ Regolamento atti Deliberativi ARES 118)

- SI  
 NO

Il Direttore della UOC Acquisizione e Gestione Beni e Servizi relaziona al Direttore Generale e propone il seguente schema di deliberazione:

- VISTA** la Legge Regionale 3 agosto 2004, n. 9, istitutiva dell'Azienda Regionale per l'Emergenza Sanitaria;
- VISTO** - il D. Lvo 30 dicembre 1992, n. 502 e successive modificazioni ed integrazioni, nonché l'art. 9 della L.R. n. 18/94 e successive modificazioni ed integrazioni che legittimano e dispongono l'attivazione di processi di collaborazione integrata tra le Regioni, le AA.SS.LL. e le Università;
- VISTO** l'Atto Aziendale dell'ARES 118, formalizzato da ultimo con deliberazione 16 febbraio 2021, n. 127 ed approvato con Determinazione Regionale della Direzione Salute e Integrazione Sociosanitaria 25 marzo 2021, n. G03256, pubblicata sul BURL Lazio n. 33 del 1° aprile 2021;
- PREMESSO** - il Decreto Legislativo del 08 aprile 2016 n. 50 e smi;
- che con nota 4146 del 8 luglio 2021 il Direttore della UOC ICT ha comunicato che nell'ambito dell'emergenza Covid 19 la ditta Colloquia spa dal 01/07/2020, senza soluzione di continuità, ha garantito alla Centrale Operativa di Roma il supporto di call center multilingue (servizio di interpretariato);
- che il Direttore Sanitario con nota prot. 4633 del 03/08/2021 ha chiarito che i servizi forniti dal NUE 112 non soddisfano a pieno le esigenze proprie di Ares 118 e pertanto il servizio di interpretariato attualmente attivo risulta indispensabile anche nella sua prosecuzione;
- CONSIDERATO** - che il servizio era stato affidato alla ditta Colloquia Multimedia spa con Deliberazione 257/2020 ad un canone mensile di € 490,00 sino al 30/06/2020;
- che va riconosciuto il servizio svolto dalla ditta Colloquia Multimedia spa per il periodo dal 01/07/2020 al 31/08/2021, come attestato dal Direttore della UOC ICT con la nota prot. 4146/2021, con estensione sino al 31/12/2021 al fine di consentire ad Ares 118 di procedere all'indizione di una nuova gara di affidamento di tale servizio e di non interrompere il servizio come richiesto dal Direttore Sanitario;
- che per il servizio svolto e per quelli da rendere sino al

31/12/2021 è stato negoziato con la ditta Colloquia Multimedia spa uno sconto del 10% sul canone mensile con un costo pertanto pari ad € 441,00 iva esclusa;

**TENUTO CONTO** -che In considerazione del rischio sanitario connesso al protrarsi della diffusione degli agenti virali da COVID 19, lo stato di emergenza dichiarato con deliberazione del Consiglio dei ministri del 31 gennaio 2020, prorogato con deliberazioni del Consiglio dei ministri del 29 luglio 2020, 7 ottobre 2020, 13 gennaio 2021 e 21 aprile 2021, e' ulteriormente prorogato fino al 31 dicembre 2021;

**RITENUTO** - opportuno individuare nella figura del Responsabile UOC CORES Roma Città Metropolitana, il direttore dell'esecuzione del contratto ai sensi ~~ai sensi~~ della delibera 188/DG del 2016; 

**ATTESTATO** che il presente provvedimento, a seguito dell'istruttoria effettuata, nella forma e nella sostanza è totalmente legittimo e utile per il servizio pubblico, ai sensi dell'art. 1 della legge 20/94 e successive modifiche ed integrazioni, nonché alla stregua dei criteri di economicità e di efficacia di cui all'art. 1 della legge 241/90 e successive modifiche ed integrazioni;

**ATTESTATO** in particolare che il presente provvedimento è stato predisposto nel pieno rispetto delle indicazioni e dei vincoli stabiliti dai decreti del Commissario ad acta per la realizzazione del Piano di Rientro dal disavanzo del settore sanitario della Regione Lazio;

Per tutto quanto esposto in narrativa si propone al Direttore Generale:

- **di corrispondere** alla ditta Colloquia Multimedia spa P.I. 02152240806 € 6.174,00 iva esclusa per il servizio reso senza soluzione di continuità da luglio 2020 ad agosto 2021;
- **di affidare** alla ditta Colloquia Multimedia spa P.I. 02152240806 il servizio di interpretariato telefonico dal 01/09/2021 al 31/12/2021 ad un costo di € 1.764,00 iva esclusa;
- **di individuare** nella figura del Responsabile della UOC SUES Roma città Metropolitana, il direttore dell'esecuzione del contratto ai sensi ai sensi della delibera 188/DG del 2016 da stipulare ad intervenuta esecutività della presente deliberazione;

Si dichiara che il presente schema di deliberazione è stato proposto dal Direttore dell'UOC Acquisizione e Gestione Beni e Servizi il quale, consapevole delle disposizioni di cui al D. Lvo. 165/01 in tema di responsabilità dirigenziale, attesta che il presente provvedimento, a seguito dell'istruttoria effettuata, nella forma e nella sostanza è totalmente legittimo, utile e proficuo per il servizio pubblico ai sensi e per gli effetti di quanto disposto dall'art.1 della Legge n.



20/1994 e successive modifiche, nonché alla stregua dei criteri di economicità e di efficacia di cui all'art.1, primo comma, della legge n.241/90 come modificato dalla legge 15/05.

IL DIRETTORE UOC Acquisizione e Gestione Beni e Servizi

Dr.ssa Sandra Bidetti



Il Direttore Generale, con i poteri di cui alla Deliberazione ARES 118 n. 1 del 1 agosto 2019, di presa d'atto del Decreto del Presidente della Regione Lazio n. T200 del 31/07/2019 " Nomina del Direttore Generale dell'Azienda Regionale per l'Emergenza Sanitaria – Ares 118"

**VISTI** i pareri favorevoli del Direttore Amministrativo e del Direttore Sanitario

### DELIBERA

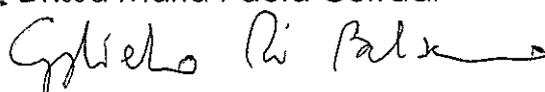
Per le motivazioni richiamate in premessa che si intendono integralmente riportate unitamente agli atti allegati:

- **di corrispondere** alla ditta Colloquia Multimedia spa P.I. 02152240806 € 6.174,00 iva esclusa per il servizio reso senza soluzione di continuità da luglio 2020 ad agosto 2021;
- **di affidare** alla ditta Colloquia Multimedia spa P.I. 02152240806 il servizio di interpretariato telefonico dal 01/09/2021 al 31/12/2021 ad un costo di € 1.764,00 iva esclusa;
- **di individuare** nella figura del Responsabile della UOC SUES Roma città Metropolitana, il direttore dell'esecuzione del contratto ai sensi ai sensi della delibera 188/DG del 2016 da stipulare ad intervenuta esecutività della presente deliberazione;

La presente deliberazione è composta di n. 10 pagine di cui n. 4 in allegato.

*Il presente atto è pubblicato nell'Albo dell'Azienda nel sito internet aziendale [www.ares118.it](http://www.ares118.it) per 15 giorni consecutivi, ai sensi della Legge Regionale n. 45/96.*

IL DIRETTORE GENERALE  
Dr.ssa Maria Paola Corradi



**Azienda Regionale Emergenza Sanitaria**  
UOC Information and Communication Technology  
Via Portuense, 240 – 00149 Roma

Al Direttore Amministrativo  
Dott. Guglielmo Di Balsamo

Al Direttore Sanitario  
Dott. Antonio Domenico Ientile

p.c. Al Direttore UOC Beni e Servizi  
Dott.ssa Sandra Bidetti

LORO SEDI

Oggetto: Servizio di interpretariato nell'ambito dei servizi telefonici di emergenza - Colloquia Spa –  
deliberazione n. 257/2020

Con la Deliberazione indicata in oggetto, la UOC Acquisizione Beni e Servizi ha provveduto all'ultimo rinnovo contrattuale con la Soc. Colloquia Spa, per la fornitura del servizio di interpretariato nell'ambito della telefonia di emergenza, limitatamente alle chiamate provenienti dal distretto di Tivoli accedenti direttamente su numerazione 118.

In tale occasione, è stato fatto particolare riferimento all'utilità dei servizi in questione anche ai fini dell'emergenza Covid 19. Tale proroga ha avuto termine in data 30 giugno 2020.

Solo recentemente il fornitore Colloquia SpA ha segnalato alla scrivente UOC di aver proseguito, anche oltre la suddetta scadenza, nel fornire assistenza telefonica per il servizio di interpretariato, producendo la relativa documentazione di traffico telefonico (circa 35 chiamate tra luglio 2020 e maggio 2021).

La scrivente UOC ha proceduto a verificare la veridicità della documentazione prodotta, rilevando l'effettivo utilizzo dei servizi di interpretariato forniti dalla Soc. Colloquia SpA oltre la data del 30 giugno 2020 e sino alla data odierna, come confermato telefonicamente dallo stesso fornitore.

E' da rilevare che, sebbene l'utilizzo di tale servizio da parte degli operatori possa essere comprensibile e giustificato sino alla data di effettivo passaggio del distretto con prefisso 0774 al NUE 112 (20 maggio 2020), l'utilizzo oltre tale data potrebbe presupporre una disattenzione da parte degli operatori nel mancato utilizzo degli analoghi servizi, resi disponibili dal NUE 112, ovvero un difetto di informazione agli stessi circa la conclusione del contratto relativo.

Per quanto sopra, si rimane in attesa di indicazioni circa:

- l'opportunità di riconoscere al fornitore i compensi per i servizi resi oltre la scadenza contrattuale, e sino a quale data, in considerazione del fatto che tale servizio è stato

esplicitamente prorogato nell'ambito dell'emergenza sanitaria aggravata dalla concomitanza della pandemia da Covid 19;

- la verifica delle istruzioni attualmente fornite agli operatori in merito ai servizi disponibili, per l'utilizzo esclusivo dei servizi resi disponibili dal NUE 112.

Ciò anche al fine di porre la UOC Acquisizione Beni e Servizi, cui la presente è indirizzata per conoscenza, di procedere nel senso dalle SS.LL. indicato e comunicare conseguentemente al fornitore le conclusioni raggiunte.

Si rimane a disposizione per eventuali ulteriori chiarimenti e si porgono cordiali saluti.

**IL DIRETTORE**

Dott.ssa Elena Bellani





**Azienda Regionale Emergenza Sanitaria**  
Direzione Sanitaria  
Via Portuense, 240 – 00149 Roma  
Tel. 06 5308.2327/2308 - Fax 06 5538.1486  
E-mail: dirsan@ares118.it

Prot. 4633 del 3/08/2021

**Al Direttore U.O.C. Acquisizione e Gestione  
Beni e Servizi**  
Dott.ssa S. BIDETTI

e.p.c.

**Al Direttore Amministrativo**  
Dott. G. DI BALSAMO

**Al Direttore U.O.C. Information  
Communication Technology**  
Dott.ssa E. BELLANI

**Oggetto:** servizio di interpretariato telefonico multilingue

Il servizio in oggetto garantisce la facilitazione della comunicazione, per la raccolta dei dati e l'individuazione del bisogno sanitario, tra operatori e paziente necessari per assicurare una corretta assistenza sanitaria per pazienti stranieri che hanno difficoltà con la lingua italiana.

Ciò premesso, facendo seguito alla nota protocollo 4146/2021, a firma del Direttore ICT, dott.ssa Bellani, si precisa che il servizio di interpretariato, reso disponibile dal NUE, è fruibile, unicamente, nella fase di inoltro della chiamata ma non è più accessibile né qualora fosse necessario richiamare l'utente, né qualora la richiesta di interpretariato provenga da un mezzo di soccorso che ha preso in carico un paziente sul target.

Alla luce di quanto sopra esposto, acquisito il parere favorevole del Direttore Cores Roma Città Metropolitana, si chiede di mantenere attivo il servizio di cui trattasi.

Distinti saluti

Il Direttore Sanitario  
Dott. Domenico Antonio Ientile

## Cuoci Maurizio

---

**Da:** Pasquale Vitiello <p.vitiello@colloquia.it>  
**Inviato:** giovedì 19 agosto 2021 15:04  
**A:** Cuoci Maurizio  
**Cc:** Bellani Elena; Laudati Gloria; Bidetti Sandra  
**Oggetto:** R: SERVIZIO DI EMERGENZA ARES 118

**ATTENZIONE:** Questa email proviene dall'esterno dell'organizzazione. Non aprire eventuali link e allegati se non dopo aver verificato l'attendibilità del mittente

Gentilissimo Dr. Cuoci,

Le confermo la nostra disponibilità alla prosecuzione del servizio di interpretariato telefonico da remoto per ARES 118 sino al 31/12/2021.

Siamo inoltre disponibili ad applicare uno sconto del 10% su tutte le fatture a partire dal 01/07/2020.

Resto in attesa della relativa delibera da inoltrare in amministrazione

La ringrazio ed auguro buon lavoro

Cordialmente,

**Pasquale Vitiello**

Key Account Manager

**Colloquia Multimedia Srl**

Via Pola, 15 20124 Milano – Italia

Tel. +39 02.39307338

Fax +39 02. 39307338

Mob. +39 3939692240

Mail: [p.vitiello@colloquia.it](mailto:p.vitiello@colloquia.it)

**Da:** Cuoci Maurizio <[MCuoci@ares118.it](mailto:MCuoci@ares118.it)>

**Inviato:** lunedì 16 agosto 2021 11:19

**A:** Pasquale Vitiello <[p.vitiello@colloquia.it](mailto:p.vitiello@colloquia.it)>

**Cc:** Bellani Elena <[EBellani@ares118.it](mailto:EBellani@ares118.it)>; Laudati Gloria <[GLaudati@ares118.it](mailto:GLaudati@ares118.it)>; Bidetti Sandra <[sbidetti@ares118.it](mailto:sbidetti@ares118.it)>

**Oggetto:** SERVIZIO DI EMERGENZA ARES 118

Gentile dott. Vitiello, a seguito di aggiudicazione di gara, la Vostra rispettabile Azienda ha garantito contrattualmente il servizio di interpretariato sino al 30/06/2020.

Sebbene a tale data il contratto sia scaduto, prendiamo atto, anche sulla scorta di quanto comunicatoci dal Direttore della Centrale Operativa di Roma, che avete continuato a svolgere il servizio senza soluzione di continuità.

Dovendo riconoscere le prestazioni rese attraverso apposito atto deliberativo, e dovendo assicurare il servizio sino al 31/12/2021, termine entro il quale contiamo di procedere ad un nuovo affidamento attraverso gara, si richiede di riconoscere a partire dal 01/07/2020 uno sconto sul prezzo del canone praticato a seguito della gara.

In attesa di cortese riscontro, si inviano i migliori saluti.

grazie



SISTEMA SANITARIO REGIONALE

ARES  
118

Dott. Maurizio Cuoci

Coll. Amm.vo

UOC Acquisizione e Gestione Beni e Servizi

Via Portuense, 240 - 00149 Roma

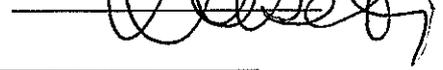
tel 0653082756

[mcuoci@ares118.it](mailto:mcuoci@ares118.it)

Copia conforme all'originale per uso amministrativo.

Roma, li 25 AGO, 2021

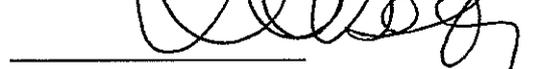
UOD Affari Generali  
Il Direttore  
Dr.ssa Fulvia CASATI



Copia della presente deliberazione è stata inviata al Collegio Sindacale in data 25 AGO, 2021

Roma, li 25 AGO, 2021

UOD Affari Generali  
Il Direttore  
Dr.ssa Fulvia CASATI



25 AGO, 2021

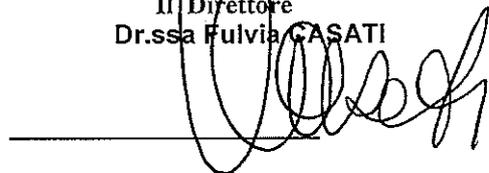
CERTIFICATO DI PUBBLICAZIONE

\*\*\*\*\*

La presente deliberazione è stata pubblicata all'Albo dell'Azienda dal 25 AGO, 2021 al

\_\_\_\_\_

UOD Affari Generali  
Il Direttore  
Dr.ssa Fulvia CASATI



25 AGO, 2021

E' esecutiva dal \_\_\_\_\_

UOC Affari Generali  
Il Direttore  
Dr.ssa Fulvia CASATI

