

AVVISO PUBBLICO

AVVISO PUBBLICO ESPLORATIVO DEL MERCATO PER RACCOLTA DI MANIFESTAZIONE DI INTERESSE A PARTECIPARE ALLA PROCEDURA NEGOZIATA PER L'AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI PRIMA ACCOGLIENZA E PRIMA INFORMAZIONE DELLA DIREZIONE SERVIZI AI CITTADINI DEL COMUNE DI VERONA PER GLI ANNI MAGGIO 2026 E APRILE 2028.

Il Comune di Verona – Direzione Servizi ai cittadini - intende avviare una procedura negoziata tramite piattaforma informatica ai sensi dell'art.50 comma 1 lett. e) - D.Lgs 36/2023 per l'affidamento del servizio di Prima Accoglienza e informazione dello Sportello Adigetto del Comune di Verona mediante attività di controllo degli accessi per gli appuntamenti, di indirizzamento ai servizi di destinazione, di adeguata informazione qualificata, nonché di gestione della sala di ubicazione degli sportelli.

Il presente avviso è finalizzato esclusivamente a ricevere manifestazioni d'interesse per favorire la partecipazione e la consultazione di operatori economici, in modo non vincolante per il Comune di Verona, con l'unico scopo di comunicare la loro disponibilità ad essere invitati a presentare offerta. Il presente avviso ha quindi scopo unicamente esplorativo, senza l'instaurazione di posizioni giuridiche od obblighi negoziali nei confronti del Comune di Verona, che si riserva la possibilità di sospendere, modificare o annullare, in tutto o in parte, il procedimento avviato, e di non dar seguito alla procedura di gara per l'affidamento del servizio di cui trattasi, come pure di seguire altre procedure, senza che i soggetti richiedenti possano vantare alcuna pretesa.

Normativa di riferimento

La presente manifestazione di interesse ha valore di disciplina generale a corredo dell'offerta per l'affidamento ed esecuzione del servizio oggetto di seguito descritto.

Per le fattispecie non espressamente disciplinate, trova applicazione in via suppletiva la seguente normativa:

- le disposizioni contenute nel Regolamento per la disciplina dei contratti del Comune di Verona;
- gli articoli contenuti nel D.Lgs. n. 36/2023 e successive modifiche e integrazioni in materia di appalti pubblici di servizi e forniture;
- la disciplina di cui al D. Lgs 18.08.2000 n. 267 e successive modifiche e integrazioni;
- la disciplina di cui alla Legge n. 136 del 13/08/2010 e successive modificazioni in materia di tracciabilità finanziaria;
- le disposizioni contenute nel Codice Civile e le altre leggi e regolamenti vigenti in materia, in quanto applicabili.

In relazione all'affidamento del servizio, si precisa quanto segue:

CARATTERISTICHE GENERALI DEL SERVIZIO

Il servizio di prima accoglienza e informazione è richiesto presso la sede della Direzione Servizi ai Cittadini, con accessi al palazzo da via Adigetto 10 e da via Pallone 13.

Comune di Verona

Servizi ai Cittadini

Via Adigetto, 10 – 37122 VERONA

Tel. 045 8078717

E-Mail servizidemografici@comune.verona.it - www.comune.verona.it

Codice fiscale e Partita IVA 00215150236

CODICE UNIVOCO UFFICIO BDTW9J

Più precisamente il servizio comprende le seguenti attività:

a) Gestione punto accoglienza e controllo accessi

Il punto accoglienza costituisce il luogo di ricevimento e primo contatto dei cittadini per indirizzarli correttamente ai servizi di destinazione e per l'eventuale verifica del rispetto di tutte le eventuali disposizioni normative e/o organizzative in ordine ai corretti comportamenti personali.

In particolare comprende le seguenti attività (a titolo esemplificativo e non esaustivo) :

- controllo e verifica degli appuntamenti
- indirizzamento agli uffici/sportelli di competenza
- verifica del rispetto di eventuali disposizioni normative sulla sicurezza e/o sanitarie

b) Gestione del punto informazioni per i servizi dello Sportello Adigetto

Il punto accoglienza costituisce anche il punto informazioni che consente al cittadino di reperire le prime informazioni base sui servizi erogati dallo Sportello Adigetto.

In particolare comprende le seguenti attività (a titolo esemplificativo e non esaustivo) :

- erogazione informazioni primarie relativamente ai servizi dello Sportello Adigetto
- consegna e spiegazione del materiale informativo / modulistica necessaria per i servizi e i prodotti di sportello (Carte identità, certificati, attestazioni, permessi disabili , ecc)
- prenotazione appuntamenti per i cittadini per le consegne al punto informazioni, in situazioni di eccezionale urgenza, per l'accesso agli uffici dei responsabili, utilizzando l'agenda del committente
- consegna/archiviazione dei documenti in distribuzione al punto informazioni
- ritiro di documenti inutilizzabili (pass disabili di deceduti...)
- protocollo istanze in entrata /uscita
- consegna/ritiro moduli indagini customer satisfaction

c) Gestione della sala dello Sportello Adigetto

La gestione della sala comporta lo svolgimento di attività di verifica/controllo precedenti l'apertura al pubblico nonché successivi all'accoglienza e supporto/indirizzo dei cittadini, quali (a titolo esemplificativo e non esaustivo):

- l'apertura/chiusura degli accessi
- verifica e mantenimento dell'ordine degli spazi e degli espositori di materiali informativi cartacei, provvedendo alle integrazioni nonché eliminazioni/sostituzioni in caso di aggiornamenti
- indirizzo dei cittadini agli sportelli
- verifica del rispetto della capienza della sala
- verifica del regolare funzionamento del sistema elimina code e del rispetto degli orari degli appuntamenti evidenziando ai responsabili i ritardi eccessivi

Le diverse attività svolte in favore dell'utenza, che potranno subire variazioni per ragioni organizzative/normative, dovranno essere organizzate in modo tale da garantire la più ampia fruibilità e minimi tempi di attesa.

Comune di Verona

Servizi ai Cittadini

Via Adigetto, 10 – 37122 VERONA

Tel. 045 8078717

E-Mail servizidemografici@comune.verona.it - www.comune.verona.it

Codice fiscale e Partita IVA 00215150236

CODICE UNIVOCO UFFICIO BDTW9J

TEMPI DELLE ATTIVITÀ E ORARIO DEL SERVIZIO

Gli attuali orari di apertura al pubblico dello Sportello Adigetto sono di seguito indicati:

- dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 13.00 (ingresso da via Pallone e da via Adigetto)
- Martedì/giovedì dalle 14.30 alle 17.00 (ingresso da via Pallone)
- Martedì/giovedì dalle 15.00 alle 17.00 (ingresso da via Adigetto)

Per l'ingresso da Via Pallone si richiede la presenza indicativamente di una persona 15" prima dell'apertura e 15" dopo la chiusura al pubblico (escluso il pomeriggio)

Il servizio richiesto pertanto è funzionale all'apertura al pubblico dello Sportello Adigetto con accesso da via Pallone e degli altri servizi con accesso da via Adigetto, secondo l'orario sinteticamente indicato nella seguente tabella:

ENTRATA	TEMPO	NUMERO GIORNI	ORARIO con anticipo e posticipo per 1 addetto	ORARIO solo per apertura al pubblico altri addetti
Via Pallone	Mattino	5 (da lunedì a venerdì)	8,45-13,30	9,00 – 13,00
Via Adigetto	Mattino	5 (da lunedì a venerdì)		9,00-13,00
Via Pallone	Pomeriggio	2 (martedì e giovedì)	14,15-17,00	
Via Adigetto	Pomeriggio	2 (martedì e giovedì)		15,00- 17,00

Nel mese di agosto e durante le festività natalizie e pasquali non è richiesto il servizio in orario pomeridiano.

Gli orari di apertura al pubblico potranno subire variazioni in ragione di imposizioni normative e/o diverse scelte organizzative anche temporanee.

Possono rendersi necessarie deroghe agli orari durante i momenti di eccezionale afflusso che richiedono il permanere in servizio di almeno una persona sino all'uscita dell'ultimo cittadino.

In periodo elettorale devono essere garantiti gli ampliamenti di orario previsti dalla normativa in materia ed il servizio durante tutto l'orario di apertura dei seggi elettorali (sabato e domenica delle elezioni), nonché per tutti gli adempimenti previsti la settimana antecedente la votazione (lunedì - venerdì).

L'Aggiudicatario deve garantire la continuità dei servizi prestati ed il rispetto della puntualità degli orari di servizio, assicurando la presenza continuativa di un numero di operatori adeguato ai tempi e alle modalità di risposta definiti in base al numero di utenti ed alla pluralità dei contenuti informativi inerenti il servizio erogato e comunque con almeno quattro operatori il mattino e tre operatori il pomeriggio.

Comune di Verona

Servizi ai Cittadini

Via Adigetto, 10 – 37122 VERONA

Tel. 045 8078717

E-Mail servizidemografici@comune.verona.it - www.comune.verona.it

Codice fiscale e Partita IVA 00215150236

CODICE UNIVOCO UFFICIO BDTW9J

Attualmente il servizio è svolto con l'impiego di n.5 operatori, inquadrati con livello E del CCNL Vigilanza privata e servizi di sicurezza.

Ai sensi dell'art. 57 del D.Lgs 36/2023 l'affidatario, nel caso di cambio di gestione, al fine di assicurare la sussistenza dei requisiti soggettivi e professionali indispensabili per lo svolgimento delle attività richieste, dovrà prioritariamente assorbire e utilizzare nell'espletamento del servizio, qualora disponibili e avendone i requisiti, gli stessi addetti utilizzati dall'appaltatore uscente.

L'aggiudicatario ha obbligo di specificare nell'offerta le modalità con cui intende adempiere agli obblighi previsti dall'art. 102 comma 1 del Codice degli appalti.

IMPEGNO DI RISERVATEZZA

Il personale adibito al servizio è vincolato all'obbligo del segreto d'ufficio previsto per il personale del comune di Verona ed, in particolare, non può fornire ai privati notizie di cui è venuto a conoscenza nello svolgimento della proprie mansioni

DURATA e PROROGA

Il presente appalto avrà durata di 24 mesi dal 1 maggio 2026 e fino al 30 aprile 2028 con possibilità di proroga di 2 mesi.

VALORE CONTRATTO

Il valore a base d'asta per 24 mesi è pari a € 164.453,25 (oltre IVA). per un valore stimato complessivo dell'appalto di euro 211.163,15 (oltre iva) per il periodo maggio 2026 – aprile 2028 e per l'eventuale proroga per 2 mesi nel 2028

CORRISPETTIVO

Il prezzo offerto iva esclusa dovrà intendersi fisso e invariabile ed essere comprensivo di tutti gli oneri diretti e indiretti da sostenersi per dare tutti i servizi compiuti a regola d'arte e dell'incidenza di quanto necessario per attuare un'adeguata gestione della sicurezza e della salute negli ambiti lavorativi ed educativi, in base a calcoli di sua convenienza ed a suo rischio.

Il prezzo offerto iva esclusa dovrà essere comprensivo dei costi di sicurezza aziendali, non derivanti da interferenze, specificatamente connessi con la propria attività e organizzazione.

Per l'espletamento del servizio in oggetto non sono rilevabili particolari rischi di natura interferenziale di cui all'art. 26, comma 3, del D.Lgs. n. 81/2008. Pertanto non è stato redatto il DUVRI e l'importo per oneri della sicurezza da rischi da interferenza è pari a zero euro.

PROCEDURA DI GARA

L'Amministrazione, espletata la presente indagine, potrà procedere ad inviare una lettera di invito a partecipare alla procedura negoziata sul SINTEL ai sensi dell'art.50 comma 1 lett.e del D.Lgs 36/2023, a coloro che abbiano utilmente formulato la manifestazione d'interesse oltre che ad altre ditte eventualmente selezionate per raggiungere il numero minimo richiesto dalla normativa.

CRITERIO DI AGGIUDICAZIONE

Comune di Verona

Servizi ai Cittadini

Via Adigetto, 10 – 37122 VERONA

Tel. 045 8078717

E-Mail servizidemografici@comune.verona.it - www.comune.verona.it

Codice fiscale e Partita IVA 00215150236

CODICE UNIVOCO UFFICIO BDTW9J

Il servizio sarà aggiudicato con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa tra quelle proposte, previsto dall'art. 108 del D.Lgs 36/2023;

REQUISITI DI PARTECIPAZIONE

Sono ammessi a partecipare alla procedura di gara i soggetti in possesso dei seguenti requisiti:

- A) requisiti soggettivi e di ordine generale di cui agli artt da 94 a 96 D.Lgs. 36/2023;
- B) requisiti di idoneità professionale (iscrizione nel Registro delle Imprese presso la CCIAA per un ramo di attività inerente il presente affidamento)
- C) essere già iscritti alla piattaforma telematica Sintel della Società Aria S.p.A
- D) che abbiano svolto servizi analoghi (accoglienza e punto informazione qualificata) negli ultimi 5 anni
- E) iscrizione portale ANAC per le verifiche del possesso dei requisiti tramite FVOE

TERMINE E MODALITÀ DI PRESENTAZIONE DELLA MANIFESTAZIONE DI INTERESSE

Ai sensi dell'art. 2 dell'Allegato II.1 del Codice, l'intera procedura si svolge attraverso sistemi informatici e utilizzo di modalità di comunicazione in formato elettronico.

La presente procedura è condotta mediante il Sistema di intermediazione telematica di Regione Lombardia denominato "Sintel", al quale è possibile accedere attraverso l'indirizzo internet www.ariaspa.it.

Si precisa che per poter presentare offerta e prendere parte alla procedura, ciascun operatore economico è tenuto ad eseguire preventivamente la registrazione in Sintel così come disciplinato nei "manuali", accedendo al portale di ARIA spa, nell'apposita sezione "registrazione" – registrazione alla Centrale Acquisti (ARIA) – "Registrazione Imprese" ed essere iscritto all'elenco fornitori telematici EFT- procurement.

La mancata iscrizione nel suddetto elenco comporta l'impossibilità di procedere, in caso di selezione, alla successiva fase di invito e presentazione dell'offerta.

Per ottenere supporto in ordine al funzionamento della piattaforma, l'operatore economico potrà contattare il numero verde di Aria Regione Lombardia 800.116.738. La registrazione è del tutto gratuita, non comporta in capo al concorrente che la richiede l'obbligo di presentare l'offerta, né alcun altro onere o impegno.

La manifestazione di interesse dovrà essere presentata utilizzando gli appositi modelli predisposti dalla Stazione appaltante, allegati al presente avviso, sottoscritti digitalmente.

Tutte le comunicazioni relative al presente avviso sono fatte esclusivamente per via telematica, attraverso l'apposito spazio all'interno di Sintel denominato "Comunicazioni della procedura". Eventuali richieste di informazioni e/o di chiarimenti dovranno essere trasmesse mediante l'utilizzo dello spazio sopra descritto. Le risposte ai chiarimenti saranno inviate attraverso la medesima funzionalità e altresì pubblicate sulla pagina dell'avviso.

E' onere dell'operatore economico monitorare le Comunicazioni da parte della stazione appaltante inerenti la procedura di affidamento.

Comune di Verona

Servizi ai Cittadini

Via Adigetto, 10 – 37122 VERONA

Tel. 045 8078717

E-Mail servizidemografici@comune.verona.it - www.comune.verona.it

Codice fiscale e Partita IVA 00215150236

CODICE UNIVOCO UFFICIO BDTW9J

Servizi ai cittadini

Non saranno prese in considerazione manifestazioni di interesse che dovessero pervenire con modalità difformi da quanto richiesto (ad esempio per mail o pec).

Il termine di scadenza del presente avviso è fissato alle ore 10,00 del giorno 26 gennaio 2026

Non saranno ammesse manifestazioni d'interesse pervenute oltre la data e l'orario di scadenza sopra indicati.

L'operatore economico dovrà produrre sulla Piattaforma Sintel la seguente documentazione firmata digitalmente dal legale rappresentante dell'operatore economico:

Allegato A): istanza di manifestazione di interesse;

PUBBLICAZIONE AVVISO

Il presente avviso di indagine di mercato è pubblicato sul sito internet della Stazione Appaltante www.comune.verona.it e sulla piattaforma dell'Autorità Nazionale Anticorruzione ANAC <https://pubblicitalegale.anticorruzione.it/> per consentire agli operatori economici interessati ed in possesso dei requisiti richiesti, di partecipare alla presente indagine di mercato.

Ai sensi dell'art.15 del D.Lgs 36/2023 e ss.mm, il responsabile del progetto RUP è l'avv. Giacomo Mannocci, dirigente della Direzione Servizi ai cittadini (tel.0458078328, e-mail servizidemografici@comune.verona.it)

Per ogni informazione o chiarimento inerente il presente avviso, è possibile contattare:

- dott.ssa Cristiana Bovo - tel 0458078369 - servizidemografici@comune.verona.it
- dott.ssa Tosi Eleonora -tel.0458078306 -

La partecipazione al presente avviso implica l'accettazione di tutte le norme previste dal medesimo;

PRIVACY -

Il Comune di Verona, in qualità di Titolare del trattamento dei dati personali, con sede in Piazza Bra, 1 – 37121 Verona; email: protocollo.informatico@comune.verona.it; PEC: protocollo.informatico@pec.comune.verona.it; centralino: +39 045/8077111, tratterà i dati personali raccolti, con modalità prevalentemente informatiche e telematiche, per l'esecuzione dei propri compiti di interesse pubblico, ivi incluse le finalità di archiviazione, di ricerca storica e di analisi per scopi statistici, relativi alla presente procedura.

Il conferimento dei dati è obbligatorio al fine di procedere alla presente procedura.

I dati saranno trattati per tutto il tempo del procedimento e, successivamente alla sua cessazione, i dati saranno conservati in conformità alle norme sulla conservazione della documentazione amministrativa. I dati saranno trattati esclusivamente dal personale e dai collaboratori del Comune di Verona o dai soggetti espressamente nominati come responsabili del trattamento. Al di fuori di queste ipotesi i dati non saranno comunicati a terzi né diffusi, se non nei casi specificamente previsti dal diritto nazionale o dell'Unione europea.

Comune di Verona

Servizi ai Cittadini

Via Adigetto, 10 – 37122 VERONA

Tel. 045 8078717

E-Mail servizidemografici@comune.verona.it - www.comune.verona.it

Codice fiscale e Partita IVA 00215150236

CODICE UNIVOCO UFFICIO BDTW9J

Servizi ai cittadini

Gli interessati hanno il diritto di chiedere al Titolare del trattamento l'accesso ai dati personali e la rettifica o la cancellazione degli stessi o la limitazione del trattamento che li riguarda o di opporsi al trattamento ai sensi degli artt. 15 e seguenti del Regolamento (UE) 2016/679.

L'apposita istanza è presentata contattando il Responsabile della Protezione dei Dati personali – Comune di Verona – Piazza Bra, 1 – 37121 Verona, email: rpd@comune.verona.it; PEC: rpd@pec.comune.verona.it.

Gli interessati, ricorrendone i presupposti, hanno, altresì, il diritto di proporre reclamo al Garante per la protezione dei dati personali con sede in Piazza Venezia, 11 – 00187 Roma; email: garante@gpdp.it; PEC: protocollo@pec.gpdp.it quale autorità di controllo nazionale secondo le procedure previste ai sensi dell'art. 77 del Regolamento (UE) 2016/679, o di adire le opportune sedi giudiziarie ai sensi dell'art. 79 del medesimo Regolamento.

Si allega al presente avviso il modello Allegato A “MANIFESTAZIONE DI INTERESSE”

Verona dicembre 2025

Firmato digitalmente da:
Il Dirigente Direzione Servizi ai cittadini
Responsabile del Progetto
avv. Giacomo Mannocci