

**DELIBERA DEL DIRETTORE GENERALE****226 / 2026 del 01/07/2026**

**Oggetto: CONTRATTO PER LA FORNITURA DEL SERVIZIO DI INTERPRETARIATO TELEFONICO IN TEMPO REALE PER LE NECESSITÀ DELLE CENTRALI UNICHE DI RISPOSTA (CUR) NUE 112 DELLA REGIONE LOMBARDIA PER LA DURATA DI 48 MESI, RINNOVABILE PER ULTERIORI 24 MESI. CONGUAGLIO SECONDO ANNO CONTRATTUALE E RINEGOZIAZIONE VALORE DEL CANONE.**

**OGGETTO:** CONTRATTO PER LA FORNITURA DEL SERVIZIO DI INTERPRETARIATO TELEFONICO IN TEMPO REALE PER LE NECESSITÀ DELLE CENTRALI UNICHE DI RISPOSTA (CUR) NUE 112 DELLA REGIONE LOMBARDIA PER LA DURATA DI 48 MESI, RINNOVABILE PER ULTERIORI 24 MESI. CONGUAGLIO SECONDO ANNO CONTRATTUALE E RINEGOZIAZIONE VALORE DEL CANONE.

vista la seguente proposta di deliberazione avanzata dal Direttore della Struttura Complessa Gestione Approvvigionamenti

### IL DIRETTORE GENERALE

**PREMESSO** che l'Agenda Regionale Emergenza Urgenza (AREU) è un Ente del S.S.R. disciplinato dall'art. 16 L.R. 30.12.2009 n. 33 e s.m.i. e attivato dalla DGR n. 2701/2019 e dalla DGR n. 4078/2020;

**VISTA** la deliberazione dell'Agenda n. 1/2024 "PRESA D'ATTO DELLA D.G.R. N. XII/1650 DEL 21/12/2023 DETERMINAZIONI IN ORDINE ALLA DIREZIONE DELL'AGENZIA REGIONALE EMERGENZA URGENZA (AREU) – (DI CONCERTO CON L'ASSESSORE BERTOLASO)" di nomina del Dott. Massimo Lombardo a Direttore Generale dell'Agenda Regionale Emergenza Urgenza (AREU);

**RICHIAMATA** la DGR XII/5589 del 30/12/2025 di Regione Lombardia, "Determinazioni in ordine agli indirizzi di programmazione del SSR per l'anno 2026 ed in ordine agli obiettivi delle Agenzie di Tutela della Salute (A.T.S.), delle Aziende Socio-Sanitarie Territoriali (A.S.S.T.) e dell'Agenda Regionale Emergenza Urgenza (A.R.E.U.) ANNO 2026";

**PREMESSO** altresì che con deliberazione del Direttore Generale n. 52/2024 AREU ha aggiudicato il contratto per il servizio di interpretariato telefonico in tempo reale, per le necessità delle Centrali Uniche di Risposta (CUR) NUE 112 della Regione Lombardia per la durata di 48 mesi, rinnovabile per ulteriori 24 mesi, alla società Vox Gentium SRL, con sede legale in via Don Giovanni Grioli, n. 10/12 – 20161 Milano, come di seguito descritto:

DESCRIZIONE SERVIZIO	QUANTITA' CHIAMATE	COSTO UNITARIO CHIAMATA OLTRE IVA	CANONE COMPLESSIVO ANNUO OLTRE IVA	MESI	TOTALE COMPLESSIVO OLTRE IVA
CHIAMATA GESTITA INTERPRETARIATO TELEFONICO	25.150	€ 5,95	€ 149.642,50	48	€ 598.570,00

**CONSIDERATO** che nel Capitolato Speciale d'Appalto all'art. 6.5 è previsto che: "Nel corso del contratto il numero complessivo di chiamate potrebbe subire variazioni sia in aumento che in diminuzione dovute alla natura del servizio variabile e non del tutto prevedibile. Il DEC, ogni sei mesi a decorrere dalla data di avvio del contratto, verificato l'effettivo numero di chiamate registrate, procederà ad un conguaglio, e nel caso di incremento del n. di chiamate rispetto a quelle previste nei sei mesi di riferimento, queste

verranno pagate pari al valore della chiamata come offerto in gara aumentato del 20% e sarà emessa dal Fornitore una fattura a conguaglio del maggior servizio erogato.”;

**CONSIDERATO**, altresì, che nel contratto all'art. 4 è previsto che: “Dopo i primi 24 mesi di contratto ed entro i 3 mesi successivi, AREU si riserva di rinegoziare il valore del canone in funzione del reale andamento delle chiamate e del servizio fino ad un massimo di aumento o diminuzione del 30%.”;

**VISTO** che con nota (Mod. 37 AREU) del 25.06.2026 il DEC, Dott. Fabrizio Canevari:

- ha richiesto il riconoscimento del conguaglio previsto per il secondo anno contrattuale (dal 01.06.2025 al 31.05.2026) determinato da un aumento delle chiamate extra canone (> a 25.150 chiamate/anno) così come previsto dall'art. 6.5 del Capitolato di gara, specificando che le chiamate extra sono state n. 12.759 per un totale di € 91.099,26 IVA esclusa;
- ha richiesto la rinegoziazione del valore del canone con un incremento del 30% così come regolamentato dall'articolo 4 del contratto per un importo totale pari a € 89.785,50 oltre IVA per il terzo e quarto anno contrattuale;
- ha motivato le richieste dichiarando espressamente che “a partire dall'anno 2024, il numero di chiamate provenienti da utenti stranieri abbia registrato un incremento significativo, risultando ad oggi raddoppiato, con una stima che porta a prevedere un volume annuo pari a circa 50.000 chiamate. Considerato che il volume complessivo delle chiamate al NUE 112 si mantiene sostanzialmente stabile, l'aumento dell'utilizzo del servizio SIT appare riconducibile a diversi fattori concorrenti, tra cui l'incremento dei flussi turistici; l'aumento del numero di eventi e iniziative commerciali con conseguente maggiore afflusso di persone sul territorio e la crescita della popolazione residente straniera. Tale dinamica ha conseguentemente determinato un significativo incremento dei costi di gestione del servizio per il quale si richiede la rinegoziazione del valore del canone con un aumento del 30% in funzione dell'esponentiale aumento delle chiamate nei primi due anni contrattuali e come previsto dall'art. 4 del contratto sottoscritto.”;

**RITENUTO**, pertanto, alla luce di quanto sopra esposto, di procedere:

- al riconoscimento del conguaglio per le chiamate extra canone effettivamente registrate nell'ambito del contratto per il servizio di interpretariato telefonico in tempo reale, per le necessità delle Centrali Uniche di Risposta (CUR) NUE 112, nello specifico:

DESCRIZIONE	QUANTITA' CHIAMATE	PERIODO CONTRATTUALE DI RIFERIMENTO	COSTO UNITARIO CHIAMATA OLTRE IVA	COSTO UNITARIO AUMENTATO DEL 20% OLTRE IVA	TOTALE COMPLESSIVO OLTRE IVA
Chiamate extra canone >25.150	37.909	01.06.2025 – 31.05.2026	€ 5,95	€ 7,14	€ 91.099,26

- alla rinegoziazione del canone del contratto per il servizio di interpretariato telefonico in tempo reale, per le necessità delle Centrali Uniche di Risposta (CUR) NUE 112, per il terzo e quarto anno contrattuale, che risulta così definito:

MESI	NUMERO CHIAMATE A CANONE	NUMERO NUOVE CHIAMATE A CANONE CON AUMENTO DEL 30%
GIUGNO	2.640	3.432
LUGLIO	3.220	4.186
AGOSTO	3.190	4.147
SETTEMBRE	2.500	3.250
OTTOBRE	2.170	2.821
NOVEMBRE	1.610	2.093
DICEMBRE	1.790	2.327
GENNAIO	1.300	1.690
FEBBRAIO	1.330	1.729
MARZO	1.480	1.924
APRILE	1.820	2.366
MAGGIO	2.100	2.730
<b>TOTALE</b>	<b>25.150</b>	<b>32.695</b>

ANNO	CHIAMATE A CANONE*	COSTO UNITARIO CHIAMATA OLTRE IVA	AUMENTO 30% DEL NUOVO CANONE ANNUALE OLTRE IVA	TOTALE NUOVO CANONE ANNUALE OLTRE IVA
TERZO ANNO CONTRATTUALE (01.06.2026 – 31.05.2027)	32.695	€ 5,95	€ 44.892,75	€ 194.535,25
QUARTO ANNO CONTRATTUALE (01.06.2027 – 31.05.2028)	32.695		€ 44.892,75	€ 194.535,25

\*nuovo canone mensile oltre IVA: € 16.211,27

**PRESO ATTO** che il Proponente del procedimento attesta la completezza, la regolarità tecnica e la legittimità del presente provvedimento;

**ACQUISITI** i pareri favorevoli del Direttore Amministrativo e del Direttore Sanitario, resi per quanto di specifica competenza ai sensi dell'art. 3 del D.Lgs. n. 502/1992 e s.m.i.;

### **DELIBERA**

Per tutti i motivi in premessa indicati e integralmente richiamati:

1. di riconoscere il conguaglio per le chiamate extra canone effettivamente registrate nell'ambito del contratto per il servizio di interpretariato telefonico in tempo reale, per le necessità delle Centrali Uniche di Risposta (CUR) NUE 112, come previsto dall'art. 6.5 del Capitolato Speciale d'Appalto, nello specifico:

DESCRIZIONE	QUANTITA ' CHIAMATE	PERIODO CONTRATTUALE E DI RIFERIMENTO	COSTO UNITARIO CHIAMATA A OLTRE IVA	COSTO UNITARIO AUMENTATO DEL 20% OLTRE IVA	TOTALE COMPLESSIVO OLTRE IVA
Chiamate extra canone >25.150	37.909	01.06.2025 – 31.05.2026	€ 5,95	€ 7,14	€ 91.099,26

2. di rinegoziare aumentando del 30% il canone annuo, per il terzo e quarto anno contrattuale, come previsto dal contratto all'art. 4, come segue:

MESI	NUMERO CHIAMATE A CANONE	NUMERO NUOVE CHIAMATE A CANONE CON AUMENTO DEL 30%
GIUGNO	2.640	3.432
LUGLIO	3.220	4.186
AGOSTO	3.190	4.147
SETTEMBRE	2.500	3.250
OTTOBRE	2.170	2.821
NOVEMBRE	1.610	2.093
DICEMBRE	1.790	2.327
GENNAIO	1.300	1.690
FEBBRAIO	1.330	1.729
MARZO	1.480	1.924
APRILE	1.820	2.366
MAGGIO	2.100	2.730
<b>TOTALE</b>	<b>25.150</b>	<b>32.695</b>

ANNO	CHIAMATE A CANONE*	COSTO UNITARIO CHIAMATA OLTRE IVA	AUMENTO 30% DEL NUOVO CANONE ANNUALE OLTRE IVA	TOTALE NUOVO CANONE ANNUALE OLTRE IVA
TERZO ANNO CONTRATTUALE (01.06.2026 – 31.05.2027)	32.695	€ 5,95	€ 44.892,75	€ 194.535,25
QUARTO ANNO CONTRATTUALE (01.06.2027 – 31.05.2028)	32.695		€ 44.892,75	€ 194.535,25

\* nuovo canone mensile oltre IVA: € 16.211,27

3. di dare atto che dall'adozione del presente provvedimento deriva la spesa complessiva di € 180.884,76 oltre IVA pari a € 39.794,65 per complessivi € 220.679,41 IVA inclusa, che verrà imputata al Bilancio economico degli anni 2026, 2027 e 2028 della contabilità dell'Agenzia, in linea con le assegnazioni di finanziamento regionale, come di seguito descritto:

Descrizione spesa	Anno di riferimento	Importo	IVA 22%	Importo con IVA	Centro di Costo	Conto	Descrizione Conto	Progetto
Servizio di interpretariato telefonico	2025	€ 41.590,50	€ 9.149,91	€ 50.740,41	041599	30503220	SOPRAVVENIENZE ED INSUSSISTENZE PASSIVE SERVIZI NON SANITARI	AREU00004
Servizio di interpretariato telefonico	2026	€ 75.696,20	€ 16.653,16	€ 92.349,36	041599	30203270	ALTRI SERVIZI NON SANITARI	AREU00004
Servizio di interpretariato telefonico	2027	€ 44.892,75	€ 9.876,41	€ 54.769,16	041599	30203270	ALTRI SERVIZI NON SANITARI	AREU00004
Servizio di interpretariato telefonico	2028	€ 18.705,31	€ 4.115,17	€ 22.820,48	041599	30203270	ALTRI SERVIZI NON SANITARI	AREU00004

4. di dare atto che, ai sensi dell'art. 31 del D.Lgs. 50/2016, il Responsabile del Procedimento è il Direttore della S.C. Gestione Approvvigionamenti, Dott. Alessandro Gervasi;
5. di disporre che vengano rispettate tutte le prescrizioni inerenti alla pubblicazione sul portale web dell'Agenzia di tutte le informazioni e i documenti richiesti e necessari ai sensi del D.Lgs. n. 33/2013 e s.m.i., c.d. Amministrazione Trasparente;
6. di disporre la pubblicazione del presente provvedimento all'Albo Pretorio on line dell'Agenzia, dando atto che lo stesso è immediatamente esecutivo (ex art. 32 comma 5 L. n. 69/2009 s.m.i. e art. 17 comma 6 L.R. n. 33/2009).

La presente delibera è sottoscritta digitalmente, ai sensi dell'art. 21 D.Lgs. n. 82/2005 e s.m.i., da:

Il Direttore Amministrativo Andrea Albonico

Il Direttore Sanitario Gabriele Mario Perotti

Il Direttore Generale Massimo Lombardo