



**REGIONE
PUGLIA**

Dipartimento Protezione civile e Gestione delle
emergenze

Struttura Speciale Avviamento del N.U.E. e delle
Strutture Territoriali

ATTO DIRIGENZIALE

Codifica adempimenti L.R. 15/08 (trasparenza)	
Ufficio istruttore	Struttura Speciale Avviamento del N.U.E. e delle Strutture Territoriali
Tipo materia	Lavori, servizi e forniture
Materia	Servizi
Sotto Materia	ALTRO
Riservato	NO
Pubblicazione integrale	SI
Obblighi D.Lgs 33/2013	art. 23, comma 1, lett. b)
Tipologia	Pagamento Liquidazione
Adempimenti di inventariazione	NO

N. 00125 del 20/10/2025 del Registro delle Determinazioni della UOR 017

Codice CIFRA (Identificativo Proposta): 017/DIR/2025/00140

OGGETTO: CIG: B076C7C5F3 Servizio di interpretariato telefonico multilingua, da remoto ed in tempo reale, per le necessità delle Centrali Uniche di Risposta (CUR) del NUE 112 Puglia. Liquidazione attività del periodo Luglio - Settembre 2025.



**REGIONE
PUGLIA**

Dipartimento Protezione civile e Gestione delle
emergenze

Struttura Speciale Avviamento del N.U.E. e delle
Strutture Territoriali

Il giorno 20/10/2025,

**IL COMMISSARIO STRAORDINARIO
DELLA STRUTTURA SPECIALE AVVIAMENTO DEL NUE
E DELLE STRUTTURE TERRITORIALI**

Visti gli articoli 4 e 5 della L.R. n. 7/97;

Vista la D.G.R. n. 3261 del 28/07/98;

Visti gli artt. 4 e 16 del D.Lgs. n. 165/2001;

Visto il Dlgs 196/03 e ssmmii e il Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016 in materia di dati personali;

Visto l'art. 32 della legge 18 giugno 2009, n. 69, che prevede l'obbligo di sostituire la pubblicazione tradizionale all'Albo ufficiale con la pubblicazione di documenti digitali sui siti informatici;

Visto il D.Lgs. 23 giugno 2011, n. 118 come integrato dal D.Lgs. 10 agosto 2014, n. 126 "Disposizioni integrative e correttive del D.Lgs. 118/2011 recante disposizioni in materia di armonizzazione dei sistemi contabili e degli schemi di bilancio delle Regioni, degli enti locali e dei loro organismi, a norma degli articoli 1 e 2 della L. 42/2009;

Visto il D.Lgs. n. 36 del 31/03/2023 in materia di contratti pubblici;

Visto il D.L. n. 76/2020, conv. in Legge n. 120/2020 e ss.mm.ii.;

Visto il Reg. (UE) n. 679/2016, "relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE (regolamento generale sulla protezione dei dati)" e il D.Lgs. n. 101/2018 recante "Disposizioni per l'adeguamento della normativa nazionale alle disposizioni del regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016" e s.m.i.;

Viste le linee guida ANAC n. 4: "Procedure per l'affidamento dei contratti pubblici di importo inferiore alle soglie di rilevanza comunitaria, indagini di mercato e formazione e gestione degli elenchi di operatori economici" approvate con Delibera del Consiglio dell'ANAC n. 206 del 01/03/2018;

Vista la D.G.R. n. 2056 del 18/11/2019 "Adozione del disciplinare per la corresponsione degli incentivi per le funzioni tecniche previsti dall'art. 113 del d.lgs. n. 50/2016";

Vista la D.G.R. del 28 marzo 2022, n. 411 Modifiche al disciplinare per la corresponsione degli incentivi per le funzioni tecniche previsti dall'art. 113 del d.lgs. n. 50/2016.

Vista la Legge Regionale n. 42 del 31/12/2024 "Disposizioni per la formazione del bilancio di previsione 2025 e bilancio pluriennale 2025-2027 della Regione Puglia (legge di stabilità regionale 2025)";

Vista la Legge Regionale n. 43 del 31/12/2024 "Bilancio di previsione della Regione Puglia per l'esercizio finanziario 2025 e bilancio pluriennale 2025-2027";

Vista la D.G.R. n. 26 del 20/01/2025 "Bilancio di previsione per l'esercizio finanziario 2025 e pluriennale 2025-2027. Art. 39, comma 10, del decreto legislativo 23 giugno 2011, n.118. Documento tecnico di accompagnamento e Bilancio Finanziario



Gestionale. Approvazione";

Vista la D.G.R. n. 1974 del 07/12/2020 recante: "Approvazione atto di Alta Organizzazione. Modello Organizzativo MAIA 2.0;

Visto il D.P.G.R. n. 22/2021 di adozione dell'atto di alta organizzazione - modello organizzativo MAIA 2.0;

Visto il D.P.G.R. n. 262/2021, contenente ulteriori integrazioni e modifiche dell'atto di Alta Organizzazione modello – modello organizzativo MAIA 2.0;

Visto il D.P.G.R. n. 263/2021, che ha definito le Sezioni dei Dipartimenti e le relative funzioni;

Vista la D.G.R. n. 376/2023 con cui si affida l'incarico di Direttore del Dipartimento di Protezione Civile e Gestione delle Emergenze al Dott. Nicola Lopane;

Vista la D.G.R. n. 521 del 21/04/2023 con la quale si nomina il Dott. Salvatore Refolo in qualità di Commissario Straordinario della Struttura Speciale denominata "Avviamento del NUE e delle Strutture Territoriali di Protezione Civile", equiparata a direzione di Servizio, del Dipartimento Protezione Civile e Gestione Emergenze istituita con DGR 17 ottobre 2022, n. 1413;

Vista la D.G.R. n. 563 del 30 aprile 2024 con cui la Struttura Speciale denominata "*Avviamento del N.U.E. e delle strutture territoriali di Protezione Civile*" è stata equiparata a direzione di Sezione.

Vista la D.G.R. n. 381 del 31/03/2025 con la quale si è provveduto alla proroga dell'attribuzione delle funzioni attinenti alla gestione del numero unico europeo di emergenza (NUE) ad un Commissario Straordinario per un ulteriore triennio, dal 1° Giugno 2025 al 31 Maggio 2028, e a confermare in qualità di Commissario Straordinario della Struttura Speciale "Avviamento del NUE e delle Strutture Territoriali" del Dipartimento Protezione Civile, il dott. Salvatore Refolo;

Vista la D.G.R. 15 settembre 2021, n. 1466 recante l'approvazione della Strategia regionale per la parità di genere, denominata "Agenda di Genere";

Vista la D.G.R. 26 settembre 2024, n. 1295 recante "Valutazione di impatto di genere (VIG). Approvazione indirizzi metodologico-operativi e avvio fase strutturale;

Sulla base dell'istruttoria espletata dal funzionario Dott. Raffaele Lasorsa, confermata dal RUP Zoida Tafilaj funzionaria E.Q. "Coordinamento sedi CUR NUE 112 Puglia" e dal DEC del contratto Lorenzo Natrella, dipendenti della Struttura Speciale di Avviamento del NUE e delle strutture territoriali, si rappresenta quanto segue.

PREMESSO CHE:

- La Direttiva Europea 2002/22/EC del 7 marzo 2002 obbliga gli stati europei di dotarsi del Numero Unico 1-1-2 per le chiamate di emergenza con dei requisiti minimi, tra i quali il dialogo in multilingua;
- il decreto del Ministero delle Comunicazioni 27 aprile 2006 individua il servizio "Numero Unico europeo di Emergenza" quale servizio abilitato a ricevere chiamate d'emergenza;
- l'articolo 8, comma 1, lettera a), legge 7 agosto 2015, n. 124, relativa alla riorganizzazione delle amministrazioni pubbliche ha previsto l'istituzione del Numero Unico Europeo 112 su tutto il territorio nazionale con Centrali Operative da realizzare in ambito regionale secondo modalità definite con protocolli di



intesa ai sensi dell'articolo 75 bis, comma 3, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, così come sostituito dall'articolo 98-vicies semel del decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 207;

- il decreto legislativo 19 agosto 2016, n. 177 disciplina la realizzazione sul territorio nazionale del servizio "Numero Unico di Emergenza europeo 1-1-2";
- con deliberazione della Giunta Regionale 7 marzo 2019, n. 408 veniva approvato lo schema di Protocollo di intesa tra Regione Puglia - Sezione Protezione Civile e Ministero dell'Interno - Prefettura di Bari, per l'attivazione del Numero Unico di Emergenza in Puglia, secondo il modello della Centrale Unica di Risposta (CUR), successivamente sottoscritto in data 15 Luglio 2019, contenente gli impegni delle parti per la realizzazione ed il funzionamento delle CUR, nonché per la funzionalità del servizio "Numero unico di emergenza europeo – NUE 1-1-2";
- per la piena funzionalità del servizio NUE e per la tutela di diritti costituzionalmente garantiti, in osservanza a quanto obbligatoriamente previsto dalle direttive europee che disciplinano il NUE 1-1-2, le CUR si devono dotare di un servizio di interpretariato da remoto, in tempo reale, con copertura oraria H24, per 365 giorni all'anno, senza interruzione, al fine di gestire correttamente le chiamate di emergenza da parte di utenti stranieri.

Premesso altresì che:

- Con A.D. n.16 del 05/03/2024 di affidamento e impegno di spesa si è provveduto al formale affidamento ai sensi dell'art. 50, comma 1, lett. b) del Codice degli Appalti, del servizio di interpretariato telefonico da remoto, in tempo reale, a servizio delle Centrali Uniche di Risposta (CUR) del NUE 112 della Regione Puglia, all'operatore economico Eurostreet Società Cooperativa, per un importo pari a € 38.880,00 oltre IVA, per la durata di n.1 anno, in seguito alla Richiesta di preventivo prot. PE015997-24 del 29.01.2024 con la quale la Stazione Appaltante ha invitato N. 375 Operatori Economici a partecipare alla Richiesta di Preventivo su piattaforma EmPulia per il servizio oggetto del presente contratto.
- Con medesimo A.D. 16/2024 sono stati nominati Responsabile Unico del Progetto e Direttore dell'Esecuzione del Contratto i funzionari della Struttura Speciale Avviamento del NUE e delle strutture territoriali Zoida Tafilaj e Lorenzo Natrella.
- In data 26/03/2024 è stato sottoscritto il contratto tra le parti (n. 025631 di repertorio del 12 aprile 2024) per l'affidamento del servizio in oggetto della durata di 12 mesi a partire dal 16 aprile 2024.
- Con A.D. di impegno n. 29 del 27/02/2025 si è provveduto alla proroga contrattuale per ulteriori 12 mesi a decorrere dal 16 aprile 2025 in favore dell'Operatore Economico Eurostreet Società Cooperativa, ai sensi dell'art. 120 comma 10 del D.Lgs. 36/2023, agli stessi prezzi patti e condizioni stabiliti nel contratto n. rep. 025631, per un importo pari a 38.880,00 oltre IVA, nonché all'approvazione dello schema di addendum al contratto n. rep. 025631.
- Con Addendum n. rep. 026552 assegnato in data 24/04/2025 è stato prorogato il contratto con il fornitore, ai sensi dell'art.120 comma 10 del d.Lgs. 36/2023,



per ulteriori 12 mesi a decorrere dal 16 aprile 2025, agli stessi prezzi patti e condizioni stabiliti nel contratto n. rep. 025631.

CONSIDERATO CHE:

- il contratto prevede un costo fisso mensile rapportato al numero di chiamate stimate mese per mese, ed un costo variabile aggiuntivo nel caso di un numero di chiamate superiore al preventivato;
- si riporta di seguito la tabella, prevista nel capitolato speciale d'appalto, con il numero delle chiamate preventivate mese per mese:

Tab.1 Numero di chiamate stimate al mese

Mese	N. chiamate stimate
Gennaio	350
Febbraio	350
Marzo	380
Aprile	450
Maggio	520
Giugno	610
Luglio	680
Agosto	650
Settembre	570
Ottobre	540
Novembre	450
Dicembre	450

- come previsto dal capitolo 6, paragrafo 6 del Capitolato Speciale d'appalto, il numero delle chiamate potrebbe subire variazioni sia in aumento che in diminuzione dovute alla natura del servizio variabile e non del tutto prevedibile.
- in esito alle verifiche effettuate dal DEC del Contratto, sulla base dei report Chiamate Helpvoice messi a disposizioni dalla società Eurostreet e sulla base dei report del sistema di registrazione interni alla Scrivente Struttura, sebbene il numero di chiamate di interpretariato gestite dal 1 Luglio 2025 al 30 Settembre 2025 sia risultato superiore al numero delle chiamate previste da contratto, applicando la compensazione con il numero inferiore di chiamate registrate nel periodo precedente, così come prevista al paragrafo 6.6 del capitolato speciale, si ritiene di non dover dare luogo ai costi variabili aggiuntivi.
- è pervenuta, da parte dell'OE, fattura n. 586/25, RU 4090/2025, protocollo r_puglia/AOO_RP/FATT/02/10/2025/4539 del 02/10/2025, per un importo pari a € 14.945,54, iva inclusa, relativa al servizio prestato dal 1 Luglio 2025 al 30 Settembre 2025;
- E' stata detratta dall'importo netto della fattura la ritenuta di garanzia dello 0,50% ex art. 11, comma 6 del decreto legislativo n. 36/2023. Tale ritenuta



sarà contabilizzata e liquidata in sede di liquidazione finale, a garanzia di eventuali debiti c/o gli enti previdenziali.

PER QUANTO SOPRA PREMESSO E CONSIDERATO E' NECESSARIO:

- provvedere alla liquidazione della fattura di € 14.945,54, iva inclusa, relativa ai servizi erogati dal 1 Luglio 2025 al 30 Settembre 2025 in favore dell'Operatore Economico Eurostreet Società Cooperativa sul capitolo U1101046 (impegno n. 3025013476/001 assunto con A.D. n. 29 del 27/02/2025), come da sezione adempimenti contabili.

VERIFICA AI SENSI DEL D. LGS. 196/2003 E S.M.I. e del Reg. UE 679/2016 Garanzie alla riservatezza

La pubblicazione del presente atto all'Albo pretorio on-line, salve le garanzie previste dalla legge 241/1990 in tema di accesso ai documenti amministrativi, avviene nel rispetto della tutela della riservatezza ai cittadini, secondo quanto disposto dal Regolamento UE n. 679/2016 in materia di protezione dei dati personali, nonché dal D.lgs. n.196/2003 come modificato dal D.lgs. n.101/2018, e dal vigente Regolamento Regionale n.5/2006 per il trattamento dei dati sensibili e giudiziari, per quanto applicabile.

Ai fini della pubblicità legale, il presente provvedimento è stato redatto in modo da evitare la diffusione di dati personali identificativi non necessari ovvero il riferimento alle particolari categorie di dati previste dagli articoli 9 e 10 del Regolamento (UE) innanzi richiamato; qualora tali dati fossero indispensabili per l'adozione dell'atto, essi sono trasferiti in documenti separati, esplicitamente richiamati.

Valutazione di impatto di genere

Ai sensi della D.G.R. del 26/09/2024 n. 1295, la presente determinazione è stata sottoposta a Valutazione di impatto di genere.

L'impatto di genere stimato risulta: neutro

ADEMPIMENTI CONTABILI

ai sensi del D. lgs. n.118/2011 e successive modificazioni ed integrazioni

Il presente provvedimento trova copertura finanziaria nell'Atto Dirigenziale n. 017/DIR/2025/00029 del 27/02/2025.

Si autorizza la Sezione Bilancio e Ragioneria alla registrazione degli impegni di spesa riportati nella scheda anagrafico contabile, parte integrante del presente provvedimento

DISPOSIZIONE N. 1 (Liquidazione e Pagamento)	
Tipo Bilancio	Bilancio Autonomo
Esercizio finanziario	2025



REGIONE PUGLIA

Dipartimento Protezione civile e Gestione delle
emergenze

Struttura Speciale Avviamento del N.U.E. e delle
Strutture Territoriali

Tipo di Gestione	Gestione Ordinaria		
Capitolo	U1101046 "NUMERO UNICO DI EMERGENZA 1-1-2 PUGLIA. ALTRE PRESTAZIONI PROFESSIONALI"		
Codice Struttura Regionale	20 - DIPARTIMENTO PROTEZIONE CIVILE E GESTIONE EMERGENZE 01 - DIREZIONE DIPARTIMENTO PROTEZIONE CIVILE E GESTIONE EMERGENZE		
Classificazione della spesa ex D.Lgs. n. 118/2011	Missione: 11 Soccorso civile - Programma: 01 Sistema di protezione civile - Titolo: 1 Spese correnti - Macroaggregato: 03 Acquisto di beni e servizi		
Piano dei conti finanziario ex D.Lgs. n. 118/2011	U.1.03.02.11.001 Livello V: 001-Interpretariato e traduzioni		
Codice identificativo della spesa	Spesa non ricorrente		
Origine			
Codice Transazione UE	8 - Spese non correlate ai finanziamenti dell'Unione europea		
Obiettivo			
Tracciabilità dei flussi finanziari ex art. 3 Legge n. 136/2010	CIG: B076C7C5F3		
Codice MIR			
Codice Impegno	3025013476/001		
Codice Prenotazione Impegno			
Somma da Liquidare con la Disposizione	€ 14.945,54		
Creditore	EUROSTREET SOCIETÀ COOPERATIVA VIA LOSANA N. 13 - 13900 BIELLA (BI) C.F. 00654080076 P.I. 00654080076 PEC: CLAUDIO@PEC.EUROSTREET.IT		
DISPOSIZIONE N. 1 - ELENCO DOCUMENTI			
Tipo Doc.	N. Fatt.	Acquisizione	Intestatario
TD01	586 /25	N. Preacq.: 0000004090 N. Prot.: r_puglia/AOO_RP/FATT/02/10/2025/4539 Data Acq. SDI: 02/10/2025	P. IVA 00654080076 C.F. 00654080076



CIG \ CUP \ MIR	CIG: B076C7C5F3
Importo da Liquidare	€ 14.945,54
Importo da Pagare	€ 14.945,54
Modalità del Pagamento	SEPA Credit Transfer IBAN: IT500608522300000000201940 Causale del pagamento: CIG: B076C7C5F3 Servizio di interpretariato telefonico multilingua, da remoto ed in tempo reale, per le necessità delle Centrali Uniche di Risposta (CUR) del NUE 112 Puglia. Liquidazione attività del periodo Luglio - Settembre 2025.

- esiste disponibilità finanziaria sul capitolo di spesa U1101046 e la spesa è autorizzata con L.R. n. 42 del 31/12/2024 e L.R. n. 43 del 31/12/2024 e con D.G.R. n. 26 del 20/01/2025;
- l'operazione contabile proposta assicura il rispetto dei vincoli di finanza pubblica vigenti e gli equilibri di Bilancio di cui al d.lgs. n.118/2011;
- trattasi di spesa per la quale sussiste l'obbligo della tracciabilità ai sensi della L. 136/2010 e s.m.i.;
- non ricorrono gli obblighi di cui agli artt. 26 e 27 del d.lgs. 14/03/2013 n. 33;
- ai sensi dell'art. 16 bis, comma 10 della legge n. 2/2009, è stato acquisito il DURC - prot. INAIL_50728133 con scadenza 18/01/2026 - in cui si dichiara che che l'OE risulta REGOLARE nei confronti di INPS/INAIL;
- ai sensi dell'art. 48 bis del D.P.R. n. 602/73, è stata effettuata la richiesta di verifica inadempimenti all'Agenzia delle Entrate – Riscossione - Richiesta n. 202500004162953 - e l'OE risulta NON INADEMPIENTE.
- non ricorrono i presupposti per l'applicazione della normativa antimafia, ai sensi dell'art. 83 comma 3, lettera e) del D.Lgs. 159/2011;
- con il presente atto si procede a liquidare la somma specificata già decurtata della ritenuta pari allo 0,50% a garanzia della corretta esecuzione del servizio. Lo 0,50% sarà contabilizzato e liquidato al termine dell'affidamento, a garanzia di eventuali debiti c/o gli enti previdenziali.

DETERMINA

Di prendere atto di quanto espresso in narrativa, che costituisce parte integrante e sostanziale del presente atto e che qui si intende integralmente riportato.

Di prendere atto delle dichiarazioni e attestazioni riportate nella sezione "Adempimenti contabili", che costituiscono parte integrante e sostanziale del presente atto e che qui si intendono integralmente riportate.

- **di provvedere** alla liquidazione della fattura della somma complessiva di **€ 14.945,54**, iva inclusa, relativa al servizio di Interpretariato



REGIONE PUGLIA

Dipartimento Protezione civile e Gestione delle
emergenze

Struttura Speciale Avviamento del N.U.E. e delle
Strutture Territoriali

erogato dall'Operatore Economico Eurostreet Società Cooperativa dal 1 Luglio 2025 al 30 Settembre 2025, come da sezione adempimenti contabili;

- **di autorizzare** la Sezione Bilancio e Ragioneria ad emettere il mandato di pagamento per l'imponibile di **€ 12.250,44** in favore del suddetto creditore, i cui dati sono specificati nella scheda allegata.
- **di prendere atto** che, ai sensi dell'art. 17-ter del D.P.R. n. 633/1972, l'IVA del 22% pari a **€ 2.695,10** è versata direttamente all'Erario per il tramite della Sezione Bilancio e Ragioneria;
- **di approvare** la scheda anagrafico-contabile allegata al presente provvedimento, che non sarà pubblicata in nessuna forma e che sarà disponibile al pubblico solo nei casi di richiesta di accesso agli atti, per come regolamentato dalle norme vigenti in materia;
- **di trasmettere** il presente provvedimento all'Operatore Economico aggiudicatario del servizio in argomento.
- **di provvedere** alle pubblicazioni dei dati e del provvedimento ai sensi di quanto previsto dal D.Lgs. n. 33/2013, e dall'art. 27 del D.Lgs. n. 36/2023 e ss.mm.ii..
- **di trasmettere** il presente provvedimento alla Sezione Bilancio e Ragioneria per gli adempimenti di competenza.

Il presente provvedimento, redatto in unico esemplare, con pagine progressivamente numerate:

- è unicamente formato con mezzi informatici e firmato digitalmente;
- viene redatto in forma integrale e con parti oscure non necessarie ai fini di pubblicità legale, nel rispetto della tutela alla riservatezza dei cittadini, secondo quanto disposto dal D.lgs 196/03 s.m.i. e Regolamento dell'Unione Europea n. 679/2016, in materia di protezione dei dati personali;
- sarà conservato nei sistemi informatici regionali CIFRA, Sistema Puglia e Kosmos;
- sarà reso pubblico, ai sensi dell'art.20 comma 3 del Decreto del Presidente della Giunta Regionale n. 22/2021, mediante affissione per 10 giorni lavorativi all'Albo delle Determinazioni Dirigenziali tramite la piattaforma regionale CIFRA;
- sarà disponibile sul sito ufficiale della Regione Puglia: www.regione.puglia.it nella Sezione "Amministrazione Trasparente" - sottosezione "Provvedimenti Dirigenti Amministrativi";
- sarà trasmesso all'Operatore Economico aggiudicatario del servizio in argomento: claudio@pec.eurostreet.it
- sarà trasmesso alla Sezione Bilancio e Ragioneria: sezione.bilancioragioneria@regione.puglia.it per i relativi adempimenti di competenza.

Si autorizza la Sezione Bilancio e Ragioneria a procedere alla registrazione delle scritture dettagliatamente riportate nella sezione "Adempimenti Contabili".

Il presente Provvedimento è direttamente esecutivo.



**REGIONE
PUGLIA**

Dipartimento Protezione civile e Gestione delle
emergenze

Struttura Speciale Avviamento del N.U.E. e delle
Strutture Territoriali

Firmato digitalmente da:

Istruttore Proposta
Raffaele Lasorsa

E.Q. Coordinamento sedi CUR NUE 112 Puglia
Zoida Tafilaj

Istruttore Proposta
Lorenzo Natrella

Commissario Straordinario della Struttura Speciale Avviamento del NUE e delle
Strutture Territoriali
Salvatore Refolo