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	**Artt. 23 e 37**
Tipologia	**Pagamento Liquidazione**
Adempimenti di inventariazione	**NO**

N. 00124 del 28/10/2026 del Registro delle Determinazioni della UOR 017

Codice CIFRA (Identificativo Proposta): 017/DIR/2026/00147

OGGETTO: CIG: BA927D8801 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 16 Aprile - 30 Settembre 2026

Il giorno 28/10/2026,

IL COMMISSARIO STRAORDINARIO DELLA STRUTTURA SPECIALE AVVIAMENTO DEL N.U.E. E DELLE STRUTTURE TERRITORIALI

Visti il Regolamento UE 679/2016 (GDPR) e il D.lgs. n. 196/2003 (Codice Privacy) e ss.mm.ii.;
Visto 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 ss.mm.ii.;
Visto il D.Lgs. n. 36 del 31/03/2023 in materia di contratti pubblici e, in particolare, le disposizioni di cui agli artt. 19 e ss. in materia di digitalizzazione del ciclo di vita dei contratti;
Vista la Delibera ANAC n. 610 del 19/12/2023, aggiornata dalla successiva Delibera n. 598 del 30/12/2024, recante l'indicazione dei contributi dovuti all'Autorità Nazionale Anticorruzione per l'anno 2024 e successivi;
Visti gli artt. 4, 16 e 53 comma 16-ter del D.Lgs. n. 165 del 30 marzo 2001;
Vista la legge n. 136/2010 sulla tracciabilità dei flussi finanziari;
Visto l'art. 32 della legge 18 giugno 2009, n. 69, che prevede l'obbligo di sostituzione della pubblicazione tradizionale all'Albo ufficiale con la pubblicazione digitale;
Visti gli artt. 4, 5 e 6 della Legge Regionale n. 7 del 4 febbraio 1997 “Norme in materia di organizzazione dell'Amministrazione regionale”;
Vista la D.G.R. n. 3261 del 28/07/1998 “Separazione delle attività di direzione politica da quelle di gestione amministrativa. Direttiva alle strutture organizzative regionali”;
Vista la Legge Regionale n. 15/2008 “Principi e linee guida in materia di trasparenza dell’attività amministrativa nella Regione Puglia”;
Vista la D.G.R n. 1974 del 07/12/2020 avente come oggetto: “Approvazione Atto di Alta Organizzazione. Modello Organizzativo MAIA 2.0”;
Visto il D.P.G.R. n. 22 del 22/01/2021 avente come oggetto: “Adozione Atto di Alta Organizzazione. Modello Organizzativo MAIA 2.0” e ss.mm.ii.;
Visto il D.P.G.R. n. 262/2021 avente come oggetto: “Adozione Atto di Alta Organizzazione. Modello Organizzativo MAIA 2.0. Ulteriori integrazioni e modifiche.”;
Visto il D.P.G.R. n. 263 del 10 agosto 2021 recante “Definizione delle Sezioni di Dipartimento e delle relative funzioni”;
Vista la D.G.R. n. 1413 del 17 ottobre 2022, avente ad oggetto “Modifiche ed integrazioni alla deliberazione di Giunta Regionale 07 dicembre 2020 n.1974 e ss.mm.ii” – con la quale la Giunta regionale ha approvato l’istituzione di un nuovo Dipartimento denominato “Protezione Civile e Gestione Emergenze” e di una nuova Struttura speciale, alle dirette dipendenze del precitato nuovo Dipartimento, denominata “Struttura speciale Avviamento del N.U.E. e delle Strutture Territoriali di Protezione Civile” cui è attribuita la competenza dell’attivazione e gestione del Numero Unico di Emergenza europeo 1-1-2 (NUE);
Visto il D.P.G.R. n. 434 del 25 ottobre 2022 avente ad oggetto “Adozione Atto di Alta Organizzazione. Modello Organizzativo “MAIA 2.0”. Ulteriori integrazioni e modifiche” con cui è stata definitivamente adottata la su citata modifica al Modello Organizzativo;
Vista la D.G.R. n. 376 del 27 marzo 2023 con la quale è stato conferito l'incarico di Direttore del Dipartimento 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” del Dipartimento “Protezione Civile e Gestione Emergenze”
Vista la D.G.R. n. 282 del 14 marzo 2024 con la quale la Giunta regionale ha costituito la Struttura Speciale, equiparata a Sezione di Dipartimento, "Avviamento del NUE e delle strutture territoriali di Protezione Civile";
Viste le D.G.R. nn. 477 del 15 aprile 2024 e 563 del 30 aprile 2024 con cui la Giunta Regionale ha approvato un aggiornamento delle funzioni delle Sezioni di Dipartimento in attuazione della D.G.R. n. 282/2024 e la Struttura Speciale “Avviamento del N.U.E. e delle Strutture Territoriali” 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;
Visto il Regolamento Regionale n. 5 del 30/07/2024 sulle procedure per l’affidamento di contratti di lavori, servizi e forniture di importo inferiore alle soglie comunitarie;
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;
Vista la D.G.R. n. 21 del 20 gennaio 2025 avente come oggetto: "Adozione del Patto di integrità della Regione Puglia in materia di contratti pubblici";
Visti l’art. 45 del D.Lgs. 36/2023 relativo agli incentivi alle funzioni tecniche e le D.G.R n. 2056 del 18/11/2019 e n. 411 del 28/03/2022, per quanto compatibili;
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;
Vista la Legge Regionale n. 18 del 27 ottobre 2025 "Disposizioni per la formazione del bilancio di previsione 2026 e bilancio pluriennale 2026-2028 della Regione Puglia (Legge di stabilità regionale 2026)";
Vista la Legge Regionale n. 19 del 27 ottobre 2025 "Bilancio di previsione della Regione Puglia per l’esercizio finanziario 2026 e pluriennale 2026-2028";
Vista la Deliberazione della Giunta regionale n. 1818 del 19 novembre 2025 “Bilancio di previsione per l’esercizio finanziario 2026 e pluriennale 2026-2028. Articolo 39, comma 10, del decreto legislativo 23 giugno 2011, n. 118. Documento tecnico di accompagnamento e Bilancio Finanziario Gestionale. Approvazione.”;

Sulla base dell’istruttoria espletata dal p.i. Lorenzo Natrella e dal p.o. Dott. Raffaele Lasorsa, funzionari della Struttura Speciale Avviamento del N.U.E. e delle Strutture Territoriali, confermata dall’Ing. Zoida Tafilaj funzionaria E.Q. "Coordinamento sedi CUR NUE 112 Puglia":

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;
- 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 112" e, contestualmente, venivano demandati al dirigente della Sezione Protezione Civile tutti gli adempimenti finalizzati all'attivazione del Servizio NUE;
- 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 ALTRESI' CHE:

- Con A.D. n. 29 del 11/03/2026 si è provveduto all'affidamento diretto, ai sensi dell'art. 50, comma 1, lett. b) del D.Lgs. 36/2023, del servizio di interpretariato telefonico multilingua, da remoto ed in tempo reale, a servizio delle Centrali Uniche di Risposta (CUR) del NUE 112 della Regione Puglia, all'operatore economico VOX GENTIUM S.R.L., per un importo pari a € 46.800,00 oltre IVA, per la durata di un anno, in seguito alla Richiesta di Offerta di tipologia "Confronto di preventivi" sulla Piattaforma MePA di Consip S.p.A. (Acquisti in Rete PA), registrata in piattaforma al nr. 6017490, che ha generato il CIG BA927D8801, ed all'assunzione dei relativi impegni di spesa sul Capitolo U1101046 per le annualità 2026 e 2027.
- Con medesimo A.D. 29/2026 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 Raffaele Lasorsa e Lorenzo Natrella.

- In data 14/04/2026 è stato sottoscritto il contratto tra le parti (n. 027316 di repertorio del 20 aprile 2026) per l'affidamento del servizio in oggetto della durata di 12 mesi a partire dal 16 aprile 2026.

CONSIDERATO CHE:

- Il contratto prevede un costo fisso di € 6,50 per singola chiamata, considerando un fabbisogno annuo stimato in 7.200 chiamate, e dei costi variabili aggiuntivi, dovuti alla natura non del tutto prevedibile del servizio, nei casi di chiamate eccedenti il fabbisogno annuale o i picchi mensili descritti del paragrafo 6.5 del Capitolato Speciale d'Appalto.
- La liquidazione dei costi fissi viene ripartita considerando un numero medio forfettario di 7.200 ÷ 12 = 600 chiamate mensili, indipendentemente dal numero effettivo delle chiamate gestite e degli eventuali picchi mensili.
- L'eventuale liquidazione dei costi variabili è prevista alla scadenza annuale del contratto, quando il DEC procederà alla verifica del numero complessivo di chiamate registrate nell'annualità: qualora il numero di chiamate effettivamente gestite ecceda le soglie stimate, si procederà alla remunerazione delle 'chiamate eccedenti' secondo le modalità e le tipologie (a, b, c) definite al paragrafo 6.6 del Capitolato Speciale d'Appalto. Il costo delle 'chiamate eccedenti' sarà maggiorato del 20%.
- L'Operatore Economico ha trasmesso i prospetti riepilogativi ed i report mensili sulle chiamate gestite e sui livelli di servizio (SLA) per il periodo 16/04/2026 - 30/09/2026 e il DEC ha verificato la corrispondenza dei dati forniti con i report interni estratti dal sistema gestionale della CUR NUE 1-1-2 Puglia, producendo verbale di verifica di conformità ai sensi dell'art. 116 del D.lgs. 36/2023 in cui si attesta la regolarità del servizio reso e autorizzando l'Operatore Economico ad emettere la fattura elettronica per il periodo 16/04/2026 - 30/09/2026.
- È pervenuta, da parte dell'OE, fattura n. 1/305, RU 4264/2026, protocollo r_puglia/AOO_RP/FATT/21/10/2026/4932 del 21/10/2026, per un importo pari a € 26.038,16, iva inclusa, relativa al servizio prestato dal 16/04/2026 al 30/09/2026.
- È stata detratta dall'importo netto della fattura la ritenuta di garanzia dello 0,50% ex articolo 11, comma 6 del D. Lgs. 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 € 26.038,16, iva inclusa, relativa ai servizi erogati dal 16 Aprile 2026 al 30 Settembre 2026 in favore dell'Operatore Economico VOX GENTIUM S.R.L. sul capitolo U1101046 (impegno n. 3026019697/001 assunto con A.D. n. 29 del 11/03/2026), 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/2026/00029 del 11/03/2026.

DISPOSIZIONE N. 1 (Liquidazione e Pagamento)	
Tipo Bilancio	Bilancio Autonomo
Esercizio finanziario	2026
Tipo di Gestione	Gestione Ordinaria
Capitolo	U1101046 "NUE 112 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: BA927D8801
Codice MIR	
Codice Impegno	3026019697/001
Codice Prenotazione Impegno	
Somma da Liquidare con la Disposizione	€ 26.038,16
Creditore	VOX GENTIUM S.R.L. VIA DON GIOVANNI GRIOLI 10/12 - 20161 MILANO (MI) C.F. 06847530968 P.I. 06847530968 PEC: PEC@PEC.VOXGENTIUM.IT

DISPOSIZIONE N. 1 - ELENCO DOCUMENTI

Tipo Doc.	N. Fatt.	Acquisizione	Intestatario
TD01	1/305	N. Preacq.: 0000004264 N. Prot.: r_puglia/AOO_RP/FATT/21/10/2026/4932 Data Acq. SDI: 21/10/2026	VOX GENTIUM SRL P. IVA 06847530968 C.F. 06847530968

CIG \ CUP \ MIR	CIG: BA927D8801
Importo da Liquidare	€ 26.038,16
Importo da Pagare	€ 26.038,16
Modalità del Pagamento	SEPA Credit Transfer IBAN: **...omissis...** Causale del pagamento: CIG: BA927D8801 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 16 Aprile - 30 Settembre 2026

Dichiarazioni e/o attestazioni:

- esiste disponibilità finanziaria sul capitolo di spesa U1101046 "NUE 112 Puglia - Altre prestazioni professionali" e la spesa è autorizzata con L.R. n. 18 del 27/10/2025 e n. 19 del 27/10/2025 e con il D.G.R. n. 1810 del 19/11/2025;
- 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 ss.mm.ii.;
- non ricorrono gli obblighi di cui agli artt. 26 e 27 del d.lgs. 14/03/2013 n. 33;
- è stato acquisito - ai sensi dell'art. 16 bis, comma 10 della legge n. 2/2009 - il Documento Unico di Regolarità Contributiva (DURC) - prot. INAIL_55524182 con scadenza 15/12/2026 - da cui si evince che l'operatore economico risulta REGOLARE rispetto agli adempimenti assicurativi e previdenziali;
- non ricorrono i presupposti per l'applicazione della normativa antimafia, ai sensi dell'art. 83 comma 3, lettera e) del D.Lgs. 159/2011;
- è stata effettuata - ai sensi dell'art. 48-bis del D.P.R. n. 602/73 - la richiesta di verifica inadempimenti all'Agenzia delle Entrate – Riscossione - Richiesta n. 202600010907497 - da cui si evince che l'operatore economico risulta NON INADEMPIENTE;
- 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 **€ 26.038,16**, iva inclusa, relativa al servizio di interpretariato erogato dall'Operatore Economico VOX GENTIUM S.R.L. dal 16/04/2026 al 30/09/2026, come da sezione adempimenti contabili;
- di **autorizzare** la Sezione Bilancio e Ragioneria ad emettere il mandato di pagamento per l'imponibile di **€ 21.342,75** 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 **€ 4.695,41** 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 VOX GENTIUM S.R.L., a mezzo PEC all'indirizzo pec@pec.voxgentium.it
- 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 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.

Come Proposta: Codice Cifra 017/DIR/2026/00147
Sottoscrittori Proposta:

- Istruttore Proposta
  Raffaele Lasorsa

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

- Istruttore Proposta
  Lorenzo Natrella

Firmato digitalmente da:

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