
DECISIONE DI CONTRARRE
(Art.17, comma 1 del D.lgs. n 36 / 2023)

OGGETTO: Ciclo progettuale per l'implementazione di una piattaforma per la gestione delle segnalazioni con l'ausilio di algoritmi proprietari di Intelligenza Artificiale comprensivo di attività formativa e di counseling.

L'AMMINISTRATORE DELEGATO

Considerato che: Volsca Ambiente e Servizi S.p.A. è la società "in house" dei Comuni di Velletri, Albano Laziale, Genzano di Roma, Lanuvio e Lariano, affidataria dei servizi di igiene urbana ai sensi del D.L.gs. n.ro 175/2016 s.m.i.;

Considerato che: l'azienda, in costante sinergia con le Amministrazioni comunali, è impegnata nella gestione e nel miglioramento dei sistemi di raccolta differenziata "porta a porta", nel contrasto all'abbandono dei rifiuti, nella riduzione dei conferimenti in discarica e nell'incremento delle percentuali di recupero dei materiali, orientati alla progressiva realizzazione dell'economia circolare;

Visto che: tale attività, per la sua complessità e per l'estensione del territorio servito, richiede anche la gestione e la risoluzione tempestiva di eventuali disservizi, con conseguente comunicazione sia agli Enti territoriali sia ai cittadini, i quali mantengono un ruolo centrale nel processo di segnalazione;

Visto che: la Delibera ARERA n. 15/2022/rif, aggiornata con la Delibera n. 374/2025/R/rif, prevede nel TQRIF (Testo Unico per la Regolazione della Qualità del Servizio di Gestione dei Rifiuti), al Titolo VI, la possibilità per gli utenti di ottenere servizi su chiamata e, al Titolo VII, la facoltà di segnalare disservizi e di richiedere la consegna o la sostituzione del materiale per la raccolta "porta a porta";

Visto che: la medesima disciplina ARERA stabilisce obblighi precisi in capo al Gestore del Servizio in merito alle tempistiche di risoluzione delle problematiche segnalate, al ripristino del servizio e alla tracciabilità dell'intero processo, incluse le motivazioni e le soluzioni adottate, al fine del perseguimento degli standard di qualità contrattuale e tecnica del servizio;

Considerato che: Il progetto collegato al suddetto finanziamento prevede la realizzazione di una piattaforma di Intelligenza Artificiale per l'assistenza h24 ai cittadini e la gestione delle segnalazioni operative.

Considerato che: attualmente tutte le richieste e le segnalazioni pervengono mediante chiamate telefoniche ai centralini di ciascun Dipartimento, via e-mail o tramite l'app Junker, generando flussi informativi separati che devono essere ricongiunti manualmente dagli operatori, con aggravio di costi e tempi e a detrimento della qualità del servizio;

Considerato che: si è pertanto ritenuto necessario, per una maggiore efficienza operativa e nel rispetto degli obblighi regolatori, riorganizzare il processo di gestione di tutti i flussi informativi relativi alle segnalazioni degli utenti e degli Enti Territoriali, attraverso la loro integrazione in un'unica piattaforma digitale;

Visto che: le soluzioni di Intelligenza Artificiale oggi disponibili sono in grado di garantire la piena automazione e tracciabilità dell'intero processo di gestione delle segnalazioni, registrando ogni evento rilevante dalla ricezione fino alla chiusura, con indicazione dell'attore coinvolto, del momento dell'azione e della motivazione sottostante, rispondendo così alle esigenze di Volsca, dei Comuni e dei cittadini;

Considerato che: Volsca Ambiente e Servizi S.p.A. ha aderito, con propria Determinazione del 15/10/2025, a Confservizi Lazio, dalla quale riceve servizi di assistenza e consulenza;

Visto che: Confservizi Lazio, nell'ambito del proprio impegno per l'innovazione tecnologica, ha proposto a Volsca Ambiente e Servizi S.p.A. l'implementazione di una piattaforma per la gestione delle segnalazioni con l'ausilio di algoritmi proprietari di Intelligenza Artificiale, corredato da un programma di attività formative e di counseling;

Considerato che:

- l'offerta presentata da Confservizi Lazio prevede un costo di € 80.000,00 (con uno sconto del 23% sul listino) per la fornitura e l'implementazione della piattaforma IA e di € 58.900,00 per le attività formative e di counseling, per un importo complessivo di € 138.900,00 (IVA esclusa), al di sotto della soglia europea per gli appalti di servizi ai sensi dell'art. 14 del D.lgs. n. 36/2023 s.m.i.;
- Volsca Ambiente e Servizi S.p.A. nell'alveo delle attività di aiuto alla formazione ha richiesto ed ottenuto un finanziamento, attraverso il Fondo Interprofessionale "Fondimpresa" con le attività previste dall'Avviso 4/2025 "Intelligenza Artificiale di Fondimpresa"; L'importo del finanziamento concesso è pari a € 50.000,00;
- Volsca Ambiente e Servizi S.p.A. conta di attingere ad ulteriori fonti di finanziamento Comunitarie, Statali o Regionali e/o anche attraverso il proprio fondo interprofessionale;

Considerato che: Il progetto collegato al suddetto finanziamento prevede la realizzazione di una piattaforma di Intelligenza Artificiale per l'assistenza h24 ai cittadini e la gestione delle segnalazioni operative.

Considerato che: in ossequio ai principi di economicità, efficienza ed efficacia di cui all'art. 1 del D.lgs. n. 36/2023 s.m.i., la proposta contrattuale di Confservizi Lazio è ritenuta conveniente per il raggiungimento degli obiettivi prefissati;

Ritenuto opportuno: avviare una verifica interna per individuare il personale aziendale in possesso delle competenze professionali richieste dalla normativa (allegato I.2 del D.lgs. n. 36/2023 s.m.i.) ai fini della nomina del RUP ai sensi dell'art. 15 del D.lgs. n. 36/2023 s.m.i. e, ove necessario, del DEC, ai sensi dell'art. 114 del D.lgs. n. 36/2023 s.m.i., tenuto conto dell'inquadramento contrattuale e delle mansioni svolte;

DETERMINA

Di avviare, ai sensi dell'art. 50 del D.lgs. n. 36/2023 s.m.i, una procedura di affidamento diretto con Confservizi Lazio per un importo complessivo di € 138.900,00 (IVA esclusa), articolato nei seguenti contratti:

A) un contratto per l'implementazione di una piattaforma per la gestione delle segnalazioni con l'ausilio di algoritmi proprietari di Intelligenza Artificiale con un costo di € 80.000 con il seguente piano di fatturazione:

- 30% dell'importo all' accettazione dell'offerta
- 20% dell'importo entro il terzo mese di attività
- 20% dell'importo entro il sesto mese di attività
- 30 % saldo finale a fine progetto (previsto al 24-esimo mese di attività)

B) un contratto per l'attività formativa e di counseling con un costo di € 58.900 con il seguente piano di fatturazione:

- 30% alla firma
- 40% all' avvio della formazione prevista tra il terzo e quarto mese
- 30% a chiusura e consolidamento

Di rinviare la nomina del Responsabile Unico del Progetto (RUP) e, ove necessario, del Direttore dell'Esecuzione del Contratto (DEC), all'esito della verifica interna sopra richiamata;

Di procedere alla pubblicazione del presente atto sul sito di Volsca Ambiente e Servizi S.p.A., sezione amministrazione trasparente.

Velletri 12/05/2026


Amministratore Delegato
Dott. Giorgio Greci