

# **AZIENDA CASA EMILIA-ROMAGNA (ACER) FERRARA**

**Ente Pubblico Economico ex L.R. 24/2001**

## **DETERMINAZIONE DEL DIRETTORE**

**Prot. Int. N.68**

**Sede, li 18/03/2020**

**Oggetto: Affidamento del servizio di mediazione sociale nel patrimonio di erp in gestione ad ACER, relativamente al periodo aprile 2020 - dicembre 2021. CIG: Z9E2C788E4.**

### **Premesso:**

- che da tempo ACER Ferrara svolge attività di mediazione sociale e gestione dei conflitti, nei fabbricati erp in gestione;
- che per diversi anni e' stato possibile fruire, in quanto partner della Coop. Camelot, di un finanziamento sui bandi Fei (fondi europei per l'integrazione), circostanza che ha consentito ad ACER, sino a giugno 2015, di risparmiare risorse del proprio bilancio, garantendo il servizio di mediazione sociale e dei conflitti con personale qualificato;
- che nel 2013 è stato avviato anche il progetto sperimentale di mediazione di comunità nel quartiere del Barco, dove da luglio 2015 e' stato destinato un locale a Portierato sociale, gestito da Camelot fino al 31/12/17, giusta determina del Direttore n. 91/2015 e n.219/2016;
- che l'art 25 della L.R. 24/2001, come modificata dalla L.R.24/2013 , ha introdotto tra i compiti del Comune la mediazione sociale, al fine di prevenire l'insorgere di conflitti e di tensioni nei rapporti di convivenza tra gli assegnatari degli alloggi;
- che ACER Ferrara, in forza della Convenzione/Concessione di gestione del patrimonio di erp, avente decorrenza 01/01/2015 ed attualmente prorogata fino al 2024, e' stata delegata dai Comuni allo svolgimento della suddetta attività istituzionale (art. 14);
- che a partire da gennaio 2018 il Portierato Sociale è gestito direttamente da risorse interne ad ACER Ferrara, ma i dati ricavati dal monitoraggio delle problematiche di convivenza sull'intero patrimonio di erp, confermano la necessità di mantenere attivo il servizio di mediazione sociale e dei conflitti attraverso la collaborazione con mediatori professionisti in grado di fungere da supporto agli uffici aziendali;
- che pertanto, per trattare specifiche problematiche di convivenza, dopo apposita indagine di mercato e trattativa sul Mepa, si attribui' con determina del Direttore n.74/2018, alla Cooperativa Sociale " Open Group" un incarico a chiamata, per il periodo aprile/dicembre 2018;
- che la Coop. "Open Group" ha svolto gli incarichi affidatili con professionalita' e soddisfazione degli uffici;
- che sussistendo l'esigenza di supportare il Servizio Clienti anche per l'anno 2019, ai sensi dell'art. 36 co. 2 lett. a) del D.lgs.50/2016, con determina del Direttore n. 39/2019 si è ritenuto opportuno confermare tale collaborazione fino al 31/12/19 a favore della Cooperativa Sociale " Open Group";

### **Considerato:**

-la maturazione del termine del suddetto incarico, la persistente esigenza di supportare gli uffici per i casi piu' complessi e gravi di conflittualita' tra vicini, l'insufficienza - vista la pregressa esperienza-del monte ore pari a n.50 h.annuali per

far fronte alle esigenze di mediazione sociale sul patrimonio erp in gestione , si rende ora necessario ricercare un soggetto qualificato per il periodo aprile 2020-dicembre 2021,così da poter contare su una certa continuità di azioni;

#### **Ritenuto**

- opportuno avviare una nuova indagine di mercato al fine di individuare il soggetto cui affidare il servizio di mediazione sociale a chiamata nel patrimonio di erp in gestione ad ACER sulla base di un numero presunto di ore necessarie (100) e avente come elemento di valutazione dell'offerta il prezzo orario da intendersi onnicomprensivo;
- che pertanto in data 18/03/2020 sono state avviate le trattative sul Mepa, ed è stato predisposto un capitolato prestazionale, allegato alla presente determinazione quale parte integrante e sostanziale, sulla base del quale richiedere preventivi a 4 soggetti qualificati nel settore della mediazione sociale, operanti sul territorio provinciale e/o regionale:
  - **Comefo Counselling mediazione formazione società cooperativa sociale** – con sede a Bologna, Via Marconi 3;
  - **Cidas Soc.Coop. A.R.L Sociale Onlus**, con sede a Ferrara – Via Bologna 389;
  - **Abantu Società Cooperativa Sociale**, con sede a Bologna – Via Cesare Boldrini 14;
  - **Cooperativa Open Group**, con sede a Bologna, Via Milazzo 30;
- che l'aggiudicazione avverrà a favore del soggetto che ha fornito la migliore offerta in termini economici , da esprimersi in costo orario onnicomprensivo (criterio del minor prezzo);
- che data l'urgenza di provvedere all'incarico con decorrenza aprile 2020, verrà chiesto un riscontro sulla piattaforma Mepa entro il 10/04/2020;

Tutto quanto premesso

#### **IL DIRETTORE**

- visti gli atti, ed in particolare il capitolato prestazionale e la lettera di invito a presentare offerte;
- visto il d.lgs.18/4/2016 n. 50, artt. 31 e 36, co. 2, lett. a);
- vista la proposta tecnica formulata dal Dirigente del Servizio Clienti, dott.ssa Angela Molossi;
- vista la copertura economica e la regolarità contabile e fiscale attestata dal Dirigente del Servizio Finanziario, dott. Michele Brandolini;
- preso atto che l'ufficio proponente ha provveduto a richiedere il CIG: Z9E2C788E4;

#### **DETERMINA**

- 1) Di avviare una trattativa mediante Mepa nei confronti di 4 ditte, meglio precisate in premessa, per affidare il servizio di mediazione sociale a chiamata, nel patrimonio di erp in gestione ad ACER, per il periodo aprile 2020 – dicembre 2021;
- 2) di approvare il capitolato prestazionale allegato alla presente determinazione quale parte integrante e sostanziale;
- 3) di individuare la dott.ssa Angela Molossi, Dirigente del Servizio Clienti, quale R.U.P. della presente procedura;
- 3) di prevedere la copertura del costo derivante dall'affidamento del servizio di mediazione sociale per un importo presunto di € 9.000, oltre IVA, di cui euro 3857 più Iva sul Bilancio di Previsione 2020, ed euro 5143 più IVA sul Bilancio di Previsione 2021;

4) di dare mandato agli uffici di curare l'esecuzione del presente provvedimento.

IL DIRETTORE  
(dott. Diego Samarà)



Visto IL DIRIGENTE SERVIZIO FINANZIARIO  
(dott. Michele Brandolini)



II DIRIGENTE del SERVIZIO CLIENTI  
(Dot.ssa Angela Molossi)



ALLEGATO: Capitolato prestazionale 2020\_21





## **AZIENDA CASA EMILIA-ROMAGNA (ACER) FERRARA**

**Ente Pubblico Economico ex L.R. 24/2001**

Corso Vittorio Veneto, 7 – 44121 Ferrara - C.F. - Partita IVA 00051510386  
Centralino Tel. 0532 230311 - Servizio Clienti Tel. 0532 230377 – Fax 0532 207854  
[www.acerferrara.it](http://www.acerferrara.it)

**Azienda con sistema qualità certificato in conformità alla normativa ISO 9001:2015**

Aderente Federcasa

### **Servizio Clienti (203)**

**OGGETTO: Trattativa diretta  
mediazione sociale a chiamata 2020-2021**

**CIG: Z9E2C788E4**

## **DISCIPLINARE TRATTATIVA DIRETTA SERVIZIO MEDIAZIONE SOCIALE A CHIAMATA**

1. La presente Trattativa Diretta è da considerarsi come mera indagine di mercato esplorativa, finalizzata all'acquisizione di preventivi inerenti l'oggetto richiesto, pertanto L'Amministrazione si riserva di concludere la T.D in questione con la ditta che presenterà l'offerta ritenuta più vantaggiosa sia dal punto di vista tecnico, che economico. I parametri di riferimento per l'offerta sono :

**- un presunto di ore necessarie (50 ore annue con termine contrattuale 31/12/2021)**

**- un prezzo orario onnicomprensivo + IVA.**

Con la presentazione dell'offerta, la Ditta partecipante accetta integralmente il contenuto del presente Disciplinare di fornitura, nonché il contenuto del bando "Servizi Sociali", compresa tutta la relativa documentazione allegata da intendersi qui integralmente trascritta.

2. Alla T.D si procede ai sensi dell'art. 36, c. 2, Lett. a) D.Lgs 50/2016 e s.m.i.

3. La presente richiesta non costituisce proposta contrattuale e non vincola in alcun modo l'Amministrazione che rimane libera di avviare altre trattative o procedure.

4. La procedura potrà essere sospesa, revocata e potranno essere modificati o riaperti i termini della stessa senza che le ditte possano vantare diritti o pretese di sorta.

5. Il servizio potrà non essere assegnato per sopravvenute motivate esigenze, o qualora nessuna offerta risulti conveniente o idonea in relazione all'oggetto del contratto.

6. I dati forniti in occasione della partecipazione alla presente procedura sono trattati esclusivamente ai fini dello svolgimento delle attività istituzionali dell'amministrazione contraente, dell'eventuale stipula e gestione del contratto e saranno archiviati, ai sensi del D.lgs 196/03 e del Regolamento (UE) 2016/679.

Tali dati sono richiesti in virtù di espresse disposizioni di legge e di regolamento. In relazione al trattamento dei predetti dati i concorrenti possono esercitare i diritti di cui all'art. 7 del predetto D.Lgs. 196/03

## **CAPITOLATO TECNICO SERVIZIO MEDIAZIONE SOCIALE A CHIAMATA**

L'art 25 della L.R. 24/2001 e succ. ha introdotto tra i compiti del Comune la mediazione sociale, al fine di prevenire l'insorgere di conflitti e di tensioni nei rapporti di convivenza tra gli assegnatari degli alloggi.

Acer Ferrara, in forza della Convenzione di gestione del patrimonio di erp, è stata delegata dai Comuni allo svolgimento della suddetta attività istituzionale.

In particolare, ACER garantisce con la propria struttura aziendale:

- 1) ricezione delle segnalazioni relative a problematiche di convivenza e registrazione in apposito software, con l'individuazione del tipo e del grado di urgenza/pericolosità;
- 2) istruttoria completa con attivazione di verifiche, contatti, ispezioni;
- 3) primo livello di gestione del conflitto con strumenti ordinari (contraddittorio tra le parti, diffida, ecc.);
- 4) monitoraggio della situazione;
- 5) adozione o proposta di adozione dei provvedimenti amministrativi ritenuti più opportuni per la gestione della situazione di conflittualità (mobilità d'ufficio, segnalazione di decadenza, azione legale, coinvolgimento del Servizio Sociale, delle Forze dell'Ordine, ecc.);
- 6) promozione di iniziative a sostegno della solidarietà tra vicini e dell'integrazione sociale e culturale dei cittadini stranieri (Festa dei vicini, progetti di accompagnamento dell'inquinato nei nuovi insediamenti abitativi, ecc.).

Esistono tuttavia situazioni – singole o di fabbricato - che richiedono impegno, competenze o strumenti che esulano dalla ordinaria gestione.

Rispetto a tali situazioni, si rende necessario attivare un servizio "a chiamata" o un vero e proprio progetto di mediazione, da parte di mediatori sociali professionisti, da svolgersi nei contesti abitativi di edilizia residenziale pubblica gestiti da Acer Ferrara e siti nel territorio di Ferrara e Provincia.

Il lavoro prevede la messa a disposizione di un "pacchetto" di interventi nei contesti abitativi Erp, di volta in volta segnalati da Acer, come necessitanti di interventi di monitoraggio e mediazione dei conflitti.

A tale proposito, gli interventi "a chiamata", si articoleranno in:

- una prima fase di monitoraggio volta a raccogliere: informazioni sulle dinamiche conflittuali e sulle problematiche emerse;

- quadro conoscitivo sul contesto abitativo condominiale dal punto di vista fisico e socio - relazionale (composizione della residenza);

- una fase finale finalizzata all'elaborazione e gestione di proposte mediative in termini di conciliazione attraverso strumenti diversi come incontri singoli con gli interessati, incontri tra le controparti, incontri a livello condominiale ed incontri con i referenti di ACER.

**L'ampio margine di indeterminazione legato alla differenza tra i contesti e situazioni di conflitto, rende impossibile prevedere "a monte" il tempo richiesto per la conclusione di ogni singolo intervento, pertanto ciò che dovrà essere indicato è il costo orario onnicomprensivo relativo alle 3 fasi di cui sopra.**

**A titolo meramente indicativo, e senza alcun obbligo di affidamento, sulla base dell'esperienza storica Acer impegna un budget ipotetico di 100 ore di servizio, da attivare a chiamata, con termine contrattuale al 31/12/2021.**

**IL DIRIGENTE SERVIZIO CLIENTI  
(Dott.ssa Angela Molossi)**



