



**CAMERA DI COMMERCIO INDUSTRIA ARTIGIANATO E AGRICOLTURA - BRESCIA**

Brescia, 5 dicembre 2019

**DETERMINAZIONE N. 140/AMM: SERVIZIO DI CONTACT CENTER PER L'AREA ANAGRAFICA E PER IL SERVIZIO REGOLAZIONE DEL MERCATO - SERVIZIO SUPPORTO SPECIALISTICO REGISTRO IMPRESE PER L'AREA ANAGRAFICA - AFFIDAMENTO PER IL PERIODO 1.1.2020 - 31.12.2020.  
€ 120.972,15 (IVA 22% compresa)**

IL DIRIGENTE DELL'AREA AMMINISTRATIVA

vista la determinazione n. 11/AMM del 28 gennaio 2019 con la quale si affidava a Infocamere S.c.p.a. il servizio di contact center necessario all'Area anagrafica e al Servizio Tutela del Mercato e il supporto specialistico RI necessario all'area anagrafica per il periodo 1.1.2019 - 31.12.2019;

preso atto che nel corso degli anni il servizio di call center è stato calibrato sulle necessità e sulla particolare struttura organizzativa dell'Ente, consentendo di ridurre il numero di chiamate agli uffici dall'esterno rendendo così il lavoro degli addetti ai diversi servizi più continuo, quindi efficace e produttivo;

rilevato quindi che il servizio di call center ha consentito alla Camera di Commercio, in un quadro di forti restrizioni assunzionali, nel settore pubblico in generale e nell'ambito delle Camere di commercio in particolare in seguito al processo di riforma, di effettuare un contenimento dei costi, potendo garantire all'utenza un servizio più efficiente, continuativo e professionalmente specializzato e preparato attraverso la forma dell'outsourcing;

ricordato che le materie tecnico-giuridiche afferenti all'Area anagrafica richiedono il supporto non di personale di call center genericamente informato ma specificatamente formato;

precisato che il personale del call center di Infocamere è metodicamente e costantemente istruito sia con appositi corsi formativi direttamente tenuti dalla software house afferenti gli applicativi che il registro delle imprese utilizza, sia con appositi interventi formativi tenuti dalla Camera di commercio di Brescia con lezioni in loco o con videoconferenze o con partecipazione in videoconferenza durante le periodiche riunioni tenute con l'utenza camerale;

rilevato che il servizio in oggetto presuppone le necessarie integrazioni sia con il database del registro imprese che con il software Prosa di gestione delle sanzioni amministrative, dei

quali Infocamere è già affidatario;

rilevata la sensibile diminuzione delle richieste di contatto pervenute relative al diritto annuale, passate da 1.560 nel 2017 a 378 nel corso del 2018 e a 95 sino a settembre 2019;

preso atto della preferenza da parte dell'utenza per l'utilizzo dello sportello virtuale ServiziOnline, servizio di informazione gratuito, che offre, fra gli altri servizi, anche quello di informazione per la materia attinente il diritto annuale;

preso atto che il compendio Infocamere propone un canone per il servizio standard ed uno più oneroso per il servizio aggiuntivo cosiddetto plus, dedicato ad una assistenza telefonica specialistica sul diritto annuale;

ritenuto pertanto superfluo e antieconomico aderire al servizio di contact center plus relativo al diritto annuale e considerato che, a fronte di un costo per contatti pari a € 2.310,44 comprensivo di IVA nel 2018 (€ 394,06 sino a settembre 2019), è dovuto un canone annuo pari a € 6.734,40 comprensivo di IVA;

ricordato che nel corso del 2018 è stata realizzata da Infocamere una nuova componente denominata "Supporto Specialistico Registro Imprese" a cui l'Area Anagrafica della Camera di Commercio di Brescia ha fornito, e continua a fornire, un contributo in termini di redazione e formazione della base di conoscenze su cui si basa il servizio;

precisato che tale servizio è un sistema di assistenza in "selfcare", erogato in modalità web, su tematiche del registro delle imprese, del repertorio economico amministrativo (R.e.a.) e dell'artigianato, che consente all'utenza di accedere on line 24 ore su 24 a tutte le informazioni necessarie alla predisposizione degli adempimenti al registro imprese, in particolare:

- a tutte le schede della Guida interattiva nazionale per gli adempimenti societari;
- alle schede adempimento relative ai seguenti ambiti tematici:
  - R.e.a.
  - attività regolamentate
  - bilanci
  - procedure concorsuali
  - artigianato
  - imprese individuali;
- agli approfondimenti di compilazione (che supportano l'utente step by step nella compilazione dell'istanza);
- agli approfondimenti riguardanti casi d'uso specifici;
- agli approfondimenti di tipo normativo;
- al box informativo contenente notizie in evidenza;

- al box informativo contenente modelli ed altre utilità;

precisato che attualmente sono esclusi dal servizio supporto specialistico RI gli adempimenti legati:

- al diritto annuale;
- ai certificati e alle visure del registro delle imprese;
- alla bollatura dei libri sociali;
- alle sanzioni amministrative;
- alle ordinanze ingiunzioni;
- alla regolarizzazione e/o allo stato di avanzamento di una pratica sospesa;

vista l'analisi di benchmark formalizzata da Infocamere (nota del 3 ottobre 2018), che ha evidenziato che la realizzazione informatica dei servizi in esame non si riferisce ad attività specifiche del Sistema Camerale, ma è ad un livello tale di personalizzazione che non può essere confrontata con altre soluzioni analoghe già disponibili sul mercato; l'erogazione del servizio richiede altresì un tale livello di conoscenza dello strumento informatico personalizzato e del contesto tecnico-organizzativo della Camera di commercio da non rendere confrontabile il servizio con eventuali servizi più standardizzati offerti dal mercato;

ricordato che i due servizi integrati, cui l'utenza può rivolgersi tramite un numero telefonico a pagamento, forniscono informazioni relative a tutti i servizi gestiti dagli uffici dell'Area Anagrafica e in tema di sanzioni;

ritenuto opportuno proseguire nell'erogazione del servizio di call center anche per l'anno 2020, come da richieste dei competenti Responsabili del servizio, che hanno stimato le necessità ed i relativi costi, così come desunti dal Compendio InfoCamere attualmente vigente, nei seguenti termini:

#### **SERVIZIO DI CALL CENTER per Area Anagrafica**

**STIMA PERIODO 1/01/20 – 31/12/20**

	<i>canone annuo/costo a consumo</i>	<i>n. contatti</i>	<i>tot</i>	<i>tot IVA 22% inclusa</i>	<i>budget</i>
CONTATTI CONTACT CENTER STANDARD (FINO 300 CONTATTI) cod. S-1CALLCO04	€ 4,00	3600	€ 14.400,00	€ 17.568,00	C002
CONTATTI CONTACT CENTER STANDARD (DA 300 A 900 CONTATTI) cod. S-1CALLCO03	€ 3,35	7200	€ 24.120,00	€ 29.426,40	C002
CONTATTI CONTACT CENTER STANDARD (DA 900 A 1800 CONTATTI) cod. S-1CALLCO02	€ 3,15	10800	€ 34.020,00	€ 41.504,40	C002
CONTATTI CONTACT CENTER STANDARD (oltre 1800 CONTATTI) cod. S-1CALLCO01	€ 3,10	1.200	€ 3.720,00	€ 4.538,40	C002

**TOT**

**€ 93.037,20**

**SERVIZIO DI CALL CENTER per Tutela del Mercato (sanzioni)**  
**STIMA PERIODO 1/01/2019-31/12/2019**

	<b>costo a consumo</b>	<b>n. contatti</b>	<b>totale</b>	<b>tot IVA 22% inclusa</b>
CONTATTI CONTACT CENTER STANDARD (oltre 1800 CONTATTI) cod. S-1CALLCO01	€ 3,10	450	€ 1.395,00	<b>€ 1.701,90</b>

considerato che i costi del servizio previsti da Infocamere per il 2020 sono invariati rispetto al 2019, come da comunicazione Infocamere via peo prot. n. 39613 del 29 ottobre 2019;

ritenuto opportuno aderire all'erogazione del servizio supporto specialistico RI per l'anno 2020, come da richiesta del competente Responsabile dell'Area Anagrafica, che ha stimato le necessità e i relativi costi, così come desunti dal compendio InfoCamere attualmente vigente, nei seguenti termini:

	<b>canone annuo/costo a consumo</b>	<b>n. contatti</b>	<b>tot</b>	<b>tot IVA 22% inclusa</b>	<b>budget</b>
SA.RI – CANONE cod. S-1SUSPERI3-P03	€ 7.600,00		€ 7.600,00	€ 9.272,00	C002
CONTATTI SA.RI. cod. S-1SUSPERITK-RIC	€ 3,35	4.150	€ 13.902,50	€ 16.961,05	C002
<b>TOT</b>				<b>€ 26.233,05</b>	

ricordato che tutta l'attività redazionale necessaria alla costituzione e all'aggiornamento della base di conoscenza e al caricamento a sistema è in carico ad Infocamere, previa approvazione dei contenuti da parte dell'Area Anagrafica di questa Camera;

visti gli articoli 5 e 192 del D.Lgs 50/2016 (Codice dei Contratti pubblici) che disciplinano gli affidamenti in house da parte delle Pubbliche Amministrazioni;

ricordato che Infocamere risulta iscritta nell' "Elenco delle amministrazioni aggiudicatrici e degli enti aggiudicatori che operano mediante affidamenti diretti nei confronti di proprie società in house", tenuto da ANAC ai sensi dell'art. 192 del D.Lgs. n. 50/2016, con delibera dell'Autorità n. 1042 del 20 novembre 2018, e ritenuti pertanto sussistenti i presupposti per l'affidamento in house del servizio;

ritenute, pertanto, sussistenti le condizioni per un affidamento *in house* ad InfoCamere dei servizi integrati di call center e supporto specialistico RI per l'anno 2020 al costo complessivo di € 120.972,15 (Iva al 22% inclusa) di cui:

- € 93.037,20 (Iva al 22% inclusa) per il servizio di call center Area Anagrafica,

- € 1.701,90 (Iva al 22% inclusa) per il servizio di call center Tutela del Mercato,
- € 26.233,05 (Iva al 22% inclusa) per il servizio supporto specialistico RI Area Anagrafica;

sentiti i competenti Dirigenti dell'Area Anagrafica e dell'Area Promozione, i quali autorizzano i prelievi della relativa spesa dai propri budget direzionali (richieste XAC rispettivamente n. 556 del 12/11/2019 e n. 571 del 20/11/2019);

richiamato il Regolamento degli uffici e dei servizi, approvato con deliberazione della Giunta Camerale n. 4 del 9.2.2004, che dispone in tema di ripartizione di compiti e delle funzioni tra la Giunta Camerale e la direzione dell'Ente, in conformità a quanto previsto dal D.Lgs. 165/2001;

vista la ripartizione degli stanziamenti iscritti nei budget direzionali 2019, come disposta con determinazione del Segretario Generale n. 1/SG del 2 gennaio 2019 e successive modifiche ed integrazioni;

#### d e t e r m i n a

- a) di affidare in house a InfoCamere S.c.p.a., per il periodo 1.1.2020/31.12.2020, il servizio di call center per l'Area Anagrafica al costo complessivo di € 93.037,20 (IVA al 22% inclusa) ed alle condizioni previste dal Compendio 2019 di InfoCamere per le Camere di Commercio, confermato per il 2020 con nota Infocamere via pec prot. n. 39613 del 29 ottobre 2019;
- b) di affidare in house a InfoCamere S.c.p.a, per il periodo 1.1.2020/31.12.2020, il servizio di contact center standard per il Servizio Regolazione del mercato al costo complessivo di € 1.701,90 (IVA al 22% inclusa) ed alle condizioni previste dal Compendio 2019 di InfoCamere per le Camere di Commercio, confermato per il 2020 con nota Infocamere via pec prot. n. 39613 del 29 ottobre 2019;
- c) di affidare in house a InfoCamere S.c.p.a, per il periodo 1.1.2020/31.12.2020, il Servizio Supporto Specialistico Registro Imprese per l'Area Anagrafica al costo complessivo di € 26.233,05 (IVA al 22% inclusa) ed alle condizioni previste dal Compendio 2019 di InfoCamere per le Camere di Commercio, confermato per il 2020 con nota Infocamere via pec prot. n. 39613 del 29 ottobre 2019;
- d) di prevedere per il 2020 lo stanziamento della somma presunta di € 93.037,20 (IVA al 22% inclusa) di cui al precedente punto a) al conto 325071 "Oneri vari di funzionamento" del budget direzionale C002 "Anagrafica camerale" del dirigente dell'Area Anagrafica;

- e) di prevedere per il 2020 lo stanziamento della somma presunta di € 1.701,90 (IVA al 22% inclusa) di cui al precedente punto b) al conto 325071 "Oneri vari di funzionamento" del budget direzionale B001 "Regolazione del mercato" del dirigente dell'area Promozione e regolazione del mercato;
- f) di prevedere per il 2020 lo stanziamento della somma presunta di € 26.233,05 (IVA al 22% inclusa) di cui al precedente punto c) al conto 325071 "Oneri vari di funzionamento" del budget direzionale C002 "Anagrafica camerale" del dirigente dell'Area anagrafica;
- g) di autorizzare l'Ufficio Provveditorato ad emettere ordinativi economici nell'eventualità di un costo, imputabile ai servizi in argomento, superiore a quello previsto dal presente provvedimento.

IL DIRIGENTE  
DELL'AREA AMMINISTRATIVA  
(dr Massimo Ziletti)