

DETERMINAZIONE DEL VICE SEGRETARIO GENERALE N. 80 DEL

DEL



SERVIZIO DI CALL CENTER PER IL DIRITTO ANNUALE

MAGGIO 2011 – APRILE 2012

Il Vice Segretario Generale,

visto lo Statuto approvato con deliberazione del Consiglio Camerale n. 2 del 17.9.2001 e successive modifiche ed integrazioni;

richiamato l'art. 13 del Regolamento degli Uffici e dei Servizi approvato con deliberazione del Consiglio Camerale n. 4 del 22.5.2000;

richiamata altresì la deliberazione della Giunta Camerale n. 27 del 26.3.2009;

richiamata la determinazione del Segretario Generale n. 62 del 7.5.2008 con la quale l'Ente ha aderito al servizio di *call center* relativo al diritto annuale proposto da Infocamere Scpa;

rilevato che è stato attivato, per tale servizio, un "numero blu" ad addebito del costo ripartito tra il chiamante e la Camera;

preso atto che nel periodo 1° maggio 2010 – 30 aprile 2011 il *call center* ha gestito complessivamente n. 1.569 contatti – n. 1326 telefonate, n. 159 risposte a mail e n. 84 mail inoltrate – che non hanno, quindi, appesantito il lavoro dell'Ufficio permettendo il miglioramento dei servizi di *back office*;

esaminati i costi del servizio proposto, come da listino prezzi di Infocamere aggiornato al maggio 2011, che di seguito sono evidenziati e rilevato che i medesimi sono rimasti invariati:

- 1) canone mensile, che garantisce il presidio a disposizione della CCIAA e il suo costante aggiornamento (fisso, indipendente dal numero dei contatti ricevuti) € 460,00;
- 2) contatti/mese (valorizzazione indipendente dalla durata della conversazione) € 3,40 + € 0,52 per accoglienza (centralino);
- 2) risposta a singola mail € 2,30 + € 0,58 per inoltro;

visto l'art. 13 del D.L. 223/2006, convertito con modificazioni nella Legge 4.8.06 n. 248, che chiarisce i criteri per la definizione di organismi in house e rilevato che Infocamere Scpa rispetta tutti i criteri previsti dalla norma essendo una società consortile strumentale alla realizzazione dei fini istituzionali del sistema camerale secondo le previsioni dell'art. 2, comma 2, della Legge n. 580/1993

rilevata l'opportunità di aderire anche per il periodo 1° maggio 2011 – 30 aprile 2012 al servizio di *call center* relativo al diritto annuale;

determina

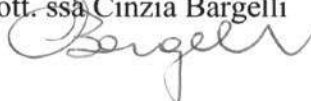
1. di aderire, per le ragioni esposte in premessa, al servizio di *call center* per il Diritto Annuale proposto da Infocamere Scpa, per il periodo 1° maggio 2011 – 30 aprile 2012;
2. di porre la spesa relativa al periodo 1° maggio – 31 dicembre 2011, quantificabile in € 8.200,00 circa, a carico delle risorse assegnate all'area "Servizi di supporto", conto 325050 del Budget 2011, centro di costo A211, che prevede la necessaria disponibilità;
3. di prevedere il costo relativo al periodo 1° gennaio – 30 aprile 2012 in sede di predisposizione del Preventivo 2012.

Pavia,



IL VICE SEGRETARIO GENERALE

Dott. ssa Cinzia Bargelli



VISTO CONTABILE

IL PRESENTE PROVVEDIMENTO

☐ NON HA RILEVANZA CONTABILE

☒ TROVA COPERTURA NEI PERTINENTI
CAPITOLI DI BILANCIO

DATA

IL RESPONSABILE DEL
SERVIZIO AMMINISTRATIVO CONTABILE

(Rag. Paola Brega)

