

DETERMINAZIONE DEL SEGRETARIO GENERALE N. 63 DEL 16/13
SERVIZIO DI CALL CENTER PER IL DIRITTO ANNUALE MAGGIO 2013 – APRILE 2014

Il Segretario Generale,

richiamata la determinazione n. 52 del 25 maggio 2012 di adesione al servizio di *call center* per il periodo 1° maggio 2012 – 30 aprile 2013;

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

preso atto che nel periodo 1° maggio 2012 – 30 aprile 2013 il *call center* ha gestito complessivamente n. 864 contatti – n. 557 telefonate, n. 126 risposte a mail e n. 181 mail inoltrate – permettendo così di concentrare il lavoro dell'ufficio su attività a maggior valore aggiunto e il miglioramento dei servizi di *back office*;

visto il vigente listino prezzi di Infocamere che prevede un canone mensile di € 460,00, oltre a € 3,40 per ciascun contatto (indipendentemente dalla durata della conversazione), € 1,80 per risposta alla singola mail ed € 0,58 per l'inoltro delle stesse agli uffici, ed evidenziato che i prezzi dei servizi a consumo elencati hanno subito una contrazione del 15,00 % rispetto allo scorso anno;

valutato il costo del servizio per il periodo preso in esame, stimato – come da conteggi predisposti dall'ufficio sulla base delle rendicontazioni riferite al periodo precedente – in € 9.500,00, di cui € 6.500,00 per il periodo maggio-dicembre 2013 ed € 3.000,00 per il periodo gennaio-aprile 2014;

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 2013 – 30 aprile 2014 al servizio di *call center* relativo al diritto annuale;

visto il Budget direzionale per l'esercizio in corso, approvato dalla Giunta Camerale con provvedimento n. 133 del 20 dicembre 2012,

determina

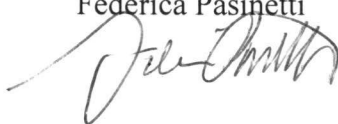
1. di aderire, per le ragioni esposte in premessa, al servizio di *call center* per il Diritto Annuale proposto da Infocamere Scpa, per il periodo 1° maggio 2013 – 30 aprile 2014;

2. di imputare la spesa relativa al periodo 1° maggio – 31 dicembre 2013, stimata in € 6.500,00 circa, al conto 325050 del Budget 2013, centro di costo A211 (area "Servizi di supporto"), che prevede la necessaria disponibilità;
3. di prevedere il costo relativo al periodo 1° gennaio – 30 aprile 2014 in sede di predisposizione del Preventivo 2014.

Pavia, 16/13

IL SEGRETARIO GENERALE

Federica Pasinetti



VISTO CONTABILE
IL PRESENTE PROVVEDIMENTO
☐ NON HA RILEVANZA CONTABILE
☒ TROVA COPERTURA NEI PERTINENTI
CONTI DI BUDGET
DATA, 16/13

IL RESPONSABILE DEL
SERVIZIO AMMINISTRATIVO CONTABILE
(Rag. Paola Brega)

