

DETERMINAZIONE DEL SEGRETARIO GENERALE N. 31 DEL 13/5/14
SERVIZIO DI CALL CENTER PER IL DIRITTO ANNUALE MAGGIO 2014 – APRILE 2015

Il Segretario Generale,

richiamata la determinazione n. 63 del 7 giugno 2013 di adesione al servizio di *call center* per il diritto annuale, per il periodo 1° maggio 2013 – 30 aprile 2014;

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

preso atto che nel periodo 1° maggio 2013 – 30 aprile 2014 il *call center* ha gestito complessivamente n. 839 contatti – n. 475 telefonate, n. 122 risposte a mail e n. 242 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 risultano invariati rispetto all'anno precedente, quando avevano subito una contrazione del 15,00 % rispetto al 2012;

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 € 10.000,00 (I.V.A. inclusa), di cui € 7.000,00 (I.V.A. inclusa) per il periodo maggio-dicembre 2014 ed € 3.000,00 (I.V.A. inclusa) per il periodo gennaio-aprile 2015;

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, trattandosi di 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 2014 – 30 aprile 2015 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. 141 del 16 dicembre 2013,

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 2014 – 30 aprile 2015;

2. di imputare la spesa relativa al periodo 1° maggio – 31 dicembre 2014, stimata in € 7.000,00 (I.V.A. inclusa) circa, al conto 325050 del Budget 2014, 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 2015 in sede di predisposizione del Preventivo 2015.

Pavia, 13/5/14

IL SEGRETARIO GENERALE

Federica Pasinetti

VISTO CONTABILE
IL PRESENTE PROVVEDIMENTO
 NON HA RILEVANZA CONTABILE
 TROVA COPERTURA NEI PERTINENTI
CONTI DI BUDGET
DATA, 13/5/14
IL RESPONSABILE DEL
SERVIZIO AMMINISTRATIVO CONTABILE
(Rag. Paola Brega)