Camera di Commercio, Industria, Artigianato e Agricoltura
B A R I

SETTORE REGISTRO IMPRESE

DETERMINAZIONE N. 80 **DEL** – 7 MAR. 2013

OGGETTO: Servizio di contact center per il Settore Registro Imprese – Affidamento per il periodo 1.1.2013 . 31.12.2013.

IL DIRIGENTE

- Con i poteri conferiti dal D. Lgs. n. 165/2001;
- Vista la Legge 580/1993;
- Visto il vigente Statuto della Camera di Commercio, Industria, Artigianato e Agricoltura di Bari;
- Visti gli articoli 13 e 15 del Decreto del Presidente della Repubblica 2 novembre 2005, n. 254 "Regolamento per la disciplina della gestione patrimoniale e finanziaria delle Camere di Commercio";
- Richiamata la Determinazione del Segretario Generale n. 548 del 6.12.2006 con la quale è stata conferita alla Dr.ssa Angela Patrizia Partipilo l'incarico di funzione dirigenziale relativo al Settore Registro Imprese;
- Vista la deliberazione della Giunta Camerale n. 267 del 21.12.2012 con cui è stato approvato il Budget Direzionale per l'anno 2013;
- Vista la Determinazione del Segretario Generale n. 221 del 28.12.2012 con la quale è stata assegnata alla Dott.ssa Angela Patrizia Partipilo la competenza in ordine all'utilizzo delle risorse relative ai centri di costo *Registro Imprese* e *Commissione Provinciale Artigianato*;
- Vista la determinazione n. 30 del 17.1.2012 con la quale si affidava a Infocamere S.c.p.a. il servizio di contact center necessario all'area anagrafica per il periodo 1.11.2012-31.12.2012;
- considerato che per far fronte al fabbisogno dell'utenza sul fronte delle informazioni riguardanti il Registro Imprese e l'Albo Artigiani occorre proseguire nel servizio di call center tramite il prodotto denominato "Contact Center Standard;
- ricordato che il servizio, cui l'utenza si rivolge, fornisce informazioni relative a tutti i servizi gestiti dagli uffici del Settore Registro Imprese;
- tenuto conto che nello Statuto della Società consortile per Azioni InfoCamere, di cui questa Camera di Commercio è socia, si ritrova, l'espressa indicazione dello

POLIGRAFICA - Modugno (BA)

svolgimento dell'attività a solo beneficio dei soci, la delimitazione della competenza gestionale del Consiglio di Amministrazione all'operatività della Società che consentono di identificare Infocamere quale Società strumentale affidataria dei servizi informatici e di caratterizzarne il legame partecipativo – operativo con le Camere di Commercio, quali pubbliche amministrazioni affidanti, nell'ambito dell'istituto giuridico degli affidamenti "in house", conformemente al dispositivo della sentenza del Consiglio di Stato del 3.3.2008;

- Rilevato altresì che le Camere consorziate esercitano sui servizi forniti da Infocamere un controllo analogo a quello sui servizi gestiti autonomamente, in quanto l'art. 8 dello Statuto consortile prevede che possono esserne soci "esclusivamente le Camere di Commercio e le loro Unioni" e che "non è consentita la partecipazione, anche minoritaria, di soggetti diversi da quelli sopra indicati ed, in particolare, di soggetti aventi natura privatistica" ed inoltre la composizione ed il funzionamento degli organi previsti dallo stesso Statuto assicurano la partecipazione diretta delle Camere socie alle decisioni strategiche, aziendali, direzionali;
- ritenute, pertanto, sussistenti le condizioni per un affidamento diretto ad InfoCamere del servizio di contact center in oggetto;
- verificato che gli utenti hanno manifestato una piena soddisfazione per tale servizio apprezzando la preparazione del personale addetto e la possibilità di risolvere tramite tale mezzo una serie di problematiche che, altrimenti, avrebbero comportato una loro presenza diretta agli sportelli camerali;
- rilevato il progressivo aumento delle richieste pervenute al Call Center;
- ritenuto che in tal modo l'Ente camerale conferma il proprio ruolo di referente disponibile al dialogo nei confronti degli operatori assumendo pienamente il ruolo di garante dei principi di partecipazione e consensualità;
- ritenuto opportuno proseguire nell'erogazione del servizio anche per l'anno 2013;
- visto il Compendio 2013 di Infocamere relativo alle condizioni di accesso ai servizi per le Camere di Commercio Servizio Contact Center Standard che, alle stsese condizioni economiche dell'anno precedente attualmente comprende oltre il servizio relativo al Registro Imprese/REA, Diritto annuale base e Assistenza tecnica anche i seguenti servizi: Albi e Ruoli minori, Agenda prenot. rilascio CNS, Suap, Mediazione, Direttiva Servizi e Cartelle esattoriali;
- Valutato che sul centro di costo *Registro Imprese* sussiste la disponibilità delle risorse necessarie a sostenere la spesa per l'attività indicata;

DETERMINA

POLIGRAFICA - Modugno (BA)

1) di proseguire con il servizio di Contact Center Standard, sino al 31 dicembre 2013, affidando tale servizio ad Infocamere Soc. cons. per azioni in considerazione del ruolo di società in house del sistema camerale;
2) di disporre l'utilizzo della somma complessiva di €. 55.219,65 IVA inclusa per la realizzazione di tale servizio, disponibile sul centro di costo *D001 Registro Imprese* sul conto *325049 – Call Center Registro Imprese*;
3) di liquidare detta spesa in favore di Infocamere – Società Consortile di Informatica delle Camere di Commercio Italiane per azioni - a seguito della presentazione di regolari fatture in regola con gli adempimenti fiscali.

IL DIRIGENTE DEL SETTORE
(dott.ssa Angela Patrizia Partipilo)

POLIGRAFICA - Modugno (BA)