



DECISIONE DI CONTRARRE E CONTESTUALE
NOMINA DEL RESPONSABILE UNICO DEL PROCEDIMENTO

nell'ambito della procedura per l'affidamento in house del servizio di

***“Servizio di contact center full outsourcing di primo livello a supporto degli utenti dei servizi
Agest per la gestione delle istanze e degli adempimenti”***

IL DIRETTORE GENERALE

- **VISTO** il D.Lgs. 19 agosto 2016, n. 175, recante “Testo unico in materia di società a partecipazione pubblica”;
- **VISTO** il D.Lgs. 31 marzo 2023, n. 36, recante “Codice dei contratti pubblici, in particolare, l’art. 7, comma 2, che prevede l’affidamento diretto alle società in house di lavori, servizi e forniture nel rispetto dei principi generali di cui agli artt. 1, 2 e 3 del medesimo D. Lgs.;
- **VISTE** le linee guida sugli affidamenti in house approvate con delibera dell'Ufficio di Presidenza di Unioncamere n. 39 del 13 settembre 2023;
- **VISTO** lo Statuto della società in house Infocamere, struttura del Sistema camerale italiano, a capitale interamente pubblico;
- **VISTO** l’articolo 212 del D.Lgs. 3 aprile 2006, n. 152, che ha istituito l’Albo nazionale gestori ambientali del Ministero dell’Ambiente, articolato in un Comitato nazionale con sede presso il Ministero stesso e in Sezioni regionali, istituite presso le Camere di commercio dei capoluoghi di Regione e delle Province autonome di Trento e Bolzano;
- **VISTO** il decreto 3 giugno 2014, n. 120, ha definito le modalità organizzative e di funzionamento dell’Albo nazionale dei gestori ambientali;
- **VISTA** la delibera ANAC n. 582 del 13 dicembre 2023, recante "Adozione del comunicato relativo all’avvio del processo di digitalizzazione";
- **TENUTO CONTO** delle linee guida di Unioncamere in merito alle Società *in house* del sistema camerale che prevede la classificazione dei servizi erogati in favore dei Soci dalle società *in house* secondo due tipologie:
 - a. Categoria A – Prodotti/Servizi strumentali strategici per il sistema camerale:** prodotti/servizi realizzati dalla Società strettamente connessi alla Mission e alle disposizioni statutarie e che rientrino in una delle seguenti fattispecie;
 - b. Categoria B – Prodotti/Servizi disponibili sul mercato:** prodotti/servizi non rientranti nella categoria dei Servizi strumentali strategici e disponibili sul mercato in regime di concorrenza, purché coerenti con le finalità consortili e le attività previste dallo statuto;
- **TENUTO CONTO** che tra i servizi strumentali strategici erogati da Ecocerved in favore dei propri Soci vi è il “Servizio di assistenza manutenzione e riscossione dei pagamenti del sistema informativo Albo gestori ambientali”;
- **CONSIDERATO** che nell’ambito di tale servizio Ecocerved mette a disposizione dei propri Soci un servizio di assistenza telefonica/mail alle Sezioni nonché servizi di contact center alle imprese



per le istanze telematiche, suddivisa in I livello e II livello qualora sia richiesto l'intervento informatico;

- **TENUTO CONTO** dell'incremento del numero di imprese iscritte all'Albo nazionale gestori Ambientali e della complessità della normativa di riferimento, al fine di presidiare il servizio con adeguati livelli prestazionali, a partire dal 2020 l'organizzazione del servizio è stata ristrutturata prevedendo:
 - **ASSISTENZA DI PRIMO LIVELLO** ovvero assistenza tecnica e di supporto informativo relativa all'utilizzo della piattaforma "Agest Telematico", per ogni singolo adempimento gestibile dalla stessa, affidata in outsourcing. Ecocerved si impegna ad effettuare sessioni di formazione necessarie a trasferire le competenze al personale addetto all'Assistenza di primo livello fornendo una base di conoscenza costituita da FAQ appositamente classificate per argomenti e manualistica;
 - **ASSISTENZA DI SECONDO LIVELLO** ovvero un presidio di supporto, gestito in via diretta da Ecocerved, al quale il personale addetto all'assistenza di primo livello potrà rivolgersi per la risoluzione di problematiche avanzate.
- **CONSIDERATO** che, in un'ottica di continuo miglioramento dei servizi ed efficientamento delle risorse impiegate nel servizio, è stato previsto, a partire dal 2022, l'ampliamento del servizio con l'implementazione di un ulteriore canale di assistenza, **ovvero il Portale di Self Care**, consultabile h24, assicurando un unico punto di accesso per il reperimento di tutte le informazioni necessarie attraverso la consultazione di schede informative suddivise per ambito tematico;
- **CONSIDERATO** che Infocamere SCPA, società in house del Sistema Camerale eroga il servizio di Assistenza di tipo "full outsourcing" predisponendo tutte le risorse e gli strumenti necessari allo svolgimento dell'attività in oggetto;
- **TENUTO CONTO** che il servizio in oggetto si configura come servizio disponibile sul mercato in regime di concorrenza;
- **CONSIDERATO** che la congruità dell'offerta IC si basa sul confronto con la tariffa applicata, per analoghi servizi di risposta sincrona e asincrona, dall'ultima convenzione Consip disponibile: "Convenzione di Contact Center Outsourcing 2";
- **CONSIDERATO** che la simulazione del costo del Servizio in Consip è stata effettuata attraverso la valorizzazione di tali elementi nel c.d. "Configuratore", ossia un foglio di calcolo messo a disposizione da Consip che consente, di proiettare il costo complessivo del servizio;
- **TENUTO CONTO** che a seguito del confronto con la convenzione Consip, l'offerta del Socio Infocamere si caratterizza per elementi qualitativi superiori, in particolare Infocamere garantisce la *one call solution* maggiore del 92% e presenza di un portale di self care a disposizione degli utenti, non previsti dalla Convenzione Consip;
- **CONSIDERATO** che il costo complessivo risultante dalla configurazione Consip è pari a euro 125.794,00 e la soluzione InfoCamere ha un costo annuo di euro 116.992,00 comprensivo dei canoni di servizio, ivi compreso il canone redazionale e di manutenzione del portale di self care;



- **CONSIDERATO** che ricorrono i presupposti di cui all'art. 16 del D.lgs. n. 175/2016, che consentono di configurare Infocamere S.c.p.A. Scarl come società in house, ossia il suo Statuto assicura:
 - ai soci l'esercizio del controllo analogo;
 - oltre l'80% del fatturato è realizzato in attività che riguardano lo svolgimento dei compiti affidati dai soci;
 - non è presente, nella compagine societaria, la partecipazione diretta di capitali privati.
- **CONSIDERATO** che il costo previsto per il servizio in oggetto, stimato sulla base delle migliori stime in merito ai volumi di attività del 2024 è pari a circa € **117.000 €**;
- **CONSIDERATO** che il costo relativo a tale procedura è stato previsto nel budget 2024 approvato dagli Organi Sociali;

Tanto ritenuto e premesso, il Direttore Generale di ECOCERVED S.C.A.R.L.,

DETERMINA

- 1) di procedere, per le motivazioni esposte in narrativa, all'acquisizione dei servizi di ***Servizio di contact center full outsourcing di primo livello a supporto degli utenti dei servizi Agest per la gestione delle istanze e degli adempimenti*** - mediante una procedura di affidamento diretto a Infocamere S.c.p.A: - società in house del sistema camerale - ricorrendo i presupposti di cui all'art. 7, comma 2, terzo periodo, del D.lgs. 31 marzo 2023, n. 36;
- 2) di procedere all'affidamento ai sensi dell'art. 7, comma 2, del D.lgs. n. 36/2023 alla Società Infocamere dei servizi di cui in narrativa per un importo stimato pari a € 117.000,00, da concludersi entro il 31.12.2024;
- 3) di nominare il Sig. Lorenzo Scannavini quale Responsabile Unico del Progetto;
- 4) di nominare il Sig. Stefano Gallo quale Responsabile del procedimento per la fase di affidamento;
- 5) di trasmettere, ai fini di cui all'art. 23, comma 5 del D.Lgs. n. 36/2023 e all'art. 28, comma 1 del D.Lgs. n. 36/2023, le informazioni inerenti al presente affidamento alla Banca dati nazionale dei contratti pubblici attraverso il MEPA e procedere all'acquisizione del relativo CIG.

ECOCERVED S.C.A.R.L.

Il Direttore Generale

ANDREA ACQUAVIVA

Firmato digitalmente da: ACQUAVIVA ANDREA
Data: 06/08/2024 18:41:02