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;
- **VISTA** la delibera ANAC n. 582 del 13 dicembre 2023, recante "Adozione del comunicato relativo all'avvio del processo di digitalizzazione";
- **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;
- **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" che ricomprende:

  - Attività di manutenzione e funzionamento
  - Servizio di riscossione telematica dei pagamenti di competenza dell'Albo, realizzato grazie all'integrazione in Agest delle funzionalità che consentono alle Sezioni di gestire il pagamento dei diritti annuali da parte delle imprese;

- Il presidio alle Verifiche RT;
- Il servizio porta applicativa del registro imprese che consente l'importazione automatica in AGEST dal Registro delle Imprese tutti i dati anagrafici e le variazioni anagrafiche delle imprese iscritte all'Albo;
- 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;

- **TENUTO CONTO** che Infocamere Scpa sottopone con cadenza biennale i propri servizi ad un'analisi di congruità economica rispetto ai principali provider di mercato con il supporto di un soggetto terzo;

- **CONSIDERATO** che il servizio di Contact center erogato da Infocamere è stato "Verificato: congruo" sotto il profilo qualitativo/economico rispondendo ai requisiti di universalità, razionalità, efficienza ed economicità della prestazione, richiamati all'articolo 7 del Codice dei contratti pubblici;

- **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 2025 è pari a circa **€ 95.000,00 €**;
- **CONSIDERATO** che il costo relativo a tale procedura è stato previsto nel budget 2025 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 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 € 95.000,00, con l'opzione di rinnovo di un ulteriore anno qualora ne ricorrano i presupposti;

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: 25/02/2025 16:57:55