

CLASSIFICA
2.7.4 e 2.11.3

Rilevazione di customer satisfaction presso l'utenza e affidamento a Infocamere del servizio di invio massivo del questionario

Il Responsabile del Servizio Gestione della performance espone quanto segue:

L'art. 19 bis del D. Lgs. n. 150/09 prevede che le Pubbliche Amministrazioni effettuino una rilevazione del grado di soddisfazione dei propri utenti in relazione alle attività e ai servizi erogati, per favorire un'ampia forma di partecipazione e collaborazione dei destinatari dei servizi.

Per la rilevazione da effettuarsi nel corso del 2019, la Camera di commercio di Padova ha previsto di utilizzare la medesima modalità di invio del questionario all'utenza dello scorso anno, inviando un modulo Google a tutte le imprese attive iscritte al Registro imprese di Padova, attraverso un invio massivo a tutte le PEC disponibili nel Registro.

Per la realizzazione di questa operazione la Camera ha infatti verificato che, trattandosi di attività istituzionale, le cui finalità sono rivolte ad un miglioramento dei servizi pubblici, è possibile utilizzare la PEC che invece non potrebbe essere utilizzata per finalità promozionali e di marketing, come precisato dal Garante della privacy con Provvedimento n. 52/2018, in quanto la finalità del registro pubblico INI-PEC "Indice nazionale dei domicili digitali", è quella di «favorire la presentazione di istanze, dichiarazioni e dati, nonché lo scambio di informazioni e documenti tra la pubblica amministrazione e le imprese e i professionisti in modalità telematica».

Inoltre, da un punto di vista di tutela dei dati personali, le risposte fornite saranno utilizzate in forma aggregata, per fini statistici ed istituzionali di rilevazione della valutazione dei servizi pubblici da parte dell'utenza e saranno registrate in forma anonima: la Camera di commercio di Padova non raccoglierà l'indirizzo e-mail da cui sono spedite le risposte, nè alcun tipo di dato che permetta l'identificazione del soggetto che compila il questionario.

*In riferimento all'effettuazione del servizio di invio, in data 9 settembre 2019 Infocamere S.c.p.A. ha inviato un **preventivo di spesa** (prot. 41178/2019) riguardante l'estrazione dell'elenco delle imprese (tramite il programma Ulisse) e l'invio del mailing massivo. Il costo dell'attività previsto è di 500€ per l'estrazione dell'elenco e di 0,025€ per ogni PEC inviata, che si quantifica in un numero approssimativo di 75.000, quante sono le imprese attive iscritte al Registro delle imprese. L'importo potrebbe variare in maniera non rilevante, a seconda della presenza o meno di indirizzo PEC attivo nella banca dati del Registro imprese.*

La Camera di Commercio di Padova si avvale della Società in-house del sistema camerale, InfoCamere S.c.p.A. (c.f. e nr. di iscrizione al Registro imprese 02313821007) con sede a Roma, per la realizzazione e manutenzione di servizi e infrastrutture informatiche, telematiche e di connettività, nonché per la tenuta, gestione e messa a disposizione delle banche dati del sistema camerale.

Per l'affidamento dei servizi in modalità in-house providing è necessario procedere alla verifica della sussistenza dei presupposti legittimanti per gli affidamenti diretti dei contratti agli enti strumentali.

Già con Comunicato del Presidente ANAC del 3 agosto 2016 era stata ricordato che gli affidamenti diretti alle società in-house possono essere effettuati dalle amministrazioni aggiudicatrici in presenza dei presupposti legittimanti definiti dall'art. 12 della direttiva 24/2014/UE, recepiti nell'art. 5 del d.lgs. 50/2016 e nel rispetto delle prescrizioni di cui ai commi 2 e 3 dell'art. 192.

A tal fine, l'art. 192 del D.lgs. 50/2016 ha istituito, presso l'ANAC, l'Elenco delle amministrazioni aggiudicatrici e degli enti aggiudicatori che operano mediante affidamenti diretti nei confronti di proprie società in house di cui all'art. 5 del medesimo decreto; l'iscrizione all'elenco avviene a domanda degli

n. 360 del 10/09/2019

CLASSIFICA

2.7.4 e 2.11.3

interessati e solo dopo che sia stata riscontrata l'esistenza dei requisiti.

Unioncamere è stata delegata dall'Assemblea, con delibera n. 4 del 31 gennaio 2017, a procedere all'iscrizione, di tutte le Camere di commercio, relative aziende speciali e Unioni Regionali, all'Elenco delle amministrazioni aggiudicatrici che operano affidamenti in-house con riferimento alle società in-house nazionali, tra cui appunto InfoCamere S.c.p.A.

In data 29/01/2018 UnionCamere ha provveduto alla presentazione dell'istanza per l'iscrizione all'Elenco in parola, per la società in-house InfoCamere Scpa (con protocollo nr. 0008556).

Si dà atto che l'ANAC, con Delibera n. 1042 del 14 novembre 2018, a seguito di attività istruttoria di riscontro della sussistenza dei requisiti necessari, ha iscritto all'elenco delle amministrazioni aggiudicatrici e degli enti aggiudicatori l'Unione Italiana delle CCIAA (CF 01484460587) anche per conto della Camera di Commercio di Padova in ragione degli affidamenti in house a Infocamere S.c.p.A.

Come previsto dal c. 2, art. 192, d.lgs. 50/2016, ai fini dell'affidamento in-house avente ad oggetto servizi disponibili sul mercato in regime di concorrenza, le stazioni appaltanti devono effettuare la preventiva valutazione di congruità economica dell'offerta dei soggetti in-house

L'art. 11 del regolamento consortile di InfoCamere prevede che biennialmente sia effettuata un'analisi, tramite un operatore terzo qualificato, sulla congruità tecnico-economica dei servizi/prodotti facoltativi erogati, al fine di rispettare le previsioni del comma 2, art. 192 del d.lgs. 50/2016 sul regime speciale degli affidamenti in-house. L'analisi è stata eseguita dalla società Nolan Norton e i risultati sono stati illustrati al Consiglio di Amministrazione di InfoCamere il giorno 5 dicembre 2017. A tale proposito il Comitato per il controllo analogo, ha riferito che "il confronto con il mercato ha confermato la congruità economica e qualitativa di gran parte dell'offerta di InfoCamere. E' risultato non congruo rispetto al mercato il servizio di "mailing massivo PEC (Modulo WEB)", pertanto la Società ha avviato un intervento di revisione del servizio, effettuando i necessari interventi. Con comunicazione del 29 gennaio 2018 (ns. prot 4561/2018) ha informato di aver già provveduto ad adeguare i servizi di mailing massivo PEC (Modulo WEB).

L'affidamento a Infocamere quale società in-house del sistema camerale, oltre a consentire una semplificazione delle procedure di scelta dell'affidatario del servizio, permette all'ente camerale di esercitare sulla stessa società un controllo diretto sulle scelte strategiche dell'affidatario e sui servizi offerti, pertanto nel rispetto delle indicazioni di cui all'art. 192 del d.lgs. 50/2016, si ritiene opportuno l'affidamento in modalità in-house providing ad InfoCamere S.c.p.A. del servizio di estrazione dell'elenco delle imprese e di invio massivo del questionario di Customer satisfaction.

Al Segretario Generale, nonchè RUP, è proposto di valutare se:

- a. approvare la modalità di invio del questionario per la Customer satisfaction attraverso l'invio massivo di un questionario Google a tutte le PEC delle imprese attive della provincia di Padova;
- b. accettare il preventivo di spesa per l'estrazione dell'elenco delle imprese e l'invio massivo proposto dalla società Infocamere ScpA, stimato per un importo pari a € 2.500 + IVA, utilizzando, per la copertura della spesa, lo stanziamento esistente nel budget direzionale 2019, conto elementare 325050 "Servizi informatici", centro di costo A001 "Segreteria, Web, URP, Performance, Nuova impresa e AQI" prodotto NA1.1.2 "Monitoraggio e sistema dei controlli" previo storno dell'importo dal medesimo conto e centro di costo prodotto NA311 "Comunicazione istituzionale e verso l'utenza".

A conclusione dell'esame dell'esposizione formulata dal Responsabile del Servizio Gestione

CLASSIFICA
2.7.4 e 2.11.3

della performance, il Segretario Generale assume la seguente

DETERMINAZIONE

IL SEGRETARIO GENERALE

RICHIAMATO [l'articolo 39 dello Statuto camerale](#) che recepisce il principio di ripartizione delle funzioni camerali tra organi di indirizzo politico-amministrativo e dirigenza;

PRESO ATTO della esposizione sopra formulata, ed effettuata l'istruttoria in qualità di RUP ai sensi dell'articolo [6 della legge 7 agosto 1990 n. 241](#) e secondo le procedure del Codice dei contratti pubblici d.lgs. 18 aprile 2016, n. 50;

RICHIAMATA la [deliberazione del Consiglio camerale n. 13/2018](#) del 13/12/2018 che ha approvato il preventivo 2019 e [la n. 9](#) del 24/07/2019 che ne ha approvato il suo aggiornamento;

RICHIAMATA la [deliberazione della Giunta camerale n. 135/2018 del 13/12/2018](#) che ha approvato il budget direzionale per l'anno 2019 e [la n. 105](#) del 24/07/2019 che ne ha approvato il suo aggiornamento;

RICHIAMATA la [Determinazione del Segretario generale n. 318 del 5/8/2019](#) di assegnazione del budget direzionale aggiornato ai dirigenti per l'anno 2019;

DETERMINA

1. di approvare la modalità di invio del questionario per la Customer satisfaction attraverso l'invio massivo di un questionario Google a tutte le PEC delle imprese attive della provincia di Padova;
2. di accettare il preventivo di spesa per l'estrazione dell'elenco delle imprese e l'invio massivo proposto dalla società Infocamere ScpA, stimato per un importo pari ad € 2.500 + IVA, utilizzando, per la copertura della spesa, lo stanziamento esistente nel budget direzionale 2019, conto elementare 325050 "Servizi informatici", centro di costo A001 "Segreteria, Web, URP, Performance, Nuova impresa e AQI" prodotto NA1.1.2 "Monitoraggio e sistema dei controlli" previo storno dell'importo dal medesimo conto e centro di costo prodotto NA311 "Comunicazione istituzionale e verso l'utenza".
3. di considerare il presente provvedimento immediatamente eseguibile.

Il Segretario Generale
Roberto Crosta

*(firma digitale ai sensi del D. Lgs. 7 marzo 2005, n. 82 -
art. 20, comma 1 bis)*

n. **360** del **10/09/2019**

CLASSIFICA
2.7.4 e 2.11.3

Il Responsabile del Servizio
Orietta Tedesco
(firma digitale ai sensi del D. Lgs. 7 marzo 2005, n. 82 -
art. 20, comma 1 bis)

Variatione di budget n. 309/2019
Provvedimento di spesa n. 347/2019 di euro 3.050,00
(attività ist - conto 325050 - cdc A001 - prodotto NA112)

Il presente documento è un documento informatico originale in formato Pdf/A (e conforme alle Regole tecniche previste [dall'art. 71 del Codice dell'Amministrazione Digitale - D.lgs. n. 82/2005](#)). Il documento è sottoscritto con firma digitale (verificabile con i software elencati sul sito dell'[Agenzia per l'Italia digitale](#)) e/o con firma elettronica avanzata (firma grafometrica), le cui caratteristiche tecniche sono pubblicate nel sito [www.pd.camcom.it](#). In caso di stampa cartacea l'apposizione della firma grafometrica o, nel caso di apposizione di firma digitale, l'indicazione a stampa del soggetto firmatario rendono il documento cartaceo con piena validità legale ai sensi dell'art. [4, comma 4 bis, del D.L. 18 ottobre 2012 n. 179](#)

[Link ad uso interno](#)