

DETERMINAZIONE DEL DIRIGENTE SEZIONE COMPETITIVITA' E RICERCA DEI SISTEMI PRODUTTIVI 18 dicembre 2017 n. 2071

**P.O. FESR 2014-2020 - Regolamento generale dei regimi di aiuto in esenzione n. 17 del 30 settembre 2014 - Titolo II - Capo 2 - Art. 27 "Aiuti ai programmi integrati promossi da PMI" - Determinazione n. 797/2015 e s.m.i. – Ammissione della proposta alla fase di presentazione del progetto definitivo – Soggetto proponente: ADN CALL CENTER S.r.l.**

#### LA DIRIGENTE DELLA SEZIONE

- **VISTI** gli artt. 4, 5 e 6 della L.R. n. 7 del 4 febbraio 1997;
- **VISTA** la Deliberazione della Giunta regionale n. 3261 del 28 luglio 1998;
- **VISTI** gli artt. 4 e 16 del D.Lgs. n. 165 del 30 marzo 2001;
- **VISTO** l'art. 18 del Dlgs 196/03 "Codice in materia di protezione dei dati personali" in merito ai Principi applicabili ai trattamenti effettuati dai soggetti pubblici;
- **VISTA** la Legge Regionale n. 10 del 29 giugno 2004, recante "Disciplina dei regimi regionali di aiuto" e successive modificazioni e integrazioni;
- **VISTO** l'art. 32 della Legge 18 giugno 2009, n. 69, che prevede l'obbligo di sostituire la pubblicazione tradizionale all'Albo ufficiale con la pubblicazione di documenti digitali sui siti informatici;
- **VISTA** la DGR n. 1518 del 31 luglio 2015 con la quale la Giunta Regionale ha approvato il nuovo modello organizzativo denominato "Modello Ambidestro per l'Innovazione della macchina Amministrativa regionale MAIA", integrata con DGR n. 458 del 08/04/2016;
- **VISTA** la DGR n. 1176 del 29 luglio 2016 riguardante "Atto di Alta Organizzazione MAIA adottato con Decreto del Presidente della Giunta regionale 31 luglio 2015, n. 443. Conferimento incarichi di Direzione di Sezione";
- **VISTA** la DGR n. 477 del 28/03/2017 avente ad oggetto "POR Puglia FESR2 014/2020 - Azioni Assi I-III Variazione al bilancio di previsione 2017 e pluriennale 2017-2019 ai sensi del D. Lgs. n. 118/2011 e ss.mm. ii";
- **VISTO** l'Atto Dirigenziale n. 16 del 31/03/2017 del Dipartimento Risorse Finanziarie e Strumentali, Personale e Organizzazione avente ad oggetto "Attuazione del decreto del Presidente della Giunta regionale 31 luglio 2015, n. 433 . Conferimento incarichi di Direzione dei Servizi";
- **VISTO** l'Atto Dirigenziale n. 1260 del 31/07/2017 della Sezione Competitività e Ricerca dei Sistemi Produttivi riguardante il conferimento dell'incarico di Responsabile di Sub azione "1.1.3 - 3.1.3 Programmi integrati di agevolazione realizzati da piccole imprese";

#### PREMESSO CHE:

- con DGR n. 1513 del 24/07/2012, n. 2787 del 14/12/2012 e n. 523 del 28/03/2013, la Regione ha preso atto delle delibere CIPE attraverso cui è stata predisposta la programmazione degli interventi FSC 2007 - 2013, con particolare riferimento alle delibere n. 62/2011, n. 78/2012, n. 8/2012, n. 60/2012, n. 79/2012, n. 87 /2012 e n. 92/2012 e formulato le disposizioni per l'attuazione delle stesse;
- in data 25 luglio 2013 è stato sottoscritto l'Accordo di Programma Quadro Rafforzato "Sviluppo Locale" per un ammontare di risorse pari ad € 586.200 .000,00 prevedendo, nell'allegato 1 "Programma degli interventi immediatamente cantierabili", tra le azioni a sostegno dello sviluppo della competitività - Aiuti agli investimenti di grandi, medie, piccole e micro imprese, l'operazione denominata "PIA Manifatturiero/ Agroindustria piccole imprese", a cui sono stati destinati € 40.958.419,43;
- con la DGR n. 2120 del 14/10/2014 la Regione ha stabilito di avviare un'attività di rimodulazione degli interventi del FSC 2007-2013 e di negoziato con la Presidenza del Consiglio dei Ministri e con le strutture tecniche del DPS stabilita dalla Delibera CIPE n. 21/2014, finalizzata ad identificare un nuovo quadro di interventi per ciascuno degli APQ sottoscritti, sulla base dei criteri concernenti: a) cantierabilità degli interventi; b) coerenza con la programmazione comunitaria 2014 - 2020; c) capacità effettiva di cofinanziamento dei soggetti beneficiari;

- con la DGR n. 2424 del 21/11/2014 si è stabilita la rimodulazione programmatica degli interventi inseriti nell'Accordo, sulla base dei criteri della DGR n. 2120 del 14/10/2014;

**CONSIDERATO CHE:**

- sul BURP n. 139 del 06/10/2014 è stato pubblicato il Regolamento Regionale n. 17 del 30 settembre 2014 "Regolamento della Puglia per gli aiuti compatibili con il mercato interno ai sensi del TFUE (Regolamento regionale della Puglia per gli aiuti in esenzione)";
- con DGR n. 2445 del 21/11/2014 la Regione Puglia ha designato Puglia Sviluppo S.p.A. quale Soggetto Intermedio per l'attuazione degli aiuti di cui al Titolo II "Aiuti a finalità regionale" del Regolamento Regionale n. 17 del 30/09/2014, a norma dell'art. 6, comma 7, del medesimo e dell'art. 123, paragrafo 6 del Regolamento (UE) n. 1303/2013 e che alla stessa, nell'ambito del ciclo di programmazione 2007-2013, sono stati affidati compiti e funzioni di soggetto intermedio ai sensi dell'art. 42 del Regolamento (CE) 1083/2006, della stessa tipologia di quelli previsti dal Titolo II del Regolamento Regionale n. 17 del 30/09/2014;
- la Regione ha inteso avviare l'attuazione di detti aiuti al fine sia di accelerare l'impiego delle risorse destinate alle medesime finalità dal Fondo di Sviluppo e Coesione e dal nuovo ciclo di programmazione 2014/2020, sia di evitare soluzioni di continuità nella messa a disposizione del sistema produttivo regionale di un appropriato insieme di regimi di aiuto;
- l'intervento suddetto contribuisce positivamente agli obiettivi dell'Asse I P.O. FESR 2007-2013 "Promozione, valorizzazione e diffusione della ricerca e dell'innovazione per la competitività" e all'Obiettivo specifico la "Incrementare l'attività di innovazione nelle imprese" dell'Asse prioritario I "Ricerca, Sviluppo tecnologico e innovazione" e agli obiettivi dell'Asse VI "Competitività dei sistemi produttivi e occupazione" P.O. FESR 2007-2013, Obiettivo specifico 3a "Rilanciare la propensione agli investimenti del sistema produttivo", 3d "Incrementare il livello di internazionalizzazione dei sistemi produttivi", 3e "Promuovere la nascita e il consolidamento delle micro e PMI" dell'Asse prioritario Iii "Competitività delle piccole e medie imprese" del POR Puglia 2014 - 2020, approvato con decisione della Commissione Europea C(2015) 5854 e adottato con DGR n. 1498 del 17/07/2014 (BURP n. 112 del 20/08/2014);
- la coerenza dell'intervento "PIA Manifatturiero/ Agroindustria piccole imprese" dell'APQ "Sviluppo Locale" siglato il 25 luglio 2013 con le finalità e gli obiettivi della Programmazione dei Fondi Comunitari attualmente in corso e il nuovo ciclo 2014 - 2020 in termini di:
  - criteri di selezione dei progetti;
  - regole di ammissibilità all'agevolazione;
  - regole di informazione e pubblicità;
  - sistema di gestione e controllo istituiti dalla Regione Puglia per la corretta attuazione degli interventi;è stata sottoposta al Comitato di Sorveglianza del Programma Operativo 2014 - 2020 nella seduta del 11 marzo 2016, il quale ha confermato che i criteri e la metodologia adottata dall'AdG garantiscono che le operazioni selezionate contribuiscono al raggiungimento degli obiettivi specifici e dei risultati attesi del POR adottato;
- l'attivazione di detto intervento ha consentito di accelerare l'impiego delle risorse destinate alle medesime finalità dal Fondo di Sviluppo e Coesione e dal nuovo ciclo di programmazione 2014-2020, e, contestualmente, di evitare soluzioni di continuità nella messa a disposizione del sistema produttivo regionale di un appropriato insieme di regimi di aiuto;
- con Determinazione Dirigenziale del Servizio Competitività dei Sistemi Produttivi n. 797 del 07/05/2015 è stato approvato e pubblicato sul BURP n. 68 del 14/05/2015 l'avviso Titolo II - Capo 2 "Aiuti ai programmi integrati promossi da PMI" - denominato "Avviso per la presentazione di progetti promossi da Piccole Imprese ai sensi dell'articolo 27 del Regolamento generale dei regimi di aiuto in esenzione n. 17 del 30 settembre 2014";

**VISTO CHE:**

- con nota del 12/12/2017 prot. n. 12103/U, trasmessa in pari data ed acquisita agli atti in data 13/12/2017

prot. n. AOO\_158/9544, Puglia Sviluppo SpA ha comunicato che ha proceduto alla verifica di ammissibilità formale e sostanziale, nonché alla valutazione tecnico economica dell'istanza di accesso presentata dal Soggetto proponente **ADN CALL CENTER S.r.l.** - Codice Progetto: **1VB6AXO**, così come previsto dall'art. 12 dell'Avviso pubblicato sul BURP n. 68 del 14/05/2015 e nel rispetto dell'ordine cronologico di presentazione dell'istanza e che dette verifiche si sono concluse con esito positivo;

- con la medesima nota, Puglia Sviluppo SpA ha trasmesso la relazione istruttoria della proposta progettuale presentata dal Soggetto proponente **ADN CALL CENTER S.r.l.** dalla quale risultano investimenti ritenuti ammissibili per complessivi € 2.835.193,50=, di cui:
  - € 1.771.139,10 per Attivi Materiali ,
  - € 15.000,00 per Servizi di Consulenza,
  - € 1.049.054,40 per Ricerca Industriale e Sviluppo Sperimentale,con agevolazione massima concedibile pari ad € 1.391.274,23;
- l'art. 31, comma 2 del Regolamento Regionale n. 17 del 30/09/2014, stabilisce che sulla base delle verifiche effettuate, la Regione, mediante determinazione dirigenziale, adotta il provvedimento di ammissione della proposta alla fase di presentazione del progetto definitivo ovvero di inammissibilità;

#### **RAVVISATA LA NECESSITÀ DI:**

- prendere atto della relazione istruttoria trasmessa da Puglia Sviluppo SpA con nota del 12/12/2017 prot. n. 12103/U che fa parte integrante del presente provvedimento (Allegato 1);
- ammettere la proposta progettuale presentata dal Soggetto proponente **ADN CALL CENTER S.r.l.** - Codice Progetto: **1VB6AXO** - alla fase successiva di presentazione del progetto definitivo.

#### **VERIFICA AI SENSI DEL DLGS 196/03**

##### **Garanzie alla riservatezza**

La pubblicazione dell'atto all'albo, salve le garanzie previste dalla legge 241/90 in tema di accesso ai documenti amministrativi, avviene nel rispetto della tutela alla riservatezza dei cittadini, secondo quanto disposto dal D.Lgs. n. 196/2003 in materia di protezione dei dati personali, nonché dal vigente regolamento regionale n. 5/2006 per il trattamento dei dati sensibili e giudiziari.

Ai fini della pubblicità legale, l'atto destinato alla pubblicazione è redatto in modo da evitare la diffusione di dati personali identificativi non necessari ovvero il riferimento a dati sensibili; qualora tali dati fossero indispensabili per l'adozione dell'atto, essi sono trasferiti in documenti separati, esplicitamente richiamati.

#### **ADEMPIMENTI CONTABILI AI SENSI DEL D. LGS. n. 118/2011 e ss.mm.ii.**

Si dichiara che il presente provvedimento non comporta alcun mutamento qualitativo e quantitativo di entrata o di spesa né a carico del Bilancio Regionale né a carico degli Enti per i cui debiti i creditori potrebbero rivalersi sulla Regione.

Ritenuto di dover provvedere in merito

#### **DETERMINA**

- di prendere atto delle premesse che costituiscono parte integrante e sostanziale del presente atto e che qui si intendono integralmente riportate;
- di prendere atto della relazione istruttoria trasmessa da Puglia Sviluppo SpA con nota del 12/12/2017 prot. n. 12103/U, trasmessa in pari data ed acquisita agli atti in data 13/12/2017 prot. n. AOO\_ISS/9544, che fa parte integrante del presente provvedimento (Allegato 1), conclusasi con esito positivo in merito alla

verifica di ammissibilità formale e sostanziale, nonché della valutazione tecnico economica dell'istanza di accesso presentata dal Soggetto proponente **ADN CALL CENTER S.r.l.** - Codice Progetto: **1VB6AXO** -, così come previsto dall'art. 12 dell'Avviso e nel rispetto dell'ordine cronologico di presentazione dell'istanza;

- di ammettere, ai sensi dell'art. 12 punto 10 dell'Avviso, la proposta progettuale presentata dal Soggetto proponente **ADN CALL CENTER S.r.l.** - Codice Progetto: **1VB6AXO** - alla fase successiva di presentazione del progetto definitivo;
- di stabilire che le modalità di presentazione del progetto definitivo , di istruttoria delle proposte e di concessione delle agevolazioni sono quelle stabilite dagli articoli 22, 23 e 32 del Regolamento n. 17 del 30/09/2014;
- di dare atto che il presente provvedimento non determina alcun diritto a favore dell'impresa sopra riportata, né obbligo di impegno o di spesa per l'Amministrazione Regionale.

Il presente provvedimento sarà trasmesso in forma integrale in copia conforme all'originale:

- all'impresa ADN CALL CENTER S.r.l.;
- al Segreterio della Giunta Regionale.

Il presente provvedimento sarà pubblicato sul Bollettino Ufficiale della Regione Puglia e sui portali: [www.regione.puglia.it](http://www.regione.puglia.it) - Trasparenza - Determinazioni Dirigenziali e [www.sistema.puglia.it](http://www.sistema.puglia.it)

Il presente atto è adottato in originale ed è depositato presso la Sezione Competitività e Ricerca dei Sistemi Produttivi - Corso Sidney Sonnino n. 177- Bari.

Il presente provvedimento, redatto in un unico esemplare, è immediatamente esecutivo.

La Dirigente della Sezione  
Gianna Elisa Berlingiero

I sottoscritti attestano che il presente procedimento istruttorio ad essi affidato è stato espletato nel rispetto delle norme vigenti e che il presente schema di determinazione è conforme alle risultanze istruttorie.

I sottoscritti attestano che il presente documento è stato sottoposto a verifica per la tutela dei dati personali secondo la normativa vigente.

Il responsabile del procedimento  
Lorenzo Scatigna

La Dirigente del Servizio Incentivi alle Grandi Imprese  
Claudia Claudi

P.I.A. TIT. II Capo 2 – art. 27

ADN Call Center S.r.l.

Istanza di accesso n. 34

Codice Progetto: 1VB6AXO

**ALLEGATO ALLA DETERMINA**N° 2041 DEL 18 DIC. 2017"ALLEGATO 1"

*Programma Operativo Puglia FESR 2014 – 2020 - Obiettivo Convergenza  
Regolamento regionale della Puglia per gli aiuti in esenzione n. 17 del 30 settembre 2014  
Titolo II – Capo 2 "Aiuti ai programmi integrati promossi da PICCOLE IMPRESE"  
(articolo 27 del Regolamento Regionale n. 17 del 30/09/2014)*

## RELAZIONE ISTRUTTORIA ISTANZA DI ACCESSO

**Impresa proponente: ADN Call Center S.r.l.**

<i>Investimento industriale proposto da istanza di accesso</i>	€ 2.838.872,37
<i>Investimento industriale ammesso da istanza di accesso</i>	€ 2.835.193,50
<i>Agevolazione concedibile</i>	€ 1.391.274,23
<i>Incremento occupazionale</i>	+ 9 ULA
<i>Rating di legalità</i>	SI
<i>Premialità in R&amp;S</i>	SI
<i>Localizzazione investimento della sede 1: Bisceglie (Bt) via Amsterdam n. 1 Localizzazione investimento della sede 2: Barletta (Bt) via Gian Lorenzo Bernini n. 2/C</i>	



54

1

P.I.A. TIT. II Capo 2 – art. 27

ADN Call Center S.r.l.  
Codice Progetto: 1VB6AXO

Istanza di accesso n. 34

\* MERITO ALLA STAGLIA \*

## Indice

IDC

1. Verifica di ammissibilità formale dell'istanza di accesso.....	3
1.1 Trasmissione della domanda.....	3
1.2 Completezza della documentazione .....	4
2. Verifica di ammissibilità sostanziale dell'istanza di accesso .....	7
2.1 Soggetto proponente .....	7
2.2 Investimento.....	8
3. Valutazione tecnico economica dell'istanza di accesso .....	9
3.1 Esame preliminare della domanda.....	10
3.2 Verifica praticabilità e fattibilità del progetto integrato .....	10
3.2.1 definizione degli obiettivi (criterio di valutazione 1).....	10
3.2.2 elementi di innovatività e trasferibilità della proposta (criterio di valutazione 2) .....	11
3.2.3 coerenza tra la dimensione del soggetto proponente e gli investimenti previsti (criterio di valutazione 3).....	12
3.2.4 qualità economico-finanziaria, in termini di sostenibilità ed affidabilità del soggetto proponente sotto il profilo patrimoniale, finanziario ed economico (criterio di valutazione 4) .....	13
3.2.5 copertura finanziaria degli investimenti (criterio di valutazione 5).....	14
3.2.6 compatibilità dell'investimento con le strumentazioni urbanistiche e con le tempistiche occorrenti per l'ottenimento delle autorizzazioni amministrative, concessioni e pareri propedeutici al suo avvio (criterio di valutazione 6) .....	16
3.2.7 analisi e prospettive di mercato (criterio di valutazione 7) .....	19
3.2.8 analisi delle ricadute occupazionali dell'intervento (criterio di valutazione 8) .....	23
3.3 Investimenti in Attivi Materiali .....	25
3.4 Investimenti in R&S.....	28
3.5 Investimenti in Innovazione.....	31
3.6 Investimenti per acquisizione di Servizi di Consulenza .....	32
3.7 Sostenibilità Ambientale dell'investimento.....	33
4. Prescrizioni/indicazioni per fase successiva .....	34
5. Conclusioni.....	35

54



2

P.I.A. TIT. II Capo 2 – art. 27

ADN Call Center S.r.l.

Istanza di accesso n. 34

Codice Progetto: 1VB6AXO

**1. Verifica di ammissibilità formale dell'istanza di accesso****1.1 Trasmissione della domanda**

La domanda è stata trasmessa:

- 1) nei limiti temporali definiti dalla normativa di riferimento (Determinazione del Dirigente del Servizio Competitività dei sistemi produttivi n. 797 del 07/05/2015 successivamente modificata ed integrata dalla D.D. n. 973 del 29/05/2015), in data 28/10/2016 alle ore 21:07;
- 2) in via telematica attraverso la procedura on line "PIA Piccole Imprese" messa a disposizione sul portale [www.sistema.puglia.it](http://www.sistema.puglia.it);
- 3) corredata di marca da bollo n. 01151350335935 del 28/07/2016.

Si evidenzia che, preliminarmente ai controlli circa la completezza e correttezza formale dell'istanza di accesso, si è proceduto ad accertare la condizione di cui alla lettera g) del comma 2 dell'art. 3 dell'Avviso al fine di verificare l'assenza delle condizioni di impresa in difficoltà:

❖ **Esclusione delle condizioni a) e/o b) punto 18) dell'art. 2 del Reg. (UE) n. 651/2014 relative alle imprese in difficoltà**

Si evidenzia che dall'analisi dei bilanci approvati, l'impresa non si trova in condizioni tali da risultare un'impresa in difficoltà, come definito dall'art. 2 del Regolamento di esenzione UE 651/2014.

In sintesi, di seguito, si riportano i dati di bilancio più significativi registrati negli ultimi due anni:

Impresa: ADN Call Center S.r.l.	2016 (ultimo esercizio) €	2015 (penultimo esercizio) €
Patrimonio Netto	303.437,00	293.026,00
Capitale	50.000,00	50.000,00
Riserva Legale	6.518,00	6.355,00
Altre Riserve	236.506,00	233.412,00
Utili/perdite portate a nuovo	0,00	0,00
Utile dell'esercizio	10.413,00	3.259,00

❖ **Esclusione delle condizioni c) e d) punto 18) dell'art. 2 del Reg. (UE) n. 651/2014 relative alle imprese in difficoltà**

Impresa: ADN Call Center S.r.l.	Verifica
c) qualora l'impresa sia oggetto di procedura concorsuale per insolvenza o soddisfi le condizioni previste dal diritto nazionale per l'apertura nei suoi confronti di una tale procedura su richiesta dei suoi creditori	l'impresa risulta attiva come da verifica del certificato camerale
d) qualora l'impresa abbia ricevuto un aiuto per il salvataggio e non abbia ancora rimborsato il prestito o revocato la garanzia, o abbia ricevuto un aiuto per la ristrutturazione e sia ancora soggetta a un piano di ristrutturazione	Dai Bilanci degli ultimi due esercizi e dai relativi allegati non si rilevano "aiuti per imprese in difficoltà"



P.I.A. TIT. II Capo 2 – art. 27

ADN Call Center S.r.l.  
Codice Progetto: 1VB6AXO

Istanza di accesso n. 34

Lo stato di non difficoltà è confermato con riferimento ai due esercizi, atteso che gli stessi si chiudono con un risultato netto d'esercizio positivo.

Inoltre, l'assenza delle condizioni di impresa in difficoltà è dichiarato dal soggetto proponente alla lett. j) della sez. 1 Modulo di domanda di accesso agli "Aiuti ai programmi integrati di investimento promossi da Piccole imprese" in cui attesta che "il soggetto proponente non si trova in condizioni tali da risultare un'impresa in difficoltà così come definita dall'art. 2 del Regolamento (UE) n. 651/2014 della Commissione del 17 giugno 2014 e dagli Orientamenti comunitari sugli aiuti di Stato per il salvataggio e la ristrutturazione delle imprese in difficoltà".

Infine, in ottemperanza agli adempimenti previsti dal D.Lgs. n. 115/2017, è stato consultato il portale del Registro Nazionale degli Aiuti di Stato ed effettuata la Visura Aiuti e la Visura Deggendorf da cui è emerso quanto segue:

- Visura Aiuti: Per il beneficiario indicato nella richiesta, non risultano aiuti individuali con data di concessione compresa nel periodo di riferimento.
- Visura Deggendorf: Si accerta che il soggetto beneficiario, identificabile tramite il codice fiscale 06873990722, NON RISULTA PRESENTE nell'elenco dei soggetti tenuti alla restituzione degli aiuti oggetto di decisione di recupero della Commissione Europea.

## 1.2 Completezza della documentazione

La domanda è corredata degli allegati obbligatori previsti dall'art. 12 dell'Avviso ed, in particolare:

- 1) Sezione 1 – Modulo di domanda di accesso agli "Aiuti ai programmi integrati di investimento promossi da Piccole imprese", completa di firma digitale del Legale Rappresentante;
- 2) Sezione 2 - D.S.A.N. del certificato di iscrizione alla C.C.I.A.A. con vigenza dell'impresa completa di firma digitale della Legale Rappresentante;
- 3) Sezione 3 – n. 3 D.S.A.N. di autocertificazione delle informazioni antimafia complete di firma digitale dell'Amministratore Delegato, della Legale Rappresentante e della socia;
- 4) Sezione 4 - Business Plan;
- 5) Sezione 5 e 5a - Autocertificazione in campo ambientale del regime giuridico delle aree oggetto di intervento e dell'assoggettabilità del progetto alle principali normative ambientali e Sostenibilità Ambientale dell'investimento, complete di firma digitale dell'Arch. Maurizio Valente;
- 6) Sezione 6 - D.S.A.N. del dato ULA nei 12 mesi antecedenti quello di presentazione dell'istanza di accesso, completa di firma digitale della Legale Rappresentante dell'impresa proponente;
- 7) Atto Costitutivo del 02/03/2009, Repertorio n. 48151, Raccolta n. 16886, registrato a Trani al n. 1247 del 13/03/2009;
- 8) Bilanci degli ultimi tre esercizi (2013, 2014 e 2015), completi di firma digitale della Legale Rappresentante dell'impresa proponente;
- 9) documentazione relativa alla disponibilità delle sedi:
  - a. contratto di locazione di una parte dell'immobile sito a Bisceglie (Bt) in via della Comunità Europea n. 23/25 e con ingresso da via Amsterdam n. 1 con durata dal 01/05/2016 al 30/04/2022, sottoscritto il 01/05/2016 e registrato presso l'Agenzia delle Entrate di Trani il 23/05/2016 al n. 1664 Serie 3T (porzione di immobile del piano terra, del primo piano e del secondo piano, censito al catasto fabbricati al foglio 18, particella 1176);
  - b. contratto di locazione del piano interrato dell'immobile (censito al catasto fabbricati al foglio 18, particella 1176) sito a Bisceglie (Bt) in via della Comunità Europea n.23/25



P.I.A. TIT. II Capo 2 – art. 27                      ADN Call Center S.r.l.                      Istanza di accesso n. 34  
Codice Progetto: 1VB6AXO

- e con ingresso da via Amsterdam n. 1, sottoscritto il 20/07/2016 e avente durata dal 20/07/2016 al 30/06/2022;
- c. contratto preliminare di compravendita dell'immobile sito a Barletta (Bt) in via Bernini n. 2/C del 28/07/2016; planimetrie);
- 10) Visura ordinaria di iscrizione alla C.C.I.A.A. di Bari del 28/07/2016 dell'impresa ADN Call Center S.r.l.;
- 11) Relazione tecnica del 27/10/2016 a firma dell'Arch. Maurizio Valente, circa la cantierabilità (autorizzazioni, pareri e permessi necessari e tempistica per l'ottenimento) e compatibilità con gli strumenti urbanistici della sede individuata in relazione all'attività già svolta ed all'intervento oggetto di agevolazione;
- 12) inquadramento generale su orto-foto.

La società ha fornito spontaneamente a mezzo PEC del 03/11/2016 la seguente documentazione acquisita da Puglia Sviluppo S.p.A. con prot. n. 6013/I del 04/11/2016:

- visura camerale di iscrizione alla C.C.I.A.A. di Bari del 02/11/2016;
- D.S.A.N. del 03/11/2016, a firma della Legale Rappresentante, attestante l'apertura di una sede a Barletta in via Leonardo Da Vinci n. 20 non oggetto di investimento.

Inoltre, in seguito ad integrazioni richieste da Puglia Sviluppo S.p.A. con mail del 13/04/2017, la società ha fornito a mezzo PEC del 20/06/2017 la seguente documentazione acquisita da Puglia Sviluppo S.p.A. con prot. n. 6257/I del 23/06/2017:

- Copia del certificato di cambio di destinazione d'uso dell'immobile sito a Bisceglie in via Comunità Europea rilasciato dal Comune di Bisceglie il 13/09/2006 completo della visura catastale del 20/07/2009;
- D.S.A.N. del 29/05/2017, a firma della Legale Rappresentante, del dato ULA nei 12 mesi antecedenti quello di presentazione dell'istanza di accesso e relativo incremento occupazionale per le sedi di Bisceglie e Barletta;
- nuova Sezione 6, a firma del Legale Rappresentante, riportante il dato ULA nei 12 mesi antecedenti quello di presentazione dell'istanza di accesso per le sedi di Bisceglie e Barletta.

In seguito a richiesta di integrazioni inviate da Puglia Sviluppo S.p.A. il 05/07/2017, la società ha fornito a mezzo PEC del 06/07/2017 una relazione esplicativa sul progetto di R&S acquisita da Puglia Sviluppo S.p.A. con prot. n. 6727/I del 06/07/2017.

Inoltre, in seguito a richiesta di integrazioni effettuate da Puglia Sviluppo S.p.A. il 13/07/2017, la società ha presentato con PEC del 25/09/2017 la seguente documentazione acquisita da Puglia Sviluppo S.p.A. con prot. n. 9163/I del 26/09/2017:

- bilancio al 31/12/2016 completo di ricevuta di deposito;
- copia del permesso di costruire n. 436/2005 del 01/06/2005 e copia della variante in corso d'opera del 22/11/2005 rilasciate dal Comune di Barletta - Settore Urbanistica relativamente all'immobile sito in via Bernini a Barletta;
- nuova D.S.A.N. del 11/09/2017, a firma della Legale Rappresentante, del dato ULA nei 12 mesi antecedenti quello di presentazione dell'istanza di accesso e relativo incremento occupazionale per le sedi di Bisceglie e Barletta;



P.I.A. TIT. II Capo 2 – art. 27

ADN Call Center S.r.l.

Istanza di accesso n. 34

Codice Progetto: 1VB6AXO

- nuova Sezione 6 - D.S.A.N. del dato ULA nei 12 mesi antecedenti quello di presentazione dell'istanza di accesso, completa di firma digitale della Legale Rappresentante dell'impresa proponente.

Infine, la società ha presentato con PEC del 26/09/2017 la D.S.A.N., a firma della Legale Rappresentante, sul contratto preliminare di compravendita dell'immobile sito a Barletta in via Bernini n. 2/C acquisita da Puglia Sviluppo S.p.A. con prot. n. 9196/I del 27/09/2017, già richiesta con mail del 13/07/2017.

Alla luce di quanto riportato nel presente paragrafo, la verifica di ammissibilità formale dell'istanza di accesso si è conclusa con esito positivo. Pertanto, è possibile proseguire con l'esame di ammissibilità sostanziale.



P.I.A. TIT. II Capo 2 – art. 27

ADN Call Center S.r.l.

Istanza di accesso n. 34

Codice Progetto: 1VB6AXO

## 2. Verifica di ammissibilità sostanziale dell'istanza di accesso

### 2.1 Soggetto proponente

L'impresa ADN Call Center S.r.l., Partita IVA 06873990722, è stata costituita il 02/03/2009 (come si evince dalla visura camerale rilasciata il 13/07/2017), ha avviato l'attività il 01/04/2009 ed ha sede legale, operativa ed amministrativa a Bisceglie (Bt) in Via Amsterdam n. 1. Inoltre, l'impresa è presente in Puglia anche a Barletta in Via L. Da Vinci n. 20.

#### - Descrizione della compagine

Il capitale sociale è di € 50.000,00 ed è interamente detenuto dall'Amministratore Unico Antonella De Nichilo che, così come accertato da verifiche camerali su persona fisica del 07/11/2017, risulta detenere esclusivamente la quota di partecipazione nell'impresa proponente.

#### - Oggetto sociale

L'oggetto sociale dell'impresa ADN Call Center S.r.l. riguarda:

- la fornitura di servizi promozionali e commerciali in favore di imprese e/o enti, anche attraverso la gestione di un call center con attività *in bound* ed *out bound*;
- la commercializzazione di abbonamenti e contratti relativi all'accesso ai servizi offerti da imprese e/o enti;
- il commercio sia all'ingrosso che al dettaglio, l'importazione e l'esportazione di apparecchi e sistemi di telefonia, anche cellulare e loro accessori, di prodotti e apparecchiature elettriche ed elettroniche e materiale elettrico e componenti elettroniche in genere, piccoli e grandi elettrodomestici, impianti e sistemi di allarme, apparecchi radio e televisivi.

#### - Campo di attività:

La società, così come risulta dalla dichiarazione sostitutiva del certificato di iscrizione alla C.C.I.A.A. di Bari del 28/10/2016, svolge l'attività principale di call center ossia fornitura di servizi promozionali e commerciali in favore di imprese e/o enti. Il settore economico principale di riferimento è quello identificato dal seguente Codice Ateco 2007: *82.20.00 – Attività dei call center*, che coincide col Codice Ateco 2007 proposto dall'impresa e che si ritiene di confermare.

#### - Requisiti:

##### a. requisito dimensionale di piccola impresa in regime di contabilità ordinaria:

l'impresa, alla data di presentazione dell'istanza di accesso, è una piccola impresa autonoma così come si evince da:

- 1) tabella riepilogativa della "schermata 2 - Informazioni sulla dimensione del Soggetto Proponente" della "sezione - 4 Business Plan" riportante i seguenti dati:

Dati relativi alla dimensione di impresa di ADN Call Center S.r.l. Periodo di riferimento (ultimo bilancio approvato): anno 2015		
Occupati (ULA)	Fatturato €	Totale di bilancio €
12	2.041.647,00	1.378.665,00

Tale dato è confermato dall'assenza di altre partecipazioni rilevanti da parte del socio e da un bilancio al 31/12/2016 che conferma un fatturato pari ad € 2.272.307,00;

- 2) bilanci degli esercizi 2014 e 2015 allegati all'istanza di accesso.



P.I.A. TIT. II Capo 2 – art. 27

ADN Call Center S.r.l.

Istanza di accesso n. 34

Codice Progetto: 1VB6AXO

- b. requisito dei tre bilanci approvati alla data di presentazione della domanda:  
l'impresa, alla data di presentazione dell'istanza di accesso, ha approvato i bilanci relativi alle annualità 2013, 2014 e 2015;
- c. requisito del fatturato medio non inferiore ai 1,5 M Euro nei tre esercizi precedenti:  
il fatturato medio registrato nei tre esercizi precedenti ammonta ad € 2.142.037,33, pertanto, non inferiore a € 1,5 milioni di euro. In dettaglio, il fatturato del 2013 ammonta ad € 2.300.977,00; il fatturato del 2014 ammonta ad € 2.083.488,00 ed il fatturato del 2015 ammonta ad € 2.041.647,00;
- d. requisito di almeno 10 ULA nei 12 mesi antecedenti alla presentazione della domanda:  
l'impresa ha presentato ad integrazione la D.S.A.N. sottoscritta in data 11/09/2017 dalla Legale Rappresentante, in cui attesta che l'impresa è presente in Puglia con due unità produttive e precisamente una a Bisceglie in Via Amsterdam n. 1 ed una a Barletta in via L. Da Vinci n. 20.  
Il dato ULA nei 12 mesi antecedenti alla presentazione dell'istanza di accesso è pari a n. 9,89 per la sede di Bisceglie e a n. 2,06 per la sede di Barletta sita in via L. Da Vinci n. 20. Tale informazione, come confermato dall'impresa, è riscontrabile dal Libro Unico del Lavoro disponibile presso la sede aziendale.

## 2.2 Investimento

- Descrizione dell'investimento:

L'impresa nel business plan afferma che il programma di investimenti denominato "CALL ME-processi e strumenti innovativi a supporto delle attività dei *contact center*" consiste nell'Ampliamento di unità produttiva esistente". In particolare, è previsto l'ampliamento dell'attuale sede di Bisceglie sita in via Amsterdam n. 1 e l'acquisto di una nuova unità immobiliare ubicata in un locale al piano primo con accesso indipendente in Via Gian Lorenzo Bernini n. 2/c in Barletta.

A tal proposito, ADN Call Center S.r.l. prevede una serie di investimenti articolati nell'ambito degli Attivi Materiali, della R&S e dei Servizi di Consulenza al fine di implementare una piattaforma informatica che utilizzerà le tecnologie dei Social Network unitamente alle tecnologie *mobile* e dei *big data* per individuare, profilare e gestire utenti nuovi e già esistenti. Inoltre, l'impresa si pone come obiettivo l'efficientamento energetico delle sedi interessate, per cui intende proporre soluzioni utili a migliorare l'ambiente di lavoro e i consumi di energia.

Con riferimento alla tempistica di realizzazione del programma di investimenti, il soggetto proponente nel business plan, prevede che:

- il progetto sarà concluso entro il 27/04/2019;
- la data di entrata a regime sarà il 27/04/2020;
- l'esercizio a regime sarà il 2021.

- Requisiti:

- a. localizzazione dell'iniziativa in Puglia:

il progetto prevede due sedi:

- la prima sede sarà a Bisceglie (Ba) in via Amsterdam n. 1, già sede legale ed operativa dell'impresa;



P.I.A. TIT. II Capo 2 – art. 27

ADN Call Center S.r.l.

Istanza di accesso n. 34

Codice Progetto: 1VB6AXO

- la seconda sede sarà a Barletta (Bt) in via Gian Lorenzo Bernini n. 2/C.
- b. dimensione del progetto integrato (di importo compreso tra 1 e 20 milioni di euro):  
il progetto prevede un investimento complessivo pari ad € 2.838.872,37, così distinto:
- Attivi Materiali per € 1.774.817,97;
  - Servizi di Consulenza per € 15.000,00
  - R&S per € 1.049.054,40.
- c. presenza obbligatoria di investimenti in R&S e/o in Innovazione ed eventualmente anche in servizi di consulenza:  
il progetto prevede investimenti solo in R&S.
- d. ammontare degli investimenti in Attivi Materiali dell'impresa non inferiore al 20% degli investimenti complessivi previsti dalla medesima impresa:  
l'ammontare proposto degli investimenti in Attivi Materiali è pari al 62,52% dell'investimento complessivo.
- e. settore di investimento ammissibile e coerente con le aree di specializzazione individuate dall'art. 4 comma 1 dell'Avviso:  
nel rispetto dell'art. 4 comma 1 dell'Avviso, il settore di investimento è ammissibile e coerente con le aree di specializzazione individuate. In particolare, il presente programma di investimento ricade in: Area di specializzazione "Manifattura Sostenibile", Area di innovazione "Fabbrica Intelligente", Ket "Tecnologie di produzione avanzata", così come approfondito al successivo paragrafo 3.2.2.

### 2.3 Requisito di premialità

L'impresa nel Business Plan dichiara di essere in possesso del Rating di Legalità. La verifica sul sito dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato ha dato esito positivo. L'impresa risulta iscritta dal 08/06/2016 con validità fino al 08/06/2018 e dispone del seguente rating: 1 stella e 2 più.

Alla luce di quanto riportato nel presente paragrafo, la verifica di ammissibilità sostanziale dell'istanza di accesso si è conclusa con esito positivo. Pertanto, è possibile proseguire con la valutazione tecnico economica.



84

P.I.A. TIT. II Capo 2 – art. 27

ADN Call Center S.r.l.  
Codice Progetto: 1VB6AXO

Istanza di accesso n. 34

### 3. Valutazione tecnico economica dell'istanza di accesso

#### 3.1 Esame preliminare della domanda

##### A. Analisi del profilo del proponente

La società ADN Call Center S.r.l., così come esposto dal soggetto proponente nel Business Plan allegato all'istanza di accesso, opera nel settore dei call center, offrendo attività di supporto alle strategie di sviluppo e di marketing in modalità *outbound* ed *inbound* per le più importanti aziende italiane operanti nei settori delle telecomunicazioni, energia, bancario ed assicurativo. Nel particolare, l'azienda svolge l'attività di:

- *customer care* (servizi per accrescere la soddisfazione del cliente) mediante *helpdesk*, *IVR*, *technical support*, *orders & booking*;
- *outbound* che consiste nella gestione delle relazioni commerciali dei clienti progettando campagne pubblicitarie ad hoc mediante *telemarketing*, *prospetting*, *tele selling*, *cross selling*, *up selling*, *appointment setting*, *contact and discovery*, *overflow*;
- *business process outsourcing* in grado di aiutare i clienti a migliorare i processi del loro *core business* così che si possa esprimere la massima efficienza ed efficacia. I servizi offerti sono: *it support*, *back office* e *customer relationship management*.

##### B. Elenco delle criticità evidenti nel format di domanda

Non si rilevano criticità nel format di domanda ad eccezione di quanto emerso con le integrazioni richieste e fornite dall'impresa nel corso dell'istruttoria.

##### C. Elenco di eventuali macroscopiche inammissibilità delle spese previste o di rilevanti incongruità rispetto all'iniziativa proposta

Non si rilevano macroscopiche inammissibilità delle spese previste o rilevanti incongruità rispetto all'iniziativa proposta. Tuttavia, tali aspetti saranno approfonditi nel dettaglio in sede di valutazione del progetto definitivo relativamente alle singole categorie di spesa.

##### D. Eventuale interlocuzione con il soggetto proponente

Non si ritiene necessaria l'interlocuzione con il soggetto proponente.

#### 3.2 Verifica praticabilità e fattibilità del progetto integrato

##### 3.2.1 Definizione degli obiettivi (criterio di valutazione 1)

L'impresa espone in maniera chiara ed esaustiva gli obiettivi finali dell'intervento, così come esposti al paragrafo 2.2. Il programma degli investimenti sulla base di quanto dichiarato nel business plan, si inquadra nella seguente tipologia di cui all'art. 15 comma 4 del Reg. n. 17/2014 e comma 2 e 3 dell'art. 6 dell'Avviso:

- a) "Ampliamento di unità produttiva esistente".

In sede di istruttoria si ritiene pertinente aggiungere anche la tipologia: "Realizzazione di nuova unità produttiva".

L'esito circa il criterio di valutazione 1 complessivo è **positivo**.



P.I.A. TIT. II Capo 2 – art. 27

ADN Call Center S.r.l.

Istanza di accesso n. 34

Codice Progetto: 1VB6AXO

**3.2.2 Elementi di innovatività e trasferibilità della proposta (criterio di valutazione 2)**

Per la valutazione circa la portata innovativa del progetto, ci si è avvalsi della consulenza di un esperto (docente universitario) il quale ha espresso una valutazione circa la rilevanza, il potenziale innovativo e trasferibilità della proposta.

- **Descrizione sintetica del progetto integrato proposto.**

L'azienda intende sviluppare una nuova piattaforma informatica che, utilizzando un approccio basato su metodologie tipiche del mondo dei *big data* e del *data mining*, sia in grado di migliorare i propri processi di business e ampliare l'offerta di servizi. In particolare, l'obiettivo principale è quello di ottimizzare le relazioni con i clienti (ovvero il "*Customer Relationship Management*" o CRM) attraverso un meccanismo di profilazione che consenta di personalizzare il rapporto con la clientela, offrendo di volta in volta le soluzioni più adatte alle specifiche esigenze di ognuno. Nel progetto è prevista anche la realizzazione di una serie di strumenti e funzionalità a corredo del sistema tra cui: l'accesso tramite dispositivi mobili, l'uso di mappe georeferenziate, il tracciamento dei feedback, l'interpretazione del linguaggio naturale, l'uso di metamotori di ricerca per confrontare le offerte, l'accertamento dell'identità tramite tecnologie biometriche, le firme grafometriche per la gestione della contrattualistica e lo sfruttamento dei social network.

Nella proposta viene previsto anche lo sviluppo di un sistema di controllo ambientale orientato al monitoraggio real-time termico e acustico in ambienti indoor atto a migliorare le condizioni di comfort dei dipendenti.

Il progetto complessivo prevede, infine, l'ampliamento della sede attuale e l'acquisizione di un nuovo immobile con le conseguenti opere di ristrutturazione, oltre all'acquisto di altri attivi materiali, inclusi macchinari, impianti, attrezzature, sistemi hardware e software. L'impresa prevede infine un supporto di consulenza alla definizione di un piano di marketing internazionale finalizzato alla conquista di nuove aree di mercato.

L'arco temporale previsto per lo sviluppo del progetto è di 36 mesi.

L'impresa con la documentazione integrativa inviata a mezzo PEC il 20/06/2017 ed acquisita da Puglia Sviluppo S.p.A. il 23/06/2017 prot. n. 6257/l chiarisce che il progetto si focalizza prevalentemente sulla profilazione automatica degli utenti orientata alla personalizzazione delle offerte.

- **1. Parere sugli elementi di innovatività e trasferibilità rispetto allo stato dell'arte, sulla trasferibilità e validità del progetto industriale proposto (criterio di selezione 2 dell'Allegato B).**

Tenendo conto anche della documentazione integrativa acquisita a mezzo PEC del 23/06/2017 con prot. n. 6257/l, che chiarisce diversi aspetti che apparivano oscuri nella proposta originale, è possibile affermare che il progetto presenta alcuni aspetti di innovatività rispetto ad alcuni sistemi di tipo tradizionale attualmente in commercio. In particolare, la raccolta e l'analisi di dati di grandi dimensioni a supporto della predizione automatica dei fabbisogni degli utenti è una tematica che è stata affrontata di recente nello specifico settore del CRM ed è attualmente in forte evoluzione.

Ad oggi, le metodologie e le relative tecnologie a supporto dell'analisi di *big data* mediante strumenti di machine learning sono ormai piuttosto consolidate. Ne consegue che il livello di trasferibilità del progetto è buono. A tale riguardo, la documentazione integrativa propone anche alcuni criteri quantitativi per la valutazione dei risultati che consentono di verificare il raggiungimento degli obiettivi. La documentazione integrativa include anche un confronto, sia pur non esaustivo, con alcuni prodotti commerciali che evidenzia come alcune funzionalità evolute di analisi basate su tecnologie per la gestione dei *big data* non si siano ancora affermate. Va però chiarito che sistemi con caratteristiche simili a quelle descritte nel progetto esistono già. Si vedano per esempio le soluzioni proposte da



P.I.A. TIT. II Capo 2 – art. 27

ADN Call Center S.r.l.  
Codice Progetto: 1VB6AXO

Istanza di accesso n. 34

Salesforce (<https://www.salesforce.com/hub/service/call-center-analytics/>) e quelle discusse nell'articolo "Contact Center Analytics" di CRMX change, un noto portale a supporto di tutte le attività relative al CRM (<http://www.crmxchange.com/predictiveanalytics.asp>).

Ne consegue che il progetto risulta essere a prevalente sviluppo industriale perché gli obiettivi finali consistono nella realizzazione di uno strumento informatico allineato allo stato dell'arte, ma non completamente originale.

- **2. Riconducibilità della proposta e coerenza con le aree di innovazione secondo il documento "Strategia regionale per la Specializzazione intelligente - approvazione dei documenti strategici (Smart Puglia 2020)" DGR n. 1732/2014 e s.m.i e al documento "La Puglia delle Key Enabling Technologies (KET)" - 2014 a cura di ARTI, come segue:**

Il progetto è riconducibile all'area di specializzazione "Manifattura Sostenibile" ed, in particolare all'area di Innovazione "Fabbrica Intelligente", interessando la Ket "tecnologie di produzione avanzata". Pertanto, si conferma quanto indicato dall'impresa proponente atteso che il programma di investimenti si incentra sulle seguenti tecnologie:

- Sistemi e servizi applicativi software per l'automazione di sistemi produttivi complessi;
- Metodi e tecnologie basati su internet per la realizzazione di coalizioni di sistemi finalizzate all'integrazione in tempo reale degli attori della filiera;
- Tecniche e soluzioni software per la pianificazione in tempo reale della produzione al fine di gestire dinamiche di mercato altamente rapide e variabili;
- Architetture riflessive, tecniche per *Human Machine Interface*, *Web - Based Control e Workforce Automation* finalizzate all'incremento di produttività e sicurezza, al decremento dei consumi energetici e degli errori nei processi produttivi.

- **3. Eventuali indicazioni per il soggetto proponente utili al fine di predisporre correttamente l'eventuale progetto definitivo.**

Nessuna indicazione.

- **4. Giudizio finale complessivo.**

Il progetto è interessante e fa riferimento ad un settore, quello dell'analisi dei *big data*, in forte crescita e di grande impatto potenziale. Ne consegue che la sua realizzazione può portare ottimi vantaggi competitivi all'azienda proponente.

La documentazione integrativa chiarisce gli obiettivi che risultano essere sufficientemente innovativi, sebbene con caratteristiche di prevalente sviluppo industriale. Il progetto è cioè teso prevalentemente alla realizzazione di un prodotto informatico allineato ai livelli più avanzati dello stato dell'arte ma non completamente originale.

Complessivamente, la qualità tecnico-scientifica è buona.

L'esito circa il criterio di valutazione 2 complessivo è **positivo**.

54

### 3.2.3 Coerenza tra la dimensione del soggetto proponente e gli investimenti previsti (criterio di valutazione 3)

Come previsto dal documento "Procedure e criteri per l'istruttoria e la valutazione delle istanze di accesso presentate nell'ambito del Titolo II Capo 2 del Regolamento Generale dei Regimi di Aiuto in Esenzione", è stata verificata la coerenza tra la dimensione del soggetto proponente e dimensione del progetto di investimento, attraverso l'utilizzo dei seguenti parametri:

10



P.I.A. TIT. II Capo 2 – art. 27      ADN Call Center S.r.l.      Istanza di accesso n. 34  
Codice Progetto: 1VB6AXO

a) Rapporto tra investimento e fatturato:

Indici	Anno 2015	Punteggio
Investimento/Fatturato	1,39	3

b) Rapporto tra investimento e patrimonio netto:

Indici	Anno 2015	Punteggio
Investimento/Patrimonio netto	9,69	1

Il punteggio complessivo, pari a 4, calcolato sommando i singoli punteggi ottenuti con riferimento a ciascun parametro, ha determinato la seguente valutazione circa il criterio di valutazione 3:

Impresa	Valutazione
ADN Call Center S.r.l.	Positiva

In conclusione, verificata la corretta imputazione nel Business Plan dei dati di Bilancio, si ritiene che l'esito circa il criterio di valutazione 3 complessivo è **positivo**. Inoltre, si segnala che tale verifica è stata estesa anche sul Bilancio 2016 che ha confermato un esito positivo.

### 3.2.4 Qualità economico-finanziaria, in termini di sostenibilità ed affidabilità del soggetto proponente sotto il profilo patrimoniale, finanziario ed economico (criterio di valutazione 4)

Come previsto dal documento "Procedure e criteri per l'istruttoria e la valutazione delle istanze di accesso presentate nell'ambito del Titolo II Capo 2 del Regolamento Generale dei Regimi di Aiuto in Esenzione", è stata effettuata un'analisi degli aspetti qualitativi, così come esposto nel precedente paragrafo 3.1, tendente ad analizzare le caratteristiche del soggetto proponente in termini di compatibilità del settore d'intervento con la specifica esperienza del soggetto proponente. Inoltre, di seguito, si riporta l'analisi degli aspetti quantitativi attraverso una valutazione degli aspetti patrimoniali e finanziari, mediante il calcolo degli indici di seguito riportati:

Analisi patrimoniale e finanziaria	Classi di valori		Punteggi	
	Anno 2014	Anno 2015	Anno 2014	Anno 2015
Indice di indipendenza finanziaria (Tot. Patrimonio Netto/Tot. Passivo)	19,99%	21,25%	3	3
Indice di copertura delle immobilizzazioni (Tot. Patrimonio Netto+Tot. Debiti a m/l termine)/Tot. Immobilizzazioni	3,23%	1,43%	3	3
Indice di liquidità (Attivo circolante+ratei e risconti attivi-rimanenze)/(Passività correnti+ratei e risconti passivi)	2,13%	1,22%	3	3
<b>PUNTEGGIO TOTALE</b>			<b>9</b>	<b>9</b>

Per l'analisi patrimoniale e finanziaria sono stati analizzati i seguenti dati:

- in relazione all'indice di indipendenza finanziaria è stato considerato il rapporto patrimonio netto al netto dei crediti verso soci per versamenti ancora dovuti/totale passivo;
- in relazione all'indice di copertura delle immobilizzazioni è stato considerato il rapporto tra la somma del passivo consolidato (Patrimonio netto al netto dei crediti verso soci per



P.I.A. TIT. II Capo 2 – art. 27

ADN Call Center S.r.l.

Istanza di accesso n. 34

Codice Progetto: 1VB6AXO

- versamenti ancora dovuti, Debiti a medio e lungo termine, TFR e Fondi per rischi e oneri escluso gli importi a breve) e le Immobilizzazioni al netto dei contributi pubblici;
- in relazione all'indice di liquidità è stato considerato il rapporto tra la differenza tra le attività correnti (Attivo Circolante e ratei e risconti attivi) e le rimanenze con le passività correnti (Debiti esigibili entro l'esercizio successivo e ratei e risconti passivi).

Abbinamento punteggi - classe di merito	
Anno 2014	1
Anno 2015	1
Classe - Analisi patrimoniale e finanziaria	1

Pertanto:

Impresa	Classe
ADN Call Center S.r.l.	1

Aspetti economici

La valutazione dell'aspetto economico è stata effettuata calcolando gli indici economici ROE (risultato netto/patrimonio netto) e ROI (risultato operativo/capitale investito), come previsto dal Documento suddetto.

Analisi economica		
Indici	Anno 2014	Anno 2015
ROE	0,05	0,01
ROI	0,04	0,07

Dalla valutazione degli indici è risultato quanto segue:

Impresa	Classe
ADN Call Center S.r.l.	1

Dalla comparazione delle classi attribuite agli aspetti patrimoniali, finanziari ed economici è risultata la seguente valutazione del criterio di valutazione 4:

Impresa	Aspetti patrimoniali e finanziari - classe	Aspetti economici - classe	Valutazione
ADN Call Center S.r.l.	1	1	Positiva

In conclusione, verificata la corretta imputazione nel Business Plan dei dati di Bilancio, si ritiene che l'esito circa il criterio di valutazione 4 complessivo è **positivo**. Inoltre, si segnala che tale verifica è stata estesa anche sul Bilancio 2016 che ha confermato un esito positivo.

**3.2.5 Copertura finanziaria degli investimenti (criterio di valutazione 5)**

Il soggetto proponente, nel business plan allegato all'istanza di accesso, propone il seguente piano di copertura finanziaria:

Fabbisogno	
Studi preliminari di fattibilità (€)	42.000,00
Progettazioni e direzione lavori (€)	71.000,00
Suolo aziendale e sue sistemazioni (€)	0,00
Opere murarie e assimilate (€)	1.197.483,25



P.I.A. TIT. II Capo 2 – art. 27

ADN Call Center S.r.l.

Istanza di accesso n. 34

Codice Progetto: 1VB6AXO

Macchinari, Impianti, attrezzature e programmi informatici (€)	464.334,72
Brevetti, licenze, know how e conoscenze tecniche non brevettate (€)	0,00
Servizi di consulenza per l'innovazione delle imprese e per migliorare il posizionamento competitivo dei sistemi produttivi locali (€)	15.000,00
Partecipazione a fiere (€)	0,00
Ricerca industriale (€)	657.860,80
Sviluppo sperimentale (€)	391.193,60
Studi di fattibilità tecnica (€)	0,00
Brevetti ed altri diritti di proprietà industriale (€)	0,00
Servizi di consulenza in materia di innovazione (€)	0,00
Servizi di consulenza e di supporto all'innovazione (€)	0,00
Servizi per l'innovazione dei processi e dell'organizzazione (€)	0,00
Messa a disposizione di personale altamente qualificato (€)	0,00
<b>TOTALE INVESTIMENTI PROPOSTI</b>	
Apporto mezzi propri	1.530.221,93
Finanziamenti a m/l termine	400.000,00
A agevolazioni richieste	1.387.550,40
<b>TOTALE FONTI</b>	<b>3.317.772,33</b>

Il piano finanziario proposto prevede, a fronte di investimenti pari ad € 2.838.872,37, fonti di copertura complessive per € 3.317.772,33. Le fonti di copertura sono costituite da un apporto di mezzi propri per € 1.530.221,93, da un finanziamento bancario a m/l termine per € 400.000,00 ed agevolazioni richieste per € 1.387.550,40.

Tuttavia, in considerazione della previsione dell'utilizzo, tra le fonti di finanziamento, di un apporto di mezzi propri per € 1.530.221,93 si procede all'analisi dell'equilibrio finanziario dell'impresa proponente:

<b>Capitale Permanente</b>	
Patrimonio Netto	€ 303.437,00
Fondo per rischi e oneri	€ 0,00
TFR	€ 127.504,00
Debiti m/l termine	€ 562.794,00
Risconti Passivi	€ 2.579,00
<b>TOTALE</b>	<b>€ 996.314,00</b>
<b>Attività Immobilizzate</b>	
Crediti v/soci per versamenti ancora dovuti	€ 0,00
Immobilizzazioni	€ 559.253,00
Crediti m/l termine	€ 10.036,00
<b>TOTALE</b>	<b>€ 569.289,00</b>
<b>Capitale Permanente - Attività Immobilizzate</b>	<b>€ 427.025,00</b>

Da quanto esposto, si rileva un equilibrio finanziario nell'esercizio 2016 per € 427.025,00, che conferma la presenza di un equilibrio finanziario tale da consentire all'impresa di prevedere la possibilità di sostenere, seppur parzialmente, il programma di investimenti anche mediante l'utilizzo di riserve libere di patrimonio da vincolare al programma di investimenti PIA.

Tuttavia, vista l'entità dell'apporto di mezzi propri previsto, si prescrive che l'impresa in sede di progetto definitivo dovrà dare ampia evidenza della documentazione attestante l'effettiva copertura del programma di investimento.



P.I.A. TIT. II Capo 2 – art. 27

ADN Call Center S.r.l.

Istanza di accesso n. 34

Codice Progetto: 1VB6AXO

Si rammenta la necessità che il soggetto proponente apporti un contributo finanziario pari almeno al 25% del valore dell'investimento, esente da qualsiasi contributo pubblico in accordo con quanto disposto dal comma 7 dell'art. 6 dell'Avviso.

**3.2.6 Compatibilità dell'investimento con le strumentazioni urbanistiche e con le tempistiche occorrenti per l'ottenimento delle autorizzazioni amministrative, concessioni e pareri propedeutici al suo avvio (criterio di valutazione 6)**

Sulla base della documentazione presentata dall'impresa proponente, emerge quanto segue:

a) Localizzazione:

Gli interventi oggetto del programma di investimento fanno riferimento a due immobili.

Il primo immobile, ubicato nel Comune di Barletta, trova localizzazione all'interno di una struttura realizzata nel 2005 con regolare permesso di costruire numero 436/2005 e successiva variante in corso d'opera del 22/11/2005.

Il permesso di costruire n. 436 del 01/06/2005 è stato rilasciato all'ATI, mandataria Soc. Impresa Dibari Ugo, per la realizzazione dell'unità di minimo intervento "E02" per la costruzione di un fabbricato con le seguenti caratteristiche:

- piano interrato destinato ad autorimessa e vano tecnico per riserva idrica;
- piano terra destinato ad attività commerciale;
- primo piano destinato ad uffici;
- lastrico solare con torrino scala e sala macchine.

La denuncia di inizio attività in variante al permesso di costruire n. 436/2005, presentata in data 22/11/2005 prot. 70620, che ha completato l'iter amministrativo a seguito di presentazione di atti integrativi in data 08/03/2006 prot. 14376 ha previsto:

- l'innalzamento della quota del locale al piano terra fino a 4,00 mt (aumento di 50 cm rispetto al P.d.C. autorizzato);
- modifiche nella dimensione e posizione delle bucatore in facciata e delle tramezzature interne;
- realizzazione di un ascensore ad uso dell'attività commerciale e collegante lo stesso piano terra con quello interrato destinato ad uso di autorimessa esclusivo e accessibile attraverso una rampa a doppio senso di marcia esterna al corpo di fabbrica;
- realizzazione di tettoie a copertura degli ingressi principali dell'attività commerciale al piano terra ed un tapis roulant di collegamento tra l'autorimessa ed il piano marciapiede esterno su Via Bernini.

La struttura portante del fabbricato è in telai in cemento armato ed orizzontamenti in laterocemento. Il fabbricato è inserito nel tessuto urbano zona "B" di completamento. L'unità immobiliare, composta da un locale ubicato al primo piano con accesso indipendente dalla via Gian Lorenzo Bernini n. 2/c, risulta catastalmente in corso di costruzione, quindi è necessaria la presentazione di una SCIA per il completamento dei lavori eseguendo esclusivamente opere interne, che in base alle informazioni acquisite dagli atti autorizzativi e dalla relazione tecnica descrittiva degli interventi proposti, si ritengono compatibili e quindi realizzabili. SL

Il secondo immobile ubicato nel Comune di Bisceglie alla Via Amsterdam n. 1 è di proprietà della Papagni Agency S.r.l. e ricade nella zona artigianale, così come individuato dal vigente P.R.G. del Comune di Bisceglie. L'immobile è stato realizzato con concessione edilizia n. 65 del 18/10/1995 ed ha la struttura portante in cemento armato e le strutture verticali di tamponamento in laterizi. Il locale è al piano interrato con accesso indipendente dalla predetta via. CG



P.I.A. TIT. II Capo 2 – art. 27

ADN Call Center S.r.l.

Istanza di accesso n. 34

Codice Progetto: 1VB6AXO

b) Disponibilità dell'area/immobile e compatibilità con la durata nel rispetto del vincolo di mantenimento dei beni oggetto di investimento (n. 5 anni dalla data di completamento degli investimenti):

L'immobile ricadente nel Comune di Bisceglie in Via Amsterdam n. 1 riportato in catasto con i dati Foglio 18, part. 1176, cat. D1, è di proprietà della Papagni Agency S.r.l., con cui ADN Call Center S.r.l. ha sottoscritto il 20/07/2016 un contratto di locazione ad uso commerciale della durata di sei anni, a partire dal 20/07/2016 e fino al 30/06/2022, per una porzione di immobile del piano interrato di circa 265 mq. Inoltre, ADN Call Center S.r.l. ha sottoscritto il 01/05/2016 un contratto di locazione ad uso commerciale, della durata di sei anni dal 01/05/2016 al 30/04/2022 e registrato presso l'Agenzia delle Entrate di Trani il 23/05/2016 al n. 1664 Serie 3T, per una porzione di immobile sito al piano primo ed al piano secondo, dello stesso immobile e sempre di proprietà della Papagni Agency S.r.l. Così come riportato nei contratti di locazione, l'immobile può essere vincolato per 5 anni per il mantenimento dei beni oggetto di investimento.

L'immobile ubicato nel Comune di Barletta al primo piano con accesso indipendente dalla Via Gian Lorenzo Bernini n. 2/c, riportato in catasto con i dati Foglio 86, part. 3314/ sub 16, cat. F3, è di proprietà dei sigg. Losito Riccardo e Ricciardi Davide, con i quali la società ADN Call Center S.r.l. ha sottoscritto un contratto preliminare di compravendita immobiliare in data 28/07/2016. In data 26/09/2017 il Legale Rappresentante della ADN Call Center S.r.l. ha fornito ad integrazione a mezzo PEC del 26/09/2017 una D.S.A.N. in cui si impegna a trasmettere il nuovo titolo di disponibilità dell'immobile entro e comunque non oltre la trasmissione del progetto definitivo.

Si può affermare che gli interventi previsti e finalizzati alla nuova destinazione d'uso dell'immobile sono compatibili con la destinazione d'uso dell'area, pertanto è possibile ottenere le autorizzazioni previste e quindi sussiste la compatibilità con la durata del vincolo di mantenimento dei beni oggetto di investimento (5 anni). Tuttavia, l'impresa dovrà fornire una D.S.A.N. di impegno, a firma del proprietario dell'immobile in locazione nel Comune di Bisceglie, con cui si autorizza il conduttore a realizzare le opere murarie previste dal PIA e, nel contempo, il proprietario si impegna a rinnovare il contratto alla scadenza, al fine di garantire la disponibilità dell'immobile per tutto il periodo di sussistenza del vincolo connesso al programma di investimenti PIA.

c) Oggetto dell'iniziativa:

L'intervento relativo all'immobile ubicato nel Comune di Barletta prevede la realizzazione di un call center e, oltre all'acquisto dell'unità immobiliare, gli investimenti riguarderanno la realizzazione di una nuova distribuzione interna con conseguente esecuzione di nuovi tramezzi, formazione di nuovi massetti con i relativi pavimenti, realizzazione di nuovi bagni, pitturazione di pareti e soffitti e sostituzione di due infissi esterni; saranno, inoltre, realizzati nuovi impianti: elettrico, termico e idrico-fognante.

L'intervento relativo all'immobile ubicato nel Comune di Bisceglie di proprietà della Papagni Agency S.r.l. già adibito a call center al piano primo ed al piano secondo, prevede la realizzazione di una ulteriore sala call center al piano interrato e l'esecuzione dei seguenti lavori: realizzazione di nuovi tramezzi interni, posa in opera di nuovi pavimenti, realizzazione di nuovi bagni, pitturazione di pareti e soffitti, scalinata esterna, finiture interne ed esterne e sostituzione di un infisso esterno; inoltre, saranno realizzati impianti ad integrazione di quelli esistenti (elettrico, termico ed idrico- fognante).



P.I.A. TIT. II Capo 2 – art. 27

ADN Call Center S.r.l.

Istanza di accesso n. 34

Codice Progetto: 1VB6AXO

d) Compatibilità dell'investimento da realizzare con le strumentazioni urbanistiche ed edilizie dell'immobile/suolo dove sarà localizzata l'iniziativa:

Si ritiene che l'intervento previsto nel Comune di Bisceglie, al piano interrato di un immobile già adibito a call center e ricadente nella zona artigianale, alla luce della documentazione integrativa prodotta, costituisca un investimento compatibile con la strumentazione urbanistica e la destinazione d'uso dell'intero edificio.

Per quanto riguarda l'investimento previsto nell'immobile ubicato in Barletta è da ritenersi compatibile con la strumentazione urbanistica vigente ed edilizia vista la destinazione d'uso dell'area in cui insiste l'immobile.

e) Procedure tecniche/amministrative in corso e/o da avviare necessarie per la cantierizzazione dell'investimento, indicando il documento autorizzativo necessario, assenza o presenza di vincoli ostativi al rilascio per l'ottenimento dei titoli autorizzativi e tempistica:

Per gli interventi previsti nel Comune di Bisceglie la procedura tecnica amministrativa intesa ad ottenere la cantierizzazione dell'investimento prevede la presentazione della S.C.I.A. – Segnalazione Certificata di Inizio Attività alla Ripartizione Tecnica della Città di Bisceglie. Sarà, inoltre, necessario acquisire il parere della ASL competente. La tempistica per l'ottenimento del parere dell'ASL può essere stimata in mesi tre dalla data della presentazione della documentazione tecnica. Per quanto riguarda la SCIA la sua efficacia, e quindi l'avvio dei lavori, è coincidente con la data di presentazione della stessa.

Per gli interventi previsti nel Comune di Barletta, completamento di unità immobiliare catastalmente in corso di costruzione, occorre presentare una S.C.I.A. – Segnalazione Certificata di Inizio Attività al S.U.E. Sportello Unico per l'Edilizia. Sarà, inoltre, necessario acquisire il parere della ASL competente. La tempistica per l'ottenimento del parere da parte dell'ASL può essere stimata in mesi tre dalla data della presentazione della documentazione tecnica. Per quanto riguarda la SCIA la sua efficacia, e quindi l'avvio dei lavori, è coincidente con la data di presentazione della stessa.

f) Giudizio finale sulla cantierabilità con evidenza dei motivi ostativi:

Per quanto riguarda l'investimento previsto nell'immobile sito a Barletta si evidenzia, allo stato attuale, l'insussistenza di motivi ostativi circa la cantierabilità dell'opera. Si esprime, pertanto, giudizio favorevole sulla cantierabilità degli interventi proposti.

Per quanto riguarda l'investimento previsto nell'immobile sito a Bisceglie si evidenzia come, alla luce della dichiarazione integrativa del 22/05/2017 a firma dell'arch. Valente Maurizio, a cui è allegato il cambio di destinazione uso ad uffici e call-center, rilasciato dal Dirigente della Ripartizione Tecnica della Città di Bisceglie relativamente all'unità edilizia individuata al foglio di mappa n. 18 part. 1176, non si riscontrano motivi ostativi circa la cantierabilità dell'opera.

Il tecnico, Arch. Valente Maurizio, incaricato dalla ADN CALL CENTER S.r.l. di predisporre la relazione tecnica di cantierabilità, sostiene per l'immobile a Barletta l'immediata cantierabilità a seguito di presentazione della SCIA, mentre, per l'immobile sito a Bisceglie specifica che non è previsto alcun vincolo che possa ostacolare la cantierabilità e compatibilità dell'intervento proposto con gli strumenti urbanistici dell'immobile. SH

g) Prescrizioni/indicazione per la fase successiva:

A fronte di quanto verificato e riportato nei precedenti paragrafi, l'impresa, nella successiva fase di valutazione del progetto definitivo, in aggiunta ai documenti obbligatori previsti dall'art. 13 dell'Avviso, dovrà produrre: 18



P.I.A. TIT. Il Capo 2 – art. 27

ADN Call Center S.r.l.

Istanza di accesso n. 34

Codice Progetto: 1VB6AXO

- atto di acquisto dell'immobile sito in Barletta e/o contratto attestante la disponibilità effettiva dei locali oggetto del programma;
- parere della ASL competente per entrambe le sedi;
- elaborati grafici dettagliati (piante, prospetti e sezioni) dei due immobili;
- layout ante e post investimento con evidenza dei beni oggetto del programma di investimento;
- D.S.A.N. di impegno a firma del proprietario dell'immobile in locazione nel Comune di Bisceglie con cui si autorizzano le opere murarie e si impegna alla scadenza al rinnovo della locazione per tutto il periodo di sussistenza del programma PIA.

L'esito circa il criterio di valutazione 6 complessivo è **positivo**.

### 3.2.7 Analisi e prospettive di mercato (*criterio di valutazione 7*)

In merito all'analisi e prospettive di mercato, si ritiene che l'impresa, nel business plan allegato all'istanza di accesso, abbia rappresentato compiutamente tutti gli aspetti connessi alla compatibilità della struttura del programma di investimenti con il mercato di riferimento. Si riporta, di seguito, una sintesi di quanto esposto:

#### Descrizione del settore di attività nel quale opera il soggetto proponente e principali caratteristiche sotto il profilo tecnologico:

L'azienda ADN Call Center S.r.l. opera nel mercato dei call center mediante attività di supporto alle strategie di sviluppo e di marketing aziendale. In particolare, la società dichiara di offrire Servizi di Customer Care perché il fulcro dell'attività commerciale di tutte le aziende non è più il prodotto ma il cliente, pertanto per essere competitivi sul mercato non è più sufficiente una politica orientata alla riduzione dei costi ed alla produzione di massa, ma è fondamentale il servizio offerto al consumatore finale, come parte integrante della vendita. L'obiettivo del servizio di customer care è la fidelizzazione del cliente finale attraverso attività di: help desk (fornire informazioni ed assistenza ai clienti/utenti che riscontrano dei problemi nella gestione del prodotto o del servizio); Interactive Voice Response (IVR) che è un sistema capace di recitare le informazioni ad un soggetto chiamante che potrà interagire tramite la tastiera telefonica; Technical Support che offre un servizio tecnico per consentire agli utenti di migliorare l'utilizzo dei prodotti o per risolvere problematiche tecniche; Servizi Outbound che hanno il fine di contattare direttamente il cliente finale per proporre offerte e prodotti ovvero per effettuare sondaggi e inchieste di mercato.

L'impresa afferma di essere un centro in grado di offrire assistenza al consumatore finale, raggiungere la sua fidelizzazione ed orientarne gli acquisti.

L'attività dell'azienda si inserisce in un mercato altamente concorrenziale. Il settore è estremamente labour intensive: la forza lavoro (dipendenti e collaboratori esterni) è stimata in 80.000 unità lavorative (Fonte: Assocontact - 2015). L'incidenza delle donne nel settore è molto elevata, circa il 70% della forza lavoro è rappresentato dal comparto femminile; quasi un quinto dei dipendenti ha un'età inferiore ai 30 anni e oltre la metà ha tra i 30 e i 40 anni.

La distribuzione dimensionale delle imprese è molto concentrata: oltre tre addetti su quattro dei call center sono impiegati in imprese di grandi dimensioni (almeno 250 addetti) e solo uno su 20 nelle imprese più piccole (meno di 10 addetti). Un secondo aspetto riguarda la rilevante presenza di personale esterno, ovvero collaboratori a progetto e occasionali: nel 2011, la quota di lavoratori esterni sul totale delle persone occupate nei call center sfiorava il 40% (Fonte Istat – 2014); il settore si caratterizza, quindi, per un utilizzo diffuso di forme contrattuali flessibili. Le imprese di maggiori



P.I.A. TIT. Il Capo 2 – art. 27

ADN Call Center S.r.l.

Istanza di accesso n. 34

Codice Progetto: 1VB6AXO

dimensioni sia come volume d'affari (superiore a 50 milioni di euro) sia di addetti (almeno 250) hanno sede legale soprattutto nel Nord e nel Centro Italia; tuttavia, la distribuzione degli addetti nelle unità locali mostra come il 40% degli addetti operi in regioni del Mezzogiorno, il 35% nel Centro e il 27% nel Nord. Le regioni dove si concentra il numero più elevato di addetti sono il Lazio, con 14 mila addetti nel 2011, seguito da Calabria (circa 5.400), Lombardia (circa 5.300), Puglia e Piemonte (circa 5.100). La maggior parte dei call center opera su scala nazionale (60%), circa il 29% a livello locale (comunale e/o regionale), valori che risultano praticamente invertiti nel caso dei servizi alle imprese; minoritaria la quota di call center che amplia il proprio raggio di azione verso l'estero (12%) (Fonte Istat – 2014). Per la fine del 2016, le previsioni del settore in oggetto vedono un fatturato in aumento; la stima si aggira su € 1.246.000,00, ripartiti in servizi inbound (935 mila euro) e outbound (311 mila euro) (Fonte: Assocontact – 2015). Ciò è dovuto al fatto che sempre più aziende italiane decidono di ricorrere all'out-sourcing per abbattere i costi (nel 43% dei casi) e per potersi concentrare sul proprio core business (nel 35% dei casi) (Fonte www.sangallimc.it - 2016).

#### Caratteristiche generali del mercato di sbocco:

La società afferma che il settore dei call center negli ultimi anni ha avuto un rapido sviluppo legato allo svolgimento dell'attività su sistemi integrati di multimedialità e all'accesso di nuove piattaforme. L'Istat dichiara che nel 2003 il comparto contava 935 imprese con circa 12.800 addetti e nel 2007 si è arrivati a 1.500 imprese e poco meno di 32 mila addetti. Nel corso della crisi economica, lo sviluppo del settore ha conosciuto una battuta d'arresto solo parziale grazie alla diversificazione dei servizi offerti e all'incremento della qualità di questi ultimi. In termini di addetti nel 2012 il settore ha visto aumentare del 12% circa l'occupazione rispetto al 2008. Attualmente, l'intero settore in Italia conta circa 2.000 imprese con un numero di lavoratori impiegati di circa 80.000 unità. Il mercato è posseduto principalmente da poche grandi aziende (8 al massimo) che gestiscono più del 60% del giro d'affari complessivo. Anche a livello mondiale si riscontra una fase di crescita generalizzata destinata a protrarsi anche nei prossimi anni, con i tassi più elevati nell'area Asia-Pacifico. Nel complesso il mercato relativo ai call center è un settore rilevante e in crescita in termini assoluti, complessivamente l'attività di call center nel 2013 ha prodotto un fatturato di 1,9 miliardi di euro, valore che include le attività inbound, outbound, back office e altri servizi. Da alcune indagini effettuate dal Politecnico di Milano emerge che nel 2018 il mercato dei call center a livello globale dovrebbe continuare a crescere. Il merito è da distribuire tra le opportunità di risparmio fornite dagli outsourcer, tra le nuove soluzioni tecnologiche che consentono un risparmio sui costi (come quella del riconoscimento vocale automatico), tra l'integrazione sempre più spinta tra call center e social media, che trasforma l'informazione in dato utile per la gestione delle relazioni con i clienti. L'impresa afferma che i call center stanno adottando molte altre canali per aumentare l'efficienza e l'efficacia dei processi di caring e di vendita, migliorare la customer experience, snellire i processi del cliente, aumentare la fedeltà e contribuire alla customer intelligence. I nuovi canali sui quali attualmente si basa l'attività dei call center sono i seguenti: email standard, email via portale web dell'azienda, chat con un operatore, telefonata attraverso il web (VoIP), chat con un assistente virtuale, conversazione in video, contatti in desktop sharing (per assistenza da remoto), IVR (basico e con riconoscimento del parlato), messaggi di testo o multimediali (SMS & MMS), portali web per self-service, tablet e smartphone, app, social network, comunità on line e servizi attraverso metodi tradizionali (filiali e agenzie). Da una ricerca della NICE (The National Institute for Health and Care Excellence) emerge che il 43% dei consumatori usa le apps, il 40% usa social networks in misura maggiore del passato, analoghi fenomeni si riscontrano nella misura del 39% per i siti web. Questo rappresenta una evoluzione culturale ed organizzativa supportata dalle tecnologie di nuova generazione: mobile devices, social network, strumenti di geolocalizzazione, che rendono possibile



P.I.A. TIT. II Capo 2 – art. 27

ADN Call Center S.r.l.

Istanza di accesso n. 34

Codice Progetto: 1VB6AXO

classificare i clienti e seguirli a livello micro. I *big data*, resi disponibili dalle evoluzioni del web e dei social network, permettono una differenziazione estremamente fine dei clienti. Sfruttando i *big data* del web di nuova generazione è possibile: sapere dove si trovano i clienti dagli ambienti social geolocalizzati; incrociando i dati con hobby, passioni ed interessi, argomenti di discussione e opinioni pubblicate on line (ad esempio in facebook, twitter o pinterest), è possibile identificare quanti clienti con determinate propensioni all'acquisto e/o al consumo sono presenti in zone specifiche, diffondendo l'informazione presso la rete di vendita e/o assistenza distribuita sul territorio. Questa nuova forma di utilizzo di dati consente all'area di interesse di ricoprire ampie fette di mercato, in modo particolare i mercati dei paesi tecnologicamente avanzati dove il marketing e l'advertising si stanno trasferendo dall'off line all'on line con ampie possibilità di sviluppo di tecnologie su tablet e smartphone. A dimostrazione del quadro delineato, la crescita di domanda nel 2016, da parte delle aziende per i servizi relativi ai call center è aumentata del 6%, proprio perché negli ultimi anni i servizi offerti dai call center apportano sempre più risultati all'interno delle aziende con un conseguente incremento di fatturato ed una riduzione dei costi. Con riferimento all'internazionalizzazione del comparto di riferimento, si osserva come nel 2011 le multinazionali estere controllavano in Italia quasi 400 imprese che impiegavano circa 14 mila addetti. In particolare, oltre all'elevata presenza in Cina e Brasile (con circa 13 mila addetti per entrambi), emerge attualmente un elevato numero di imprese estere controllate da multinazionali italiane nei paesi europei che si caratterizzano per un contenuto costo del lavoro, in particolare in Romania (106 imprese per 6 mila addetti). Un numero rilevante di addetti a controllo italiano operano anche in Polonia (oltre 2.600), Albania e Croazia (oltre mille). L'impresa afferma che il settore relativo ai call center nel quale opera è in continua crescita e richiede un continuo investimento in R&S. L'impresa afferma che con il programma di investimento proposto realizzerà un'innovazione di processo con conseguente ampliamento della capacità produttiva aziendale che le permetterà di presidiare ogni fase del processo produttivo individuandone le situazioni critiche e agendo in tempi ristretti per risolverle. In merito alle barriere all'ingresso che si possono riscontrare nel mercato di sbocco delineato, l'impresa individua la potenziale difficoltà per il mercato di riferimento di comprendere l'efficacia e l'innovatività della nuova piattaforma e la notevole concorrenza soprattutto di operatori esteri e di quelli delocalizzati in paesi a basso costo del lavoro come Romania, Albania e Croazia.

Individuazione dei clienti, effettivi e potenziali, anche con esplicitazione dell'ambito geografico di riferimento e obiettivi di fatturato:

ADN Call Center S.r.l. afferma che le attività previste nel progetto consentiranno all'azienda di migliorare i servizi offerti, affermare la propria posizione sul mercato, migliorare le proprie competenze, con un conseguente incremento del numero di clienti, di fatturato e della capacità produttiva. Attualmente, ADN Call Center S.r.l. afferma che tra i suoi clienti ci sono numerose aziende italiane che richiedono i servizi offerti, ma l'innovatività della piattaforma le permetterà di penetrare i mercati esteri come l'Europa e gli Stati Uniti.

Prospettive di inserimento, sviluppo, espansione e di rafforzamento della competitività d'impresa e territoriale (le soluzioni, le tecnologie, la localizzazione, etc.):

L'impresa afferma che il settore dei call center è caratterizzato dalla presenza di operatori, prevalentemente nazionali di medio-grandi dimensioni, appartenenti a gruppi diversificati e integrati, in grado di gestire processi di business completi a cui si affiancano numerosi operatori medi e piccoli prevalentemente specializzati. Il settore si divide principalmente tra inbound ed outbound. Il primo copre il 74% circa del fatturato settoriale e riguarda i servizi di customer care,



P.I.A. TIT. Il Capo 2 – art. 27

ADN Call Center S.r.l.  
Codice Progetto: 1VB6AXO

Istanza di accesso n. 34

che comprendono anche i servizi Digital Care legati alla multicanalità. I servizi di gestione del cliente attraverso web call center e social media sono valutabili in oltre 32 milioni di euro (+23% circa rispetto al 2014) e sono richiesti trasversalmente da tutti i settori. L'outbound copre il restante 26% circa del fatturato settoriale e resta l'area maggiormente sottoposta alla forte pressione sulle tariffe, intensificata sia dal crescente fenomeno dell'offshoring, che dalla concorrenza dai Paesi nearshore. Il telemarketing ed il teleselling è il segmento principale, il cui peso è riconducibile all'elevata propensione alla vendita da parte dei committenti. Si prevede che l'espansione dei servizi di gestione dei clienti attraverso strumenti digitali (web, chat, social network, app, ecc.) crescerà con il maggior sviluppo della digital economy, che sta trasformando in maniera radicale molti settori (banche, assicurazioni, Pubblica Amministrazione, utility, automotive, ecc.) in un'ottica di strategia di interazione multicanale.

Analisi della concorrenza:

Il settore dei call center risulta altamente concorrenziale, infatti, oltre ad un numero ridotto di grandi operatori che detengono il controllo sul mercato, operano diverse piccole imprese, con un'offerta limitata ad alcuni servizi base o in mercati verticali. Le realtà aziendali più piccole basano la propria attività su una concorrenza aggressiva sul prezzo. ADN Call Center S.r.l. individua i seguenti concorrenti: Abramo Customare Care S.p.A. con sede a Roma che offre servizi integrati di call center in particolare in outsourcing; 4U Servizi S.p.A. con sede a Palermo che offre soluzioni di business in outsourcing e servizi in bound e Colligo S.r.l. con sede a Torino ma con diverse strutture dislocate in tre nazioni (Italia, Tunisia, Albania).

Capacità di integrazione con il tessuto economico dell'area di riferimento:

L'impresa afferma che il progetto in oggetto nasce dalla necessità di fornire una soluzione reale e di valore che permetta di offrire servizi e proposte mirate ai diversi consumatori. Il progetto in oggetto mira a realizzare una piattaforma informatica che utilizzerà le tecnologie dei Social network unitamente alle tecnologie mobile e dei *big data* per individuare, profilare e gestire utenti nuovi e già esistenti. L'innovativa piattaforma consentirà non solo di garantire una valida risposta alle esigenze del mercato ma permetterà di ottenere una serie di vantaggi trasferibili a tutto il settore. In particolare, si ridurranno i costi di gestione dei call center, aumenterà il business e la percezione di qualità del servizio offerto e accrescerà l'accessibilità alle informazioni. Il progetto oltre che per la sua innovatività, saprà distinguersi perché metterà a punto un sistema informatizzato che, integrato nella piattaforma informatica, rileverà le necessità degli operatori, in relazione alla situazione ambientale e determinerà le condizioni di temperatura, umidità, illuminazione e sonore tali da assicurare il comfort all'interno del comparto produttivo e monitorando i consumi in modo che non ci siano sprechi. Inoltre, con l'introduzione della nuova piattaforma, a detta dell'impresa, si potrà entrare in contatto con i clienti in maniera più interattiva e diretta.

Analisi SWOT: punti di forza, di debolezza, minacce, opportunità:

La società afferma che i punti di forza sono legati:

- alla diversificazione nella gamma dei servizi offerti, in grado di soddisfare le esigenze in continua evoluzione del proprio target di riferimento;
- allo sviluppo delle tecnologie d'avanguardia che non solo sono di supporto al core business ma, molto spesso, ne sono le fondamenta;
- alla qualità ed accessibilità dei servizi offerti, in termini di cortesia, numero di telefonate gestite, tempi di attesa prima della risposta da parte dell'operatore, attitudine al servizio e capacità problem solving;



P.I.A. TIT. II Capo 2 – art. 27

ADN Call Center S.r.l.

Istanza di accesso n. 34

Codice Progetto: 1VB6AXO

- alla presenza interna di un team forte e qualificato in grado di dar vita a molteplici innovazioni, di tendere al continuo miglioramento ed affrontare al meglio ogni criticità che si possa riscontrare.

Tra i fattori di debolezza ADN Call Center S.r.l. menziona gli ostacoli che possono presentarsi nella fase di start-up del nuovo processo produttivo. A tal proposito, l'impresa nell'elaborare il presente piano di sviluppo afferma di aver coinvolto l'organismo di ricerca CETMA.

Per l'impresa le opportunità sono costituite dalla crescita della domanda da parte del settore della finanza, delle assicurazioni e dell'industria. Ulteriori opportunità derivano dallo sviluppo delle nuove tecnologie e integrazioni con il mondo social network e mobile app e con gli strumenti di web communication (web call center, social media, ecc). Le minacce, invece, sono rappresentate dai vincoli normativi da rispettare (Privacy, Agcom) e dalla crescita della concorrenza soprattutto di operatori esteri e di quelli delocalizzati in paesi a basso costo del lavoro come Romania, Albania e Croazia.

#### Giustificabilità delle ipotesi di ricavo e degli obiettivi commerciali:

ADN Call Center S.r.l. sostiene che con il progetto "CALL ME – Processi e strumenti innovativi a supporto delle attività dei contact center", sarà in grado di ottimizzare i propri servizi, affermare la sua posizione sul mercato, migliorare la propria offerta e competitività e rispondere tempestivamente ed efficacemente alle esigenze della clientela con la possibilità di acquisire sempre più commesse. Secondo l'impresa tutto questo porterà ad un fatturato nell'anno a regime pari ad € 5.551.443,70.

Esercizio precedente l'anno di presentazione dell'istanza d'accesso							
Prodotti/Servizi	Unità di misura per unità di tempo	Produzione max per unità di tempo	N° unità di tempo per anno	Produzione Max teorica annua	Produzione effettiva annua	Prezzo Unitario Medio (in €)	Valore della produzione effettiva (in €)
Servizio call center	Postazioni	89	1	89	89	22.939,85	2.041.646,65
						Totale	2.041.646,65

Esercizio a regime (2020)							
Prodotti/Servizi	Unità di misura per unità di tempo	Produzione max per unità di tempo	N° unità di tempo per anno	Produzione Max teorica annua	Produzione effettiva annua	Prezzo Unitario Medio	Valore della produzione effettiva (in €)
Servizio call center	Postazioni	310	1	310	242	22.939,85	5.551.443,70
						Totale	5.551.443,70

L'esito della valutazione con riferimento al criterio di selezione 7 è da ritenersi **positivo**.

#### 3.2.8 Analisi delle ricadute occupazionali dell'intervento (criterio di valutazione 8)

La società con PEC del 25/09/2017, acquisita da Puglia Sviluppo S.p.A. il 26/09/2017 con prot. n. 9163/l, ha inviato la D.S.A.N. del 11/09/2017, a firma della Legale Rappresentante, dichiarando di essere presente in Puglia con due unità locali:

- la sede principale sita a Bisceglie (Ba) in via Amsterdam n. 1, oggetto del presente programma di investimento;



P.I.A. TIT. II Capo 2 – art. 27

ADN Call Center S.r.l.

Istanza di accesso n. 34

Codice Progetto: 1VB6AXO

- la sede secondaria sita a Barletta (Bt) in via Leonardo Da Vinci n. 20, che non sarà oggetto dell'investimento.

Il dato ULA nei dodici mesi antecedenti la presentazione dell'istanza di accesso riferito all'unità locale sita a Barletta (Bt) in via L. Da Vinci n. 20 è pari a n. 2,06 ULA dei quali n. 1,59 di sesso femminile, mentre quello riferito all'unità sita a Bisceglie (Ba) in via Amsterdam n. 1 è pari a n. 9,89 ULA impiegati dei quali 8,64 di sesso femminile.

Descrizione degli effetti occupazionali direttamente derivanti dal programma di investimenti

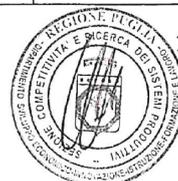
Per ciò che attiene gli effetti occupazionali del programma di investimento, nell'esercizio a regime, la società provvederà a garantire un aumento dei livelli occupazionali, prevedendo l'assunzione di almeno nove unità lavorative di sesso femminile (n. 3 presso la sede di Bisceglie e n. 6 presso la sede sita a Barletta in via Gian Lorenzo Bernini n. 2/C) da inquadrare come impiegate dell'attività di R&S.

Secondo quanto dichiarato nel business plan, l'azienda applica il principio di uguaglianza di genere ed il principio di non discriminazione in tutte le fasi del ciclo del progetto.

Inoltre, l'impresa dichiara di prevedere uguale opportunità di accesso a formazione, informazione, occupazione e servizi a tutte le tipologie di lavoratori.

La tabella, di seguito riportata, indica quale dato di partenza, il dato ULA nei dodici mesi antecedenti la presentazione dell'istanza di accesso per le due sedi presenti sul territorio pugliese, atteso che l'incremento occupazionale deve essere realizzato nelle sedi oggetto di agevolazione site a Bisceglie (Ba) in via Amsterdam n. 1 e a Barletta (Bt) in via Gian Lorenzo Bernini n. 2/C.

Occupazione generata dal programma di investimenti				
	Posizione	n. ULA nei 12 mesi precedenti la presentazione della domanda (settembre 2015 – settembre 2016)	n. unità nell'esercizio a regime	Variazione esercizio a regime (2020)
Media ULA nei 12 mesi antecedenti la domanda	Dirigenti	0	0	0
	di cui donne	0	0	0
	Impiegati	11,95	20,95	+9
	di cui donne	10,23	19,23	+9
	Operai	0	0	0
	di cui donne	0	0	0
	<b>TOTALE</b>	<b>11,95</b>	<b>20,95</b>	<b>+9</b>
Media ULA nei 12 mesi antecedenti la domanda	Dirigenti	0	0	0
	di cui donne	0	0	0
	Impiegati	9,89	12,89	+3
	di cui donne	8,64	11,64	+3
	Operai	0	0	0
	di cui donne	0	0	0
	<b>TOTALE</b>	<b>9,89</b>	<b>12,89</b>	<b>+3</b>
Media ULA nei 12 mesi antecedenti la domanda	Dirigenti	0	0	0
	di cui donne	0	0	0
	Impiegati	0	6	+6
	di cui donne	0	6	+6



P.I.A. TIT. Il Capo 2 – art. 27

ADN Call Center S.r.l.

Istanza di accesso n. 34

Codice Progetto: 1VB6AXO

unità locale oggetto di investimento sita a Barletta (Bt) in via Gian Lorenzo Bernini n. 2/C	Operai	0	0	0
	di cui donne	0	0	0
	<b>TOTALE</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>+6</b>
	di cui donne	0	6	+6
Media ULA nei 12 mesi antecedenti la domanda  unità locale sita a Barletta (Bt) in via Leonardo Da Vinci n. 20	Dirigenti	0	0	0
	di cui donne	0	0	0
	Impiegati	2,06	0	0
	di cui donne	1,59	0	0
	Operai	0	0	0
	di cui donne	0	0	0
	<b>TOTALE</b>	<b>2,06</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
	di cui donne	1,59	0	0

L'esito della valutazione con riferimento al criterio di selezione 8 è da ritenersi **positivo a condizione** che l'impresa si impegni ad effettuare nell'esercizio a regime un incremento occupazionale maggiore fornendo ampia relazione in merito alla notevole differenza tra il dato ULA e il numero delle postazioni, in quanto con l'ampliamento della sede è previsto l'incremento delle postazioni, che passeranno da 89 a 310.

Si ritiene, infatti, che l'incremento occupazionale previsto sia esiguo rispetto agli investimenti proposti con particolare riguardo agli spazi previsti.

### 3.3 Investimenti in Attivi Materiali

Gli investimenti proposti in "Attivi Materiali", complessivamente pari ad € 1.774.817,97 riguardano le seguenti voci di spesa:

- Studi preliminari di fattibilità per € 42.000,00;
- Progettazione e direzione lavori per € 71.000,00;
- Opere murarie ed assimilate per € 1.170.314,30 così distinte:
  - ❖ sede di Bisceglie (Ba):
    - Opere murarie per complessivi € 104.145,62 di cui: porte interne e scorrevoli per € 1.580,20; parete ingresso 290x270 cm per € 2.707,35; battiscopa ed ingresso per € 777,00; estrattore e corpi illuminanti per € 5.250,00; parete d'ingresso 190x270 cm per € 1.520,89; vetrata sala riunioni 680x270 cm per € 6.348,27; vetrata 325x270 cm per € 3.034,10; rivestimento bagno per € 3.060,00; rampetta metallica e ripristini esterni per € 680,00; ingresso deposito per € 3.500,00; vetrata 100x270 cm per € 933,57; porta deposito esterno e porta Rei per € 1.450,00; opere di tubazione per € 1.382,59; pitturazione interna per € 2.244,00; pareti deposito per € 6.720,00; vetrata 520x270 cm per € 4.854,56; scala esterna per € 18.000,00; telai scrigno per € 1.120,00; intonaco esterno ed interno per € 4.430,00; controsoffitto per € 8.820,00; pavimentazioni per € 1.260,00; pareti interne ed esterne, bagno autorimessa e deposito, smontaggio parete in cartongesso per € 930,00; pavimento bagni, rivestimento bagni, demolizione infissi per € 1.630,00; serramento a taglio per € 4.091,29; pareti divisorie bagni e porte per € 4.597,20; tramezzature per € 4.674,60; pavimento vinilico per € 8.550,00;



P.I.A. TIT. Il Capo 2 – art. 27

ADN Call Center S.r.l.

Istanza di accesso n. 34

Codice Progetto: 1VB6AXO

- **Impianti generali per complessivi € 45.856,00:** impianto di climatizzazione per € 23.000,00; impianto idrico fognario per € 900,00; impianto elettrico e telefonico per € 20.000,00; impianti sanitari per € 1.956,00;
- ❖ **sede di Barletta (Bt):**
  - **Opere murarie per complessivi € 875.425,54:** acquisto dell'immobile per € 660.000,00; tramezzature interne per € 22.230,00; pavimento vinilico per € 34.500,00; rivestimento di pareti interne per bagno per € 5.400,00; massetto interno per € 9.900,00; pavimento in piastrelle per bagno per € 1.500,00; apertura porte e finestre e relativo smaltimento per € 864,00; plafoniere di emergenza per € 502,59; parete a doppio vetro 100x270 cm per € 5.599,00; parete a vetri sala colloqui 95x270 cm per € 5.186,50; pareti a vetri per € 3.685,00; pareti a vetri zona relax per € 5.263,50; divisori bani per € 7.662,00; intonaco per € 4.050,00; riquadratura in pietra per porte e finestre per € 1.100,00; controsoffitto per € 27.000,00; ripristino pareti per € 520,00; pitturazione vano scala per € 22.220,00; tubazioni infilaggio cavi per € 1.382,59; finestre e porta finestre per € 12.600,00; forniture di tubazioni connessioni Fibra per € 1.037,77; corpi illuminanti da incasso al soffitto per € 11.302,59; pareti a vetri per € 9.394,00; porta interna per € 6.741,00; pareti a vetri per € 4.697,00; parete a doppio vetro per sala operatori per € 11.088,00;
  - **Impianti generali per complessivi € 144.887,14:** unità di recupero calore per € 2.200,00; unità di recupero moto condensante per € 3.200,00; unità interna per impianto a fluido per € 3.120,00; giunti preisolati e collaudo linee frigorifere per € 2.350,00; unità interna per impianto a fluido per € 840,00; unità interna per impianto a fluido per € 900,00; condizionatore di precisione per € 4.366,40; tubazione per impianto a fluido per € 859,00; impianto di distribuzione segnale per impianto a fluido per € 840,00; condizionatore per impianto a fluido per € 34.000,00; canali mandati aria per € 23.502,00; tubi di rame per impianto a fluido per € 1.974,00; diffusore quadro vorticoso per impianto a fluido per € 1.955,00; flessibili e bocchette per impianto a fluido per € 1.055,00; attacchi scarico per € 1.920,00; attacchi acqua per € 2.080,00; impianto elettrico per € 13.805,18; impianto sopra taccia per € 2.952,59; quadri elettrici per € 6.952,59; impianto sottotraccia per € 5.702,59; lavabi per € 2.640,00; vasi igienici per disabili per € 1.720,00; lavabo disabili per € 920,00; vasi igienici per € 2.400,00; scarico con comando a pistone per € 840,00; gruppo miscelatore per lavabo disabili per € 600,00; cassette di scarico per € 2.160,00; centrale antincendio per € 1.209,59; switch poe per impianto di videosorveglianza per € 1.202,59; termo arredo per € 1.000,00; tubazioni per impianto di trattamento d'aria bagni per € 1.500,00; estrattore centrifugo per € 900,00; impianto antintrusione per € 902,59; rilevatori di fumo per € 2.502,59; impianto a terra per € 602,48; centrale antintrusione per € 2.202,59; tubazione per telecamere esterne per € 602,59; telecamere esterne per € 1.842,59; telecamere interne per € 3.462,59; telecamere interne per € 1.102,59;
- **Macchinari, impianti, attrezzature varie e programmi informatici per € 491.503,70** così distinte:
- ❖ **Sede di Bisceglie (Ba):**



P.I.A. TIT. Il Capo 2 – art. 27

ADN Call Center S.r.l.

Istanza di accesso n. 34

Codice Progetto: 1VB6AXO

- **Attrezzature** per complessivi € **62.835,16**: arredi per € 38.627,98; switch per € 3.343,97; cuffie e adattatori per € 8.110,00; scheda per controllo accesso per € 3.294,59; lettore di tessere per € 2.598,59; tornello a tripode per € 6.860,00;
- ❖ **Sede di Barletta (Bt):**
  - **Attrezzature** per complessivi € **212.381,36**: cuffie e cuscini per € 32.440,00; arredi per sala operatori per € 125.000,00; switch per € 7.802,59; arredi uffici per € 1.929,00; arredi per uffici per € 1.293,00; arredi per sala relax per € 12.123,00; arredi per disimpegno per € 2.002,00; bancone reception per € 4.400,00; arredi per € 10.976,00; fornitura di asciugamani elettrici per € 602,59; tornello a tripode per € 3.430,00; lettore di tessere per € 2.598,59; portello singolo per disabili per € 4.490,00; schede per controllo accesso per € 3.294,59;
- **Hardware:**
  - ❖ **Sede di Bisceglie (Ba)** per complessivi € **65.391,07**: UPS per € 12.102,59; pc per € 26.450,00; n. 2 HPE per € 4.396,00; n. 12 HPE MSA per € 4.440,00; n. 2 HPE per € 910,00; n. 4 HP per € 772,00; n. 14 HP dual Rank per € 2.912,00; armadio rack per € 1.157,59; n. 2 HP flex slot per € 670,00; armadio rack per € 1.574,59; n. 4 HP premier per € 1.336,00; HPE MSA per € 3.039,00; sistema di controllo accessi per € 5.631,30;
  - ❖ **Sede di Barletta (Bt)** per complessivi € **126.862,36**: n. 14 HP dual rank per € 2.912,00; n. 4 HP 6g per € 772,00; n. 2 HP flex shot per € 670,00; HPE MSA per € 3.039,00; n. 2HP E per € 910,00; n. 12 HP MSA per € 4.440,00; n. 4 HP Premier per € 1.336,00; n. 2 sistemi di controllo accessi per € 11.302,59; armadio rack 42 per € 1.574,59; armadio rack 28 per € 1.157,59; UPS per € 12.102,59; n. 150 PC EETop per € 79.350,00; n. 2 HP per € 4.396,00; router per € 2.900,00;
- **Software:**
  - ❖ **Sede di Bisceglie (Ba)**: programmi win pro 7 per 50 unità per € 6.008,44;
  - ❖ **Sede di Barletta (Bt)**: programmi win pro 7 per 150 unità per € 18.025,31.

Attivi Materiali				
Investimenti proposti		Agevolazioni richieste	Investimenti ammissibili	Agevolazioni teoricamente concedibili
Tipologia spesa	Ammontare €	Ammontare €	Ammontare €	Ammontare €
Studi preliminari di fattibilità	42.000,00	18.900,00	42.000,00	18.900,00
Spese di progettazione	71.000,00	31.950,00	70.218,86	31.598,49
Suolo aziendale e sue sistemazioni	0,00	0,00	0,00	0,00
Opere murarie e assimilate	1.197.483,25	359.244,98	1.170.314,30	351.094,29
Attrezzature, macchinari, impianti e software	464.334,72	208.950,62	491.503,70	221.176,65
Brevetti, licenze, Know how	0,00	0,00	0,00	0,00
<b>TOTALE</b>	<b>1.774.817,97</b>	<b>619.045,60</b>	<b>1.774.036,83</b>	<b>622.769,43</b>

Si segnala che l'impresa nel Business Plan ha erroneamente richiesto un'agevolazione pari ad € 619.045,60, inferiore a quella concedibile da Regolamento e Avviso.

Inoltre, le voci di spesa (scheda per controllo accesso per € 3.294,59 della sede di Bisceglie; lettore di tessere per € 2.598,59 della sede di Bisceglie; asciugamani elettrici per € 602,59 della sede di Bisceglie; tornello a tripode per € 3.430,00 della sede di Barletta; lettore tessere della sede di



P.I.A. TIT. II Capo 2 – art. 27

ADN Call Center S.r.l.

Istanza di accesso n. 34

Codice Progetto: 1VB6AXO

Barletta per € 2.598,59; tornello a tripode della sede di Bisceglie per € 6.860,00; portello singolo per disabili della sede di Barletta per € 4.490,00; scheda per il controllo di accesso per la sede di Barletta per € 3.294,59) inserite dall'impresa nella macrovoce "opere murarie" sono state riclassificate tra le "attrezzature".

Si rileva che le spese per gli studi preliminari di fattibilità rientrano nel limite del 1,5% dell'importo complessivo ammissibile, come stabilito dall'art. 29 comma 3 del Regolamento.

Le spese di progettazione sono state riparametrate entro il 6% delle opere murarie ammesse, come stabilito dall'art. 29 comma 3 del Regolamento.

Con riferimento alle agevolazioni, si segnala che le stesse, in considerazione dell'avvenuta attribuzione della maggiorazione connessa al possesso del rating di legalità, sono state calcolate in riferimento a quanto previsto dal Regolamento Regionale n. 17/2014.

Pertanto, a fronte di un investimento in Attivi Materiali richiesto per € 1.774.817,97 ed ammesso per € **1.774.036,83** si è ritenuto opportuno concedere la corretta agevolazione pari ad € **622.769,43** invece di € 619.045,60. A tal proposito, si segnala che l'impresa ha presentato con PEC del 11/12/2017 D.S.A.N. del 11/12/2017, a firma della Legale Rappresentante, attestante che per mero errore ha richiesto l'agevolazione pari ad € 619.045,60 invece di € 622.769,43, acquisita da Puglia Sviluppo S.p.A. l'11/12/2017 con prot. n. 12007/l.

La spesa proposta si ritiene in questa sede interamente ammissibile, fermo restando che nella fase di valutazione del progetto definitivo, sarà puntualmente verificata l'ammissibilità, la congruità e la pertinenza di ciascuna voce di spesa.

A tal fine, si prescrive che, in sede di presentazione del progetto definitivo:

- il computo metrico deve essere redatto in relazione al listino prezzi della Regione Puglia 2017 e ciascuna voce di costo dovrà essere correlata al preventivo di spesa del fornitore;
- relativamente alle spese per attrezzature, macchinari ed impianti, l'impresa dovrà fornire un layout esplicativo;
- dovrà essere accuratamente dimostrata la correlazione e congruità tra gli spazi richiesti ed il personale ivi impiegato; in particolare, l'impresa dovrà dettagliare quanto impiego di personale necessita il conseguimento degli obiettivi aziendali, al fine di supportare la redditività dell'investimento richiesto con particolare riguardo alle due sedi oggetto dell'investimento ed all'acquisto dell'immobile.

### 3.4 Investimenti in R&S

Per l'esame del progetto di ricerca ci si è avvalsi della consulenza di un esperto (docente universitario) il quale ha espresso una valutazione del progetto di R&S in fase di accesso, così come previsto dal comma 5 dell'art. 12 dell'Avviso. Si riportano, di seguito le risultanze della valutazione dell'esperto.

#### ▪ *Descrizione sintetica del progetto di ricerca industriale e sviluppo sperimentale*

Il progetto svilupperà un meccanismo di profilazione degli utenti basato su tecniche di data mining e analisi di *big data* in grado di personalizzare il rapporto con i clienti e di suggerire di volta in volta le soluzioni più adatte alle specifiche esigenze di ciascuno di essi. Nel progetto è prevista anche la realizzazione di una serie di strumenti e funzionalità a corredo del sistema tra cui: l'accesso tramite dispositivi mobili, l'uso di mappe georeferenziate, il tracciamento dei feedback, l'interpretazione del linguaggio naturale, l'uso di metamotori di ricerca (che combinano i risultati di diversi motori di ricerca autonomi) per confrontare le offerte, l'accertamento dell'identità tramite tecnologie



P.I.A. TIT. Il Capo 2 – art. 27

ADN Call Center S.r.l.

Istanza di accesso n. 34

Codice Progetto: 1VB6AXO

biometriche, le firme grafometriche per la gestione della contrattualistica e lo sfruttamento dei social network.

Nella proposta viene previsto anche lo sviluppo di un sistema di controllo ambientale orientato al monitoraggio real-time termico e acustico in ambienti indoor atto a migliorare le condizioni di comfort dei dipendenti.

Nell'integrazione al progetto si chiarisce comunque che il progetto si focalizza prevalentemente sulla profilazione automatica degli utenti orientata alla personalizzazione delle offerte mediante analisi di *big data*.

Il progetto complessivo prevede infine altri obiettivi, tra cui l'ampliamento della sede attuale, l'acquisto di materiali, macchinari, impianti, attrezzature, hardware ed un piano di marketing internazionale finalizzato alla conquista di nuove aree di mercato.

L'arco temporale previsto per lo sviluppo del progetto è di 36 mesi.

▪ **1. Rilevanza e potenziale innovativo del progetto di R&S.**

Allo stato attuale, il progetto presentato dai proponenti non evidenzia significativi elementi di rilevanza ed innovatività rispetto alla ricerca e allo sviluppo sperimentale del settore. Tutte le attività descritte infatti si configurano prevalentemente come una applicazione di metodi e tecniche non completamente originali ai fini della realizzazione del progetto e, allo stato, sono quindi da considerare a prevalente sviluppo industriale.

La tematica discussa nella proposta è stata infatti già ampiamente trattata nella letteratura. Si veda per esempio l'articolo "How Analytics, Big Data and AI are Changing Call Centers Forever" apparso su Forbes già nel 2016 (<https://www.forbes.com/sites/bernardmarr/2016/09/06/how-analytics-big-data-and-ai-are-changing-call-centers-forever/>) oppure "Call Center Data + Big Data Analytics=Valuable Insights" apparso su Technopedia (<https://www.techopedia.com/2/31911/trends/big-data/call-center-data-big-data-analytics-valuable-insights>), una famosa rivista on-line di tecnologia informatica.

Come già evidenziato nella valutazione tecnico-scientifica, sono inoltre già disponibili sistemi con caratteristiche simili a quelle descritte nel progetto. Si vedano per esempio le soluzioni proposte da Salesforce (<https://www.salesforce.com/hub/service/call-center-analytics/>) e quelle discusse nell'articolo "Contact Center Analytics" di CRMX change, un noto portale a supporto di tutte le attività relative al CRM ([http://www.crmxchange.com/predictive\\_analytics.asp](http://www.crmxchange.com/predictive_analytics.asp)).

Ne consegue che, così come descritto, in termini di ricerca industriale e sviluppo sperimentale, la rilevanza e l'innovatività del progetto appaiono, allo stato attuale, piuttosto circoscritte.

▪ **2. Esperienza maturata dal soggetto proponente in materia di ricerca industriale e sviluppo sperimentale svolta in collaborazione con Università e Centri di ricerca negli ultimi 5 anni.**

Il soggetto non evidenzia esperienze maturate negli ultimi 5 anni in materia di ricerca industriale e sviluppo sperimentale in collaborazione con Università e Centri di ricerca, ma solo generici investimenti in ricerca e sviluppo.

▪ **3. Eventuale impatto del progetto sulla gestione dell'inquinamento durante il processo produttivo, sull'uso efficiente delle risorse ed energie e sulla previsione e riduzione delle emissioni in acqua, aria e suolo.**

Nessun impatto.



P.I.A. TIT. II Capo 2 – art. 27

ADN Call Center S.r.l.

Istanza di accesso n. 34

Codice Progetto: 1VB6AXO

▪ **4. Richiesta di premialità (art. 11 dell'Avviso comma 5).**

I proponenti affermano che i risultati del progetto saranno diffusi attraverso conferenze, pubblicazioni, banche dati di libero accesso e software open source o gratuito. La scarsa rilevanza del progetto in termini di ricerca industriale e sviluppo sperimentale rende però dubbia la possibilità di pubblicare i risultati in articoli originali mentre è interessante la possibilità di rendere disponibile il sistema realizzato alle comunità degli sviluppatori.

▪ **5. Eventuali indicazioni per il soggetto proponente utili al fine di predisporre correttamente l'eventuale progetto definitivo.**

Il soggetto dovrebbe chiarire quali sono gli elementi di innovatività che il progetto intende apportare rispetto alle tecnologie già esistenti, alla ricerca sperimentale del settore e alla letteratura di riferimento. Andrebbero, inoltre, indicate nel dettaglio le verifiche sperimentali che si intendono effettuare per validare i risultati finali e le varie fasi di avanzamento del progetto. A tale riguardo, si suggerisce di ampliare la collaborazione con una Università o un ente di ricerca.

▪ **6. Giudizio finale complessivo.**

Sebbene il progetto appaia interessante e faccia riferimento a settori in forte crescita e di grande impatto (*big data e data mining*), la portata innovativa della proposta progettuale in termini di pura ricerca industriale, intesa come la messa a punto di soluzioni originali in grado di introdurre un notevole miglioramento alle soluzioni e ai prodotti esistenti, appare limitata.

Le attività descritte appaiono infatti come l'applicazione di metodi e tecniche allineate allo stato dell'arte ma, in larga parte, già note e sono quindi da considerare a prevalente sviluppo industriale.

Il soggetto proponente, in riferimento al programma di investimenti in Ricerca Industriale, intende sostenere spese per € 657.860,80 di seguito dettagliate:

- **Personale:** n. 14 unità lavorative con profilo tecnico di cui n. 7 laureati in discipline tecniche e n. 1 impegnata nell'attività di *project management* per € 410.860,80;
- **Consulenze e servizi equivalenti:** consulenza fornita da CETMA per l'analisi dei metodi e strumenti software a supporto del processo produttivo e definizione di una piattaforma informatica con strumenti innovativi per la gestione del processo produttivo per € 130.000,00;
- **Spese generali:** spese generali imputabili al progetto per € 72.000,00;
- **Altri costi d'esercizio** per € 45.000,00.

In riferimento al programma di investimenti in Sviluppo Sperimentale, la società intende sostenere spese per € 391.193,60 di seguito rendicontate:

- **Personale:** n. 14 unità lavorative con profilo tecnico di cui n. 7 laureati in discipline tecniche e n. 1 impegnata nell'attività di *project management* per € 251.193,60;
- **Consulenze e servizi equivalenti:** consulenza fornita da CETMA per lo sviluppo di una piattaforma informatica con strumenti innovativi per la gestione del processo produttivo e test di metodologie e strumenti sviluppati e validazione della piattaforma per € 70.000,00;
- **Spese generali:** spese generali imputabili al progetto per € 55.000,00;
- **Altri costi d'esercizio** per € 15.000,00.



P.I.A. TIT. II Capo 2 – art. 27

ADN Call Center S.r.l.  
Codice Progetto: 1VB6AXO

Istanza di accesso n. 34

SPESE PER RICERCA INDUSTRIALE				
Tipologia	Descrizione	Spese dichiarate dal proponente	Spese riconosciute dal valutatore	Agevolazioni concedibili
		(Importo in €)	(Importo in €)	(Importo in €)
Personale (a condizione che sia operante nelle unità locali ubicate nella Regione Puglia)	14 unità lavorative con profilo tecnico	410.860,80	410.860,80	328.688,64
Strumentazione ed attrezzature utilizzate per il progetto di ricerca e per la durata di questo		0,00	0,00	0,00
Costi della ricerca acquisita contrattualmente da terzi, nonché le competenze tecniche ed i brevetti acquisiti, costi dei servizi di consulenza e di servizi equivalenti utilizzati esclusivamente ai fini dell'attività di ricerca	consulenza fornita da CETMA per l'analisi dei metodi e strumenti software a supporto del processo produttivo	130.000,00	130.000,00	104.000,00
Spese generali direttamente imputabili al progetto di ricerca	spese generali	72.000,00	72.000,00	57.600,00
Altri costi d'esercizio, inclusi costi dei materiali, delle forniture e di prodotti analoghi, direttamente imputabili all'attività di ricerca	altri costi d'esercizio	45.000,00	45.000,00	36.000,00
<b>Totale spese per ricerca industriale</b>		<b>657.860,80</b>	<b>657.860,80</b>	<b>526.288,64</b>
SPESE PER SVILUPPO SPERIMENTALE				
Tipologia	Descrizione	Spese dichiarate dal proponente	Spese riconosciute dal valutatore	Agevolazioni concedibili
		(Importo in €)	(Importo in €)	(Importo in €)
Personale (a condizione che sia operante nelle unità locali ubicate nella Regione Puglia)	14 unità lavorative con profilo tecnico	251.193,60	251.193,60	150.716,16
Strumentazione ed attrezzature utilizzate per il progetto di ricerca e per la durata di questo		0,00	0,00	0,00
Costi della ricerca acquisita contrattualmente da terzi, nonché le competenze tecniche ed i brevetti acquisiti, costi dei servizi di consulenza e di servizi equivalenti utilizzati esclusivamente ai fini dell'attività di ricerca	consulenza fornita da CETMA per l'analisi dei metodi e strumenti software a supporto del processo produttivo	70.000,00	70.000,00	42.000,00
Spese generali direttamente imputabili al progetto di ricerca	spese generali	55.000,00	55.000,00	33.000,00
Altri costi d'esercizio, inclusi costi dei materiali, delle forniture e di prodotti analoghi, direttamente imputabili all'attività di ricerca	altri costi d'esercizio	15.000,00	15.000,00	9.000,00
<b>Totale spese per sviluppo sperimentale</b>		<b>391.193,60</b>	<b>391.193,60</b>	<b>234.716,16</b>
<b>TOTALE SPESE PER RICERCA INDUSTRIALE E SVILUPPO SPERIMENTALE</b>		<b>1.049.054,40</b>	<b>1.049.054,40</b>	<b>761.004,80</b>

Si segnala che, le agevolazioni afferenti le spese per Ricerca e Sviluppo richieste e concesse rispettivamente nel limite del 75% e del 50%, in considerazione della maggiorazione richiesta come previsto dall'art. 73 comma 5, punto I del Titolo V, Capo 1, del Regolamento Regionale n. 17/2014 e dall'art.11 dell'Avviso, sono state correttamente calcolate.



P.I.A. TIT. II Capo 2 – art. 27

ADN Call Center S.r.l.

Istanza di accesso n. 34

Codice Progetto: 1VB6AXO

Infine, il limite del 18% per le spese generali e gli altri costi di esercizio, risulta rispettato.

Pertanto, a fronte di un investimento in R&S richiesto ed ammesso per € 1.049.054,40 deriva un'agevolazione di € 761.004,80.

### 3.5 Investimenti in Innovazione

Ipotesi non ricorrente.

### 3.6 Investimenti per acquisizione di Servizi di Consulenza

Sulla base di quanto dichiarato dall'impresa proponente ed in relazione a quanto previsto dalle "Procedure e criteri per l'istruttoria e la valutazione delle istanze di accesso presentate nell'ambito del Titolo II Capo 2 del Regolamento generale dei regimi di aiuto in esenzione", emerge quanto segue:

▪ - *Valutazione della spesa sostenuta dal proponente negli ultimi 5 anni in servizi di consulenza:*  
L'impresa, non ha fornito alcuna informazione su spese per i servizi di consulenza sostenute negli ultimi 5 anni.

▪ - *Rilevanza delle esportazioni sul fatturato del proponente negli ultimi tre anni:*  
L'azienda dichiara nel business plan che negli ultimi tre anni non ha realizzato fatturato all'estero.

ADN Call Center S.r.l. ha previsto per i servizi di consulenza per l'Innovazione delle imprese e per migliorare il posizionamento competitivo dei sistemi produttivi locali di investire € 15.000,00 nell'Ambito Internazionalizzazione d'impresa:

- **Programmi di marketing internazionale:** consulenza strategica per lo studio, la progettazione e lo sviluppo di strumenti di comunicazione che favoriranno la penetrazione ed il consolidamento della società nei paesi target individuati, attraverso la progettazione del marchio, brochure in multilingua, sito web e cataloghi per € 15.000,00.

Servizi di consulenza per l'innovazione delle imprese e per migliorare il posizionamento competitivo dei sistemi produttivi locali				
Ambito	Tipologia spesa	Investimenti proposti €	Investimenti ammissibili €	Agevolazioni proposte e concedibili €
Ambito "Ambiente"	Certificazione EMAS	0,00	0,00	0,00
	Certificazione EN UNI ISO 14001	0,00	0,00	0,00
	Certificazione ECOLABEL	0,00	0,00	0,00
	Studi di fattibilità per l'adozione di soluzioni tecnologiche ecoefficienti	0,00	0,00	0,00
Ambito "Responsabilità sociale ed etica"	Certificazione SA 8000	0,00	0,00	0,00
Ambito "Internazionalizzazione d'impresa"	Programmi di internazionalizzazione	0,00	0,00	0,00
	Programmi di marketing internazionale	15.000,00	15.000,00	7.500,00
Ambito "E-Business"	E - business	0,00	0,00	0,00
TOTALE		15.000,00	15.000,00	7.500,00



P.I.A. TIT. II Capo 2 – art. 27

ADN Call Center S.r.l.

Istanza di accesso n. 34

Codice Progetto: 1VB6AXO

Si segnala che, le agevolazioni afferenti le spese per Servizi di Consulenza richieste sono state correttamente calcolate secondo quanto previsto dall'art. 30 del Titolo II, Capo 2, del Regolamento Regionale n. 17/2014 e dell'Avviso.

Pertanto, a fronte di un investimento richiesto ed ammesso per € 15.000,00 deriva un'agevolazione di € 7.500,00.

### 3.7 Sostenibilità Ambientale dell'investimento

La verifica della sostenibilità ambientale dell'iniziativa è stata effettuata a cura dell'Autorità Ambientale della Regione Puglia.

L'Autorità ha esaminato le Sezioni 5 e 5a presentate dal soggetto proponente, riportando le seguenti osservazioni:

#### Sezione 5:

Il tecnico incaricato dichiara che non sono presenti vincoli nelle due sedi in cui si svilupperà l'investimento (Bisceglie e Barletta) e che l'intervento non è soggetto a nessuna normativa ambientale.

Sulla base della documentazione trasmessa si ritiene di poter confermare quanto dichiarato.

#### Sezione 5a:

L'azienda ADN Call Center S.r.l. opera nel settore relativo al call center, offrendo attività di supporto alle strategie di sviluppo e di marketing del cliente attraverso soluzioni e servizi di outsourcing.

La proposta prevede investimenti in attivi materiali, acquisto di servizi e un progetto di ricerca e sviluppo.

In particolare, è previsto l'ampliamento dell'attuale sede di Bisceglie per una superficie di circa 320 mq, e l'acquisto di una nuova unità immobiliare ubicata in un locale al piano primo con accesso indipendente in Via Gian Lorenzo Bernini n. 2/c a Barletta, di superficie di 500 mq lordi e 106 mq di balcone. Con l'ampliamento della sede è previsto l'incremento delle postazioni, che passeranno da 89 a 310.

Inoltre, l'azienda intende sviluppare un progetto denominato "Call me - Processi e strumenti innovativi a supporto delle attività dei contact center", attraverso il quale sarà implementata una piattaforma informatica che utilizzerà le tecnologie dei Social Network unitamente alle tecnologie mobile e dei *big data* per individuare, profilare e gestire utenti nuovi e già esistenti.

Un'altra innovazione che l'azienda propone riguarda l'efficientamento energetico del comparto produttivo, per cui saranno proposte soluzioni utili a migliorare l'ambiente di lavoro e i consumi di energia.

Dalla compilazione della scheda dei criteri di sostenibilità si evince che la proposta di investimento si svilupperà all'interno di manufatti esistenti, che saranno installati condizionatori autonomi a pompa di calore condensati ad aria del tipo rooftop, ad alta efficienza energetica e che utilizzano come fonte di energia rinnovabile la "aerotermica" con riduzione del fabbisogno termico, che sarà realizzato un sistema di controllo degli accessi delle postazioni di lavoro e di efficientamento energetico tale da ridurre i consumi di energia elettrica, che tutte le attrezzature acquistate saranno di ultima generazione e a basso consumo, che sarà eseguito un Audit Energetico ogni 4 anni i cui risultati saranno trasmessi all'ENEA, che sarà implementato un sistema informatico di monitoraggio dei consumi aziendali, che sarà sviluppata una gestione digitale dei contratti, con l'obiettivo di ridurre lo spreco di materiale cartaceo e gli spostamenti degli operatori.



P.I.A. TIT. II Capo 2 – art. 27

ADN Call Center S.r.l.

Istanza di accesso n. 34

Codice Progetto: 1VB6AXO

**Relativamente alla sostenibilità ambientale dell'iniziativa ha evidenziato quanto segue:**

Per quanto riguarda la valutazione della sostenibilità ambientale dell'intervento, effettuata sulla base della documentazione fornita e in particolare dell'allegato 5a, in considerazione della tipologia di attività aziendale e di investimento, si ritiene l'iniziativa nel suo complesso sostenibile, a condizione che siano attuati tutti gli accorgimenti proposti dall'impresa nella direzione della sostenibilità ambientale, di seguito riportati:

1. installazione di condizionatori autonomi a pompa di calore condensati ad aria del tipo rooftop, ad alta efficienza energetica e a fonte di energia rinnovabile "aerotermica";
2. realizzazione di un sistema di controllo degli accessi delle postazioni di lavoro e di efficientamento energetico tale da ridurre i consumi di energia elettrica;
3. acquisto di attrezzature di ultima generazione e a basso consumo;
4. Audit Energetico eseguito ogni 4 anni i cui risultati saranno trasmessi all'ENEA;
5. implementazione di un sistema informatico di monitoraggio dei consumi aziendali;
6. gestione digitale dei contratti, con l'obiettivo di ridurre lo spreco di materiale cartaceo e gli spostamenti degli operatori.

Al fine di incrementare la sostenibilità ambientale dell'intervento, in considerazione della specificità del programma di investimenti, che sembra prevedere attività prevalentemente di ufficio, si prescrive:

- a) l'approvvigionamento di beni sia orientato verso quelli dotati di certificazioni e marchi "Verdi" che attestino la riduzione degli impatti ambientali della loro produzione e del loro utilizzo;
- b) qualora tecnicamente possibile, installazione di un impianto fotovoltaico in copertura per la produzione da fonti rinnovabili di quota parte dell'energia elettrica necessaria per il funzionamento dell'attività.

In considerazione della sensibilità dimostrata dall'azienda riguardo i temi ambientali, si ritiene infine auspicabile l'adozione di sistemi di gestione ambientale (EMAS II, ISO 14001, ecc.).

**Al fine di procedere con le successive fasi istruttorie, si richiede che sia data evidenza del recepimento delle prescrizioni ambientali all'interno di tutti gli elaborati progettuali presentati nel progetto definitivo. Qualora le prescrizioni non siano attuabili si richiede di sostanziare con adeguate valutazioni tecniche le cause ostative al loro recepimento.**

Si evidenzia che la presente valutazione, sebbene richiami le principali procedure amministrative a cui è sottoposto l'intervento, non sostituisce in alcun modo le autorizzazioni necessarie ed obbligatorie per la realizzazione e la messa in esercizio di quanto previsto nella proposta di investimento, che restano di competenza degli organismi preposti. Si sottolinea che la totale responsabilità dell'avvio di tali procedure resta unicamente in capo all'impresa.

L'esame delle sezioni 5 e 5a ha di fatto lo scopo di valutare, preliminarmente ed al livello di dettaglio consentito da tali documenti, la sostenibilità ambientale dell'intervento proposto.

#### 4. Prescrizioni/indicazioni per fase successiva

In sede di redazione del progetto definitivo, l'impresa dovrà attenersi scrupolosamente a quanto di seguito riportato:



P.I.A. TIT. II Capo 2 – art. 27

ADN Call Center S.r.l.

Istanza di accesso n. 34

Codice Progetto: 1VB6AXO

- ✚ Prescrizioni circa la cantierabilità;
- ✚ Prescrizioni circa la copertura dell'investimento;
- ✚ Prescrizioni circa gli Attivi Materiali;
- ✚ Prescrizioni circa la R&S;
- ✚ Prescrizioni circa l'incremento occupazionale;
- ✚ Prescrizioni in merito alla Sostenibilità ambientale dell'intervento.

## 5. Conclusioni

In base all'applicazione delle "Procedure e criteri per l'istruttoria e la valutazione delle istanze di accesso presentate nell'ambito del Titolo II Capo 2 del Regolamento generale dei regimi di aiuto in esenzione", la valutazione circa i criteri di selezione 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8 e gli investimenti in Attivi Materiali, Servizi di Consulenza e R&S è **positiva**.

**Pertanto, l'istanza di accesso risulta ammissibile.**

Si riporta, di seguito, l'elenco delle spese proposte ed ammesse e dei contributi richiesti ed ammessi:

Asse prioritario e Obiettivo Specifico	Tipologia spesa	investimenti proposti	contributo richiesto	investimenti ammissibili	contributo ammesso
		Ammontare (€)	Ammontare (€)	Ammontare (€)	Ammontare (€)
Asse prioritario III obiettivo specifico 3a Azione 3.1	Attivi Materiali	1.774.817,97	619.045,60	1.771.139,10	622.769,43
Asse prioritario III - Obiettivo specifico 3a - Azione 3.1	Servizi di Consulenza (ISO 14001, EMAS, ECOLABEL, SA8000, Adozione di Soluzioni Tecnologiche Ecoefficienti)	0,00	0,00	0,00	0,00
Asse prioritario III obiettivo specifico 3d Azione 3.5	Servizi di Consulenza Programma di internalizzazione, marketing internazionale, partecipazione a fiere	15.000,00	7.500,00	15.000,00	7.500,00
Asse prioritario III obiettivo specifico 3e Azione 3.7	E-Business	0,00	0,00	0,00	0,00
Asse prioritario I obiettivo specifico 1a Azione 1.1	Ricerca Industriale	657.860,80	526.288,64	657.860,80	526.288,64
	Sviluppo Sperimentale	391.193,60	234.716,16	391.193,60	234.716,16
	Studi di fattibilità tecnica	0,00	0,00	0,00	0,00
	Brevetti ed altri diritti di proprietà industriale	0,00	0,00	0,00	0,00
Asse prioritario I obiettivo specifico 1a Azione 1.3	Innovazione tecnologica dei processi e dell'organizzazione	0,00	0,00	0,00	0,00
<b>TOTALE</b>		<b>2.838.872,37</b>	<b>1.387.550,40</b>	<b>2.835.193,50</b>	<b>1.391.274,23</b>

Relativamente alle agevolazioni si evidenzia che, a fronte di un investimento richiesto per € 2.838.872,37 ed ammesso per € 2.835.193,50 deriva un'agevolazione di € 1.391.274,23.



P.I.A. TIT. Il Capo 2 – art. 27

ADN Call Center S.r.l.

Istanza di accesso n. 34

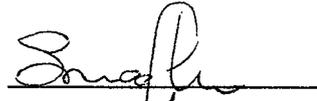
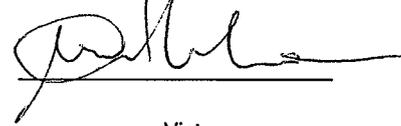
Codice Progetto: 1VB6AXO

Si segnala che, in sede di progetto definitivo, sarà necessario dettagliare approfonditamente le singole voci di spesa presentate, al fine di confermarne l'ammissibilità ed il calcolo effettuato relativamente alle agevolazioni concedibili.

Modugno, 11/12/2017

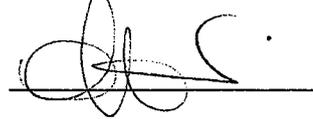
Il Valutatore  
Simona Guido

Il Responsabile di Commessa  
Michele Caldarola

Visto:

Il Program Manager  
Sviluppo del Sistema Regionale delle PMI  
Donatella Toni



IL PRESENTE ALLEGATO  
E' COMPOSTO DA ....<sup>36</sup>.... FOGLI

LA DIRIGENTE  
(avv. Gianna Elisa Bertinger)

