



## **Decreto Dirigenziale n. 540 del 02/12/2011**

A.G.C. 18 Assistenza Sociale, Att. Sociali, Sport, Tempo Libero, Spettacolo

Settore 1 Assist.sociale, programmazione e vigilanza sui servizi sociali

Oggetto dell'Atto:

**APPROVAZIONE AVVISO PUBBLICO PER L'EROGAZIONE DI INCENTIVI IN FAVORE  
DI GESTORI PRIVATI DI SERVIZI DI CALL CENTER PER L'UTILIZZO DEL SERVIZIO  
PONTE GESTITO DALL'ENS**

## IL DIRIGENTE

### **PREMESSO** che

- la Legge 5 febbraio 1992, n. 104 prevede che la Repubblica garantisce il pieno rispetto della dignità umana e i diritti di libertà e di autonomia della persona con disabilità e ne promuove la piena integrazione nella famiglia, nella scuola, nel lavoro e nella società, anche prevenendo e rimuovendo le condizioni invalidanti che impediscono la partecipazione della persona con disabilità alla vita della collettività e predisponendo interventi volti a superare stati di emarginazione e di esclusione sociale;
- la Convenzione Onu sui diritti delle persone con disabilità, ratificata dall'Italia con L. n. 18 del 3/3/2009, promuove, protegge e garantisce il pieno ed uguale godimento di tutti i diritti umani e di tutte le libertà fondamentali da parte delle persone con disabilità, e promuove il rispetto per la loro intrinseca dignità;

### **CONSIDERATO** che

- con deliberazione n. 306 del 21 giugno 2011, la Giunta Regionale ha approvato un programma biennale di azioni a favore delle persone con disabilità uditiva;
- tale programma destina € 210.000, di cui € 140.000,00 per il primo anno ed € 70.000 per il secondo, alla erogazione di contributi in favore di gestori privati di servizi di call center per l'utilizzo del servizio ponte gestito dall'ENS, nell'ottica della progressiva diminuzione degli incentivi al fine di sostenere l'auto-finanziabilità del servizio;
- la sopra citata somma di € 210.000,00 è appostata sull'U.P.B. 4.16.41 – Capitolo n. 7874 del bilancio regionale per l'anno 2011;
- sussistono le condizioni per procedere all'impegno della somma suddetta, in quanto la stessa rientra nei limiti complessivi imposti all'AGC 18 per il rispetto del patto di stabilità;

**PRESO ATTO** del parere del Settore Consulenza Legale e Documentazione (prot. regionale n. 816051 del 28/10/2011) espresso in relazione allo schema di avviso pubblico allo stesso trasmesso;

**CONSIDERATO** si sono apportate allo schema di avviso pubblico le variazioni indicate;

### **RITENUTO**, pertanto

- necessario procedere ad approvare l'avviso pubblico volto all'erogazione di tali incentivi;

### **VISTI**

- la L.R. n. 7 del 30/04/2002 e s.m.i.;
- la D.G.R. n. 2119 del 31/12/2008 e s.m.i. di conferimento dell'incarico di Coordinatore dell'A.G.C. 18 e del Settore 01 della stessa Area al Dott. Antonio Oddati;
- il decreto del Coordinatore dell'AGC 18 n. 2 del 26/02/2009 di delega di funzioni al Dirigente del Settore Assistenza Sociale, Programmazione e Vigilanza nei Servizi Sociali ed ai Dirigenti di Servizio del Settore medesimo;

**Alla stregua** dell'istruttoria compiuta dal Servizio 01 del Settore Assistenza Sociale nonché dell'espressa dichiarazione di regolarità resa dal Dirigente del Servizio medesimo

### **DECRETA**

per quanto esposto in narrativa che si intende qui integralmente riportato

1. di approvare l'Avviso pubblico volto all'erogazione di incentivi in favore di gestori privati di servizi di call center per l'utilizzo del servizio ponte gestito dall'ENS;
2. di approvare la modulistica (MOD\_A, MOD\_B) necessaria alla presentazione delle candidature all'Avviso pubblico di cui al punto 1;

3. di prenotare, ai sensi dell'art. 32 comma 5 della L.R. n. 7/2002, l'impegno della somma di € 210.000,00, iscritta all'U.P.B. 4.16.41 – Capitolo 7874 – del bilancio gestionale 2011, indicando il codice di bilancio 1.06.02;
4. di trasmettere il presente atto alla Segreteria di Giunta - Servizio 04 “Registrazione Atti Monocratici - Archiviazione Decreti Dirigenziali”, al Settore Gestione delle Entrate e della Spesa di Bilancio, al Settore Stampa Documentazione Informazione e Bollettino Ufficiale per la pubblicazione sul BURC e al webmaster per la pubblicazione sul sito web della Regione Campania.

Napoli, .....

Il Dirigente del Settore  
*Dr. Antonio Oddati*  
(f.to)

## **AVVISO PUBBLICO**

### **Incentivi in favore di gestori privati di servizi di call center per l'utilizzo del servizio ponte gestito dall'ENS**

#### **Articolo 1**

##### **Premessa**

Scopo del presente avviso è quello di avviare e sostenere sul territorio regionale la realizzazione di servizi a favore delle persone sorde, da parte di gestori di call center. A tal fine viene prevista dal presente avviso pubblico una somma pari ad € 210.000, di cui € 140.000 per il primo anno ed € 70.000 per il secondo, per l'erogazione di incentivi che abbiano tale finalità. Il servizio ponte viene esplicitamente citato nella Direttiva dell'Autorità per la Garanzia nelle Comunicazioni n. 79/09/CSP, pubblicata sulla Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana n. 127 del 04/06/2009, quale servizio utile a facilitare l'accesso delle persone sorde ai servizi di call center. Allo stesso tempo tale servizio, così come precedentemente già sostenuto dalla Regione Campania, serve a facilitare in generale il contatto tra le persone sorde e le persone udenti, attraverso l'utilizzo di vari mezzi tra cui il dts, gli sms, la chat e la video chat, con i quali le persone non udenti possono, con l'intermediazione di operatori specializzati, entrare in contatto e comunicare con persone udenti e viceversa. In tal senso, l'intervento dei gestori di call center nel finanziamento del servizio, per i primi due anni con il sostegno dei contributi oggetto del presente avviso pubblico, serve a favorire la progressiva auto-finanziabilità e sostenibilità del servizio ponte senza il ricorso a contributi pubblici.

#### **Articolo 2**

##### **Soggetti proponenti**

Possono presentare domanda di contributo i gestori privati di servizi di call center che intendano rendere i propri servizi fruibili dalle persone con disabilità uditiva, attraverso il servizio ponte dell'ENS. I gestori possono avere una qualunque forma giuridica che consente l'esercizio dell'attività e devono possedere i seguenti requisiti:

1. avere sede operativa in regione Campania o rivolgere i propri servizi ad una pluralità di utenti che comprendano anche i cittadini residenti in regione Campania;
2. essere attive da almeno un triennio;
3. essere in regola con il versamento degli obblighi contributivi ed assicurativi;
4. essere in regola con la normativa in materia di sicurezza del lavoro;
5. essere in regola con le norme per il diritto al lavoro dei disabili (L. 68/1999);
6. possedere i requisiti di ordine generale di cui all'art. 38 del D.Lgs. 163/2006.

Tra i soggetti ammessi possono annoverarsi anche i soggetti che svolgono la propria attività principale in un altro settore (es. telefonia fissa e mobile), ma per i quali i servizi di call center costituiscono una parte rilevante del servizio offerto alla clientela, strumentalmente collegata all'attività principale.

Ciascun soggetto, incluse le sue articolazioni territoriali, potrà presentare un'unica domanda.

#### **Articolo 3**

##### **Entità dei contributi**

Il contributo in questione potrà essere erogato per un massimo di due anni, con un'entità progressivamente decrescente. L'entità del contributo massimo erogabile per ogni richiedente è pari ad € 50.000 per il primo anno ed € 25.000 per il secondo. L'IVA, se dovuta, costituisce spesa ammissibile solo se è indetraibile (totalmente o parzialmente) ed è stata realmente e definitivamente sostenuta dal beneficiario.

Il contributo, insieme al co-finanziamento del proponente, dovrà essere esclusivamente finalizzato all'acquisto dei servizi di comunicazione con le persone sorde forniti dall'ENS attraverso il servizio ponte.

A tale fine ogni proponente stipula con l'ENS un accordo preventivo, da allegare alla domanda di contributo, le cui caratteristiche sono indicate nel successivo articolo 4.

Il contributo disciplinato dal presente avviso ricade tra gli aiuti di cui al Regolamento (CE) n. 1998/2006 della Commissione del 15 dicembre 2006 relativo all'applicazione degli articoli 87 e 88 del trattato CE agli aiuti d'importanza minore ("de minimis") a favore delle piccole e medie imprese, pubblicato nella GUCE L 379/5 del 28/12/2006, ed è pertanto compatibile con il mercato comune ai sensi dell'art. 107 paragrafo 3 del trattato ed esentato dalla notificazione di cui all'art. 108 paragrafo 3 del trattato.

Ogni soggetto beneficiario non potrà superare nell'arco dell'ultimo triennio, inclusi i contributi a valere sul presente avviso, la somma di € 200.000 complessiva ricevuta per aiuti di stato in de minimis. A tal fine, verrà richiesto, sia in fase di presentazione della domanda di contributo che al momento della concessione dello stesso, di compilare una dichiarazione da cui si evinca il rispetto di tale condizione.

Per le imprese attive nel settore del trasporto su strada la soglia massima ammessa all'esenzione "de minimis" è di € 100.000.

L'erogazione dei contributi in favore delle imprese non ONLUS è soggetta alla ritenuta alla fonte del 4% secondo quanto previsto dall'art. 28 DPR 600/73.

#### **Articolo 4** **Caratteristiche dell'accordo**

L'accordo con l'ENS avrà natura contrattuale e sarà operativo in caso di ammissione a contributo e relativa accettazione dello stesso da parte del soggetto richiedente. E', in ogni caso, facoltà dei due contraenti formulare un accordo che diventi operativo anche in caso di non ammissione a contributo del soggetto richiedente.

L'accordo deve indicare le caratteristiche del servizio offerto e prevederne l'uso per almeno un biennio, decorrente dalla data di avvio dello stesso. L'ulteriore mantenimento in essere del servizio al termine del biennio, con risorse proprie del soggetto richiedente, sarà valutabile ai fini della formazione della graduatoria.

Nell'accordo dovrà essere indicato il volume di attività previsto e quantificato l'impegno richiesto all'ENS, determinando conseguentemente il corrispettivo economico da corrispondere. Il corrispettivo del servizio dovrà essere lo stesso per ogni annualità del biennio. Ciò implica che il soggetto richiedente dovrà farsi carico, per la seconda annualità, di coprire almeno il 50% del costo del servizio, in concomitanza con la riduzione del contributo regionale. Tutte le ulteriori quote di cofinanziamento, sia per la prima che per la seconda annualità, saranno valutabili ai fini della formazione della graduatoria.

L'accordo deve specificare le modalità attraverso cui le chiamate in entrata o in uscita verranno instradate o inoltrate dal call center al servizio ponte e viceversa in caso di clienti non udenti, e le forme di pubblicizzazione del servizio alla clientela.

L'accordo deve inoltre prevedere le modalità di pagamento all'ENS del servizio effettuato, assicurando il rispetto delle condizioni per il rendiconto del contributo da parte del soggetto richiedente, così come specificate al successivo art. 7. I trasferimenti sia tra la Regione e il soggetto beneficiario che tra il soggetto beneficiario e l'ENS dovranno avvenire nel rispetto di quanto dettato dalla L. 136/2010, artt. 3 e 6 in tema di tracciabilità dei flussi finanziari.

#### **Articolo 5** **Modalità di presentazione delle domande**

Le domande, da indirizzare alla Giunta Regionale della Campania – Area Generale di Coordinamento n. 18 – Settore Assistenza Sociale, Programmazione e Vigilanza nei Servizi Sociali – Centro Direzionale di Napoli Isola A6 – 6° piano – 80143 Napoli, dovranno pervenire, pena l'esclusione, in una delle seguenti tre modalità:

- consegna a mano entro e non oltre le ore 13.00 del 45° giorno successivo alla pubblicazione del presente avviso sul Bollettino Ufficiale della Regione Campania, per il cui termine farà fede il timbro di ricezione del Settore suddetto;
- a mezzo servizio postale o soggetto equiparato entro e non oltre le ore 13.00 del 45° giorno successivo alla pubblicazione del presente avviso sul Bollettino Ufficiale della Regione Campania, per il cui termine farà fede il timbro di ricezione del Settore suddetto;
- a mezzo posta elettronica certificata (PEC) all'indirizzo [agc18.sett01@pec.regione.campania.it](mailto:agc18.sett01@pec.regione.campania.it) entro le ore 13.00 del 45° giorno successivo alla pubblicazione del presente avviso sul Bollettino Ufficiale della Regione Campania, per il cui termine farà fede la ricevuta di avvenuta consegna.

L'amministrazione non risponde per eventuali ritardi imputabili al servizio o soggetto cui è demandata dall'interessato la consegna della domanda.

Nel caso in cui il termine ultimo indicato cada di sabato o in un giorno festivo, esso è prorogato alla stessa ora del primo giorno lavorativo utile, per il quale verrà garantito l'accesso agli uffici del Settore Assistenza Sociale, Programmazione e Vigilanza nei Servizi Sociali.

La domanda, qualora trasmessa in forma cartacea, dovrà pervenire in un plico sigillato, riportante al suo esterno, a pena di esclusione, i dati del soggetto richiedente (denominazione e indirizzo), nonché la seguente dicitura: «Richiesta contributi per la realizzazione di servizi di call center per persone non udenti tramite il servizio ponte dell'ENS – NON APRIRE». Il plico dovrà contenere, a pena di esclusione:

- 1) il certificato di iscrizione alla CCIAA (o visura) riportante le diciture relative alla non sussistenza di procedure fallimentari e all'antimafia;
- 2) la richiesta di contributo di cui all'allegato MOD\_A, debitamente compilata e sottoscritta dal legale rappresentante del richiedente, o da altro soggetto abilitato alla firma per conto del legale rappresentante, accompagnata da copia del documento d'identità dello stesso;
- 3) un titolo che attesti il potere di rappresentanza del firmatario, nel caso esso non coincida con il legale rappresentante;
- 4) l'accordo con l'ENS in cui vengono specificate le modalità di erogazione del servizio, di cui viene fornito uno schema nell'allegato MOD\_B;
- 5) floppy disk (o CD-rom) contenente tutta la modulistica sopra riportata.

Qualora trasmessa attraverso la PEC, la domanda dovrà riportare nell'oggetto la seguente dicitura: «Richiesta contributi per la realizzazione di servizi di call center per persone non udenti tramite il servizio ponte dell'ENS. L'istanza e gli allegati (come sopra riportati nei punti da 1 a 4) dovranno essere sottoscritti con firma digitale e i certificati trasmessi anch'essi in originale informatico. In caso di documenti formati in originale cartaceo, essi potranno essere prodotti attraverso una copia per immagine su supporto informatico dell'atto.

## **Articolo 6**

### **Valutazione ed approvazione dei programmi**

Le domande di contributo presentate saranno sottoposte a valutazione da parte di una Commissione istituita con successivo provvedimento del Dirigente del Settore Assistenza Sociale, Programmazione e Vigilanza nei Servizi Sociali. Per la valutazione si terrà conto dei seguenti criteri, secondo il peso specifico accanto ad essi indicato:

- Grado di solidità dell'impresa che richiede il contributo – max 10 punti;
- Rilevanza del servizio richiesto ai fini dell'attività principale dell'impresa – max 20 punti;
- Entità del co-finanziamento previsto durante il biennio - max 30 punti;
- Accordi relativi alla sostenibilità e al finanziamento del servizio al termine del biennio oggetto dell'avviso - max 40 punti.

Con atto dirigenziale si provvederà all'approvazione della graduatoria delle domande ammissibili, con scorrimento della stessa fino ad esaurimento delle risorse stanziare. I soggetti ammessi a contributo saranno invitati, dal competente Settore regionale, a stipulare l'atto di concessione. Il servizio dovrà essere avviato entro i 30 giorni successivi alla stipula. Ai fini della stipula dell'atto di concessione, verrà richiesta al soggetto ammesso la produzione di un contratto di fidejussione per un importo eguale all'anticipo da liquidare, di cui al successivo art. 7, sottoscritta con uno degli istituti, banche o imprese d'assicurazione autorizzate all'esercizio del ramo cauzionale.

L'ultimo soggetto collocato utilmente in graduatoria, nel caso non sia possibile finanziare l'intero importo richiesto, verrà ammesso a contributo nei limiti della somma disponibile.

## **Articolo 7**

### **Rendicontazione e revisione dei contributi**

Il soggetto che ha ottenuto il contributo è tenuto a rendicontarlo secondo le modalità che saranno previste nell'atto di concessione sottoscritto con la Regione Campania. Il contributo verrà erogato in quattro tranches (anticipo del 50% di quello spettante per la I annualità – ad avvio del servizio; liquidazione intermedia relativa all'ulteriore 50% spettante per la I annualità – dopo il I semestre di attività; liquidazione intermedia del 60% del contributo spettante per la II annualità – al termine della I annualità; saldo pari al 40% del contributo spettante per la II annualità – a conclusione dell'attività). Le diverse tranches verranno erogate a presentazione:

- per la prima tranche – della comunicazione di avvio del servizio, da produrre entro 30 giorni dalla stipula dell'atto di concessione;
- per le tranches intermedie – delle fatture quietanzate di pagamento del servizio emesse dall'ENS, e di una relazione dell'ENS sull'attività svolta, controfirmata dal legale rappresentante del soggetto ammesso a contributo;
- per la quarta tranche a saldo – entro 60 giorni dalla chiusura del biennio di attività, della dichiarazione di chiusura dell'attività coperta dal contributo e della relazione finale, insieme alle ultime fatture rilasciate a completamento del pagamento effettuato all'ENS (incluso il costo coperto con risorse proprie).

L'Amministrazione regionale ha, inoltre, facoltà di sospendere l'erogazione del contributo assegnato nei seguenti casi:

- mancato avvio del servizio entro 30 giorni dalla stipula dell'atto di concessione;
- interruzione delle attività determinata dal soggetto beneficiario o dall'ENS;
- mancata trasmissione della documentazione attestante la realizzazione dell'attività;
- qualora dovessero emergere, a carico del soggetto beneficiario, tentativi di infiltrazione mafiosa o ipotesi di collegamento formale e/o sostanziale con gli altri soggetti che hanno partecipato all'avviso pubblico.

In caso di sospensione, previa analisi delle cause che hanno determinato lo scostamento, l'amministrazione regionale potrà procedere ad una revoca parziale o totale del contributo.

## **Articolo 8**

### **Responsabile del procedimento e richiesta di documenti e informazioni**

E' responsabile del procedimento la dott.ssa Cecilia Sannino, Dirigente del Servizio 01 del Settore Assistenza Sociale, Programmazione e Vigilanza nei Servizi Sociali – Centro Direzionale di Napoli Isola A6 – 6° piano – 80143 Napoli – Tel 081.7966636 – Fax 081.796.6666 – e mail [c.sannino@maildip.regione.campania.it](mailto:c.sannino@maildip.regione.campania.it). Il presente avviso, compresi gli allegati, può essere richiesto al responsabile del procedimento ed è pubblicato sul Bollettino Ufficiale della Regione Campania, disponibile sul portale regionale all'indirizzo [www.regione.campania.it](http://www.regione.campania.it) - sezione BURC.

## **Articolo 9**

### **Trattamento dei dati personali**

I dati acquisiti dalla Regione Campania, relativamente alla presente procedura, saranno trattati in conformità a quanto disposto dal D. L.vo 196/2003 in materia di dati personali e non potranno essere comunicati o diffusi a soggetti esterni, salva l'applicabilità delle norme sul diritto di accesso a tutela dei soggetti interessati.