

## **Comunicato del Presidente del 30 maggio 2011**

### **Servizio di Contact Center**

I nuovi compiti derivanti dalla legge n. 136/2010 con riferimento al rilascio del codice CIG per la tracciabilità dei flussi finanziari hanno sottoposto il servizio di contact center di Avcp a condizioni di lavoro eccezionale. A questo riguardo si segnalano alcuni dati.

- Le richieste telefoniche sono passate da circa 7.000 contatti mensili a 60.000 circa.
- Le stazioni appaltanti che si sono registrate sono passate, da novembre 2010 ad oggi, da circa 17.000 ad oltre 28.000, dato peraltro in crescita e senza conteggiare i centri di costo.
- Da novembre 2010 ad aprile 2011 sono già stati assegnati circa 1,5 Milioni CIG ai soli fini della tracciabilità

Inoltre, tale straordinario incremento coincide con la delicata fase in atto del trasferimento del servizio di contact center dal precedente al nuovo fornitore.

Per sostenere l'incremento delle richieste sono state avviate alcune iniziative ed in particolare:

- Lo sviluppo di procedure semplificate per l'acquisizione del codice CIG ai fini della tracciabilità (si veda comunicato presidenziale del 2 maggio 2011).
- Il potenziamento dei servizi di contact center attraverso un incremento degli operatori e degli strumenti di comunicazione con gli utenti.
- Alcune semplificazioni delle procedure di acquisizione dei dati relativi agli obblighi di comunicazione dei dati sugli appalti di cui all'art. 7 del D.lgs. n. 163/2006 e s.m.

Le predette innovazioni sono in fase di attuazione e diverranno progressivamente operative con l'obiettivo di eliminare le eventuali criticità, nonché di far fronte alle richieste di assistenza legate all'entrata in vigore del Regolamento di esecuzione e attuazione del Codice dei contratti pubblici e alle modifiche introdotte dal decreto legge n. 70 del 13 maggio 2011 in tema di misure urgenti per l'economia.

**IL PRESIDENTE**  
Giuseppe Brienza