Allegato “B” all’atto in data 21-2-2023 n. 75300/15756 rep.

STATUTO

DENOMINAZIONE, SEDE, OGGETTO E DURATA

Articolo 1.) *Denominazione*

In attuazione dell’articolo 4, comma 17 della Legge di Regione Lombardia 6 agosto 2021, n. 15 è costituita una società a responsabilità limitata, a capitale interamente pubblico, con la denominazione:

"Contact Center Service Design & Management S.r.l."

Articolo 2.) *Sede*

La società ha sede legale in Milano.

Articolo 3.) *Oggetto*

Fino alla cessione di cui all’articolo 4, comma 17 della Legge di Regione Lombardia 6 agosto 2021, n. 15, la società opera secondo il modello dell’«*in house providing*», conformemente alle disposizioni dell’ordinamento statale e dell’Unione europea. In particolare, oltre l’80% del fatturato della società è realizzato nello svolgimento dei compiti ad essa affidati dalla Regione Lombardia, anche per il tramite di ARIA S.p.A.. La produzione ulteriore rispetto al suddetto limite di fatturato è consentita solo a condizione che la stessa permetta di conseguire economie di scala o altri recuperi di efficienza sul complesso dell’attività principale della Società.

In relazione alle attività dirette all'attuazione dell’oggetto sociale, la Società è soggetta ai poteri di direzione, coordinamento e controllo da parte di Regione Lombardia, anche per il tramite di ARIA S.p.A., di tipo analogo a quelli che la medesima Regione esercita sui propri servizi.

La società ha per oggetto sociale lo svolgimento delle attività inerenti al *Back Office* del *contact center regionale*.

In particolare, la Società ha per oggetto sociale la realizzazione e/o la gestione delle seguenti attività:

a) pianificazione, organizzazione operativa, definizione delle specifiche, coordinamento e verifica in ordine alle modalità di svolgimento dei servizi di *call center*;

b) elaborazione delle procedure e redazione di documenti di gestione nonché di manuali operativi per gli operatori esercenti i servizi di *call center*, gestione dei canali digitali e attività di consulenza nei confronti di tali operatori;

c) organizzazione della conoscenza specialistica e formazione continua del personale dei servizi di *call center* nonché supporto e affiancamento per l’introduzione delle innovazioni tecnologiche, organizzative e applicative necessarie per lo svolgimento e il miglioramento dei servizi;

d) analisi del rapporto tra i prestatori dei servizi di *call center* e i relativi utenti, registrazione e gestione delle informazioni relative ai contatti e valutazione del livello di gradimento dei servizi da parte dei fruitori;

e) gestione di reclami e segnalazioni di natura tecnico-organizzativa provenienti dagli

operatori dei servizi di *call center* ovvero dai fruitori dei servizi stessi;

f) svolgimento di attività di monitoraggio e reportistica in ordine alle attività di *call center*, verifica del rispetto dei requisiti di qualità sanciti nei *Service Level Agreement* (SLA), individuazione di eventuali proposte tecnico-operative per il miglioramento delle modalità di erogazione dei servizi e per la diminuzione dei tempi di contatto.

Ai fini dello svolgimento delle predette attività, la Società è tenuta a recepire le esigenze manifestate della Struttura di Governo (ad oggi, ARIA S.p.A.) per garantire la corretta erogazione dei servizi erogati dal *contact center regionale*, organizzando le risorse e i mezzi necessari allo scopo.

La Società può compiere, in via non prevalente, tutte le operazioni mobiliari, immobiliari, commerciali e finanziarie, ivi compresa la concessione di garanzie reali e personali anche a favore di terzi, che saranno ritenute utili dall'amministratore unico per il conseguimento dell'oggetto sociale, con esclusione di attività finanziarie riservate.

Articolo 4.) *Durata*

La durata della società è fissata fino al 31 dicembre 2072.

Articolo 5.) *Poteri di controllo*

In attuazione dei principi dell'ordinamento statale e dell'Unione europea, Regione Lombardia, per il tramite del socio unico ARIA S.p.A., esercita sulla società un controllo analogo a quello esercitato sui propri servizi, sotto forma di controllo sugli organi e influenza determinante sia sugli obiettivi strategici della società che sulle sue decisioni significative, in conformità a quanto previsto dall'articolo 5, comma 1, lett. a), del D.Lgs. 18 aprile 2016, n. 50, e dagli articoli 2, comma 1, lett. c) e 16 del D.Lgs. 19 agosto 2016, n. 175.

Il controllo analogo sulla società è esercitato con le forme e le modalità previste dalla D.G.R. 20 giugno 2022, n. 6520 e dalla D.G.R. 24 novembre 2011, n. 2524, ivi incluse le corrispondenti modificazioni e integrazioni, nonché secondo l'oggetto, le forme e le modalità comunque fissate dagli ulteriori provvedimenti di indirizzo emanati da Regione Lombardia in tema, aventi carattere generale o particolare.

Il controllo analogo di Regione Lombardia, per il tramite di ARIA S.p.A., ha natura sia "preventiva" sugli atti di indirizzo e programmazione della Società, che "concomitante" all'attuazione dell'oggetto sociale e "successiva" rispetto agli atti della Società, e si esplica in particolare nei seguenti ambiti: a) controllo societario; b) controllo economico-finanziario; c) controllo strategico; d) controllo amministrativo; e) controllo di gestione; f) controllo contrattuale.

Regione Lombardia, anche per il tramite di ARIA S.p.A., ha diritto di acquisire dall'organo amministrativo e dalla società tutte le informazioni, i dati e i documenti ritenuti necessari o semplicemente funzionali all'esercizio del controllo analogo e all'attuazione delle sue prerogative di socio unico.

Nel perseguimento dello scopo sociale, la società è vincolata ad operare nel rispetto dei criteri di esercizio del controllo analogo fissati dalla presente disposizione e in conformità alle indicazioni provenienti da Regione Lombardia, anche per il tramite di ARIA S.p.A.

Eventuali modificazioni e/o integrazioni ai provvedimenti regionali in materia di controllo analogo modificheranno e integreranno automaticamente le forme di esercizio del medesimo

nei rapporti tra Regione Lombardia e la società, senza necessità di specifico recepimento ad opera del presente statuto.

CAPITALE E PARTECIPAZIONI

Articolo 6.) *Capitale*

Il capitale sociale ammonta a euro 10.000,00.

Fatto salvo quanto previsto dall'articolo 4, comma 17 della Legge di Regione Lombardia 6 agosto 2021, n. 15, il capitale sociale deve essere interamente pubblico.

Il recesso dei soci, per quanto ammesso, tenuto conto delle speciali caratteristiche della Società, è disciplinato dall'articolo 2473 e – nei limiti di compatibilità - 2437 quater c.c.

Articolo 7.) *Conferimenti e finanziamenti*

I conferimenti dei soci possono avere ad oggetto ogni elemento patrimoniale consentito dalla legge.

I soci possono finanziare la società con versamenti fruttiferi o infruttiferi, in conto capitale o altro titolo, anche con obbligo di rimborso, in conformità alle vigenti disposizioni normative e regolamentari, salvo quanto disposto dall'articolo 2467 c.c.

La società, con decisione assembleare dei soci, può emettere titoli di debito, alle condizioni e nei limiti previsti dalla legge.

Articolo 8.) *Partecipazioni*

Le partecipazioni sociali rappresentano una quota del capitale.

Le partecipazioni sociali sono trasferibili in conformità a quanto previsto dall'articolo 4, comma 17 della Legge di Regione Lombardia 6 agosto 2021, n. 15.

ASSEMBLEA E DECISIONI DEI SOCI

Articolo 9.) *Convocazione*

L'assemblea è convocata dall'amministratore unico.

La convocazione dell'assemblea viene effettuata con lettera raccomandata inviata ai soci almeno otto giorni prima dell'adunanza, oppure mediante messaggio di posta elettronica trasmesso almeno cinque giorni prima dell'adunanza, purché sia stato comunicato dai soci il rispettivo indirizzo di posta elettronica.

Pur in mancanza delle formalità di convocazione, l'assemblea si reputa regolarmente costituita in presenza delle condizioni richieste dalla legge.

Articolo 10.) *Intervento e voto*

Ciascun socio può farsi rappresentare, anche da un non socio, purché con delega rilasciata per iscritto.

L'intervento all'assemblea può avvenire mediante mezzi di telecomunicazione, nei limiti di quanto eventualmente disposto dall'avviso di convocazione e con le modalità consentite dal presidente dell'assemblea. Nell'avviso di convocazione può essere stabilito che l'assemblea si tenga esclusivamente mediante mezzi di telecomunicazione, omettendo l'indicazione del luogo fisico di svolgimento della riunione.

Il diritto di voto spetta ai soci nella misura prevista dalla legge.

Articolo 11.) *Presidente e verbalizzazione*

L'assemblea è presieduta dall'amministratore unico, ovvero, in caso di sua mancanza o rinunzia, da una persona designata dall'assemblea stessa.

Le riunioni assembleari sono constatate da un verbale redatto dal segretario, designato dall'assemblea stessa, e sottoscritto da lui stesso oltre che dal presidente.

Nei casi di legge e quando l'organo amministrativo o il presidente dell'assemblea lo ritengano opportuno, il verbale viene redatto da un notaio. In tal caso, l'assistenza del segretario non è necessaria.

Articolo 12.) *Consultazione scritta e consenso per iscritto*

Le decisioni dei soci possono essere adottate, nei limiti previsti dalla legge, anche mediante consultazione scritta o sulla base del consenso espresso per iscritto, a condizione che siano rispettati i principi di buona fede e di parità di trattamento dei soci, ed in particolare a condizione che: (*a*) dai documenti sottoscritti dai soci risulti con chiarezza l'argomento oggetto della decisione e il consenso alla stessa; (*b*) ad ogni socio sia concesso di partecipare alle decisioni e l'amministratore unico e sindaci, se nominati, siano informati della decisione da assumere; (*c*) sia assicurata l'acquisizione dei documenti sottoscritti agli atti della società e la trascrizione della decisione nei libri sociali, con l'indicazione della data in cui essa si è perfezionata e in cui è stata trascritta; (*d*) sia rispettato il diritto, in quanto spettante all'amministratore unico ed ai soci in virtù dell'art. 2479 c.c., di richiedere che la decisione sia adottata mediante deliberazione assembleare.

Articolo 13.) *Maggioranze*

Le deliberazioni assembleari e le decisioni dei soci sono assunte con il voto favorevole della maggioranza del capitale sociale, fermo restando l'esercizio del controllo analogo da parte di Regione Lombardia, per il tramite di ARIA S.p.A., ai sensi di quanto previsto dal precedente articolo 5.

AMMINISTRAZIONE E CONTROLLO

Articolo 14.) *Amministratore unico*

La società è amministrata da un amministratore unico.

All'amministratore unico spettano tutti i poteri di ordinaria e straordinaria amministrazione, salvo quanto inderogabilmente disposto dalla legge.

Articolo 15.) *Nomina dell'amministratore unico*

L'amministratore unico può essere non socio, è rieleggibile ed è assoggettato al divieto di concorrenza di cui all'articolo 2390 c.c.

L'amministratore unico è nominato per il periodo determinato dai soci e decade dalla carica nei casi previsti dalla legge e dal presente statuto.

All'amministratore unico può spettare un compenso e il rimborso delle spese sostenute per ragioni del suo ufficio secondo le modalità e i limiti previsti dall'articolo 11 del D.Lgs.19 agosto 2016, n. 175.

Articolo 16.) *Rappresentanza*

La rappresentanza della società spetta all'amministratore unico.

La rappresentanza della società spetta anche ai direttori, agli institori e ai procuratori, nei limiti dei poteri loro conferiti nell'atto di nomina.

Articolo 17.) *Organo di controllo e revisione legale dei conti*.

Ai sensi dell'articolo 3, comma 2 del D.Lgs. 19 agosto 2016, n. 175, la società nomina un organo di controllo. Può altresì essere nominato un revisore.

L'organo di controllo può essere monocratico o collegiale, composto da tre sindaci effettivi e due supplenti; il revisore può essere una persona fisica o una società di revisione.

La società può altresì decidere di affidare il controllo sulla gestione all'organo di controllo e la revisione legale dei conti al revisore.

Fermo quanto sopra, i poteri, le competenze, la durata e la composizione dell'organo di controllo e del revisore sono disciplinati, in quanto compatibili, dalle norme stabilite in tema di società per azioni.

Le riunioni dell'organo di controllo collegiale possono tenersi mediante mezzi di telecomunicazione secondo quanto sopra previsto in tema di consiglio di amministrazione.

BILANCIO – UTILI – SCIOGLIMENTO

Articolo 18.) *Esercizi sociali e bilancio*

Gli esercizi sociali si chiudono al 31 dicembre di ogni anno.

Alla fine di ogni esercizio, l'organo amministrativo procede alla redazione del bilancio a norma di legge.

Il bilancio è presentato ai soci entro 120 giorni dalla chiusura dell'esercizio, ovvero entro 180 giorni da tale data, nei limiti ed alle condizioni previsti dall'art. 2364, comma 2, c.c.

Articolo 19.) *Utili e dividendi*

Gli utili risultanti dal bilancio regolarmente approvato, previa deduzione della quota destinata a riserva legale, possono essere destinati a riserva o distribuiti ai soci, secondo quanto dagli stessi deciso.

Qualora si verifichi una perdita del capitale sociale, non può darsi luogo a distribuzione degli utili fino a che il capitale non sia reintegrato o ridotto in misura corrispondente.

Articolo 20.) *Scioglimento*

In ogni caso di scioglimento della società, si applicano le norme di legge.

Firmato Cristian Borrello
Firmato Filippo Zabban