

# Indice

|          |                                   |           |
|----------|-----------------------------------|-----------|
| <b>1</b> | <b>Descrizione Progetto</b>       | <b>1</b>  |
| 1        | Organigramma Aziendale . . . . .  | 2         |
| 2        | Sistema Fiscale . . . . .         | 2         |
| 2.1      | Persone Giuridiche . . . . .      | 2         |
| 2.2      | Persone Fisiche . . . . .         | 3         |
| 3        | Gruppo Sistelia . . . . .         | 4         |
| 3.1      | ReteTurismo . . . . .             | 4         |
| <b>2</b> | <b>Elenco Costi CAPEX-OPEX</b>    | <b>6</b>  |
| 1        | CAPEX . . . . .                   | 6         |
| 2        | OPEX . . . . .                    | 6         |
| 2.1      | Acqua . . . . .                   | 7         |
| 2.2      | Luce . . . . .                    | 7         |
| 2.3      | Gas . . . . .                     | 7         |
| <b>3</b> | <b>Analisi VAN-WACC</b>           | <b>9</b>  |
| <b>4</b> | <b>Analisi Rischi</b>             | <b>10</b> |
| 1        | Variazione Tasso Cambio . . . . . | 10        |
| 2        | Malattia Dipendenti . . . . .     | 15        |
| 3        | Tasso Guasto Postazioni . . . . . | 17        |
|          | <b>Elenco Acronimi</b>            | <b>18</b> |
|          | <b>Bibliografia</b>               | <b>19</b> |

# Capitolo 1

## Descrizione Progetto

Lo scopo di questo progetto consiste nella valutazione dei costi operativi di un call center con operatività 24 ore su 24, 7 giorni su 7 per conto di un'azienda del settore utilities.

Nello specifico sono stati analizzati i costi sostenuti durante l'anno solare 2016 ( dal 1 Gennaio al 31 Dicembre ) da una società albanese, con sede nella capitale Tirana, che fornisce un servizio di **outbound** per conto della società **Sistelia Group S.r.l.**, specializzato nell'installazione di piattaforme di call center e fornitore di richieste avanzate per conto di aziende terze operanti nei più disparati settori.

La società oggetto dello studio, la **Agostini Nanni Valenti (ANV) S.r.l.**, costituita il 1 Gennaio 2016, ha un capitale sociale di partenza pari a €35000 ripartito equamente tra i suoi 3 soci. La sua sede legale e sociale è stata stabilita in Albania perchè in questo modo si riescono a sfruttare le opportunità che offre questo paese per attrarre gli investimenti esteri, in particolare:

- una burocrazia snella ed un sistema fiscale che agevole tramite apposite normative le iniziative imprenditoriali. A titolo di esempio, si può evidenziare come la costituzione di una società a responsabilità limitata può avvenire nell'arco di un giorno e garantisce la registrazione anche presso l'Ufficio Imposte e delle Aziende;
- un **cambio favorevole**. La moneta locale, il *lek* (**ALL**), presenta il seguente tasso di cambio:

$$1 \text{ €}: 136,51 \text{ ALL}^1$$

Per nostra semplicità abbiamo eseguito i nostri calcoli in *euro* tenendo conto del tenore di vita a Tirana.

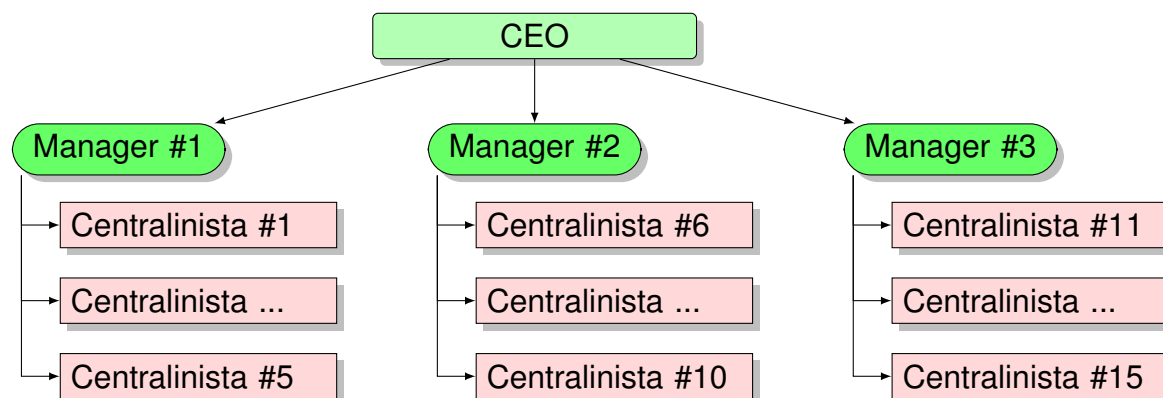
- una **posizione geografica strategica** tra i paesi dell'*Unione Europea* (UE) (Italia e Grecia) e quelli della penisola balcanica (confina con il Montenegro a nord-ovest, il Kosovo a nord-est, la Macedonia ad est ) che permette facilmente di poter espandere la propria presenza nei mercati di questi paesi, senza dimenticare altri potenziali paesi come la Croazia, la Romania o la Bulgaria.
- la presenza di **accordi bilaterali** con l'Italia (che costituisce il principale partner commerciale) e con l'UE in generale, che favoriscono gli scambi commerciali e, nel nostro

---

<sup>1</sup>dati aggiornati al 15/12/2016 (fonte [http://it.coinmill.com/ALL\\_EUR.html](http://it.coinmill.com/ALL_EUR.html))

caso, permettono di evitare la **doppia imposizione**. In pratica, gli utili che realizzeremo in Albania andranno a costituire una base imponibile per il pagamento delle tasse soltanto in questo paese e non in Italia.

## 1 Organigramma Aziendale



## 2 Sistema Fiscale

### 2.1 Persone Giuridiche

Una persona giuridica, ovvero un ente il cui ordinamento giuridico attribuisce la *capacità giuridica* (diventando, quindi, un **soggetto di diritto**) è considerata come residente in Albania se ha una struttura permanente, la sede principale, o una sede per la reale gestione degli affari nel Paese.

#### Imposta sul reddito aziendale

Tutte le imprese che siano albanesi o straniere registrate ai fini *Imposta sul Valore Aggiunto* (IVA) sono soggette all'*imposta sul reddito aziendale* calcolata sulla base delle seguenti aliquote:

- **15%**, per le grandi imprese;
- **imposta semplificata** per le piccole imprese o piccoli imprenditori che realizzano un fatturato annuo lordo inferiore di **ALL 8 milioni** (circa 58603,77€). Le aliquote previste sono:

| Aliquota Applicata (%) | Fatturato Annuale(ALL) |
|------------------------|------------------------|
| 5                      | 5 000 000 to 8 000 000 |
| 0                      | <5 000 000             |

## **IVA**

E' applicata sulla vendita delle merci e dei servizi a un tasso standard del 20% e 10% sulle medicine. La VAT non si applica sulle esportazioni e sui servizi internazionali come per esempio il trasporto di merci e passeggeri.

## **2.2 Persone Fisiche**

Una persona fisica, invece, è soggetta al pagamento delle tasse relative ai guadagni realizzati all'interno del territorio albanese, se non è residente, altrimenti deve pagare le tasse su tutti i guadagni realizzati anche all'estero. Sono previste le seguenti aliquote:

| Reddito da lavoro mensile (in ALL) |               | Aliquota   |
|------------------------------------|---------------|--|
| <i>Da</i>                          | <i>Fino a</i> |  |
| 0                                  | 30000         | 0%   |
| 30001                              | 130000        | 13% dell'importo superiore ad ALL 30000              |
| 130001                             |               | ALL 13000 + 23% dell'importo superiore ad ALL 130000 |

per semplicità riportiamo la precedente tabella con i valori riportati in **euro**:

| Reddito da lavoro mensile (in €) |               | Aliquota   |
|----------------------------------|---------------|--|
| <i>Da</i>                        | <i>Fino a</i> |  |
| 0                                | 219,77        | 0%   |
| 219,77                           | 952,31        | 13% dell'importo superiore ad € 219,77           |
| 952,31                           |               | € 95,23 + 23% dell'importo superiore ad € 952,31 |

Nel nostro caso avremmo la seguente situazione:

Tabella 1.1: Stipendi Dipendenti

|                                       | Centralinista      | Manager            | CEO                  |
|---------------------------------------|--------------------|--------------------|----------------------|
| Reddito Imponibile Mensile (€)        | 459,67             | 947,90             | 5163,83              |
| Imposta sui Redditi (€)               | 31,19 <sup>2</sup> | 94,66 <sup>3</sup> | 1063,88 <sup>4</sup> |
| Contributi Previdenziali (11,20 %)(€) | 51,48              | 106,16             | 578,35               |
| Stipendio Netto (€)                   | 377,00             | 747,08             | 3521,60              |

## 3 Gruppo Sistelia

### 3.1 ReteTurismo

<sup>2</sup>(aliquota del 13,00 %) pari a  $(459,67 - 219,77) \cdot 0,13$

<sup>3</sup>(aliquota del 13,00 %) pari a  $(947,90 - 219,77) \cdot 0,13$

<sup>4</sup>(aliquota del 23,00 %) pari a  $(5163,83 - 952,31) \cdot 0,23 + 95,23$

Tabella 1.2: Costo Azienda Dipendenti

|   | Centralinista | Manager  | CEO      | TOTALE    |
|---|---------------|----------|----------|-----------|
| Reddito Imponibile Mensile (€)              | 459,67        | 947,90   | 5163,83  |           |
| Contributi Previdenziali (16,70 %)(€)       | 76,76         | 158,30   | 862,36   |           |
| <b>Costo Mensile Singolo Dipendente (€)</b> | 536,43        | 1106,20  | 6026,19  |           |
| num. dipendenti                             | 30            | 3        | 1        | 34        |
| <b>Costo Mensile Dipendenti (€)</b>         | 16092,90      | 3318,60  | 6026,19  | 25437,69  |
| <b>Costo Annuale Dipendenti (€)</b>         | 193114,80     | 39823,20 | 72314,28 | 305252,28 |

# Capitolo 2

## Elenco Costi CAPEX-OPEX

### 1 CAPEX

Tabella 2.1: CAPEX

|  | Prezzo unitario (€) | Quantita' | TOTALE (€)      |
|--|---------------------|-----------|-----------------|
| <b>Attrezzatura Sistelia</b>             |                     |           |                 |
| Pacchetto Clienti e servizi <sup>1</sup> | 20989,00            | 1         | 20989,00        |
| Software Gestione Personale              | 1890,00             | 1         | 1890,00         |
| Servizio Supporto                        | 102,00              | 48        | 4896,00         |
| File Server Gestione Rete Informatica    | 2490,00             | 1         | 2490,00         |
| <b>Attrezzatura Ufficio</b>              |                     |           |                 |
| Postazioni                               | 100,83              | 17        | 1714,00         |
| Sedie                                    | 65,00               | 18        | 1170,00         |
| Laptop                                   | 469,00              | 4         | 1876,00         |
| Spedizione Postazione (25 Kg)            | 492,25              | 17        | 8368,25         |
| Spedizione Sedie (7,5 Kg)                | 154,28              | 18        | 2776,95         |
| Caparra 2 mesi                           | 10000,00            | 1         | 10000,00        |
| <b>TOTALE</b>                            |                     |           | <b>56170,20</b> |

### 2 OPEX

Gli OPEX stimati mensilmente sono:

Tabella 2.2: OPEX

| <b>Costo Mensile (€)</b>       |          |
|--------------------------------|----------|
| <b>Utenze</b>                  |          |
| Telefono <sup>2</sup>          | 36,00    |
| Abbonamento Skype <sup>3</sup> | 237,90   |
| Acqua                          | 45,88    |
| Luce                           | 31,17    |
| Gas                            | 252,62   |
| <b>Sorveglianza 24h</b>        | 19710,00 |
| <b>Pulizie</b>                 | 8880,00  |
| <b>Cancelleria</b>             | 500,00   |
| <b>Stipendi Dipendenti</b>     | 25437,69 |
| <b>Affitto Locale</b>          | 5000,00  |
| <b>TOTALE (€)</b>              | 60131,26 |

Tabella 2.3: Bolletta dell'Acqua

| <b>Base Stima Consumo</b> | <b>Quantita' m<sup>3</sup></b> | <b>Costo (LEK)</b> | <b>Costo (€)</b> |
|---------------------------|--------------------------------|--------------------|------------------|
| giornaliero               | 1,87                           | 280,50             | 2,05             |
| mensile                   | 41,14                          | 6171,00            | 45,88            |

## 2.1 Acqua

## 2.2 Luce

Tabella 2.4: Bolletta della Luce

| <b>Base Stima Consumo</b> | <b>Quantita' (kWh)</b> | <b>Costo (€)</b> |
|---------------------------|------------------------|------------------|
| annuale                   | 5343,00                | 347,01           |
| mensile                   | 445,25                 | 31,77            |

## 2.3 Gas

<sup>1</sup>Soluzione Full

<sup>2</sup>comprende anche l'abbonamento ADSL

<sup>3</sup>Abbonamento World unlimited mins



Tabella 2.5: Bolletta del Gas

| <b>Base Stima Consumo</b> | <b>Quantita' (mln m<sup>3</sup>)</b> | <b>Costo (\$)</b> | <b>Costo (€)</b> |
|---------------------------|--------------------------------------|-------------------|------------------|
| annuale                   | 81,00                                | 3159,00           | 3031,44          |
| mensile                   | 6,75                                 | 263,25            | 252,62           |

## **Capitolo 3**

### **Analisi VAN-WACC**

# Capitolo 4

## Analisi Rischi

### 1 Variazione Tasso Cambio

Tabella 4.1: Andamento Tasso di Cambio (€-LEK)

| Data       | LEK    |
|------------|--------|
| 07/07/2016 | 136,78 |
| 08/07/2016 | 136,54 |
| 10/07/2016 | 136,55 |
| 11/07/2016 | 136,68 |
| 12/07/2016 | 136,73 |
| 13/07/2016 | 136,83 |
| 14/07/2016 | 136,77 |
| 15/07/2016 | 136,52 |
| 17/07/2016 | 136,53 |
| 18/07/2016 | 136,57 |
| 19/07/2016 | 136,43 |
| 20/07/2016 | 136,40 |
| 21/07/2016 | 135,95 |
| 22/07/2016 | 135,18 |
| 24/07/2016 | 135,17 |
| 25/07/2016 | 135,98 |
| 26/07/2016 | 136,34 |
| 27/07/2016 | 137,15 |
| 28/07/2016 | 136,18 |
| 29/07/2016 | 138,62 |
| 31/07/2016 | 136,12 |
| 01/08/2016 | 136,11 |
| 02/08/2016 | 136,80 |
| 03/08/2016 | 138,34 |
| 04/08/2016 | 136,06 |
| 05/08/2016 | 135,52 |

*Tabella 4.1: continua nella prossima pagina*

*Tabella 4.1: continua dalla pagina precedente*

| <b>Data</b> | <b>LEK</b> |
|-------------|------------|
| 07/08/2016  | 135,55     |
| 08/08/2016  | 135,48     |
| 09/08/2016  | 136,21     |
| 10/08/2016  | 135,95     |
| 11/08/2016  | 136,01     |
| 12/08/2016  | 136,17     |
| 14/08/2016  | 136,13     |
| 15/08/2016  | 136,33     |
| 16/08/2016  | 135,77     |
| 17/08/2016  | 136,30     |
| 18/08/2016  | 137,37     |
| 19/08/2016  | 137,26     |
| 21/08/2016  | 136,62     |
| 22/08/2016  | 136,63     |
| 23/08/2016  | 136,86     |
| 24/08/2016  | 136,43     |
| 25/08/2016  | 137,22     |
| 26/08/2016  | 135,97     |
| 28/08/2016  | 135,77     |
| 29/08/2016  | 137,18     |
| 30/08/2016  | 136,64     |
| 31/08/2016  | 137,69     |
| 01/09/2016  | 137,54     |
| 02/09/2016  | 137,06     |
| 04/09/2016  | 137,05     |
| 05/09/2016  | 137,35     |
| 06/09/2016  | 138,64     |
| 07/09/2016  | 137,62     |
| 08/09/2016  | 137,28     |
| 09/09/2016  | 137,16     |
| 11/09/2016  | 137,17     |
| 12/09/2016  | 137,37     |
| 13/09/2016  | 137,63     |
| 14/09/2016  | 138,04     |
| 15/09/2016  | 137,34     |
| 16/09/2016  | 136,21     |
| 18/09/2016  | 136,21     |
| 19/09/2016  | 137,14     |
| 20/09/2016  | 137,17     |
| 21/09/2016  | 137,67     |
| 22/09/2016  | 137,84     |
| 23/09/2016  | 137,04     |

*Tabella 4.1: continua nella prossima pagina*

*Tabella 4.1: continua dalla pagina precedente*

| <b>Data</b> | <b>LEK</b> |
|-------------|------------|
| 25/09/2016  | 137,05     |
| 26/09/2016  | 137,42     |
| 27/09/2016  | 137,19     |
| 28/09/2016  | 137,01     |
| 29/09/2016  | 137,47     |
| 30/09/2016  | 137,48     |
| 02/10/2016  | 137,26     |
| 03/10/2016  | 136,93     |
| 04/10/2016  | 137,40     |
| 05/10/2016  | 137,24     |
| 06/10/2016  | 136,90     |
| 07/10/2016  | 138,20     |
| 09/10/2016  | 137,95     |
| 10/10/2016  | 137,07     |
| 11/10/2016  | 136,03     |
| 12/10/2016  | 136,92     |
| 13/10/2016  | 137,00     |
| 14/10/2016  | 136,05     |
| 16/10/2016  | 136,03     |
| 17/10/2016  | 137,32     |
| 18/10/2016  | 137,09     |
| 19/10/2016  | 137,04     |
| 20/10/2016  | 135,88     |
| 21/10/2016  | 135,53     |
| 23/10/2016  | 136,07     |
| 24/10/2016  | 136,03     |
| 25/10/2016  | 136,23     |
| 26/10/2016  | 136,57     |
| 27/10/2016  | 136,42     |
| 28/10/2016  | 137,42     |
| 30/10/2016  | 136,54     |
| 31/10/2016  | 137,04     |
| 01/11/2016  | 137,48     |
| 02/11/2016  | 137,06     |
| 03/11/2016  | 136,47     |
| 04/11/2016  | 137,19     |
| 06/11/2016  | 136,41     |
| 07/11/2016  | 136,66     |
| 08/11/2016  | 136,57     |
| 09/11/2016  | 134,87     |
| 10/11/2016  | 136,32     |
| 11/11/2016  | 135,98     |

*Tabella 4.1: continua nella prossima pagina*

*Tabella 4.1: continua dalla pagina precedente*

| <b>Data</b> | <b>LEK</b> |
|-------------|------------|
| 13/11/2016  | 136,00     |
| 14/11/2016  | 136,00     |
| 15/11/2016  | 135,89     |
| 16/11/2016  | 136,05     |
| 17/11/2016  | 134,59     |
| 18/11/2016  | 135,38     |
| 20/11/2016  | 135,38     |
| 21/11/2016  | 135,80     |
| 22/11/2016  | 135,80     |
| 23/11/2016  | 135,94     |
| 24/11/2016  | 135,81     |
| 25/11/2016  | 136,11     |
| 27/11/2016  | 136,19     |
| 28/11/2016  | 135,73     |
| 29/11/2016  | 136,37     |
| 30/11/2016  | 135,68     |
| 01/12/2016  | 135,77     |
| 02/12/2016  | 136,05     |
| 04/12/2016  | 134,45     |
| 05/12/2016  | 136,84     |
| 06/12/2016  | 137,10     |
| 07/12/2016  | 135,81     |
| 08/12/2016  | 135,78     |
| 09/12/2016  | 135,86     |
| 11/12/2016  | 135,65     |
| 12/12/2016  | 135,81     |
| 13/12/2016  | 135,63     |
| 14/12/2016  | 134,65     |
| 15/12/2016  | 135,50     |
| 16/12/2016  | 135,73     |
| 18/12/2016  | 135,66     |
| 19/12/2016  | 135,17     |
| 20/12/2016  | 134,45     |
| 21/12/2016  | 134,37     |
| 22/12/2016  | 134,43     |
| 23/12/2016  | 134,35     |
| 25/12/2016  | 134,60     |
| 26/12/2016  | 134,38     |
| 27/12/2016  | 134,52     |
| 28/12/2016  | 134,94     |
| 29/12/2016  | 134,86     |
| 30/12/2016  | 134,90     |

*Tabella 4.1: continua nella prossima pagina*

Tabella 4.1: continua dalla pagina precedente

| <b>Data</b> | <b>LEK</b> |
|-------------|------------|
| 01/01/2017  | 134,95     |
| 02/01/2017  | 134,39     |

Tabella 4.1: si conclude dalla pagina precedente

Prendendo in esame il campione caratterizzato dai valori precedentemente esposti, si possono calcolare le seguenti statistiche di interesse:

Tabella 4.2: Statistiche

| <b>Statistica</b>             | <b>Valore</b> |
|-------------------------------|---------------|
| Media Campionaria             | 136,47083     |
| Varianza Campionaria Corretta | 0,88366       |
| Deviazione Standard Corretta  | 0,94003       |

Da questi valori si può determinare il seguente intervallo di confidenza con il 95 % di attendibilità

$$[135,53; 137,41]$$

possiamo calcolare, quindi, il valore del VAN nel punto di pareggio (€65355,07) con i seguenti fattori di aggiustamento del tasso di cambio in corrispondenza degli estremi dell'intervallo di confidenza preso in esame:

Tabella 4.3: Variazione VAN

| <b>Estremo Intervallo Confidenza</b> | <b>Aggiustamento</b> | <b>Valore VAN</b>     |                                   |
|--------------------------------------|----------------------|-----------------------|-----------------------------------|
|                                      |                      | <b>Punto Pareggio</b> | <b>Caso di Studio 15 % Ottimo</b> |
| 135,53                               | 1,007                | -4429,54              | 206380,00                         |
| 137,41                               | 0,993                | 4639,44               | 2154498,00                        |

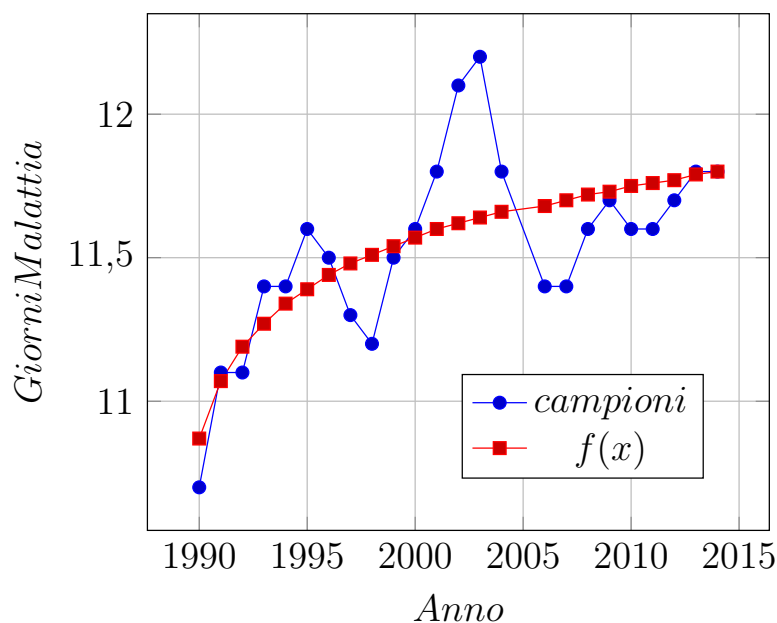
## 2 Malattia Dipendenti

| Anno | Giorni Malattia |
|------|-----------------|
| 1990 | 10,7            |
| 1991 | 11,1            |
| 1992 | 11,1            |
| 1993 | 11,4            |
| 1994 | 11,4            |
| 1995 | 11,6            |
| 1996 | 11,5            |
| 1997 | 11,3            |
| 1998 | 11,2            |
| 1999 | 11,5            |
| 2000 | 11,6            |
| 2001 | 11,8            |
| 2002 | 12,1            |
| 2003 | 12,2            |
| 2004 | 11,8            |
| 2006 | 11,4            |
| 2007 | 11,4            |
| 2008 | 11,6            |
| 2009 | 11,7            |
| 2010 | 11,6            |
| 2011 | 11,6            |
| 2012 | 11,7            |
| 2013 | 11,8            |
| 2014 | 11,8            |

La regressione calcolata è di tipo logaritmica ed e' pari a:

$$f(x) = 0,293204 * \ln(12,53 * 10^{15} * x)$$





Quindi, si osserva che la nostra stima per l'anno 2016 di nostro interesse, il numero di giorni di malattia per singolo dipendente si assesta intorno ai:

$$x = 26$$

( perche' il 2016 rappresenterebbe il 26 e-simo valore nel nostro intervallo di campioni )

$$f(26) = 11,82(\text{consideriamo } 12)$$

consideriamo le seguenti ipotesi per ogni singolo centralinista:

Tabella 4.4: Assunzioni iniziali in un singolo mese

|   | Quantita' |
|---|-----------|
| Giorni lavorativi                                       | 18,50     |
| Giorni assenza  | 12,00     |
| Probabilita' di stipulare un contratto (%) <sup>1</sup> | 15,60     |

Tabella 4.5: Numero contratti centralinisti

|  | Singolo Centralinisti | 30 Centralinisti |
|--|-----------------------|------------------|
| Numero chiamate giornaliere                          | 94,00                 | 2820             |
| Numero chiamate mensili                              | 1739,00 <sup>2</sup>  | 52170            |
| Contratti stipulati mensilmente                      | 271,29                | 8138,52          |
| Chiamate mensili in caso di assenza per 12 giorni    | 611,00 <sup>3</sup>   | 18330            |
| Contratti stipulati in caso di assenza per 12 giorni | 95,32 <sup>4</sup>    | 2859,48          |

<sup>1</sup>dati istat

<sup>2</sup>(94,00\*18,50)

<sup>3</sup>(94,00\*(18,50-12,00))

<sup>4</sup>(611\*0,156)

Tabella 4.6: Variazione Fatturato

|  | <b>VAN PAREGGIO</b> | <b>VAN CASO REALE</b> |
|--|---------------------|-----------------------|
| Probabilita' di successo di un contratto (%)     | 11,54               | 15,00                 |
| Numero contratti stipulati (1 mese)              | 8138,52             | 8138,52               |
| Numero contratti stipulati (30 malati in 1 mese) | 2859,48             | 2859,48               |
| Numero contratti successo (1 mese)               | 939,50              | 1220,78               |
| Numero contratti successo (30 malati in 1 mese)  | 329,98              | 428,92                |
| Fatturato Lordo (€) (1 mese)                     | 75160,00            | 97662,40              |
| Fatturato Lordo (€) (30 malati in 1 mese)        | 26398,72            | 34313,76              |
| Fatturato Netto (€) (1 mese)                     | 65314,04            | 84917,46              |
| Fatturato Netto (€) (30 malati in 1 mese)        | 22953,69            | 29835,81              |

### 3 Tasso Guasto Postazioni

Analisi Guasto Postazioni

## Elenco Acronimi

**ALL** *ALbanian Lek*

La moneta in uso in Albania. E' definita dallo standard **ISO 4217**

**ANV** *Agostini Nanni Valenti*

Società albanese operante nel settore dei call center facente parte del gruppo Sistelia

**CEO** *Chief Executive Officer*

E' la figura del consiglio di amministrazione posto a capo del management aziendale. E' l'equivalente dell'amministratore delegato

**IVA** *Imposta sul Valore Aggiunto*

E' un'imposta applicata sul valore aggiun-

to di ogni fase della produzione, di scambio di beni e servizi. E' indicata anche come **VAT** (*Value Added Tax*), mentre in Albania è nota come **TVSH** (*Tatimi mbi Vlerën e SHtutar*)

**OPEX** *OPERating EXPenditure*

Noto anche come *spesa operativa* è il costo per gestire un prodotto, un business o un sistema

**UE** *Unione Europea*

Un'organizzazione internazionale politica ed economica di carattere sovranazionale, comprendente di 28 paesi membri indipendenti e democratici dell'Europa[2]

# Bibliografia

- [1] Entrata Albania UE  
[http://ec.europa.eu/economy\\_finance/international/enlargement/index\\_it.htm](http://ec.europa.eu/economy_finance/international/enlargement/index_it.htm)
- [2] Lista paesi europei aggiornata al 01/07/2013  
[https://europa.eu/european-union/about-eu/countries/member-countries\\_it](https://europa.eu/european-union/about-eu/countries/member-countries_it)