

# Indice

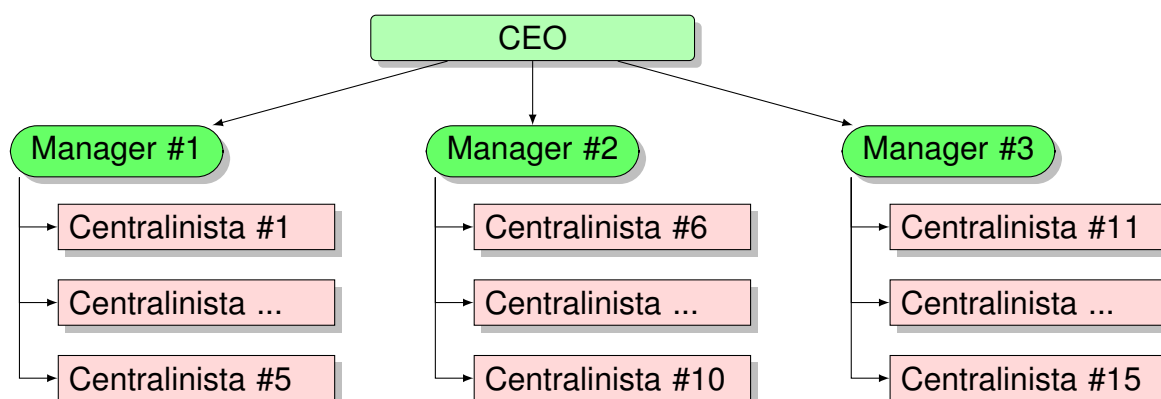
<b>1</b>	<b>Descrizione Progetto</b>	<b>1</b>
1	Organigramma Aziendale . . . . .	1
2	Sede legale e fiscale . . . . .	1
3	Sistema Fiscale . . . . .	2
3.1	Persone Giuridiche . . . . .	2
3.2	Persone Fisiche . . . . .	2
4	Gruppo Sistelia . . . . .	3
4.1	ReteTurismo . . . . .	3
<b>2</b>	<b>Elenco Costi CAPEX-OPEX</b>	<b>5</b>
1	CAPEX . . . . .	5
2	OPEX . . . . .	5
2.1	Acqua . . . . .	6
2.2	Luce . . . . .	6
2.3	Gas . . . . .	6
<b>3</b>	<b>Analisi VAN-WACC</b>	<b>8</b>
<b>4</b>	<b>Analisi Rischi</b>	<b>9</b>
1	Variazione Tasso Cambio . . . . .	9
2	Malattia Dipendenti . . . . .	14
3	Tasso Guasto Postazioni . . . . .	16
	<b>Elenco Acronimi</b>	<b>17</b>
	<b>Bibliografia</b>	<b>18</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. Nel nostro caso è stato scelto di analizzare le stime degli *OPerating EXpenditure* (OPEX) riguardanti i primi mesi a partire dell'apertura del call center nell'anno solare 2016.

### 1 Organigramma Aziendale



### 2 Sede legale e fiscale

La locazione della sede legale e fiscale è stata scelta in Albania, più precisamente nella capitale Tirana. La scelta di questo paese extracomunitario, anche se in procinto di entrare nella *Unione Europea* (UE)[1], risiede principalmente:

- in un **sistema fiscale** che favorisce l'investimento di capitali esteri;
- un **cambio favorevole**. La moneta locale, il *lek* (ALL), presenta il seguente tasso di cambio:

$$1 \text{ €}: 136,51 \text{ ALL}^1$$

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

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

- nella sua **posizione geografica strategica**. L'Albania è uno stato della penisola balcanica, confinante con il Montenegro a nord-ovest, il Kosovo a nord-est, la Macedonia ad est e a sud con la Grecia. Si affaccia sul Mar Adriatico (sul Canale d'Otranto) e sul Mar Ionio che lo separa dall'Italia (circa 60km).

## 3 Sistema Fiscale

### 3.1 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.

### 3.2 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

## 4 Gruppo Sistelia

### 4.1 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

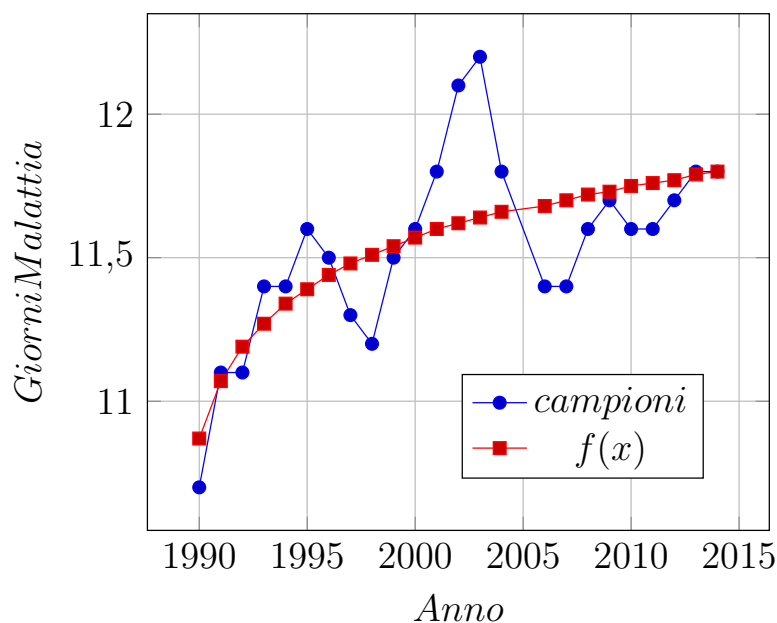
<b>Estremo Intervallo Confidenza</b>	<b>Aggiustamento</b>	<b>Valore VAN</b>	
		<b>Punto Pareggio</b>	<b>Caso di Studio 15 % Ottimo</b>
135,53	1,007	-4429,54	206380,00
137,41	0,993	4639,44	2154498,00

## 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**

### **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 aggiunto 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 SHturar*)

### **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)