

capacità tecnica, attenzione all'ambiente, alla responsabilità sociale e all'immagine: *la via per costruire un appalto di qualità*

Appalti “di valore”, esiste una retta via per un servizio veramente di qualità. L'importante è non schiacciare tutto sull'elemento prezzo, ma dare peso alle capacità tecniche delle imprese e alla loro attenzione agli aspetti ambientali e sociali. Così le committenze, pubbliche e private, potranno anche risparmiare danaro e guadagnarci in immagine. Lo ribadisce anche la Guida europea sul “miglior valore”, realizzata da Feni e Uni Europa.

di Simone Finotti



Come realizzare un servizio di valore? E cosa si intende davvero per “valore” di un servizio di pulizia, in un momento in cui, sia da parte pubblica, sia da parte di molti privati, si continua a guardare soprattutto al fattore prezzo?

Qualità: un concetto complesso

Innanzitutto capire che non c'è solo il prezzo. In un appalto di pulizia/ multiservizi/ servizi integrati ci sono moltissimi altri aspetti da tenere nella dovuta considerazione, a cominciare da quelli ambientali, sociali, di immagine. Tutto questo concorre a creare il concetto di qualità e di valore. Attraverso le Linee guida “Best Value Guide” (in acronimo BVG), uscite qualche mese fa, e sulle quali ci siamo soffermati dettagliatamente nel numero di agosto 2017 (8/17), la Feni (Federazione Europea delle Imprese di Pulizia, conosciuta anche come Efc),

insieme al suo partner sindacale Uni Europa, ha affrontato l'argomento con precisione ed esaustività, offrendo alle committenze, e di conseguenza anche alle imprese, importanti suggerimenti sul tema. Si può affermare che Feni “non la mandi a dire”, nel senso che mette subito in chiaro le cose: il prezzo non è la qualità, e il prezzo minore non rappresenta nemmeno una sicurezza di risparmio reale.

Misurare anche gli aspetti sociali

Anzi, semmai accade più di frequente l'opposto. E cioè che a un minor prezzo corrisponda, in un periodo nemmeno troppo lungo, anche una perdita economica. Fra gli obiettivi primari della guida c'è quello che siano misurati e inclusi nelle procedure d'appal-

to anche la qualità e gli aspetti sociali, che se non considerati generano costi anche economici. Ci sembra arrivato il momento di riprendere la questione, anche alla luce della recente pubblicazione dell'ultimo Rapporto Patrimoni PA net, dove al punto 3.2 i coordinatori tematici **Enzo Scudellari** e **Maria Laura Simeone** ricordano proprio il valore strategico che la guida europea può assumere nelle scelte e negli orientamenti delle committenze pubbliche, ma anche nella vita di tutti i giorni delle imprese che con il pubblico (ma, per estensione, anche con il privato) si interfacciano offrendo il servizio.

Rispettare la contrattazione e il lavoro

Mentre la qualità dei servizi di pulizia è determinata dal pregio tecnico e dalla capacità professionale, gli aspetti sociali includono il rispetto dei contratti collettivi e le buone condizioni di lavoro. E d'altra parte una cosa è inscindibile dall'altra, perché qualità e aspetti sociali rappresentano due facce della medesima medaglia: se questi due elementi non vengono presi in considerazione, la concorrenza sleale fra imprese e il cosiddetto dumping sociale dei dipendenti rischiano di diventare la regola. E' recente la notizia (ne parliamo in un altro articolo) dell'invito che l'Inl – Ispettorato Nazionale del Lavoro, ha rivolto ai suoi uffici territoriali affinché vigilino sulla corretta applicazione dei contratti di lavoro sottoscritti dalle organizzazioni comparativamente più rappresentative. E in se-

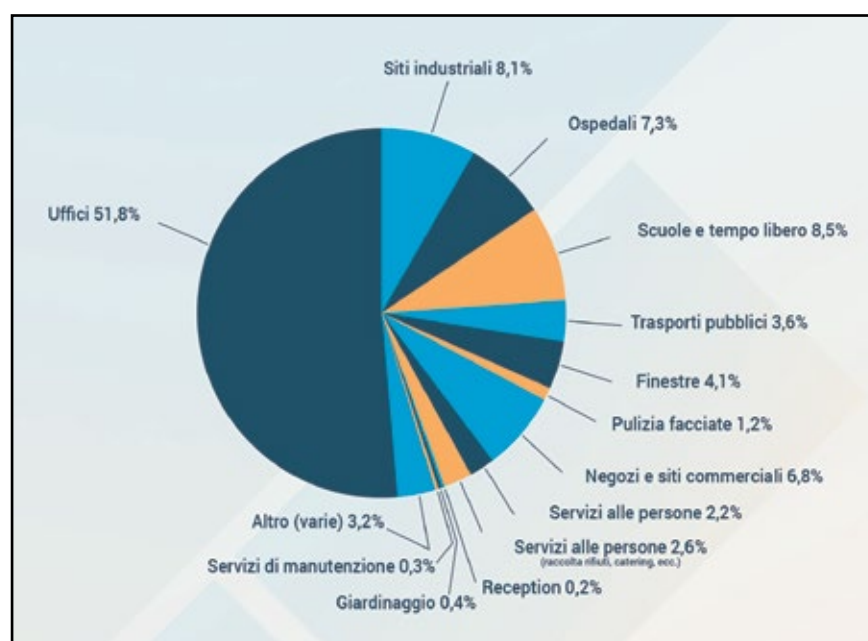
de giudiziaria va segnalata, ma è solo l'ultima in ordine di tempo, la sentenza 276/18 con cui a gennaio la sezione V del Consiglio di Stato ha "bocciato" una gara di facchinaggio in Sardegna perché assegnata ad un'impresa che utilizzava un contratto non coerente ed economicamente vantaggioso per il datore con il rischio di andare a scapito dei lavoratori (e ovviamente delle imprese concorrenti). Ora, come si sa i servizi di pulizia sono ad alta intensità di manodopera, il cui costo, di fatto, può arrivare a superare anche il 90% del valore del servizio. In questo senso, la via giusta è quella che porta a pervenire a modelli di aggiudicazione dei contratti efficaci che riducano al minimo problemi di qualità dei servizi, concorrenza sleale e pratiche scorrette dannose per i lavoratori.

Un concreto percorso metodologico

A questo proposito, si può tracciare un concreto percorso metodologico rivolto ai committenti (ma di riflesso anche alle imprese) per affrontare correttamente le problematiche riguardanti la qualità dei servizi di pulizia, il pregio tecnico e la capacità professionale dell'impresa, gli aspetti sociali, il rispetto dei contratti collettivi e le buone condizioni di lavoro. In sintesi, ci si propone di definire il concetto di "miglior valore" a partire dall'indubbio valore aggiunto generato da un servizio di pulizia correttamente erogato sugli ambienti, sulla qualità della vita degli utenti e sull'immagine del committente. E' anche, infatti, una questione di immagine: qual è l'effettivo danno che un ambiente non pulito, e un servizio di pulizia non svolto correttamente, arrecano all'immagine di una pubblica amministrazione?

Si copre l'intero ciclo di vita del servizio

A tale scopo, il processo metodologico, che è prioritariamente rivolto a capire le reali esigenze del committen-

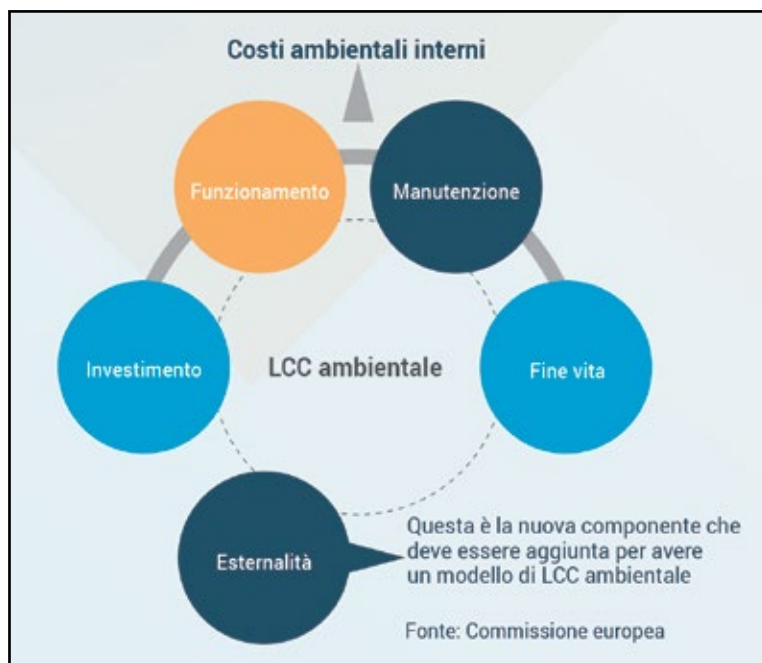


te, dovrà coprire l'intero ciclo di vita del servizio, a partire dalla prima fase di maturazione del bisogno stesso fino alla chiusura del contratto. La domanda, a questo punto, è "come realizzare un contratto attraverso il quale ottenere il miglior valore per il committente?" A questo proposito va detto che non sempre le gare sono predisposte in modo tale da permettere all'amministrazione aggiudicatrice di ottenere davvero ciò che cerca, vale a dire la

razionalizzazione della spesa accompagnata (e questo è essenziale) da una reale qualità del servizio e affidabilità dell'appaltatore.

Così gli edifici perdono valore

E così finisce, inevitabilmente, che tutto si schiaccia sul criterio del prezzo, ovviamente a discapito della qualità del servizio. E, in ultima analisi del valore degli edifici che vengono puliti e mantenuti male, e della qualità della



32
GSA
MARZO
2018

vita di chi ci vive, soggiorna o lavora. Il prezzo, infatti, viene erroneamente ritenuto da molti l'unico criterio realmente oggettivabile. Ma siamo sicuri che sia proprio così? E siamo certi che, alla fine, il risparmio immediato non si traduca in un dispendio molto più cospicuo in seguito? La prima cosa da fare è conoscere, sapere con certezza, dotarsi dei giusti parametri di valutazione. Insomma, per ottenere il meglio da una gara bisogna innanzitutto prepararla bene, con la massima consapevolezza del territorio in cui ci si muove.

Il servizio: una realtà complessa, da affrontare in un'ottica di processo

Il servizio, infatti, è qualcosa di estremamente articolato, e il tema della qualità va affrontato in un'ottica di processo. Del resto anche la gara stessa, non ci stancheremo mai di ripeterlo, è una procedura complessa che non si limita soltanto alla fase di aggiudicazione. Altrettanto importanti sono il prima e il dopo, vale a dire la predisposizione della gara stessa e la fase di esecuzione e controllo. Tenuto conto che l'esternalizzazione -come ribadisce anche la guida- è la modalità di svolgimento dei servizi più diffusa, è evidente come essa rappresenti uno strumento molto importante messo a disposizione di tutti i clienti. Infatti, sebbene la pulizia e l'igiene degli ambienti e delle strutture sia responsabilità del committente, l'impresa, ad esso solidale, può diventare un partner importante dello stesso committente per contribuire a conseguire il miglior valore attraverso il processo di erogazione del servizio, per definirne le esigenze e per essere di supporto alla standardizzazione dei bandi di gara, rendendo disponibili le proprie competenze specifiche.

Le imprese, "sportello unico"

In questa ottica, le imprese di pulizia possono assumere il ruolo di "sportello unico" per le diverse categorie di servizi oltre che gestori delle strutture affidate. Mentre in passato la maggior parte dei contratti era basata sulle prestazioni, oggi si tende maggiormente a utilizzare forme più flessibili di contratti basati sui risultati. Pertanto, il committente deve essere in grado di elaborare i bandi di gara in modo diverso, riferendosi alle imprese di servizi di pulizia in una visione di partnership. In questo quadro, la guida può davvero aiutare, in quanto affronta tutti gli aspetti più significativi dei bandi di gara riguardanti i servizi di pulizia, ed in particolare: le esigenze del committente e delle sue strutture, nonché i criteri secondo cui occorre organizzare un servizio in qualità; le procedure di appalto che contemplino tali elementi di qualità; i criteri di valutazione delle offerte presentate, rispetto ai criteri di qualità selezionati originariamente; le offerte presentate ed i relativi criteri di selezione in base all'offerta di massima qualità, fino alle procedure di sottoscrizione dell'appalto.

