

# “selezionare il miglior valore” nei servizi di pulizia: una guida dall'europa

di Simone Finotti

Feni e Uni Europa hanno messo a punto la guida “Selecting best value”, per le amministrazioni pubbliche e le realtà private che aggiudicano contratti per servizi di pulizia. Si parte dal concetto di miglior valore per arrivare a come selezionare i fornitori che lo offrono davvero. Uno strumento utile per i committenti ma anche per le imprese che vogliono lavorare nel modo migliore, offrendo un reale valore aggiunto.



il criterio è estensibile anche al mercato privato che, se in molti casi è più avanzato rispetto al pubblico (si pensi a tutta la branca delle pulizie tecniche e specializzate), spesso si lascia sedurre dai miraggi di risparmio immediato. Ma cosa significa, nel concreto, “selezionare il miglior valore”? In effetti, a ben guardare, non c'è ancora molta chiarezza in materia. E qui entra in scena la nuova guida “Selecting best value”, sviluppata da Feni (Federazione europea delle imprese di pulizia) e da Uni Europa, con il sostegno finanziario della Commissione europea. Essendo stata elaborata di concerto con le parti sociali europee dell'industria dei servizi di pulizia, offre un approccio unico alla selezione del miglior valore, valorizzando l'esperienza del settore dei servizi di pulizia. Proprio per il progetto è stato creato l'apposito sito web [www.cleaningbestvalue.eu](http://www.cleaningbestvalue.eu), dove si trovano ulteriori informazioni sulle parti sociali, un chiarissimo video esplicativo e le differenti versioni linguistiche della guida. Presupposto della guida è il fatto che l'erogatore di servizi di pulizia debba essere considerato, a tutti gli effetti, un partner nel processo dei servizi di fornitura.

## Cos'è il “miglior valore”?

Il documento, che ha come obiettivo principale quello di assistere il committente, pubblico come privato, nella procedura di appalto sottolineando i vantaggi nello scegliere servizi di qualità, consta di una cinquantina di pagine divise in 4 sezioni: dopo una sintesi del progetto, un interessante punto sul contributo delle imprese del settore all'economia europea e un'introdu-

La gara d'appalto, 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.

## Concentriamoci sul “prima”

Ora, se ci concentriamo sul prima ci rendiamo immediatamente conto che non sempre le gare sono predisposte in modo tale da permettere all'amministrazione aggiudicante 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. 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 vita di chi

ci vive, soggiorna o lavora. Il prezzo, infatti, viene erroneamente ritenuto da molti l'unico criterio realmente oggettivo. 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.

## L'impresa dev'essere un partner

Si parla tanto di offerta economicamente più vantaggiosa e formule che non considerino soltanto l'elemento prezzo: anche l'Europa, con le Direttive del 2014 recepite in Italia dal Codice 50/16, ci ha imposto di adottare questo criterio (ineludibile per i servizi ad alta intensità di manodopera); e

zione esplicativa, si entra nel vivo con la prima sezione, che risponde a una domanda: “Perché scegliere il miglior valore?”. La sezione, in pratica, funge da introduzione al concetto di miglior valore, spiegandone l'importanza per il committente. Con il concetto di miglior valore si vuole definire un sistema in base al quale classificare e ponderare, rispetto al prezzo, i vari elementi riguardanti la qualità del servizio, al fine di valutare l'offerta che risponde al meglio alle preferenze ed esigenze specifiche del committente, e che rappresenta quindi, l'offerta economicamente più vantaggiosa. La presente sezione delinea anche i rischi per il committente che opta per un fornitore privato di servizi di pulizia di bassa qualità; una decisione che è quasi sempre sinonimo di scelta del prezzo più basso. Purtroppo, aggiungiamo noi.

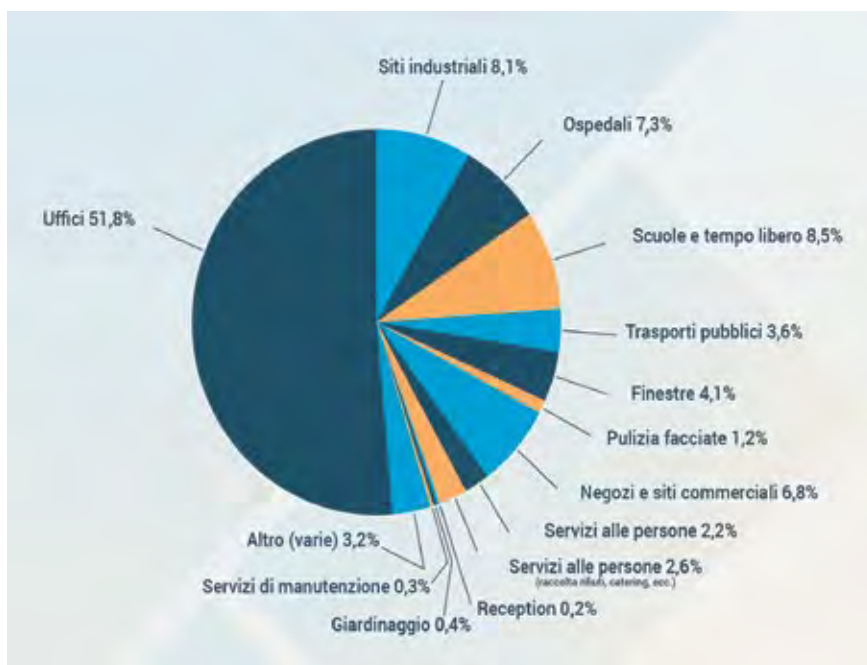
### Le leggi dell'Europa

La riflessione prosegue nella seconda parte, che ci aiuta a “Comprendere la legislazione europea in materia di appalti pubblici e le raccomandazioni delle parti sociali”. In particolare disposizioni generali, criteri di esclusione, criteri di selezione, criteri di aggiudicazione dell'appalto. L'Unione europea ha sviluppato un quadro legislativo completo in materia di appalti pubblici. Il principale strumento giuridico è la direttiva UE sugli appalti pubblici (2014/24/UE). La seconda sezione delinea le ultime procedure e norme UE in materia di appalti pubblici, di pertinenza del settore dei servizi di pulizia. Come spiegavamo, nella sezione vengono aggiunte anche le raccomandazioni su come utilizzare i criteri Meat (“Most economically advantageous tender”), rispettare i contratti collettivi, rifiutare i prezzi anormalmente bassi o evitare le opzioni elettroniche. Per migliorare la leggibilità della sezione, sono state separate le raccomandazioni dagli elementi che invece risultano giuridicamente vincolanti.



### Il cleaning davanti a un bivio: cosa accadrà dopo la Brexit?

La rivoluzione Brexit non lascia certo indifferente il settore delle pulizie/ servizi integrati/ multiservizi, che, come abbiamo visto, deve moltissimo, in termini di legislazione e raccomandazioni, all'Europa. Un quadro molto preciso l'ha tracciato alcuni mesi fa, proprio a Londra, il Direttore Generale Feni Andreas Lill, intervenendo al The Cleaning Show nella capitale britannica: “Il 75% delle legislazioni nazionali è ormai definito a livello europeo – precisa-. Ora che, come sappiamo, sono partiti i negoziati secondo l'art. 50 del Trattato dell'Unione, il Regno Unito ha davanti a sé due strade: accettare o non accettare i Regolamenti europei, anche per ciò che riguarda il nostro settore. Alcune conseguenze importanti potrebbero arrivare ad esempio sul versante del reclutamento del personale: secondo Eurostat, nel 2015, circa 3 milioni di cittadini europei vivevano in Uk, e oltre 1 milione di cittadini inglesi in Europa. Cosa accadrà a tutti i cittadini europei che ora vivono in Gran Bretagna? Si potrebbe verificare una carenza di personale, con conseguente investimento in tecnologia e formazione. Altre conseguenze importanti sarebbero quelle sul piano legislativo: fino ad oggi, il settore anche in Inghilterra era regolato da moltissime norme europee su sostanze e prodotti chimici, inquinamento, rifiuti, macchine, ecc. Fra gli esempi il noto “Reach, registration, evaluation, authorization and restriction of chemicals”, o le regole “Cpl” per l'etichettatura (labelling) dei prodotti chimici. O ancora, il regolamento Biocidi Bpr, la direttiva macchine, le etichette Eu Energy. In questo momento il Regno Unito sta ancora valutando se, e in che misura, continuare a seguire queste regole che potrebbero rivelarsi fondamentali anche da un punto di vista commerciale (è chiaro che l'Eu resterà il principale interlocutore per l'Uk). Due gli scenari possibili: se sarà uno yes, tutto resterà più semplice a livello di commercio, scambi, controlli e uniformità delle procedure. Se invece prevarrà il no, l'Inghilterra dovrà dotarsi di propri regolamenti, standard e leggi specifiche e potrebbero verificarsi problemi per l'export non solo in Europa, ma anche nel resto del mondo.



si di selezione e aggiudicazione degli appalti alle imprese di pulizia. Questa sezione, pertanto, illustra innanzitutto come applicare una corretta procedura di appalto e calcolare il costo effettivo di un servizio. Successivamente, descrive i criteri per valutare le capacità degli addetti alle pulizie e le condizioni di lavoro che l'impresa offre loro. Segue, infine, il quadro dei criteri di selezione di un'impresa che sia in grado di fornire una corretta gestione dei servizi di pulizia, nonché di utilizzare infrastrutture, come le attrezzature e i materiali per la pulizia, adatte alle strutture del committente, al fine di soddisfarne le aspettative.

20  
GSA  
AGOSTO  
2017

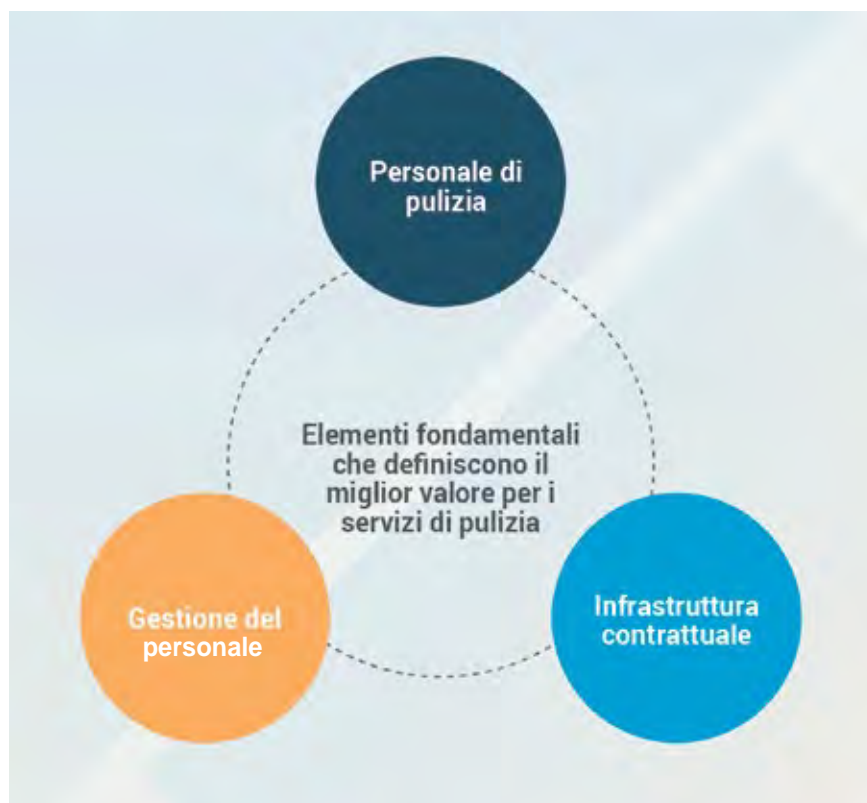
### Come realizzare il miglior valore

Cuore della guida è la parte 3, "Realizzare il miglior valore per i servizi di pulizia": ovvero come applicare una procedura di appalto, definire le esigenze, calcolare prezzi e costi, gestire contratto, personale, pianifica-

zione operativa e infrastruttura contrattuale. La qualità dei servizi di pulizia dipende principalmente da tre fattori: personale, dirigenza e attrezzature. La presente sezione intende assistere il committente nell'individuare i corretti criteri di qualità riguardanti i servizi di pulizia nelle fa-

### La valutazione: uno strumento interattivo

La parte 4, "Linee guida di valutazione e strumento interattivo", include uno strumento intuitivo destinato ad assistere il committente nel definire le sue esigenze in materia di servizi di pulizia. Lo strumento include un sistema di facile utilizzo per attribuire valori/punteggi ai vari criteri che assumono importanza per il committente. Inoltre, punta a fornire al committente la massima autonomia nel definire i criteri di qualità particolarmente importanti per la sua organizzazione e per i servizi privati di pulizia da eseguire. Segue una procedura in sei fasi: specificare i criteri di selezione, stabilire l'importanza relativa alla qualità rispetto al prezzo, misurare l'importanza attribuita alle varie categorie di criteri di pregio tecnico, misurare l'importanza relativa dei criteri specifici, annunciare nel bando di gara i criteri di selezione e assegnazione che verranno applicati, applicare il sistema di calcolo del punteggio per determinare chi presenta il miglior valore. L'eserciziaro posto nel retro include uno strumento pratico destinato ad assistere il committente nel definire le sue esigenze in materia di servizi di pulizia.



### Oltre all'aspetto tecnico, c'è anche quello sociale

Molto importante anche l'aspetto sociale: con questa guida, le parti sociali vogliono aiutare i lettori a capire il modo per includere e misurare la qualità e gli aspetti sociali nelle loro procedure di appalto. 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. Qualità e aspetti sociali rappresentano le due facce della stessa medaglia. Se questi due elementi non vengono presi in considerazione, la concorrenza sleale fra imprese e il dumping sociale dei dipendenti rischiano di diventare la regola. I servizi di pulizia sono ad alta intensità di manodopera, la quale, di fatto, rappresenta circa l'85% dei costi. Pertanto, le parti sociali sottolineano con forza il fatto che aggiudicare contratti esclusivamente in base a prezzi e costi porterà automaticamente a problemi di qualità e a pratiche scorrette.

### Facilità d'uso

La guida, in sintesi, contempla tutti gli aspetti dei bandi di gara riguardanti i servizi di pulizia per assicurare ai committenti la più completa autonomia di lavoro e, allo stesso tempo, permettere loro di approntare e gestire con la massima consapevolezza una gara per questa tipologia di servizi. In particolare, il documento definisce le esigenze del committente e delle sue strutture, nonché il modo in cui deve essere organizzato un servizio di qualità; elabora una procedura di appalto che contempli tali elementi di qualità; raffronta, grazie a uno strumento pratico sviluppato nel suo ambito, le offerte presentate nel bando di gara, valutandole rispetto ai criteri di qualità selezionati originariamente; analizza le offerte presentate usando i criteri di qualità selezionati e realizza la selezione dell'offer-

ta di massima qualità, fino alla sottoscrizione dell'appalto. Lo strumento include un sistema di facile utilizzo per attribuire valori/punteggi ai vari criteri che sono rilevanti per il committente. Già, ultima, ma non certo meno importante è la facilità d'uso:

la guida è facile da usare, con sezioni indipendenti le une dalle altre e sintesi iniziali che illustrano i contenuti di ogni sezione.

**VERMOP®**  
PROFESSIONAL CLEANING SYSTEMS

PURUS  
INNOVATION AWARD  
CMS BERLIN  
NOVEMBRE 2017

VERMOP DIGITAL  
è stato nominato  
per il Purus Award

Visitateci  
a CMS 2017:  
hall 4.2,  
stand 122!

# Sistema Scandic X

Il manico telescopico Scandic X è regolabile in modo ergonomico all'altezza di lavoro desiderata da 80 cm fino a 171 cm e per cui è ideale anche per le superfici in basso. L'impugnatura da sfera con rivestimento antiscivolo consente di lavorare senza gravare sulla schiena o sulle articolazioni del polso. L'innovativo sistema di raccordo X-Click è compatibile con gli attrezzi professionali di VERMOP e degli altri produttori principali. Il sistema viene integrato con il Toolbox Scandic X come nuova componente del carrello di pulizia Equipe ormai affermato. Il toolbox permette il trasporto a ingombro ridotto del manico Scandic X e degli attrezzi.

Ulteriori informazioni e consultazione troverete su [www.vermop.it](http://www.vermop.it) o Service-Line +39 02 45 70 60 93