

COMMISSIONE XI
LAVORO PUBBLICO E PRIVATO

RESOCONTO STENOGRAFICO

INDAGINE CONOSCITIVA

14.

SEDUTA DI MERCOLEDÌ 17 SETTEMBRE 2014

PRESIDENZA DEL PRESIDENTE **CESARE DAMIANO****INDICE**

	PAG.
Sulla pubblicità dei lavori:	
Damiano Cesare, <i>Presidente</i>	2
INDAGINE CONOSCITIVA SUI RAPPORTI DI LAVORO PRESSO I CALL CENTER PRESENTI SUL TERRITORIO ITALIANO	
Audizione del direttore generale del Comune di Milano:	
Damiano Cesare, <i>Presidente</i> ...	2, 7, 8, 9, 10, 11
Albanella Luisella (PD)	9
Piccolo Giorgio (PD)	9
Giuseppe Tomarchio, <i>Direttore generale del Comune di Milano</i>	2, 7, 8, 9, 10
ALLEGATO: Documentazione presentata dal direttore generale del Comune di Milano .	12

N. B. Sigle dei gruppi parlamentari: Partito Democratico: PD; MoVimento 5 Stelle: M5S; Forza Italia - Il Popolo della Libertà - Berlusconi Presidente: (FI-PdL); Scelta Civica per l'Italia: SCpI; Sinistra Ecologia Libertà: SEL; Nuovo Centrodestra: (NCD); Lega Nord e Autonomie: LNA; Per l'Italia (PI); Fratelli d'Italia-Alleanza Nazionale: (FdI-AN); Misto: Misto; Misto-MAIE-Movimento Associativo italiani all'estero-Alleanza per l'Italia: Misto-MAIE-ApI; Misto-Centro Democratico: Misto-CD; Misto-Minoranze Linguistiche: Misto-Min.Ling; Misto-Partito Socialista Italiano (PSI) - Liberali per l'Italia (PLI): Misto-PSI-PLI; Misto-Libertà e Diritti-Socialisti europei (LED): Misto-LED.

PRESIDENZA DEL PRESIDENTE
CESARE DAMIANO

La seduta comincia alle 15.05.

Sulla pubblicità dei lavori.

PRESIDENTE. Avverto che la pubblicità dei lavori della seduta odierna sarà assicurata anche attraverso la trasmissione televisiva sul canale satellitare della Camera dei deputati e la trasmissione diretta sulla *web-tv* della Camera dei deputati.

**Audizione del direttore generale
del Comune di Milano.**

PRESIDENTE. L'ordine del giorno reca, nell'ambito dell'indagine conoscitiva sui rapporti di lavoro presso i *call center* presenti sul territorio italiano, l'audizione del direttore generale del Comune di Milano, che ringrazio per aver accettato il nostro invito.

Ricordo che lo scopo è un approfondimento sui temi relativi alle gare di appalto per servizi di call center. Nell'audizione il direttore generale potrà in particolare fornirci elementi di valutazione in riferimento alla gara d'appalto riferita al servizio di *info line* del Comune di Milano. Come ricorderete, infatti, nel corso dell'indagine conoscitiva diversi soggetti auditi hanno fatto riferimento a possibili criticità concernenti la copertura dei costi del personale da utilizzare nel servizio.

Avverto che il Direttore generale del Comune di Milano ha messo a disposizione della Commissione un documento

(*vedi allegato*), di cui autorizzo la pubblicazione in allegato al resoconto stenografico della seduta odierna.

Do la parola all'ingegner Tomarchio affinché svolga la sua relazione.

GIUSEPPE TOMARCHIO, *Direttore generale del Comune di Milano*. Grazie a tutti per questo invito di cui sentivamo la necessità. Avendo letto i resoconti stenografici delle passate audizioni, ci sembrava opportuno che il Comune di Milano potesse illustrare il suo punto di vista.

Io sono direttore generale del Comune di Milano da luglio 2013. Ho lavorato venticinque anni nel settore privato. Sono stato direttore generale di varie aziende nel settore farmaceutico, nel *facility management*. Poi, dieci anni fa, ho fatto il direttore generale a Catania con il sindaco Bianco. Sono stato successivamente vicedirettore generale del Comune di Milano con il sindaco Albertini e adesso, per una serie di circostanze che non avevo previsto, sono ritornato al Comune di Milano con il sindaco Pisapia.

Quello che volevo segnalare è che ho un'esperienza prevalentemente nel privato. Cerco, quindi, di affrontare le cose sia dal punto di vista della convenienza e della legittimità sia dal punto di vista del modo in cui ragiona un'azienda privata, visto che fino a pochi mesi fa ero lì.

La seconda premessa è che la gara di cui discutiamo si inquadra nella rivisitazione di alcuni processi che ho subito avviato fin dal mio ingresso al Comune di Milano. L'ottica è chiaramente quella della *spending review*, ma avendo ben presente la rivisitazione del processo. Secondo me una *spending review* dove si taglia e basta non ottiene il risultato finale. È un palliativo.

In questo caso, notai che il servizio, gestito da Telecom e Almviva, era attivo sette giorni su sette, ventiquattro ore al giorno e presentava degli enormi buchi in quanto manteneva un organico completo tutti i giorni e a tutte le ore, compresi il sabato, la domenica e soprattutto la notte della domenica, nonostante arrivasse solo il 3 per cento delle telefonate. Questo e altri fattori mi hanno convinto a rivisitare il processo nell'ottica di coinvolgere maggiormente le risorse comunali.

Abbiamo preparato un progetto che prevede l'internalizzazione di tutta la parte *hardware*, prima gestita dall'appaltatore, e un ridimensionamento dell'organico, il 30 per cento del quale proviene da un percorso di formazione e di rivalutazione del personale interno. Ciò cambia di molto i contenuti del contratto e probabilmente ha spiazzato il vecchio appaltatore, che si è ritrovato ad affrontare con canoni vecchi un progetto del tutto nuovo.

Queste erano le premesse che volevo fare. Avendo letto i resoconti stenografici delle audizioni precedenti, desidero intanto fornirvi dei dati in modo da sgombrare il campo da alcuni elementi che ci hanno davvero sbalordito. Prima di tutto, si tratta di una gara di servizi che mai mi sarei sognato di fare al massimo ribasso. Infatti, si tratta di una gara che risponde al criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa, in cui l'aspetto tecnico rappresenta il 60 per cento e mantiene la sua importanza.

Per quanto riguarda la delocalizzazione, è stato detto che questa gara potrebbe favorire il processo di delocalizzazione, che nessuno nega sia in atto, di questa tipologia di aziende in Paesi esteri con un costo del lavoro inferiore. Ebbene, nel capitolato speciale d'appalto, poiché ci avevamo pensato e teniamo a mantenere l'occupazione in Italia, avevamo specificato che la sede operativa di chi si sarebbe aggiudicato la gara doveva essere nel Comune di Milano. C'è una prescrizione — forse anche troppo restrittiva, tanta era la preoccupazione — che impone all'aggiudicatario di avere questa caratteristica. Forse è stato un eccesso di prudenza.

Avremmo potuto allargare il cerchio all'Italia e invece lo abbiamo ristretto al Comune di Milano.

Credo che queste due prime osservazioni importanti messe agli atti circa il fatto che si tratterebbe di una gara al massimo ribasso e che incentiveremmo la delocalizzazione non rispondano al vero, e mi sono molto stupito per le dichiarazioni che sono state fatte anche in questa sede.

Passerei ora all'argomento più difficile da spiegare e cioè il costo del lavoro. È stato detto che attraverso questa tipologia di gara, che come ripeto non è al massimo ribasso, spingeremmo le aziende a non garantire ai lavoratori il minimo contrattuale. Innanzitutto, faccio un breve accenno al punto in cui siamo con la procedura.

Questa gara è stata bandita nel gennaio del 2014. Le buste sono state aperte nell'aprile del 2014 e all'apertura c'erano tre partecipanti, tutti operatori qualificati, vale a dire Comdata, che è stata audita da questa Commissione, Olisistem Itqconsulting Spa e una ATI — tutto ciò che vi sto dicendo è contenuto nella nota che lascio a vostra disposizione — formata da Visiant Contact Srl, da Fastweb Spa e da un'altra società che si chiama Present Spa.

Desidero far notare che, nonostante abbiamo registrato un comportamento assai peculiare da parte del presidente di Assocontact, Costamagna, che ha invitato pubblicamente a non partecipare alla gara e credo sia la prima volta che — come vi ho raccontato dieci anni fa sono stato anche responsabile di altri comuni — un privato va sui giornali per esortare altri privati a non partecipare a una gara, cinque operatori vi hanno preso parte ritenendola una gara congrua. Partiamo da qui. Abbiamo tre partecipanti e uno di questi, Olisistem Itqconsulting Spa, ha dichiarato all'ex Autorità per la vigilanza sui contratti pubblici di lavori, servizi e forniture, adesso Autorità nazionale anticorruzione, di ritenere il prezzo congruo. Non si partecipa a una gara se non si ritiene il prezzo congruo.

Altra cosa che faccio notare è che nessuno ha impugnato né il bando né

alcun atto di gara. Anche coloro i quali hanno affermato che la congruità della gara era dubbia non hanno mai adito gli organi competenti, in questo caso il TAR, per impugnare il bando o gli atti di gara.

Poiché avevamo ricevuto delle segnalazioni sia da parte dell'associazione sia da parte di Almamiva, abbiamo aperto le buste e ci siamo fermati perché la Giunta mi ha incaricato di svolgere un approfondimento. Visto che il capitolato non l'avevo redatto io personalmente, come ovvio, alla luce di queste segnalazioni era giusto approfondire. È vero che, come dice il dottor Costamagna, non eravamo esperti di *call center*, ma vi assicuro che lo siamo diventati (un po' lo eravamo anche prima). Alla luce delle segnalazioni, dell'incarico della Giunta e anche del fatto che il Governo si è interessato alla vicenda abbiamo fatto tutti gli approfondimenti del caso.

L'affermazione è che il bando di gara spingerebbe le aziende ad andare in perdita in quanto non sarebbe economicamente sostenibile. Vi ricordo che il bando di gara prevede il pagamento a minuto per conversazione telefonica effettuata. Nel vecchio capitolato veniva pagata la singola persona, anzi l'equivalente a tempo pieno (FTE), ed era più facile. Adesso invece la gara prevede che paghiamo 0,45 euro al minuto come base d'asta per ogni telefonata fatta, cioè da quando l'operatore risponde al telefono.

Vorrei fare notare alla Commissione che questo modo di operare non è tipico solo del Comune di Milano. È stato applicato da altri enti. In particolare, mentre era in corso la nostra gara, Consip ha pubblicato un bando del tutto simile al nostro in cui i ricavi venivano valutati allo stesso modo. Ve ne parlerò in conclusione perché questa gara Consip mi è servita anche per tentare una congruenza di tipo economico tra il nostro prezzo di 0,45 euro e il prezzo Consip.

Si afferma che avremmo utilizzato una valorizzazione del costo orario del singolo operatore inferiore a quella contrattuale di 18 euro l'ora. Non è così. Abbiamo utilizzato esattamente lo stesso parametro e possiamo dire che ci troviamo d'accordo

con quanto è stato dichiarato da chi ci ha preceduto. Sei mesi fa ho personalmente ricevuto almeno due delegazioni sindacali molto preoccupate e ho chiarito che mai il Comune di Milano si sarebbe permesso di non applicare il contratto collettivo di lavoro. Capisco che lo si possa affermare, ma è impossibile.

L'equivoco, cavalcato anche dai privati, nasce dal fatto che, una volta stabilito che il costo è uguale, bisogna vedere come si calcolano i ricavi. I ricavi derivano dalla base d'asta di 0,45 euro al minuto — se volete possiamo poi parlare dello sconto — per il numero di minuti in cui il singolo operatore resta al telefono. Qui sta la differenza. Costamagna e i sindacati hanno detto di basarsi sulla propria esperienza. Considerando le ore al netto di tutti gli istituti, quali ferie e permessi — su cui le nostre valutazioni e quelle di « controparte » coincidono —, ci sono centoquarantasei o centoquarantasette ore utili al mese. Nella singola ora che l'operatore passa seduto al terminale loro dicono che risponde al telefono per 40 minuti o anche meno. Ripeto quanto dichiarato dal dottor Costamagna che, essendo presidente di Assocontact, ha una lunga esperienza in questo settore.

Il Comune di Milano, come vedrete nel documento depositato, ha eseguito un calcolo analitico. Come è stato accennato anche nelle relazioni precedenti, da un'ora di lavoro vanno tolte le pause cosiddette « 626 » — nonostante l'entrata in vigore del decreto legislativo n. 81 del 2008, si chiamano ancora così — e il pranzo. Nel caso di una persona assunta *full time*, abbiamo calcolato che questa riduzione del tempo fa sì che in un'ora si lavori per 53 minuti. Mezz'ora per il pranzo e una pausa di 15 minuti ogni due ore, come è stato dichiarato anche da Costamagna, fanno sì che su otto ore si lavori per sette. Questo abbassa l'efficienza del 12 per cento e si arriva a 53 minuti. Spero che fin qui sia tutto chiaro.

Se si assume personale *part-time* a quattro ore invece che a otto, cosa prevista da questo contratto — e in questo momento, ad esempio, quasi il 50 per cento

del personale di Almoviva che lavora presso il Comune di Milano è a tempo determinato —, l'efficienza aumenta perché non è prevista la pausa pranzo. L'ora lavorata diventa di 56 minuti. Il gruppo generalmente è misto. Ci sono persone che lavorano a tempo determinato e persone che lavorano a tempo indeterminato e credo che facilmente si potrebbe arrivare a lavorare per 53 o 54 minuti l'ora.

Non contento, sono andato a intervistare — ho avuto anche esperienze lavorative nelle telecomunicazioni — alcune aziende del settore per capire che numeri avessero in mente. Io partivo da un riferimento di 40 minuti. Ebbene, mi hanno risposto che se oltre le pause e le ferie, avessero lavorato con un'efficienza di 40 minuti, sarebbero fuori dal mercato.

Noi non abbiamo considerato né 53 né 54 minuti, bensì 47 minuti all'ora di risposta per operatore. Almoviva e l'associazione dicono che in un mese l'operatore può rispondere per 40 minuti all'ora, che moltiplicato per 147 ore nette al mese fa 5.900 minuti di risposta. Moltiplicando per 0,45 euro si arriva a un numero molto vicino al costo del singolo operatore. Si arriva, quindi, a *breakeven*. La verità è che basta aumentare dell'11 per cento quel valore portandolo a 47 minuti per ottenere un utile complessivo sulla commessa del 16 per cento.

È su questo che hanno giocato. Non c'è una differente valorizzazione dell'ora lavorata dal singolo operatore. Prudentemente abbiamo per altro valutato, come hanno fatto anche loro, il terzo livello. Nel contratto di riferimento è previsto che per i primi due anni di assunzione gli operatori possono essere inquadrati al secondo livello, che costa meno, per poi essere passati al terzo. Siccome però avevamo già un *call center* in funzione, non ce la siamo sentita di inserire dei ragazzi da formare, altrimenti nella prima fase di apprendimento il livello di servizio sarebbe diminuito. Con il capitolato speciale abbiamo, quindi, richiesto il terzo livello, che per un operatore di *call center* è il livello di arrivo.

La differenza sta nell'organizzazione e nel modo in cui si utilizza il personale a disposizione. C'è un problema di efficienza. Per questo le imprese dicono di essere in perdita. In verità, facendo una simulazione sui minuti e su altri parametri, ho visto che la commessa è in utile.

Non contento di aver compiuto questa analisi tecnica dall'interno, analisi che trovate in dettaglio nella relazione e che, se fosse sbagliata, potrebbe essere facilmente confutata, e di aver intervistato gli operatori del mercato — i riscontri che vi ho riferito non sono stati messi per iscritto perché era chiedere a quegli operatori quanto guadagnano, ma vi posso confermare, per quel che vale la mia parola, che mi sono stati dati —, ho preso in esame la commessa di Consip per verificare, dato che era uscita nello stesso periodo, che esito desse il raffronto.

È da diversi mesi che la studio e in quindici minuti è difficile parlarne, ma debbo dirvi con chiarezza che esiste un piccolo problema di raffronto perché, al contrario della prima gara, in cui l'operatore forniva tutte le attrezzature, in questa seconda gara, come ho specificato prima, abbiamo cambiato modello. Le attrezzature e parte del personale lo mettiamo noi e non attiviamo il servizio sette giorni su sette anche quando è inutile tenere il personale. Nonostante fossimo a fine commessa, ho messo in dubbio l'efficienza di un pieno organico dalle otto a mezzanotte di domenica.

Poiché la gara Consip, invece, prevede che l'operatore fornisca l'attrezzatura, i due bandi non sono immediatamente paragonabili. Come è scritto nella relazione, nella nostra gara Telecom fornisce l'attrezzatura e Almoviva fornisce il personale. L'attrezzatura conta per il 26 per cento rispetto al 100 per cento di quanto fatturano. La gara di Consip è una gara quadro. Il che vuol dire che Consip ha individuato quattro operatori, tra cui Almoviva, che forniscono un servizio simile a quello da noi richiesto, ma con fornitura di attrezzature. Almoviva, a seconda del livello di servizio, chiede da 0,60 euro a 0,70 euro — è la più cara — al minuto.

L'appalto però non viene affidato a uno dei quattro che hanno vinto perché viene indetta una nuova gara sulla base del criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa, che secondo l'esperienza di Consip è una gara ristretta, in cui viene applicato uno sconto ulteriore del 20-30 per cento.

Rifacendo i calcoli sulla base dei valori con cui si sono aggiudicati la gara Consip, sia Almagia, che è la più cara, sia in maniera molto più evidente gli operatori arrivati secondi, terzi e quarti — è tutto pubblicato in Internet —, sono allineati a un valore di riferimento ampiamente al di sotto di 0,45 euro. Per Almagia si scende a 0,41 euro e per gli altri a valori ancora inferiori.

Questa è una dimostrazione deduttiva che ha due punti deboli. Il primo è che io detraggo il 26 per cento delle attrezzature. Vi ricordo, però, che ciò deriva dalla gara con l'attuale fornitore di cui Almagia è parte importantissima. Il raffronto non è totale, ma io l'ho fatto a ulteriore riprova, una volta preso in considerazione il contratto di lavoro e via dicendo. Nelle precedenti audizioni in Commissione si accennava al fatto che probabilmente non avevamo calcolato le pause « 626 ». Sarebbe stato un errore molto grave, ma non lo abbiamo compiuto.

Questa è la situazione. Sia noi che Assocontact nel mese di giugno abbiamo contemporaneamente presentato un'istanza di parere precontenzioso all'Autorità per la vigilanza sui contratti pubblici di lavori, servizi e forniture, adesso Autorità nazionale anticorruzione. Assocontact lo aveva preannunciato sui giornali, ma pensavamo che non avrebbe proceduto, così come aveva preannunciato ricorsi contro il bando e non li aveva fatti. Ci è invece arrivata una comunicazione in cui la richiamata Autorità ci informava di aver ricevuto istanza di precontenzioso sia dal Comune di Milano sia da Assocontact e di aver riunito le due istruttorie. C'è stato, quindi, uno scambio di relazioni, una iniziale e una di replica da entrambe le parti, e stiamo attendendo l'esito. Ri-

cordo alla Commissione che fino ad allora il Comune di Milano è tenuto a non dar corso a ulteriori atti di gara.

Il Comune di Milano ha chiesto all'Autorità di vigilanza sui contratti pubblici di lavori, servizi e forniture, adesso Autorità nazionale anticorruzione, di valutare la congruità del valore di 0,45 euro e il calcolo dei minuti che abbiamo compiuto allo scopo di verificare la congruità dell'intera gara. Spero di essere riuscito a spiegare che non si tratta di un problema di costo del personale. Il costo è quello. Il problema è stabilire se 0,45 euro è un valore congruo e quanti minuti di lavoro considerare per un lavoratore nell'ora netta, a meno delle ferie, a meno dei permessi sindacali e di tutto il resto.

Su questi elementi il nostro valore e il loro coincidono, basta leggere bene il contratto. Considerando anche le pause « 626 », però, invece di arrivare a 55 o 53 minuti si arriva a 40 e io non riesco a capire effettivamente come perché si tratterebbe di un'ulteriore inefficienza di circa il 20 per cento, cosa che alcuni operatori mi hanno detto essere non gestibile. Lo dimostra il fatto, come ripeto ancora una volta, che a questa gara abbiamo tre partecipanti. Nonostante l'appello, non è andata deserta. Forse l'ho detto o forse no, ma di cinque partecipanti tre sono associati ad Assocontact, l'associazione presieduta dal dottor Costamagna, e avevano quindi ricevuto questa pressione a non presentare l'offerta.

Mi sono per altro stupito perché Almagia sarebbe stato il candidato favorito, visto che aveva già tutto a regime rispetto a chi si presentava dall'esterno. Vi ricordo il vincolo sulla localizzazione che il Comune ha inserito nel bando. Mi sono stupito del fatto che non abbiano partecipato.

In questo momento ci troviamo in proroga con l'ATI Telecom-Almagia e attendiamo la conclusione dell'istruttoria dell'Autorità nazionale anticorruzione in modo tale da proseguire o meno, a seconda di quello che sarà l'esito.

PRESIDENTE. Ringrazio il dottor Tomarchio.

Avrei una curiosità. Il meccanismo è complesso e forse non ho capito io. Lei dice che pagate 0,45 euro al minuto per la telefonata fatta.

Quindi, pagate l'attività.

GIUSEPPE TOMARCHIO, *Direttore generale del Comune di Milano*. Sì.

PRESIDENTE. Avete calcolato - forse lei l'ha detto e io non l'ho registrato - anche l'attività di turno? Io, Cesare Damiano, vengo assunto e lei mi paga 0,45 euro al minuto per ogni telefonata fatta. I turni dovrebbero essere di otto ore meno la mezz'ora alla mensa e cioè sette ore e mezza effettive di lavoro.

GIUSEPPE TOMARCHIO, *Direttore generale del Comune di Milano*. Un po' meno, perché ogni due ore ci sono quindici minuti di pausa.

PRESIDENTE. È naturale. Otto ore meno mezz'ora per il pranzo e meno le pause.

GIUSEPPE TOMARCHIO, *Direttore generale del Comune di Milano*. Un'ora va via.

PRESIDENTE. Benissimo. Le ore lavorate sono sette. Quanto lavora quell'operatore secondo il vostro calcolo? E voi quante di quelle sette ore pagate? Sei, cinque, quattro, tre?

GIUSEPPE TOMARCHIO, *Direttore generale del Comune di Milano*. Noi paghiamo il 78 per cento.

PRESIDENTE. Pagate, quindi, cinque ore e sessanta.

GIUSEPPE TOMARCHIO, *Direttore generale del Comune di Milano*. Loro per la stessa cifra hanno considerato il 67 per cento. La differenza in minuti all'ora è davvero poca.

PRESIDENTE. Quello che mi sfugge in questi calcoli, e in varie occasioni ho presentato in Parlamento lo stesso emendamento, che è stato approvato, è perché non si scorpori il costo del lavoro dall'appalto al massimo ribasso. Nelle gare economicamente più vantaggiose dovremmo avere un calcolo a parte del costo del lavoro.

Puramente in teoria, voi avete il problema di non pagare una manodopera inattiva. Facendo sette giornate alla settimana di lavoro per ventiquattro ore, avete tre turni di otto ore...

GIUSEPPE TOMARCHIO, *Direttore generale del Comune di Milano*. Adesso lo abbiamo modificato, ma prosegua pure con l'esempio.

PRESIDENTE. Il primo turno avrà una certa intensità. Facciamo finta che vada dalle sei del mattino alle due del pomeriggio. Fino alle otto avrà un'intensità, dalle otto a mezzogiorno ci sarà un picco e da mezzogiorno alle due vanno tutti a mangiare. Dalle due alle ventidue l'intensità sarà ancora diversa. Dalle quattro fino alle sette si riparte, poi c'è il telegiornale e c'è un *decalage*. Il terzo turno avrà bisogno di un quinto degli operatori perché chiaramente c'è un periodo morto.

Se, però, il contratto di lavoro è di 18 euro lordi orari oppure se si adotta una misura *standard* di 16 euro o quel che si vuole, non è più comodo, per impedire che la remunerazione sia inferiore al dispositivo contrattuale, chiedere l'organico del primo, del secondo e del terzo turno, che sarà ovviamente limato all'osso, moltiplicare il costo orario per le ore di prestazione, o meglio per le ore di lavoro riconosciute, e ricavare la cifra che corrisponde alla remunerazione? Il risparmio non dovete farlo, secondo me, pagando 0,45 euro ogni minuto di telefonata fatta. Pagate soltanto le telefonate fatte, cioè un cottimo individuale? Io mi rifiuto. Ho sempre combattuto contro il cottimo individuale.

Un altro conto è un costo standard, nel quale pretendere dall'operatore di avere

un organico modulato sulla base dell'intensità delle telefonate. Si capisce che il terzo turno non potrà avere un numero di operatori uguale al primo e al secondo, ma dovete anche dare per scontato che ci sono periodi di inattività che il datore di lavoro è costretto a pagare al lavoratore. Altrimenti, se fossimo sempre in attività, tolte le pause e la mensa, sarebbe una remunerazione a cottimo individuale. Devo dire che l'abbiamo sempre considerata una forma, non dico di schiavitù, ma sicuramente pesante.

Non capisco la modalità di calcolo. Come ripeto, non sarebbe più comodo un costo *standard* moltiplicato per il numero degli addetti, moltiplicato per il numero delle ore sulla base dell'offerta economicamente più vantaggiosa? Riducete l'organico, non la paga.

Questa è la mia domanda.

GIUSEPPE TOMARCHIO, *Direttore generale del Comune di Milano*. Ne approfitto per chiarire meglio. Il costo aziendale del lavoratore è di circa 2.700 euro al mese sia nel calcolo che abbiamo fatto noi sia nel calcolo che hanno fatto i sindacati sia nel calcolo che hanno fatto Almaviva e Assocontact. Noi paghiamo quello che è giusto. Il lavoratore è un costo «fisso». Non stiamo pagando a cottimo.

Il mercato lascia libero chi partecipa alla gara di organizzarsi come vuole sulla base di un conteggio fatto da chi richiede il servizio. Nel nostro caso servono cento persone organizzate secondo i carichi di lavoro della giornata. La curva dei carichi viene fornita e ognuno si organizza al meglio, mixando il *part-time* con il tempo pieno — tutto è contrattualizzato —, mettendo uno o due supervisor e così via. Il problema di costo non esiste.

Capisco quello che lei diceva, ma parliamo sempre di medie. Adesso che si paga la TASI, le linee del *call center* sono intasate, ci sono code di dieci minuti. Poi ci sono le curve. È molto complesso. Noi non paghiamo a cottimo. Questa modalità si è sviluppata nel mercato. Cito sempre Consip per dire che non siamo un caso isolato.

Chi arriva ora in questo settore e valuta come fare una gara ha due possibilità: una è quella che diceva lei e l'altra è questa perché mette in competizione chi partecipa sull'organizzazione del lavoro. Non conta solo quanto fai lavorare gli operatori, ma anche come li organizzi.

Costamagna o qualcuno di Almaviva ha parlato di duecento persone al Comune di Milano. Non si sono mai viste duecento persone. Sono duecento teste che vengono mixate. La gara precedente era per novanta persone. In questo momento ne abbiamo centoventi o centotrenta in *full time* equivalente. Bisogna vedere quanto hanno spinto sul *part-time*. Per questo parlano di duecento persone, ma io non le ho mai contrattualizzate.

Non so se sono stato chiaro, ma sul costo del lavoro non scherziamo. Il costo del lavoro è quello contrattuale e quando abbiamo fatto i calcoli — si può vedere dal capitolato speciale — abbiamo solo detto che, secondo le nostre curve di carico, dovrebbero servire cento persone. Di queste, trenta le mettiamo noi e settanta le dovrà mettere l'operatore secondo le modalità organizzative che deciderà.

Mentre nel bando Consip non è dichiarato quanti minuti di lavoro ci si aspetta, noi abbiamo invece fatto questa dichiarazione che forse ha creato confusione.

PRESIDENTE. Mi permetto di insistere su un punto prima di lasciare la parola ai colleghi.

Quello che non capisco, anche nell'operato delle autorità di controllo sugli appalti, è perché, in una gara da aggiudicare sulla base dell'offerta economicamente più vantaggiosa — sgombriamo quindi il campo dal massimo ribasso, che ha tutte le caratteristiche della trasparenza — si facciano calcoli così macchinosi da creare conflitto, equivoco e contenzioso.

Il Comune di Milano o qualsiasi altra azienda che abbia bisogno di un *call center* fa i suoi conti. In base ai flussi o a eventi speciali, come può essere l'Expo di Milano, io ritengo che, anziché avere bisogno di cento persone sempre, al primo, al secondo e al terzo turno, ci sia bisogno, ad

esempio, di centoventi persone al primo, di centocinquanta al secondo, perché c'è un picco straordinario, e di ventidue al terzo.

È un conto interno alla struttura per stabilire il fabbisogno di organico. Una volta stabilito il fabbisogno di organico complessivo nell'arco della giornata, basterebbe moltiplicarlo per il costo medio o minimo o massimo - la modalità la studierete voi - per ottenere, comprese le ore contrattuali, il *budget* da spendere con il massimo di risparmio. Questo non creerebbe alcun equivoco perché si adotta come *standard* la tabella contrattuale. È questo che non capisco.

Anche l'utile dell'impresa va considerato, ma il valore *standard* del contratto è questo. Perché non prendete come riferimento il valore *standard* del costo contrattuale di un operatore medio? So che è impossibile calcolare istantaneamente. È come la famosa saturazione istantanea alla linea di montaggio. È un sogno di tutti i rilevatori di tempi e di tutti gli ingegneri, meno dei sindacalisti. Quel calcolo però è impossibile e può creare, come è successo, degli equivoci.

Giustamente dovete pretendere di non avere un organico dormiente. Capitava nelle fabbriche che al turno di notte si andasse a dormire. Per il manutentore ha senso: se succede qualcosa c'è l'allarme. Non ti chiamano a casa, se abiti a cento chilometri, per spegnere l'incendio. Devi essere sul posto, come purtroppo sappiamo. Chiedo scusa per la digressione.

Do ora la parola ai colleghi che intendano porre quesiti o formulare osservazioni.

GIORGIO PICCOLO. Lei dice che Almaviva non ha partecipato. Non conosco la questione, ma è chiaro che, se riducete i turni, internalizzate e fornite voi le attrezzature, l'impresa uscente che partecipasse a queste condizioni dovrebbe gestire un problema sociale con i lavoratori. È fuori discussione.

In questo caso, devo tendere all'obiettivo con gradualità. Internalizzare significa che le attività che facevano loro ora le fanno altri, che siano lavoratori interni del

Comune o nuovi assunti. Già per questo si dovrebbero spostare i lavoratori. Giustamente, dal vostro punto di vista, la gara che avete fatto mira a eliminare i turni dormienti, a eliminare il costo delle attrezzature e di altre attività che gestiva Almaviva. Sarebbe comodo se potessero gestirle ancora.

Siamo a Milano. Se succedesse a Napoli, che farebbero quei duecento lavoratori con una gara come quella che avete fatto voi?

LUISELLA ALBANELLA. Fermo restando che condivido il fatto che questa è una materia molto complicata perché molto tecnica, penso che Almaviva non sia così masochista da decidere di non partecipare a un bando soltanto per capriccio. Penso che abbia fatto dei conti in cui non rientrava. Il vostro bando di gara, intanto, prevedeva una riduzione drastica dal punto di vista economico perché volevate articolare in maniera diversa il servizio.

Lei ha detto che non c'è stato alcun ricorso al TAR, ma questo bando di gara ha sollevato una protesta generalizzata. Adesso avete accordato una proroga e avete rimodulato il servizio riducendo drasticamente anche i servizi ai cittadini. Mi pare che una tipologia di servizio, quella rivolta agli anziani, sia stata addirittura esclusa.

Mi sembra davvero strana la modalità con la quale modulate la gara d'appalto. Sono convinta che un'azienda non consideri nel costo soltanto le telefonate fatte perché l'operatore lavora un certo numero di ore. Siccome l'azienda deve remunerare questi lavoratori, meglio sarebbe, come diceva il presidente Damiano, rimodulare gli organici rispetto alle fasce di attività del *call center*.

Francamente ho dei dubbi rispetto al modo in cui avete formulato la gara d'appalto.

PRESIDENTE. Do la parola al dottor Tomarchio per la replica.

GIUSEPPE TOMARCHIO, *Direttore generale del Comune di Milano*. Come si

sente dall'accento, vengo da un paese che è più meridionale del suo, onorevole Piccolo. So che cosa succederebbe. Ho tenuto delle riunioni con il personale dipendente di Almaviva e con i sindacati e sentivo un peso al cuore. Non ero lì per fare il capitano d'azienda.

Vi assicuro, però, che se vogliamo fare *spending review*, dobbiamo togliere il superfluo. Bisogna vedere da che punto di vista ci si trova: voi affrontate la questione come membri della Commissione Lavoro. È vero che abbiamo limitato gli orari, ma è anche vero che c'è un altro numero verde che lavora tutta la notte, cioè quello dei vigili urbani. Mediamente, dopo le venti un cittadino non chiede come fare la carta d'identità, chiede aiuto. Tutti i servizi essenziali li abbiamo mantenuti con lo 020208 a cui sono collegati i nostri 3.400 vigili urbani.

È uscito anche sul giornale il fatto che avevamo interrotto alcuni servizi, tra cui soprattutto il « Piano caldo per gli anziani ». Ovviamente, non era vero e abbiamo risposto sui media.

Un'ultima cosa, presidente. È molto difficile compendiare le esigenze sociali. Ho addirittura incontrato due persone, marito e moglie, che lavorano ad Almaviva. Rispondendo all'onorevole Albanella, io non capisco perché con un appalto da cento FTE, nel momento in cui settanta sono garantiti ed è scritto nel bando che probabilmente sarà chiesta un'estensione nel periodo dell'Expo per esigenze particolari, Almaviva neanche partecipa. Vale anche il contrario. Capisco l'osservazione dell'onorevole che non crede siano matti. Io non sono in grado di dire cosa pensino, dico solo che non c'è un'enorme riduzione del personale. Piuttosto, sono state eliminate alcune possibilità.

Non so se vi siete chiesti perché io sia partito da novanta e vi abbia poi parlato di circa centotrenta unità di personale. A ogni richiesta entravano tre, quattro o cinque risorse in più perché si basava tutto su costo del personale più un *plus fee*. È difficile compendiare gli aspetti sociali, che sento anch'io e ho sempre

molto presenti, con i tentativi di riduzione della spesa pubblica che mi sembra siano all'ordine del giorno.

Il personale non posso toccarlo. Il massimo che posso fare è convertirlo e ho tentato di farlo nella proporzione che vi ho detto del 30 per cento. Prima di tutto così non tengo i vigili e altri dipendenti a lavorare su turni che non hanno alcun senso. Internalizziamo solo il 30 per cento dell'organico e non vi dico la fatica per trovare all'interno, su un organico di 15.600 persone, trenta lavoratori disponibili a essere formati sul centralino. Ma questa sarà un'altra audizione. Le difficoltà sono tantissime. Sarebbe stato molto meglio affidare il servizio e non fare risparmi. A regime, invece, risparmieremo il 40 per cento.

Cosa dovrei fare da direttore generale di un grosso Comune in Italia in questo momento, dato che voglio anche mantenere l'occupazione all'interno del mio ente? O faccio finta di lavorare oppure attuo processi drastici.

Sulla pubblica illuminazione risparmieremo il 50 per cento, non tra un anno ma tra sei mesi. Siamo scesi da 45 milioni di euro alla metà. Ovviamente qualcuno ci ha rimesso e cioè coloro che fornivano energia elettrica, in questo caso una società partecipata dal Comune. Quando ho fatto la riunione con l'amministratore delegato, non era molto contento del fatto che riducessi l'energia fornita perché compravamo i led. Scusate per questo sfogo, ma capite bene la difficoltà di operare in un momento in cui i bilanci non ospitano aumenti di costo.

Vi ringrazio per l'ospitalità.

PRESIDENTE. La nostra osservazione è sul metodo di calcolo, non sul fatto che dobbiate risparmiare perché questo lo comprendiamo.

Secondo me, con un calcolo più semplificato si arriverebbe meglio all'obiettivo.

GIUSEPPE TOMARCHIO, Direttore generale del Comune di Milano. Le vostre osservazioni su questo aspetto le interiorizzo. Attendiamo la pronuncia dell'Auto-

rità e, nel caso fosse a noi sfavorevole, sappiate che ne terrò conto.

PRESIDENTE. È anche più conveniente per voi poter dire di aver effettuato un calcolo basato sulla retribuzione media dell'addetto ai *call center*. È un'affermazione forte, che vi conviene. Secondo me, arrivereste allo stesso risultato per un'altra via, ma non mi permetto di dare suggerimenti a chi fa questo di mestiere. È semplicemente un'opinione tra le tante.

Ringrazio gli intervenuti e dichiaro conclusa l'audizione.

La seduta termina alle 16.

IL CONSIGLIERE CAPO DEL SERVIZIO RESOCONTI
ESTENSORE DEL PROCESSO VERBALE

DOTT. VALENTINO FRANCONI

*Licenziato per la stampa
il 1° dicembre 2014.*

STABILIMENTI TIPOGRAFICI CARLO COLOMBO

ALLEGATO



COMMISSIONE LAVORO PUBBLICO PRIVATO DELLA CAMERA DEI DEPUTATI
INDAGINE CONOSCITIVA SUI RAPPORTI DI LAVORO PRESSO I CALL CENTER
PRESENTI SUL TERRITORIO ITALIANO

* * *

AUDIZIONE DEL 17 SETTEMBRE 2014 ORE 15.00

I problemi che sono stati evidenziati sia da Almaviva sia dalla Associazione Assocontact sia dai Sindacati riguarderebbero il fatto che la gara obbligherebbe gli operatori di mercato a dover sottopagare, rispetto ai Contratti collettivi, i propri lavoratori.

Come si spiegherà in dettaglio nel prosieguo, il Bando considera ovviamente applicabili solo gli importi contrattuali vigenti ed il relativo costo orario di circa 18€/h per un operatore di III° livello del Contratto Telecomunicazioni, normalmente utilizzati nella mansione di operatore di Call Center. **Il problema non riguarda quindi l'applicazione del Contratto Collettivo del Lavoro.**

La questione riguarda invece come viene impiegato il singolo lavoratore, ovvero il numero di minuti per ora lavorata nei quali ogni singolo lavoratore risponde al telefono, essendo questi e solo questi i minuti utili alla fatturazione del corrispettivo.

Il problema si sposta quindi da una valutazione sulla applicazione contrattuale, come si è detto assolutamente indiscutibile, ad un problema di efficienza e di organizzazione aziendale degli operatori di mercato.

La Gara prevede che la sede del Call Center sia nel Comune di Milano quindi non partecipiamo allo sport della delocalizzazione ma anzi cerchiamo di conservare l'occupazione nella nostra Provincia. Inoltre non è una gara al massimo ribasso, riportato in alcune dichiarazioni, ma una gara economicamente vantaggiosa 60 tecnica/40 prezzo.

La Gara prevede che siano occupati 70 FTE (oltre 30 FTE interni) e che il Back Office di II° livello sia svolto da personale comunale; è prevista inoltre la possibilità di richiedere con preavviso altre FTE cosa che, con molta probabilità, accadrà durante il periodo di Expo.

Quindi la riduzione teorica dagli attuali 100/120 TFE ai 70 del Bando non preoccupa molto neanche i Sindacati perché almeno fino ad Expo ci sarà la possibilità di dover incrementare il servizio.

Smarcate quindi le prime critiche ricevute andiamo a valutare se la gara rispetta i Contratti Collettivi di Lavoro e se le Basi d'Asta sono congruenti con il mercato e con una normale organizzazione del lavoro all'interno di un Call Center.

ATTI

Con Deliberazione di Giunta Comunale n. 2564 del 13/12/2013 venivano approvate le linee di indirizzo per l'affidamento del Servizio di contact center "infoline 020202"





Con determinazione a contrattare del Settore Amministrazione e Controllo della Direzione Centrale Sistemi Informativi e Agenda Digitale n 3 del 23/01/2014 sono stati individuati: la metodologia di gara (procedura aperta con il criterio dell'offerta economicamente vantaggiosa) e gli elementi essenziali del bando con contestuale approvazione della spesa e del Capitolato Speciale di gara.

Sono state espletate le pubblicazioni di legge ed il bando ed i documenti di gara (Capitolato e File quesiti) sono stati pubblicati sul sito del Comune di Milano.

Con determinazione n. 15 del 10.3.2014, è stato differito il termine per la presentazione delle domande di partecipazione e delle offerte per le motivazioni ivi espresse a seguito di istanza da parte di cinque potenziali concorrenti.

Entro il nuovo termine di presentazione delle offerte, previsto per le ore 12 del 31/03/2014, sono pervenuti i plichi dei sotto indicati operatori economici:

Comdata spa

Olisistem Itqconsulting Spa

ATI Visiant Contact Srl, Fastweb Spa e Present Spa

Nella seduta pubblica del 1/4/2014, sono state ammesse con riserva alla gara tutte le società partecipanti e chiesti chiarimenti sui documenti presentati nei termini indicati nel precitato verbale di gara. Gli operatori economici hanno fornito i chiarimenti richiesti.

Le riserve ad oggi non risultano ancora sciolte in quanto non si sono tenute ulteriori sedute pubbliche di gara e pertanto allo stato attuale non risultano aperte né le offerte tecniche, né le offerte economiche presentate dagli operatori economici partecipanti.

Prima della scadenza della presentazione delle offerte, sono pervenute note di Assocontact e Almaviva (quest'ultima mandante dell'ATI Telecom - Almaviva attuale esecutore del servizio 020202 che non ha presentato offerta), alle quali è stata data risposta.

Osservazioni sono state formulate anche dai Sindacati di Settore che sono stati ricevuti dall'Amministrazione.

L'attuale esecutore del servizio non ha fatto seguire, alle osservazioni presentate, alcun ricorso per l'annullamento del bando di gara, né alcun altro operatore ha presentato ad oggi ricorsi contro il bando o la procedura sin qui seguita.

Considerata la rilevanza del servizio 020202 sia per quanto riguarda l'impatto economico, che comporta per l'Amministrazione una spesa massima superiore a 7 milioni per il biennio 2014/2016, sia per la forte connessione del servizio stesso con importanti eventi per la città di Milano, il più importante dei quali è rappresentato dall'evento EXPO 2015, si è ritenuto necessario richiedere l'intervento dell'AVCP - oggi A.N.A.C. - per ottenere un parere sul corretto operato dell'Amministrazione. In particolare, è stata formulata in data 10 giugno 2014 istanza di parere di precontenzioso, ai sensi dell'art. 6 comma 7 della lettera n) del DLGS 163/2006.





L'oggetto della richiesta riguarda la correttezza della base d'asta (€ 0.45 minuto lavorato) e la prova dell'adeguatezza in relazione ai parametri Consip e di Mercato.

In tale ambito, l'Amministrazione ha rassegnato le sotto esposte considerazioni.

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO RICHIESTO

L'Amministrazione comunale, nell'ambito della propria autonomia contrattuale, ha rivisitato il servizio in questione, anche ai fini di allinearsi alle varie disposizioni in materia di *Spending Review*.

Rispetto all'attuale configurazione del Servizio 020202 la gara bandita attualmente in corso prevede le seguenti novità:

- Remunerazione a minuto effettivo di conversazione e non al costo mese *Full Time Equivalent* (FTE)
- Utilizzo di una infrastruttura informatica interna e non più fornita dall'appaltatore
- Servizio non più 24 ore su 24, 7 giorni su 7, ma dalle 08 alle 20 dal lunedì al sabato
- Dimensionamento degli operatori telefonici sulla base dei dati statistici forniti dall'Amministrazione, come specificato nel Capitolato, e tenendo conto del numero di risorse umane interne al Comune dedicate alle attività di *contact server*. A titolo di esempio, si ipotizza l'utilizzo di 30 FTE interni, in aggiunta ai 70 FTE dell'aggiudicatario.
- Back Office di II° livello svolto da personale comunale
- Possibilità di richiedere, con preavviso, l'estensione/ampliamento del servizio, con eventuale messa a disposizione di altri FTE cosa che, con molta probabilità, accadrà durante il periodo di Expo.

Come sopra evidenziato il pagamento del servizio relativo alla gara in corso avverrà attraverso una tariffa per minuto effettivo di conversazione (0,45€/min a base d'asta).

Nell'Allegato 2 del Capitolato è previsto inoltre un sistema di Bonus-Malus che può incrementare (o diminuire) sino al massimo del 10%, il corrispettivo in base al Livello di Servizio.

I corrispettivi sono quindi fissati relativamente ai minuti di conversazione realmente effettuati da ogni FTE; questa modalità di remunerazione è usuale in questo tipo di mercato ed è stato infatti utilizzato anche nell'Accordo Quadro approvato da Consip successivamente alla data di pubblicazione del Bando di Gara del Comune di Milano.

Il Capitolato Speciale di Gara (CSA) prevede un utilizzo medio, a titolo indicativo, di circa 70 FTE che possono essere assorbiti anche da un numero maggiore di 70 persone, nel caso in cui l'operatore economico concorrente ritenesse di impiegare un numero maggiore di persone con contratti a part time (es in turni di 4 h ciascuna).

A giudizio di Almagora, della Associazione Assocontact e dei Sindacati il costo a minuto effettivo indicato a base d'asta obbligherebbe gli operatori di mercato a dover sottopagare, rispetto ai Contratti collettivi, i propri lavoratori.





Come si spiegherà in dettaglio nel prosieguo, il Bando tiene conto dei valori stipendiali attualmente vigenti ed in particolare il costo orario di circa 18€/h per un operatore di III° livello del Contratto Telecomunicazioni, normalmente utilizzati nella mansione di operatore di Call Center.

La questione in realtà non riguarda l'applicazione del Contratto Collettivo di Lavoro, ma l'efficientamento del servizio ed in particolare l'impiego della singola risorsa, ovvero il numero di minuti per ora lavorata nei quali ogni singolo lavoratore risponde al telefono, - essendo questi e solo questi i minuti utili alla fatturazione del corrispettivo - tenendo in considerazione anche la tipologia di centralino che prevede che il Back Office di II° livello sia svolto da personale comunale.

Il problema si sposta quindi da una valutazione sulla applicazione contrattuale ad un problema di efficienza e di organizzazione aziendale degli operatori di mercato.

Sotto il profilo della contestata delocalizzazione di servizi fuori dal territorio nazionale, si segnala che la scelta dell'Amministrazione, espressa negli atti di gara, è fortemente orientata nel senso di favorire lo sviluppo e dell'occupazione in ambito nazionale, avendo previsto nel capitolato speciale di gara la localizzazione della sede (o sedi) del *contact center* 020202 nell'ambito del territorio del Comune di Milano.

Seguono considerazioni sul rispetto dei Contratti Collettivi di Lavoro e sulla congruenza della Base d'Asta in relazione al mercato e con una normale organizzazione del lavoro all'interno di un Call Center.

CALCOLO DEI RICAVI PER OPERATORE IN BASE AL TEMPO DI RISPOSTA ALLE TELEFONATE

Il Comune di Milano ha formulato l'importo a base d'asta della procedura di gara in oggetto, sulla base di elementi oggettivi e sui parametri numerici tratti dalle precedenti gare, nonché dall'osservazione dei dati statistici e dalle concrete esperienze degli uffici comunali in relazione alla gestione del servizio di Servizio Contact center. In tale ambito, è stato valutato un Tempo di Risposta alle Telefonate (TRT) di 6.900 minuti/mese per operatore.

I soggetti che hanno invece mosso le osservazioni sulla gara pubblicata dal Comune di Milano hanno invece valutato il Tempo di Risposta alle Telefonate (TRT) in 5.900 minuti/mese per operatore.

Pur partendo infatti dalle stesse ore lavorabili (quindi al netto di ferie, permessi contrattuali) ovvero 147 h equivalenti a 1.764 h/anno, la differenza di valutazione sui TRT conduce ad una differenza significativa dei ricavi stimabili:

2.655€/mese per operatore per chi ha mosso le osservazioni (0,45€x 5.900)

3.105€/ mese per operatore per il Comune (0,45€x 6.900)

D'altra parte, la congruità della base d'asta è altresì sostenuta, nell'ambito del procedimento aperto avanti l'Autorità, da una delle società partecipanti la gara (società Olististem) che, in sede di osservazioni formulate in data 3 luglio 2014, ha precisato come



la congruità della base d'asta stimata dal Comune risulta dimostrata, da parte sua, dalla circostanza di aver presentato offerta.

CALCOLO DEL COSTO PER OPERATORE

Pur prevedendo il CCNL anche il potenziale utilizzo di II° livelli, il Bando prevede invece l'impiego di operatori con almeno un anno di esperienza, quindi in questa analisi prenderemo in considerazione solamente i III° livelli del Contratto delle Telecomunicazioni.

Il costo per operatore risulta quindi:

31.575€/anno per il Comune ovvero 2.631€/mese pari a 17,9€/h 31.844€/anno per chi ha sollevato le osservazioni ovvero 2.653€/ mese pari a 18,05 €/h.

La differenza fra il costo valutato dal Comune, e quello di chi ha posto le osservazioni è dovuto a differenti valutazioni di dettaglio di alcuni istituti contrattuali, quali anzianità e relativi numero di permessi non retribuiti in un anno.

Tali differenze risultano ininfluenti per il nostro discorso e quindi prenderemo in considerazione il costo di 18€/h per FTE

In ordine alle considerazioni di Assocontact, relativamente al parametro di 5900 minuti mese per FTE, si precisa e ribadisce quanto segue.

Il Comune di Milano, come evidenziato nelle memorie trasmesse all'ANAC, ha effettuato una riconfigurazione complessiva del Servizio Contact center 020202, sia con riferimento alle modalità di gestione del servizio, che con riguardo all'oggetto della gara, che ha comportato conseguentemente una diversa declinazione delle prestazioni oggetto del futuro contratto, rispetto a quelle del contratto vigente con la RTI tra le società Telecom Italia S.p.A. e Almviva Contact S.p.A.

in particolare, l'Amministrazione Comunale ha avviato processi di internalizzazione di attività di contatto con il cittadino e di revisione dei propri servizi interni di Back Office / Front end, in una logica di insourcing di attività specialistiche e funzioni che, fino ad oggi, sono state gestite dal fornitore esterno.

Ne deriva che le prestazioni, oggetto del futuro contratto, sono meno impegnative delle precedenti e genereranno telefonate meno lunghe e complesse, non più di "secondo", ma solo di "primo livello", pur nel pieno rispetto di tutti i costi contrattuali applicabili, ivi comprese le pause D lgs 81/08, le ferie i permessi e quant'altro utili a dimostrare una "resa" effettiva di 6900 minuti/mese per FTE.

CALCOLO DEL MARGINE PER OPERATORE

Il calcolo del Margine per TFE sulla base del calcolo del Comune porta al seguente risultato.

Margine /mese per operatore $(3.105-2.631)=474€$ / mese contando 6900 minuti di chiamate effettive per FTE al mese

Euro 474 rappresenta circa il 15,3% sui ricavi sufficiente a coprire utile e rimanenti costi fissi (Si rammenta che la gara non prevede ammortamenti derivanti da infrastrutture perchè le forniture sono fornite dal Comune stesso).

81



Questo senza considerare l'eventuale auspicabile applicazione del Bonus sui Service Level Agreement che potrebbe anche raggiungere il 10%.

Sul calcolo del margine per operatore in relazione ai costi dell'appalto. Assocontact espone tabelle e calcoli su figure professionali e costi di allestimento della struttura.

Si ribadisce che le somme appaiono sovrastimate poiché :

- l'incidenza dei costi per team leader, quality e business manager e per operatori di Staff non tiene conto che tali figure professionali sono solo parzialmente dedicate interamente all'appalto;
- la stima percentuale per affitti, postazioni e costi generali non considera che l'infrastruttura hardware e software che governa il sistema sarà fornita dal Comune di Milano e che la sede del call center potrà essere anche collocata nella periferia della città con costi di affitto nettamente inferiori a quelli esposti (Il tutto senza contare la possibilità di utilizzo di postazioni e sede già allestite)

ANALISI DEL SIGNIFICATO DEL TRT

Si è affermato che mediamente il Tempo Effettivo di lavoro di un lavoratore è:

1.764 h anno equivalenti a 147 h mese.

Considerando che il "Contratto Collettivo Nazionale per il personale dipendente da imprese esercenti servizi di telecomunicazioni" parte da un nominale:

2.080 h anno equivalenti a 173 h mese x12 se ne deduce che vi è già, applicando gli istituti contrattuali, una riduzione del 15,2% del Tempo Effettivo di Lavoro.

I soggetti che hanno sollevato osservazioni hanno dichiarato che in 1 h (delle 147 ore lavorabili al mese) un lavoratore riesce rispondere al telefono per 40 minuti medi. Se ne deduce che delle 147 h disponibili in un mese l'operatore riesce a lavorare effettivamente 98 ore ovvero il 67% di quelle disponibili. Quindi un operatore, secondo al tesi avversa, effettivamente risponde al telefono in mese:

$147h \times 40 \text{ minuti} = 5.880$ ovvero 5.900 minuti/mese

Il Comune ha diversamente calcolato in una logica di efficientamento ed in considerazione della tipologia di call center che non prevede il II livello, che in 1 h (delle 147 ore lavorabili al mese) un lavoratore può rispondere al telefono per 47 minuti medi. Se ne deduce che delle 147 h disponibili in un mese l'operatore riesce a lavorare effettivamente 115 ore ovvero il 78% di quelle disponibili.

$147h \times 47 \text{ minuti} = 6.909$ ovvero 6.900 minuti/mese

La maggiore efficienza richiesta dal Comune (7 minuti in 1 h ovvero una efficienza dell'11,6%) provoca a livello complessivo uno spostamento notevole dei Ricavi e quindi del Margine.

Per valutare la sostenibilità di questa richiesta si è provveduto ad una analisi tecnica dei tempi di lavoro all'interno di un Call Center ed inoltre si è fatta una analisi degli usuali TRT sul mercato.

Va anche considerato che il servizio è stato semplificato rispetto al passato. Si è individuata la fascia oraria 8/20 e si sono esclusi le domeniche ed i festivi. Questo perché sono sempre attivi altri servizi come lo 020208 presso la Polizia Locale.



Va chiarito poi che il Contratto Nazionale Collettivo consente l'utilizzo di operatori a 8/6/4 h al giorno.

Questa flessibilità ha come risultato che gli operatori, quando possono, utilizzano l'orario a 4 h perché il costo è minore (e quindi minore dei 18€/h calcolati per le 8h) ma, cosa più importante, questo utilizzo aumenta considerevolmente i minuti lavorati.

Questo fatto è connesso alle cosiddette "pause legge 626", ovvero all'obbligo per il lavoratore di fermarsi per 15 min. ogni ora e per la pausa pasto dovuta chiaramente solamente solo a chi fa più di 4 ore di lavoro. Si noti che oggi la legge 626 è stata abrogata dalla DLgs 81/2008 ma gli operatori continuano a fare riferimento a "pause legge 626".

Il profilo orario di un operatore a 8 h è infatti il seguente.

2 h Lavoro
15 min Pausa 626
1,45 h Lavoro
30 min Pasto
2 h Lavoro
15 min Pausa 626
1,45 h Lavoro

Quindi su un teorico di 8 h/giorno un operatore full time lavora per 7 h con una diminuzione del tempo effettivo di 60 min/giorno ovvero di 7,5 min/h ovvero con un -12,5% del tempo effettivo. Il tempo a disposizione di un Full Time è quindi 52,5 min/h.

Il profilo orario di un operatore a 4 h è invece il seguente.

2 h Lavoro
15 min Pausa 626
1,45 h Lavoro

Quindi su un teorico di 4 h/giorno un operatore part time lavora per 3h e 45 min con una diminuzione del tempo effettivo di 15 min/giorno ovvero di 3,7 min/h ovvero con un -6,2% del tempo effettivo. Il tempo a disposizione di un Part Time è quindi 56,3 min/h.

Quindi nel nostro caso, avendo un servizio di 12 h, gli operatori saranno almeno per un terzo a 4h. Ma possiamo ipotizzare una organizzazione più efficiente composta da due terzi di operatori a 4 h e un terzo a 8h.

In questo caso il TRT medio potrebbe essere fino al massimo di 55 min al giorno.

Se si considera ancora una ulteriore fattore di improduttività (malattia, intervallo fra una telefonata ed un'altra) che può attestarsi, secondo quanto emerso dal mercato, al massimo ad un ulteriore 6% si ottiene un TRT di 51,7 min.

Attraverso una indagine di mercato informale è stato inoltre ottenuto i TRT di alcuni primari operatori di mercato tra 45 e 49 min.

Gli operatori hanno inoltre comunicato un range di remunerazione nel mercato oggi pari a circa 0,41 e 0,45 Euro al minuto



Sia l'analisi sul mix di personale, consentito dalla tipologia dell'appalto bandito dal Comune di Milano, sia quella di mercato dimostra che i 6.900 min/mese previsti dal CSA di gara sono conseguibili alla luce del vigente contratto collettivo di lavoro, delle ore effettivamente lavorabili per contratto, delle pause dovute all'interno della giornata di lavoro.

Con riguardo alle affermazioni di Assocontact su permessi e pause di legge, si segnala che le stesse non appaiono sostenute da argomenti oggettivi e dettagliati.

Si richiamano quindi le considerazioni e i calcoli sin qui esposti e sostenuti da analisi di mercato e approfonditi conteggi che hanno come base il CCNL di riferimento.

Appaiono inoltre in contraddizione le affermazioni di Assocontact in merito alla considerazione che i lavoratori dell'Appaltatore siano prevalentemente a Tempo Pieno quando, più volte, lo stesso stima le "teste" coinvolte nella gestione del servizio in 150 unità, invece dei circa 90 FTE richiesti dall'appalto in essere.

A tal proposito, si ribadisce che il Capitolato prevede un utilizzo medio di circa 70 FTE (*Full Time Equivalent*), ovvero il tempo di 70 persone, che possono però coincidere in più teste, in quanto ad esempio potrebbero essere impiegate 140 persone organizzate in turni di 4 h ciascuna.

Rispetto poi alla pretesa mancata valutazione dell'abbattimento del prezzo a base d'asta, Assocontact insiste su una ipotetica proiezione di un abbattimento minimo della base d'asta stimato al 10%. A tal proposito si ribadisce che:

- tale affermazione è frutto di un'ipotesi ancora da verificare in quanto le offerte economiche non sono ancora state aperte;
- se l'Amministrazione volesse far riferimento ad un dato storico, non potrebbe che rilevare che l'attuale prestatore del servizio 020202, associato ad Assocontact, è risultato aggiudicatario della precedente gara con un ribasso del 3,666%.

CONFRONTO CON LA GARA CONSIP

Come precedentemente anticipato è vigente un Accordo Quadro Consip, attivo da Febbraio 2014 ovvero dopo la pubblicazione della gara bandita dal Comune di Milano, che prevede 4 Offerte organizzate in tre livelli di servizio (Gold, Silver, Bronze).

I corrispettivi al minuto di tale Accordo Quadro variano per ognuna degli Assegnatari e tengono in conto anche delle infrastrutture necessarie per la gestione del servizio.

Si sottolinea che il valore dell'ammortamento per queste infrastrutture è stato stimato dalla stessa Almagora, all'interno della gestione del servizio che ancora presta al Comune di Milano, nel 26% circa del corrispettivo stesso.

La tipologia del servizio previsto da Consip è sostanzialmente uguale a quanto richiesto nel CSA della gara bandita dal Comune di Milano ma, contrariamente a quanto richiesto dal bando Comune di Milano, l'accordo quadro CONSIP prevede a carico dell'operatore economico anche il costo dell'infrastruttura. I valori di corrispettivo Consip, che variano da euro 0,60 a 0,70 al min, tengono quindi conto anche di questo costo e pertanto è possibile utilizzarli come parametro di riferimento solo stimando il costo per l'ammortamento dell'infrastrutture da scorporare da tali valori.



L'Accordo Quadro non individua nessun operatore come committente finale: è previsto infatti che il Comune interessato bandisca una ulteriore Procedura Ristretta fra gli Aggiudicatari dell'accordo quadro con il criterio dell'offerta economicamente vantaggiosa (60% Tecnica 40% Economica).

Quale base d'asta economica della procedura ristretta viene richiesto di prendere come valore di partenza il valore massimo offerto dagli operatori aggiudicatari per categoria di minutaggio richiesto per anno e su questo valore ogni partecipante alla procedura ristretta proporrà un ulteriore sconto, sconto che ovviamente verrà formulato conoscendo già le altre offerte al ribasso degli assegnatari dell'Accordo Quadro.

Per le procedure ristrette in ambito Consip (per questo accordo quadro non ci sono casi concreti completi di applicazione) gli ulteriori sconti registrati sono di media del 20/ 30% sui valori iniziali.

La tabella dei corrispettivi da prendere come riferimento per la procedura ristretta sono quelli di Almagora che riporta per un valore di minuti/anno rientranti in quello del Comune i seguenti valori prendendo gli estremi Bronze e Gold)

0,695/min Bronze

0,721/ min Gold

Riducendo tali costi della quota stimata nel 26% per le infrastrutture non richieste nella gara bandita dal Comune di Milano si ottengono i seguenti costo minuto

0,695/min Bronze che ridotto del 26% vale 0,51/ min.

0,721/ min Gold che ridotto del 26% vale 0,53/min.

A questi costi deve quindi essere applicato l'ulteriore ribasso stimato come detto nel 20%, utilizzando il valore basso della forchetta, ottenendo i seguenti costi minuto:

0,51/ min Bronze meno 20% uguale 0,41/ min.

0,53/ min Gold meno 20% uguale 0,42/min.

Abbiamo preso come esempio l'offerta più alta derivante dall'Accordo quadro; il valore per minuto risulta ancora più basso se prendessimo le altre offerte dell'Accordo Quadro e sviluppassimo analogo ragionamento.

Queste analisi dimostrano che la base d'asta del Comune di Milano pari a 0,45€/ min è allineata a quanto offre il mercato ovvero 0,40/ 0,41.

L'Associazione di categoria e la società Almagora contestano l'abbattimento del 26% sulle basi d'asta dell'Accordo Quadro Consip, abbattimento derivante dal costo dell'infrastruttura tecnologica che nella nuova gara è messa a disposizione del Comune di Milano e non risulta più a spese dell'appaltatore.

Si tratta in realtà di una stima ricavata da documenti ufficiali dell'ATI attualmente esecutrice, stima incontrovertibile ed afferente ad una tecnologia ancora in uso e con costo di mercato attuale.

Si resta a disposizione per ogni altra documentazione, informazione, chiarimento si rendesse necessario ai fini dell'indagine.

Il Direttore Generale
Ing. Giuseppe Tomarchio

