



Contratto MULTISERVIZI 2007-2010

Guida al nuovo contratto
regionale per le pulizie degli
edifici scolastici
(*cd. “appalti storici” – art. 8 L.
124/99*)

Un lungo percorso a tappe 1

- La nostra storia inizia nel 1994, quando il Comune di Roma decide di “terziarizzare” i servizi di pulizia nelle istituzioni scolastiche di competenza comunale, affidandoli alla neonata “**Roma Multiservizi S.p.a.**”, società partecipata dal Comune (per il 15%)

Un lungo percorso a tappe 2

- Nel 1999, per effetto della **Legge 3.5.99, n. 124**, il personale ATA dipendente dagli Enti Locali transita alle dipendenze dello Stato
- Successivamente, il **DM 23.7.99, n. 184** dispone il **subentro dello Stato nei contratti di pulizia stipulati dagli Enti locali** in luogo dell'assunzione di personale dipendente.

Un lungo percorso a tappe 3

- Di conseguenza, il DM 10.8.2000, n. 201 prevede una ***riduzione proporzionale del 25% dell'organico ATA***, per effetto della riduzione del carico di lavoro dei collaboratori scolastici;

ma i “bidelli” non si occupavano solo di pulizie....:

- essi garantivano anche la sorveglianza agli ingressi e ai piani, la collaborazione con il personale docente, la piccola manutenzione, lo spostamento degli arredi, il servizio antincendio, ecc., ecc....

Un lungo percorso a tappe 4

- Dopo svariate proroghe, la **Direttiva Ministeriale 28.7.2005, n. 68** definisce una volta per tutte le nuove regole per l'affidamento dei servizi di pulizia e per lo svolgimento delle relative gare di appalto:
 - *Le gare devono essere indette a livello di Uffici Scolastici Regionali*
 - *Gli USR devono stipulare un **contratto “normativo”** con le Ditte vincitrici, sulla base del Capitolato di Appalto*
 - *I singoli Dirigenti Scolastici devono a loro volta stipulare un **contratto “attuativo”** a livello di singola Scuola, che recepisce integralmente il contratto regionale e il capitolato di appalto, integrandoli con la descrizione dei servizi specifici richiesti dalla Scuola*
 - *I contratti avranno durata **triennale**, con facoltà di proroga per un massimo di 12 mesi*

Un lungo percorso a tappe 5

- Per il Lazio, la gara è stata aggiudicata in data **18.09.2007** al Raggruppamento Temporaneo di Imprese con mandataria ***“Roma Multiservizi S.p.a.”*** (unico concorrente), per un importo complessivo triennale pari a
€ 117.874.830,28 (IVA esclusa)

Al termine di questo percorso...

- ***lo Stato spende per la pulizia delle Scuole più di quanto spendesse per il personale ATA che svolgeva tale compito***
- ***le Scuole, che non hanno probabilmente guadagnato molto in pulizia, hanno perso una quota di personale indispensabile a garantire la sicurezza, la sorveglianza e le altre mansioni necessarie in orario scolastico...***
- ***il servizio effettuato in orario extrascolastico non pulisce quando servirebbe, ostacola l'apertura pomeridiana delle scuole al territorio ed è difficilmente controllabile***
- ***il personale statale rimasto ha usufruito, tramite l'"accantonamento" della quota Multiservizi, di una sorta di autoriduzione del mansionario, per cui offre molta resistenza ad occuparsi delle pulizie in orario scolastico (tanto c'è Multiservizi...)***

E ORA....

- L'Ufficio Scolastico Regionale ha stipulato il contratto "normativo" regionale con Roma Multiservizi S.p.a. il 19 Novembre u.s., inviandolo poi, in data 9.01.08, alla Corte dei Conti per la prevista registrazione. Dalla data della registrazione decorreranno i **60 (o 45?) *giorni*** previsti dal bando di gara per la stipula dei singoli "contratti attuativi" da parte dei Dirigenti Scolastici.

***MA COME FUNZIONA IL NUOVO CONTRATTO?
VEDIAMO...***

Legenda e simboli

Per comodità di lettura, sono stati inseriti i seguenti simboli o acronimi:

- CT: Capitolato Tecnico



- Elemento critico: fare attenzione!



- Azione da intraprendere

- Riferimento al foglio Excel di gestione del contratto



Le novità del nuovo Contratto: **attività “pianificate” e a richiesta**

il CT (par. 7) prevede una nuova modalità di gestione del servizio, articolato in:

- **attività pianificate, compensate a canone**, distinte in: a) pulizie giornaliere e b) pulizie periodiche
- **attività a richiesta, compensate extra canone**, su richiesta delle Scuole
- eventuali **attività ausiliarie accessorie**, laddove già previste (ad es. ex LL.SS.UU.)

Le novità del nuovo Contratto: gli “standard” di frequenza

- il CT prevede anche che le attività “pianificate” possano essere effettuate sulla base di **3 “standard” di frequenza (alto, medio, base)**; la singola Scuola può ad esempio “compensare” l’effettuazione di attività “a richiesta” con la diminuzione del livello standard di attività “pianificate”

Prima di iniziare: la Cauzione Definitiva



- La Ditta, prima della formalizzazione degli atti contrattuali, deve consegnare alla scuola prova di avvenuta costituzione di **una cauzione definitiva**, in suo favore, **pari al 5% del valore dell'importo contrattuale**, a garanzia del corretto compimento di tutte le sue obbligazioni nascenti dai contratti normativo e attuativo(c.c.art.1938). La cauzione rimane indisponibile all'Assuntore per tutta la durata del contratto. Se l'importo si riducesse per applicazioni delle penali, va reintegrato volta per volta, entro 10 gg.dalla richiesta del Contraente.

I fase: Avvio del servizio

- È una fase particolarmente delicata, perché in essa si perviene alla definizione degli elementi essenziali del servizio (costi, modalità di svolgimento e di controllo, calendarizzazione, responsabilità, ecc.);
- Essa si conclude con la stipula del contratto e comprende diversi passaggi:

1. I SOPRALLUOGHI (CT3.1)

- Sono effettuati, entro 60 giorni dalla stipula del Contratto Normativo Regionale, da tecnici incaricati da “Roma Multiservizi S.p.a.” e sono finalizzati:
 - Al rilievo delle superfici NETTE* di riferimento, distinte per categorie di destinazione d’uso
 - Alla definizione dell’articolazione dell’Importo Contrattuale
 - * = Per superficie netta si intende la superficie utile calcolata sottraendo dalla superficie lorda la superficie occupata dallo spessore dei muri esterni ed interni compresi nel perimetro dell’immobile

1.1 I sopralluoghi: **ATTENZIONE!**



- Se la Scuola non dispone di rilievi delle superfici effettuati “in proprio” **dovrà stipulare il contratto sulla base di quelli forniti dalla Ditta;**
- ***incaricare il RSPP o altro tecnico di fiducia della Scuola di effettuare i rilievi, distinti per le seguenti categorie di destinazione d’uso:***
 - A. *Aule e laboratori*
 - B. *Biblioteche e auditorium*
 - C. *Uffici e sale riunioni*
 - D. *Palestre*
 - E. *Refettori e sale mensa*
 - F. *Depositi e archivio*
 - G. *Aree esterne*
- ***Foglio di calcolo “Riepilogo superfici e canoni”:* inserire i dati delle superfici**




2. Il Verbale di Consegna (CT3.2)

- **successivamente, la Scuola e la Ditta redigeranno in contraddittorio il Verbale di Consegna, da allegare al Contratto, che specificherà le modalità di corretta erogazione dei servizi; il Verbale dovrà prevedere le seguenti sezioni:**
 - *1. attestazione della presa in consegna degli immobili;*
 - *2. articolazione dell'Importo Contrattuale;*
 - *3. Piano Dettagliato delle Attività;*
 - *4. Programma Operativo delle Attività;*
 - *5. calendario lavorativo;*
 - *6. gestione degli indicatori relativi al controllo dei livelli di servizio;*
 - *7. elaborati grafici allegati;*
 - *8. numero verde;*
 - *9. altro.*

2.1 Definizione degli importi contrattuali

- Sulla base dei rilievi delle superfici, la Scuola, in contraddittorio con la Ditta, dovrà procedere a definire gli importi del servizio, tenendo conto:
 - della distinzione tra attività pianificate “a canone” (quelle obbligatorie) e attività a richiesta “extracanone” (CT 7.1.)
 - delle categorie di destinazione d’uso per le quali si intende attivare il servizio (*ad es. una Scuola che fruisce di mensa autogestita o nella quale le palestre sono pulite da utilizzatori esterni potrà escludere tali servizi*)
 - degli “standard” di frequenza (alto, medio, base), previsti dal CT per ciascuna categoria (CT 7.1.1.)
 - dei prezzi unitari ribassati in sede d’asta
 - delle superfici di riferimento
 - della durata in mesi (*il periodo contrattuale è l’anno solare [12 mesi], ma le attività possono essere erogate per un numero di mesi diverso*)

-  **Foglio di calcolo “Riepilogo superfici e canoni”:** inserire le scelte relative agli “standard” e alle attività

2.2. Piano Dettagliato delle Attività

- Il Piano Dettagliato delle Attività costituisce una pianificazione temporale delle attività programmate con i relativi luoghi di intervento presso il singolo immobile nel quale deve essere eseguito il servizio oggetto dell'appalto; in particolare, in tale documento dovranno essere esplicitate nel dettaglio tutte le attività riportate nelle tabelle di cui al CT 7.1.1 e dovranno essere indicate le specifiche di intervento e la relativa frequenza.

2.3. Programma Operativo delle Attività

- Il Programma Operativo delle Attività consiste nella **schedulazione**, con rappresentazione grafica, **di tutte le singole attività da eseguire nel periodo di riferimento** quali:
 - *interventi pianificati, previsti nel Piano Dettagliato delle Attività;*
 - *interventi a richiesta del Committente, autorizzati dal Supervisore con Ordine di Intervento.*
 - *prestazioni ausiliarie accessorie ove previste dagli appalti stipulati all'epoca dagli Enti locali.*
- Il Programma dovrà inoltre evidenziare, per ogni attività, gli specifici locali oggetto d'intervento
- Il Programma Operativo delle Attività deve essere **consegnato mensilmente al Supervisore** (rappresentante della Scuola)
- Nella redazione del Programma Operativo delle Attività la Ditta deve organizzare il servizio **in modo tale da non intralciare il regolare funzionamento degli uffici e rispettare comunque i tempi previsti per l'esecuzione**

2.4. Calendario Lavorativo

- In questa sezione sarà riportato il calendario lavorativo relativo agli immobili oggetto dell'appalto
- Il calendario conterrà le informazioni necessarie per far sì che l'erogazione del servizio non intralci le normali attività svolte nell'immobile.

2.5. Gestione degli indicatori relativi al controllo dei livelli di servizio

- In tale sezione dovrà essere riportato, a cura del Supervisore, (rappresentante della Scuola) il numero delle unità di controllo (UdC) individuate per l'immobile, suddivise per area tipologica. *(vedi oltre alla voce “controlli”)*.

2.6. Elaborati grafici allegati

- In tale sezione dovranno essere elencati gli elaborati grafici allegati al Verbale Tecnico di Consegna consistenti in:
 - planimetrie, se messe a disposizione dalla Istituzione scolastica, con evidenza delle diverse categorie di destinazione d'uso (CT 7);
 - planimetrie, se messe a disposizione dalla Istituzione scolastica, con evidenza delle Unità di controllo individuate. (CT 9.1.1)

2.7. Numero Verde

- In tale sezione andrà indicato il numero verde telefonico messo a disposizione da “Roma Multiservizi S.p.a.” per la ricezione delle richieste di intervento “extra canone” da parte della Committente e ogni altra modalità/procedura di comunicazione concordata con il Committente stesso.

2.8. Altro

- Tale sezione del Verbale di Consegna potrà essere utilizzata per riportare informazioni relative ad altre situazioni di particolare interesse per l'erogazione dei servizi.
- In definitiva, quindi il Verbale di Consegna costituisce, di fatto, uno strumento operativo, a supporto della gestione del Contratto attuativo, che potrà essere aggiornato – mediante Atto Aggiuntivo al Verbale di Consegna - in caso di eventuali variazioni che potrebbero intervenire durante tutta la durata del Contratto attuativo (36 mesi) ovvero in caso di proroga (max 12 mesi)
- Una volta firmato il Verbale di Consegna si potrà procedere alla **stipula del Contratto Attuativo**, sulla base del **modello** allegato ai documenti di gara

Il fase: Gestione del servizio

La gestione del servizio prevede un costante rapporto tra Scuola e Ditta; tale rapporto si sostanzia in:

- L'individuazione di figure/funzioni di collegamento*
- L'attività di controllo congiunto del servizio **
- L'irrogazione di eventuali penali*
- La richiesta di eventuali attività aggiuntive e l'adeguamento del Programma Operativo delle Attività*

** = Il CT (7.1.3.) riporta una serie di specifiche relative alle modalità di esecuzione di alcuni servizi*

3. Le Figure/Funzioni

Nell'ambito del Contratto, si identificano alcune figure/funzioni chiave:

- Per conto di “**Roma Multiservizi S.p.a**”. il **Gestore del Servizio**, ovvero una figura dotata di adeguate competenze professionali e di idoneo livello di responsabilità e potere decisionale, che rappresenta l’interfaccia unica verso la Scuola. Al Gestore del Servizio sono in particolare delegate le funzioni di:
 - *programmazione, organizzazione e coordinamento di tutte le attività previste nel Contratto attuativo, nonché quella di proporre interventi alla Committente;*
 - *controllo relativamente alle attività effettuate ed alle fatture emesse;*
 - *fornitura di informazioni e reportistica.*
- Per conto della **Scuola** il **Supervisore**, ovvero il responsabile unico dei rapporti con la Ditta.
 - *Al Supervisore, oltre all’approvazione del Programma Operativo delle Attività, verrà demandato il compito di monitoraggio e controllo della corretta e puntuale esecuzione dello stesso.*
- ***Individuare il Supervisore e le figure interne delegate ai controlli (un docente responsabile per plesso scolastico?)***



4. I Controlli

- sono previste **due tipologie** di controllo: dell'**EFFICACIA** e della **PUNTUALITA' nell'ESECUZIONE**
 - i controlli di efficacia sono previsti **a campione** (sulla base di una tabella); essi potranno essere **effettuati dal Supervisore** in **ambienti precedentemente individuati (unità di controllo)** per ciascuna delle **8 tipologie di ambienti** previste
 - i controlli potranno avvenire in qualsiasi momento, ma devono essere **preavvertiti** (minimo 2 ore prima)
 - è prevista **una sola verifica mensile**
 - Il **verbale** dei controlli deve essere **firmato congiuntamente** dagli incaricati della Scuola e della Ditta
-
- **Stabilire un calendario dei controlli da effettuare e assegnare responsabilità diffuse di controllo a tutti i livelli**
 - **Fogli di calcolo “Controlli EFFICACIA” e “Controlli PUNTUALITA'”:**
Riportare mensilmente il numero di non conformità rilevate

A green circular icon with the word "GO" in white capital letters, mounted on a wooden post.

4.1 Le aree di controllo

il CT individua **8 tipologie di ambienti** in cui effettuare i controlli, come da tabella (CT 9.1.1):

<i>tipologia Area di controllo</i>		<i>Ambienti costituenti le unità di controllo afferenti alla singola tipologia area di controllo</i>
1	Aule	Aule
2	Uffici	Uffici, sale riunioni, biblioteche, aree stampa/fotocopiatrici
3	Distribuzione	Atri, corridoi, pianerottoli, scale, ascensori
4	Sevizi igienici	Bagni ed antibagni, spogliatoi
5	Refettori e mense	Locali refettorio e sale mensa
6	Palestre	Palestre
7	Aree Esterne	Aree scoperte di pertinenza dell'immobile quali parcheggi, rampe di accesso, percorsi di accesso, aree cortilive, balconi, terrazze ed aree di servizio come l' autorimessa
<i>tipologia Area di controllo</i>		<i>Ambienti costituenti le unità di controllo afferenti alla singola tipologia area di controllo</i>

4.2 Aree verdi: pagate due volte?

La pulizia delle aree a verde esterne è rimasta di competenza del Comune, che la effettua attraverso...Multiservizi, naturalmente. Alcune delle attività sono previste nei due capitolati; ecco quello di competenza comunale:

Prestazione prevista dal Capitolato	Ambito di competenza	Frequenze interventi
Pulizia raccolta, asportazione di R.S.U.	Area verde	Settimanale - N° 40 Interventi durante l' Anno Didattico (esclusione dei mesi di luglio e di agosto)
Mantenimento prati taglio manto erboso	Area verde – Materne, Elementari e Professionali	8 / Anno
Pulizia asportazione R.S.U., foglie	Griglie tombini raccolta delle acque presenti nell'area esterna scolastica	Settimanale - N° 40 Interventi durante l' Anno Didattico (esclusione dei mesi di luglio e di agosto)
Rimozione infestanti e diserbo cigli dai marciapiedi	Area verde	8 / Anno (contestualmente con taglio manto erboso)
Riparazioni parti danneggiate cestini – cestoni e panchine	Area verde	Mantenimento
Ripristino verniciatura e riparazione parti danneggiate transenne in ferro	Area verde	1 / Anno

Note: Specifiche Interventi come da Istruzioni Operative

4.3. *il campione di controllo*

il numero di ambienti che costituisce il “campione” sul quale effettuare il controllo per ciascuna area è stabilito dalla seguente tabella (CT 9.1.1):

Numero Unità di Controllo (<i>ambienti</i>) per area di controllo	Dimensione Campione per area di controllo
1 - 3 <i>(ad es. 3 palestre)</i>	1 <i>(il controllo può essere effettuato solo su una delle 3 palestre)</i>
4 - 8	2
9 - 15	3
16 - 25	5
26 - 50	8
51- 90	13
91 - 150	20
151- 280	32
281 - 500	50
Numero Unità di Controllo (<i>ambienti</i>) per area di controllo	Dimensione Campione per area di controllo

4.4 le anomalie/non conformità

Il CT (9.1.1) riporta, a titolo indicativo e non esaustivo, alcune possibili anomalie, sulla base delle quali il Supervisore o persona da lui incaricata esprimerà un giudizio sulla non conformità della singola unità di controllo controllata :

- presenza di sporco diffuso sulle superfici;*
- presenza di depositi di polvere;*
- presenza di impronte;*
- presenza di orme;*
- presenza di macchie;*
- presenza di ragnatele;*
- residui di sostanze varie;*
- mancata sostituzione dei sacchetti portarifiuti;*
- mancata vuotatura di cestini e posacenere;*
- assenza di carta igienica, sapone, asciugamani**
- assenza di contenitori per assorbenti igienici.*

*** = il CT prevede il posizionamento da parte di Multiservizi di *materiali igienici, forniti però dalla Scuola***

5. Le Penali

- vengono irrogate sulla base di ***indicatori di controllo*** diversi a seconda che si tratti di anomalie riguardanti la **qualità** o la **puntualità** della prestazione e che si tratti di attività **pianificate** o **a richiesta**
- vengono calcolate in percentuale rispetto al ***canone mensile***, agli ***indicatori di riferimento*** e alle ***percentuali di scostamento dallo standard***
- vengono ***detratte, mediante compensazione, dal corrispettivo mensile totale***, a mezzo nota di credito o decremento dell'importo mensile
- In alternativa, la Scuola potrà avvalersi della ***cauzione definitiva***
- ***Fogli di calcolo “Controlli EFFICACIA” e “Controlli PUNTUALITA”:*** verificare l'applicabilità e l'entità delle penali corrispondenti alle non conformità rilevate



Fatturazione e pagamenti



OPERAZIONI PRELIMINARI AL PAGAMENTO (CT 15):

- Presentazione al **Supervisore**, ai fini del controllo delle attività svolte, di un **rendiconto delle attività mensili** effettuate;
- Entro gg.10, **approvazione** del rendiconto da parte del Supervisore ed **autorizzazione** alla Ditta ad emettere fattura, o richiesta di ulteriore documentazione (che interrompe i termini).
- Ciascuna fattura, intestata al Contraente, deve contenere il riferimento al contratto normativo ed attuativo e deve essere accompagnata dalla **copia della denuncia dei contributi previdenziali(MOD.DM 10\2) e dei contributi assicurativi obbligatori per infortuni sul lavoro e malattie prof.li a favore dei dipendenti**. In caso di inadempienza, il pagamento della fattura è sospeso, con assegnazione di **gg.30 per la regolarizzazione**, pena la risoluzione del contratto attuativo.
- I pagamenti della fattura vanno effettuati (**esclusivamente in favore della società mandataria**, a prescindere dalla possibilità, per le singole società, di provvedere alla fatturazione pro quota delle attività prestate), **entro 90 gg. dal ricevimento della fattura**, pena una mora il cui tasso è indicato nell'art.13.4 del contratto normativo.

...e poi, che altro fare?

L'iter normativo seguito dalla vicenda del subentro nei contratti di pulizia stipulati dagli EE.LL. lascia ridottissimi margini alla contrattazione delle Scuole "autonome"; ciononostante, è possibile evidenziare alcune possibili strategie di sostegno delle Scuole nella gestione di un contratto così delicato e, a nostro avviso, penalizzante:

- fornire alle Scuole una corretta informazione e soprattutto **strumenti concreti di gestione del contratto**, in particolare per quegli aspetti particolarmente oscuri e farraginosi (guarda caso...) quali i **sopralluoghi** e la determinazione dell'**importo contrattuale**, le modalità di **controllo**, la determinazione delle **penali**, ecc.
- verificare, in contraddittorio con l'USR, i limiti di applicabilità del disposto di cui all'art. 11, comma 3 del R.D. 2440/1923, espressamente richiamato sia nello schema di contratto normativo che in quello attuativo, che prevede la facoltà di risolvere il contratto una volta "consumati" i 4/5 dell'importo contrattuale; qualora questa opzione fosse praticabile sulla base della programmazione del servizio in sede di Verbale di Consegna, a Multiservizi potrebbero essere affidate le attività pianificate fino alla concorrenza dei 4/5 e il restante "quinto" rimarrebbe disponibile per ... la concorrenza!

- Mettere “in mora” l’Amministrazione per le conseguenze derivate dall’indebito “taglio” del 25% del personale, che ha privato le Scuole di risorse indispensabili alla sorveglianza e alla sicurezza; i Dirigenti, in qualità di “datori di lavoro” potrebbero chiedere di ripristinare l’organico precedente o, in via residuale, di utilizzare eventuali economie (il famoso “quinto”...) per **servizi ausiliari**, al momento previsti solo per le Scuole che hanno assorbito gli ex LL.SS.UU.
- stimolare le Scuole ad operare controlli incrociati con le U.O.T. dei Municipi per verificare se gli interventi effettuati da Multiservizi nelle aree verdi esterne alle Scuole (rimasti di competenza comunale) non vengano pagati... due volte
- sollevare pubblicamente e sostenere con forza l’esigenza di un organismo di consulenza e monitoraggio a livello provinciale sulla gestione dei contratti e del possibile contenzioso
- mobilitare le Scuole per richiedere procedure più partecipate in vista della prossima gara, in particolare nella definizione del capitolato tecnico (se non addirittura la modifica a livello nazionale delle procedure di gara)
-

AUGURI A TUTTI NOI!