

Prot. n. 21796

Torino, 14.03.2014

Al Direttore amministrativo  
Arpa Piemonte

**OGGETTO: VALUTAZIONE FORNITORI ANNO 2013**

L'Ufficio Acquisti, come previsto dall'art. 20 del Regolamento per la gestione degli approvvigionamenti di beni e servizi" approvato con Decreto del Direttore Generale n. 37 del 30.03.2012, ha provveduto per l'anno 2013 alla valutazione dei fornitori secondo le modalità operative definite dal Direttore Amministrativo con prot. 90601 del 6.9.2012.

Il processo di valutazione dei fornitori è fondato sulla verifica delle non conformità (nc) rilevate dalle strutture destinatarie del contratto. Al ricevimento di non conformità, l'Ufficio Acquisti ha compilato e aggiornato sistematicamente una Scheda di valutazione dei contratti di fornitura e servizi (U.GR.S162) che riporta i seguenti dati:

- riferimenti al contratto/ordine;
- oggetto e valore del contratto;
- denominazione del fornitore;
- il numero e la tipologia delle "non conformità" registrate durante la gestione del contratto;
- il numero delle contestazioni scritte al fornitore, formulate ed inviate dall'Agenzia secondo le prescrizioni del Capitolato Generale d'oneri e del Capitolato Speciale;
- valore delle penali irrogate.

**1) Dati quantitativi e strutture interessate**

Dall'analisi dei dati raccolti nel 2013 risulta che nel corso dell'anno sono state rilevate complessivamente n°41 non conformità da 7 Strutture come analiticamente indicato nella sotto riportata tabella:

NC per sede (anno 2013)	
Sede	n.
DIP ALESSANDRIA	3
DIP. ASTI	1
DIP. NOVARA	25
DIP.TORINO	1
POLO ALIMENTI	7
DIP. VCO	2
UFF. ACQUISTI	2
<b>totale</b>	<b>41</b>

Sul piano quantitativo si evidenzia un aumento percentuale del 32,26%. rispetto all'anno 2012, nel corso del quale erano state rilevate 31 non conformità.

## 2) Tipologia di non conformità elevate-

Nella tabella sotto riportata si indicano per singolo contratto la tipologia di "inadempimento" segnalate e trattate conseguentemente dall'Ufficio acquisto

NC conformità fornitori (anno 2013)		
<i>Fornitore</i>	<i>n. nc</i>	<i>tipologia nc.</i>
Rivoira spa	1	ritardo consegna
Consorzio Artigiano Trasporti s.c. a r.l.	6	Sforamento temperatura
Consorzio Artigiano Trasporto S.c.a. r.l.	2	Sforamento temperatura (riferito a contratto scaduto)
Exacta Optech Labcenter S.p.A. ord 1794 NO	1	scadenza prodotto non conforme
Exacta Optech Labcenter S.p.A. ord 275 NO	2	scadenza prodotto non conforme
Biomerieux Italia spa	1	scadenza prodotto non conforme
Thermo Fischer Scientifica spa	1	scadenza prodotto non conforme
		Non corretto svolgimento delle attività e/o inosservanza n° ore di lavaggio vetreria
Compass Group italia spa	5	
Perkin Elmer spa	1	scadenza prodotto non conforme
Labservice Analytica srl	1	prodotto non conforme
Olivetti nolegg. 32 fotoc	3	ritardo assistenza tecnica
Olivetti nolegg. 17 fotoc.	1	ritardo assistenza tecnica
Eurofins Genescan GMBH	1	scadenza prodotto non conforme
		consegna sede sbagliata e temperatura non conforme
		Mancata evidenza della corretta conservazione del prodotto durante trasporto e ddt non conforme per schede sicurezza, mancanza certificato qualità
Biolife Italiana spa- piastre pronte	7	
Laboindustria spa	1	Mancanza certificato sterilità
Zucchetti Informatica S.p.A.	1	Ritardo consegna toner
Eppendorf srl	1	consegna prodotto sbagliato
Oxoid spa	1	indicatore temperatura virato
MAS Monti appalti e servizi srl	1	mancata manutenzione
GGI Impianti srl	1	ritardo intervento
Errebian spa	1	errore caricamento listini SCR su portale SCR Piemonte

### **3) Valutazione dei contratti "strategici" per lo svolgimento delle attività agenziali**

Di seguito si riportano i dati essenziali del processo di valutazione di contratti la cui corretta esecuzione appare essenziale per lo svolgimento delle attività istituzionali dell'Agenzia.

#### **a) Contratti di appalto di fornitura dei consumabili di laboratorio**

Nel 2012 sono state rilevate 11 le non conformità relative a contratti di fornitura di consumabili da laboratorio

Nel 2013 le non conformità riguardanti i fornitori dei consumabili da laboratorio sono 19.

Si osserva che 6 nc riguardano scadenza non conforme alla richiesta: di queste sei, due sono riferite a forniture della ditta Exacta Optech Labcenter S.p.A.: le Strutture hanno ordinato i prodotti sulla base di un listino richiesto dall'Ufficio Acquisti senza vincoli di capitolato o condizioni di fornitura, dato che erano in corso le nuove procedure di gara (le ditte hanno inviato merce con scadenza non conforme rispetto a quanto ordinato).

Le altre 4 contestazioni si riferiscono a forniture di prodotti peculiari o comunque ordinati autonomamente dalle Strutture.

Spicca certamente il numero elevato di contestazioni elevate nei confronti della ditta Biolife Italiana, aggiudicataria della fornitura di piastre pronte (lotto 4 gara biologia), relative alla mancata evidenza, durante il trasporto, della corretta conservazione del prodotto, al documento trasporto non conforme per schede sicurezza, alla mancanza del certificato qualità. E' stato convocato il rappresentante della ditta Biolife Italiana in data 4.9.2013 per affrontare le problematiche correlate alle frequenti non conformità e la criticità è stata risolta efficacemente: è pervenuta una dichiarazione sui metodi e certificazioni di Qualità e sulle condizioni di trasporto.

Si precisa che dal 2013 vengono valutati tutti i fornitori nei confronti dei quali è stata rilevata una non conformità anche se derivante da un contratto stipulato dalle Strutture periferiche; si può spiegare così l'aumento delle nc..

#### **b) Contratto di appalto di fornitura di gas tecnici**

Per quanto riguarda la non conformità nei confronti della ditta Rivoira spa, derivante da ritardi nella consegna dell'elio, si precisa che, dopo assicurazioni per le vie brevi, si è tenuto il 26.03.2013 un incontro con il Rappresentante della ditta che ha chiarito le problematiche dei ritardi e ha dichiarato impegno della Società ad eliminare inadempienze. A seguito di un incontro in data 18.04.2013 la Rivoira spa ha trasmesso la propria procedura di controllo della qualità dei gas impegnandosi a fornire certificati di analisi.

### **3) Contratto di appalto di servizio di trasporto dei campioni tra le sedi dell'Agenzia**

Per quanto riguarda il Consorzio Artigiano Trasporti, affidatario del servizio trasporto campioni, nel corso dell'anno 2013 ha ricevuto 8 contestazioni per il contratto in essere che termina il 28/02/2014. Nell'anno 2012 il numero di non conformità era pari a 20.

Il risultato conseguito appare soddisfacente. Si rileva, in merito, che alla ditta nel corso di inizio anno, con nota prot. 26437 del 20 marzo 2013, è stato richiesto un piano di miglioramento al fine di ridurre le criticità spesso riscontrate nelle note di non conformità, relative agli sforamenti di temperatura, dovuti alle variazioni climatiche esterne, sia nel periodo estivo che in quello invernale. L'azione di miglioramento che la ditta ha proposto e successivamente attuato è stata l'installazione di una pompa di calore su tutti i mezzi di trasporto utilizzati per il servizio, al fine di mantenere le temperature costanti all'interno degli stessi nel periodo invernale. E' stato inoltre attivato un incremento delle manutenzioni preventive degli impianti di refrigerazione. Tali soluzioni, alla luce dei risultati ottenuti, si possono definire ottimali.

### **4) Valutazione di contratti non "strategici" per le attività Agenziali**



Di seguito alcune osservazioni in merito al processo di valutazione di altri contratti stipulati dall'Agenzia.

**Contratti di appalto di fornitura a noleggio di fotocopiatrici (Convenzioni Consip)**

N. 5 non conformità riguardano i contratti di noleggio di fotocopiatrici e derivano da ritardi nell'assistenza tecnica. E' stata applicata una penale di € 712,08 per i disagi che il ritardo ha causato al normale svolgimento dell'attività della sede di Casale Monferrato.

**Contratto di appalto di servizio di pulizie tra le sedi dell'Agenzia**

Nel corso dell'anno 2013, la ditta Compass Group Italia, esecutrice del servizio di pulizia ha ricevuto 5 contestazioni, di cui 4 dal Dipartimento di Novara per il mancato svolgimento di prestazioni, particolarmente per la sede di Gozzano e 1 dal Dipartimento di Torino per l'immobile di La Loggia, per insufficiente numero di ore rese per il lavaggio vetriere.

Oltre alle normali richieste di controdeduzioni, sono stati realizzati molteplici incontri con i Responsabili della ditta con lo scopo di risolvere le problematiche. In alternativa all'applicazione di penali si è provveduto ad addivenire ad accordi transattivi, concordando l'esecuzione di servizi di pulizia extra contratto. Particolare negligenza è stata segnalata da parte del Dipartimento di Torino, per l'immobile di La Loggia che ha lamentato, per il presidio fisso, orari ridotti rispetto a quelli previsti da contratto. Le ore non eseguite sono state compensate con prestazioni di pulizia extra anche relative ad altri siti.

**Contratto di appalto di servizio manutenzione impianti elevatori**

E' stato contestato al fornitore Monti appalti e servizi srl il ritardo nell'esecuzione delle visite di manutenzione preventiva periodica di cui al programma operativo sedi dipartimentali di Novara, Vercelli, Omegna, Cuneo. A seguito di contestazione l'Uff. Tecnico ha applicato penali per € 4.083,70.

**5) Conclusioni**

Dal 2013 vengono valutati tutti i fornitori nei confronti dei quali è stata rilevata una non conformità anche se derivante da un contratto stipulato dalle Strutture periferiche. Si evidenzia come il trattamento delle non conformità si è raramente tradotto nell'applicazione di penali.

La penale costituisce "l'*extrema ratio* cui ricorrere quando si gestisce un contratto: il risultato del buon esito di un rapporto negoziale, specie quando trattasi di rapporti negoziali complessi per la pluralità delle obbligazioni e per la pluralità di sedi di consegne e strutture ordinanti, deriva da un approccio collaborativo con la ditta eventualmente inadempiente con cui occorre sviluppare un processo di miglioramento delle prestazioni.

Alla luce delle motivazioni esposte tutti i fornitori sono da considerarsi oggetto di valutazione positiva, non rinvenendo in nessun caso la sussistenza di manchevolezze contrattuali tali da determinare il venir meno del rapporto di fiducia tra questa Agenzia e i fornitori medesimi.

Rimanendo a disposizione per ulteriori chiarimenti, si porgono cordiali saluti.

Il Dirigente Responsabile della Struttura Complessa  
"Ufficio Provveditorato e Tecnico"

( Rossana Maria Caterina Giannone )

Allegati:



1. Schede U.GR.S162 "Scheda valutazione contratto di fornitura beni-servizi"
2. Copie verbali incontri con ditte

