

Prot. n. 21818

Torino, 18/03/2015

Al Direttore amministrativo

Arpa Piemonte

OGGETTO: VALUTAZIONE FORNITORI ANNO 2014

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 gli anni 2013 e 2014 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

NC per sede (anno 2014)		
	Sede	n. nc
1	DIP. VERCELLI	3
2	SS POLO MICROINQUINANTI	1
3	AFA	1
4	DIP ALESSANDRIA	8
5	DIP. BIELLA	1
6	DIP NOVARA	25
7	SISTEMI PREVISIONALI	1
8	DIP TORINO	5
9	DIP ASTI	4
10	DIP VCO	5
11	SS ACQUISTI	1
12	SS POLO ALIMENTI	14
totale		69

Osservazioni:

Dall'analisi dei dati raccolti nel 2014 risulta che nel corso dell'anno sono state rilevate complessivamente n. 69 non conformità da 12 Strutture.

Sul piano quantitativo si evidenzia un aumento percentuale del 40,58% rispetto all'anno 2013, nel corso del quale erano state rilevate n. 41 non conformità. Rispetto al 2012, con n. 31 non conformità, l'aumento percentuale è del 55,07%.

2) Tipologia di non conformità elevate

Nella tabella sotto riportata si indicano per fornitore le tipologie di "inadempimento" segnalate e trattate conseguentemente dall'Ufficio Acquisti:

NC conformità fornitori (anno 2014)			
	fornitore	n. nc	tipologia nc.
1	Biolife Italiana spa	8	Ritardo fornitura - Prodotto con scadenza non conforme
2	Biomerieux Italia spa	6	Mancata evidenza di una corretta conservazione dei prodotti durante il trasporto - Ritardo fornitura
3	Compass Group Italia spa	2	Inadempienza prestazione - Mancata sostituzione personale 120 ore
4	Chemical Research 2000 s.r.l.	4	Ritardo fornitura - Mancanza scheda di sicurezza
5	Nova Chimica s.r.l.	1	Ritardo fornitura
6	Agilent Technologies Italia spa	1	Ritardo manutenzione correttiva, mancato rispetto di proposta transattiva del 19.06.2014 e mancata comunicazione di un riferimento per chiamate di intervento
7	Oxoid spa	4	Mancata evidenza di una corretta conservazione dei prodotti durante il trasporto
8	Carlo Erba Reagents s.r.l.	19	Ritardo fornitura - Prodotto non conforme - Consegna prodotto sbagliato ed in sede errata
9	Rivoira gas srl	2	Ritardo fornitura - Consegna non ordinata
10	Project Automation spa	1	Inadempienza prestazione "rendimento annuale (Ra)"
11	Montepaone srl	3	Ritardo fornitura - Prodotto non conforme
12	Merck spa	1	Prodotto non conforme
13	Tecnovetro s.r.l.	1	Prodotto non conforme
14	Hospital Consulting s.p.a.	1	Ritardi esecuzione servizi
15	Lab Service Analytica s.r.l.	3	Ritardo fornitura - Scadenza prodotto non conforme - Schede di sicurezza non conformi
16	Consorzio Artigiano Trasporti s.c. a r.l.	8	Rottura campione irripetibile - Rilevazione anomalia temperatura - Temperatura non conforme - Mancata programmazione data-logger - Mancato inserimento data-logger
17	Savatec Strumenti s.r.l.	1	Mancanza certificato qualità di prodotto
18	Thermo Fisher spa	1	Prodotto con scadenza non conforme
19	Compressori Ceccato s.r.l.	1	Prodotto non conforme
20	Analytical Technology	1	Prodotto non conforme

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 2014 sono state rilevate n. 52 non conformità relative a contratti di fornitura di consumabili da laboratorio, contro le n. 19 del 2013 e le n. 11 del 2012.

Rilevanti sono le non conformità della Biolife Italiana spa, della Biomerieux Italia spa e della Carlo Erba Reagents srl, per le quali si evidenzia quanto segue:

- Biolife Italiana spa (fornitrice dei terreni di coltura): la maggior parte delle non conformità riguardano la scadenza dei prodotti, precisamente il mancato rispetto della validità commerciale prevista dal Capitolato di gara. Infatti i prodotti devono essere consegnati con un periodo residuale di validità pari ad almeno i 2/3 dell'intero periodo originario. Sono stati segnalati n. 5 casi di articoli pervenuti con un periodo di validità non conforme, che sono stati contestati alla dita Biolife Italiana.

Sebbene il fornitore abbia inviato giustificazioni per le inadempienze riscontrate e comunque sostituito i prodotti contestati, si è ritenuto opportuno applicare una penale di € 50,00 per i disagi causati e quale invito al rispetto delle condizioni contrattuali.

- Biomerieux Italia spa (fornitrice dei terreni di prodotti per identificazione biochimica batteri): spicca il numero elevato di contestazioni rilevate per mancata evidenza di una corretta conservazione dei prodotti durante il trasporto.

Le Condizioni particolari di fornitura prevedono che per prodotti che devono essere mantenuti a temperatura controllata, il fornitore deve alla consegna dare evidenza della corretta conservazione del prodotto durante il trasporto, dal momento dell'uscita dal proprio magazzino al momento dell'accettazione da parte dell'Agenzia.

La documentazione fornita alla consegna (i listati di registrazione delle temperature) è risultata incompleta perché mancante dei dati di alcune fasi del trasporto e di stoccaggio intermedio.

Le n. 4 non conformità rilevate per tale problema sono state contestate al fornitore, che in parte ha sanato l'inadempienza con la trasmissione dei listati di temperatura mancanti.

A seguito delle contestazioni la Biomerieux si è impegnata ad utilizzare detectori di temperatura o data logger usa e getta.

Tuttavia dato che l'assenza delle citate evidenze rende non utilizzabili i prodotti ricevuti, si è ritenuto opportuno, a ristoro dei irregolarità subite, applicare una penale di € 163,97, pari alla spesa di una delle forniture oggetto del contenzioso.

- Carlo Erba Reagents srl (fornitore di solventi, reagenti e prodotti per PCR e biologia molecolare): n. 4 non conformità che riguardano solventi non conformi (contaminati) hanno comportato particolari disagi a causa dei tempi lunghi di risoluzione delle criticità, precisamente gli articoli sono:

SOL0175 "Tetracloroetilene (CAS 127-18-4), ultrapuro per analisi di idrocarburi in tracce (spettr. IR), flac. da 1 L": si è provveduto a segnalare alla Carlo Erba Reagents la contaminazione del prodotto consegnato nelle sedi di Novara e Vercelli, tale contaminazione lo ha reso non utilizzabile per le analisi purge&trap. La ditta ha proposto un prodotto sostitutivo, ha fornito un campione che è stato esaminato presso il laboratorio di Vercelli e ritenuto conforme. Il prodotto contaminato è stato ritirato e sostituito con il prodotto idoneo. I laboratori interessati, nelle more della risoluzione del problema, hanno dovuto rivolgersi ad altro fornitore per la necessità del prodotto. In data 17.10.2014 l'Uff. Acquisti ha incontrato Rappresentanti della Carlo Erba Reagents per proporre accordo transattivo a risarcimento dei danni subiti, anche per il prodotto che segue.

SOL0195 "Alcool metilico (CAS 67-56-1), purge & trap, per analisi ambientale, da 1000 ml": è stata segnalata alla Carlo Erba Reagents la contaminazione del prodotto consegnato nelle sedi di Alessandria e Vercelli, tale contaminazione lo ha reso non utilizzabile per le analisi

purge&trap. La ditta ha proposto diversi prodotti sostitutivi, ha fornito dei campioni che sono stati esaminati presso il laboratorio di Vercelli, ma sono risultati non conformi perché contaminati. Si è aperto un contenzioso e sono state inviate lettere di richiamo alla ditta per adempiere in modo corretto alla fornitura. I laboratori interessati, nelle more della risoluzione del problema, hanno dovuto rivolgersi ad altro fornitore per la necessità del prodotto. Nell'incontro sopraccitato del 17.10.2014 i Rappresentanti della Carlo Erba Reagents hanno offerto un prodotto nuovo che, a seguito di verifiche presso il laboratorio di Vercelli, non è stato ritenuto conforme. La ditta ha accolto la proposta dell'accordo transattivo a risarcimento dei danni subiti e si è concordato un risarcimento di € 2.500 in materiale da laboratorio per Arpa Piemonte. In data 30.12.2014 il fornitore ha dichiarato di poter fornire il prodotto conforme di produzione JT bacher considerato idoneo dall'Agenzia.

Numerose (12) sono le non conformità state sollevate per ritardo nella consegna dei prodotti (4 solventi, 5 reagenti e 3: si precisa che la Carlo Erba Reagents ha sempre fornito giustificazioni ai ritardi contestati e in un caso di rilievo ha fornito un prodotto sostitutivo.

- Si evidenziano le non conformità rilevate nei confronti delle ditte Chemical Research 2000 s.r.l. e Lab Service Analytica s.r.l. per le schede di sicurezza mancanti o non conformi.

In particolare la Chemical Research 2000 s.r.l. non ha trasmesso tutte le schede di sicurezza all'Ufficio Acquisti come previsto dal Capitolato di gara, non le ha fornite insieme ad alcuni prodotti consegnati o non erano conformi. La ditta è stata più volte sollecitata, ha iniziato a fornirle insieme alla merce ed ha inviato quelle oggetto delle non conformità all'Ufficio Acquisti. E' in corso un valutazione delle penali da applicare.

Per quanto riguarda la Lab Service Analytica s.r.l., il Dipartimento di Novara aveva segnalato che le schede di sicurezza fornite insieme a dei prodotti non risultavano aggiornate alla normativa vigente, per cui si è richiesto di provvedere all'aggiornamento. Il fornitore ha trasmesso i documenti richiesti e si è impegnato ad accompagnare la merce con le schede conformi alla normativa vigente.

b) Contratto di appalto di servizio di trasporto dei campioni tra le sedi dell'Agenzia

E' possibile rilevare, per quanto riguarda il servizio svolto da Cat, il netto miglioramento rispetto agli anni precedenti. Infatti nel corso dell'anno 2014 le note di non conformità si sono ridotte a 8 rispetto alle 20 del 2012 ed alle 9 del 2013. Occorre considerare che tra queste note di non conformità emesse non tutte sono imputabili a negligenza del fornitore, ma ad un errato controllo dei data logger o da data logger non funzionanti.

4) Valutazione di altri rapporti contrattuali

a) Contratto di appalto di fornitura ed installazione di spettrometro di massa

N. 1 non conformità è stata rilevata nei confronti della ditta Agilent Technologies Italia Spa dal Laboratorio situato a Grugliasco. Riguarda il ritardo nella manutenzione correttiva, nel fornire il nominativo di riferimento per chiamate di intervento e nel mancato rispetto di una proposta transattiva. Tale proposta prevedeva, a titolo risarcitorio per le criticità riscontrate in fase di collaudo dello strumento, la fornitura di materiale e corso di formazione. Si è sollecitata la ditta nell'adempimento di quanto sopra, al fine di evitare applicazioni di penali. In data 6.5.2014 è pervenuta dal Laboratorio comunicazione di adempimento da parte della ditta.

b) Contratto di appalto di servizio quadriennale di manutenzione ordinaria, preventiva e correttiva della rete di rilevamento della qualità dell'aria della Regione Piemonte

n. 1 conformità è stata sollevata nei confronti della Project Automation S.p.a. per inadempimento delle prestazioni contrattuali, precisamente riguardanti la verifica del "rendimento annuale (Ra). Sono state applicate penali per € 1.800,00.

c) Contratto di appalto di servizio di pulizie tra le sedi dell'Agenzia

L'appalto delle pulizie ha creato problematiche relative al mancato rispetto degli orari del servizio di presidio fisso. Tale situazione è stata pragmaticamente risolta chiedendo alla ditta concordando la realizzazione di alcune attività straordinarie a compensazione del mancato rispetto dei quantitativi orari del servizio di presidio.

5) Conclusioni

Affinchè il processo di valutazione possa essere sempre più efficace per il miglioramento della fase di esecuzione dei contratti, rimane fondamentale l'azione di sensibilizzazione degli utenti delle prestazioni contrattuali affinché venga rilevata ogni inadempienza contrattuale e venga compilato il modulo delle non conformità previsto nel sistema Qualità.

Come indicato nell'art. 20 comma 8 del Regolamento per la gestione degli approvvigionamenti di beni e servizi, la gestione/trattamento delle "non conformità" è occasione utilissima per raggiungere gli scopi che si prefigge il processo di valutazione ovvero migliorare il processo di acquisizione, procedendo all'eventuale revisione dei capitolati per le gare successive.

Alcune non conformità trattate hanno consentito di comprendere che determinate clausole del capitolato di gara necessitavano di riformulazione.

Un esempio è rappresentato dalle non conformità dei consumabili da laboratorio, in particolare quelle relative alla validità dei prodotti, alle evidenze delle condizioni di trasporto, alle schede di sicurezza. Dopo attenta valutazione in accordo con l'Area Tecnica e il Servizio di Protezione e Prevenzione si sono riformulate alcune clausole contrattuali.

Per quanto attiene in generale alle condizioni normative stabilite dalla legge in materia di definizione di "grave negligenza" dell'appaltatore, alla luce di quanto sopra esposto 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.

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"

