

Sono sempre più numerosi i Comuni che ricorrono al Global Service

Una manutenzione e una gestione senza sorprese a Pandino e Besana

di Paolo Covassi

La gestione del proprio patrimonio e la manutenzione ordinaria è spesso per i comuni un punto dolente, sia per i costi difficilmente controllabili sia perché è un elemento su cui i cittadini hanno ampia visibilità e giudicano di conseguenza l'operato dell'amministrazione. Per questo motivo sempre più Comuni adottano il servizio di Global Service per gestire il proprio patrimonio immobiliare e il territorio. Abbiamo contattato due amministrazioni lombarde molto differenti tra loro per storia e caratteristiche ma che hanno appena avviato questo tipo di servizio: Pandino e Besana in Brianza. Pandino è un Comune della provincia di Cremona che conta 9.200 abitanti, una storia che comincia nel lontanissimo 1144 e un castello splendido che vale la pena di andare a visitare.

Da quest'anno anche questo paese della pianura padana ha deciso di ricorrere a un contratto di Global Service per la manutenzione e gestione del proprio patrimonio. Per capire le ragioni di questa scelta abbiamo contattato il primo cittadino, Donato Dolini, che ci ha illustrato brevemente i motivi di questa scelta.

La vostra amministrazione da quanto tempo utilizza lo strumento del Global Service?

A Pandino stiamo partendo in questi giorni ed è in atto una campagna di comunicazione nei confronti dei nostri cittadini, sia per informarli sia per coinvolgerli nell'attività tramite le segnalazioni che possono effettuare. Abbiamo appena concluso la gara per l'aggiudicazione del servizio, è stata una procedura un po' faticosa ma siamo arrivati alla fine di questo percorso in estate e proprio in questi giorni stiamo sottoscrivendo l'assegnazione definitiva alla società Arca.

Che cosa è compreso nel servizio di Global Service?

Di fatto tutte le attività di manutenzione di strade e suolo pubblico, segnaletica stradale, arredo urbano e parchi gioco, manutenzione e taglio verde pubblico, gestione immobili e patrimonio comunale, sgombero neve, disinfestazioni. Ma soprattutto viene fornito un unico punto di riferimento sia per l'amministrazione che per i cittadini che vogliono comunicare eventuali problemi. Anzi, ritengo che proprio il coinvolgimento diretto dei cittadini per il decoro e la sicurezza del nostro paese possano fare la differenza e permetterci di migliorare ulteriormente la qualità della vita.

Quali sono i motivi che vi hanno spinto a scegliere questa formula di servizi?

In realtà è da diverso tempo che ci stavamo ragionando,

nel senso che noi negli anni precedenti abbiamo cercato di affrontare il tema delle manutenzioni secondo varie forme, nessuna delle quali però si è rivelata soddisfacente. Abbiamo provato a gestire internamente tutto quanto tramite l'ufficio tecnico comunale piuttosto che affidandolo alla nostra azienda speciale; in entrambi i casi il risultato, pur destinando risorse più che sufficienti, è risultato non soddisfacente sia in termini di qualità che di tempestività. Il motivo è abbastanza semplice: gli interventi di manutenzione che si rendono necessari sono tali e tanti che non si può pensare di avere all'interno di un ente di piccole dimensioni tutte le competenze necessarie per ogni lavoro. Quindi ogni volta ci si doveva inevitabilmente attrezzare



con appalti specifici, con fornitori diversi che si dedicano a fare gli interventi, con la necessità poi di doverne controllare la qualità e la tempestività.

Il risultato è che alla fine il servizio reso risulta poco soddisfacente per l'amministrazione e anche per il cittadino. Da qualche anno avevamo in mente di fare un salto di qualità su questo fronte, ma non avevamo visibilità sul mercato di aziende con la professionalità necessaria per garantire questo risultato, perché è da pochi anni che esiste il global service e quindi serve anche il tempo perché le aziende sviluppino una professionalità adeguata. L'anno scorso però abbiamo constatato che i tempi erano maturi e abbiamo deciso di procedere con un bando che ha visto la società Arca vincente. Per quanto abbiamo potuto constatare ci

sembra che abbiano tutti i requisiti che servono e confidiamo di vedere confermata questa impressione nello svolgimento del contratto.

Besana in Brianza è un Comune di oltre 15.000 abitanti posto nel mezzo delle colline brianzole, e anche qui è attiva da poco la gestione e la manutenzione del proprio territorio secondo le caratteristiche del Global Service. A parlarcene è l'architetto Maurizio Barella, dirigente dell'Area Lavori Pubblici.

Nel vostro Comune da quanto tempo il servizio in Global Service è stato attivato?

Il contratto è iniziato a luglio, siamo abbastanza all'inizio, ancora nel semestre di prova.

L'appalto è stato affidato e cura la gestione e manutenzione ordinaria di sei diversi ambiti di affidamento: le strade e il suolo pubblico, la segnaletica stradale e verticale, il verde pubblico, l'arredo urbano, i parchi gioco e la gestione degli immobili: sede comunale, biblioteca, scuole di ogni ordine e grado, ambulatori.

Rimane fuori qualcosa, ma di fatto abbiamo affidato praticamente tutto.

Quello che resta in carico ai nostri uffici è tutta la parte di controllo e supervisione dell'operato, coordinandoci costantemente con il personale della società Arca per segnalazioni, sopralluoghi congiunti, chiarimenti, anche perché essendo in una fase di avvio hanno necessità di avere da parte nostra un interlocutore un po' più presente, poi presumibilmente quando avranno conoscenza del territorio e degli immobili saranno autonomi anche da questo punto di vista.

Prima di luglio come era gestita la manutenzione?

In parte era a carico di personale operativo che, come si può immaginare, è molto ridotta e si faceva fatica a star dietro a tutto. Inoltre una gran parte veniva data all'esterno con piccoli appalti e affidamenti su un singolo tema: c'era l'appalto per il verde, per la segnaletica, per la pulizia degli immobili, per piccoli lavori di edilizia... in quel caso erano affidamenti diretti ad artigiani del posto che erano a conoscenza degli impianti più che appalti veri e propri.



Dal suo punto di vista come vede il passaggio al global service?

Per adesso un evidente vantaggio. L'abbiamo voluto noi come ufficio tecnico responsabile della manutenzione e, prima di proporlo all'amministrazione, ci siamo informati bene su questo tipo di servizio che è abbastanza innovativo ma che porta razionalizzazione dell'intervento e miglior qualità rispetto a quello che poteva essere, con tutto il rispetto, il lavoro svolto da personale interno che non è specializzato. Anche a livello di velocità di intervento in Arca sono molto meglio strutturati, quindi possono risolvere meglio e più velocemente le emergenze e hanno personale adeguato per ogni tipologia di intervento.



Anche dal punto di vista economico riscontrate dei vantaggi?

Da questo punto di vista è presto dire se ci sono miglioramenti, sicuramente non ci saranno peggioramenti, perché noi abbiamo fatto un contratto per una certa cifra che è stata definita sulla base di quanto spendevamo prima: i capitoli dedicati ai singoli interventi sono stati raggruppati, quindi noi paghiamo un canone ad Arca e annualmente spendiamo la medesima cifra degli anni precedenti, però qualità del servizio e velocità di intervento sono diversi. Se ne sono accorti anche i cittadini, e ovviamente anche noi: il livello di richieste di intervento o di lamenti già in questi pochi mesi ha subito un sensibile calo.

Quindi avete coinvolto la cittadinanza su questa scelta?

Abbiamo pubblicizzato la decisione di passare al Global Service sul sito del comune, ora invece stiamo inviando a tutte le famiglie in allegato al periodico comunale un volantino fornitoci da Arca con indicati numero verde e altri canali di comunicazione, spiegazioni del servizio e i vantaggi che ne derivano per l'amministrazione comunale, per la città e quindi per la qualità della vita di ciascuno.