

## **Mozione n. 145**

**del 23 settembre 2014**

*(ex art. 58 del Regolamento del Consiglio Comunale)*

### **PREMESSO CHE**

- Il 19/12/2013 Acea S.p.A ha indetto un bando di gara per la costituzione di un elenco di fornitori (sistema di qualificazione di un gruppo merce) dai quali selezionare operatori economici da invitare alle procedure per l'affidamento di prestazioni rientranti nella tipologia di attività — Contact Center — servizi di Contact Center;
- al termine di tale procedura sono state individuate le figure giuridiche che avendo superato il procedimento di qualificazione sono state iscritte al summenzionato sistema di qualificazione e conseguentemente hanno ricevuto dall'Acea la richiesta di presentare l'offerta per la gara relativa al rinnovo dell'affidamento della gestione dei servizi di customer care di Acea S.p.A;
- la presentazione dell'offerta è prevista per il giorno 30 settembre 2014;

### **CONSIDERATO CHE**

- il bando per l'assegnazione del servizio call center, avverrà con il criterio del massimo ribasso con la possibilità di delocalizzarlo anche al di fuori del territorio nazionale;
- tale criterio potrà causare l'impossibilità di gestire il servizio a Roma, obbligando l'aggiudicatario a svolgere il servizio in altre regioni italiane o, peggio, in siti esteri, che consentono di ottenere un inferiore costo del lavoro, compatibile con bassi livelli di prezzo;
- la recente gara non prevede alcuna tutela o garanzia per i circa 400 lavoratori dell'azienda E- Care S.p.A della sede di Torre Spaccata che hanno gestito il servizio negli ultimi 8 anni sviluppando ed accrescendo il livello dei sistemi informativi, delle procedure e soprattutto ampliando competenza con un know-how elevatissimo, che ha consentito di gestire il servizio e, quindi, i rapporti tra Acea ed i suoi clienti;
- nel corso degli anni questi lavoratori, supportando i lavoratori di Acea8Cento nel rispondere alle tante richieste di cittadini romani utenti di Acea, hanno acquisito la necessaria professionalità nella complessa gestione di milioni di utenze elettriche dei cittadini romani, che ora rischia di venire dispersa;
- la crescente de-localizzazione all'estero delle imprese di customer care spinte dal combinato disposto di una preponderanza delle gare al massimo ribasso da parte dei committenti in cui l'unica discriminante è il prezzo, è in totale contrasto con le indicazioni espresse il giorno 6 agosto 2014 durante il "Tavolo di Confronto sul settore dei Contact Center" presso il Ministero dello Sviluppo Economico nel quale è stato affrontato il problema di mettere ordine in un comparto da circa 80mila addetti (tra operatori inbound e outbound) che ha visto in questi ultimi quindici anni una crescita esponenziale del giro d'affari contestuale alla progressiva esternalizzazione del servizio di assistenza al cliente da parte delle grandi aziende pubbliche e private del Paese;

### **RAVVISATO CHE**

- Acea S.p.A pur stabilendo che i concorrenti partecipanti alla gara dovranno formulare le offerte economiche sulla base dei costi applicabili per lo svolgimento del servizio in territorio italiano, potrà in fase di esecuzione del servizio autorizzare il trasferimento all'estero delle strutture operative a condizione che l'appaltatore garantisca il mantenimento di un identico livello qualitativo e, in particolare la perfetta conoscenza della lingua italiana parlata e scritta da parte del personale impiegato;

- l'eventuale localizzazione del call center in altro paese dell'Unione Europea può pregiudicare nella fase operativa il raggiungimento dell'obiettivo primario dell'offerta di un servizio di qualità con forte nocimento per i cittadini romani, destinatari finali di un servizio aventi finalità pubbliche;

#### RAVVISATO INOLTRE CHE

- sussiste una vacatio legislativa che non disciplina la cessione dei rami di azienda, tendenza ampiamente in voga nel settore per abbassare il costo del lavoro licenziando gli addetti alla fine della commessa e riaprendo altrove dove i diritti dei lavoratori sono minori;
- c'è forte preoccupazione tra i lavoratori dell'azienda E- Care S.p.A e le loro famiglie per le ricadute negative sulla tenuta occupazionale;
- gli attuali criteri per la gestione esterna del servizio Contact Center mettono a rischio la qualità del servizio offerto ai clienti di Acea scontando a caro prezzo, con costi generali successivi all'affidamento dell'appalto, il risparmio generato dal meccanismo della concorrenza al ribasso;
- possono creare un problema occupazionale sul territorio di Roma per centinaia di persone data l'elevata probabilità per cui, alle condizioni previste, la commessa venga spostata in una regione del Sud Italia o all'estero;

#### L'ASSEMBLEA CAPITOLINA IMPEGNA IL SINDACO E LA GIUNTA

- a mettere in atto ogni utile iniziativa affinché Roma Capitale, in quanto detentrica del 51% del capitale azionario di Acea S.p.A, verifichi che il bando per il servizio di Contact Center — centralino e gestione in overflow con cui l'azienda intende esternalizzare i servizi di ACEA Energia SpaMercato, tutelato-Libero, centralino Acea e Outband - equivalente al 70% dei servizi erogati già dalla società di contact center interna al gruppo Acea: Acea 8cento, - assicuri l'erogazione di servizi con adeguati livelli qualitativi per una stazione appaltante a maggioranza pubblica come Acea;
- ad avviare ogni utile iniziativa affinché si valuti la possibilità di sospendere l'attuale bando di gara, in scadenza il 30 settembre 2014, fermo restando l'utilizzo di procedure ad evidenza pubblica in conformità alla normativa di settore al fine di:
  - rivedere gli attuali criteri di aggiudicazione, basati unicamente sul prezzo più basso, per non compromettere la qualità finale del servizio offerto ai propri clienti, principio cardine della normativa sui contratti pubblici;
  - evitare un problema occupazionale sul territorio di Roma considerando che per i circa 400 lavoratori della Società E- Care Spa della sede di Torre Spaccata, che hanno gestito il servizio negli ultimi 8 anni, non sarebbe garantita, in quanto non inserita nel bando, alcuna clausola sociale che consenta loro di essere ricollocati nella società subentrante.

Fto: Azuni, Baglio, Celli, Coratti, Cozzoli Poli, De Vito, Dinoi, Onorato, Palumbo, Peciola, Pomarici, Quarzo e Tredicine.

---

*La suestesa mozione è stata approvata all'unanimità dall'Assemblea Capitolina, con 36 voti favorevoli, nella seduta del 23 settembre 2014.*