

ALLEGATO TECNICO

**SERVIZI DI RIDUZIONE DEI COSTI PER
TELEFONIA FISSA E MOBILE**



Luglio 2008

1 PREMESSA

L'esigenza al risparmio è un problema che sta diventando, per gli enti pubblici, sempre più sentito e sempre più urgente. Nell'ottica del risparmio, la voce relativa alla spesa telefonica assume un significato particolare in virtù del continuo e sensibile incremento delle esigenze di connettività e dei costi conseguenti.

Inoltre, la velocità con cui tali esigenze si sono manifestate e, spesso, la necessità di approntare in tempi rapidi nuovi collegamenti per esigenze specifiche, ha generato un proliferare di attivazioni di linee, di collegamenti e di conseguenti contratti con l'operatore telefonico che non sempre hanno potuto seguire criteri di economicità e di razionalità.

Di fatto nell'ente pubblico si è spesso creata una situazione di "disordine" e di difficile controllo e monitoraggio della situazione complessiva delle linee, dei collegamenti attivati e degli apparati utilizzati che ha provocato un sensibile e non sempre giustificato aumento dei costi globali, spesso anche con il risultato di non riuscire a rispondere in modo soddisfacente ed esaustivo alle specifiche esigenze di tutti gli uffici dell'ente.

2 OBIETTIVI

Da quanto premesso, la nostra attività di consulenza, partendo dall'analisi della situazione di fatto presente nell'ente, si pone l'obiettivo di proporre e suggerire interventi di modifica e correttivi da apportare, al fine di conseguire risparmi significativi.

Inoltre, l'intervento è orientato anche all'ottenimento di una configurazione di rete e di collegamenti più snella, meno costosa e più idonea alle esigenze dell'ente.

Tali interventi potranno riguardare anche l'adozione di soluzioni tecnologiche integrate, la condivisione di dati ed informazioni e non è da escludere che in qualche caso potranno anche suggerire una modifica di procedure e processi interni dell'ente con la proposta, ove possibile, di standardizzazione di modelli amministrativi, gestionali ed organizzativi.

3 LE ATTIVITÀ PREVISTE

Le attività previste dalla nostra proposta di consulenza sono rappresentate nel seguente piano di progetto e descritte nel seguito.

codice	Descrizione attività
A1	Censimento stato attuale
A1.1	Censimento linee
A1.2	Segmentazione traffico e costi
A1.3	Costi fissi e costi aggiuntivi
A2	Analisi dei dati
A2.1	Analisi del traffico e dei costi
A2.2	Analisi costi fissi
A2.3	Analisi processo di pagamento delle fatture
A2.4	Analisi aspetti legali
A3	Definizione interventi
A3.1	Identificazione interventi da proporre
A3.2	Realizzazione documento finale
A4	Consulenza fase di delivery
A4.1	Pianificazione attività
A4.2	Monitoraggio
A4.3	Verifica risultati

3.1 *Censimento stato attuale*

3.1.1 CENSIMENTO LINEE

Questa fase ha come obiettivo quello di censire tutte le linee telefoniche utilizzate dal comune e di individuarne la tipologia.

Propedeutica al lavoro di censimento e di inserimento dei dati e comunque a tutto il lavoro proposto, è la disponibilità delle bollette telefoniche che il comune riceve e dalla rilevazione di fatto dei collegamenti attivati.

Per ciascuna delle sedi in cui è distribuita l'attività del comune, il lavoro partirà dall'analisi di dette bollette telefoniche e dei relativi contratti in essere.

3.1.2 SEGMENTAZIONE TRAFFICO E COSTI

Per effettuare una corretta e puntuale analisi prevista nella seconda fase dell'attività consulenziale, è necessario rilevare, per ciascuna linea, i dati di traffico ed i relativi costi per i diversi livelli di tariffazione previsti dall'operatore telefonico.

In particolare, verranno caricati, tramite uno specifico toll software, i dati di traffico e di costi relativi a:

- telefonate locali
- telefonate interurbane
- telefonate internazionali
- verso cellulari

Questa fase ha lo scopo di avere a disposizione un quadro completo sul tipo di traffico effettuato e sulla effettiva congruità dei costi sostenuti.

3.1.3 COSTI FISSI E COSTI AGGIUNTIVI

Una componente essenziale dei costi telefonici è la voce relativa ai canoni ed ai noleggi di apparecchiature. Ovviamente la voce relativa al canone è direttamente legata alla

tipologia di contratto stipulato per la linea in questione. E' per questo che oltre al valore economico, è necessario rilevare anche detta tipologia.

Analogo discorso vale per i costi di noleggio. E' necessario l'attribuzione di tale costo ai relativi apparati di riferimento, al fine di avere informazioni complete sull'incidenza di tale voce di costo.

Alla fine di questa attività, che completa la prima fase del nostro lavoro, si avranno a disposizione, in forma dettagliata, tutti i dati e le informazioni necessarie alla successiva fase di analisi.

3.2 *Analisi dei dati*

3.2.1 ANALISI DEL TRAFFICO E DEI COSTI

Per poter analizzare in modo corretto ed esaustivo i dati caricati e, propedeuticamente al lavoro di analisi vero e proprio, sarà necessario aggregare i dati per le singole voci di costo, e ricavarne l'incidenza percentuale rispetto ai costi globali.

Si passerà quindi ad un primo momento di analisi generale che ha l'obiettivo di individuare le specificità e le caratteristiche del tipo di traffico telefonico effettuato dal comune. In un secondo momento, con un'analisi di maggiore dettaglio, si evidenzieranno tutte le situazioni di costo anomalo, sia in termini di valore assoluto dei costi, sia in termini di composizione del costo globale della singola linea.

L'analisi farà emergere se le anomalie si riferiscono solo a particolari linee, ad utilizzi specifici o se riguardano un buon numero di linee e/o sempre una stessa tipologia di traffico.

Il risultato di questa attività è propedeutico e sarà uno dei presupposti alle fasi successive.

3.2.2 ANALISI COSTI FISSI

Come detto precedentemente, una voce di costo significativa è quella relativa ai canoni ed ai noleggi di apparecchiature. L'analisi di tali costi, soprattutto per ciò che riguarda i

costi di noleggio, deve essere necessariamente di dettaglio e deve necessariamente essere effettuata in modo puntuale per ciascuna linea.

Questa fase di analisi potrà evidenziare, tra gli altri, i seguenti aspetti:

- ▶ l'esistenza di apparati obsoleti
- ▶ apparati con costi di manutenzione elevati
- ▶ l'inadeguatezza di alcuni apparati
- ▶ l'esistenza di collegamenti non più utilizzati, dove gli unici costi sono quelli fissi

3.2.3 ANALISI PROCESSO DI PAGAMENTO FATTURE

Un altro aspetto che verrà preso in considerazione è quello relativo al processo di fatturazione effettuato dall'operatore telefonico ed il conseguente processo di pagamento effettuato dall'ente. Una fatturazione, che quasi sempre viene fatta sulla singola utenza, genera una gestione onerosa ed un tempo di lavorazione delle fatture che sfocia, sovente, in pagamenti ritardati con ovvi e conseguenti oneri finanziari.

Questo aspetto dell'analisi potrà suggerire di effettuare una richiesta verso l'operatore telefonico di una diversa fatturazione, portando ad una unificazione di tutto il traffico relativo alle linee afferenti ad un unico ufficio, o a gruppi di uffici o comunque al livello di raggruppamento previsto dalla contabilità dell'ente.

3.2.4 ANALISI ASPETTI LEGALI

Recenti sentenze di condanna della Corte dei conti per danno erariale, in merito alla gestione delle spese telefoniche, verso i dirigenti responsabili per il mancato rispetto della normativa che prevede la scelta tra l'adesione alla Convenzione Consip e la selezione tra fornitori privati alternativi con l'obbligo di porre a base d'asta i parametri qualità-prezzo della citata convenzione, rendono il tema della ottimizzazione e riduzione di tali spese notevolmente "caldo".

La nostra proposta comprende anche un'attività di consulenza legale, il cui fine è informare il funzionario pubblico responsabile su tutti gli aspetti normativi ed in definitiva metterlo nelle

condizioni di massima aderenza a quelle che sono le prescrizioni e gli obblighi, anche alla luce dell'analisi dei contratti in essere.

3.3 Proposta

3.3.1 IDENTIFICAZIONE INTERVENTI DA PROPORRE

Alle due fasi precedenti e propedeutiche, seguirà questa che ha l'obiettivo di evidenziare gli interventi per la razionalizzazione e l'ottimizzazione dei consumi telefonici al fine di conseguire un risparmio economico.

Questa attività lavorerà sui dati delle analisi svolte nella fase precedente. Gli interventi potranno riguardare:

- dismissione di linee
- rivisitazione del contratto verso l'operatore telefonico
- passaggio ad altro operatore, nel rispetto della normativa vigente
- eliminazione di servizi non più utilizzati
- sostituzione di apparati
- modifiche alla configurazione della rete
- altro

3.3.2 REALIZZAZIONE DOCUMENTO FINALE

Questa attività è relativa al confezionamento di un documento conclusivo che conterrà tutti i risultati prodotti dalle fasi precedenti, riproponendoli in modo organico ed omogeneo e che sarà l'obiettivo di tutte le tre precedenti fasi.

La prima parte del documento, infatti, riporterà una descrizione completa e dettagliata della situazione esistente ed un'aggregazione dei dati rilevati nella fase di censimento. Essi saranno presentati in forma sintetica in modo da renderne facile l'interpretazione.

La seconda parte del documento descriverà in modo analitico e puntuale le osservazioni scaturite dalla fase di analisi. In pratica, verranno evidenziati ed esposti tutti gli elementi critici emersi durante la fase di analisi.

L'ultima parte è quella che descriverà gli interventi proposti differenziandoli per tipo e specificandoli per ciascuna delle linee sulle quali si proporrà di intervenire.

La conclusione di questa attività con la redazione del documento relativo, consentirà all'ente di:

- ▶ avere a disposizione un censimento di tutte le linee e di tutti i collegamenti
- ▶ conoscere la composizione del traffico dati e voce
- ▶ conoscere i costi suddivisi per le varie tipologie (canoni; traffico: fisso-fisso, fisso-mobile, mobile-mobile, dati; oneri accessori; oneri finanziari)
- ▶ ottimizzare l'utilizzo delle linee
- ▶ razionalizzare i consumi
- ▶ ridurre i costi
- ▶ razionalizzare il processo di pagamento delle fatture telefoniche riducendone i tempi
- ▶ ridurre gli oneri finanziari
- ▶ avere maggiore corrispondenza tra la fatturazione ricevuta ed il proprio piano contabile.

3.4 Consulenza fase di delivery

3.4.1 PIANIFICAZIONE ATTIVITÀ

Per ogni intervento da attivare, questa fase ha l'obiettivo di realizzare un effettivo piano di progetto.

In esso verranno definite tutte le attività e sotto-attività. Per ciascuna di esse saranno individuati i seguenti aspetti:

- il responsabile
- i tempi di esecuzione
- le risorse impegnate
- i collegamenti di propedeuticità con le altre attività
- i criteri ed i vincoli di effettuazione

- il risultato da produrre

Tale piano consentirà di avere un quadro completo sulle attività da effettuare e sui tempi necessari oltre ad esser un elemento propedeutico per la successiva attività di monitoraggio.

3.4.2 MONITORAGGIO

Come indicato precedentemente, il risultato dell'attività precedente sarà propedeutico per il controllo e monitoraggio di tutta la fase di delivery degli interventi.

Questa attività si pone appunto l'obiettivo di controllare tutte le attività descritte nel piano di progetto, verificandone per ciascuna:

- l'effettivo verificarsi di tutte le condizioni propedeutiche all'inizio di ciascuna
- l'eventuale scostamento in termini di tempo
- il conseguimento dei risultati attesi

Ovviamente nei casi in cui sarà necessario, questa attività dovrà proporre e mettere in atto tutti i correttivi necessari a raggiungere i risultati voluti nei tempi richiesti.

3.4.3 VERIFICA RISULTATI

Al fine di verificare il risparmio effettivamente conseguito in seguito alle azioni messe in atto, si procederà nel seguente modo.

Innanzitutto, per rilevare la spesa telefonica dopo l'intervento, si dovrà necessariamente aspettare la prima fatturazione (primo bimestre) raffrontandone i costi con lo stesso periodo dell'anno precedente.

Ci sono comunque due variabili da tener presente: la prima riguarda il fatto che, per molte linee, l'inizio dell'operatività successiva all'intervento realizzato, non coinciderà necessariamente con l'inizio del periodo di riferimento delle fatture. In questi casi bisognerà

attendere la prima fattura in cui il periodo di riferimento apparterrà completamente alla nuova “gestione”.

Il secondo parametro variabile è costituito dal traffico che, nelle fatture che verranno prese in considerazione ai fini della valutazione del risparmio, non sarà ovviamente lo stesso. Per rendere omogenei i dati, si ricorrerà al calcolo del traffico medio giornaliero per ciascuna tipologia. Esso sarà calcolato dai dati di traffico relativi a tutto l’anno precedente l’intervento. Con questo dato, si potrà calcolare il totale dei costi “variabili” relativi al periodo interessato (4 mesi per il calcolo dei corrispettivi), applicando le tariffe medie dell’anno precedente, per il calcolo dei costi precedenti all’intervento, applicando le nuove tariffe per il calcolo dei costi successivi all’intervento.