CITTA' DI TORINO

INTERPELLANZA

OGGETTO: MICROSOFT 365: COSTI, CRITICITA' E IMPATTO OPERATIVO

PREMESSO CHE

con Deliberazione della Giunta Comunale del 3 novembre 2016 (mecc. 2016 04833/073), l'Amministrazione ha avviato il percorso per l'acquisizione di una suite di e-collaboration indirizzata a oltre 10.000 utenti, ponendosi l'obiettivo di superare la frammentazione e la ricorsività dei processi lavorativi, incrementare la collaborazione in tempo reale e ridurre la spesa complessiva;

a valle del percorso amministrativo avviato con i successivi atti attuativi e con le convenzioni quadro di settore, la Città di Torino ha adoperato per anni la suite Google Workspace;

tale soluzione aveva consentito nel tempo al personale dipendente di sviluppare autonomamente sistemi di collegamento tra file, elaborazioni dati complesse e automazioni di processo, riducendo i tempi di lavorazione, gli errori manuali e l'uso dei supporti cartacei o tradizionali;

a seguito della scadenza del precedente affidamento, il Comune di Torino ha proceduto alla selezione di una nuova offerta tramite adesione a Convenzione Consip, disponendo nel corso del 2025 la migrazione degli strumenti digitali verso la piattaforma Microsoft 365 (con l'introduzione di Outlook, OneDrive, SharePoint, Excel Online, Word, Teams, To Do e Power Automate);

nei mesi successivi alla migrazione è stata svolta attività di formazione rivolta al personale, che ha riguardato prevalentemente l'illustrazione teorica e generale delle funzionalità degli strumenti, senza fornire risposte risolutive alle numerose problematiche operative e ai malfunzionamenti concretamente riscontrati nelle attività quotidiane;

alcune delle criticità sono state rappresentate anche nell'ambito della formazione, senza che sia seguito un riscontro risolutivo;

CONSIDERATO CHE

il ricorso a strumenti di acquisto centralizzati quali le Convenzioni Consip viene ordinariamente motivato dalle Pubbliche Amministrazioni con l'esigenza di ottenere efficienza procedurale e risparmio economico;

l'adozione di una nuova suite tecnologica in una struttura complessa come la Civica

Amministrazione non può tuttavia basarsi sulla mera convenienza burocratica dell'affidamento, ma deve garantire che i benefici operativi effettivi superino i costi di transizione e non pregiudichino i livelli di produttività già raggiunti;

le problematiche riscontrate a distanza di mesi dal consolidamento del nuovo ambiente indicano che la piattaforma attuale, anziché agevolare l'innovazione, sta imponendo un ritorno a modalità di lavoro manuali, frammentate e ricorsive;

RILEVATO CHE

sono state riscontrate criticità operative diffuse su diversi strumenti dell'ambiente Microsoft 365, capillarmente dettagliate nella Relazione tecnica allegata, che costituisce parte integrante della presente interpellanza:

Comunicazione e collaborazione (Outlook e Teams): strumento di ricerca della posta inefficace nel reperire parole chiave; organizzazione delle conversazioni e sistema di categorie poco funzionali; notifiche dei messaggi su Teams non tempestive o visualizzabili solo previo aggiornamento manuale della pagina;

Excel Online ed elaborazione dati: anomalie e inaffidabilità nell'esito di formule e funzioni anche a fronte dell'adeguamento della sintassi; lentezza nel ricalcolo di file articolati; frequente perdita di formattazione delle celle e farraginosità nella gestione dei fogli protetti su SharePoint;

Automazione dei flussi (Power Automate e Office Scripts): minore flessibilità rispetto agli strumenti precedentemente in uso e frequente interruzione dei flussi automatizzati a causa del raggiungimento dei limiti sulle chiamate API, con conseguente necessità di controlli e interventi correttivi manuali da parte degli operatori;

OneDrive e SharePoint: criticità nella sincronizzazione, inaffidabilità dei link di condivisione (spesso non visibili o non accessibili al primo tentativo sia da utenti interni sia da soggetti esterni) e difficoltà nel mantenimento dei collegamenti tra file diversi a seguito di spostamenti nelle cartelle;

Gestione attività e strumenti mobili: frammentazione tra To Do, calendario e promemoria con alert non sempre affidabili; funzionamento instabile e difforme delle applicazioni su dispositivi mobili;

Intelligenza Artificiale (Copilot): lo strumento risulta tra i meno utilizzati e tra i meno performanti sul mercato, caratterizzato da una marcata incapacità di contestualizzare le procedure dell'Ente, da una mancanza di consapevolezza operativa sulle proprie funzioni e dalla frequente generazione di soluzioni o sintassi di codice riferite a versioni obsolete dei software Microsoft, anziché fornire un reale supporto ai dipendenti;

RILEVATO ALTRESÌ CHE

il costante ricorso a verifiche manuali, il ripristino dei collegamenti interrotti, le riformattazioni ripetute e l'invio di documenti come allegati tradizionali per superare i blocchi di condivisione generano un "costo operativo nascosto" in termini di ore-lavoro sottratte all'attività ordinaria;

tali disfunzioni mettono a rischio l'affidabilità dell'elaborazione dei dati dell'Ente e vanificano gli investimenti di digitalizzazione effettuati negli anni precedenti;

INTERPELLA

il Sindaco e l'Assessore competente per sapere:

1) Quadro Economico Complessivo: a quanto ammonti il costo totale complessivo sostenuto e previsto per l'adesione alla Convenzione Consip per le licenze Microsoft 365, specificando separatamente gli importi destinati alle licenze d'uso, quelli erogati direttamente o tramite il CSI Piemonte per la migrazione dei dati e riconfigurazione dei sistemi, e i costi sostenuti per i servizi di assistenza specialistica e formazione;

2) Valutazione d'Impatto e Comparazione: se prima di procedere all'affidamento tramite Consip sia stata effettuata un'analisi preventiva di impatto operativo e di compatibilità dei processi esistenti, e se l'Amministrazione disponga di un quadro comparativo dei costi e dei benefici operativi tra la soluzione Microsoft 365 e il mantenimento/rinnovo della suite precedentemente utilizzata;

3) Monitoraggio dei malfunzionamenti: quante segnalazioni e richieste di assistenza legate a malfunzionamenti o blocchi della piattaforma Microsoft 365 siano state aperte dai dipendenti presso i servizi di Helpdesk dall'avvio della migrazione a oggi, quali siano le problematiche maggiormente ricorrenti e quali risposte o interventi risolutivi siano stati forniti agli uffici;

4) Azioni verso il Fornitore e Gestione Limiti API: quali azioni formali l'Amministrazione abbia intrapreso o intenda intraprendere nei confronti di Consip, di Microsoft e dei soggetti gestori della piattaforma per ottenere la risoluzione delle anomalie tecniche riscontrate (con particolare riferimento agli errori di ricalcolo in Excel Online e al depotenziazione delle automazioni dovuta ai limiti di chiamate API in Power Automate);

5) Misurazione della Produttività e Tutela Futura: sulla base di quali indicatori quantitativi (KPI) l'Amministrazione stia valutando l'impatto della migrazione sull'efficienza degli uffici e se intenda adottare un sistema strutturato di rilevazione della user satisfaction del personale, affinché l'esperienza concreta dei dipendenti e i costi delle lavorazioni manuali aggiuntive costituiscano elemento vincolante di valutazione per le future scelte tecnologiche e i rinnovi contrattuali dell'Ente.

6) Strategia sull'Intelligenza Artificiale e Copilot: se l'Amministrazione abbia acquistato licenze aggiuntive ed avanzate per l'utilizzo dell'Intelligenza Artificiale (Copilot) o se sia in uso la sola versione base inclusa nel pacchetto; quale sia la valutazione di efficacia e la misura di utilizzo effettivo di tali strumenti da parte del personale, e quali azioni intenda adottare la Giunta per evitare un 'lock-in' tecnologico che impedisca al Comune di Torino di accedere alle soluzioni di AI più avanzate e performanti presenti sul mercato.

Torino, 24/09/2026

LA CONSIGLIERA
Firmato digitalmente da Valentina Sganga

Si dichiara che sono parte integrante della presente interpellanza gli allegati riportati a seguire [1], archiviati come file separati dal testo dell'interpellanza sopra riportato:

1 L'impronta degli allegati rappresentata nel timbro digitale QRCode in elenco è quella dei file pre-esistenti alla firma digitale con cui è stata sottoscritta l'interpellanza

1. RELAZIONE_TECNICA_MICROSOFT.pdf 