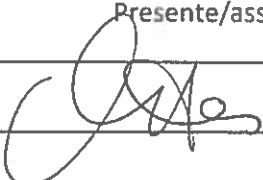





Comitato Consultivo utenti Verbale della riunione del ^{giugno} ~~20~~ ~~marzo~~ 2016

Il giorno giovedì 22 giugno 2016 alle ore 14,30 presso la sede di ATERSIR a Bologna in V.le A. Moro n. 64 si è riunito il Comitato Consultivo Utenti sono presenti:

Associazione di appartenenza	Cognome e Nome	Presente/assente
ADOC	Camanzi Enzo Romeo	
UNIONE NAZIONALE CONSUMATORI	Borrini Silvia	
LEGAMBIENTE EMILIA ROMAGNA	Castagnoli Lidia	
MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO	Saldina Michele	
FEDERCONSUMATORI	Gentilini Maurizio	
FEDERCONSUMATORI	Marcello Santarelli	
FEDERCONSUMATORI	Fabrizio Ghidini	
ADICONSUM	Braggion Luca	
ADICONSUM	Rizzoli Nicola	
TAVOLO REGIONALE IMPRENDITORIA	Pareschi Rita	A giustificato
TAVOLO REGIONALE IMPRENDITORIA	Magrini Sarah	Sarah Magrini
TAVOLO REGIONALE IMPRENDITORIA	Marcella Contini	
TAVOLO REGIONALE IMPRENDITORIA	Utili Micaela	Micaela Utili
TAVOLO REGIONALE IMPRENDITORIA	Pasi Marco	
ADOC	Fabrizi Loris	
CONFINDUSTRIA EMILIA ROMAGNA	Vischetti Giuseppe	
TAVOLO REGIONALE IMPRENDITORIA	Malandri Mauro	
TAVOLO REGIONALE IMPRENDITORIA	Peri Piero	
TAVOLO REGIONALE IMPRENDITORIA	Zanoni Francesco	
TAVOLO REGIONALE IMPRENDITORIA	Gallicchio Annarita	



In data 22 giugno 2016 alle ore 14.30 presso la sala riunioni di ATERSIR in v.le Aldo Moro 64 – Bologna si è riunito il Comitato Consultivo degli Utenti.

Oltre agli indicati membri del Comitato sono presenti, per ATERSIR, l'Ing. Stefano Santandrea dell'area idrico e la dott.ssa Laura Ricciardi, dell'area amministrazione e supporto alla regolazione, che viene invitata a verbalizzare.

L'ing. Santandrea apre la riunione sintetizzando il contenuto della Del. AEEGSI n. 655/15 e Del. 217/16 Regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato, con particolare riferimento alla parte contenente le disposizioni in ordine agli orari di apertura degli sportelli al pubblico per il Servizio Idrico Integrato (SII).

L'ing. Santandrea spiega che la delibera prevede l'obbligo di apertura di uno sportello per provincia per un minimo di 44 ore, di cui almeno 4 nella mattinata del sabato, consentendo tuttavia all'EGA, su richiesta dei gestori del SII e e d'intesa con le Associazioni dei Consumatori, la possibilità di presentare istanza motivata di deroga riguardo l'orario minimo di apertura degli sportelli provinciali.

Santandrea procede dunque a presentare brevemente al CCU il contenuto delle diverse istanze pervenute dai seguenti gestori del SII:

IRETI

HERA

EMILIAMBIENTE

SORGEAQUA

CADF

AIMAG

precisando di avere invitato a partecipare alla riunione anche i rappresentanti dei gestori interessati, affinché il CCU potesse porre loro quesiti ove ritenesse.

Relativamente a M2000 si segnala che all'Agenzia risulta essere stata trasmessa dal gestore solo un'informativa sugli orari di apertura degli sportelli attualmente in vigore, ma non risulta formalmente pervenuta alcuna istanza di deroga

Il CCU chiede dunque di fare entrare uno per volta i rappresentanti dei gestori che sono presenti al fine di ottenere le informazioni necessarie ad esprimere il proprio parere sulle diverse istanze.

Entrano i rappresentanti di IRETI S.p.A. (Maria Greco e Claudio Conti) e spiegano che la loro istanza si base sulla logica della riduzione del numero totale degli sportelli sul territorio tramite la chiusura di sportelli in Comuni a minore densità abitativa ed il potenziamento di quelli presenti nei capoluoghi. In particolare la "situazione sportelli" resterebbe invariata su Reggio Emilia, mentre subirebbero qualche riduzione gli sportelli nella provincia di Piacenza e maggiori riduzioni gli sportelli della Provincia di Parma. IRETI S.p.A. fa tuttavia presente che alla riduzione del numero di sportelli corrisponde un incremento del personale impiegato in modo da consentire un migliore servizio sugli sportelli "principali" con una riduzione dei tempi di attesa.

Il CCU chiede di avere maggiori dati in ordine all'incremento del personale impiegato negli sportelli principali della provincia di Parma al fine di valutare compiutamente il servizio offerto ed IRETI S.p.A. si impegna a farli pervenire all'Agenzia

I rappresentanti della società lasciano la sala.

Entrano quindi i rappresentanti di SORGEACQUA S.p.A. (Maria Giovanna Mirra e Guazzi Manuela) che presentano brevemente il contenuto della propria istanza facendo presente che la loro proposta si basa su una maggiore frammentazione degli sportelli sul territorio con una copertura oraria inferiore a quella richiesta da AEEGSI e prevedendo l'apertura di sportelli nella giornata di sabato.

I rappresentanti della società lasciano la sala.

Entra la rappresentante di CADF S.p.A. (Susanna Occhi), presenta il contenuto della propria istanza facendo presente che la loro proposta si basa su una maggiore frammentazione degli sportelli sul territorio con una copertura oraria inferiore a quella richiesta.

I rappresentanti della società lasciano la sala.

Il CCU prosegue la discussione. Il Sig. Fabrizio Ghidini mostra perplessità, che viene condivisa dagli altri membri del CCU, in ordine all'istanza proposta da IRETI S.p.A. unicamente in relazione alla provincia di Parma, con riferimento alla chiusura di alcuni sportelli in territori periferici (Collecchio e Medesano) ritenuti comunque di particolare rilevanza perché considerati ad alta densità abitativa.


Il CCU si riserva in ogni caso la valutazione della documentazione inerente la maggiorazione del personale impiegato negli sportelli che saranno mantenuti

Vengono espresse alcune perplessità anche in ordine all'orario di apertura riferito al gestore HERA S.p.A con specifico riferimento al fatto che il modello organizzativo proposto non prevede, almeno relativamente alle provincie di Ravenna, Rimini, Forlì-Cesena e Ferrara, l'apertura di uno sportello fisico per gli utenti di sabato mattina mentre si rileva che nelle provincie di Bologna e Modena risultano aperti nella giornata del sabato gli sportelli di Imola e Pavullo. Pur prendendo atto che l'art. 52 dell'allegato A della delibera 655/2015 indica l'obbligo dell'apertura di almeno uno sportello per provincia che rispetti gli orari indicati al medesimo articolo (44 ore complessive nella settimana con almeno 4 ore il sabato mattina) senza specificarne l'esatta ubicazione, il CCU ritiene che sarebbe preferibile l'apertura dello sportello provinciale nel capoluogo. Si ritiene comunque che debba quanto meno essere richiesto il rispetto del requisito minimo previsto dalla norma sopraindicata per le provincie di Ferrara, Forlì-Cesena, Ravenna e Rimini.

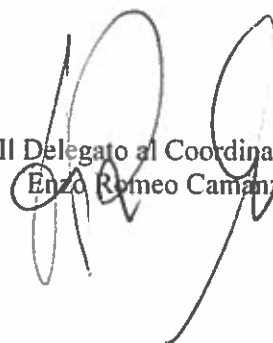
Viene espresso parere integralmente positivo in ordine alle istanze presentate dagli altri gestori del SII (AIMAG, EMILIAMBIENTE, SORGEAQUA e CADF).

La seduta termina alle ore 16.30

Il Segretario verbalizzante
Laura Ricciardi



Il Delegato al Coordinamento
Enzo Romeo Camanzi



NOTE INTEGRATIVE AL VERBALE

Si segnala che successivamente all'incontro del 22 giugno il gestore IRETI ha fornito alcuni dati integrativi finalizzati a consentire una migliore valutazione del servizio reso all'utenza a seguito della riorganizzazione proposta. I dati trasmessi evidenziano, con specifico riferimento alla provincia di Parma, che il risultato della messa a regime del nuovo modello organizzativo si sostanzierà in un sensibile incremento delle ore uomo complessivamente dedicate al front-office e quindi una maggiore attenzione al servizio fornito all'utenza dagli sportelli "fisici". Il gestore propone in definitiva di compensare, con un potenziamento degli sportelli del capoluogo (ovvero del numero di persone dedicate) e con un'apertura dei medesimi estesa alla giornata di sabato, il disagio procurato all'utenza dalla chiusura di alcuni sportelli periferici, che hanno peraltro manifestato palesi diseconomie in relazione allo scarso afflusso di utenze.

Il gestore ha inoltre evidenziato che tali sportelli periferici non risultano mai aperti nella giornata di sabato per cui si rende di fatto impossibile l'accesso agli utenti durante l'orario di lavoro, se non con ore di permesso o ferie. In tal senso l'apertura dello sportello del capoluogo nella giornata di sabato mattina costituisce di fatto un oggettivo miglioramento del servizio reso agli utenti

Il gestore evidenzia, inoltre, che, nei canali di accesso, il ruolo preponderante (e crescente) è svolto dal call center, dove gli orari di servizio (55 ore settimanali) sono già oggi superiori a quelli previsti dall'AEEGSI (35 ore settimanali) e che tramite call center attualmente sono fornite informazioni e servizi in 9 casi su 10.

Viene di seguito riportato, con riferimento alle tre provincie gestite da IREN il dato relativo al numero complessivo di ore uomo/settimana dedicate al servizio di front-office, mettendo a confronto il dato corrispondente al vecchio modello organizzativo basato su una maggiore frammentazione degli sportelli sul territorio e la proposta riorganizzazione che prevede un aumento del numero di ore uomo dedicate a tale servizio

Provincia di PARMA	
Vecchio modello organizzativo	N° ore uomo/settimana 352
Nuovo modello organizzativo proposto	N° ore uomo/settimana 452
Provincia di Reggio Emilia	
Vecchio modello organizzativo	N° ore uomo/settimana 415
Nuovo modello organizzativo proposto	N° ore uomo/settimana 567
Provincia di Piacenza	
Vecchio modello organizzativo	N° ore uomo/settimana 197
Nuovo modello organizzativo proposto	N° ore uomo/settimana 258

ATERSIR propone alle associazioni dei consumatori i sopraindicati dati integrativi ai fini di una valutazione più completa ed oggettiva del servizio reso all'utenza dagli sportelli fisici a seguito della proposta di IREN di variazione del modello organizzativo.

Si fa inoltre osservare che, in considerazione delle osservazioni formulate dal C.C.U. nel verbale della riunione del 22.6.2016 non risulta ad oggi possibile per l'Agenzia procedere all'inoltro ad AEEGSI dell'istanza di deroga sugli orari degli sportelli per il bacino d'utenza di IRETI Parma.

Si segnala inoltre che l'Agenzia ha richiesto al gestore HERA di proporre una variazione del modello organizzativo per prevedere l'apertura di almeno uno sportello utenti nella giornata del sabato almeno con riferimento ai capoluoghi di provincia dei bacini tariffari di Ravenna, Forlì-Cesena e Rimini e Ferrara, ritenendo che per le provincie di Bologna e Modena siano quanto meno rispettati i requisiti minimi previsti dalla delibera 655/2015.

Si segnala infine al C.C.U. che questa Agenzia, con l'obiettivo di garantire la massima trasparenza e condivisione possibile sulle procedure di verifica dei modelli organizzativi proposti dai gestori, si riserva di portare all'attenzione dei Consigli Locali, per le relative valutazioni, le istanze di deroga di IREN che prevedono una proposta sostanziale di modifica degli orari di apertura degli sportelli.

ATERSIR

Ing. Stefano Santandrea

