

Ruolo e funzioni del Comitato Consultivo Utenti ai fini dell'espletamento delle attività e delle iniziative da svolgersi ai sensi di quanto previsto dalla legge regionale n. 23/2011, art. 15.

“IL COMITATO RAPPRESENTA GLI UTENTI, CON PARTICOLARE RIFERIMENTO A QUELLI DIVERSAMENTE ABILI....., NE ACCERTA E VERIFICA LE ISTANZE ATTRAVERSO LO STRUMENTO DEL RECLAMO, COOPERA CON LA REGIONE E CON ATERSIR PER LO SVOLGIMENTO DELLE PROPRIE ATTIVITA', FORNISCE INDICAZIONI ED ELABORA PROPOSTE...”

Premessa

Si provvede di seguito a formulare alcune indicazioni relative ai compiti e alle funzioni che il Comitato dovrebbe svolgere, partendo dalla prioritaria indicazione degli obiettivi stabiliti dal legislatore regionale, a cui fanno seguito:

- **la definizione degli ambiti di intervento e di consultazione**
- **le possibilità e le modalità di accesso ai sistemi informativi**
- **i supporti tecnici e strumentali messi a disposizione**
- **i principali contenuti del programma di lavoro**
- **le modalità di interlocuzione con l'Agenzia**
- **le interlocuzione con altri soggetti istituzionali**
- **le possibili iniziative da intraprendere**
- **le proposte da avanzare**

CONOSCERE PER ELABORARE OSSERVAZIONI E PROPOSTE

Con questa proposta, attraverso la definizione puntuale delle modalità operative, in un'interlocuzione costante con Atersir, il Comitato intende acquisire elementi informativi e di conoscenza che consentano l'espressione di pareri e la proposizione di opzioni, atte a favorire un'efficace e soddisfacente relazione fra la qualità dei servizi resi e la tariffazione applicata, al fine di aumentare il livello di gradimento delle utenze e superare le possibili criticità.

In particolare, il ruolo del Comitato assume una valenza specifica a fronte dei **prossimi rinnovi degli affidamenti in essere**, a seguito della indizione di gare, **il cui quadro andrà a definirsi e completarsi, verosimilmente entro il 2019**. Analoga attenzione andrà prestata agli **affidamenti in house presenti in tre bacini della regione** (parte del ferrarese e del forlivese). E' altresì noto come gli impegnativi **obiettivi di raccolta e recupero**, previsti nel Piano regionale rifiuti, unitamente **all'introduzione della tariffa puntuale** potrebbero apportare notevoli modificazioni **all'organizzazione del servizio, con effetti marcati sulle tariffe e sull'impatto sociale dello stesso servizio.**

Diventa in tal senso importante cogliere e capire le ricadute sui cittadini e sulle imprese, sia in termini di servizio, che in termini di congruità delle tariffe, in una fase in cui, a seguito della pesante crisi economica, si registra un generalizzato impoverimento delle famiglie e significative difficoltà per il sistema della imprese.

Anche sul versante “risorse idriche”, l'attenzione dovrà essere massima, a partire dalla verifica degli **effetti della nuova articolazione tariffaria su famiglie ed imprese**. Analoga attenzione andrà posta al tema dei **piani di investimenti relativi al sistema acquedottistico, fognario e**

depurativo, oltre agli interventi sulle reti. Si tratterebbe nella sostanza di valutare l'efficacia/qualità del servizio reso dai gestori, rispetto ai costi.

La proposta di lavoro di seguito presentata è aperta ad eventuali modifiche/integrazioni ed ha la finalità di meglio strutturare e programmare l'attività del Comitato, per favorire lo svolgimento delle funzioni assegnate dalla norma regionale a tutela degli interessi degli utenti, siano esse imprese o cittadini.

Il nucleo centrale dell'iniziativa del Comitato è rappresentato, quindi, dal **programma di lavoro**. In questa sede, ne vengono definiti i tratti essenziali, mentre si rimanda ad una ulteriore stesura la formulazione puntuale delle diverse specificità e dei diversi spazi di intervento.

1. Ruolo e obiettivi generali del Comitato

La funzione di rappresentanza degli Utenti svolto dal Comitato, prevede il perseguimento di alcune funzioni, tra le quali:

1. monitorare la qualità dei servizi resi dai gestori a seconda dei diversi modelli organizzativi, in relazione ad un equilibrato rapporto costi/benefici e predisporre – con il supporto di Atersir – report periodici
2. monitorare il livello di applicazione della carta dei servizi
3. favorire un sistema di risposta rapido alle richieste delle utenze
4. raccogliere le possibili istanze degli utenti
5. definire le principali criticità riscontrate
6. individuare possibili iniziative/proposte

2. Ambiti di intervento

I principali settori d'intervento su cui il Comitato è impegnato nella tutela degli interessi degli utenti e dei portatori di interesse, attengono al settore Acqua e Rifiuti.

In linea generale, pur non potendo ritenere l'elenco esaustivo e stabile nel tempo, poiché legato alle dinamiche di un quadro normativo in forte evoluzione, il Comitato intende sviluppare la propria attività, nel perseguimento di specifici obiettivi, nelle aree di seguito indicate.

Con riferimento al **settore rifiuti**:

- piani finanziari ed elaborazioni relative ad indicatori prestazionali (costo medio annuo ad abitante equivalente, costo medio annuo a tonnellata per territorio e per gestore, ammortamenti...)
- piani tariffari (vedi rapporto costi fissi e variabili, articolazione fra quota a carico cittadini e quota carico imprese, insoluti, carc, ecc.)
- tariffa puntuale e modalità di attivazione
- piani d'ambito e bacini di affidamento
- scelte effettuate sulle modalità di affidamento (gara, in house)
- modalità di raccolta per territorio e per gestore
- indicazioni sulle principali premialità attivate a favore utenze virtuose
- modalità distribuzione fondo incentivante
- ecc.

Attività operativa – alcuni spunti

- **raccogliere indicazioni, nei comuni che già applicano la tariffa puntuale, sulle modalità di organizzazione del servizio rifiuti e di applicazione della tariffa, sia per le utenze domestiche, che non domestiche.**
- **seguire le determinazioni (Regione, Atersir, Anci) sui criteri per l'applicazione della tariffa puntuale, apportando possibili indicazioni/suggerimenti**
- verificare per gli ambiti, in cui sono aperte le procedura di gare, le modalità organizzative del servizio, nel rispetto dei piani di ambito e degli obiettivi da perseguire ai sensi del Piano rifiuti e delle norme regionali
- verificare, attraverso i piani finanziari/tariffari, la diverse distribuzione fra: costi fissi e variabili, quota a carico delle utenze domestiche e quota a carico utenze non domestiche
- verificare gli incrementi dei costi del servizio per abitante equivalente
- verificare costi medi standard servizio, vedi costo orario spazzamento manuale....., costo trasporto orario vari materiali di recupero..... incidenza costo servizio, su costi generali
- verificare distribuzione fondo incentivante
- verificare la sussistenza di sistemi/elaborazioni che consentano di individuare degli indicatori sull'efficienza in relazione al servizio erogato ed ai costi sostenuti (tutti i punti relativi alla verifica e raccolta di informazioni, vengono sviluppati con il supporto tecnico e logistico di Atersir)
- **raccogliere in modo sistematico e da più fonti (Atersir, gestori....Associazioni consumatori, Associazioni economiche) i reclami degli utenti**
- raccogliere indicazioni sugli esiti dell'attività di controllo, sulla gestione dei servizi, svolta da Atersir,
-

Con riferimento al **settore idrico**:

- i bacini di affidamento
- il quadro delle gare
- sistemi di tariffazione
- piani degli investimenti e stato avanzamento della spesa
- ecc.

Attività operativa - alcuni spunti

- incidenza nuova tariffa sulle utenze
- piani di investimento – verifica criteri
- completamento dati per sistema bonifiche
- esame reclami espressi dalle utenze
- raccogliere indicazioni sugli esiti dell'attività di controllo, sulla gestione dei servizi, svolta da Atersir,
-

3. Programma di lavoro

Il programma di lavoro rappresenta per il Comitato il principale strumento operativo attraverso il quale svolgere la propria attività, che terrà conto, in via prioritaria, del crono-programma di Atersir e della relativa documentazione (delibere, studi, elaborati) di cui è possibile disporre.

Il programma di lavoro, definisce le priorità. Per ogni argomentazione indicata come prioritaria, sulla quale si sviluppa l'attività del Comitato, vengono predisposte schede di progetto dettagliate.

Esso rappresenta, quindi, l'agenda di lavoro del Comitato per il periodo considerato e potrà altresì contenere specifici programmi formativi rivolti ai componenti del Comitato, da realizzarsi con personale interno all'Agenzia (previo accordo) e /o all'esterno.

Qualora particolari esigenze, non prevedibili al momento della redazione, lo richiedano, il programma può essere aggiornato e/o modificato.

Il programma, nell'ambito dell'area di interesse, potrà prevedere mirate richieste informative e documentali a supporto dell'attività stessa del Comitato.

Nella fase di costruzione del programma, possono essere concordate con la direzione di Atersir eventuali ed aggiuntive elaborazioni su ambiti di competenza specifica che, pur non rientrando nelle disponibilità immediate dell'Agenzia, siano comunque ritenute di interesse comune.

Il programma di lavoro e i suoi aggiornamenti, vengono di regola trasmessi ad Atersir per presa visione. La direzione di Atersir, è chiamata ad esprimersi qualora la struttura regionale non sia in grado di fornire supporto operativo all'attuazione del programma o a parti di esso.

Le richieste di atti, documenti, banche dati e/o elaborazioni specifiche rivolte ad Atersir terranno conto, nel concordare le tempistiche di consegna, delle disponibilità reali della struttura al fine di non ostacolare in alcun modo lo svolgimento della attività dell'Agenzia, nel rispetto delle scadenze e degli impegni programmati o sopraggiunti.

Per entrambi i settori, rispetto agli ambiti di approfondimento, possono essere formulate indicazioni/suggerimenti da rappresentare Atersir o nell'occorrenza alla stessa regione.

Gli argomenti ritenuti prioritari e da sviluppare a partire dal corrente anno, sono:

- **per i rifiuti: tariffa puntuale e piani finanziari,**
- **per risorse idriche: effetti nuova tariffazione sulle utenze**

A seguire,

per i rifiuti: i nuovi affidamenti e l'applicazione dei contratti di servizio (sia per affidamenti a seguito di gare, che per In house)

per risorse idriche: quadro affidamenti e piani d'investimento

4. Programma di lavoro - Incontri ed iniziative

- organizzare un seminario aperto sulle funzioni di Atersir (organi, personale e competenze) e sul programma di attività (mese di settembre ottobre)
- programmare, da parte del coordinatore e due vice-coordinatori, incontri periodici con il direttore di Atersir (almeno un incontro ogni 2/3 mesi o con cadenza più ravvicinate se le scadenze aperte lo richiedono) si propone di effettuare il primo incontro (entro il mese di luglio) al fine di presentare il programma di lavoro e raccogliere indicazioni sulle principali scadenze
- chiedere un incontro al competente assessore per l'illustrazione dell'attività del comitato e formulare eventuali proposte (mese di settembre)

- chiedere, per quanto di competenza, un incontro con il difensore civico regionale, al fine di verificare possibili ricorsi/segnalazioni effettuati da cittadini ed imprese in tema di rifiuti/risorse idriche (mesi di settembre/ottobre)
- attivare rapporti relazioni con gli attuali gestori, con particolare riferimento alle segnalazioni/reclami effettuate dalle utenze (mesi di settembre/ottobre), mutuando dal sistema di relazioni in atto con le Associazioni dei consumatori
- organizzare (entro l'anno/primi mesi del 2019) una iniziativa di carattere seminariale, d'intesa con la regione, e con il supporto logistico di Atersir, in materia di sistemi di raccolta e di gradimento dell'utenza, con un focus particolare sulle buone pratiche
- prendere contatti con l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente, al fine di condividere gli interventi del Comitato utenti in materia di reclami e più in generale sull'attività svolta.

5. Gli strumenti a disposizione per testare il gradimento dell'utenza e verificare gli obblighi dei gestori – alla base del programma di lavoro

Una trattazione specifica e di particolare interesse la riserviamo, da ultimo ma non per importanza, a 2 tematiche significative e nello stesso tempo delicate, che rappresentano per molti aspetti alcuni dei presupposti principali su cui si fonda l'attività stessa del Comitato e sulle quali chiediamo la disponibilità dell'Agenzia al confronto.

- I reclami degli utenti

Sul tema, occorre verificare le procedure a tutt'oggi adottate, per quanto concerne le risposte rese, le modalità di catalogazione e la raccolta delle diverse istanze.

Sul punto, un approfondimento con Atersir appare utile e necessario, al fine di comprendere: la dimensione quantitativa delle diverse istanze, le modalità e le figure professionali preposte a fornire informazioni al richiedente, i tempi di risposta, le procedure relazionali attivate con il gestore, le soluzioni trovate, la conoscenza del grado di soddisfazione dell'utente, le modalità di archiviazione, la sussistenza di forme di catalogazione rispetto la tipologia del reclamo al fine di configurare una scala di criticità per argomento e per territorio, ecc.

Qualora la dimensione quantitativa dei reclami lo richiedesse, sarebbe utile che periodicamente Atersir sintetizzasse (per argomento e per territorio), su appositi reports, aventi cadenza almeno trimestrale, l'articolazione dei vari reclami ed il grado di soddisfazione riscontrato.

Accertare, sui siti dei vari gestori la possibilità di presentare reclami, on line o attraverso n. telefonico.

- La carta dei servizi

Anche su questo tema di rilievo, appare necessario confrontarsi con Atersir per definire le modalità di approfondimento al fine di poter verificare il livello di applicazione della carta dei servizi, il grado di conoscenza ed il relativo livello di gradimento e soddisfazione degli utenti.

Le associazioni dei consumatori, come le Organizzazioni economiche presenti nel Comitato, si impegnano a far confluire presso l'Agenzia le diverse istanze registrate, sia nel caso di reclami specifici attinenti ai settori d'interesse o ad ulteriori segnalazioni relative alla carta dei servizi.

6. Strumentazioni

Al fine di svolgere le proprie funzioni, il Comitato, deve poter disporre:

1. di una segreteria operativa (già assegnata)
2. al bisogno, di interventi specifici del personale tecnico di Atersir, previa richiesta al Direttore dell'Agenzia (da calendariare e programmare)
3. dell'accesso ad elaborazioni e studi disponibili presso la sede dell'Agenzia regionale o presso altri soggetti, non secretati dalla privacy o protetti (vedi report rifiuti elaborato da Arpa, ecc.)
4. del programma operativo di Atersir e di ogni ulteriore informazione utile allo svolgimento della propria attività, vedi: convocazione organi, con relativi ordini del giorno, principali delibere assunte, elaborazione dati contenenti indicazioni generali sul servizio, ecc.

In accordo con Atersir, nei tempi e nelle modalità consentite, il Comitato può avanzare specifiche richieste relative all'elaborazione di dati specifici già in possesso dell'Agenzia o comunque agevolmente reperibili.

7. Modalità di relazione con Atersir e con altri interlocutori

Di norma, il Comitato o in subordine il Coordinatore e i due Vice-coordinatori, si relazionano periodicamente con il direttore di Atersir e con una rappresentanza del "livello politico", secondo un calendario la cui periodicità è determinata dalle esigenze di verifica del cronoprogramma dell'Agenzia e dalle sue principali scadenze.

In tali ambiti, il Direttore o suoi delegati presentano il lavoro svolto, i deliberati assunti, gli adempimenti in corso e le scadenze in programma.

Il Comitato o suoi rappresentanti possono relazionarsi, al bisogno, con rappresentanti della regione nel settore della regolazione, così come con il difensore civico regionale per verificare, in quest'ultimo caso, le istanze presentate sui settori di interesse da parte degli utenti e recepire gli eventuali pareri.

Il Comitato, previa intesa con il Direttore, può avviare, con gli associati delle Organizzazioni economiche e con le Associazioni dei consumatori e dei portatori di interesse specifiche indagini, finalizzate a verificare: eventuali criticità nell'erogazione dei servizi da parte dei gestori e più in generale il livello di soddisfazione delle utenze. In tal caso, sarà cura dell'Agenzia supportare il Comitato con figure professionali qualificate per l'elaborazione dati.

Per quanto riguarda la funzione consultiva, esercitata dal Comitato, i pareri espressi sui vari argomenti verranno formalmente trasmessi al Direttore ed al Presidente di Atersir. Il Direttore, comunicherà al Comitato (in un tempo congruo) l'esito dei pareri espressi, sia nel caso di un loro accoglimento, che di rigetto (verifica accoglimento posizioni su tariffa puntuale).

Per quanto riguarda la funzione propositiva, nel caso vengano suggeriti percorsi volti a determinare delibere, atti, etc che fanno capo al legislatore regionale o riguardino la richiesta di strumentazioni particolari, la richiesta verrà formulata oltre che ad Atersir anche alla Regione. Anche in questo

caso è richiesta formale comunicazione di accoglimento o rigetto delle proposte, per quanto di competenza.

8. Indicazioni operative per lo svolgimento delle sedute del Comitato

Di norma, il Comitato si riunisce circa una volta ogni 30/45 giorni o con tempistiche più ristrette qualora le circostanze lo richiedono.

Entro la fine/inizio di ogni anno si dedicherà una seduta alla verifica dell'attività svolta, ed alla programmazione delle attività future.

Il programma di lavoro, rappresenta un punto di riferimento, da integrare/modificare a seconda delle esigenze.

Su specifiche tematiche, il comitato può decidere di lavorare per gruppi di lavoro, i cui esiti verranno relazionati al comitato nella prima riunione utile.

I gruppi di lavori tematici, possono prevedere la presenza di tecnici di Atersir e della regione.

Prima dell'inizio dei lavori di ogni Comitato, oltre all'approvazione del verbale della seduta precedente, vengono indicate le attività svolte da Atersir nel periodo che intercorre da una convocazione all'altra, gli atti approvati o le iniziative in programma.

Si ricorda ai componenti che dopo tre assenze ingiustificate si decade all'incarico. La segreteria comunica al coordinatore del comitato il/i componente/i, che hanno fatto due assenze ingiustificate.

La segreteria di Atersir/direttore si impegnano a segnalare in tempi congrui atti o documenti di possibile interesse del Comitato.