



L e t t e r a

Tempo di bilanci per l'Autorità di Ambito

Quali sono state le attività svolte nel 2005 e quali quelle previste nel 2006?

Nel corso del 2005 l'Autorità di Ambito ha svolto le proprie attività istituzionali, volgendo particolare attenzione a:

- controllare l'operato di Publiacqua nel rispetto della Convenzione di Affidamento;
- determinare la tariffa del servizio idrico integrato e attivare le procedure per la revisione tariffaria triennale;
- garantire i diritti degli utenti verificando ad esempio il rispetto della Carta del Servizio da parte di Publiacqua;
- effettuare campagne di comunicazione;
- gestire le autorizzazioni allo scarico in pubblica fognatura.



Nello specifico, l'attività di controllo sui servizi di gestione ha riguardato la verifica del raggiungimento dei livelli di qualità del servizio che il Gestore deve raggiungere (standard organizzativi, tecnici e tariffari fissati nella Convenzione di Affidamento).

L'Autorità ha quindi verificato lo stato delle procedure di registrazione, ha analizzato i dati riguardanti gli eventi registrati ed anche i piani e gli archivi trasmessi dal Gestore fra cui il bilancio di esercizio, il libro dei cespiti e l'allegato contabile, il database delle infrastrutture, l'archivio appalti.

Per quanto attiene all'espletamento del ruolo istituzionale di tutela degli utenti, l'Autorità di Ambito ha svolto proprie attività di supporto all'utenza ed ha

collaborato con le associazioni sindacali, dei consumatori e con il Difensore Civico Regionale.

A tal proposito, l'Autorità ha:

- istruito pratiche di reclamo e richieste di informazioni proposte da singoli cittadini;
- posto le basi per la risoluzione delle problematiche di gestione dei depositi cauzionali;
- ha aperto un tavolo di confronto con il Difensore Civico Regionale riguardo la trasparenza delle bollette delle ditte recapitiste;
- verificato continuamente l'applicazione del Regolamento, della Carta del servizio e degli altri regolamenti, con una particolare attenzione alle rettifiche di fatturazione ed al regolamento attuativo tariffe idriche utenze deboli.

Per il 2006, l'impegno dell'Autorità di Ambito sarà continuamente teso a rafforzare quelle linee di intervento incentrate sulla Regolazione.

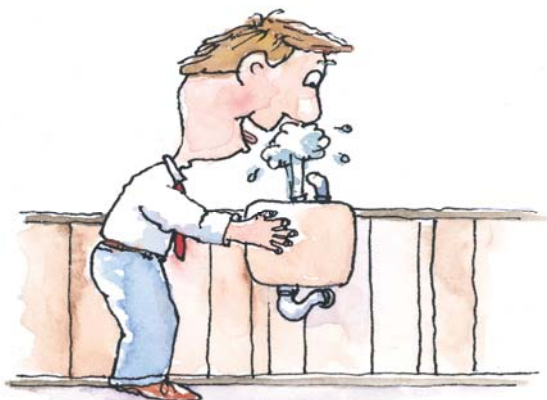
Il monitoraggio dei finanziamenti pubblici e l'effettuazione di verifiche ispettive finalizzate alla revisione degli standard organizzativi, tecnici, della Carta del Servizio costituiscono due esempi dell'attività di controllo della gestione in corso. In merito all'attività di comunicazione, imprescindibile per render trasparente il ruolo dell'Autorità, saranno pubblicati i risultati dell'indagine di customer satisfaction svolta nel secondo semestre 2005 ed attivati nuovi momenti di comunicazione, (radio, tv, siti web, pubblicazioni locali) riguardanti le tematiche del Servizio Idrico Integrato.

Infine, l'Autorità continuerà lo svolgimento delle attività ordinarie tra cui la gestione delle autorizzazioni allo scarico in pubblica fognatura.

Revisione triennale 2002-2004

A conclusione il processo di definizione delle nuove tariffe

Negli ultimi mesi, tra le attività svolte dall'Autorità di Ambito, una ha assunto un ruolo di particolare rilievo: si tratta della cosiddetta "revisione tariffaria triennale" ovvero del processo di verifica, disciplinato nella Convenzione di Affidamento con Publicacqua SpA, che ogni tre anni procede all'analisi dei dati di consuntivo del Gestore, confrontandoli con le previsioni e gli standard stabiliti nella Convenzione medesima.



Per il triennio 2002-2004 l'Autorità di Ambito sta analizzando gli investimenti effettuati, i costi operativi sostenuti e i ricavi conseguiti mediante l'applicazione delle tariffe. Inoltre sta verificando il rispetto degli standard organizzativi e tecnici ovvero il raggiungimento degli obiettivi riguardanti i rapporti con l'utenza (ad esempio il tempo di preventivazione, il tempo di attesa al telefono, ecc) e i miglioramenti infrastrutturali (ad esempio la copertura dei servizi, l'età media degli impianti, ecc).

Tutte queste informazioni sono necessarie all'Autorità di Ambito per verificare il rispetto degli impegni presi e la eventuale modifica delle stime presenti nel Piano di Ambito. Le analisi dei dati di consuntivo sono infatti la

base per la specificazione dei nuovi obiettivi, dei programmi di investimento e delle nuove tariffe.

In caso di inadempienza, sia relativamente al raggiungimento degli obiettivi connessi alla qualità del servizio sia in merito al trasferimento delle informazioni, la Convenzione stabilisce alcune penalità espresse in termini di percentuale sul fatturato che incidono sulla definizione delle tariffe per il restante periodo di affidamento.

Per quanto riguarda il trasferimento delle informazioni, la quantificazione della penalità viene effettuata secondo un criterio metodologico definito dall'Autorità. Il mancato trasferimento di una informazione può essere infatti più o meno grave a seconda della valutazione della rilevanza dell'informazione mancante, del ritardo nel trasferimento e dell'eventuale incompletezza dell'informazione trasferita. La combinazione di questi tre elementi determina l'effettiva gravità del mancato trasferimento dell'informazione e, di conseguenza, consente di individuare lo specifico ammontare della penalizzazione.

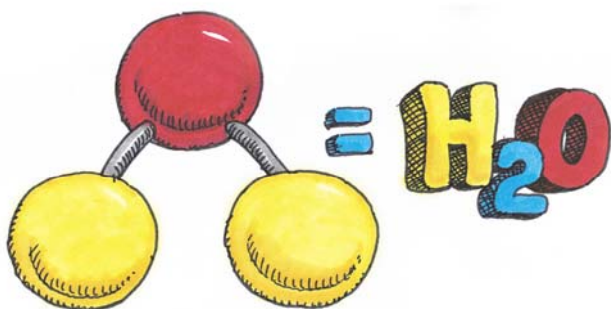
Tutte le penalità, sia esse derivanti dal mancato raggiungimento degli obiettivi o dal mancato trasferimento delle informazioni vanno a ridurre gli incrementi tariffari futuri, eventualmente incidendo sui margini aziendali dei prossimi anni.

Attività svolte nel 2005 dal Comitato Consultivo Utenti

Consuntivo 2005

Circa un anno fa, esattamente il 15 marzo 2005, si è ufficialmente insediato il Comitato consultivo utenti.

Il Comitato rappresenta la prima esperienza in Toscana volta a dare alle famiglie, alle associazioni sindacali e dei consumatori, la possibilità di esprimere opinioni sui problemi percepiti dall'utenza, riguardanti il servizio idrico integrato gestito da Publicacqua nell'ATO 3 Medio Valdarno.



Nel corso del suo primo anno di attività, il Comitato, dopo una prima fase "formativa" sulla normativa del settore e sui documenti che regolano la gestione del servizio, ha condotto studi e approfondimenti sulla carta del servizio di Publicacqua, sui criteri di trasparenza delle bollette, sui risultati dell'indagine di customer satisfaction del giugno 2005.

Nell'attesa che il Comitato approvi il programma per l'anno 2006, verrà concluso lo studio sulla Carta e sul Regolamento del servizio, al fine di proporre eventuali modifiche in vista della prossima revisione dei due documenti.