

BILANCIO SOCIALE 2006 ATO 5

12 dicembre 2007

Cappella Farnese – Palazzo d'Accursio (Bologna)

Intervento di Tiberio Corazza – Coordinatore del Comitato consultivo degli utenti di ATO 5

E' abbastanza arduo per alcuni di noi, rappresentanti delle Associazioni di categoria, commentare in modo esaustivo il bilancio sociale di ATO 5 che, approfondito nelle sue linee strategiche, appare ben strutturato e rispondente a corrette impostazioni metodologiche seguendo le direttive del Dipartimento della funzione pubblica (direttiva marzo 2006) che contiene in sé elementi di trasparenza.

L'impegno profuso è stato colto, ma andrebbe maggiormente diffuso e consolidato verso quei portatori di interesse sostanziali nei cittadini-utenti, i quali percepiscono ancora con difficoltà i cambiamenti indotti dalla globalizzazione dei mercati, dalla depubblicizzazione dei servizi, dalle diverse legiferazioni avvenute negli ultimi anni relative ai sistemi tariffari e dalle organizzazioni complesse e unificazioni dei servizi. Vi è quindi un fattore culturale ancora in corso di assimilazione.

Constatiamo la positività della costruzione della Carta dei servizi, alla quale abbiamo dato un apporto credo positivo, con proposte di impegno che determinano diritti e doveri che non vanno elusi, nonostante una discordanza sui tempi di adozione della stessa tra ATO e Gestore, sulla quale ci siamo già espressi con atti adottati. Ci pare che, per percorrere questa strada, andrebbe adottata anche la Carta dei valori che si esprima proprio sui valori universali relativi al bene acqua, oltre che all'intero sistema.

Suggerisco, inoltre, valutandone la collocazione all'interno dell'organigramma, di modificare la raffigurazione del satellite indicato come CCU, in quanto appare scollegato da un rapporto funzionale con ATO e quindi lontano dal sistema di ascolto, dai compiti affidati dalla Legge regionale 25/99, dall'accordo in essere della Carta dei servizi e dall'utenza. Il CCU è costretto a riversare sul Presidente e sul Direttore molte lamentele e contenziosi in essere del servizio idrico integrato, vista l'inesistenza di altri protocolli che consentano di avere riferimenti e rapporti con il gestore Hera.

Si ritiene positiva l'attività di ATO nel ruolo di interfaccia tra la proprietà ed il gestore, di controllare sistematico delle opere e degli investimenti, ricordando anche che la soddisfazione degli utenti si riflette sui giudizi verso Comuni ed istituzioni. In questo contesto si fa presente che l'utenza desidererebbe una organizzazione leggera e più solerte per soluzioni di contenziosi, incomprensioni per cambio contatori acqua ed attribuzione consumi, applicazioni tariffarie, pertinenze costi fognature ecc.

Comprendendo che questo andrebbe richiesto al gestore, il CCU non si sottrae ad un impegno dove è facile riscontrare l'interesse del cittadino-utente quando ciò fosse richiesto. La responsabilità sociale è connessa a buona pratica manageriale modificando anche i modelli organizzativi quando si governano beni universalistici quali acqua, rifiuti, energia, sicurezza al servizio della persona.

L'appropriatezza dei ruoli che hanno Regione, Provincia e Comuni si basa su una valida programmazione e trasformazioni impiantistiche, ma oltre a ciò occorre una giusta attenzione agli indici collegati alla determinazione tariffaria, alla rivisitazione del sistema ISEE, alla remunerazione del capitale investito ecc. L'utente e la famiglia sono, infatti, fortemente orientati alla verifica e al controllo di tariffe, gestioni, qualità e sicurezza. E' apprezzabile che i bilanci consuntivi siano sempre visti come strumenti verificabili per ogni report dello sviluppo come oggi è presentato, assieme ad una gestione del controllo a cui la responsabilità degli ATO sia rigorosamente attiva e presente e non si può, come sulla



nuova bollettazione, consentire il mancato coinvolgimento della Provincia-ATO e dei cittadini. Queste iniziative non appartengono agli interessi di comunità ed alle buone pratiche di relazione.

Sulla problematica dei rifiuti, sulle aree ecologiche nonché sull'intero ciclo del sistema di raccolta, permane una situazione dove il cittadino si sente una "vittima tariffaria". Si stenta a comprendere nei corrispondenti servizi i costi attuali. L'utente è agnostico alla cultura della conoscenza e del sapere, quindi lontano da una cultura ambientale. Occorre recuperare questa cultura, pena un profondo dissenso istituzionale.

Questo mi consente di dire che il ruolo del Comitato (termine per me obsoleto nella dizione) deve essere innovato, responsabilizzato e reso portatore di supporti reali nelle autonomie degli interessi coinvolgendo organizzazioni sindacali e associazioni. E' necessario, quindi, che operi in una nuova ottica, che sia utile ad un nuovo sistema di rapporti e più vicino all'utenza territoriale.