

COMITATO CONSULTIVO DEGLI UTENTI

Agenzia di Ambito per i Servizi Pubblici di Bologna

ATO 5

ANALISI DEL DOCUMENTO DELLA PROPOSTA DELL'AUTORITA'

REGIONALE IN MERITO ALLE CARTE DEI SERVIZI

CONSEGNATOCI DA ATO5

A norma dell'art. 23 della L.R. 25/99 anche in questa occasione ci siamo impegnati nell'analisi della Carta del Servizio dei Rifiuti, in quanto riteniamo che la materia sia, oltre che importante, di grande interesse nella tutela dei diritti e dei doveri del cittadino utente, in coerenza coi compiti a noi assegnati, dopo aver profuso impegni, idee e proposte (acquisite dalla Direzione di ATO5) nella Carta del Servizio Idrico Integrato,

Va premesso che questo CCU non è mai stato, suo malgrado, invitato "neppure come uditore" ad alcun tavolo tecnico preparatorio alla formulazione delle proposte da voi citate nella lettera di accompagnamento a noi consegnataci, né tantomeno si è spiegato a posteriori filosofie di supporto ai documenti.

Una necessaria premessa, che deve accomunare le proposte di Hera, Cosea Ambiente e Geovest, sintetizzate nel documento ricevuto dall' "Autorità Regionale per la vigilanza dei servizi idrici e di gestione dei rifiuti urbani" è l'esigenza che le medesime comunque attuino e affermino non solo politiche di trasparenza, di soddisfazione dell'utenza, ecc., ma anche politiche ed interventi di economicità nei Servizi. Questa parola "economicità", per esempio, non si ritrova allorquando si affrontano i concetti di "efficienza" ed "efficacia" e di una organizzazione complessiva.

Riteniamo utile un riferimento alle questioni rilevanti di sotto elencate.

Osservazioni generali:

1. mancano elementi di verifica di come si attuano politiche di controllo e da parte di chi, in quanto ci pare lacunoso il ruolo della terzietà, ciò anche in prospettiva di grandi e significativi investimenti pubblici nel Servizio, nonché la ricaduta sulle politiche tariffarie;
2. sappiamo esservi, appunto, un piano economico regionale di grandi investimenti nel Settore di Gestione dei Rifiuti Urbani ed Assimilati,

ammontante a circa 180 milioni di euro nel periodo quinquennale (?), e in questo contesto ci piacerebbe sapere ora le ricadute organizzative sui territori provinciali (ad esempio le costruzioni di Isole Ecologiche, e se nelle medesime siano previste separazioni opportune dei vari materiali raccolti in appositi spazi, secondo leggi vigenti o di prossima approvazione, ecc.);

- 3. sull'aspetto della sicurezza, per chi opera nella raccolta e spazzamento dei rifiuti, pur essendo questa una materia che dovrebbe essere sancita dagli accordi contrattualistici di affidamento del Servizio tra il Gestore e le aziende esecutrici, sentiamo il dovere di precisare e di sollecitare adeguamenti continui e necessari alle predette normative esistenti in materia; insistere affinché, nella situazione di appalti e sub-appalti esistenti, siano certi i tempi di formazione, non si considerino questi lavoratori, impegnati nelle Isole Ecologiche e nello spazzamento, come pura ausiliarità o guardiania che demotivi professionalità e dignità del lavoro medesimo.**

Come già altresì enunciato nelle nostre proposte in materia di Carta del Servizio Idrico Integrato, le istituzioni e gli Enti Gestori debbono e/o dovranno porsi il problema dell'accreditamento delle aziende e delle metodologie in modo da offrire certezze e qualità esecutive in questo delicato Servizio;

- 4. rispetto ai tempi contenuti nella proposta della Carta, relativamente alla “revisione” triennale sulla quale concordiamo, si riterrebbe però opportuno, nel contesto, cadenzare questo periodo con incontri e/o tavolo tecnico nei quali il CCU attuale e futuro possa non solo essere informato sull'andamento della gestione e delle Convenzioni sino ad arrivare ad aspetti tecnico-organizzativi del servizio, ma, all'occorrenza, poter proporre modifiche organizzative atte ad intervenire nel caso in cui si riscontrino anomalie evidenti. Già ora nei siti che alloggiavano le Isole Ecologiche, oppure laddove esiste una concentrazione di cassonetti, si evidenzia un problema di sanificazione dei siti, dipeso non solo dal mal costume eventuale di chi**

scarica disordinatamente rifiuti ingombranti e non: occorre adoperarsi fin d'ora per una continua e cadenzata disinfezione, igienizzazione e disinfestazione (anche contro i ratti), questo particolarmente nell'area extra-urbana, sia per motivi di salute in generale che per l'ambiente;

- 5. merita attenzione e una risoluzione la questione relativa al diverso regime esistente nei vari Comuni (TARSU e TIA), in quanto, pur cogliendo la differenza e la peculiarità dei territori, sarebbe ottimale arrivare ad una omogeneizzazione di metodologia tariffaria e di costi relativi, anche perché l'applicazione di entrambe le modalità di riscossione (tariffa/tassa) in eventuali reclami e/o contenziosi determinano per il cittadino un impatto diverso e una risoluzione disuguale da parte dell'Ente Gestore nelle applicazioni, seppure nell'ambito di un'unica legiferazione;**
- 6. il CCU ha esaminato in particolare gli aspetti afferenti alle sanzioni (!!), verso il cittadino utente, nei servizi erogati dai 3 gestori (Hera,**

Cosea Ambiente e Geovest), comprese le facilitazioni dei sistemi di fatturazione concessi alle modalità di pagamento e/o rettifiche di pagamento e sono abbastanza simili a quelli contenuti nella Carta del Servizio Idrico Integrato.

Non riscontriamo però l'evidenza di penali e/o rimborsi all'utente da parte del Gestore per gli eventuali disservizi imputabili a quest'ultimo. Tali eventuali penali (che potrebbero venire detratti in bolletta) potrebbero essere contenute fin d'ora nella Carta del Servizio, anche se sappiamo che giace, dal settembre 2006 presso il Consiglio dei Ministri, un Disegno di Legge menzionante la materia in esame.

Questa disparità di dilazione, rimborsi esigui e mancate penali/sanzioni non hanno una ricaduta positiva nel gradimento del cittadino utente;

7. la politica di raccolta dei RAEE merita una decisa esortazione “all’attuazione per intero” della legge che l’accompagna e una più

efficiente organizzazione, per recuperare il ritardo tra il pagamento dello smaltimento dei rifiuti “elettrici ed elettronici” già avvenuto alla fonte (al momento dell’acquisto), rispetto alla raccolta e allo stoccaggio in appositi siti. Rimane tutt’ora irrisolto l’aspetto dei trasporti autorizzati nonché “quali siano i soggetti” che possono portare materiali speciali negli appositi spazi di discarica, allorquando questi esistano, viste lacune normative e ritardi nell’applicazione della legge. Gli eco-contributi si pagano su ogni apparecchiatura acquistata e i cittadini forse pagano un servizio che non viene svolto per intero. Permane ancora molta confusione (con seri problemi ambientali e di sicurezza) relativamente al ritiro e al trattamento degli stessi. Su questo terreno occorre una sensibilizzazione delle istituzioni interessate, responsabili del superamento dei rischi e delle problematiche, affinché si abbia un chiaro ed efficiente modello gestionale.

8. poiché attualmente il contenzioso extra-giudiziale deve essere gestito in una sede terza, sarebbe eticamente corretto che ciò si svolgesse nella competenza dell’Authority Regionale.

Attualmente esiste un accordo, tra sigle sindacali e associazionismo con Confservizi, nel quale le aziende associate mettono a disposizione sedi, telefoni e servizi per favorire accordi nelle controversie: crediamo sia opportuno che la sede/le sedi non debbano essere all’interno di una delle due parti in contenzioso, bensì in una sede terza, poiché i costi ricadono sulla tariffa degli utenti in generale;

9. nel sistema qualità, aspetto importantissimo nell’ambito dell’ambiente e delle gestioni delicate di questo settore, occorrerebbe ideare ed attuare un sistema idoneo che permetta di monitorare gli interventi su tutto il territorio provinciale e comprendere inoltre piani di programmazione preordinata di interventi nel Settore per garantire un continuo ed efficace mantenimento dei “livelli” lavorativi assegnati, in modo omogeneo;

Dobbiamo tenere presente che il comitato ha avuto un ruolo puramente consultivo e che l'esperienza sino ad oggi è stata deludente anche per la mancata incisività e carenza della L.R. 25/99 e nelle sue interpretazioni da parte delle ATO e degli Enti Gestori.

Infine, poiché l'approssimarsi della nuova L.R. 10/08, che esprime la rappresentanza dei cittadini e la revisione delle ATO è sempre più vicina, ci si augura una maggiore incidenza dei veri stakeholders quali sono gli utenti.

**Per il CCU
F.to Il Coordinatore del Comitato
Tiberio Corazza**