

# PROGETTO DI COMUNICAZIONE DEL COMITATO CONSULTIVO DEGLI UTENTI DI ATO 5

## **1 Il Comitato Consultivo degli Utenti**

Il Comitato Consultivo degli Utenti (di seguito nominato Comitato o CCU) è istituito ai sensi dell'Art. 24 della LR 25/1999. Tale organismo è preposto al controllo del Servizio Idrico Integrato e del servizio di Gestione Rifiuti Urbani ed ha le seguenti funzioni:

- a) vigila sulla tutela della salute, sulla sicurezza e qualità dei servizi forniti, sull'uguaglianza dei diritti per tutti gli Utenti e sulla sostenibilità delle tariffe;
- b) acquisisce periodicamente le valutazioni degli Utenti sulla qualità dei servizi;
- c) promuove iniziative per la trasparenza e la semplificazione nell'accesso ai servizi;
- d) propone forme di conciliazione nelle controversie di interesse generale;
- e) segnala all'Agenzia ed al soggetto gestore la presenza di eventuali clausole vessatorie nei contratti di utenza del servizio;
- f) trasmette all'Autorità Regionale per la vigilanza dei servizi idrici e di gestione dei rifiuti urbani informazioni statistiche sui reclami, sulle istanze, sulle segnalazioni degli Utenti o dei consumatori singoli o associati in ordine all'erogazione del servizio;
- g) esprime parere sugli schemi di riferimento delle Carte dei Servizi, sulla determinazione delle tariffe ed eventualmente su altri atti predisposti dall'Agenzia;
- h) può proporre quesiti e fare proposte e segnalazioni su materie aventi specifico riferimento ai principi e ai valori culturali e sociali di cui è portatrice la collettività degli Utenti.

Il 5 agosto 2003 il Presidente di ATO 5 Vittorio Prodi ha nominato 16 componenti del CCU in rappresentanza di varie associazioni, tra cui le *Associazioni dei Consumatori* (Adiconsum, Acu, Codacons, Federconsumatori, Lega Consumatori) e le *Associazioni economiche e sindacali* (API, Assindustria, Collegio Costruttori Edili, ASPPI – Associazione Sindacale Piccoli Proprietari Immobiliari, CGIL, CISL, CNA, Confartigianato, Legacoop, Confcooperative, AGCI), *ambientaliste* (Legambiente, Amici della Terra – Club di Ozzano dell'Emilia, WWF, Ambientamoci, Comitato Acqua Bacino del Reno, Ass. Esposti Amianto) *ed onlus*.

L'elenco dei designati è stato pubblicato sul BUR dell'Emilia-Romagna del 20 agosto 2003 – Parte II.

La prima riunione plenaria del Comitato Consultivo degli Utenti di ATO 5 si è tenuta venerdì 12 settembre 2003 ed in quella sede si è dato la sua organizzazione.

Il CCU Ha definito nell'ambito del Programma di Lavoro del 23/2/2004 la necessità di un Progetto di Comunicazione per meglio adempiere ai propri scopi.

## **2 Obiettivi del Progetto**

Il Progetto ha lo scopo di definire priorità e modalità d'azione nel settore della comunicazione per il Comitato Consultivo degli Utenti.

Il Comitato, per l'espletamento delle funzioni ad esso assegnate dalla LR 25/99, ha necessità di acquisire informazioni e pareri dalla società civile, di elaborare in proposta gestionale da indirizzare prioritariamente verso ATO 5 (ed attraverso ATO ai Gestori) e verso l'Autorità Regionale, ma anche di informare e rendere trasparenti questi processi verso la società civile, contribuendo a fare crescere il grado di consapevolezza dell'opinione pubblica relativamente alla regolazione dei servizi pubblici affidati ad ATO.

Al fine di comprendere al meglio i flussi di informazione, si è deciso di suddividere la comunicazione in *Comunicazione Interna* e *Comunicazione Esterna*.

Per Comunicazione Interna si intende la comunicazione diretta verso gli attori che sono a conoscenza del processo e dei meccanismi di regolazione e gestione dei servizi pubblici, con i quali sono da attivare canali di informazione prevalentemente tecnica, operativa e gestionale. Essi vengono pertanto individuati in ATO, nei singoli componenti del CCU e nelle loro Associazioni di riferimento, nei Gestori, nell'Autorità Regionale, nella Provincia di Bologna, nella Regione Emilia-Romagna, nell'ARPA e nelle Aziende Sanitarie Locali. In essa prevale l'acquisizione di informazioni e di comunicazioni necessarie al CCU ad elaborare proposte nei confronti di ATO, dei Gestori e dell'Autorità Regionale.

Per Comunicazione Esterna, invece, si intende l'insieme di flussi informativi diretti dal CCU verso la società civile nelle sue varie forme, per far conoscere la sua esistenza, le sue funzioni, i suoi obiettivi e la sua attività, e viceversa i flussi informativi dalla società civile verso il CCU.

### **3.1 Destinatari della Comunicazione Interna**

- ATO 5, prioritariamente, ed altri ATO d'Italia
- Singoli componenti del CCU e loro Associazioni di riferimento per ATO 5, prioritariamente, ed per altri ATO d'Italia
- Gestori
- Autorità Regionale
- Uffici della Regione Emilia-Romagna
- Uffici della Provincia di Bologna
- Uffici dei Comuni
- Uffici dell'ARPA
- Uffici dell'Autorità di Bacino
- Uffici delle Aziende Sanitarie Locali

Tale comunicazione avverrà tramite modalità tradizionali di telefonia, fax, scambi di informazioni via internet e posta elettronica, scambi di materiale epistolare e cartaceo. E' il metodo più semplice e non necessita di un piano particolare per la gestione, se non l'individuazione e la predisposizione di un indirizzario completo di tutti gli attori coinvolti, comprendente varie modalità di contatto (telefono, fax, cellulare, sito internet, posta elettronica, indirizzo fisico, nomi delle persone di riferimento, funzioni ad essi attribuite, ecc.).

### **3.2 Destinatari della Comunicazione Esterna**

- Attori e decisori politici
- Portatori di interesse collettivo
- Singoli cittadini

Per Attori e decisori politici e Portatori di interesse, in parte minima sovrapponibili come destinatari a quelli della Comunicazione Interna, si ritiene prioritaria l'individuazione e la predisposizione di un indirizzario completo di tutti gli attori coinvolti, comprendente varie modalità di contatto (telefono, fax, cellulare, sito internet, posta elettronica, indirizzo fisico, nomi delle persone di riferimento, funzioni ad essi attribuite, ecc.).

### **4.1 Comunicazione dal Comitato Consultivo degli Utenti verso l'esterno**

- Canale informatico (sito internet, posta elettronica)
- Organi d'informazione della carta stampata (partecipazione con articoli, rubriche, spazi a pagamento, interviste, conferenze stampa, pubblicazione di inchieste e dossier)
- Organi d'informazione della radio (diffusione di comunicati stampa, partecipazione a rubriche, spazi a pagamento, interviste, conferenze stampa, divulgazione di inchieste e dossier)
- Organi d'informazione della televisione (diffusione di comunicati stampa, partecipazione a rubriche, spazi a pagamento, interviste, conferenze stampa divulgazione di inchieste e dossier)
- Partecipazione con spazi riservati alle testate di vari Enti Locali (ad esempio "Portici" della Provincia di Bologna) in coordinamento con ATO
- Canale postale tramite proprie spedizioni, tramite ATO e tramite il Gestore
- Convegni , seminari, dibattiti, mostre ed esposizioni, forme di incontri pubblici
- Canali divulgativi vari

Il *Canale informatico* è molto importante e sempre più diffuso, e potrà conoscere ulteriori spazi di diffusione e di penetrazione nella società. Tale canale, già utilizzato attualmente dal CCU per la Comunicazione Interna nello strumento posta elettronica, potrà essere fortemente potenziato con i nuovi flussi informativi che si potranno attivare. A tale scopo diventa importante la redazione e la preparazione dell'indirizzario completo di destinatari Attori e decisori politici e Portatori di interesse. Per i cittadini, invece, tale strumento potrà essere attivato solo nel caso di costituzione di un archivio, autorizzato ai sensi della legge sulla privacy, con i nominativi di coloro che richiedano di essere inseriti in un'apposita Mailing List. Si potrà valutare la possibilità di divulgare, oltre a singoli comunicati, prese di posizione, documenti vari, anche una newsletter periodica da condividere con ATO.

L'attivazione del sito internet, sulla base della maschera preparata da ATO 5 (Dott. Folli) ed inserito nel sito principale di ATO, potrà essere uno strumento di divulgazione molto importante delle posizioni, dei compiti, e delle modalità di coinvolgimento del CCU.

L'assetto redazionale è a cura del CCU tramite il Comitato di coordinamento.

### ***Canali dei media tradizionali della carta stampata, della televisione e della radio***

Tali canali saranno attivati con strumenti tradizionali, quali i comunicati stampa, le conferenze stampa, le partecipazioni a contenitori mediatici preesistenti o da costituire come rubriche o trasmissioni di vario genere, tramite la pubblicazione di inchieste e dossier. Infine, in casi particolari, si potrà prevedere la necessità di ricorrere a spazi a pagamento.

### ***Canale di partecipazione con spazi riservati a testate di altri Enti***

La partecipazione con inserti ad una testata di altri Enti (quale ad esempio "Portici" della Provincia di Bologna), può costituire sia per ATO che per il CCU un'importante opportunità di veicolare informazioni a tutti gli Attori e decisori politici ed ai Portatori di interesse.

### ***Canale postale tramite proprie spedizioni, tramite ATO e tramite il Gestore***

Tale canale sarà attivato con spedizioni postali in modo estremamente agevole, ma decisamente più costoso, se potrà avvenire tramite lo strumento costituito dalla spedizione di lettere, inviti e documenti a mezzo postale, mentre potrà avvenire in modo lievemente meno agevole, ma estremamente meno oneroso nel caso di utilizzo della strumento testata di cui sopra. Le spese di spedizione sarebbero a carico di ATO. Alcune comunicazioni saranno inserite da ATO (ed ovviamente anche dal CCU) sul retro delle bollette, tra le comunicazioni varie ad essa allegate, anche per stabilire direttamente un collegamento logico temporale con le azioni che l'ATO espleta per conto degli Enti Pubblici nei confronti dei Gestori. In particolare saranno divulgati in questo modo i principi delle Carte dei Servizi, dove reperirle, dove inoltrare segnalazioni, quali sono i compiti di ATO, del CCU, ecc.

### ***Canale di incontri pubblici***

Tale canale prevede tutti gli strumenti tradizionali degli incontri pubblici, al fine di creare sensibilizzazione sui temi oggetto dell'azione del CCU, quali conferenze, convegni, dibattiti e tavole rotonde, seminari, assemblee, ecc. Tali strumenti saranno di volta in volta attivati a seconda delle esigenze, e potranno riguardare temi di dettaglio (disservizi localizzati, o diffusione informazioni mirate e specializzate) o generali.

### ***Canali divulgativi vari***

Si ritiene importante l'utilizzo dello strumento "Opuscolo Pieghevole Cartaceo". Oltre all'opuscolo di prima informazione già realizzato, che contiene una descrizione sia dei compiti di ATO che del CCU, potranno esserne predisposti altri più mirati. La diffusione sarà spontanea, tramite gli URP, i luoghi pubblici, eventuali spedizioni mirate, le sedi delle Associazioni e degli Enti Pubblici e privati.

## **4.2 Comunicazione dall'esterno verso il Comitato Consultivo degli Utenti**

Anche in questo caso si ritiene opportuno attivare numerosi canali informativi, e per ognuno di essi potranno essere individuati vari strumenti.

### ***Canale di sondaggio della soddisfazione degli Utenti***

Al fine di acquisire informazioni su tale argomento, potranno essere attivati dal CCU, con l'eventuale partecipazione di ATO, sondaggi di opinione della soddisfazione degli Utenti per i vari servizi erogati dai Gestori, e della conoscenza delle corrette modalità per consentire la tutela dei diritti individuali e collettivi a tale riguardo. Potranno essere puntuali (relativamente al luogo di svolgimento), temporali (relativamente all'andamento nel tempo), tematici (relativamente ad un argomento specifico) o generali su tutto il territorio della provincia di Bologna. Lo strumento potrà essere il sondaggio telefonico, il sondaggio con intervista, il sondaggio tramite modulo da rispedire al mittente, o altre forme ancora. Si potrà valutare anche il coinvolgimento del mondo della scuola per la raccolta dei dati, sia come strumento applicativo (collaborazione nella raccolta dati), sia tramite schede da fare compilare ai genitori degli studenti.

### ***Canale permanente di acquisizione delle valutazioni, dei pareri, dei suggerimenti e delle lamentele degli Utenti presentate ai Gestori***

Oltre all'acquisizione delle segnalazioni e lamentele presentate ai Gestori, potranno essere raccolti presso gli URP degli Enti Pubblici, tramite appositi moduli, pareri e suggerimenti da parte degli Utenti. Sarà compito degli URP inoltrarli al CCU. Una volta attivato questo canale potrà essere utilizzato in modo costante e continuativo dagli Utenti.

Le scelte inerenti le modalità operative della Comunicazione sono affidate al Comitato di Coordinamento del CCU, che svolgerà anche il ruolo di comitato di redazione.

## **Modalità operative della Comunicazione**

### **Proposte Operative di primo periodo**

- 1) Costituzione indirizzario generale degli Attori e decisori politici e dei Portatori di interesse
- 2) Sollecito ai componenti del CCU per l'invio di materiale (documenti, osservazioni, ...) da inserire nella sezione del Comitato sul sito di ATO
- 3) Costituzione indirizzari utili all'azione del Comitato
- 4) Attivazione delle procedure per la realizzazione delle modalità operative di medio termine

Formattati: Elenchi puntati e numerati