

Relazione sull'attività del Comitato Consultivo degli Utenti

Anno 2004

ORGANIZZAZIONE DEL CCU

Il CCU, che era già stato suddiviso dal Comitato di Coordinamento in sei gruppi di lavoro, ciascuno con un proprio Relatore, ne ha costituiti altri quattro per affrontare nuovi temi che sono stati posti alla sua attenzione.

A tutt'oggi i gruppi di lavoro che sono stati attivati sono i seguenti:

Gruppo A: per la formazione del regolamento operativo del CCU

Gruppo B: per trattare le materie di cui all'Art.3/a,b,c

Gruppo C: per trattare le materie inerenti le tariffe e le Carte dei Servizi indicata all'Art.3/e

Gruppo D: per trattare i temi che riguardano la salute e la sicurezza specificati all'Art.3/a

Gruppo E: per trattare la definizione del programma e del Budget 2004

Gruppo F: per la determinazione del parere sul Regolamento di Fognatura e depurazione richiesto dall'Agenzia

Gruppo G: per trattare il problema relativo ai canoni delle bocchette antincendio

Gruppo H: per affrontare il tema riguardante la lettura dei contatori dell'acqua ed il servizio fornito dalle società di lettura

Gruppo I: per trattare il problema della determinazione delle tariffe dell'acqua per le famiglie numerose

Gruppo L: per affrontare il tema riguardante l'attivazione del Servizio Idrico Integrato e del Servizio Gestione Rifiuti Urbani e Assimilati

ATTIVITA' SVOLTA

Nel 2004 si sono tenute tre riunioni plenarie del CCU nei giorni del 23 febbraio, del 22 giugno e del 9 dicembre.

Il CCU nella assemblea plenaria del 23.02.04 ha approvato il documento riguardante la calendarizzazione delle sue attività, da considerarsi come un'integrazione del programma già approvato nell'adunanza plenaria dell'11.12.03.

In particolare, in tale documento il CCU ha avanzato le seguenti richieste all'Agenzia:

- di dare corpo al "progetto di comunicazione del CCU", già accolto positivamente dal Direttore nella precedente assemblea generale del 03.12.04, andandolo ad assegnare al Dott. S.Folli e all'Ing. L.Faccenda, i quali opereranno tenuto conto delle indicazioni fatte dal C.C.U e in accordo con il medesimo, tramite l'Ing.M.Bolognesi, componente del Comitato. Tale progetto comprende tutte le iniziative finalizzate all'accreditamento del CCU presso gli Utenti considerati sia singolarmente che in forma associata e presso le Istituzioni;
- di realizzare un corso di formazione sul "Metodo Normalizzato" per il calcolo delle tariffe (Acqua-Rifiuti) da effettuarsi prima della richiesta del relativo parere al CCU;
- di prevedere, all'interno del progetto di comunicazione di cui sopra, la progettazione di una sezione del CCU nel sito di ATO5. La gestione della sezione sarà di competenza del Comitato di coordinamento che opererà in autonomia con il supporto dell'area tecnico-amministrativa di ATO, operando quindi anche come "Comitato di redazione";

- di evidenziare fin da ora, vista la collaborazione chiesta all'area tecnico amministrativa di ATO, per opportuna conoscenza del Comitato, i costi sopportati dall'Agenzia (in modo disaggregato) al fine di potere utilizzare eventuali residui per attività diverse da quelle previste nel budget approvato relativamente all'anno 2004;
- di inviare al CCU, al fine di migliorare le sue informazioni e la sua formazione, specifica copia di tutto quanto si sviluppa nella materia trattata sotto l'aspetto giuridico (leggi, regolamenti, delibere ed indirizzi), della documentazione inerente l'attività del CCU prodotta da ATO o recepita dall'Agenzia e proveniente dalle Istituzioni (ed in particolare dall'Autorità Regionale) e di quella prodotta dai Gestori dei servizi;
- di inviare al CCU la rassegna stampa giornaliera.

Il CCU nella stessa riunione plenaria del 23.02.04 ha approvato il parere richiesto da ATO sugli schemi di riferimento per la Carta del Servizio Idrico Integrato e per la Carta del Servizio di Gestione dei Rifiuti Urbani.

Il CCU è pervenuto al parere seguendo le modalità operative stabilite nella fase di definizione della sua organizzazione (vedi Relazione sull'attività del Comitato Consultivo degli Utenti – Anno 2003).

Il CCU nella stessa riunione plenaria del 23.02.04 ha preso atto della necessità di procedere alla dichiarazione di decadenza della Sig.a Maria Grazia Galli, rappresentante della Federconsumatori, in sostituzione della quale è stato nominato il Sig. Angiolo Tavanti.

La dichiarazione di decadenza e la nomina del nuovo rappresentante della Federconsumatori sono state pubblicate sul BUR dell'Emilia-Romagna n. 43 del 31/03/04.

Il CCU nella riunione plenaria del 22.06.04 ha approvato il suo Progetto di Comunicazione, in cui sono state definite le priorità e le modalità d'azione relative alla comunicazione interna del CCU (rivolta ai suoi componenti ed alle Associazioni dei consumatori, economiche, sindacali, ambientaliste ed onlus, ad ATO5, ai Gestori dei servizi ed agli Enti Pubblici) ed alla comunicazione esterna (rivolta agli Utenti, ed in generale a tutti i portatori di interessi ed agli attori e decisori politici).

Relativamente alla comunicazione interna il CCU ha scelto di adottare modalità tradizionali di telefonia, fax, e-mail, invio di lettere e materiale cartaceo.

Per la comunicazione del CCU verso l'esterno sono stati individuati i seguenti canali:

- canale informatico (sito internet, posta elettronica);
- organi di informazione della stampa, della radio e della televisione;
- partecipazione con spazi riservati alle testate di vari Enti Locali (ad esempio la rivista "Portici" della Provincia di Bologna);
- canale postale;
- convegni, seminari, dibattiti, mostre ed esposizioni, incontri pubblici;
- canali divulgativi vari.

Per la comunicazione dall'esterno verso il CCU, invece, i canali di informazione individuati sono:

- acquisizione sistematica delle valutazioni, dei pareri, dei suggerimenti e delle lamentele presentati dagli Utenti ai Gestori;
- sondaggi della soddisfazione degli Utenti.

Nell'ambito delle attività di comunicazione già realizzate vi sono la partecipazione del Delegato al coordinamento del CCU Ennio Marchi Baraldi alla conferenza stampa tenuta da ATO5 in occasione dell'inaugurazione della nuova sede ed alla quale erano presenti il Presidente ATO5 Vittorio Prodi, il Direttore ATO5 Marco Morselli e l'Assessore Provinciale all'Ambiente Forte Clo. In quella circostanza è stato realizzato un opuscolo informativo in cui è stato presentato il Comitato Consultivo degli Utenti ed i suoi compiti. L'attività di accreditamento del Comitato è proseguita con un articolo pubblicato su "Il Resto del Carlino" di sabato 28 maggio 2004.

Infine, nel mese di giugno, è stata attivata sul sito di ATO5 la sezione dedicata al CCU.

Il CCU nella stessa riunione plenaria del 22.06.04 ha esaminato le relazioni dei Gruppi di lavoro relative ai canoni antincendio, alle società di lettura dei contatori dell'acqua ed al problema delle tariffe idriche per le famiglie numerose.

Preso atto delle considerazioni emerse, ha deciso di inviare delle lettere con le proprie osservazioni ai diretti interessati e ad ATO5.

Preso atto della necessità di procedere alla dichiarazione di decadenza del Sig. Luigi Pasquali, rappresentante della CIGL, è stato nominato in sua sostituzione il Sig. Fabrizio Ungarelli, rappresentante della CISL.

La dichiarazione di decadenza e la nomina del nuovo componente sono state pubblicate sul BUR dell'Emilia-Romagna n. 109 del 4/08/04.

Il 27.10.04 si è tenuto, presso la nuova sede di ATO5 e del CCU in via S.Donato 82, un corso di aggiornamento sul Metodo normalizzato per il calcolo delle tariffe dell'acqua con la partecipazione dei tecnici ATO e di componenti di altri Comitati Consultivi degli Utenti dell'Emilia Romagna.

L'11.11.04 il Coordinamento del CCU ha incontrato la Presidenza di ATO5. In tale incontro ha manifestato le sue esigenze ed i problemi riscontrati nello svolgere il proprio compito.

Il 7.12.04 il CCU è stato consultato dalla Presidenza di ATO5 in merito alla prima attivazione del Servizio Idrico Integrato e del Servizio Gestione Rifiuti Urbani e Assimilati.

A seguito della consultazione **il CCU si è riunito in adunanza plenaria il 9.12.04 ed ha approvato il parere richiesto da ATO5 in merito.**

Il CCU nel documento approvato all'unanimità ha invitato ATO5 a programmare le tariffe funzionali agli investimenti ritenuti necessari in modo che tutti gli aumenti siano assorbiti dagli introiti comunali derivanti della vendita delle quote azionarie di Hera S.p.A., a stabilire tariffe "sociali" per i soggetti meno abbienti determinate tramite l'ISEE ed a rivedere gli anomali aumenti tariffari già verificatesi (ad es. manichette antincendio). Ha, inoltre, auspicato che nella definizione degli aumenti tariffari non venga superato il tasso programmato di inflazione.

Il 13.12.04 si è tenuto un ulteriore incontro tra il CCU e la Presidenza di ATO5 per un approfondimento del tema e del parere espresso dal Comitato in merito alla prima attivazione del Servizio Idrico Integrato e del Servizio Gestione Rifiuti Urbani e Assimilati.

Bologna, 18 marzo 2005

Il Delegato al Coordinamento

Ennio Marchi Baraldi