

# Relazione sull'attività del Comitato Consultivo degli Utenti

## Anno 2003

*I° resoconto dell'attività svolta dal 25.09.03 al 31.12.03*

Il 5 agosto 2003 il Presidente di ATO 5 Vittorio Prodi ha nominato i componenti del Comitato Consultivo degli Utenti dell'Agenzia:

*Rappresentanti delle Associazioni dei Consumatori*

**Filippo Bortolini** (Adiconsum, Acu)  
**Ennio Marchi Baraldi** (Adiconsum, Acu)  
**Giulio Dall'Olio** (Codacons)  
**Franca Biagini** (Codacons)  
**Anna Naldi** (Federconsumatori)  
**Mariagrazia Galli** (Federconsumatori)  
**Franco Buzzi** (Lega Consumatori)  
**Luigi Pazzaglia** (Lega Consumatori)

*Rappresentanti delle Associazioni di Categoria, ambientaliste, Onlus*

**Luciano Luppi** (API, Assindustria, Collegio Costruttori Edili)  
**Enrico Rizzo** (ASPPI – Associazione Sindacale Piccoli Proprietari Immobiliari)  
**Vito Totire** (Legambiente, Amici della Terra – Club di Ozzano dell'Emilia, WWF, Ambientiamoci, Comitato Acqua Bacino del Reno, Associazione Esposti Amianto)  
**Luigi Pasquali** (CGIL, CISL)  
**Paolo Paoloni** (CNA, Confartigianato)  
**Enrico Pinamonti** (Legacoop, Confcooperative, AGCI)  
**Massimo Bolognesi** (Legambiente, Amici della Terra – Club di Ozzano dell'Emilia, WWF, Ambientiamoci, Comitato Acqua Bacino del Reno, Associazione Esposti Amianto)  
**Massimo Pancaldi** (Legambiente, Amici della Terra – Club di Ozzano dell'Emilia, WWF, Ambientiamoci, Comitato Acqua Bacino del Reno, Associazione Esposti Amianto)

L'elenco degli eletti 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**.

In tale occasione, presente il Direttore dell'Agenzia, c'è stato un primo approccio con il Regolamento al fine di capire competenze, modalità di lavoro del CCU e più in generale i suoi rapporti all'interno di ATO. Da questo primo incontro è nata anche l'esigenza di avere una propria sede, auspicabilmente all'interno dell'Agenzia stessa, al fine di creare la migliore collaborazione: il Direttore è intervenuto tra l'altro per assicurare l'impegno di dare una risposta positiva per la sede e per esprimere la volontà di assegnare al CCU per l'anno 2004 un budget da gestire autonomamente in base a un programma da approvare.

Nella riunione plenaria del 25 settembre 2003, il Comitato Consultivo degli Utenti ha eletto il Comitato di coordinamento così costituito da:

Delegato al coordinamento: **Ennio Marchi Baraldi**  
 Vice delegati: **Massimo Pancaldi** e **Luciano Luppi**

Segretario: **Giulio Dall'Olio**  
 Vice segretario: **Luigi Pazzaglia**

## **ORGANIZZAZIONE DEL CCU**

L'attività del CCU nel 2003 si è svolta praticamente , se si tiene conto delle festività di fine anno, per poco più di due mesi; in questo periodo si sono comunque tenute tre riunioni plenarie nei giorni 16 ottobre, 3 novembre, 11 dicembre.

Il CCU è stato suddiviso dal Comitato di Coordinamento in gruppi di lavoro con il compito di studiare la propria organizzazione, così da renderla efficace per le esigenze che possano sorgere nello svolgimento dei propri compiti e le proprie competenze: ciascun gruppo di lavoro, in quel periodo di "rodaggio", si è riunito con una cadenza mediamente quindicinale.

Una volta valutate le competenze del CCU, espresse all'Art.3 del Regolamento, queste sono state divise secondo il criterio della loro omogeneità in tre aree rispetto le quali, come più avanti esposto, è stato poi anche frazionato il Budget dell'anno 2004 :

Area A: acquisizione periodica della valutazione degli utenti sulla qualità dei servizi, al fine di promuovere iniziative per la trasparenza e la semplificazione nell'accesso ai servizi; segnalazione ad ATO e al Gestore della presenza di eventuali clausole vessatorie nei confronti della utenza; trasmissione alla Autorità per la vigilanza dei servizi idrici e di gestione dei rifiuti urbani delle informazioni statistiche sui reclami, istanze e segnalazione di utenti/consumatori in merito alla erogazione dei servizi ( Art.3/a,b,c,d)

Area B: espressione di pareri dovuti sulla Carta dei Servizi, nonché sugli atti programmatici e sui provvedimenti di determinazione delle tariffe di competenza dell'Agenzia ed espressione anche di pareri su ulteriori atti e provvedimenti, se e in quanto richiesti dall'Agenzia o dall'Autorità regionale (Art.3/e,f). Su richiesta del Direttore, studio e ricerca su particolari questioni aventi ad oggetto la qualità, l'efficacia e l'economicità dei servizi erogati nonché formulazioni di analisi a carattere progettuale (Art.3-comma3)

Area C: formulazione autonoma di proposte al Direttore per il miglioramento della erogazione dei servizi. Proposizione autonoma di quesiti, proposte e segnalazioni all'Autorità, ulteriori rispetto a quelle sopra indicate aventi specifici riferimenti ai principi, ai valori culturali e sociali di cui è portatrice la collettività degli Utenti (Art.3/g,h). Espressioni di indicazioni per dare attuazione alle istanze degli Utenti e dei Consumatori per la tutela della salute, la sicurezza e la qualità dei servizi (Art.3-comma 4)

I gruppi di lavoro costituiti, a ciascuno dei quali è stato posto in capo un Relatore, 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*

Il CCU, partendo dalla conoscenza delle attribuzioni conferitegli, sulla base delle analisi, delle sintesi e delle proposte emerse sulla materia trattata, nei gruppi di lavoro, sentite le osservazioni e più in generale le argomentazioni del Direttore e all'occorrenza anche dei Tecnici di ATO per le materie più segnatamente tecniche, ha preso sempre in modo unanime tutte le sue deliberazioni delle quali vengono riportate di seguito le più significative:

-Relativamente alla materia di cui all'area A, il gruppo di lavoro corrispondente ha chiesto di essere messo in condizione di avere dal Gestore tutte le informazioni del caso. Pare che ciò sia possibile solo dopo la convenzione tra Agenzia ed Ente gestore; per questo il CCU ha espresso l'esigenza che a tal fine si proceda con sollecitudine

-Il CCU nella sua maggioranza ha manifestato il bisogno di essere informato e formato sia sul Servizio idrico integrato che sulla Gestione dei rifiuti e pertanto ha chiesto ad ATO un incontro di aggiornamento con i Tecnici, che il Direttore si è dichiarato disposto a fare

-Il CCU ha chiesto una sua Sede e una segreteria tecnica cui fare riferimento: il Direttore ha trovato al proposito una buona soluzione presso la CISL di Bologna, in attesa che ATO stessa abbia, a sua volta, una Sede capace di ospitare anche il Comitato; l'attuale sede provvisoria del CCU è stata dotata di supporto informatico e di una unità del personale tecnico Junior in carico all'Azienda. La soluzione ha trovato la soddisfazione di tutti i componenti del CCU

- Relativamente alla trattazione delle materie di cui all'area B, il CCU ha definito la sua metodologia di lavoro:

\*ATO fornisce al Comitato tutti documenti nella loro integrità, sulla base dei quali la segreteria tecnica del CCU predispone una scheda tecnica

\*I Tecnici ATO a richiesta illustrano la materia

\*I gruppi di lavoro esaminano la materia, sulla base anche di altra documentazione comunque pervenuta, formulano proposte e pareri da portare all'approvazione del CCU nelle riunioni plenarie del CCU

\*Il CCU approva i documenti votandoli articolo per articolo e complessivamente

\*ATO nelle riunioni plenarie del CCU presenta le proprie osservazioni ai documenti messi in votazione per addivenire possibilmente a un documento di sintesi condiviso

\* I Tecnici ATO con il Direttore e il Responsabile del gruppo di lavoro continueranno a limare ulteriormente le differenze eventualmente rimaste, fatto salvo una eventuale ulteriore deliberazione in riunione plenaria successiva nell'ipotesi che il comitato di coordinamento ritenesse ancora troppo divergenti le sue posizioni da quelle di ATO.

### ATTIVITA' SVOLTA

**Il CCU nella assemblea plenaria del 03.11.03 ha discusso e approvato, tempestivamente in prossimità di fine anno, il Budget assegnato da ATO per l'anno 2004**, al fine di coprire i costi più immediati di gestione della struttura:

-noleggio degli uffici: 1.600 €/ mese

-uso degli uffici presso la nuova sede di ATO: 650 €/ mese

-spese generali ( telefono, elettricità, posta, fotocopie, cancelleria,..): 9.600 €/ anno

-personale junior a tempo pieno a disposizione del CCU (segreteria tecnico-scientifica): 22.500 €/ anno

-attività a supporto dell'area tecnica ed amministrativa mediante personale interno di ATO: 5.000 € / anno

-oneri di ammortamento delle attrezzature informatiche (computer, stampanti, software, fax): 2.660 € per l'anno 2004 anno

per un totale di circa €53.000, con la possibilità di alzare tale importo di circa €5.000 negli anni 2005-2006.

Sono state escluse le seguenti altre spese che ATO ha assunto comunque a suo carico in quanto propedeutiche all'avvio e all'accreditamento del CCU:

-realizzazione della sezione per il CCU sul sito web di ATO

-realizzazione di opuscoli e altre forme di pubblicizzazione

-oneri di ammortamento per i mobili.

Il budget presentato al CCU dal Direttore è stato approvato all'unanimità con riserva tuttavia di ritornare sull'argomento per tener conto delle attività in via di programmazione, andando

eventualmente a modificare all'interno del totale quanto già assegnato alle singole voci. Al CCU è parso infatti che il Budget assegnato serva soprattutto per la sua organizzazione e per la trattazione delle materie indicate nelle aree A e B , ma non di quelle di cui all'area C, rispetto alle quali esso intende esprimere pareri in autonomia; l'assenza operativa del CCU sull'area C equivarrebbe a una sua rinuncia a svolgere una parte importante dei compiti attribuitigli dalla legge e dal suo Regolamento e ciò potrebbe creare incomprensioni con l'utenza che rappresenta.

**Il CCU nella riunione plenaria del 11.12.03 ha approvato un suo programma di massima** sul quale si è riservato di ritornare in una riunione successiva, quando andrà a calendarizzare le attività del prossimo anno. Da esso emergono alcuni indirizzi:

- \*l'esigenza di prevedere un Budget che tenga conto di tutte e tre le aree di attività sopra espresse
- \*la necessità di attivare un Progetto di comunicazione in cui siano ricomprese tutte le iniziative di presentazione , comunicazione e accreditamento del CCU
- \*sarà il comitato di Coordinamento a svolgere la funzione di redazione per la definizione dei contenuti di comunicazione; esso curerà anche la sezione del sito ATO riservata al CCU
- \*il CCU per dotarsi delle conoscenze necessarie potrà avvalersi, in accordo con il Direttore che ha già dato la sua disponibilità, di Tecnici ATO, ma non esclusivamente , possibilmente dipendenti da Enti pubblici, ma non necessariamente.

Al proposito il CCU ha individuato alcune tematiche sulle quali intende confrontarsi nel corso dell'anno 2004:

- ricognizione degli attuali assetti dei sistemi idrici e di gestione dei rifiuti ( giuridici, tecnico gestionali); attuali gestioni salvaguardate e convenzioni che regolano il rapporto Gestore-Agenzia
- proposte strutturali e gestionali dei primi Piani d'Ambito
- analisi tariffarie e modalità di finanziamento
- Carte dei servizi, Regolamenti, Contratti di servizio.

**Il CCU nella stessa riunione plenaria del 11.12.03, ha approvato il parere richiesto da ATO sulle Linee guida per il Regolamento di fognatura e depurazione.**

Il CCU è pervenuto al parere seguendo le modalità operative sopra indicate.

### OSSERVAZIONI

-Si è preso atto della volontà dell'Agenzia, del Direttore in particolare, di voler promuovere una struttura autonoma ed autosufficiente per il CCU.

-Il CCU teme che l'utenza possa ritenerlo destinatario di tutte le lamentele in quanto in grado di risolvere i problemi dei singoli, non comprendendo che in ogni caso il CCU non può che esprimersi su problemi di carattere generale e che la sua operatività si esprime diversamente.

E' quindi importante dare corpo al Progetto di comunicazione, già individuato in fase progettuale, per fare capire all'utenza come il CCU possa esercitare il controllo della qualità dei servizi idrici e di gestione dei rifiuti urbani.

-Il CCU attribuisce particolare interesse ed utilità ai consigli dati, sui temi poco sopra esposti, dall'Autorità regionale.

-Il CCU fatica ad avviare un processo di accreditamento presso gli Utenti e i Consumatori, considerati sia singolarmente che in forma associata.

Tale accreditamento potrà essere sicuramente facilitato avviandolo in primo luogo con il Gestore e gli altri Enti e Strutture pubbliche (ARPA, USL ...), solo parzialmente individuate e coinvolte dal CCU stesso. Peraltro, in quest'ottica, il CCU ritiene fondamentale dare corpo ad alcune attività previste nel suo programma di massima attraverso le quali trarre informazioni sulle tematiche trattate e ad un tempo stabilire rapporti esterni capaci di dare credito al Comitato, senza che per

questo si possano determinare interferenze nel rapporto che ritiene fondamentale e primario con ATO.

-Il CCU per potere dare contributi utili all'utenza e quindi anche all'Agenzia ha bisogno di informazione e formazione. Questo sarà un tema che si propone di affrontare con l'Agenzia.

-Il CCU sta tentando di rapportarsi con gli altri Comitati della Regione , e da essi ha appreso che sostanzialmente tutti vivono gli stessi problemi. Tra questi non appare secondario la richiesta del riconoscimento di un fondo spese individuale a favore dei componenti (gettone di presenza, ...). I componenti del Comitato, infatti, sono persone che lavorano e devono spostarsi sostenendo, allo stato attuale, personalmente le spese inerenti l'attività che svolgono a favore di un servizio pubblico previsto dalla legge. Ritengono altresì che la loro funzione ed il loro riconoscimento debba essere considerato analogo a quello dei Consiglieri di quartiere, per i quali esiste già una normativa specifica. La materia trattata non è facile , richiede tempi di studio e presenza alle riunioni, e se a tutto questo si aggiunge anche una spesa a carico dei componenti del Comitato, si potrebbe assistere con il tempo a una fuga dalle responsabilità assunte con un volontariato che volontariato non può proprio essere.

Bologna, 26 aprile 2004

Il Delegato al Coordinamento

*Ennio Marchi Baraldi*