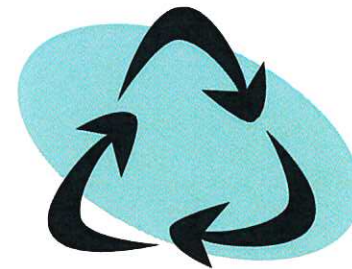


**Ruolo e funzioni del Comitato Consultivo Utenti
ai fini dell'espletamento delle attività e delle iniziative da svolgersi ai
sensi di quanto previsto dalla legge regionale
n. 23/2011, art. 15.**

Il programma di lavoro
Proposta del Comitato Consultivo Utenti



Bologna, 9 luglio 2018

Le funzioni attribuite dalle norme

- “IL COMITATO **RAPPRESENZA GLI UTENTI**, CON PARTICOLARE RIFERIMENTO A QUELLI DIVERSAMENTE ABILI....., NE ACCERTA E VERIFICA LE ISTANZE **ATTRAVERSO LO STRUMENTO DEL RECLAMO**, COOPERA CON LA REGIONE E CON ATERSIR PER LO SVOLGIMENTO DELLE PROPRIE ATTIVITA’, **FORNISCE INDICAZIONI ED ELABORA PROPOSTE....”**



Funzioni e compiti del Comitato – ruolo e visibilità

Da dove partire:

- dagli ambiti di intervento e di consultazione
- dalle possibilità e dalle modalità di accesso ai sistemi informativi
- dai supporti tecnici e strumentali messi a disposizione

Per la redazione di un puntuale **programma di lavoro** che focalizzi:

- le priorità
- le modalità di interlocuzione con l'Agenzia
- l'interlocuzione con altri soggetti istituzionali
- le possibili iniziative da intraprendere
- le proposte da avanzare

Il Comitato: compiti e obiettivi

- **CONOSCERE PER ELABORARE OSSERVAZIONI E PROPOSTE**

- Alla base dell'attività del Comitato c'è la conoscenza e l'informazione per lo svolgimento dell'attività che **si esprime nella rappresentazione di pareri e nelle proposizione di opzioni**, per favorire un'efficace e soddisfacente relazione fra la qualità dei servizi resi e le tariffazioni applicate, al fine di aumentare il livello di gradimento delle utenze e superare le possibili criticità.

Gli obiettivi e le funzioni del Comitato

• **La funzione di rappresentanza degli Utenti svolta dal Comitato**, prevede il perseguimento di alcune attività, tra le quali:

- monitorare la qualità dei servizi resi dai gestori a seconda dei diversi modelli organizzativi, in relazione ad un equilibrato rapporto costi/benefici
- monitorare l'applicazione dei sistemi di tariffazione (tariffa puntuale)
- monitorare il livello di applicazione della carta dei servizi
- favorire un sistema di risposta rapida alle richieste delle utenze
- raccogliere le possibili istanze
- definire le principali criticità riscontrate
- individuare possibili iniziative/proposte

Gli obiettivi e le funzioni del Comitato – I reclami degli utenti

Per adempiere alle proprie funzioni il Comitato raccoglie **i reclami degli utenti**

Per poter utilizzare efficacemente questo strumento è necessario che il Comitato sia messo a conoscenza della **dimensione delle istanze pervenute**, siano esse rivolte direttamente al Comitato o ad Atersir.

Per dare sostanza e continuità è necessario che il Comitato, attraverso il coordinatore del Comitato, d'intesa con Atersir, predisponga **un modello di catalogazione delle istanze** presentate, rispetto la tipologia di reclamo, per configurare una scala di criticità per territorio (gestore) e per argomento.

Con cadenza di norma trimestrale vengono rappresentati al Comitato, report che riportano: **l'articolazione dei reclami, i tempi di risposta, le eventuali soluzioni individuate e, se disponibile, il grado di soddisfazione dell'utente**

Gli obiettivi e le funzioni del Comitato – I reclami degli utenti

Al fine di disporre di un quadro esaustivo:

- sarà verificato, sui siti dei vari gestori, se sussiste la possibilità di presentare reclami online o attraverso n. telefonici, da parte delle utenze
- saranno programmati incontri con i principali gestori, con l'obiettivo di concordare la redazione di possibili report rappresentativi delle più frequenti criticità
- saranno programmati incontri con il difensore civico regionale
- i reclami potranno essere raccolti anche presso le Associazioni economiche, le Associazioni dei Consumatori, presenti nel Comitato e Lega ambiente
- Verranno presi contatti con l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente

I RECLAMI SONO AL CENTRO DELL'AZIONE DEL COMITATO E FORNISCONO LE INDICAZIONI PER LO SVOLGIMENTO DELL'ATTIVITA'

Gli obiettivi e le funzioni del Comitato – la carta dei servizi

Sviluppare iniziative di approfondimento circa **l'applicazione della carta dei servizi** (sia per il settore acqua che rifiuti), il grado di conoscenza da parte degli utenti, le modalità di divulgazione, il livello di gradimento e soddisfazione degli utenti

Anche su questo punto sono previste interlocuzioni con i gestori

Le Associazioni dei consumatori, come le Organizzazioni economiche presenti nel Comitato, si impegnano a far confluire presso l'Agenzia le segnalazioni relative all'applicazione della carta dei servizi.

Il programma di lavoro

Fra i principali temi all'attenzione, annoveriamo

Per il Settore rifiuti:

- il quadro degli affidamenti e dei relativi contratti di servizio a fronte delle gare da concludersi verosimilmente entro il 2019
- gli affidamenti in house ed i contratti di servizio
- **l'applicazione della tariffa puntuale e le modalità di costruzione a partire dai comuni che già la applicano**
- gli obiettivi di raccolta, di recupero e l'organizzazione del servizio
- La qualità del servizio e l'incidenza delle tariffe
- l'applicazione della carta dei servizi

Il programma di lavoro

Per il settore risorse idriche:

- **nuova articolazione tariffaria e ricadute su imprese e famiglie**
 - piani di investimento relativi al sistema fognario, acquedottistico e depurativo, oltre al ripristino delle reti
 - ricognizione sulle completamento attività Atersir per una definizione puntuale degli ambiti di competenza dei consorzi di bonifica e di quelli dei gestori delle reti idriche
 - l'applicazione della carta dei servizi.
- **Il programma è una traccia di lavoro aperta ed implementabile in corso d'opera, nel quale vengono definite le priorità, dettagliati i singoli punti nelle modalità di esecuzione (schede di progetto), con l'eventuale utilizzo di gruppi di lavoro. Il programma si sostanzia come lavoro in Progres, dove vengono man mano definiti gli aspetti più operativi e di contenuto a cura del coordinatore**

Il programma di lavoro

- Il programma di lavoro rappresenta per il Comitato il **principale strumento operativo attraverso il quale svolgere la propria attività**, che terrà conto, in via prioritaria, del crono-programma di Atersir e della relativa documentazione (delibere, studi, elaborati) di cui è possibile disporre.
- Esso rappresenta, quindi, **l'agenda di lavoro** del Comitato per il periodo considerato e potrà altresì contenere specifici programmi formativi rivolti ai componenti del Comitato, da realizzarsi con personale interno all'Agenzia (previo accordo) e /o all'esterno.
- Il **programma è uno strumento flessibile** e può essere aggiornato e/o modificato

Il programma di lavoro

- Il programma di lavoro e i suoi aggiornamenti, vengono di regola trasmessi ad Atersir per presa visione. La direzione di Atersir, è chiamata ad esprimersi qualora la struttura regionale non sia in grado di fornire supporto operativo all'attuazione del programma o a parti di esso.
- Le richieste di atti, documenti, banche dati e/o elaborazioni specifiche rivolte ad Atersir terranno conto, nel concordare le tempistiche di consegna, delle disponibilità reali della struttura al fine di non ostacolare in alcun modo lo svolgimento della attività dell'Agenzia, nel rispetto delle scadenze e degli impegni programmati o sopraggiunti.

Il programma di lavoro – calendario incontri ed iniziative

- organizzare **un seminario aperto sulle funzioni di Atersir** (organi, personale e competenze) e sul programma di attività (mese di settembre/ottobre)
- programmare, da parte del coordinatore e due vice-coordinatori, **incontri periodici con il direttore di Atersir** (almeno un incontro ogni 2 mesi o con cadenza più ravvicinate se le scadenze aperte lo richiedono), che possono essere estesi anche ai responsabili dei settori acqua e rifiuti
- chiedere un **incontro Assessore Gazzolo** per l'illustrazione dell'attività del Comitato e formulare eventuali proposte (mese di settembre/ottobre)
- chiedere un **incontro con il difensore civico regionale**, al fine di verificare possibili ricorsi effettuati da cittadini ed imprese in tema di rifiuti/risorse idriche (mesi di settembre/ottobre)

Il programma di lavoro – calendario incontri ed iniziative

- attivare **rapporti/relazioni con gli attuali gestori**, con particolare riferimento alle segnalazioni/reclami effettuate dalle utenze (mesi di settembre/ottobre)
- Attivare **rapporti/relazioni con Arera**, a partire dai reclami
- Organizzare (entro l'anno/primi mesi del 2019) una **iniziativa di carattere seminariale**, d'intesa con la regione, e con il supporto logistico di Atersir, in materia di sistemi di raccolta e di gradimento dell'utenza, con un focus particolare sulle buone pratiche.

-

Indicazioni operative per lo svolgimento delle sedute del comitato

- Di norma, il Comitato **si riunisce circa una volta al mese**, o con tempistiche più ristrette qualora le circostanze lo richiedono.

Entro la fine/inizio di ogni anno si dedicherà una seduta alla **verifica dell'attività svolta, ed alla programmazione delle attività future.**

Il programma di lavoro, rappresenta un punto di riferimento, da integrare/modificare a seconda delle esigenze.

Su specifiche tematiche, il **Comitato può lavorare per gruppi di lavoro**, i cui esiti verranno relazionati al Comitato nella prima riunione utile.

I gruppi di lavori tematici, possono prevedere la presenza di tecnici di Atersir e della regione.

Indicazioni operative per lo svolgimento delle sedute del comitato

- Prima dell'inizio dei lavori di ogni comitato, oltre all'approvazione del verbale della seduta precedente, vengono indicate le attività svolte da Atersir nel periodo che intercorre da una convocazione all'altra, gli atti approvati o le iniziative in programma.
- Si ricorda ai componenti che dopo tre assenze ingiustificate si decade all'incarico. La segreteria comunica al coordinatore del comitato il/i componente/i, che hanno fatto due assenze ingiustificate.
- La segreteria di Atersir/direttore si impegnano a segnalare in tempi congrui atti o documenti di possibile interesse del Comitato ed a fornire indicazioni puntuali sugli esiti dei pareri e delle proposte avanzate, motivando i mancati accoglimenti.