

CONFERENZA DEI SINDACI E DEI PRESIDENTI DELLE PROVINCE

Delibera n. 6/12

OGGETTO: - applicazione del parametro di misurazione delle prestazioni di servizio MALL relativo al servizio fornito negli anni 2006-11;
- procedura per l'abbandono del parametro MALL e l'adozione di nuove procedure;
- implementazione dei canali di contatto con gli utenti dell'ATO 2 da parte di ACEA ATO 2;

La Conferenza dei Sindaci e dei Presidenti dell'Ambito Territoriale Ottimale 2 Lazio Centrale Roma riunitasi in data 17 aprile 2012 presso la sede della Provincia di Roma

PREMESSO

CHE il Presidente della Provincia di Roma ha inviato la lettera prot. 6658 del 17 gennaio 2012 allegata alla presente Delibera al Presidente di ACEA ATO 2 con la quale ha comunicato l'intenzione di proporre alla Conferenza dei Sindaci l'applicazione delle penali oggetto della presente Delibera ed ha chiesto ad ACEA ATO 2 di adottare tutte le iniziative necessarie per fare in modo che il servizio fornito ai cittadini rispetti gli standard contrattuali;

CHE il paragrafo 12.3 "Modalità di aggiornamento della tariffa" del Disciplinare Tecnico allegato alla Convenzione di Gestione prevede una valutazione (parametro MALL) negli anni pregressi dei parametri di qualità ed efficienza del servizio nonché dello stato degli interventi che può comportare una variazione della tariffa per gli anni successivi;

CHE la delibera 5/08 approvata dalla Conferenza dei Sindaci del 5 dicembre 2008 al punto 6 ha stabilito che;

"la prossima revisione tariffaria triennale sarà deliberata solo se il Gestore avrà provveduto a fornire i dati necessari per l'applicazione del parametro di misurazione delle prestazioni - che eventualmente potrà essere aggiornato - e per l'unificazione delle articolazioni tariffarie nell'ATO 2";

CHE nelle comunicazioni alla Conferenza dei Sindaci di cui al punto 4 dell'ordine del giorno della Conferenza del 5 luglio 2010, la STO segnalava il mancato invio dei dati di competenza di ACEA ATO 2 per il calcolo del MALL;

CHE ACEA ATO 2 nel febbraio 2012 ha completato l'invio dei dati previsti;

CHE la STO ha predisposto l'allegata relazione "Applicazione del parametro di misurazione delle prestazioni MALL – marzo 2012" da approvare con la presente Delibera;

CHE la detta relazione contiene:

- a) la descrizione del metodo di calcolo del MALL;
- b) le modalità di applicazione ed il calcolo del MALL;

c) la descrizione delle difficoltà di applicazione del MALL;

CHE la relazione allegata calcola i valori del parametro MALL utilizzando i dati a disposizione con le approssimazioni descritte nella stessa relazione; in particolare adottando queste misure per i seguenti sotto parametri:

- il parametro DIFP (difetti del servizio idrico) poiché non è misurabile viene posto uguale ad 1;
- il parametro DIFF (allagamenti di acque meteoriche) poiché non è misurabile e poiché lo smaltimento delle acque meteoriche non è di competenza del S.I.I. viene posto uguale ad 1;
- il parametro TAN (misuratore della qualità globale del S.I.I.) non è disponibile e quindi viene posto uguale ad 1;

CHE la relazione allegata calcola questi valori per il MALL:

2006	2007	2008	2009	2010	2011
0,9869	0,9923	0,9901	0,9914	0,9934	0,9869

CHE il calcolo degli importi delle penali si basa oltre che sui valori di cui al punto precedente sui valori dei costi operativi di progetto utilizzati nel calcolo della tariffa del S.I.I.;

CHE pertanto il calcolo degli importi delle penali sarà calcolato nella prossima revisione tariffaria;

CHE è in atto una emergenza ambientale costituita dall'esistenza nel territorio dell'ATO 2 di numerose situazioni fuori norma ai sensi del D. Legisl. del 3 aprile 2006 n. 152 dovute a scarichi di acque reflue privi di depurazione terminale o con depurazione insufficiente;

CHE pertanto sembra opportuno destinare i proventi delle penali alla realizzazione di investimenti per l'eliminazione di scarichi fognari fuori norma e per l'adeguamento dei depuratori ai sensi del D. Legisl. del 3 aprile 2006 n. 152 che saranno quindi completamente a carico del Gestore senza alcun rimborso da parte della tariffa del S.I.I.;

CHE la relazione allegata “ Applicazione del parametro di misurazione delle prestazioni MALL – marzo 2012” evidenzia le difficoltà e le incongruità del calcolo e della applicazione dell'indicatore di prestazione di servizi MALL;

CHE secondo quanto disposto dal punto 12.3 del Disciplinare Tecnico “*Al termine del primo triennio e ai fini delle sue successive applicazioni verrà approvata congiuntamente, avvalendosi dell'esperienza maturata, una verifica delle modalità di determinazione del parametro MALL in modo da assicurare l'efficacia e l'efficienza del servizio e l'equilibrio economico e finanziario della gestione*”;

CHE pertanto è opportuno predisporre un sistema di penali contrattuali alternative al MALL e proporlo alla Conferenza dei Sindaci insieme ad una procedura di adozione legittima che rispetti i patti contrattuali sottoscritti a suo tempo dalle parti;

CHE alla presente Delibera è allegato e ne forma parte integrante il documento “I canali di contatto tra ACEA ATO e gli utenti” che illustra quali sono alcune attività immediatamente eseguibili per il miglioramento della qualità del servizio fornito agli utenti; in pratica il Gestore deve:

- inviare alla Segreteria Tecnico Operativa tutti i dati di reportistica contenuti nella Carta dei Servizi al fine di consentire alla STO di effettuare le dovute verifiche previste dalla Convenzione di Gestione;
- attivare i rimborsi automatici agli utenti previsti dal punto 4.3.2 “Rimborsi” della Carta dei Servizi e che la STO venga periodicamente informata attraverso l’invio di report che contengano informazioni sugli importi versati, la data della richiesta degli utenti e la data degli effettivi pagamenti;
- aumentare il numero degli operatori del call-center e migliorare il flusso delle informazioni a disposizione degli utenti tramite gli stessi operatori;
- avviare la sperimentazione degli sportelli virtuali;
- implementare la presenza del camper su altri Comuni utilizzando il camper tutti i giorni della settimana;
- incrementare il numero degli sportelli fisici presenti sul territorio di tre unità ciascuno aperto almeno due giorni a settimana per compensare gli orari di apertura adottati che sono ridotti rispetto a quanto stabilito nella Carta dei Servizi allegata alla Convenzione di Gestione;
- incrementare il numero degli operatori e dei preventivisti presenti agli sportelli, laddove l’affluenza agli sportelli non risulti gestibile in tempi medi di attesa di 30 minuti;

CHE tali attività sono urgenti ed è indispensabile che siano attivate nel più breve tempo possibile;

DELIBERA

CHE le premesse sono parte integrante della presente Delibera;

DI approvare con la presente delibera il documento allegato “Applicazione del parametro di misurazione delle prestazioni MALL” - marzo 2012;

DI adottare questi valori del parametro di misurazione delle prestazioni MALL negli anni 2006-2011:

2006	2007	2008	2009	2010	2011
0,9869	0,9923	0,9901	0,9914	0,9934	0,9869

DI eseguire il calcolo delle penalità nella prossima revisione tariffaria;

DI destinare l’importo delle penalità alla realizzazione di investimenti per l’eliminazione di scarichi fognari fuori norma e per l’adeguamento dei depuratori ai sensi del D. Legisl. del 3 aprile 2006 n. 152; investimenti che saranno completamente a carico del Gestore senza alcun rimborso da parte della tariffa del S.I.I.;

DI dare mandato alla STO di predisporre e proporre alla prossima Conferenza dei Sindaci un sistema di penali contrattuali integrativo della Convenzione di Gestione insieme con la sua procedura di adozione in sostituzione del MALL;

CHE ACEA ATO 2 S.p.A. provveda a recepire le seguenti disposizioni:

- inviare alla Segreteria Tecnico Operativa tutti i dati di reportistica contenuti nella Carta dei Servizi al fine di consentire alla STO di effettuare le dovute verifiche previste dalla Convenzione di Gestione;

- attivare i rimborsi automatici agli utenti previsti dal punto 4.3.2 “Rimborsi” della Carta dei Servizi e che la STO venga periodicamente informata attraverso l’invio di report che contengano informazioni sugli importi versati, la data della richiesta degli utenti e la data degli effettivi pagamenti;
- aumentare il numero degli operatori del call-center e migliorare il flusso delle informazioni a disposizione degli utenti tramite gli stessi operatori;
- avviare la sperimentazione degli sportelli virtuali;
- implementare la presenza del camper su altri Comuni utilizzando il camper tutti i giorni della settimana;
- incrementare il numero degli sportelli fisici presenti sul territorio di tre unità ciascuno aperto almeno due giorni a settimana per compensare gli orari di apertura adottati che sono ridotti rispetto a quanto stabilito nella Carta dei Servizi allegata alla Convenzione di Gestione;
- incrementare il numero degli operatori e dei preventivisti presenti agli sportelli, laddove l’affluenza agli sportelli non risulti gestibile in tempi medi di attesa di 30 minuti;

DI dare mandato alla STO di raccogliere le richieste di apertura di sportelli da parte dei Comuni che perverranno entro 60 giorni dalla data della presente Delibera;

DI dare mandato alla STO di verificare e relazionare alla prossima Conferenza dei Sindaci sul rispetto delle disposizioni di implementazione dei servizi prospettati al punto precedente del deliberato;

o o o

L’indirizzo/orientamento discusso e posto in votazione con il testo riportato nel presente documento è stato APPROVATO così come indicato nel Verbale della Conferenza.

o o o

ALLEGATI:

- A) lettera del Presidente della Provincia di Roma prot. 6658 del 17 gennaio 2012;
- B) “Applicazione del parametro di misurazione delle prestazioni MALL” - marzo 2012;
- C) “I canali di contatto tra ACEA ATO e gli utenti”.

o o o

La presente Delibera sarà affissa nell’Albo Pretorio della Provincia di Roma.

il verbalizzante

dot. ing. Alessandro Piotti

