

Un'amministrazione pubblica aperta, al servizio del cittadino



Italia Pepe – Direttore Generale Ufficio d'Ambito della Città Metropolitana di Milano - Azienda Speciale

L'Azienda Speciale – Ufficio d'Ambito si è costituita il 31/07/2013, ai sensi e per gli effetti della Legge regionale n.26 del 2003, quale Ente strumentale della Provincia di Milano, oggi Città Metropolitana, per scorporo del ramo gestionale ex Autorità d'Ambito del Servizio Idrico Integrato in ossequio alla L.R. 42/2010 che ne demandava l'attribuzione delle funzioni alle Regioni. La Regione Lombardia infatti, in modifica della sopracitata Legge 26, aveva individuato - in un primo momento - nelle Province e nel Comune di Milano gli Enti responsabili degli ATO per il Servizio Idrico Integrato ed oggi, con la recente Legge n.92 del 29/09/2015 ha definitivamente stabilito che per l'effetto di quanto previsto dall'art. 1 comma 16 della L.56/14 la Città Metropolitana di Milano subentra – quale ente di governo d'ambito, nei rapporti giuridici della Provincia di Milano e del relativo Ufficio d'Ambito - denominato Ufficio d'Ambito della Città metropolitana di Milano - inerenti l'organizzazione e la gestione del Servizio Idrico Integrato. Nel termine di otto mesi dall'entrata in vigore della soprarichiamata Legge regionale, l'Ufficio d'Ambito del Comune di Milano dovrà pertanto trasferire le competenze, le risorse finanziarie, umane e strumentali all'Ufficio d'Ambito della Città Metropolitana di Milano subentrando quest'ultimo in tutte le competenze inerenti appunto l'organizzazione e la gestione del SII. L'Ufficio d'Ambito rappresentativo di tutti i Comuni dell'Ambito metropolitano, ha affidato convenzionalmente - eccetto che per il Comune di Milano, dal 01/01/2014 e sino al 31/12/2033, la gestione del SII di acquedotto, fognatura e depurazione a Cap Holding S.p.A., società totalmente pubblica, la cui solidità è costantemente comprovata dalla entità di realizzazione degli investimenti, contestualmente alla qualità delle prestazioni fornite passando attraverso la riduzione dei costi e delle inefficienze. L'assunzione dell'incarico di Direttore Generale dell'Ufficio d'Ambito è peraltro avvenuto in concomitanza delle prime valutazioni dell'operato del gestore affidatario a seguito di un processo di regolarizzazione dell'assetto gestionale dei servizi idrici presente sul territorio provinciale che, nei due anni precedenti l'affidamento, si è evoluto con particolare rapidità. Tra le prime attività che ho avviato e coordinato menziono l'approfondita analisi gestionale condotta sul Gestore Cap Holding SpA e sull'operatore residuale Brianzacque Srl, la redazione delle "Linee di indirizzo per la gestione del Piano degli investimenti di cui al Piano d'Ambito", il continuo monitoraggio degli interventi che finanzia l'Ufficio d'Ambito (oltre 123 milioni di euro stanziati), il monitoraggio degli investimenti realizzati e pianificati nel Piano d'Ambito. A questo proposito richiamo alcune cifre inerenti gli investimenti che forniscono l'ordine di grandezza dell'importanza e della complessità delle attività aziendali svolte nell'ambito del controllo e della regolazione dei servizi idrici: 65 milioni di euro di investimenti realizzati nel

2014, oltre 400 milioni di euro di investimenti pianificati nel periodo 2015-2019, oltre 1.1 miliardi di euro gli investimenti sull'intero periodo di affidamento. L'esecuzione di tali opere idrauliche consentirà di offrire ai cittadini un servizio migliore oltre al raggiungimento di standard in linea con la normativa comunitaria, il tutto mediante l'applicazione di una tariffa del servizio idrico integrato tra le più basse in Italia. L'Autorità per l'Energia Elettrica, il Gas e i Servizi Idrici (AEEGSI) ha da ultimo approvato le tariffe proposte dall'Ufficio d'Ambito della Provincia di Milano per gli anni 2014 e 2015: la tariffa media ponderata 2014 del servizio idrico integrato per usi civili si attesta al valore di 0,99 euro per metro cubo di acqua, nel 2015 tale media sarà di circa 1,05 euro per metro cubo. Sulla scorta delle determinazioni dell'Autorità per l'energia elettrica, il gas ed il Servizio Idrico (AEEGSI) siamo costantemente impegnati nell'acquisire tutte le informazioni inerenti l'efficienza del servizio verificando gli standard qualitativi previsti dalle carte dei Servizi e le relative modalità di attuazione.

È stato a tal proposito approvato un progetto per il monitoraggio della customer satisfaction e la determinazione di un indice di percezione complessiva del servizio erogato che tiene conto di valutazioni di tipo quantitativo determinate da una serie di evidenze oggettive e misurabili previsti dalla Carta dei Servizi e di valutazioni qualitative conseguenti l'indagine di customer satisfaction. Tale indice di percezione - che permetterà appunto di quantificare, attraverso un valore numerico, il grado di soddisfazione percepita dall'utenza nel suo complesso - viene elaborato annualmente dal Gestore e sottoposto all'Ufficio d'Ambito della Città Metropolitana di Milano per il calcolo delle relative varianze. La performance dei servizi prestati all'utenza viene in tal modo monitorata nel tempo. Nell'ultimo biennio ho ridefinito la struttura organizzativa attraverso una maggiore razionalizzazione dell'impiego delle risorse umane presenti ed il corretto impiego delle medesime nonché valorizzando i profili professionali esistenti nella consapevolezza che l'offerta del miglior servizio al cittadino/utente passi sempre attraverso una solida e motivata struttura aziendale.

Per tali motivazioni ed al fine di valorizzare la nuova nozione di trasparenza intesa come accessibilità totale delle informazioni concernenti ogni aspetto dell'organizzazione, degli indicatori relativi agli andamenti gestionali e all'utilizzo delle risorse per il perseguimento delle funzioni istituzionali, dei risultati dell'attività di misurazione e valutazione, è stato redatto ed aggiornato annualmente il Programma Triennale per la Trasparenza e l'Integrità agevolando altresì forme diffuse di controllo del rispetto dei principi costituzionali di buon andamento ed imparzialità in ossequio ai disposti del Dlgs n. 33/2013, realizzando un'amministrazione pubblica aperta ed al servizio del cittadino.