

OBIETTIVI ATTIVITA' INDICATORI – ANNO 2021

DESCRIZIONE OBIETTIVI STRATEGICI CON RIFERIMENTO AL PIANO PROGRAMMA 2021-2023				DESCRIZIONE ATTIVITA'	DESCRIZIONE INDICATORI	DETERMINAZIONE DELLA RELATIVA PERCENTUALE DI REALIZZAZIONE
NUMERO	OGGETTO	PESO	COEFFICIENTE			
1	TRASFORMAZIONE DIGITALE	100	1	L'Ufficio d'Ambito intende digitalizzare i processi, sostituendo quanto più possibile i documenti cartacei in documenti aventi formato digitale. Le attività di carattere generale necessarie sono sinteticamente di seguito elencate: (1) attivazione protocollo informatizzato; (2) attivazione archivio digitale per la conservazione nel tempo dei documenti; (3) attivazione di un sistema di scrivania virtuale per la gestione interna dei processi; (4) formazione ai dipendenti per l'utilizzo delle nuove strumentazioni tecnologiche.	Si vuole avere realizzate le 4 fasi descritte entro il 30 giugno 2021	entro 30.06.2021: 100% dal 01.07.2021 al 31.12.2021: percentuale = $100 * (1 - \text{ritardo [gg]} \text{ dal } 01.07.2021 / 184)$ dal 01.01.2022: 0%
2	VIGILANZA SUL GESTORE D'AMBITO	96	1	All'Ufficio d'Ambito compete la vigilanza sulle attività poste in essere dal Gestore. Ad oggi viene attuata in quattro forme, una generale e altre tre specifiche con una cadenza prestabilita, oltre ovviamente attraverso le modalità stabilite dall'ARERA nell'ambito di tematiche particolari (ad es. al fine della predisposizione dello schema regolatorio). Le attività necessarie sono sinteticamente di seguito elencate: (1) mantenimento del confronto con il Gestore riguardo tematiche di volta in volta emergenti; (2) mantenimento del monitoraggio annuale degli obblighi che la convenzione di affidamento mette in capo al Gestore nei confronti dell'Ufficio d'Ambito; (3) mantenimento del monitoraggio annuale degli obblighi che la Carta del servizio mette in capo al Gestore nei confronti dell'utenza; (4) monitoraggio annuale del programma degli interventi costituente lo schema regolatorio di volta in volta vigente, con sopralluoghi in situ.	Si vuole attuare vigilanza sul Gestore per il tramite di sopralluoghi fisici presso i cantieri di Secam SpA. Si chiede un numero di sopralluoghi pari a 10, comunque da proporzionare ai mesi del 2021 privi dello stato di emergenza per rischio sanitario covid19	numero di sopralluoghi effettuati > 0 = 100% numero di sopralluoghi effettuati < 10: percentuale = $100 * \text{num sopr effettuati} / 10$
3	ART.158BIS	98	1	L'art.158bis del D.Lgs. 152/2006 dispone che i progetti definitivi delle opere inserite nei piani di investimento devono essere approvati dall'EGATO, il quale provvede alla convocazione di apposita conferenza di servizi, oltre che costituire Autorità espropriante. La ratio della norma è quella di diminuire i tempi per l'ottenimento delle autorizzazioni necessarie alla realizzazione delle opere. In considerazione della delega conferita dalla Provincia al Gestore in materia di espropri, del regolamento per l'approvazione dei progetti del quale la Provincia ha preso atto con deliberazione di Consiglio n.10/2017, all'Ufficio d'Ambito competono le attività sinteticamente di seguito elencate: (1) ricezione dell'istanza da parte del Gestore, primo esame della documentazione e indizione conferenza di servizi; (2) avviso/comunicazione di avvio del procedimento ai proprietari interessati da espropri; (3) eventuale richiesta al Gestore di documentazione integrativa e messa disposizione degli Enti convocati degli eventuali nuovi documenti; (4) determinazione conclusiva della conferenza; (5) determinazione di conclusione del procedimento.	L'indizione della conferenza di servizi e la conclusione del procedimento devono avvenire entro i termini definiti dagli artt.14 e segg. della Legge 241/90. Eventuali sforamenti andranno ad incidere sulla valutazione del Direttore secondo la modalità a lato descritta (97 giorni è considerato il periodo di riferimento complessivo per l'indizione della CS e per la conclusione del procedimento). Si considerano in questa sede le sole conferenze di servizi convocate a 90 giorni, in quanto costituiscono la maggioranza dei procedimenti.	Per ciascun procedimento, avviato e concluso nel corso del medesimo anno, il tempo di sfioramento è dato dalla somma del tempo di sfioramento per l'indizione della CS (5 gg lavorativi – art.14bis comma 2, considerati quindi come 7 complessivi) e dal tempo di sfioramento per la conclusione del procedimento (solitamente 90 gg – art.14bis comma 2 lettera c ultimo periodo) media dei tempi di sfioramento pari a 0: 100% media dei tempi di sfioramento superiore a 0: percentuale = $100 * (1 - (\text{media} / 97))$ media dei tempi di sfioramento superiore a 97: 0%
4	RAPPORTI CON UTENZA	94	1	La trasformazione della gestione dei servizi idrici occorsa negli ultimi anni nell'ATO di Sondrio ha portato ad un nuovo rapporto tra l'Ufficio d'Ambito e l'utenza. Infatti, mentre in precedenza l'Azienda veniva contattata al bisogno da qualche tempo l'attività è divenuta più simile a quella di un front office di una società di servizi: mail, lettere, telefonate, richieste di chiarimenti generali e specifici, in merito al cambio di gestione e alle nuove articolazioni tariffarie. L'esperienza sin qui maturata dimostra che nella maggior parte dei casi una risposta competente, tempestiva, nel merito, diminuisce sensibilmente l'atteggiamento di sfiducia verso Ufficio d'Ambito, S.Ec.Am. S.p.A. e Provincia di Sondrio. Le attività necessarie sono sinteticamente di seguito elencate: (1) mantenimento dell'attività di risposta alle richieste di informazioni/lamentele da parte dell'utenza, sia verbalmente – di persona/in ufficio e telefonicamente – sia per iscritto; (2) mantenimento dei rapporti con le associazioni dei consumatori maggiormente rappresentative del territorio provinciale e loro coinvolgimento nel procedimento di definizione di talune tematiche.	Si vuole massimizzare i giorni di apertura degli uffici, limitando a 1,5 giorni lavorativi (12 ore) le chiusure straordinarie per motivi vari.	giorni di chiusura minori o uguali a 1,5: 100% giorni di chiusura superiori a 1,5: percentuale = $100 * (1 - \text{ore chiusura} / 12)$ ore di chiusura superiori a 12: 0%
					Con riferimento ai pagamenti che l'Ufficio d'Ambito dispone verso i propri fornitori si vuole avere un tempo medio di pagamento (misurato dalla ricezione della richiesta di pagamento/fattura alla consegna al Tesoriere del mandato di pagamento) non superiore a 16 giorni	tempo medio di pagamento < 0 = a 16: 100% tempo medio di pagamento superiore a 16: percentuale = $100 * (1 - (\text{media}-16) / 16)$ tempo medio di pagamento superiore a 32: 0%
5, 6	TUTELA AMBIENTALE	94	1	All'Ufficio d'Ambito compete il rilascio delle autorizzazioni allo scarico in pubblica fognatura (allegato tecnico in caso di AUA) e delle dichiarazioni di assimilazione alle acque reflue domestiche, oltre che l'attività di controllo degli scarichi autorizzati. Le attività necessarie sono sinteticamente di seguito elencate: (1) ricezione istanza e relativa istruttoria al fine del rilascio del provvedimento finale; (2) tenuta della banca dati degli scarichi autorizzati; (3) approvazione del programma annuale di controllo degli scarichi; (4) individuazione del soggetto a cui affidare l'attività di controllo; (5) esecuzione del programma dei controlli. L'Ufficio d'Ambito, a seguito dell'attività di controllo degli scarichi in pubblica fognatura, è tenuto ad applicare le sanzioni previste dalla normativa nel caso di comportamenti da cui scaturiscono illeciti amministrativi. Le attività necessarie sono sinteticamente di seguito elencate: (1) valutazione della documentazione inerente il controllo; (2) eventuale contestazione mossa al titolare dello scarico ed eventuale ulteriore soggetti obbligati in solido; (3) consentire l'esercizio del diritto di difesa ai trasgressori individuati con l'atto di contestazione; (4) istruttoria volta alla definizione dell'ordinanza di ingiunzione o di archiviazione; (5) partecipazione alla Commissione per la definizione dei processi verbali di accertamento; (6) emissione dell'ordinanza di ingiunzione o di archiviazione; (7) eventuale rateizzazione dell'importo ingiunto; (8) introito o recupero coattivo delle somme ingiunte	Si vuole che personale dell'Ufficio d'Ambito assista al sopralluogo effettuato dai soggetti incaricati per il controllo degli scarichi nella misura almeno pari al 75% del numero di controlli effettuati nel corso dell'anno. Tale percentuale è comunque da proporzionare ai mesi del 2021 privi dello stato di emergenza per rischio sanitario covid19	n. di partecipazioni ai controlli > 0 = a 75%: 100% n. di partecipazioni ai controlli < a 75%: percentuale = $100 * \% \text{partecip. ai controlli} / 75\%$
					In alcuni casi, all'attività di controllo segue il procedimento sanzionatorio, disciplinato da apposito Regolamento. Si vuole che il tempo medio per la contestazione dell'illecito (misurato dalla ricezione dei documenti provanti l'illecito alla data di notificazione al legale rappresentante dell'attività che ha generato l'illecito) sia non superiore a 70 giorni.	tempo medio di contestazione < 0 = a 70: 100% tempo medio di contestazione superiore a 70: percentuale = $100 * (1 - (\text{media}-70) / 70)$ tempo medio di contestazione superiore a 140: 0%