

## OBIETTIVI ATTIVITA' INDICATORI – ANNO 2018

DESCRIZIONE OBIETTIVI STRATEGICI CON RIFERIMENTO AL PIANO PROGRAMMA 2018-2020				DESCRIZIONE ATTIVITA'	DESCRIZIONE INDICATORI	DETERMINAZIONE DELLA RELATIVA PERCENTUALE DI REALIZZAZIONE
NUMERO	OGGETTO	PESO	COEFFICIENTE			
1	TICSI	100	1	Con deliberazione n.665 del 28 settembre 2017 l'AEEGSI ha approvato il testo integrato corrispettivi servizi idrici (TICSI) recante i criteri di articolazione tariffaria applicata agli utenti, con vigenza 01 gennaio 2018. Gli EGATO hanno comunque tempo sino al 30 giugno 2018 per adottare la nuova articolazione tariffaria rispondente ai dettami della deliberazione predetta. Le attività necessarie sono sinteticamente di seguito elencate: (1) richiesta al Gestore dei dati relativi alle ultime fatturazioni emesse; (2) ricezione ed elaborazione dei dati al fine di determinare gli scaglioni di consumo per l'utente domestico; (3) ricezione ed elaborazione dei dati al fine di determinare tutti i parametri di competenza per quanto concerne la tariffa di collettamento e depurazione dei reflui industriali; (4) approvazione in CdA della proposta di revisione del documento "Piano Economico Finanziario" costituente allegato del Piano d'Ambito.	L'approvazione in CdA della nuova articolazione tariffaria, ai sensi del TICSI (ex deliberazione AEEGSI n.665 del 28 settembre 2017), deve avvenire entro il 30 giugno 2018.	approvazione entro 30.06.2018: 100% approvazione dopo 30.06.2018 ma entro 31.12.2018 percentuale = $100 * (184 - \text{ritardo}) / 184$ approvazione dopo 30.12.2018: 0%
4	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'AEEGSI 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 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) mantenimento del monitoraggio trimestrale dei piani degli interventi infrastrutturali che si intende integrare con sopralluoghi in situ.	Il periodo di tempo intercorrente tra la data di deliberazione in CdA della rendicontazione trimestrale degli interventi fornita dal Gestore d'ambito e l'aggiornamento delle relative sezioni del sito internet aziendale deve essere non superiore a 15 giorni	media dei tempi inferiore o uguale a 15: 100% media dei tempi superiore a 15: percentuale = $100 * (1 - (\text{media} - 15) / 15)$ media dei tempi superiore a 30: 0%
5	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 (95 giorni è considerato il periodo di riferimento complessivo per l'indizione della CS e per la conclusione del procedimento).	Per ciascun procedimento il tempo di sfioramento è dato dalla somma del tempo di sfioramento per l'indizione della CS (5 gg lavorativi – art.14bis comma 2) 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 = $100 * (1 - (\text{media}) / 95)$ media dei tempi di sfioramento superiore a 95: 0%
6	RAPPORTI CON UTENZA	94	1	La trasformazione della gestione dei servizi idrici in atto in questi 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, alla stessa stregua di un ufficio pubblico provinciale, da qualche tempo l'attività è 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/amentale 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, quale ad. es. il bonus idrico.	Il periodo di tempo intercorrente tra la data di protocollo del reclamo/richiesta di informazioni indirizzata all'Ufficio d'Ambito da parte dell'utenza del SII dell'ATO di Sondrio e la data della risposta scritta fornita deve essere non superiore a 15 giorni	media dei tempi inferiore o uguale a 10: 100% media dei tempi superiore a 10: percentuale = $100 * (1 - (\text{media} - 10) / 10)$ media dei tempi superiore a 20: 0%
7	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; (6) responsabilità dell'eventuale procedimento sanzionatorio.	Il periodo di tempo che l'Ufficio d'Ambito impiega per l'istruttoria di competenza (al netto delle interruzioni dei termini per richieste integrazioni e/o pareri) dalla data di protocollo dell'istanza/richiesta alla data del provvedimento finale deve essere non superiore a 30 giorni	media dei tempi inferiore o uguale a 30: 100% media dei tempi superiore a 30: percentuale = $100 * (1 - (\text{media} - 30) / 30)$ media dei tempi superiore a 60: 0%