

Ufficio d'ambito di Lecco

Azienda Speciale Provinciale

PIANO – PROGRAMMA

a) Le attività programmate per l'esercizio 2021

Con deliberazione N° 45 del 11-11-2020, il Consiglio provinciale di Lecco ha approvato le linee generali di indirizzo per l'anno 2021 della propria Azienda speciale "Ufficio d'ambito di Lecco". In aggiunta agli obiettivi inerenti le funzioni di regolazione e controllo della gestione del servizio idrico integrato, all'Azienda è chiesto di "completare il trasferimento entro il 31.03.2021 degli Uffici [...] presso una nuova sede diversa da quella attuale". Invero la richiesta era già stata formulata per l'anno precedente, ma ad essa l'Azienda non è riuscita a dare seguito poiché lo stesso Consiglio provinciale, durante l'esame del bilancio di previsione 2020 dell'Azienda, ha chiesto al Presidente di riferire al Consiglio di amministrazione le perplessità rappresentate da alcuni Consiglieri provinciali circa la scelta operata di trasferire la sede aziendale presso il Gestore del servizio idrico integrato. La scelta è stata rimessa in discussione, ad esito della quale il Consiglio ha dato mandato al direttore di avviare una nuova ricerca immobiliare che ora il Consiglio provinciale chiede di concretizzare entro il prossimo 31 marzo. Considerati i tempi di attivazione, mediante la centrale acquisti della pubblica amministrazione italiana, di connettività e fonia, già verificate in previsione del trasferimento in via Fiandra e delle nuove verifiche condotte per l'attivazione della corrente elettrica nella nuova sede per la quale è in corso di definizione lo schema di contratto d'affitto, il rispetto del termine assegnato per il trasferimento necessita di un impegno costante e dell'assenza di qualsivoglia causa di rallentamento. È comunque volontà anche dell'Ufficio d'ambito concludere nel minor tempo possibile un percorso che, per ragioni indipendenti dall'operato aziendale, nell'ultimo biennio ha assorbito ingenti risorse di tempo e causato notevoli disagi all'Ufficio.

Rispetto alla precedente soluzione individuata, che consentiva all'Azienda di fruire di taluni, seppur limitati, servizi accessori o comuni con il locatario (fornitura idrica ed elettrica, pulizia dei locali, parcheggi, mensa, ...) il trasferimento comporterà un ulteriore sforzo organizzativo rispetto a quanto già programmato e/o già implementato in vista del trasferimento presso la sede inizialmente scelta.

La Provincia ha inoltre informato che:

- dal 01.01.2021 l'Ufficio d'Ambito verrà in ogni caso distaccato dal sistema informatico di gestione documentale della Provincia di Lecco (protocollo URBI) con cessazione di tutte le operazioni di protocollazione, fascicolazione, archiviazione, conservazione dei documenti dell'Ufficio d'Ambito (arrivo/partenza/interni) e ricezione/spedizione PEC tramite il protocollo URBI della Provincia di Lecco;
- la Provincia rimane disponibile per la cessione dei documenti/fascicoli di protocollo informatico, eventuali costi saranno a carico dell'Azienda;
- l'Azienda deve fornire l'elenco della documentazione archivistica di deposito che dovrà essere presa in carico dall'Azienda e l'indirizzo del locale archivio dell'Ufficio d'Ambito presso cui la documentazione sarà collocata. La Provincia effettuerà la procedura autorizzativa presso la Soprintendenza e il trasloco della documentazione avverrà, con eventuali spese a carico dell'Ufficio d'Ambito, entro 30 giorni dal ricevimento del nulla osta;
- dal 01.01.2021 la Provincia cesserà per l'Azienda il servizio di sportello protocollo al pubblico, il ricevimento della corrispondenza cartacea compresi posta registrata e ricevimento corrieri, affrancatura e spedizione dei plichi.

Invero l'Ufficio d'ambito si è già attivato nel corso del 2020 per il distacco dal sistema documentale della Provincia di Lecco, ordinando le attività di configurazione di un autonomo modulo, per la protocollazione informatica e la conservazione digitale a norma, che è divenuto operativo il 1° dicembre, data dalla quale sono state avviate le procedure per la conversione dei fascicoli aperti dall'Ufficio d'ambito e di altri documenti dallo stesso protocollati in uscita nel sistema documentale

della provinciale. L'operazione dovrebbe concludersi entro la fine dell'anno, consentendo all'Ufficio d'ambito di non dover più accedere, neppure in consultazione, al protocollo della Provincia.

Con riferimento alla documentazione cartacea, temporaneamente depositata presso lo stabile provinciale di via Marco d'Oggiono, l'Ufficio d'ambito ha affidato ad una società di archivisti le attività di censimento e scarto della documentazione. Gli elenchi, in fase di revisione conclusiva, consentiranno di organizzare le modalità di conservazione più idonee, tenuto anche conto della collocazione temporale di parte della documentazione nel periodo antecedente alla data di costituzione dell'Azienda come soggetto dotato di personalità giuridica.

Il distacco dalla Provincia di Lecco ha comportato anche la predisposizione di un sito internet aziendale dedicato, recentemente pubblicato, che l'Ufficio d'ambito intende sfruttare per migliorare l'informazione ai cittadini, anche in relazione ai temi per i quali è espressamente richiesta dal Consiglio provinciale, ossia circa i controlli effettuati, e le attività svolte per la salvaguardia dell'ambiente con particolare riguardo all'ambiente lacustre.

L'Azienda conferma inoltre la volontà di avviare l'attività di comunicazione periodica agli utenti del servizio mediante *newsletter*.

Accanto a queste attività straordinarie, l'Ufficio d'ambito è tenuto ad adempiere alle funzioni proprie di regolazione e controllo della gestione del servizio idrico integrato, le quali anche prevedono una serie di adempimenti di natura straordinaria e particolarmente la redazione del "Programma di riassetto delle fognature e degli sfioratori" che dovrà concludersi entro il termine di due anni dalla data di entrata in vigore del Regolamento Regionale n. 6 del 29.03.2019, come disposto dall'art.14 del medesimo Regolamento, ed, entro i successivi 6 mesi, il suo recepimento da parte dell'Ente di governo dell'ambito mediante aggiornamento del Piano d'ambito e dei correlati piani quadriennali degli interventi.

In proposito si evidenzia che, in fase di predisposizione dell'aggiornamento tariffario per il periodo regolatorio 2020-2023 in applicazione del Metodo Tariffario Idrico MTI-3, l'Ufficio d'ambito ha già prospettato alla Provincia, mediante apposita relazione, un'ipotesi di estensione del termine di affidamento del servizio idrico integrato ai sensi della delibera ARERA 656/2015/R/IDR, quale strumento per avviare la realizzazione di una serie di investimenti considerati strategici per il territorio quali:

- l'adeguamento dell'impianto di potabilizzazione di Valmadrera
- l'adeguamento di importanti tratti di collettori fognari gravitanti sul lago di Annone;
- l'adeguamento dell'impianto di depurazione a Mandello del Lario ai fini del rispetto dei limiti allo scarico;
- il potenziamento degli interventi manutentivi sulle reti fognarie;
- l'avvio di un piano di razionalizzazione del sistema depurativo;

in aggiunta a un beneficio per gli utenti consistente in incrementi annuali della tariffa sensibilmente più bassi rispetto a quelli previsti dal piano economico finanziario approvato nel periodo MTI-2 aggiornato nell'anno 2018 ai sensi della delibera ARERA 918/2017/R/IDR.

L'estensione della durata dell'affidamento operativamente si configurerebbe come un nuovo affidamento, il quale comporterebbe non solo una complessiva revisione del piano d'ambito, sul quale andrebbe acquisito il parere di conformità alla programmazione regionale - anche alla luce delle nuove linee guida per l'aggiornamento dei piani d'ambito del servizio idrico integrato approvate con d.G.R. 2537 del 26/11/2019 - ma anche una nuova asseverazione del piano economico finanziario.

Questi importanti adempimenti vengono ad essere programmati in un anno nel quale - ove la Provincia non approvasse la proposta di modifica dello statuto aziendale adottata dal Consiglio di amministrazione con deliberazione 122/18 (e riproposta sul finire del 2019 dal Presidente dell'Ufficio d'ambito su espresso mandato del Consiglio di amministrazione in carica) - si prevede il rinnovo di tutti gli organi aziendali. Secondo le norme attualmente vigenti, infatti, nel 2021, per effetto della cessazione del mandato di Sindaco nel Comune di Nibionno, il Presidente della Provincia decadrà dalla carica e conseguentemente anche il Consiglio di amministrazione dell'Ufficio d'ambito da lui nominato.

Il 30 giugno 2021 scade inoltre il contratto del direttore. Lo statuto prevede che tre mesi prima della scadenza dell'incarico il Consiglio di amministrazione deliberi circa la conferma o meno del direttore in

carica. Qualora il Consiglio non riconfermi il direttore in carica, lo stesso è prorogato per non più di 45 giorni decorrenti dal giorno di scadenza dell'incarico, ed in questo periodo il direttore può adottare esclusivamente atti di ordinaria amministrazione o urgenti e indifferibili, con indicazione specifica dei motivi di urgenza e indifferibilità. Le procedure, ad evidenza pubblica, per la selezione di un nuovo direttore vengono definite dal Consiglio di amministrazione e devono comunque prevedere la pubblicazione di apposito avviso sui siti web dell'azienda e della Provincia e su un quotidiano locale e regionale.

Nel 2021 dovrà inoltre completarsi il processo di revisione degli strumenti di regolazione e dei meccanismi di controllo del corretto esercizio del servizio idrico integrato avviato con deliberazione 153/19. Una preliminare mappatura delle obbligazioni aveva infatti condotto alla formulazione di un complesso di proposte operative, di seguito sintetizzate:

- revisione delle modalità di monitoraggio degli investimenti programmati attraverso una classificazione per rilevanza, e criteri di controllo differenziato in funzione della classe attribuita a ciascun progetto (cosiddetta "Clusterizzazione degli Interventi");
- razionalizzazione e rafforzamento del processo di gestione degli investimenti, attraverso l'implementazione di un adeguato presidio di "Project Control" inteso come il sistema di responsabilità, procedure, sistemi di rilevazione e report, metodologie e quant'altro necessario a gestire e tenere sotto controllo i progetti di investimento sotto il profilo dell'efficacia, dei tempi e dei costi;
- verifica della congruenza delle risorse disponibili in relazione agli obiettivi da perseguire e al conseguente volume di attività necessario;
- analisi delle performance di Qualità Commerciale (indicatori specifici e generali) con individuazione delle motivazioni che hanno condotto al mancato rispetto di alcuni indicatori; individuazione di soluzioni organizzative e di processo per il miglioramento delle *performance*;
- verifica della situazione relativa alla predisposizione dei piani di cui all'art. 35.4 della Convenzione: analisi della motivazione degli scostamenti e individuazione di soluzioni atte al futuro rispetto dei piani di predisposizione.

Le proposte operative sono state avviate con priorità per la gestione ed il monitoraggio degli investimenti, rispettivamente come processo interno alla Società per la parte di implementazione del "project control" ed in stretta collaborazione con l'Ufficio d'ambito per la parte di revisione delle modalità di monitoraggio con la "clusterizzazione degli interventi".

Per quest'ultima, è stato elaborato uno strumento informatico, corredato di un manuale riassuntivo dei criteri condivisi e delle modalità esecutive, reso operativo per il monitoraggio degli interventi già nel corso dell'anno 2020 (in proposito si rileva l'opportunità di armonizzare la periodicità del monitoraggio degli interventi di classe B con gli oneri di rendicontazione, con cadenza quadrimestrale, richiesti all'Ufficio d'ambito dalla Provincia di Lecco).

Restano invece da completare le attività collegate alla qualità contrattuale ed ai piani. Per questi ultimi si è data priorità alla parte relativa alla programmazione degli interventi, per la stretta correlazione con l'aggiornamento tariffario da predisporre nel corso dell'anno 2020, rinviando invece la compiuta definizione delle altre componenti nonché dei criteri di aggiornamento e degli strumenti di monitoraggio.

Con specifico riferimento alla qualità commerciale o, secondo la locuzione usata dall'ARERA, contrattuale, Lario Reti Holding ha implementato un sistema di Customer Relationship Management (CRM) con funzionalità Work Force Management (WFM), basato sull'utilizzo del prodotto Salesforce, che sarà utilizzato dal personale interno per la gestione dei rapporti con i clienti e dei lavori d'utenza. Anche qui restano invece da revisionare i criteri di controllo precedentemente adottati, da armonizzare alle novità nel frattempo apportate a livello centrale con la deliberazione ARERA 17 dicembre 2019 547/2019/R/IDR che ha introdotto un meccanismo di incentivazione della qualità contrattuale che si articola in fattori premiali o di penalizzazione, quantificati a partire del 2022 sulla base delle *performance* realizzate in ciascuno dei due anni precedenti, per due macro-indicatori costruiti come media ponderata degli indicatori previsti dalla regolazione della qualità contrattuale, e già recepiti nella carta del servizio.

Resta infine da completare la disciplina delle realtà interambito con la sottoscrizione di specifico accordo anche relativamente all'ambito bergamasco.

L'Ufficio d'ambito mantiene le competenze di approvazione dei progetti definitivi e delle modifiche sostanziali delle opere incluse nel piano d'ambito - anche attraverso la convocazione di apposite conferenze di servizi - e le competenze ambientali nei procedimenti di rilascio, rinnovo o aggiornamento dell'autorizzazione agli scarichi in pubblica fognatura, e nella predisposizione e attuazione di un piano di controlli sugli scarichi industriali in fognatura, dando altresì corso all'attività sanzionatoria da esso discendente, compresa l'adozione degli atti di diffida, sospensione e revoca.

Con specifico riferimento a queste attività diviene fondamentale il rafforzamento dell'area tecnica che, per effetto del trasferimento di un dipendente dal 1 agosto 2019, si è venuta a trovare in condizioni di grave sofferenza, alle quali, purtroppo, anche per gli effetti dell'emergenza sanitaria, non si è riuscito a porre rimedio in modo tempestivo.

Per analoghe ragioni non risulta ancora coperto il fabbisogno di un'unità di personale con competenze nelle materie economiche finanziarie programmato a seguito della cessazione di un altro dipendente dell'area tecnica a fine 2019.

Si confida inoltre, ad esito della predisposizione tariffaria in fase di approvazione, di avere certezza del riconoscimento dei maggiori costi di funzionamento dell'Ufficio d'ambito al fine di poter finalmente programmare anche il fabbisogno di una nuova unità di personale con specifiche competenze informatiche necessarie per garantire la gestione della nuova rete informativa, ma anche per assicurare la transizione al digitale ed il miglioramento dei processi di rendicontazione sia interni all'azienda, sia nelle relazioni con il gestore del servizio idrico integrato.

Si conferma invece la scelta di esternalizzazione del servizio di gestione della contabilità generale, civilistica e fiscale e di elaborazione dei cedolini paga dei dipendenti.

In aggiunta a queste azioni, con le quali si ritiene di conseguire anche gli obiettivi assegnati dal proprio Ente di controllo, l'Ufficio d'ambito intende altresì:

- promuovere la piena coerenza del modello gestionale scelto con l'ambito territoriale gestito, da compiersi con l'ingresso come azionisti nella Società di gestione di tutti i Comuni della Provincia, principalmente quelli della Valsassina, attualmente non soci di LRH e della contestuale uscita dei Comuni comaschi attualmente soci;
- proseguire nell'offerta agli istituti scolastici provinciali di strumenti di approfondimento della risorsa idrica e sul servizio idrico integrato.

b) Le scelte organizzative ed amministrative relative alle risorse umane

Come anticipato nella precedente parte a), il 30 giugno 2021 scade il contratto del direttore. In conseguenza di ciò, dal 1 luglio 2018 si prevede il rientro in servizio del funzionario tecnico in aspettativa dal 1 luglio 2012 a seguito della nomina a direttore.

Si prevede altresì di completare le procedure selettive già avviate per la sostituzione dell'istruttore tecnico e per l'assunzione di un istruttore direttivo contabile. Compatibilmente con i provvedimenti assunti dal governo per l'emergenza sanitaria, si prevede che i nuovi assunti possano prendere servizio dal 1 aprile 2021.

Compatibilmente con i costi di funzionamento che saranno riconosciuti dall'ARERA in occasione del prossimo aggiornamento tariffario, si prevede infine di assumere un informatico che, oltre a gestire i sistemi aziendali, possa supportare la direzione nel processo di transizione al digitale in attuazione del CAD e del piano triennale per l'informatizzazione delle PA, implementando i servizi *on line*, gestendo la sicurezza ICT e ottimizzando la rendicontazione e lo scambio di informazioni e dati. Il nuovo dipendente potrà inoltre subentrare alla funzionaria amministrativa nella pubblicazione dei dati obbligatori per la trasparenza e nell'aggiornamento del sito *internet* aziendale, nonché farsi carico almeno in parte delle nuove incombenze derivanti, in affrancamento dalla Provincia, da un'autonoma gestione documentale. Avviando *ex novo* le procedure immediatamente dopo la predisposizione tariffaria, si ritiene che il nuovo dipendente possa prendere servizio dal 1 luglio 2021.