

IL MERCATO DEI SERVIZI PUBBLICI LOCALI
funzioni di controllo e di regolazione

*Autorità per la vigilanza dei servizi idrici e di
gestione dei rifiuti urbani
Regione Emilia Romagna*

- ↪ **Globalizzazione economie**
- ↪ **Trasversalità dell'ambiente**
- ↪ **Dimensioni di scala e Ambiti Territoriali Ottimali**
- ↪ **Esigenze di integrazioni tra soggetti e filiere**

- ↪ Processo di ***trasformazione in atto***
- ↪ consapevolezza del **ruolo dei servizi pubblici locali**
- ↪ Processo di ***liberalizzazione*** legato a nuova politica industriale
- ↪ ***Cambio di logica*** di servizio pubblico
- ↪ Aziende come ***soggetto d'offerta*** e strumento di gestione
- ↪ Reale ***concorrenza*** per il mercato nelle public utilities

I binomi della trasformazione

| | | |
|---------------------------|---|--------------------------------|
| liberalizzazione | ↔ | sussidiarietà |
| azienda speciale | ↔ | società di capitali |
| tattica | ↔ | strategia |
| gestione | ↔ | controllo |
| utente | ↔ | cliente |
| domanda | ↔ | offerta |
| oggetto della gara | ↔ | soggetto del servizio |
| direttore | ↔ | amministratore delegato |
| statuto | ↔ | contratto di servizio |
| economicità | ↔ | qualità |
| costo | ↔ | prezzo |
| locale | ↔ | globale |

SCENARIO negativo delle PUBLIC UTILITIES

- **Arretratezza gestionale e imprevedibilità**
- **Stato di incertezza, rischi**
- **Rifocalizzazione delle strategie**
- **Consapevolezza del bisogno di risorse forti**
- **Rallentamento liberalizzazione, ritardi di privatizzazione**
- **Criticità istituzionale e contenzioso normativo**
- **Rilancio della legislazione verticale di settore**
- **Settore energetico in fondamentale fase di cambiamento**
- **Incertezza nel settore trasporti**
- **Ritardi nel settore ambiente**
perchè
- **settore in lento percorso di crescita, non influenzato da cambiamenti**
- **prevalenza economie e inadeguatezza tecnologica**
- **dipendenza amministrazioni locali**
- **forte focalizzazione territoriale e di sistema integrato (ciclo)**
- **Esigenza di nuova regolazione forte**

SCENARIO positivo delle PUBLIC UTILITIES

- **dinamicità local utilities più grandi e aggressione mercato (accordi)**
- **radicale cambiamento del panorama competitivo (nuove alleanze)**
- **prevalenza alleanze per aumentare il potere contrattuale integrazione**
- **rafforzamento di aggregazioni di utilities locali (difesa del territorio)**
- **attenzione al miglioramento efficienza servizi offerti e verso qualità**
- **forte attenzione di nazionali utilities pubblici e privati**
- **interesse operatori esteri (grandi utilities) ma difficoltà inserimento**
- **tipi di alleanza:**
 - **processo di aggregazioni (holding) e unificazioni**
 - **scambi di partecipazioni**
 - **raggruppamenti gare**
 - **accordi commerciali,**

Funzione delle AGENZIE negli Ambiti Territoriali Ottimali

- **Programmazione**: ricognizione delle reti e degli impianti esistenti, specificazione della domanda di servizio, definizione dei programmi impiantistici e dei modelli gestionali, predisposizione della tariffa dei servizi
- **Organizzazione**: analisi delle forme di gestione, affidamenti e rapporti contrattuali, verifica delle concessioni e disciplina delle gestioni salvaguardate
- **Controllo**: tutela dell'utente e valutazioni dei reclami, verifica dell'attuazione dei piani, controllo degli standard di servizi previsti, analisi degli investimenti programmati, corretta applicazione della tariffa del servizio

PROGRAMMA DELLE AGENZIE

Fase iniziale di analisi e ricerca di integrazione

Le funzioni operative nella fase iniziale pongono attenzione a:

- **censimenti dei gestori e dei relativi dati (dimensionali, tecnici, economici),**
- **analisi gestioni salvaguardate e valutazioni**
- **raccolta convenzioni e delle condizioni generali dei contratti**
- **analisi dei modelli soggetti gestori (adottati dai gestori)**
- **valutazioni organizzazione, gestione e programmazione**
- **analisi economiche di previsione (bilanci)**
- **verifiche e confronto delle strutture organizzative adottate**
- **analisi dei Piani di Ambito e loro aggiornamenti**

In una fase a regime si ritiene poi di ampliare funzioni di analisi economico-statistica e di attività informativo-informatica in un supporto operativo stabile relativo a:

- **analisi delle criticità/punti di forza, definizione di indicatori**
- **analisi livelli quantità/qualità dei servizi (obblighi contrattuali)**
- **indici di performance e confronto (yardstick competition)**
- **analisi e comparazione tariffe applicate, controllo articolaz.tariffaria**
- **analisi piani d'investimento, elaboraz. fattibilità e verifica andamento**
- **attività di analisi economica e di statistica economica**
- **analisi ammortamenti, capitale investito e costi operativi**
- **piani di revisione**
- **controllo per obiettivi e controllo per progetti**

Fondamentale il **ruolo di controllo** in relazione alla tutela dell'utente e valutazione dei reclami, alla verifica delle attuazioni dei piani, al controllo degli standard di servizi previsti, all'analisi degli investimenti programmati e soprattutto della corretta applicazione della tariffa del servizio.

In sintesi **l'attività prioritaria dell'Agenzia** è rivolta ad effettuare il raffronto delle gestioni, a valutare i servizi resi e le tariffe praticate, ad individuare le situazioni di criticità, di irregolare funzionamento dei servizi, a formulare proposte di miglioramento delle gestioni o di variazione delle clausole contrattuali; completa e supporta la struttura di regolazione attuando una funzione di informazione, di elaborazione e di proposta.

OBIETTIVI

Riconoscere il ruolo economico e sociale dei cittadini in qualità di consumatori di beni e utenti di servizi

Fare evolvere la figura del consumatore-utente perché sia informato e preparato a difendere i propri interessi

Potenziare le politiche per il consumatore e gli strumenti di regolazione

Garantire gli interessi della collettività con poteri normativi di regolazione e amministrativi di indirizzo

AZIONI

Coordinamento , vigilanza e controllo

Regolazione della Qualità

Controllo di prezzi e tariffe

Risoluzione delle controversie

Comparazione dei risultati gestionali

VERSO IL FUTURO

- I VALORI DELLA SOCIETA' INDUSTRIALE
 - **la razionalizzazione e la standardizzazione**
 - **massimizzazione di efficienza e produttività**
 - **concentrazione di informazione e di strumenti di potere**
 - **globalizzazione e destrutturazione spazio temporale**
 - **virtualità, comunicazione e pubblicità**
- I TREND DEL MUTAMENTO
 - **tempo libero e tempo del lavoro**
 - **qualità della vita e dimensione estetica**
 - **valori di soggettività, etica, affettività**

Le AUTORITIES

- Percorso riformatore nei settori di pubblica utilità
- Problematiche di regolazione
- Sviluppo di processi innovativi
- *Autorità di solo controllo e vigilanza*
- *Autorità di regolamentazione e coordinamento*
- *Autorità di tutela della concorrenza e del mercato*

STRUMENTI

- CARTA DEI SERVIZI
- VALUTAZIONE DI SODDISFAZIONE
- COMITATI CONSULTIVI UTENTI
- COMUNICAZIONE-INFORMAZIONE
- CERTIFICAZIONE
- TARIFFE
- QUALITA'

Il percorso di qualità deve infatti influire su :

- **qualità del sistema d'offerta (i servizi resi)**
- **capacità di generare valore (economico, tecnico, etc)**
- **volontà di agire nell'interesse del cittadino**