

## AZIONI CORRETTIVE 2020 AL MODELLO GESTIONALE ORGANIZZATIVO - ALLEGATO 4 -

Nel corso del 2020 sono state riscontrate diverse non conformità che hanno portato ad un complesso confronto tra ATO ed IRETI.

Le diverse procedure affrontate sono riconducibili ad interventi correttivi del modello gestionale organizzativo che verrà affrontato nella sua completezza nella revisione del Piano d'Ambito nel corso del 2021.

Gli interventi correttivi hanno riguardato:

- Il sistema delle comunicazioni ATO – Gestore
- Conversione utenze comunali
- Utenze non disalimentabili
- Impianti natatori

### Sistema delle comunicazioni

Nell'ambito del processo volto alla definizione dello schema regolatorio 2020-2023, l'EGA ha riscontrato significative inadempienze da parte del Gestore Unico in merito alla trasmissione della documentazione necessaria a svolgere le attività autorizzative e di monitoraggio del programma relativo agli investimenti 2018 e 2019, sia per quanto attiene gli interventi strategici che per gli interventi diffusi.

La procedura di verifica ha condotto all'applicazione della penalità prevista dall' art. 32 comma 2 del Disciplinare di euro 2.000.000, conteggiata nella tariffazione dell'anno 2020.

Contestualmente, nel corso dell'anno, sono state approntate delle azioni correttive consistenti in:

- 1) Attivazione di un canale mail [pa\\_idrico@gruppoiren.it](mailto:pa_idrico@gruppoiren.it) dedicato ai confronti tra EGA\Comuni e Gestore.

Mediante tale canale, attivato nel maggio di quest'anno, risultano trattate le seguenti pratiche:

<i>Coda Pa_idrico@gruppoiren.it</i>	Numero richieste	Media Ageing gg	Tempo medio chiusura gg
Richieste chiuse	290		23
Richieste in attesa di promemoria*	50	86	
Richieste aperte in gestione	21	31	

\* in attesa di documenti, di verifiche da Servizi Tecnici, da Ufficio Fatturazione.

- 2) Revisione del "Disciplinare Tecnico sulla gestione degli investimenti, dei lavori e dei servizi (DT2017).

In sintesi è stato possibile riscontrare che le variazioni di importi realizzati rispetto a quelli previsti dal Programma degli Interventi 2018 approvato da EGA sono principalmente imputabili a:

- variazione dello stato avanzamento nella realizzazione degli impianti e tardiva comunicazione di variazioni al Programma degli Interventi;
- difficoltà oggettive nella realizzazione di alcuni degli impianti "diffusi";
- realizzazione di interventi relativi alle campagne di colloco/sostituzione misuratori e a quelle di rinnovamento derivazioni di utenza;

- realizzazione di interventi di manutenzione straordinaria.

Si è provveduto all'aggiornamento e snellimento di alcune delle procedure previste dal DT2017, in particolare quelle relative ad importi di modesta entità, alle manutenzioni straordinarie e alla componentistica degli impianti.

Tali modifiche troveranno formalizzazione nella revisione del Disciplinare Tecnico, la cui approvazione è prevista per l'inizio 2021.

### 3) Implementazione di un software dedicato agli investimenti.

Il Gestore, in accordo con EGA, ha attivato l'implementazione di uno specifico software per la procedura informatica prevista all'art.23 del DT2017 volta a favorire un più agevole ed efficace sistema di monitoraggio sullo stato di avanzamento degli investimenti, provvisto di un sistema dedicato di avvisi ed allarmi in grado di consentire ad EGA con di intervenire con tempestività in caso di non conformità alla disciplina DT2017.

La prima release del software è stata presentata in data 19 novembre e si prevede la sua attivazione entro la fine del corrente anno.

## Conversione utenze uso comunale

La Città Metropolitana di Genova ed il gestore unico Ireti S.p.A. hanno, da tempo, avviato un'attività denominata "Allineamento fatturazione utenze comunali", ossia la verifica della fatturazione in base alla tipologia degli immobili comunali.

E' stato analizzato il processo di allineamento delle utenze alla tariffa "uso comunale", finalizzata alla definizione della corretta tariffazione.

Si propone di seguito lo stato di avanzamento delle pratiche lavorate con riferimento ai 67 comuni metropolitani:

- 21 comuni conclusi;

- il comune di Torriglia non è ancora stato oggetto delle interlocuzioni EGA – Gestore;

- il comune di Montoggio è escluso dall'analisi in quanto gestito da acquedotto privato

- con riferimento alle utenze del comune di Genova, è stata effettuata una raccolta organica di 2.251 utenze da gestire su circa 4.000. Per le oltre 2.000 utenze verificate è stato avviato un piano di colloco misuratori e sopralluoghi che verrà effettuato gradualmente nel prossimo triennio.

- i restanti comuni non sono conclusi: in alcuni casi le verifiche da svolgere sono marginali e fisiologiche mentre in altri casi il processo è ancora nelle fasi iniziali .

E' possibile ipotizzare la conclusione delle attività per le utenze non appartenenti al comune di Genova entro la primavera del 2021.

## Elenco utenze non disalimentabili e gestione richieste dilazione impianti natatori

Nel corso dell'anno si sono verificati casi di sospensione della fornitura d'acqua a numerosi civici in Comune di Genova ed alla mancata dilazione dei pagamenti degli impianti natatori, appresi dalla stampa e da segnalazioni di privati.

Le mancate comunicazioni non hanno consentito all'EGA di svolgere le verifiche di competenza previste dal Regolamento Utente del S.I.I. - Parte IV, Titolo I (Disposizioni sulla morosità, disposizioni economiche e sanzioni), con particolare riferimento agli accertamenti di disalimentabilità dell'utente.

Il Gestore ha provveduto a trasmettere dell'elenco delle utenze non disalimentabili delle società IREN Acqua, IRETI, IREN Acqua Tigullio ed AMTER e SAP.

Infine, con riferimento alla gestione delle pratiche di dilazione per gli impianti natatori, si rileva che ad oggi risultano ricevute e gestite 4 richieste da parte delle seguenti ragioni sociali:

1. G.S. ARAGNO: la dilazione, a partire da gennaio 2021, verrà formalizzata, in accordo con l'utente, una volta ricevute le bollette emesse a novembre e dicembre;
2. ASD S.G. Andrea Doria: il consiglio direttivo della società sportiva si riunirà nei prossimi giorni e a breve proporrà al Gestore la richiesta di rateizzazione;
3. PISCINA ALBARO: il cliente ricontatterà il Gestore alla ricezione della bolletta di conguaglio;
4. ASD BOGLIASCO 1951: concordata modalità di rateizzazione di tutto lo scaduto a partire da gennaio 2021; la dilazione verrà formalizzata alla ricezione della bolletta di conguaglio.

Per le utenze summenzionate è sospesa ogni azione di recupero forzoso dell'eventuale debito in ottemperanza degli accordi presi.