

A. CARELLI

quando ho letto per la prima volta i miei compiti nella LR 99 art 21 mi sono sentito molto coinvolto

2. L'Autorita' svolge, in particolare, i seguenti compiti e tra gli altri:
- e) definisce indicatori di produttività e parametri di valutazione anche socio economici
 - g) si pronuncia in merito al rispetto dei parametri di qualità del servizio reso all'utente
 - h) esprime pareri in ordine a problemi attinenti la qualità dei servizi e la tutela dei consumatori,

concetti chiari e obiettivi importanti; e su questo ho cercato di lavorare
mi sono però accorto molto presto di quanto si tratti di temi delicati e complessi
la qualità è da tutti immediatamente percepita ma è difficile da dimostrare e da misurare
chi ha avuto modo di seguire la mia attività nel tempo sa che ogni rapporto annuale è composto da tre parti: acqua, rifiuti e appunto Qualità analizzata sotto vari aspetti e nel rispetto di alcuni principi

- il diritto del cittadino di livelli garantiti di prestazioni e quindi di chiarezza nelle Carte dei Servizi
- la correttezza nelle informazioni e dunque di strumenti di comunicazione (dalla bolletta ai siti web)
- la garanzia di capacità gestionale, sviluppo tecnologico, miglioramento continuo e di certificazione
- la trasparenza nei corrispettivi e dunque nelle tariffe e l'applicazione di un giusto prezzo,
- la disponibilità all'ascolto dei bisogni e delle esigenze, la valutazione del grado di soddisfazione oggi tutto questo viene definito con il termine "demand management" cultura della domanda domani potrebbe diventare molto più forte con l'avvio operativo e normativo delle class action

Bisogna allora maturare con maggiore forza la consapevolezza collettiva che occorre potenziare le politiche per il consumatore e gli strumenti di regolazione che lo riguardano;
E' importante che acquisti valore la trasparenza e cioè il diritto del cittadino di "vedere" le logiche usate per amministrare le risorse pubbliche .

La prosperità di un territorio si crea e dipende dalla capacità di innovare e progredire (Porter).
ed il ruolo dei servizi pubblici deve essere una delle questioni di fondo della politica territoriale
La città rappresenta la società in cui viviamo, La città è un centro che scambia valori con l'esterno.
E la vita sociale si riduce all'interesse e al piacere dell'individuo.
E paradossalmente il Pubblico richiede più soggettività del Privato.

Σ sage Memie!

Conoscere come la gente spera e chiede di star bene sarà lo scopo basilare di ogni politica futura dalle indagini di c.s. fatte da me, da voi e da altri emerge che la maggior parte dei cittadini è soddisfatta dei spl, critica ma non pensa di sostituire chi oggi opera, si aspetta un miglioramento dunque partiamo da un dato di fatto: in questa regione si sta meglio che altrove (qualità paragonata) quando mi ritrovo in seminari e convegni nazionali (e succede spesso) mi si ripete: e ma in ER... con orgoglio si può dire: merito di capaci amministratori, di qualificati gestori e di cittadini seri piacevole consapevolezza ma che certo non deve essere una giustificazione di eccesso di autostima

anzi è bene capire perché cresce la diffidenza e la sfiducia di certi utenti, se cresce il cinismo nei prossimi mesi con l'aiuto di esperti cercheremo di indagare sulla dimensione della fiducia quale senso di obbligazione (o non) nei confronti del bene pubblico, la propensione a partecipare in concreto perché non si beve l'acqua potabile, perché non si crede nel riciclo e negli sforzi di rd ? perché si sottovalutano le emergenze e si trascurano le minacce reali non credendo più nei controlli? quale livello di reputazione, di rendimento delle istituzioni, quale senso del rispetto e dell'obbligo quale impegno civico e quale senso della comunità, visto che parliamo di servizi pubblici locali

allargando un poco il ragionamento stiamo vivendo in una società complessa, spesso conflittuale in cui talvolta prevalgono le contrapposizioni e le contraddizioni a discapito delle vere priorità crescono e si rafforzano i professionisti del no, i contrari a tutto, e si moltiplicano i conflitti a priori cultura della contrapposizione quando invece serve la valorizzazione del paradigma dell'anche, e e comportamenti che si accentuano sulle tematiche ambientali e sulle scelte impiantistiche (vedi inc) Una prima soluzione è quella di cimentarsi nell'individuazione di una domanda sociale di qualità.

anche la regolazione oggi è più difficile, i ruoli sono meno chiari e crescono i conflitti d'interessi prevale spesso una pericolosa microconflittualità locale che ostacola il miglioramento generale il potere personale troppo spesso vale di più del bene collettivo e crescono le battaglie personali

se per qualità intendiamo anche la difesa di valori e lo sviluppo del benessere serve determinazione mai come ora servirebbero indicazioni forti di policy, regole condivise e soprattutto applicate non basta "vigilare", ruolo utile ma insufficiente; c'è bisogno di "governance" nei servizi pub amb le Authorities anche se in posizione di indipendenza hanno poteri più persuasivi che decisori ma la dissuasione è arma debole se non è supportata dalla forza della regolazione senza questi criteri dinamici fatico a credere nel mercato virtuoso e nella competizione sostenibile non sempre il mercato risolve i bisogni dei suoi clienti, ancor meno dei cittadini uno dei limiti della liberalizzazione sta proprio nel principio del diritto

forse principalmente deve appunto ancora crescere la cultura economica del valore della qualità da uno studio da noi fatto di recente con Ref dal titolo "valutazione della qualità e sistemi premianti nei servizi acqua e rifiuti" risulta che esiste anche una qualità "economica" o comunque possibile ed anzi sembra che venga perseguita in misura maggiore da quei gestori le cui utenze già godono di buoni livelli di servizio. Bisogna pretendere ulteriori obiettivi ambiziosi di qualità a tutti e per tutti Sempre di più il cittadino utente di servizi pubblici valuta cosa ottiene in cambio della tariffe che paga ovvero quale servizio gli venga fornito in termini di qualità percepita e ricevuta.

Questo concetto ci riporta, come più volte espresso in precedenti rapporti, a considerare centrale il prezzo ed l'economicità, più che i costi (competenza imprese), e dunque il valore del bene pubblico.

ma è anche vero che dietro lo spontaneo e automatico rigetto di incremento delle tariffe manca una chiara consapevolezza di quanto valga un servizio e di quanto siamo disposti a spendere ed allora dobbiamo parlare di tariffe ma anche di sistemi premianti e di criteri penalizzanti è stato fatto per l'acqua (un metodo normalizzato pregevole), lo dobbiamo fare anche per i rifiuti serve maggiore equilibrio nel decidere cosa e quanto pagare, perché si è disponibili a stare meglio

La Qualità allora è destinata ad assumere un ruolo fondamentale nella logica di apertura regolamentata dei mercati e dunque come fattore di competizione per la scelta del miglior gestore.

Anche se comunque la centralità non è l'impresa ma il livello di benessere e dunque qualità di vita

la qualità di un intervento richiede di dire cose sensate ma anche di rispettare i tempi mi avvio dunque alla conclusione con un consapevole e spero condiviso richiamo: abbiamo il diritto di stare meglio ma anche il dovere di fare in questa regione più di altri La qualità purtroppo non cambierà il mondo però forse ce ne offre uno migliore Non so chi lo disse ma sono molto d'accordo. grazie