

ASET di Fano

ASET di Fano, nelle Marche, guida una delle esperienze più avanzate nella transizione da tassa a tariffa per il servizio di gestione rifiuti solidi urbani. Dalla simulazione alla realtà di tutti i giorni, in partnership con Neta

Cliente: ASET di Fano
Soluzione: Igiene Ambientale
Anno: 2003
Internet: www.asetservizi.it



Il passaggio, in ottemperanza al decreto Ronchi di riforma del settore igiene ambientale, risulta fondamentale per coprire i costi effettivi della raccolta e del conferimento nel territorio comunale. I vantaggi di una soluzione che tiene conto di tutte le variabili e dell'impatto sulle singole utenze.



Il cliente

ASET - Azienda Servizi sul Territorio - è una società per azioni a capitale interamente pubblico. Nei primi anni '70 il Comune di Fano, volendo gestire il servizio di trasporto pubblico, costituisce l'Azienda Municipalizzata, Amaf, che implementerà i servizi nel 1998 con Gas, Igiene Ambientale e, l'anno successivo, con il Ciclo Integrato delle Acque.

Dal 1999, quattro Comuni del comprensorio (Fano, San Costanzo, Cartoceto, Monte Porzio) procedono alla trasformazione da Azienda comunale in Consorzio, realizzando la scissione del servizio trasporto e la contemporanea istituzione di Aset Trasporti Spa, che in seguito confluisce in Ami Spa (l'Azienda provinciale per la mobilità integrata). Nel 2001 ASET diventa Società per Azioni, come naturale evoluzione del Consorzio, tra i cui soci lo stesso comune marchigiano e altri 17 comuni limitrofi.

I servizi attualmente svolti comprendono il Ciclo integrato delle acque, il servizio di distribuzione del Gas ed il Servizio di Igiene Urbana, con la gestione dei rifiuti solidi urbani per Fano e per tutti gli altri comuni associati. Recentemente ASET ha anche ottenuto la

certificazione ISO 9001:2000 per i servizi di: Igiene ambientale, Servizio di distribuzione del Gas e Attività di front e back office per la gestione dei servizi di acqua, gas ed Igiene Urbana

L'azienda nel 2003 ha fatturato circa 23 milioni di euro.

La realtà di partenza

A Fano, l'introduzione della tariffa di igiene ambientale (Tia) prevista dal decreto Ronchi in sostituzione della tassa sui rifiuti, meglio conosciuta come Tarsu, è avvenuta in tempi più rapidi che altrove, iscrivendo la cittadina marchigiana fra i primi 200 comuni d'Italia al passo con i tempi e con la giurisprudenza. Il passaggio, che ha richiesto un complesso lavoro di concertazione, è coinciso con un cambio nella gestione del servizio e costituisce anche per questo motivo un caso emblematico. Spiega il Dr. Leonardo Mencucci, Direttore Sistemi Informativi Aset Fano "in regime Tarsu, svolgevamo il ciclo completo del servizio (raccolta, spazzamento, conferimento in discarica) nel territorio di Fano, ma a emettere le fatture come ente gestore era il Comune, corrispondendoci poi un compenso inferiore al

nostro punto di pareggio."

Gli obiettivi

Nel caso di Fano, come in altre situazioni consimili, oltre all'obiettivo dell'equità, sancito dal principio chi inquina paga, c'era una forte esigenza di tipo economico. " Per noi - sottolinea Mencucci - il celere passaggio da tassa a tariffa era diventato fondamentale: essendo noi il soggetto gestore, saremmo riusciti a coprire tutti i costi effettivi del servizio". In testa agli obiettivi, dunque, il completamento della concessione già in essere. "Il dpr 158/1999 stabilisce un ente gestore, in questo caso l'ASET, e sposta tutte le regole verso questo soggetto, lasciando ai comuni la competenza dell'approvazione del piano finanziario e del regolamento tariffario (determinato mediante un processo di simulazione) per la copertura dei costi. Si trattava però di convincere i nostri interlocutori politici della bontà della scelta, garantita anche dalla presenza nella nostra azienda di un'ideale struttura di sportello e della soluzione informatica atta a gestire il ciclo di fatturazione, già collaudata nell'ambito dei servizi gas e acqua".

La partnership con Neta

Inizia a questo punto - secondo semestre 2002 - la fase di concertazione cui abbiamo accennato, necessaria per chiarire agli amministratori e alle parti sociali, rappresentate da numerose associazioni di categoria, gli aspetti più controversi di un passaggio ineludibile, quello da tassa a tariffa, che ha purtroppo risvolti onerosi per il cittadino e per le imprese che operano sul territorio producendo quotidianamente la loro quota di rifiuti. Ed entra in campo, da subito, anche il gioco di squadra con Neta. "La scelta di Neta come partner tecnologico è l'evoluzione di un rapporto maturato nel tempo", spiega Mencucci. "Avendo ASET già in uso, con successo, gli applicativi di gestione della clientela e del billing per i servizi gas e acqua, è una naturale conseguenza, nel momento in cui Neta presenta la versione specializzata del proprio software per l'igiene urbana, estendere la fornitura a questo settore strategico della

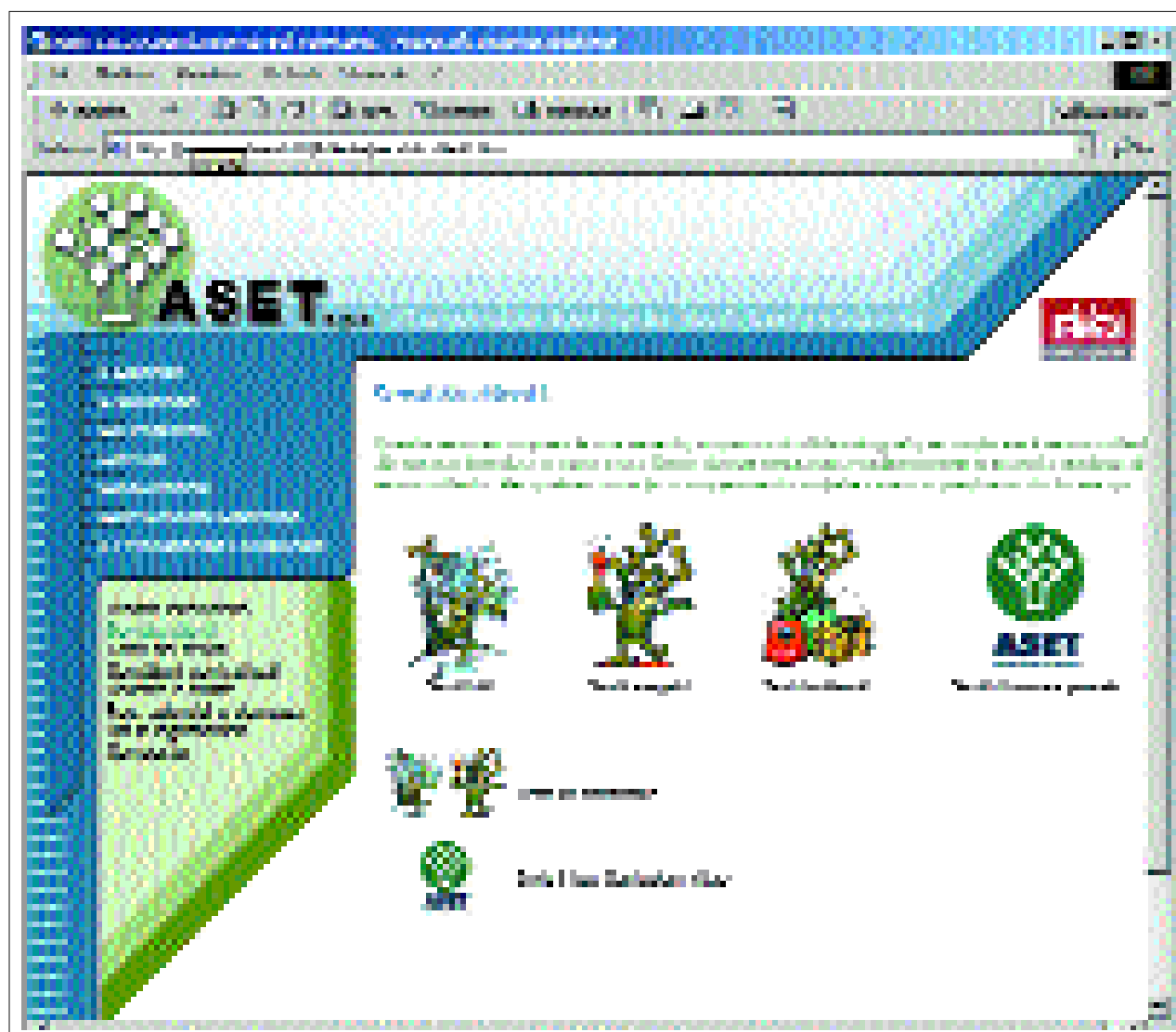
nostra attività". Prima, però, occorre dimostrare ai responsabili del Comune, cifre alla mano, la fattibilità del passaggio da Tarsu a Tia e la capacità dell'azienda di gestire al meglio la transizione, riducendone l'impatto sociale e trovando un punto di equilibrio fra diversi interessi e posizioni.

Simulare: una strategia vincente

Stante la scelta di fondo di un sistema normalizzato (basato cioè su un calcolo presuntivo, che prescinde dalle effettive quantità di rifiuti prodotti, salvo integrazioni - è il caso di Fano - con un sistema parallelo di pesatura dei quantitativi conferiti individualmente nelle cosiddette eco aree), lo strumento principe di questo delicato passaggio è il simulatore tariffario. La partnership con Neta, caratterizzata da un forte apporto consulenziale, parte proprio da qui: la creazione di uno strumento sofisticato e flessibile, in grado di fornire risposte concrete anche all'esterno, traducendo la consulenza teorica in consulenza applicata. "La

simulazione tariffaria - spiega Mencucci - è il primo step, il primo scoglio vero da superare: in molte situazioni, l'impasse decisionale è causata proprio dal tentativo di rimandare nel tempo una problematica tecnica (con molte valenze politiche) di non facile soluzione. Insieme a Neta, abbiamo avuto la fortuna di costruire il simulatore nel momento in cui maggiormente serviva".

"Da notare - puntualizza Marco Alleva, capo progetto di Neta - che il nostro simulatore, basato prima su Excel ed ora Business Object, ha permesso, durante le fasi più accese del dibattito con le varie controparti, di calcolare con precisione e mostrare in tempo reale la previsione di bolletta per il singolo utente, producendo un effetto di grande portata: il margine di errore, tra simulazioni e reale bollettazione, è stato di 12 euro su un totale di 6 milioni di euro. La simulazione infatti, diversamente da quello che fa Neta, troppo spesso si appoggia su strumenti extra procedura di billing, pertanto si possono verificare pericolose incongruenze quando effettua il calcolo effettivo delle singole bollette".



Bonificare: una necessità strategica

Quando si convertono le basi dati Tarsu spesso si va incontro a una serie di difficoltà, perché i dati, come si dice in gergo, non sono bonificati. Un primo aspetto critico implica l'aggiornamento con i dati dell'anagrafe. Un altro aspetto è l'incrocio con i dati delle utenze acqua e gas, basate su diversi criteri di consumo (a contatore).

Queste attività sono finalizzate al recupero di quelle parti di base imponibile che, per motivi pregressi, non sarebbero comprese nei piani di fatturazione, o comunque lo sarebbero in modo errato e riduttivo in misura della reale capacità contributiva.

Il recupero contributivo che ne deriva, inteso sia come individuazione dell'evasione che dell'elusione, va a tutto vantaggio della collettività, in quanto, finalmente tutti pagano il dovuto, per cui la complessità dei costi si divide su tutta la collettività in modo completo, equo e imparziale.

Caratteristiche della soluzione

Se il simulatore è il "cavallo di Troia" per arrivare al cuore del problema e prospettare le soluzioni più adeguate nel passaggio alla tariffazione del servizio di igiene urbana, la sua utilità è permanente, in quanto consente l'introduzione di nuove regole che assumono una connotazione di personalizzazione e permettono una periodica rinegoziazione degli aspetti economici. Esso si integra nativamente con la soluzione SIU (Sistema Informativo Utenze) di Neta, che comprende il modulo avanzato per l'igiene ambientale (MAIA), in grado di gestire puntualmente i nuclei familiari e tutte le unità immobiliari di una determinata area, e il modulo di Cross Intelligence.

Il sistema Neta consente di soddisfare in maniera completa le esigenze di customer management, stampando modulistica da sportello personalizzata (le informazioni presenti nella base dati possono essere aggiornate caricando dati da fonti esterne come l'anagrafe e il catasto) e di billing, determinando l'ammontare delle bollette di



acconto/conguaglio dettagliato nelle sue varie componenti.

I primi risultati: capire, prevenire e gestire

Reso disponibile nell'autunno 2002, il simulatore è stato utilizzato fino ad aprile 2003, quando il Comune di Fano ha deliberato ufficialmente l'affidamento del servizio ad ASET. "Da allora - ricorda Mencucci - abbiamo preso in carico circa 35.000 utenze, cominciando a fatturare dal mese di luglio, sulla scorta della base dati che nel frattempo avevamo caricato. Dal punto di vista tecnico, il bilancio di questi primi mesi di attività è estremamente positivo. Quando si parla di igiene urbana, infatti, le regole (che comprendono agevolazioni e riduzioni, con un gran numero di variabili) sono decisamente diverse, è strategico dotarsi di strumenti in grado di mostrare e far capire in anticipo quale sia il significato e l'impatto sulla cittadinanza di quello che si sta facendo.

Inoltre l'attività di intelligence, finalizzata al rilevamento dei casi di evasione ed elusione, si integra con il tool "Moduli Word" sviluppato da Neta per la creazione in automatico di lettere standard da recapitare agli utenti e ha già permesso la gestione e l'archiviazione del

40% delle pratiche, con il recupero in pochi mesi di oltre il 10% della reale base imponibile".

Sviluppi futuri

A circa due anni dall'avvio del servizio, ASET ha iniziato a promuovere il passaggio da tassa a tariffa anche nei confronti di altri comuni, per i quali già espleta il ciclo completo di igiene ambientale. Le prime acquisizioni riguardano il Comune di Cartoceto passato a tariffa il primo gennaio 2004 e per il quale è già attivo uno sportello ASET, per un totale di circa 5.000 nuove utenze. Un altro elemento di novità riguarda la raccolta differenziata. "Da più di un anno è partito un progetto pilota per due quartieri (centro storico e quartiere Vallato) per i quali facciamo raccolta porta a porta con appositi bidoncini personalizzati. In tali quartieri è stato raggiunto l'obiettivo del 35% di raccolta differenziata, che si è tradotto in uno sconto del 25% sulla parte variabile della bolletta. E' un ulteriore passo avanti nella riduzione della possibile conflittualità generata sul territorio dal sistema tariffario".