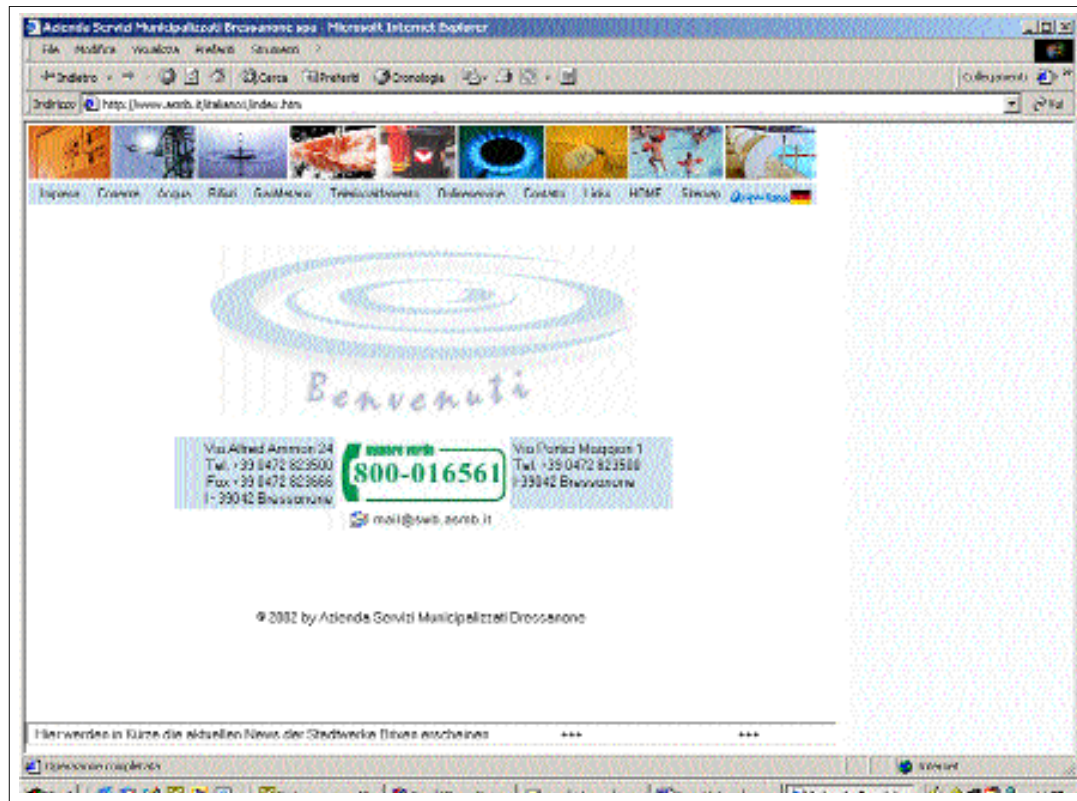
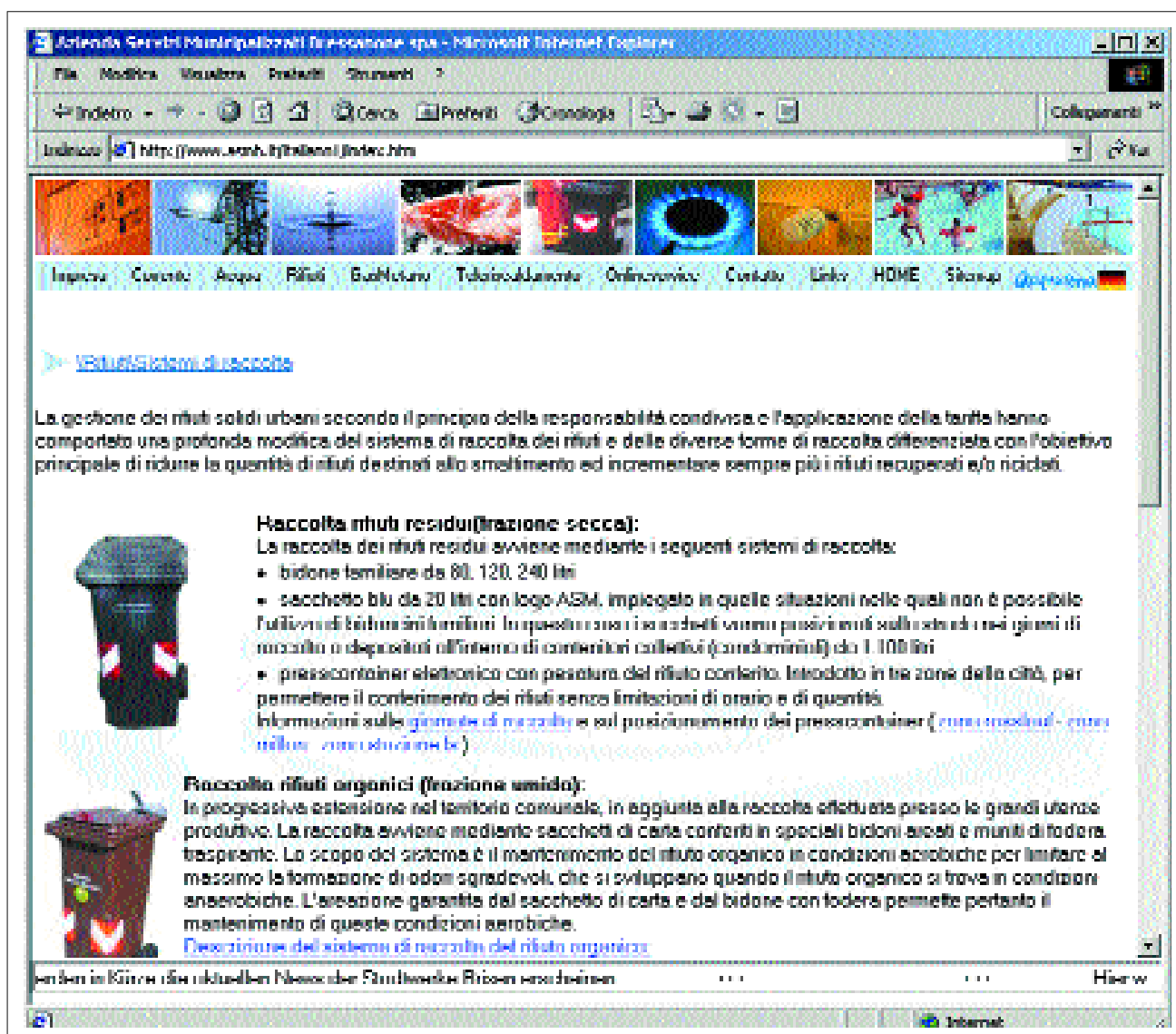


ASM Bressanone SpA

La riorganizzazione dei servizi ambientali per una ripartizione più equa dei costi di raccolta e smaltimento rifiuti. Un tema di grande attualità, tradotto con grande rigore in un'esperienza pilota. Powered by Neta.

Cliente: ASM Bressanone SpA
Mercato: Energy&Utilities
Soluzione: Progetto per la gestione dei clienti e dei quantitativi dei rifiuti conferiti dai singoli al servizio di raccolta e la relativa fatturazione nei servizi ambientali
Anno: 2000
Internet: www.asmb.it





applicare il metodo della pesatura di quote personali, ci stiamo infatti orientando in questa direzione; a Ravenna o Brescia ad esempio, la soluzione adottata permette di misurare il differenziato, abbinarlo a zone predefinite e fatturate con il metodo normalizzato classico (un calcolo presuntivo, basato su coefficienti), computando uno sconto in tariffa a quelle utenze che hanno conferito la loro quota di differenziata nei cassonetti comuni delle cosiddette "isole ecologiche" - aggiunge Giancarlo Carbini, Solution Development Manager di Neta -. Tra le nuove funzionalità di Maia, uno dei moduli avanzati di gestione di igiene ambientale utilizzati da Neta per i suoi clienti, c'è infatti l'introduzione del sistema delle coordinate di ubicazione geografica delle varie utenze, prima identificate solo in base alla loro collocazione anagrafica".

Vantaggi e prospettive

Il contributo di Neta

Neta ha collaborato a valle dei dati che arrivano dal transponder, mentre la parte di rilevazione e relativa informatizzazione è stata gestita autonomamente dall'azienda di Bressanone che possiede un proprio centro elaborazione dati. La soluzione completa prevede infatti che gli automezzi che effettuano la raccolta dei rifiuti siano dotati di un computer di bordo che registra tutti gli svuotamenti (una novità assoluta per l'Italia, all'epoca della prima implementazione, nel '98). Questi dati vengono poi gestiti da un elaboratore che li riversa all'interno del programma di fatturazione. "Il rapporto con Neta si è sviluppato soprattutto nell'ambito del nostro reparto di billing. Il personale tecnico è stato sempre molto presente, creativo e disponibile nel personalizzare il sistema e adeguarlo alle nostre esigenze, sia nelle fasi di analisi, sviluppo e delivering, che nei successivi interventi di assistenza".

"Per noi - dice Andrea Nepi, Account Manager di Neta - Bressanone è stato in assoluto il primo progetto di gestione dei rifiuti urbani. Insieme al cliente, abbiamo investito

congiuntamente nel prodotto, impegnando per alcuni mesi di lavoro una decina di risorse per lo sviluppo e la messa a punto della soluzione. Successivamente l'evoluzione è avvenuta anche grazie al confronto con altre realtà, in primis il comune di Merano, con cui abbiamo realizzato un progetto analogo".

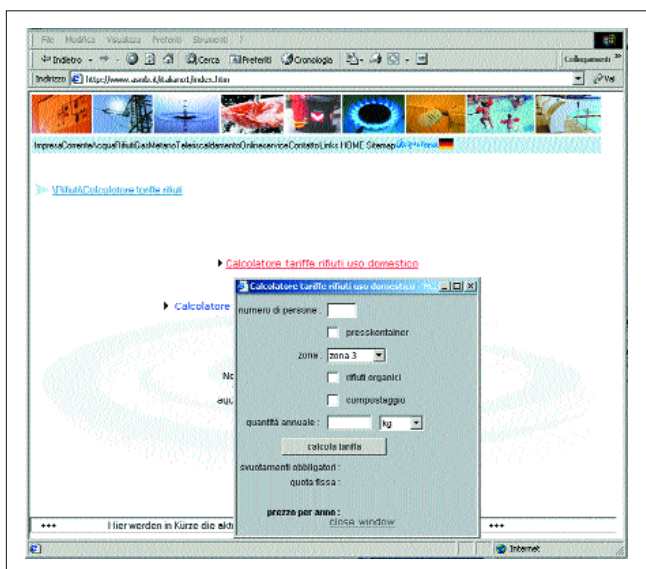
Una buona prassi esportabile

L'esperienza maturata a Bressanone può essere esportata in altre realtà di media dimensione, con eventuali, interessanti sviluppi: passare dal sistema di identificazione del cliente alla pesatura del rifiuto, quindi del bidoncino. "La tecnologia è ormai matura anche per una pesatura del bidoncino personale e, in aggiunta, anche delle diverse tipologie di rifiuto raccolto in maniera differenziata ed eventualmente determinato a livello di quartiere, distinguendo ulteriormente la tariffa a seconda della partecipazione dei cittadini dei singoli quartieri", spiega Michele Bellucco. "Nelle città più grandi, dove sarebbe difficile

Il progetto ha raggiunto tutti gli obiettivi di ottimizzazione, copertura dei costi, responsabilizzazione e alta qualità del servizio di raccolta differenziata. "Noi siamo partiti qualche anno fa, precorrendo i tempi, e oggi abbiamo raggiunto uno standard ottimale per quanto riguarda l'identificazione e la relativa attribuzione al cliente del quantitativo prodotto. E questa nostra esperienza ha attirato via via l'interesse di altre realtà, comuni e aziende, obbligati da leggi e scelte politiche a confrontarsi con la materia. Valutando questi primi cinque anni di utilizzo del sistema, possiamo affermare che il principale vantaggio che ne deriva è l'applicazione concreta del principio della responsabilità condivisa, con l'aumento della

Stadtwerke Brixen AG
ASM Bressanone SpA





sensibilizzazione del singolo cittadino verso una raccolta differenziata il più possibile attenta”, sottolinea Michele Bellucco. A Bressanone, la raccolta differenziata è passata da circa il 30% del 1998 al 60% attuale (la legge Ronchi fissa l'obiettivo al 35%), anche in virtù del fatto che tutto ciò che viene conferito al differenziato non rimane nel proprio bidoncino e quindi non pesa sui rifiuti personali e non incide ulteriormente sul portafoglio familiare. Aggiunge Bellucco: “Dal punto di vista del bilancio aziendale, nel 2004 l'ASM Bressanone SpA ha raggiunto il 100% di copertura dei costi con le entrate tariffarie, contro il 90% degli anni precedenti. Il sistema permette inoltre di strutturare ogni anno la tariffa in maniera intelligente, trasparente e corretta, equilibrando la quota fissa tra utenze domestiche e utenze non domestiche”.

Oltre Bressanone: una soluzione a 360 gradi

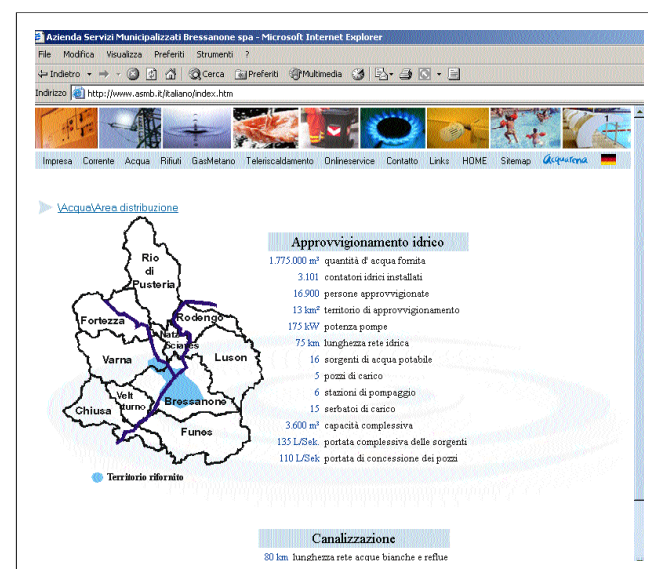
Forte dell'esperienza fatta a Bressanone, la soluzione Neta durante questi anni si è consolidata e affermata in altre città con esigenze e problematiche differenti. Oggi la proposta, per la raccolta e la gestione dei rifiuti urbani, è completa e si articola in due elementi principali: il contact center (che amministra il rapporto con il cittadino in modo interattivo attraverso molteplici canali: sportello, telefono, web) e una parte di back office (billing, gestione interventi, agenda, etc.).

La proposta di Neta, risponde alle esigenze sia dei Comuni che scelgono il metodo

normalizzato (puro calcolo presuntivo in grado di gestire le particolarità derivanti dai regolamenti comunali), sia di quelli che adottano il metodo personalizzato (pesatura individuale con evidenza delle singole componenti che concorrono alla determinazione della quota fissa e del loro calcolo), così come di tutti i casi di metodi misti (per es. applicazione della tariffa normalizzata con sconti personalizzati); inoltre l'elevata possibilità di parametrizzazione permette di gestire le varie eccezioni contenute nei diversi Regolamenti Comunali (sconti, maggiorazioni, riduzioni, etc.).

Tra le opzioni disponibili c'è quella che pone il cliente in relazione alla relativa zona/percorso di raccolta, una funzionalità particolarmente utile per incentivare la raccolta differenziata suddivisa per micro-aree geografiche, permettendo di computare facilmente sconti in tariffa agli utenti, in base alla pesatura del solo differenziato (secondo la regola che "chi inquina paga"). Naturalmente è possibile gestire anche tutti i dati degli immobili e delle relative unità immobiliari cui sono legate le posizioni contrattuali del servizio di Igiene Urbana. L'integrazione con banche dati esterne consente inoltre un controllo puntuale delle eventuali evasioni (totali o parziali), mentre l'integrazione con la cartografia consente un aggiornamento in tempo reale

della disposizione dei cassonetti a fronte di variazioni definitive o temporali di mappe catastali, dando luogo, quindi, a una gestione particolareggiata della georeferenziazione del cassonetto. La soluzione permette di gestire tutto l'iter commerciale e tecnico, rendendo molto flessibile la modalità di fatturazione dei servizi ambientali extra (derattizzazione, disinfestazione, sfalcio, recupero ingombranti, espurgo pozzi neri, dezanzarizzazione, ecc.). Inoltre, grazie all'agenda lavori l'utente può prenotare l'intervento (anche tramite web) e ottenere in tempo reale la conferma di quando verrà svolto il servizio, facilitando l'azienda nella pianificazione degli interventi e nell'ottimizzazione. Il risultato è naturalmente un innalzamento della qualità del servizio a valore aggiunto offerto dall'azienda al singolo utente.



Del 2002 l'Azienda Servizi Municipalizzati di Bressanone S.p.a. assicura anche la fornitura di gas metano alle zone industriali di Bressanone e alla nuova piscina Acquarena situata a nord della città. Portata da 24 a 5 bar di pressione presso una cosiddetta stazione di decompressione ubicata presso la sede dell'Azienda Servizi Municipalizzati di Bressanone S.p.a. e alimentata dal gasdotto Bolzano-Bressanone-Brunico, il gas metano viene quindi distribuito alle aree interessate. E' in programma la metanizzazione di una zona industriale anche nel vicino Comune di Varna.

Dati tecnici:

- 1 Stazione di decompressione: 3 linee da 24/5bar 20.000m³/h
- Rete gas: Lunghezza della rete: 6km
- Linea principale: 5bar
- Linee di allacciamento: 20mbar