

**ALTO TREVIGIANO SERVIZI SRL**  
**Assemblea dei Soci del 11 maggio 2016**

**SECONDA CONVOCAZIONE**

\*\*\*\*\*§\*\*\*\*\*

Addì 11 maggio 2016, alle ore 16.20, presso la sede legale a Montebelluna (TV), in Via Schiavonesca Priula n. 86, si è riunita l'Assemblea dei Soci di ALTO TREVIGIANO SERVIZI S.R.L. per discutere e deliberare sul seguente

**ORDINE DEL GIORNO:**

1. Presentazione del progetto SMART-Plant alla presenza dell'ing. Francesco Fatone, professore del dipartimento Biotecnologie dell'Università di Verona, Coordinatore Internazionale del progetto Horizon2020 - Smart Plant. Informativa.  
Si tratta di un innovativo progetto per il trattamento degli scarti della depurazione delle acque; uno dei 4 progetti (su 180 candidati) finanziati da Horizon 2020, lo strumento di finanziamento alla ricerca scientifica e all'innovazione della Commissione Europea, l'unico progetto a capofila italiano (guidato dal Dipartimento di Biotecnologie dell'Università di Verona). SMART-Plant si basa sulla nuova frontiera dell'economia circolare: utilizzare ciò che fino ad oggi è stato considerato "scarto" valorizzandolo come "risorsa". Un risultato importante in termini ambientali ed economici per l'Italia, ma in particolare per la Regione del Veneto: il coordinamento scientifico è dell'Università degli Studi di Verona; la progettazione e la realizzazione delle tecnologie verrà fatta presso l'impianto di Carbonera alle porte di Treviso ad opera di Alto Trevigiano Servizi in collaborazione con PMI del territorio. Il progetto ha ottenuto il patrocinio del Ministero dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare.
2. Modifica Carta dei servizi. Deliberazione.  
Trattasi dell'adeguamento dell'attuale Carta dei servizi agli obblighi imposti dalla delibera AEEGSI n. 655 del 23/12/2015 in merito a standard/livelli minimi di servizio da garantire all'utenza uniformati su tutto il territorio nazionale.
3. Servizi di contatto per l'utenza - razionalizzazione sportelli a seguito delibera AEEGSI n. 655 del 23/12/2015. Informativa.  
Trattasi dell'adeguamento degli orari degli sportelli e della modalità in cui il servizio deve essere garantito all'utente secondo gli obblighi imposti dall'Autorità con la delibera citata.
4. Varie ed eventuali.

\*\*\*\*\*§\*\*\*\*\*

Assume la Presidenza a termini di statuto il Presidente del Consiglio di Amministrazione sig. Fighera arch. Marco il quale constata e fa constatare:

- che l'Assemblea è stata regolarmente convocata, in prima convocazione, a mezzo fax con nota prot. n. 14037 del 29 aprile 2016, per il giorno martedì 10 maggio 2016, alle ore 12.00 e che tale adunanza è andata deserta;
- che con la medesima nota l'Assemblea è stata regolarmente convocata in seconda convocazione per il giorno mercoledì 11 maggio 2016 alle ore 16.00;
- che sono presenti all'inizio dei lavori assembleari, al fine di verificare il quorum costitutivo, in proprio o per delega, tanti Soci rappresentanti il 60,37% del capitale sociale e più precisamente:

SOCIO	Quota %	Nominale	Presenza	% Presenze
-------	---------	----------	----------	------------

ALANO DI PIAVE	1,24%	31.000,00	Presente	1,24%
ALTIVOLE	1,61%	40.250,00	Presente	1,61%
ARCADE	1,31%	32.750,00	Presente	1,31%
ASOLO	1,77%	44.250,00	No	0,00%
BORSO DEL GRAPPA	1,48%	37.000,00	No	0,00%
BREDA DI PIAVE	1,63%	40.750,00	No	0,00%
CAERANO DI SAN MARCO	1,71%	42.750,00	Presente	1,71%
CARBONERA	2,02%	50.500,00	Presente	2,02%
CASTELCUCCO	1,14%	28.500,00	Presente	1,14%
CASTELFRANCO VENETO	4,43%	110.750,00	Presente	4,43%
CASTELLO DI GODEGO	1,63%	40.750,00	No	0,00%
CAVASO DEL TOMBA	1,23%	30.750,00	No	0,00%
CISON DI VALMARINO	1,21%	30.250,00	No	0,00%
CORNUDA	1,57%	39.250,00	No	0,00%
CRESPANO DEL GRAPPA	1,41%	35.250,00	No	0,00%
CROCETTA DEL MONTELLO	1,56%	39.000,00	Presente	1,56%
FARRA DI SOLIGO	1,81%	45.250,00	No	0,00%
FOLLINA	1,33%	33.250,00	Presente	1,33%
FONTE	1,54%	38.500,00	Presente	1,54%
GIAVERA DEL MONTELLO	1,41%	35.250,00	Presente	1,41%
ISTRANA	1,79%	44.750,00	Presente	1,79%
LORIA	1,79%	44.750,00	Presente	1,79%
MASER	1,47%	36.750,00	No	0,00%
MASERADA SUL PIAVE	1,77%	44.250,00	Presente	1,77%
MIANE	1,31%	32.750,00	No	0,00%
MONFUMO	1,09%	27.250,00	No	0,00%
MONTEBELLUNA	3,99%	99.750,00	Presente	3,99%
MORIAGO DELLA BATTAGLIA	1,22%	30.500,00	Presente	1,22%
MUSSOLENTE	1,67%	41.750,00	Presente	1,67%
NERVESIA DELLA BATTAGLIA	1,67%	41.750,00	No	0,00%
PADERNO DEL GRAPPA	1,15%	28.750,00	No	0,00%
PAESE	2,98%	74.500,00	Presente	2,98%
PEDEROBBA	1,71%	42.750,00	No	0,00%
PIEVE DI SOLIGO	2,12%	53.000,00	Presente	2,12%
PONZANO VENETO	2,02%	50.500,00	Presente	2,02%
POSSAGNO	1,15%	28.750,00	No	0,00%
POVEGLIANO	1,38%	34.500,00	Presente	1,38%
QUERO VAS	2,20%	55.000,00	Presente	2,20%
REFRONTOLO	1,13%	28.250,00	No	0,00%
REVINE LAGO	1,16%	29.000,00	No	0,00%
RIESE PIO X	2,00%	50.000,00	No	0,00%
SAN ZENONE DEGLI EZZELINI	1,65%	41.250,00	No	0,00%
SEGUSINO	1,15%	28.750,00	No	0,00%
SERNAGLIA DELLA BATT.	1,57%	39.250,00	No	0,00%
SPRESIANO	1,96%	49.000,00	No	0,00%
TARZO	1,43%	35.750,00	Presente	1,43%
TREVIGNANO	1,94%	48.500,00	Presente	1,94%
TREVISO	9,85%	246.250,00	Presente	9,85%
VALDOBBIADENE	2,11%	52.750,00	Presente	2,11%
VEDELAGO	2,47%	61.750,00	No	0,00%

<b>VIDOR</b>	<b>1,31%</b>	<b>32.750,00</b>	<b>No</b>	<b>0,00%</b>
<b>VILLORBA</b>	<b>2,81%</b>	<b>70.250,00</b>	<b>Presente</b>	<b>2,81%</b>
<b>VOLPAGO DEL MONTELLO</b>	<b>1,94%</b>	<b>48.500,00</b>	<b>No</b>	<b>0,00%</b>
<b>TOTALE</b>	<b>100,00%</b>	<b>2.500.000,00</b>	<b>27 su 53</b>	<b>60,37%</b>

\*\*\*\*\*§\*\*\*\*\*

- che è presente il Consiglio di Amministrazione nelle persone dei sigg. dott. Christian Schiavon, ing. Loris Pasqualotto e sig. Levis Martin nonché di sé medesimo, Presidente;
- che non è presente nessuno per il Collegio Sindacale di ATS.
- Sono altresì presenti il Direttore di ATS, ing. Roberto Durigon, la consulente legale di ATS, avv. Alessandra Irene Perazza, il professore del dipartimento di Biotecnologie dell'Università di Verona, Coordinatore Internazionale del progetto Horizon2020 - Smart Plant. ing. Francesco Fatone e i collaboratori di ATS: dott. Marco Agnoletto, dott.ssa Francesca Troncon e ing. Daniele Renzi.

Il Presidente arch. Fighera Marco chiama a fungere da verbalizzante la dott.ssa Viviana Basso, dipendente di Alto Trevigiano Servizi S.r.l..

Il Presidente accertata la quota dei presenti pari al 60,37% con 27 Comuni su 53, dichiara superato il quorum del 33,34% richiesto in seconda convocazione e pertanto validamente costituita l'Assemblea.

#### **Argomento n. 1**

#### **Presentazione del progetto SMART-Plant alla presenza dell'ing. Francesco Fatone, professore del dipartimento Biotecnologie dell'Università di Verona, Coordinatore Internazionale del progetto Horizon2020 - Smart Plant. Informativa.**

Il Presidente arch. Marco Fighera saluta i presenti e ringrazia della presenza in particolare il prof. Cecchi dell'Università di Verona e il prof. Pavan dell'Università di Venezia, l'ing. Bonesso Vicepresidente della Provincia di Treviso, l'ing. Basso dell'Ordine degli Ingegneri, il dott. Eulisse Direttore del Centro Internazionale Civiltà dell'Acqua, il dott. Feltrin Presidente di Polesine Acque che rappresenta anche Viveracqua, il dott. Zanata Presidente di Contarina e i due ex Consiglieri di ATS Bonan e Girardi che hanno collaborato a far crescere questa azienda. Oggi è una giornata particolare per il Consiglio di Amministrazione perché verrà presentato un progetto che ha ricevuto riconoscimenti molto importanti a livello europeo e questo fa onore ad ATS che non si limita a gestire un servizio e fare investimenti ma anche a fare ricerca e ciò grazie anche alla collaborazione fattiva con le Università di Verona e Venezia. Si tratta di un progetto innovativo, siamo l'unica azienda di carattere pubblico che gode di questo contributo europeo.

Quindi passa la parola all'ing. Francesco Fatone per la presentazione del progetto.

L'ing. Fatone attraverso l'utilizzo di slides presenta il progetto SMART-Plant (Scale-up of low-carbon footprint MAterial Recovery Techniques for upgrading existing wastewater treatment Plants).

Horizon 2020 è lo strumento di finanziamento alla ricerca scientifica e all'innovazione della Commissione europea che ha un budget stanziato tra i più alti del mondo: quasi 80 miliardi di euro, per 7 anni (2014 al 2020). I fondi stanziati sono a gestione diretta. Horizon 2020 finanzia progetti di ricerca o azioni volte all'innovazione scientifica e tecnologica che portino un significativo impatto sulla vita dei cittadini europei.

Il progetto SMART-Plant è stato selezionato tra 174 proposte nella competitiva call Water-1-b-2015, che la Comunità Europea finanzia in ambito Horizon2020, il più prestigioso programma europeo di finanziamento di Ricerca, sviluppo ed innovazione.

Il progetto è risultato tra i soli 5 finanziati a livello europeo dei 174 che hanno presentato la

domanda e dei 49 che avevano passato la prima fase. Smart-Plant, ha un budget complessivo di 9,6 milioni di euro e la Comunità Europea contribuirà per 7,5 milioni di euro, mentre il resto dei fondi saranno cofinanziati dalle aziende beneficiarie.

Il progetto ha l'obiettivo di passare dalla scala pilota alla scala reale e creare legame tra aziende del servizio idrico integrato e industria chimica e coinvolge 25 partner europei (17 piccole e grandi aziende, di cui 7 water utilities, oltre a 8 Università e Centri di Ricerca) di 10 paesi diversi (dall'Inghilterra alla Spagna, dalla Norvegia ad Israele), è coordinato dal Dipartimento di Biotecnologie dell'Università di Verona ed ha durata di 4 anni, parte il 1 giugno 2016 al 2020 è prevista la piena validazione anche del piano commerciale per arrivare a replicare le tecniche sviluppate anche in ATS e replicabili in tutta Europa. Da giugno a dicembre 2016 c'è la progettazione, nel 2017 si avrà la realizzazione degli impianti, nel biennio 2018-2019 gli impianti saranno operativi mentre da gennaio e giugno 2020 dovrà essere fatta la rendicontazione finale.

E' il progetto più prestigioso sull'economia circolare d'Italia e d'Europa ed il Ministero dell'Ambiente ha sposato sin dall'inizio questa idea e sarà con noi lungo tutta l'implementazione del progetto.

Gli obiettivi tecnologici sono quelli di andare a considerare i depuratori esistenti perché si è visto che se si vuole cambiare il paradigma e sconvolgere l'esistente, in realtà il mercato non viene mai raggiunto. Noi andremo ad integrare i depuratori esistenti, in particolare la linea fanghi a Carbonera per recuperare la parte cellulosica delle acque reflue per andare ad integrare e recuperare biopolimeri e migliorare l'abbattimento di azoto e fosforo che è una problematica di livello regionale e nazionale per la quale siamo prossimi alla procedura di infrazione.

ATS ha deciso di investire in questo progetto perché vuole ottimizzare il servizio e perché nelle ricerche che sono precedute a questo grosso finanziamento europeo si è dimostrato come questi processi migliorano i consumi energetici dell'impianto quindi c'è un impatto ambientale evidente del recupero di risorse ma c'è un impatto diretto economico del minor costo per il trattamento ovvero vantaggi che saranno oggettivamente quantificati – quest'ultimo è il vero motivo che ha spinto la Comunità Europea a finanziare il progetto.

Il progetto prevede la ristrutturazione degli impianti di depurazione esistenti con tecnologie innovative che consentono il recupero di materia rinnovabile (cellulosa, biopolimeri, fertilizzanti, acqua) e la successiva lavorazione di questi materiali fino alla produzione di beni di consumo recuperati. Le attività saranno condotte misurando sperimentalmente le emissioni di gas serra e l'impatto ambientale, la percezione e partecipazione sociale, e le ricadute economiche, in un'ottica di economia circolare e recupero sostenibile, che supera il tradizionale concetto di "produzione-smaltimento".

Oltre a depurare i composti inquinanti con maggiore efficienza e minori costi, avremo in particolare un recupero biologico di fosforo e di biopolimeri. Il primo è un importante componente essenziale dei concimi e dei mangimi animali, le cui riserve mondiali sono in via di esaurimento. La produzione di biopolimeri da scarti di depurazione consentirebbe una riduzione dei fanghi da smaltire del 30-40% e la conseguente produzione di plastica non più a partire dal petrolio ma dagli scarti dei nostri scarichi. A completare il panel di partner italiani, l'Università di Roma "La Sapienza" e la piccola-media impresa SCAE (Dueville – Vicenza).

\*\*\*\*\*§\*\*\*\*\*

*Alle ore 16,30 entrano i sigg.ri Daniele De Zen, Sindaco del Comune di Maser e Nicola Rasera, delegato dal Sindaco del Comune di Nervesa della Battaglia. I Soci rappresentati pertanto passano a n. 29 per una percentuale del 63,51%.*

\*\*\*\*\*§\*\*\*\*\*

Il progetto è l'unico finanziato a capofila italiano cioè il Dipartimento di Biotecnologie dell'Università di Verona tanto da avere il supporto del Ministero dell'Ambiente e di Utilitalia,

la federazione delle aziende di gestione di servizi al territorio come l'acqua, i rifiuti, il gas.

In Italia il sito di innovazione sarà il depuratore di Carbonera gestito da ATS, unica water utility italiana partner del progetto. Il depuratore diventerà la macchina operativa del progetto con due azioni: il potenziamento del comparto di trattamento S.C.E.N.A. (Short-Cut Enhanced Nutrients Abatement) per la rimozione di nutrienti azoto e fosforo nei surnatanti anaerobici e la sperimentazione su scala pilota della produzione di bioplastiche (PHA) da fanghi di depurazione associati al processo S.C.E.N.A.

La sperimentazione per il trattamento dei surnatanti anaerobici, avviata nel dicembre 2013 in scala pilota, ha avuto pieno compimento con l'avviamento del comparto in piena scala a Carbonera il 21.09.2015 ed è stato autorizzato dalla Provincia di Treviso come comparto costituente l'impianto di trattamento delle acque reflue.

Gli esiti della fase sperimentale e in piena scala hanno avuto un'ampia disseminazione in ambito tecnico-scientifico. Durante i meetings del Network europeo Cost Action Water2020 l'Ufficio O.P.D. ha partecipato attivamente ai meeting di Parigi (aprile 2015) e Catania (ottobre 2015). Inoltre i primi risultati tecnico-economici dell'applicazione in piena scala sono stati presentati nell'ambito di un importante convegno internazionale alla Fiera Ecomondo di Rimini nel novembre 2015.

L'ing. Daniele Renzi, Coordinatore del progetto per Alto Trevigiano Servizi, prima di procedere con l'ulteriore presentazione del progetto, spiega che il lavoro è durato circa un anno come scrittura ma è una storia che parte circa tre anni fa nel momento in cui ATS ha creduto nell'innovazione e nello sviluppo. Questa azienda ha investito personale e anche dei fondi limitati ma che sono stati fondamentali per iniziare a fare ricerca spinta in collaborazione con l'Università che ha portato a validare un progetto arrivato primo in una graduatoria della Comunità Europea. Dietro ad ogni risultato c'è un'idea e anche un impegno dell'azienda nei suoi vari livelli, a partire dal Consiglio di Amministrazione, al Direttore e al Dirigente che ringrazia perché se si riesce a fare queste cose è perché l'azienda non si ferma all'attività quotidiana ma guarda anche in avanti. È stata fatta una scelta politica di andare sul recupero che è una realtà che nasce nei primi anni '90 in Germania con Topher, l'allora Ministro dell'Ambiente, che all'epoca parlava dei rifiuti e oggi arriviamo a qualcosa che è molto più complesso perché lavorare con una matrice liquida e da questa recuperare risorse solide è alquanto più difficile.

Quindi attraverso l'utilizzo di slides spiega i diversi vantaggi che il progetto porta ad ATS: visibilità nazionale ed internazionale, mantenere i rapporti internazionali creati con il network water2020, lo sviluppo di tecnologie e il dettare linee guida in ambito nazionale, l'acquisto di apparecchiature già previste in ampliamento, il potenziamento di comparto già funzionante per trattare tutto carico anche per 60.000 ab./80.000 ab., il recupero economico di ore personale, chemicals, analisi chimici, etc, la riduzione della produzione di fanghi, la riduzione del consumo energetico, il miglioramento della qualità dello scarico ed il recupero di risorse.

Le attività di ATS nel progetto sono: il project management e il coordinamento, l'interfaccia con uffici della Comunità Europea, la progettazione esecutiva e la direzione lavori, le lavorazioni edili ed idrauliche, l'avvio e il collaudo delle apparecchiature, la manutenzione delle apparecchiature, il monitoraggio di funzionamento biennale, il controllo analitico, la verifica delle efficienze e dei risultati attesi, la rendicontazione tecnico, amministrativa, economica, la stesura dei report periodica, la comunicazione e le conferenze divulgative.

ATS supervisiona l'impianto, ma tutti i costi sono a carico dell'Università di Verona, proprietaria dell'impianto pilota.

Quindi ha spiegato il piano economico, le collaborazioni con i diversi partner italiani coinvolti nel progetto, i benefici economici per ATS ed infine analizzato lo schema di processo nel depuratore di Carbonera.

\*\*\*\*\*§\*\*\*\*\*

*Alle ore 16,45 entrano i sigg.ri Marco Perin, delegato dal Sindaco del Comune di Veduggio e Roberto Toffoletto, Sindaco del Comune di Volpago del Montello. I Soci rappresentati pertanto passano a n. 31 per una percentuale del 67,92%.*

\*\*\*\*\*§\*\*\*\*\*

L'ing. Roberto Durigon chiede all'ing. Fatone di dare evidenza della stabilità di questo processo confrontato con la tecnologia anamox degli olandesi e sul tempo di avviamento del processo e sulla velocità.

L'ing. Francesco Fatone spiega che questa è stata considerata la migliore soluzione da ATS perché l'alternativa è applicare brevetti sviluppati nel nord Europa, come spesso accade, che partono da inoculi di biomasse che sono reperibili in impianti austriaci o olandesi. Quindi se malauguratamente ci dovessero essere delle manutenzioni straordinarie io sono sempre vincolato a chi mi ha fornito quella biomassa per poter esercire l'impianto stesso. Questa tecnica parte dal comune fango attivo degli impianti di depurazione e da lì viene utilizzata tramite l'ingegneria delle comunità microbiche ovvero qualcosa che gli operativi di ATS sanno fare, la valutazione di quello che gli operativi dell'attuale asset aziendale sanno fare sarà implementata ma è già stata verificata. Gli operativi devono poter operare nell'impianto e nel caso di manutenzioni straordinarie, malfunzionamenti, cambiamenti di temperatura come può succedere, non si dovrà essere necessariamente legati alla ditta che ha fornito il brevetto ma si sarà autonomi e indipendenti per poter riavviare l'impianto in autonomia.

L'ing. Daniele Renzi chiarisce che le tecnologie anamox vengono studiate in laboratorio da circa vent'anni e vedono i primi impianti in piena scala già circa quindici anni fa in Olanda. Non sono molto delicate ma hanno tempi di avviamento tra i 60 e i 180 giorni, ossia nel momento in cui lo avvio o se ho qualche problema queste sono le tempistiche. Noi abbiamo sperimentato a Carbonera che l'avviamento avviene tra i 15 e 20 giorni con il fango dell'impianto. Questa è la forza perché se un giorno si dovessero fare delle manutenzioni e svuotare un comparto dopo 20 giorni si è già a regime non dipendendo da austriaci o olandesi.

La forte stabilità è oggettiva, questo è il terzo impianto di tipologia via nitrito che c'è in Italia, uno è stato fatto in provincia di Trento mentre l'altro in provincia di Bolzano, a Brunico ed entrambi hanno tecnologia anamox ma di fatto non stanno lavorando con questa tecnologia perché hanno incontrato i primi problemi che hanno portato a non lavorare a pieno regime con le tecnologie che avevano profumatamente pagato. Noi questa tecnologia ce la siamo fatta con la collaborazione dell'Università di Verona e oggi abbiamo l'unico impianto via nitrito in Italia che funziona e la Comunità Europea ha deciso di finanziare un impianto che funziona con numeri alla mano, testati da ATS.

Il Presidente arch. Marco Fighera ringrazia per la presentazione del progetto e informa che il 10 giugno verrà inaugurato, in collaborazione con Contarina, l'impianto di biogas a Treviso nella logica della riconversione della FORSU in energia e gas e questo testimonia che anche il pubblico se vuole può fare innovazione.

Quindi constatata l'assenza di ulteriori interventi in merito passa alla trattazione del secondo punto all'ordine del giorno.

## **Argomento n. 2**

### **Modifica Carta dei servizi. Deliberazione.**

Il Presidente introduce l'argomento e quindi passa la parola all'avv. Alessandra Perazza.

L'avv. Alessandra Perazza attraverso l'utilizzo di slides spiega che la delibera 655 del 23 dicembre 2015 "Regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato ovvero di

ciascuno dei singoli servizi che lo compongono” introduce una regolamentazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono mediante l’individuazione di livelli specifici (30) e generali (14) di qualità al fine di uniformare a livello nazionale il carattere delle prestazioni che il gestore deve rendere all’utente. Una tale impostazione ovviamente implica un livello peraltro alto della qualità del servizio ed una omogeneità di trattamento.

Già nel titolo si delinea una differenziazione che l’Autorità ha fornito ovvero la delibera ha definito standard generali di qualità e standard specifici: gli standard sono parametri che permettono di confrontare la qualità e i tempi del servizio reso con quelli previsti dalla normativa vigente e dalle indicazioni fornite dall’Autorità e ai quali il gestore deve fare riferimento nella regolazione del rapporto con gli utenti.

Gli standard costituiscono un obiettivo prestabilito a carico del gestore ma anche un sistema di misurazione concreto e visibile del servizio erogato.

Gli indicatori sono di carattere: quantitativo quando esprimono un valore specifico o generale a seconda che si tratti di singole prestazioni o del complesso delle stesse; qualitativo quando indicano una garanzia nei confronti di specifici aspetti del servizio sia in termini reali che di percezione soggettiva.

Poiché il gestore opera nel continuo miglioramento dell’efficacia ed efficienza del servizio si deve dotare di tutti i mezzi idonei e le soluzioni tecniche, organizzative e procedurali più idonee, per cui l’adeguamento alla delibera ha imposto una revisione dei processi aziendali amministrativi, commerciali e tecnici, l’acquisto di un nuovo software al fine di registrare tutti i risultati che una volta all’anno vanno comunicati all’Autorità, l’adeguamento della Carta dei servizi e del Regolamento, l’adeguamento del sistema di qualità e l’adeguamento degli orari del personale di cui accennerà il dott. Agnoletto dopo il mio intervento.

La delibera si applica dal 1 luglio 2016 ad eccezione di alcune parti ovvero per gli indennizzi crescenti e per il call center che troveranno applicazione nel gennaio 2017.

I temi trattati sono gli indicatori e le modalità per l’avvio e la cessazione del rapporto contrattuale, ossia l’Autorità ha voluto entrare nel dettaglio per collocare ogni singola prestazione in uno spazio temporale definito e per l’appunto indica le modalità di addebito fatturazione, pagamento, rateizzazione, reclami, gestione degli sportelli, qualità dei servizi telefonici, indennizzi automatici in caso di mancato rispetto agli standard previsti, obblighi di registrazione e comunicazione all’AEEGSI per la verifica dei dati.

Il Presidente arch. Marco Fighera sottolinea che la delibera impone delle prescrizioni davvero stringenti che comporteranno una riorganizzazione degli sportelli e se l’azienda non rispetterà i parametri che sono stati stabiliti dovrà pagare.

### **Argomento n. 3**

#### **Servizi di contatto per l’utenza - razionalizzazione sportelli a seguito delibera AEEGSI n. 655 del 23/12/2015. Informativa.**

Il dott. Marco Agnoletto utilizzando delle slides spiega all’Assemblea che la delibera 655 del 2015 regola anche i punti di contatto con l’utenza e la visione che emerge è che l’Autorità si rende conto che deve andare a puntare su sistemi evoluti di contatto con l’utenza e spinge i Gestori a investire su strumenti quali lo sportello on-line, il call center e le chat di contatto quindi un contatto che sia alternativo rispetto al “vecchio” contatto diretto con l’utente che si reca allo sportello. Questa visione deve concentrare anche i nostri investimenti in futuro, in maniera graduale e puntare ad una razionalizzazione degli sportelli anche per adeguarsi ai nuovi orari imposti dall’Autorità. ATS già nel 2009 si era attivata in anticipo con un call center che fa buona parte delle pratiche che l’Autorità vuole siano fatte, quindi siamo già a buon punto. Abbiamo attivato in tempi non sospetti uno sportello on-line che fa molte pratiche ma non tutte e attraverso sistemi di pagamento evoluti quali il c-bill, Lottomatica e pagamento con carta di credito, col fine di non “scomodare” l’utente a recarsi allo sportello. Da un’analisi recente si è constatato che più del 37% degli utenti che si recano allo sportello potrebbero fare le stesse attività al telefono o attraverso lo sportello on-line. L’Autorità è ancorata a un DPCM del 1999 che prevede gli sportelli fisici principali e provinciali che devono essere aperti dal lunedì al

venerdì nella fascia oraria 8.00 – 18.00 almeno 8 ore e sabato mattina nella fascia oraria 8.00 – 13.00 almeno 4 ore. Attualmente gli sportelli di ATS non coprono queste fasce orarie e quindi sembra necessaria – ma c'è una novità recentissima di lunedì mattina a integrazione della delibera 655 – che impone una razionalizzazione degli sportelli. Pertanto uno sportello nella provincia che gestiamo deve essere aperto 44 ore e attualmente gli sportelli che hanno una copertura oraria maggiore arrivano a 27 ore, quindi è richiesto uno sforzo notevole per adeguarsi.

Il Presidente arch. Marco Fighera ribadisce che la razionalizzazione degli sportelli è logica perché non ha senso andare ad implementare il personale per poi puntare sui servizi on-line e quindi in questa fase dovremmo cercare il più possibile di seguire le indicazioni dell'Autorità ma nello stesso tempo di arrangiarci col personale che abbiamo. Quindi preferiamo ridurre il numero degli sportelli e implementare i servizi on-line.

Il dott. Marco Agnoletto informa che i punti di contatto con l'utenza evoluti dovranno crescere e vedere meno il contatto fisico con l'utenza per rendere un servizio migliore alla stessa. Questo processo doveva partire il 1 luglio ma lunedì mattina è uscita la delibera n. 217 che prevede una deroga quindi l'AATO, Ente di Governo d'Ambito in accordo con i Gestori e le Associazioni di categoria valuterà se è necessario aprire anche il sabato mattina. Si dovrà lavorare in concerto con l'Autorità per capire cosa vuol dire questa razionalizzazione degli sportelli.

Una cosa importante che varia è la frequenza della bollettazione che l'Autorità ha previsto debba aumentare. Attualmente le bollette emesse da ATS all'anno per ciascun utente sono due ma passeranno a quattro mentre le utenze con consumi superiori ai 3.000 metri cubi all'anno si vedranno recapitate a casa 6 bollette all'anno.

La sig.ra Laura Tessaro, delegata dal Sindaco del Comune di Caerano di San Marco, chiede se è complicato lasciare la scelta all'utente.

Il dott. Marco Agnoletto chiarisce che già è attivo lo sportello on-line ma verranno attivate delle campagne di comunicazione per fare in modo che gli attuali 2.500 utenti iscritti allo sportello on-line aumentino per avere anche la possibilità del recapito delle bollette con sistemi evoluti che c'è già ma deve essere spinto commercialmente.

L'ing. Durigon spiega che verranno sempre fatte due letture ma sopra una certa soglia di consumo varia la frequenza della bollettazione e si passa a 4 bollette all'anno per i consumi dai 1000 fino ai 3000 metri cubi annui mentre sopra i 3000 metri cubi le bollette saranno 6 e questo per avere anche un certo flusso finanziario costante ed omogeneo nel tempo.

Noi ci stiamo muovendo come società per cambiare il sistema gestionale, ci siamo già avviati da 7-8 mesi, prima che uscisse la delibera, in modo da integrare tutti i processi all'interno di un unico sistema gestionale in modo che quando in una certa area dell'azienda viene inserito un dato, questo sia disponibile per tutta l'azienda e si conta di averlo pienamente funzionante a luglio del prossimo anno quindi anche il sistema evoluto di contatto con l'utenza sarà pienamente efficiente da luglio del prossimo anno.

Alla domanda di un socio se i parametri che sono previsti nell'attuale carta dei servizi sono esposti in maniera comprensibile agli utenti o se siano difficile da leggere, il dott. Marco Agnoletto spiega che la carta del servizio è pubblicata nel sito e periodicamente anche i dati che già adesso vengono monitorati sono pubblicizzati nel nostro sito internet. I dati, che saranno molti di più di quelli che già monitoriamo, dovranno essere comunicati puntualmente sia all'utente ma anche all'Autorità entro il 30 marzo con un registro.

Il Presidente arch. Marco Fighera quindi constatata l'assenza di ulteriori interventi in merito, prima di procedere con la votazione, effettua la verifica del quorum deliberativo constatando che sono presenti tanti Soci rappresentanti il 67,92% del capitale sociale e più precisamente:

<b>SOCIO</b>	<b>Quota %</b>	<b>Nominale</b>	<b>Presenza</b>	<b>% Presenze</b>
<b>ALANO DI PIAVE</b>	<b>1,24%</b>	<b>31.000,00</b>	<b>Presente</b>	<b>1,24%</b>
<b>ALTIVOLE</b>	<b>1,61%</b>	<b>40.250,00</b>	<b>Presente</b>	<b>1,61%</b>
<b>ARCADE</b>	<b>1,31%</b>	<b>32.750,00</b>	<b>Presente</b>	<b>1,31%</b>
<b>ASOLO</b>	<b>1,77%</b>	<b>44.250,00</b>	<b>No</b>	<b>0,00%</b>
<b>BORSO DEL GRAPPA</b>	<b>1,48%</b>	<b>37.000,00</b>	<b>No</b>	<b>0,00%</b>
<b>BREDA DI PIAVE</b>	<b>1,63%</b>	<b>40.750,00</b>	<b>No</b>	<b>0,00%</b>
<b>CAERANO DI SAN MARCO</b>	<b>1,71%</b>	<b>42.750,00</b>	<b>Presente</b>	<b>1,71%</b>
<b>CARBONERA</b>	<b>2,02%</b>	<b>50.500,00</b>	<b>Presente</b>	<b>2,02%</b>
<b>CASTELCUCCO</b>	<b>1,14%</b>	<b>28.500,00</b>	<b>Presente</b>	<b>1,14%</b>
<b>CASTELFRANCO VENETO</b>	<b>4,43%</b>	<b>110.750,00</b>	<b>Presente</b>	<b>4,43%</b>
<b>CASTELLO DI GODEGO</b>	<b>1,63%</b>	<b>40.750,00</b>	<b>No</b>	<b>0,00%</b>
<b>CAVASO DEL TOMBA</b>	<b>1,23%</b>	<b>30.750,00</b>	<b>No</b>	<b>0,00%</b>
<b>CISON DI VALMARINO</b>	<b>1,21%</b>	<b>30.250,00</b>	<b>No</b>	<b>0,00%</b>
<b>CORNUDA</b>	<b>1,57%</b>	<b>39.250,00</b>	<b>No</b>	<b>0,00%</b>
<b>CRESPANO DEL GRAPPA</b>	<b>1,41%</b>	<b>35.250,00</b>	<b>No</b>	<b>0,00%</b>
<b>CROCETTA DEL MONTELLO</b>	<b>1,56%</b>	<b>39.000,00</b>	<b>Presente</b>	<b>1,56%</b>
<b>FARRA DI SOLIGO</b>	<b>1,81%</b>	<b>45.250,00</b>	<b>No</b>	<b>0,00%</b>
<b>FOLLINA</b>	<b>1,33%</b>	<b>33.250,00</b>	<b>Presente</b>	<b>1,33%</b>
<b>FONTE</b>	<b>1,54%</b>	<b>38.500,00</b>	<b>Presente</b>	<b>1,54%</b>
<b>GIAVERA DEL MONTELLO</b>	<b>1,41%</b>	<b>35.250,00</b>	<b>Presente</b>	<b>1,41%</b>
<b>ISTRANA</b>	<b>1,79%</b>	<b>44.750,00</b>	<b>Presente</b>	<b>1,79%</b>
<b>LORIA</b>	<b>1,79%</b>	<b>44.750,00</b>	<b>Presente</b>	<b>1,79%</b>
<b>MASER</b>	<b>1,47%</b>	<b>36.750,00</b>	<b>Presente</b>	<b>1,47%</b>
<b>MASERADA SUL PIAVE</b>	<b>1,77%</b>	<b>44.250,00</b>	<b>Presente</b>	<b>1,77%</b>
<b>MIANE</b>	<b>1,31%</b>	<b>32.750,00</b>	<b>No</b>	<b>0,00%</b>
<b>MONFUMO</b>	<b>1,09%</b>	<b>27.250,00</b>	<b>No</b>	<b>0,00%</b>
<b>MONTEBELLUNA</b>	<b>3,99%</b>	<b>99.750,00</b>	<b>Presente</b>	<b>3,99%</b>
<b>MORIAGO DELLA BATTAGLIA</b>	<b>1,22%</b>	<b>30.500,00</b>	<b>Presente</b>	<b>1,22%</b>
<b>MUSSOLENTE</b>	<b>1,67%</b>	<b>41.750,00</b>	<b>Presente</b>	<b>1,67%</b>
<b>NERVESA DELLA BATTAGLIA</b>	<b>1,67%</b>	<b>41.750,00</b>	<b>Presente</b>	<b>1,67%</b>
<b>PADERNO DEL GRAPPA</b>	<b>1,15%</b>	<b>28.750,00</b>	<b>No</b>	<b>0,00%</b>
<b>PAESE</b>	<b>2,98%</b>	<b>74.500,00</b>	<b>Presente</b>	<b>2,98%</b>
<b>PEDEROBBA</b>	<b>1,71%</b>	<b>42.750,00</b>	<b>No</b>	<b>0,00%</b>
<b>PIEVE DI SOLIGO</b>	<b>2,12%</b>	<b>53.000,00</b>	<b>Presente</b>	<b>2,12%</b>
<b>PONZANO VENETO</b>	<b>2,02%</b>	<b>50.500,00</b>	<b>Presente</b>	<b>2,02%</b>
<b>POSSAGNO</b>	<b>1,15%</b>	<b>28.750,00</b>	<b>No</b>	<b>0,00%</b>
<b>POVEGLIANO</b>	<b>1,38%</b>	<b>34.500,00</b>	<b>Presente</b>	<b>1,38%</b>
<b>QUERO VAS</b>	<b>2,20%</b>	<b>55.000,00</b>	<b>Presente</b>	<b>2,20%</b>
<b>REFRONTOLO</b>	<b>1,13%</b>	<b>28.250,00</b>	<b>No</b>	<b>0,00%</b>
<b>REVINE LAGO</b>	<b>1,16%</b>	<b>29.000,00</b>	<b>No</b>	<b>0,00%</b>
<b>RIESE PIO X</b>	<b>2,00%</b>	<b>50.000,00</b>	<b>No</b>	<b>0,00%</b>
<b>SAN ZENONE DEGLI EZZELINI</b>	<b>1,65%</b>	<b>41.250,00</b>	<b>No</b>	<b>0,00%</b>
<b>SEGUSINO</b>	<b>1,15%</b>	<b>28.750,00</b>	<b>No</b>	<b>0,00%</b>
<b>SERNAGLIA DELLA BATT.</b>	<b>1,57%</b>	<b>39.250,00</b>	<b>No</b>	<b>0,00%</b>
<b>SPRESIANO</b>	<b>1,96%</b>	<b>49.000,00</b>	<b>No</b>	<b>0,00%</b>
<b>TARZO</b>	<b>1,43%</b>	<b>35.750,00</b>	<b>Presente</b>	<b>1,43%</b>
<b>TREVIGNANO</b>	<b>1,94%</b>	<b>48.500,00</b>	<b>Presente</b>	<b>1,94%</b>
<b>TREVISO</b>	<b>9,85%</b>	<b>246.250,00</b>	<b>Presente</b>	<b>9,85%</b>
<b>VALDOBBIADENE</b>	<b>2,11%</b>	<b>52.750,00</b>	<b>Presente</b>	<b>2,11%</b>

<b>VEDELAGO</b>	<b>2,47%</b>	<b>61.750,00</b>	<b>Presente</b>	<b>2,47%</b>
<b>VIDOR</b>	<b>1,31%</b>	<b>32.750,00</b>	<b>No</b>	<b>0,00%</b>
<b>VILLORBA</b>	<b>2,81%</b>	<b>70.250,00</b>	<b>Presente</b>	<b>2,81%</b>
<b>VOLPAGO DEL MONTELLO</b>	<b>1,94%</b>	<b>48.500,00</b>	<b>Presente</b>	<b>1,94%</b>
<b>TOTALE</b>	<b>100,00%</b>	<b>2.500.000,00</b>	<b>31 su 53</b>	<b>67,92%</b>

Il Presidente arch. Marco Fighera quindi procede con la votazione dell'argomento n. 2 all'ordine del giorno, che si esegue per alzata di mano.

**VOTAZIONE:**

*Presenti:* n. 31 su 53 soci, rappresentanti il 67,92% del capitale sociale.

*Favorevoli:* n. 31 soci su 31 presenti pari al 67,92% del capitale sociale.

*Contrari:* nessuno.

*Astenuti:* nessuno.

*Sulla base dell'esito della votazione*

#### **l'Assemblea dei Soci approva**

la modifica della carta dei servizi di Alto Trevigiano Servizi secondo le indicazioni della delibera 655 del 23 dicembre 2015.

Il Presidente arch. Marco Fighera quindi dichiara chiusa la discussione e scioglie l'Assemblea alle ore 17.40.

\*\*\*\*\*§\*\*\*\*\*

Letto, confermato e sottoscritto.

**IL PRESIDENTE**  
*arch. Marco Fighera*

**IL VERBALIZZANTE**  
*dott.ssa Viviana Basso*