



I servizi gestiti

La Società ASSM, Azienda Specializzata Settore Multiservizi S.p.A. gestisce direttamente le seguenti attività:

- produzione di energia elettrica;
- distribuzione di energia elettrica e servizi specialistici connessi (servizio illuminazione pubblica) nel Comune di Tolentino;
- distribuzione del gas naturale e servizi energetici connessi (servizio gestione calore) nel Comune di Tolentino;
- servizio idrico integrato nei Comuni di Tolentino, Belforte del Chienti, Caldarola, Cessapalombo, Serrapetrona;
- servizi della mobilità: trasporti pubblici e parcheggi a pagamento nel Comune di Tolentino;
- servizi del settore cura e benessere: Terme e Farmacie con sede a Tolentino;
- attività di progettazione sia interna che per altri enti pubblici e privati.

ASSM possiede inoltre partecipazioni in altre società per la gestione associata delle seguenti attività:

- vendita di gas metano e di energia elettrica al mercato libero e a quello della maggior tutela, tramite la partecipata *Prometeo SpA*;
- distribuzione di gas metano nei Comuni di Penne, Collecervino e Loreto Aprutino, tramite la partecipata *S.I.G. SpA*;
- servizi di manutenzione mezzi pesanti e autobus tramite la partecipata *S.S.M. s.r.l.*

Lo scenario normativo e il processo di liberalizzazione dei servizi pubblici locali

Il quadro normativo concernente i servizi pubblici locali, settore in cui opera l'ASSM, è costituito dalle normative di settore e dall'art. 113 del D.lgs 267/2000 (Norme in materia di servizi pubblici locali) e s.m.i.. Tale contesto normativo risulta evidentemente attinente alla definizione di una politica della qualità, in quanto, oltreché da discipline generali riguardanti i servizi pubblici (carte dei servizi), i livelli di qualità richiesti nei singoli servizi vengono regolamentati da specifiche prescrizioni contenute nelle norme settoriali e nei contratti di servizio instaurati con gli enti locali soci contestualmente all'affidamento del servizio.

La normativa generale, basata sull'art. 113 del DLgs n. 267/2000 e s.m.i. è integrata dalle normative di settore. Queste ultime, per quanto riguarda i servizi affidati all'ASSM, sono le seguenti:

- per l'energia elettrica: DLgs n. 79/1999 (c. d. "Bersani");
- per il gas metano: DLgs n. 164/2000 (c. d. "Letta");
- per il servizio idrico integrato: legge n. 36/1994 (c. d. "Galli") e legge regionale n. 18/1998;
- per i trasporti pubblici: DLgs n. 422/1997, n. 400/1999 (c. d. "Burlando") e legge regionale .

Quanto al rapporto tra normativa generale e normative di settore, occorre tener presente che la prima disciplina le modalità di gestione ed affidamento dei servizi pubblici sotto il profilo della tutela della concorrenza: le relative disposizioni devono quindi intendersi "inderogabili" per quanto riguarda tale profilo, mentre devono intendersi "integrative" delle disposizioni di settore per quanto riguarda altri aspetti (la gestione e l'affidamento del servizio).

Schematicamente, nell'ambito dei servizi pubblici locali possono essere individuati tre distinti livelli: *la proprietà delle reti e degli impianti, la gestione di reti e impianti, l'erogazione del servizio*. Specifiche normative di settore prevedono l'obbligo o meno di separazione dell'erogazione del servizio dai restanti livelli, allo scopo di creare le condizioni di liberalizzazione del settore interessato e la parità di condizioni quando, a conclusione del periodo transitorio, l'affidamento di alcuni servizi avverrà mediante procedure ad evidenza pubblica che saranno aggiudicate sulla base dei livelli di qualità, di sicurezza, delle condizioni economiche, di prestazione del servizio ecc.. La normativa generale dei servizi pubblici ha subito recentemente ulteriori modifiche mediante la Legge 6/8/2008, n. 133 e successivamente mediante l'art. 23 bis della L. n. 166/2009, nonché, da ultimo, mediante l'art. 14 del D.L. 31 maggio 2010, n. 78: in



base a tali modifiche, per quanto riguarda i servizi gestiti dall'ASSM, è stata fissata come scadenza per gli affidamenti in house del servizio idrico e del servizio di distribuzione del metano la data del 31/12/2011; peraltro, per quanto riguarda il servizio idrico, a seguito del risultato del referendum 12 giugno 2011, la previsione dell'art. 23 bis del D.L.112/2008, convertito nella Legge 133/2008, circa l'obbligo di mettere a gara il servizio entro il termine del 31/12/2011 o di immettere nelle società pubbliche una partecipazione di un soggetto privato per una quota di almeno il 40% è stata annullata e pertanto sarà possibile il mantenimento degli affidamenti in house a gestori pubblici anche dopo il termine precedentemente fissato. *Comunque, la politica della qualità costituisce, oltrechè condizione irrinunciabile per il mantenimento o l'acquisizione dell'affidamento dei servizi in caso di gara, anche elemento qualificante richiesto dalle Autorità di settore ai gestori pubblici con affidamento in house.*

Seguono invece la loro naturale scadenza le concessioni per i servizi pubblici locali rilasciate a favore di società miste il cui socio privato sia stato scelto con gara e a favore di società a capitale interamente pubblico: in quest'ultimo caso, la società affidataria del servizio deve configurarsi come un plesso organizzativo dell'ente/i locale/i che ha/hanno proceduto all'affidamento, contraddistinto anche da un vincolo funzionale alle esigenze della collettività stanziata sul territorio riconducibile al o agli enti locali soci. Inoltre, la partecipazione diretta degli enti locali consente di norma ad essi di essere rappresentati nell'ambito degli organi sociali e, dunque, di partecipare direttamente alla formazione degli atti della società, realizzando una tipologia di rapporto tra l'ente locale e la società partecipata che si identifica con la cosiddetta "delegazione interorganica", la quale prevede l'attuazione di forme stringenti di controllo da parte dell'ente locale. Va aggiunto che, oltrechè per i servizi pubblici propriamente detti, gli enti locali possono utilizzare la forma di affidamento diretto, purchè rivolto a società a capitale interamente pubblico controllata dall'ente locale con le modalità sopra descritte, anche per proprie attività economiche quali l'illuminazione pubblica, la gestione calore degli edifici comunali, la manutenzione del verde pubblico, la manutenzione degli edifici comunali, la gestione di impianti sportivi, teatri ecc.

Si può in definitiva concludere che, anche nella forma di affidamento diretto dei servizi pubblici o di attività assimilabili, il corpo normativo fornisce strumenti agli enti locali e garanzie ai cittadini utenti per ottenere i voluti livelli di qualità nell'erogazione dei servizi medesimi.

Le strategie aziendali

A livello strategico, l'obiettivo di ASSM è quello di rafforzare la propria presenza sul territorio:

- mediante autonomo potenziamento del settore della produzione di energia elettrica, con particolare attenzione alle fonti rinnovabili, al fine di migliorare la redditività aziendale;
- tramite eventuale integrazione con altre società territoriali nei settori del servizio idrico e dei servizi energetici a rete, attraverso un sistema di alleanze e partecipazioni che, pur nel realizzare economie di scala ed efficientamento dei processi, consenta di salvaguardare l'individualità e le prerogative delle aziende locali;
- ampliando la gamma dei servizi / prodotti offerti alla propria clientela del settore cura e benessere, in una logica di integrazione verticale degli stessi e di eventuale collaborazione con l'iniziativa privata;
- promuovendo un'estensione nel territorio nazionale dell'attività di *trading* sul libero mercato dei prodotti energetici (metano ed energia elettrica), tramite la partecipata *Prometeo*, al fine di incrementare progressivamente i volumi di vendita e i livelli di competitività.

Gli obiettivi generali

A livello gestionale, ASSM intende raggiungere la massima soddisfazione degli utenti/clienti e sviluppare, con la dinamica resa necessaria dal libero mercato dei servizi locali, la propria competitività e redditività nel rispetto rigoroso della normativa vigente e nel perseguimento di alcuni fondamentali criteri ed obiettivi guida, quali:

- l'attenzione alla soddisfazione del cliente nelle aspettative di qualità e nelle esigenze di nuovi servizi, a prezzi competitivi. A tal fine sarà assicurato il rispetto dei principi di:



- *tutela del cliente, uguaglianza ed imparzialità di trattamento;*
- *rispetto degli impegni contrattuali, con particolare riferimento alla continuità, regolarità e sicurezza delle forniture e servizi;*
- *mantenimento di elevati standard di qualità, efficacia, efficienza ed economicità;*
- *cura della comunicazione verso il cliente, con particolare riguardo alla chiarezza e comprensibilità dei messaggi;*
- *cortesia del personale e partecipazione dei clienti al processo di prestazione del servizio*
- il miglioramento continuo dei sistemi e delle procedure di gestione, l'innalzamento progressivo del livello tecnologico e professionale, con impegno costante nell'innovazione anche mediante l'utilizzo abituale e diffuso di sistemi di controllo ed informatici;
- la promozione ed il sostegno dello sviluppo del territorio tramite un'attenta politica energetica e di sostenibilità ambientale;
- la valorizzazione delle risorse umane, del know-how, versatilità e multifunzionalità della struttura organizzativa aziendale, che contraddistinguono la peculiarità dell'ASSM rispetto a realtà di maggiori dimensioni, tramite:
 - *la continua formazione tecnica e professionale del personale;*
 - *la responsabilizzazione del personale, nei diversi ruoli e livelli, alla qualità aziendale;*
 - *il miglioramento dell'ambiente di lavoro e la tutela della sicurezza dei lavoratori;*
- la selezione e coinvolgimento dei fornitori nei processi di qualità, il consolidamento dei rapporti con i fornitori affidabili;
- il soddisfacimento delle attese dei soci, con il miglioramento continuo delle prestazioni offerte, delle performances e dei risultati economici.

***Certificazione di qualità per i servizi:
energia elettrica, gas metano, progettazione/esecuzione lavori***

La Direzione aziendale ritiene che gli obiettivi prefissati, che rappresentano la *mission* aziendale, siano perseguibili mediante il miglioramento dei processi organizzativi ed il consolidamento in azienda del Sistema di Qualità conforme alla norma UNI ISO 9001:2008 relativamente alle seguenti attività:

- produzione energia elettrica
- esercizio e manutenzione sistemi di distribuzione energia elettrica e impianti di pubblica illuminazione
- esercizio e manutenzione di impianti di distribuzione gas e di impianti termici
- progettazione di impianti e reti di distribuzione

operando in modo che i comportamenti di tutte le componenti aziendali siano coerenti con tale assunzione.

A tal fine viene data attuazione alle seguenti strategie operative volte a:

1. definire una politica aziendale della Qualità e riesaminarla almeno annualmente;
2. fornire tutte le risorse finanziarie, umane, tecniche ed infrastrutturali, necessarie al conseguimento degli obiettivi;
3. scegliere e formare personale qualificato;
4. assicurare il controllo ed il riesame della Qualità, predisponendo strumenti di pianificazione ed analisi dei risultati (monitoraggio della customer satisfaction; analisi dei reclami ecc.);
5. garantire il miglioramento continuo dell'organizzazione e dei servizi erogati tramite la misurazione degli indicatori di processo, l'introduzione di azioni per l'eliminazione progressiva delle inefficienze e delle difettosità, la ricerca innovativa e l'applicazione di nuove soluzioni;
6. provvedere alla diffusione annuale a personale dipendente, collaboratori esterni, clienti e fornitori, soci, della Politica della Qualità con particolare riferimento agli obiettivi specifici definiti annualmente dalla Direzione, tramite idonei strumenti di comunicazione (circolari affisse alle bacheche aziendali; sito web).