

# STAFFETTA ACQUA

## QUOTIDIANO DELL'ACQUA E DEI SERVIZI IDRICI

[stampa](#) | [chiudi](#)

Copyright © RIP Srl  
Regolazione

mercoledì 13 marzo 2019

### Sunshine regulation, benefici per tutti

*Laboratorio Ref Ricerche: con benchmarking trasparente meccanismo virtuoso con ricadute positive per tutto il sistema e gli stakeholder*

laboratorio  
ref.  
ricerche

Maggiore trasparenza per una maggiore consapevolezza dei cittadini, la cui frustrata volontà di conoscere e partecipare può costituire il sostrato dell'insoddisfazione e delle richieste di cambiamento nei confronti del servizio idrico: un'esigenza che può trovare soddisfazione grazie alla "sunshine regulation", secondo il **Laboratorio servizi pubblici locali di Ref Ricerche**, che approfondisce il tema nell'ultimo contributo per la Collana Ambiente, ["Trasparenza e consapevolezza: proposte per uscire dallo stallo"](#). Il processo di benchmarking offerto da questo tipo di regolazione, si argomenta, ha ricadute positive su tutti gli stakeholder del settore, innescando "un meccanismo virtuoso in grado di generare efficienza

ed equità nel mercato idrico, rinforzando e/o bilanciando l'importanza della qualità nel mix regolatorio e nella percezione dei consumatori".

La premessa del lavoro dice già molto: "Come mostra la recente esperienza della PDL 52 recante 'Disposizioni in materia di gestione pubblica e partecipativa del ciclo integrale delle acque', attualmente in discussione in Parlamento, la nazionalizzazione dell'industria idrica e lo scardinamento dei presupposti della gestione industriale possono diventare la 'provocazione' estrema attraverso la quale si manifesta l'insoddisfazione e il desiderio di partecipazione dei cittadini. Di sovente questa insoddisfazione ha una radice nella **mancaza di informazione** riguardo allo sforzo profuso dalle gestioni industriali quale presidio 'qualificato' di conoscenza e competenze in un servizio così essenziale". Gap colmabile con un "percorso di maggiore trasparenza, consapevolezza e partecipazione di cittadini e utenti, e con esse anche di maggiore efficienza delle gestioni, in ultima analisi di maggiore resilienza del sistema idrico".

Nel caso dei monopoli naturali, tra i quali il servizio idrico ha la peculiarità di avere per oggetto un bene di prima necessità, non potendo gli utenti cambiare fornitore in presenza di disservizi (exit), tendono a manifestare il proprio dissenso ( **voice** ) per segnalare insoddisfazione, nella fattispecie anche attraverso il voto (giacché la qualità dei servizi pubblici locali è spesso collegata a quella delle amministrazioni locali). Ma la percezione della qualità e del costo del servizio idrico da parte del consumatore, rileva il Laboratorio, è spesso incompleta o distorta, per mancanza di informazioni e conoscenze sufficienti a una valutazione accurata.

Ecco perché, spiegano gli autori, è centrale in questo ambito il ruolo delle regolazione, sia rispetto alla determinazione del prezzo del servizio che rispetto ai suoi impatti ambientali, così come per la relativa percezione tra gli utenti. Risulta "necessario implementare un sistema di regolazione, od un insieme di buone norme e prassi, che possa coniugare contemporaneamente interessi, esigenze e necessità di ciascuno dei soggetti coinvolti: lo Stato, i cittadini e consumatori, le imprese". Una "**sunshine regulation**", in particolare, cioè la prassi di rendere pubblici alcuni indicatori circa la qualità del servizio e dell'acqua erogata, è "un processo nel quale simultaneamente tutti gli attori possono trarre un vantaggio": un incremento di trasparenza di cui beneficiano i consumatori, la cui maggiore consapevolezza è una facilitazione per i gestori, tra i quali s'innescano peraltro un "processo di [race to the top](#), ovvero di miglioramento permanente del servizio".

Dal lato del consumatore, va considerata la scarsa **elasticità della domanda** d'acqua rispetto al prezzo, che fa sì che la variabile chiave nelle scelte sia la qualità del bene e del servizio; tenendo in considerazione anche l' **avversione al rischio**, "si può affermare che il consumatore è più sensibile a una diminuzione della qualità del servizio rispetto ad un suo miglioramento", che incide sulla "**percieved price fairness**" (PFF) – vale a dire la percezione di quanto un prezzo sia "giusto" o meno – in modo più che proporzionale. "Se ne desume che se la [sunshine regulation](#) è in grado di creare una 'corsa alla qualità', osserva il Laboratorio, "allora anche il benessere del consumatore cresce, e con esso cresce anche la sua disponibilità a pagare".

I gestori, a loro volta, sono così incentivati a migliorare la qualità del servizio stimolando la PFF. Inoltre, attraverso i meccanismi di **benchmarking**, sono spinti a un miglioramento delle performance. “La pratica della [sunshine regulation](#) è da intendersi non solo come un processo che porta alla pubblicazione di dati di performance e quindi ad una [race-to-reputation](#) – si legge –, ma piuttosto come un percorso in grado di indirizzare le scelte del management al fine di offrire un servizio di qualità, e generare maggiori ricavi tramite un efficientamento dei costi, una maggiore soddisfazione del cliente e una riduzione della morosità a seguito del miglioramento qualitativo”. Viene sottolineata l'importanza di valorizzare il processo, e non solo il risultato finale, per riconoscere l'impegno profuso senza che i contesti specifici in cui operano i gestori finiscano per penalizzarli.

Si tratta, insomma, di un “processo virtuoso” e “a costo quasi zero”, che può condurre a una maggiore tutela dell'ambiente e a un uso più efficiente della risorsa. L'efficacia della sunshine regulation è peraltro indipendente dalla sua imposizione dall'alto o dalla volontarietà dell'adesione: “in entrambi i casi, sarebbe non razionale per un'impresa non aderirvi”. Nel caso italiano, rilevano gli autori, la presenza degli obiettivi di **qualità tecnica** “funge da ulteriore spinta al miglioramento qualitativo del settore”, coniugando il processo di benchmarking e la competizione reputazionale tra gli operatori e i target qualitativi fissati dall'Autorità.

Resta, osservano gli analisti, qualche questione aperta relativamente alle esatte modalità e agli effetti di un ampliamento informativo (quali e quante informazioni rilasciare al pubblico, ritorni economici e ambientali, capacità dei consumatori di analizzare le informazioni, ecc.). In ogni caso, la generale bontà del sistema è sostenuta con riferimenti alla letteratura economica e all'esperienza di sunshine regulation dell' **Olanda**, che ha visto migliorare la qualità dell'acqua percepita dai consumatori e diminuire i costi grazie a miglioramenti tecnici, nonché ridursi i consumi anche per via di una maggiore consapevolezza degli utenti. Il contributo, infine, propone un'ossatura per un **modello teorico** per la quantificazione delle migliorie potenzialmente derivanti da questo tipo di regolazione.

Il contributo del Laboratorio servizi pubblici locali di Ref Ricerche (n. 116, marzo 2019) è consultabile all'indirizzo [www.refricerche.it/it/laboratorio-spl-futuro/contributi-di-analisi/](http://www.refricerche.it/it/laboratorio-spl-futuro/contributi-di-analisi/).

---

© Tutti i diritti riservati

E' vietata la diffusione e o riproduzione anche parziale in qualsiasi mezzo e formato.