

SERVIZIO IDRICO

ROMA 5 MAGGIO 2017

Idrico, qualità contrattuale a "macchia di leopardo"

Primo bilancio di Ref Ricerche sull'adozione da parte dei gestori della regolazione sugli standard minimi introdotta dall'Autorità. Il Laboratorio Spl: "Opportunità colta da pochi"



"Assicurare a tutti gli utenti del servizio idrico i nuovi standard minimi di qualità indicati dall'Aeegsi costa poco più di un euro a persona: a tanto ammontano i costi documentati in tariffa. Ma nel caso delle migliori pratiche nazionali, che si impegnano ad assicurare standard superiori, il riconoscimento può essere ben più alto: il premio riconosciuto, peraltro non soggetto al limite di variazione tariffaria (extra cap), può raggiungere i 10 € pro capite". Un'opportunità introdotta con l'avvio della regolazione della qualità contrattuale che in pochi hanno saputo cogliere, spiega **Ref Ricerche** che, nell'ultimo numero dell'analisi sul servizio idrico **Laboratorio Spl**, fa un primo bilancio sul tema.

In questi giorni, infatti, scade il termine per la rendicontazione da parte dei gestori all'Autorità per l'Energia delle informazioni relative al rispetto al raggiungimento degli standard minimi, definiti con la delibera 655/2015/R/idr: 44 indicatori, 30 dei

quali prevedono standard specifici, che devono essere assicurati a ciascun utente, e i restanti 14 sostanziano invece standard generali, cioè livelli di qualità riferiti al complesso o alla media delle prestazioni fornite. Tali indicatori riguardano i diversi aspetti del rapporto tra gestore e utente, dai tempi di preventivazione e di realizzazione di allacci o lavori, alle attività di misuratore e fatturazione, fino alla gestione della relazione con i clienti tramite call center e sportelli territoriali.

Oltre ai livelli minimi, la regolazione messa in campo dall'Aeegsi prevede un sistema che incentiva il miglioramento permanente della qualità e che, sottolinea Ref Ricerche, risulta "particolarmente sfidante, nell'intento di dare un sostegno alle aggregazioni e all'industrializzazione del settore".

Numeri alla mano, il Laboratorio ha effettuato una ricognizione delle Carte del Servizio (il cui obbligo di aggiornamento è previsto dalla citata delibera) su 83 gestioni, per una popolazione servita di oltre 42 milioni di abitanti, di cui 6 sono in economia (Catanzaro, Siracusa, Reggio Calabria, Trapani e Vibo Valentia). Per quattro di queste ultime non è stato possibile rintracciare sul sito internet alcuna Carta mentre le restanti due (Catanzaro e Siracusa) non hanno effettuato alcun aggiornamento della stessa. In totale sono 20 le gestioni (che servono 22 Comuni capoluogo e 6 mln di abitanti) che non hanno aggiornato la Carta nonostante le indicazioni dell'Autorità. Per queste, ipotizza Ref Ricerche, potrebbero profilarsi diverse conseguenze come l'esclusione dall'aggiornamento tariffario e l'avvio di procedimenti sanzionatori. Di contro, sono 52 le gestioni che risultano aver aggiornato la Carta (72 capoluoghi per quasi 32 mln di abitanti) mentre al tre 7 gestioni in altrettanti capoluoghi (4 mln abitanti) hanno avuto una deroga per l'adeguamento al 1° luglio 2017 (**QE 14/3**). In particolare, 20 gestioni (si tratta per lo più di soggetti di grandi dimensioni) hanno fissato standard migliorativi rispetto a quelli imposti dalla regolazione nazionale. E' il caso di una serie di gestori toscani (tra cui Asa, Acque e Nuove Acque), di Hera in Emilia-Romagna, di MM e Cap Holding in Lombardia e di Acea Ato 2 nel Lazio, solo per citarne alcune.

"Le migliori esperienze - si legge nell'analisi - sono distribuite a macchia di leopardo sul territorio nazionale, ma quasi esclusivamente nel nord e nel centro". Al sud un'eccezione è rappresentata da Abbanoa, il gestore sardo, che tra le azioni migliorative ha previsto un aumento della frequenza delle fatturazioni.

In conclusione, secondo i ricercatori, l'impatto della regolazione su questa materia è stato "tutt'altro che secondario", come dimostra il diffuso ricorso alle deroghe e le situazioni ancora non infrequenti di mancata adozione della Carta del servizio, in particolare nelle gestioni in economia. Le maggiori criticità, rileva Ref Ricerche, riguardano principalmente l'implementazione di sistemi informativi in grado di dialogare con la gestione aziendale e di fornire le indicazioni richieste dalla regolazione. Il tutto da una situazione di partenza che presenta livelli prestazioni "assai distanti" dai minimi richiesti dall'Autorità.

TUTTI I DIRITTI RISERVATI. E' VIETATA LA DIFFUSIONE E RIPRODUZIONE TOTALE O PARZIALE IN QUALUNQUE FORMATO.

www.quotidianoenergia.it