

STAFFETTA ACQUA

QUOTIDIANO DELL'ACQUA E DEI SERVIZI IDRICI

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

Copyright © RIP Srl
Regolazione

giovedì 04 maggio 2017

Qualità contrattuale, verso un primo bilancio

Laboratorio Ref Ricerche: su 83 gestioni che servono oltre 42 mln di abitanti, 20 (6 mln di abitanti) non risultano aver aggiornato la Carta del servizio e 7 (4 mln di abitanti) hanno ottenuto deroghe; in tutto, sino a fine marzo, deroghe per 29 gestioni con 5,5 mln di abitanti; costi medi riconosciuti in tariffa di 1,24 € pro capite l'anno, ma in caso di obiettivi più sfidanti si sale anche a 10 €/abitante

laboratorio
ref.
ricerche

È scattato in questi giorni il primo termine per la rendicontazione all'Autorità per l'energia elettrica, il gas e il sistema idrico (Aeegsi) dei livelli di qualità contrattuale del servizio idrico forniti nella prima fase di applicazione della relativa regolazione (delibera 655/2015/R/idr, entrata in vigore il 1° luglio 2016): entro l'11 aprile i gestori dovevano trasmettere agli Enti di governo d'Ambito (Egato) gli indicatori rappresentativi del grado di rispetto degli standard generali e specifici fissati dall'Autorità, quest'ultima li doveva ricevere a sua volta dagli Egato entro il 27 aprile. Le informazioni trasmesse, riguardanti il secondo semestre 2016, consentiranno di ottenere una prima fotografia dei risultati sinora raggiunti; oltre agli indennizzi automatici previsti per il mancato rispetto degli standard minimi, il non corretto recepimento delle regole comporterà sanzioni e penalità, ma solo dal 2018 scatteranno le verifiche ispettive dell'Aeegsi. Ad oggi, secondo quanto rilevato dal **Laboratorio servizi pubblici locali di Ref Ricerche** nell'ultimo contributo per la collana Acqua, "[La regolazione della qualità contrattuale: il primo banco di prova](#)", oltre il 62% dei principali gestori che servono i capoluoghi di Provincia risulta aver aggiornato la Carta del servizio, nessun aggiornamento risulta nel 25% dei casi e poco più dell'8% ha ottenuto una deroga temporale. Complessivamente, per più di 5,5 milioni di abitanti (29 gestioni) sono state concesse deroghe all'applicazione della disciplina. Gli sforzi messi in campo dai gestori per adeguarsi alla regolazione della qualità contrattuale – sulla base di quanto computato in tariffa – ammontano a poco più di un euro pro capite, ma laddove sono state fisate asticelle sopra i livelli minimi si arriva anche ai 10 euro pro capite.

Conformarsi agli obiettivi di qualità contrattuale, in effetti, è un processo non esente da **difficoltà** per molte gestioni, evidenzia il Laboratorio: soprattutto per i gestori di minori dimensioni e le aziende monoservizio la necessaria implementazione di nuovi sistemi informativi può risultare un impegno gravoso. Il rischio è che, ancora una volta, parte del settore idrico parta al galoppo e un'altra parte resti indietro. Secondo gli analisti, dunque, "è auspicabile che Aeegsi intervenga per una migliore e universale **definizione degli standard** e per una determinazione delle modalità di calcolo e di misura degli stessi. Da parte loro, le gestioni dovranno portare a termine il percorso, dai più avviato, di sistematizzazione e digitalizzazione dei processi".

Certo è, osserva il Laboratorio, che "con l'avvio della regolazione della qualità contrattuale, Aeegsi non ha solo fissato standard minimi generali e specifici che ciascun gestore è chiamato ad osservare, ma ha anche introdotto un sistema che incentiva il miglioramento permanente della qualità e che risulta particolarmente sfidante, nell'intento di dare un sostegno alle aggregazioni e all'industrializzazione del settore". Un importante pilastro della **regolazione incentivante**, in attesa della regolazione della qualità tecnica. Ma in pochi "hanno saputo o potuto cogliere le opportunità concesse dal metodo tariffario" per rispondere alla sfida.

Gli analisti di Ref Ricerche hanno effettuato una ricognizione delle **Carte del servizio** relative a **83 gestioni**, tra cui 6 gestioni in economia (Catanzaro, Siracusa, Ragusa, Reggio Calabria, Trapani e Vibo Valentia), con una popolazione servita di oltre 42 milioni di abitanti, per verificare se siano state adeguate ai nuovi standard previsti dal regolatore. Ebbene, per 52 gestioni (72 capoluoghi di Provincia serviti con una popolazione di quasi 32 milioni di abitanti) la Carta del servizio risulta aggiornata. Per 7 gestioni in altrettanti capoluoghi, con una popolazione complessiva di 4 milioni di abitanti, sono state approvate deroghe che consentono di posticipare l'applicazione della disciplina al 1° luglio 2017. Per i Comuni di Ragusa, Reggio Calabria, Trapani e Vibo Valentia la Carta non risulta disponibile sui relativi siti internet. Le restanti 20 gestioni (comprese quelle in economia di Catanzaro e Siracusa), per 22 capoluoghi con 6 milioni di abitanti serviti, non risultano aver aggiornato le Carte e potrebbero incorrere nell'esclusione dall'aggiornamento tariffario e nell'avvio di un procedimento sanzionatorio.

Tra le gestioni che hanno aggiornato la Carta del servizio, si evidenzia nell'analisi, più della metà ha recepito gli standard minimi generali e specifici prescritti da Aeegsi (32 operatori attivi in 47 capoluoghi di Provincia, con una popolazione di oltre 15 milioni di abitanti serviti); 20 gestioni a servizio di circa 16 milioni di abitanti, invece, hanno previsto **standard migliorativi**. È il caso di diversi gestori toscani, incentivati dal meccanismo premiale introdotto dall'Autorità idrica regionale. Nel Bolognese (800.000 abitanti) e nel Modenese (450.000 abitanti) sono stati fissati obiettivi superiori ai minimi per quasi tutti gli standard. Nel Comune di Milano sono stati innalzati gli importi degli indennizzi automatici relativi ad alcuni standard specifici. Progressi rispetto agli standard minimi sono stati previsti anche per la Città metropolitana di Milano, l'Ato 2 Lazio Centrale - Roma, l'Ato 2 Marche Centro - Ancona. Principalmente, gli standard migliorativi hanno riguardato i tempi di risposta a reclami o richieste e quelli di attesa agli sportelli. A livello locale, fa notare il Laboratorio, le poche iniziative per l'introduzione di premialità e penalità discrezionali sono state intraprese soprattutto in realtà dov'erano già presenti standard più elevati rispetto alla media. Gli analisti evidenziano, infatti, che per molte gestioni già il raggiungimento degli standard minimi ha richiesto sforzi considerevoli. Inoltre, un freno alle iniziative locali è stato il "vincolo posto sul costo operativo medio, penalizzante in alcune realtà dove il costo elevato non è sintomo di scarsa efficienza della gestione".

Quanto alle **deroghe**, il Laboratorio ne conta 12 approvate dall'Aeegsi al 30 marzo 2017, per un insieme di 29 gestioni a servizio di oltre 5,5 milioni di abitanti. "Le difficoltà riscontrate dai gestori – rilevano gli analisti – sono soprattutto relative all'implementazione di un sistema informativo integrato che consenta di dialogare con l'organizzazione aziendale e di restituire le misure richieste dalla regolazione". Alcuni gestori, inoltre, hanno evidenziato "problemi di tipo interpretativo relativo alle variabili considerate: in alcuni casi, infatti, Aeegsi non ha fornito una definizione e una metodologia di calcolo degli indicatori e ciò può ovviamente creare difformità di interpretazione, e quindi di misurazione, della variabile" (è il caso, per esempio, del "Tempo di attivazione delle forniture"). Più in difficoltà le piccole gestioni e le imprese monoservizio, laddove le società che operano anche nei settori dell'energia e del gas avevano già dovuto implementare sistemi adeguati. Deroche specifiche per quanto riguarda la gestione degli **sportelli** sono state ottenute da 43 gestioni (28 le istanze approvate), per un insieme di oltre 13 milioni di abitanti.

Esaminando poi le predisposizioni tariffarie 2016-2019 per **92 gestioni** che servono oltre 38 milioni di abitanti, il Laboratorio di Ref Ricerche ha rilevato che 36 gestioni (34% della popolazione di riferimento) hanno ottenuto il **riconoscimento di costi operativi** connessi al recepimento dei livelli minimi di qualità contrattuale per il 2016; arrivano a 41 (39% della popolazione) quelle che ne sono interessate per il 2019. Si tratta per lo più di costi relativi al personale per la gestione degli sportelli e del call center, nonché all'implementazione dei software e dei sistemi informativi necessari alla gestione della fatturazione e del recupero dei crediti. Nel **2016** risulta un totale di costi riconosciuti pari a **6,5 milioni** di euro (0,50 euro pro capite), negli anni successivi si sale a oltre 18 milioni di euro (1,24 euro/abitante/anno). Costi maggiori si registrano nel Centro Italia, piuttosto contenuti invece nel Sud e nelle Isole.

Pochi i costi operativi aggiuntivi riconosciuti per **standard superiori ai minimi**, richiesti solo dall'Asa di Livorno (per il miglioramento della qualità dell'acqua grazie a un impianto per l'abbattimento di boro e arsenico) e dalla sarda Abbanoa (per una più frequente fatturazione, le fatturazioni relative a conguagli regolatori e depositi cauzionali, le letture dei contatori per eliminare la fatturazione su consumi presunti).

Il contributo del Laboratorio servizi pubblici locali di Ref Ricerche (n. 81, maggio 2017) è consultabile all'indirizzo 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.