

Carta dei servizi, da Anea uno schema aggiornato

Predisposto da apposito gruppo di lavoro sulla base delle indicazioni normative vigenti e degli orientamenti Aeegsi in materia di qualità contrattuale. Presentate anche osservazioni su schema di convenzione tipo



Gli Enti di governo d'Ambito (Egato) stanno attraversando una fase di trasformazione che li vede, da un lato, protagonisti di processi riorganizzativi tesi a recepire le disposizioni normative nazionali per il riassetto della governance del servizio idrico integrato e la razionalizzazione delle gestioni, dall'altro, investiti di nuove e più complesse responsabilità nell'ambito del sistema di regolazione multilivello venutosi a creare con l'avvento nel settore dell'Autorità per l'energia elettrica, il gas e il sistema idrico (Aeegsi). Autorità che, nell'evoluzione della propria azione regolatoria, coinvolge sempre più intensamente gli Egato, tenuti a lavorare con competenza e puntualità per fornire un raccordo efficace tra la dimensione nazionale della regolazione e i territori. Per coadiuvare i propri associati nella preparazione ad alcuni dei compiti più impegnativi che li attendono nel breve termine, l'Associazione nazionale Autorità ed Enti d'Ambito (Anea), che raggruppa oltre 50 Egato italiani, ha organizzato un seminario di approfondimento, tenutosi a Roma mercoledì scorso, dedicato in particolare alla presentazione del documento finale di un gruppo di lavoro per la "Ricognizione sulla qualità del servizio idrico integrato e tutela della risorsa" e all'illustrazione dei documenti di consultazione Aeegsi sulla regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato (**v. Staffetta 24/11**) e sulla convenzione tipo per la gestione del servizio (**v. Staffetta 16/11**).

"Un lavoro impegnativo e faticoso – ha evidenziato in apertura la presidente dell'Anea **Marisa Abbondanzieri** – svolto consapevolmente dalle sole risorse a disposizione degli Ato". Con l'impegno dei componenti del gruppo di lavoro è stato possibile realizzare "un prodotto di alta qualità 'tecnica' – ha sottolineato Abbondanzieri – sia per i contenuti che per la capacità di svolgere al meglio i suoi effetti sul territorio", utile peraltro a produrre osservazioni destinate all'Aeegsi, che "riconosce la qualità dei documenti prodotti da Anea", ha sottolineato la presidente dell'associazione. L'esperienza dei gruppi di lavoro, ha poi spiegato Abbondanzieri, si arresterà probabilmente nel 2016 per concentrarsi sull'implementazione del nuovo metodo tariffario, ma potrà proseguire in futuro. Nel sottolineare il ruolo chiave dei regolatori locali nell'attuale contesto, Abbondanzieri si è soffermata sulla condizione del servizio idrico integrato, non ancora giunto a maturità e in attesa del riordino degli assetti organizzativi in corso in diversi territori. Certamente si tratta di un settore complesso e "sensibile" in questa fase di transizione, che pone responsabilità in capo a molti soggetti diversi: "chi si occupa del servizio idrico integrato deve studiare", ha chiosato la presidente dell'Anea.

Ha introdotto la presentazione del gruppo di lavoro il coordinatore **Giampiero Acciaioli**, direttore dell'Azienda speciale Ufficio d'Ambito della Provincia di Pavia. Il gruppo, composto da 18 tecnici di vari Enti d'Ambito, ha indagato il tema della qualità contrattuale del servizio idrico integrato, predisponendo uno schema di Carta dei servizi sulla base della normativa vigente e degli orientamenti in materia sinora espressi dall'Autorità nazionale che, nell'ultimo documento di consultazione pubblicato (560/2015/R/idr), ha proposto uno schema del provvedimento finale da varare entro la fine dell'anno. In merito a tale proposta – come ha evidenziato nella sua presentazione **Roberta Scotti**, responsabile dell'Ufficio tecnico dell'Ufficio d'Ambito di Pavia – l'Anea ha presentato le proprie osservazioni all'Aeegsi valutando positivamente l'impianto generale del provvedimento prefigurato ma sollevando qualche dubbio circa le tempistiche previste per l'applicazione delle norme (che avverrà, secondo quanto previsto dall'Autorità, gradualmente, a partire dal 1° luglio 2016 per entrare a regime nel 2017); l'associazione preferirebbe che le disposizioni entrassero in vigore a partire dal 2018, in coerenza con la revisione biennale della tariffa prevista per il nuovo periodo regolatorio, mantenendo come periodo di sperimentazione il 2017. Si considerano poi da chiarire alcuni elementi riguardo all'ambito di applicazione del provvedimento (tipologie di utenti in relazione all'uso, tipologie di scarichi in fognatura). Dubbi anche riguardo alle indicazioni sull'apertura degli sportelli fisici dei gestori; il documento dell'Autorità rimanda al Dpcm 29 aprile 1999, recante lo schema generale per la predisposizione delle Carte dei servizi nel settore idrico, che indica un tempo minimo di apertura settimanale degli sportelli di 44 ore: l'Anea ne chiede la riduzione – tenendo conto della diffusione di nuove tecnologie che rendono le previsioni del Dpcm sorpassate – e suggerisce di consentire che le ore di apertura siano ripartite o cumulate su più sportelli per evitare che il rispetto del limite si traduca in una riduzione del presidio sul territorio (peraltro fortemente voluto dai Comuni). Manca anche, per un'esaustiva trattazione del tema della morosità nelle Carte dei servizi, una disciplina definitiva del fenomeno, così come non sono ancora regolate le questioni inerenti la continuità del servizio, le modalità di effettuazione delle letture e i criteri per la regolazione delle attività connesse alla misura.

Uno specifico focus sulle procedure di risoluzione stragiudiziale delle controversie tra utente e gestore è stato presentato da **Michele Cappellesso** del Consiglio di Bacino Laguna di Venezia. In merito, l'Aeegsi ha avviato due recenti consultazioni, una relativa alla disciplina del tentativo obbligatorio di conciliazione in attuazione del d.lgs. n. 130/15 (**v. Staffetta 30/12**) e l'altra riguardo alla razionalizzazione del sistema di tutele dei clienti nella trattazione dei reclami e delle procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie (**v. Staffetta 17/12**). In entrambi i casi la disciplina proposta troverebbe applicazione nei settori dell'energia elettrica e del gas per essere estesa solo in seguito, progressivamente, al settore idrico. Quest'ultimo presenta infatti un grado di maturità inferiore rispetto ai settori energetici in tema di risoluzione alternativa delle controversie, in quanto non è dotato di un organico e articolato sistema di tutele e la diffusione delle procedure accessibili agli utenti è molto disomogenea sul territorio nazionale. L'indagine conoscitiva condotta in proposito dall'Autorità nel biennio 2012-2013 ha mostrato che su 277 gestori, che servono circa il 70% della popolazione nazionale, solo 76

hanno messo a disposizione dei propri utenti (proporzionalmente pari al 23% della popolazione) almeno una procedura di risoluzione alternativa delle controversie. Posto che anche al servizio idrico integrato potrebbe estendersi in futuro il Servizio conciliazione istituito dall'Aeegsi e che anche i clienti/utenti dei settori attualmente esclusi potrebbero rivolgersi volontariamente allo stesso Servizio, nel settore idrico sono attivabili altre procedure stragiudiziali quali la conciliazione paritetica, le procedure presso le Camere di Commercio o altri organismi, nonché il ricorso alla commissione mista conciliativa ove presente. Lo schema di Carta predisposto dal gruppo di lavoro Anea indica inoltre la possibilità, in caso di insoddisfazione rispetto alle risposte ottenute dal gestore in relazione a un reclamo, di richiedere un incontro con il gestore o di rivolgersi all'Ufficio per la tutela degli utenti istituito presso l'Egato.

Si è poi soffermata sugli standard minimi nazionali di qualità del servizio, generali e specifici, proposti dall'Autorità la presentazione di **Lorenzo Furia**, responsabile Tutela del consumatore dell'Autorità idrica toscana. Riguardo agli orientamenti pubblicati dall'Aeegsi a tale riguardo, Furia ha evidenziato le principali criticità rilevate dall'Anea: manca ancora una definizione del meccanismo di riconoscimento dei costi per raggiungere i livelli degli standard minimi previsti (o quelli superiori che gli Egato hanno facoltà di stabilire), così come del meccanismo di penalità/premialità connesso ai livelli raggiunti; è inoltre necessaria una progressività maggiore di quella prevista per l'applicazione delle disposizioni. L'associazione ha realizzato un'indagine sui livelli degli standard garantiti ed effettivamente raggiunti negli anni 2012 e 2013 da un campione di 59 gestori (a servizio di circa 29 milioni di abitanti), sulla base di dati forniti da 27 Ato che hanno trasmesso le stesse informazioni all'Aeegsi nell'ambito di una raccolta dati. Dall'analisi emerge che, in relazione agli standard di avvio/cessazione del rapporto contrattuale, i livelli medi effettivi raggiunti dai gestori sono generalmente inferiori a quelli garantiti nelle Carte dei servizi e che questi ultimi risultano meno stringenti rispetto a quanto proposto dall'Aeegsi. I tempi di attivazione e disattivazione delle forniture, in particolare, risultano in linea o poco superiori a quelli garantiti. Appaiono poi più lunghi i tempi di preventivazione ed esecuzione degli allacci per il servizio di fognatura rispetto a quelli relativi al servizio di acquedotto. L'Autorità non ha comunque chiarito, ha sottolineato Furia, se nel riconoscere ai gestori i costi per il raggiungimento degli standard si farà riferimento ai livelli garantiti nelle Carte o a quelli effettivi. Riguardo agli standard di gestione del rapporto contrattuale, quanto previsto dalle Carte non appare sovradimensionato rispetto ai dati effettivi come nel caso precedente; emergono difficoltà soprattutto nel rispetto dei tempi di rettifica di fatturazione e di risposta ai reclami. I livelli proposti dall'Aeegsi risultano per lo più meno stringenti o in linea con quelli attualmente previsti. Nel caso degli standard di continuità del servizio, i gestori osservati si mostrano di nuovo più efficienti di quanto non sia previsto nelle Carte, con l'eccezione del pronto intervento in situazioni di pericolo che vede un sostanziale allineamento tra tempi garantiti ed effettivi. Sul tema della continuità del servizio, comunque, l'Aeegsi non ha ancora definito i propri orientamenti. Tornando infine agli sportelli al pubblico, l'indagine evidenzia che l'orario minimo di apertura viene generalmente rispettato, ma

guardando ai soli gestori di piccole dimensioni si nota una maggiore difficoltà (così come una minor numerosità degli sportelli).

A chiudere la serie di approfondimenti della mattinata è stato **Roberto Spinsanti**, direttore dell'Ati 4 Umbria, con una disamina di quanto prospettato dall'Aeegsi nel documento di consultazione relativo allo schema di convenzione tipo per la gestione del servizio idrico. A questo proposito, ha rilevato Spinsanti, l'Autorità ha accolto nell'ultimo documento poche delle osservazioni presentate dall'Anea in precedenza. Tra le criticità principali evidenziate, i tempi troppo stretti per l'adeguamento delle convenzioni in essere (180 giorni) e l'assenza di alcune tematiche da disciplinare. Tra queste, un riferimento oggettivo per la definizione dell'equilibrio economico-finanziario delle gestioni, la trattazione dei casi di riscatto, risoluzione e recesso, delle deleghe per espropri e conferenze, del canone di concessione per le convenzioni ante 2006, del divieto di sub-concessione e di eventuali controversie tra Egato e gestore. Mancherebbero inoltre elementi di chiarezza su penali e sanzioni (l'interrogativo è se anche l'Egato sia titolato ad applicarle), mentre altre previsioni rischierebbero di creare incertezza influenzando sul finanziamento degli investimenti (come ad esempio l'aggiornamento delle convenzioni ad ogni periodo regolatorio).

In allegato i documenti illustrati nel corso del seminario e le relative presentazioni.

© *Riproduzione riservata*