

Convegno

**SIViRI:
finalità e aspetti applicativi**

**Roma, 2 Marzo 2010
*Auditorium ISPRA***

A cura del Co.N.Vi.R.I e ISPRA

Intervento di Luciano Baggiani
Presidente dell'Associazione Nazionale Autorità e Enti di Ambito (ANEA)

Gentili colleghe, cari colleghi,

Ciò che inauguriamo oggi è un elemento fondamentale dell'apparato di regolazione del servizio idrico in Italia, a lungo atteso dagli operatori.

E' il primo sistema informativo integrato, in grado di restituire a consuntivo dei dati comparabili sugli investimenti e sulle gestioni nelle varie realtà locali.

Si tratta di un passo importante, che ha richiesto anni di preparazione e messa a punto e che finalmente la Commissione Nazionale ha varato quest'anno, dopo la sperimentazione condotta l'anno scorso.

Con il SIVIRI, le informazioni che prima dovevano essere raccolte attraverso lunghe indagini ed elaborazioni manuali, ora diverranno disponibili su una piattaforma informatica automatizzata, alimentata in maniera decentrata dai soggetti che direttamente dispongono dei dati primari.

Quello avviato quest'anno è un progetto ambizioso: instaurare un flusso informativo continuo tra gestori, ATO e Commissione Nazionale, consentendo finalmente una comparazione secondo criteri di trasparenza.

E' un progetto ambizioso, come detto, ma è realizzabile, è alla nostra portata, posto che ci sia la collaborazione di tutti.

E' quindi necessario un cambiamento di abitudini e un adeguamento da parte di tutti noi. Serve un'assunzione di responsabilità da parte degli operatori, perché senza la collaborazione delle AATO e dei gestori, il sistema informativo non può essere alimentato a dovere.

Vi esorto, quindi, a prestare la massima collaborazione per far funzionare adeguatamente il sistema, per fornire tempestivamente dati completi e veritieri.

L'Associazione, come sapete, è sempre disponibile per fornire assistenza a chi ne avesse bisogno.

Ma perché raccogliere tanti dati? Che uso possiamo farne? Chi può utilizzarli? Come è possibile incentivare una maggiore efficienza attraverso l'uso delle informazioni?

Intorno a queste domande vorrei svolgere alcune considerazioni.

Come noto, l'attività di controllo è una componente essenziale della regolazione dei servizi idrici.

La raccolta di informazioni e la misurazione delle prestazioni sono tra gli strumenti operativi più importanti per aumentare la conoscenza del sistema, la trasparenza e l'efficacia delle gestioni.

Consente di documentare i risultati raggiunti, stabilire scenari futuri realistici sui quali modulare gli investimenti e le tariffe, effettuare riscontri sulla soddisfazione degli utenti, premiare i gestori a seconda degli obiettivi di qualità raggiunti.

La raccolta dei dati è importante per la pubblica amministrazione e lo è ancora di più per gli utenti. Di fronte a un'informazione nebulosa, quando non del tutto assente, diviene impossibile giustificare le scelte compiute, specialmente in materia tariffaria.

Disporre di dati comparati, invece, permette di evidenziare la relazione che sussiste tra i livelli di prestazione, lo stato delle infrastrutture, i costi sostenuti, il corrispettivo pagato e la soddisfazione dei cittadini.

Solo il possesso di informazioni adeguate rende possibile applicare più facilmente meccanismi incentivanti che favoriscano, da un lato, comportamenti virtuosi da parte dei gestori e scorraggino, dall'altro, quei risparmi di costo che penalizzano la qualità o che non riflettono un reale e significativo aumento di efficienza.

Negli altri paesi se ne sono resi conto già da tempo: ad esempio, nel settore idrico del Regno Unito esiste un meccanismo di concorrenza per comparazione.

Attraverso questo meccanismo, le informazioni sulle prestazioni relative delle imprese entrano direttamente a far parte del calcolo della tariffa, premiando le imprese più efficienti e stimolando quelle meno efficienti a sforzarsi di più.

In Olanda, invece, le imprese di gestione hanno intrapreso da 15 anni un programma volontario di benchmarking.

Attraverso il solo effetto di reputazione generato dalla pubblicazione dei dati, è stato possibile stimolare le imprese meno efficienti a compiere uno sforzo per adeguarsi alle altre.

Altri esempi si trovano nella distribuzione del gas in Australia e nel Regno Unito, nel settore idrico in Portogallo e in alcuni paesi latinoamericani, giusto per citarne alcuni.

Insomma, è ormai chiaro che una maggiore conoscenza del settore e un utilizzo appropriato delle informazioni stimolano comportamenti virtuosi negli operatori.

In base all'esperienza internazionale, si possono distinguere sei categorie di destinatari delle informazioni:

- Le ATO stesse e la Commissione, che trovano dalla comparazione una diretta utilità per finalità regolatorie, potendo imprimere i giusti incentivi o le premialità e le penalità in funzione delle prestazioni ottenute
- I legislatori nazionali e locali, che possono usare le informazioni per rivedere le priorità politiche e prendere provvedimenti normativi
- I gestori, che possono utilizzare le informazioni relative agli altri gestori per capire gli spazi per il miglioramento delle prestazioni

- I cittadini, che possono leggere nei dati le ragioni alla base di precise scelte in materia di investimenti, di tariffe, di qualità del servizio
- Gli specialisti del settore, che con le loro analisi possono mettere in evidenza le criticità e le esperienze di successo
- La stampa, che elabora le informazioni e le può rendere disponibili per svolgere delle critiche, degli elogi, delle riflessioni sui temi di dibattito

Quindi, affianco alla funzione di raccolta e sistematizzazione dei dati, è essenziale capire che uso fare di tale informazioni.

E' ovvio, infatti, che anche la più grande quantità di informazioni non è affatto utile se non è finalizzata a raggiungere obiettivi di natura regolatoria.

L'attività di misurazione e confronto richiede però la risoluzione di complesse questioni metodologiche.

E', infatti, necessario scegliere e costruire indicatori prestazionali efficienti ed applicare appropriate metodologie di raccolta e analisi dei dati.

Una distinzione fondamentale è quella tra “comparazione delle prestazioni assolute” e “comparazione delle prestazioni relative”.

Quando si comparano le prestazioni assolute di un gruppo di gestori, si rischia di trascurare quei fattori ambientali, economici o storici che ne influenzano le prestazioni, senza che ciò sia dovuto a precise scelte manageriali.

Al contrario, una comparazione è utile solo quando riesce a chiarire se un gestore è più o meno efficiente rispetto al suo specifico potenziale.

Ciò è possibile attraverso la misurazione delle prestazioni “relative”, ossia comparando imprese che operano in condizioni simili, o alternativamente depurando le prestazioni ottenute dagli effetti che influiscono su un singolo gestore ma non sugli altri.

Detto così sembra relativamente semplice, ma queste mie affermazioni nascondono una complessità metodologica e statistica di non poco rilievo, che tiene impegnati esperti e ricercatori da decenni.

Altrettanto importante è la creazione di standard per il mantenimento di un livello appropriato di qualità del servizio.

Questo ci porta a due semplici conclusioni: solo sforzandoci per dar vita ad un sistema uniforme di rendicontazione e di misurazione delle prestazioni è possibile ottenere informazioni utili all’attività di regolazione.

Un sistema uniforme di rendicontazione, come quello varato dalla Commissione, è essenziale affinché i dati siano realmente comparabili. In mancanza, rischieremmo di arrivare a conclusioni errate e di fare più danni che benefici.

Riguardo al sistema di misurazione, è indispensabile scegliere degli standard di prestazione realistici, coerenti con il sistema di incentivi dei gestori, e degli indicatori affidabili e semplici da capire per il pubblico e per i legislatori.

Soprattutto, occorre restituire risultati non ambigui, affinché sia possibile guidare il processo decisionale del settore.

Ci auguriamo, quindi, che la Commissione nazionale, dopo aver varato il SIVIRI, il sistema di rendicontazione e gli indicatori di prestazione, si impegni per la messa a punto di un insieme di standard di prestazione rispetto ai quali valutare i gestori.

Una serie di standard di qualità che siano di immediata utilità per le AATO e per i gestori, e che diano risultati univoci e facilmente interpretabili dalla stampa e dal pubblico.

Questo mi conduce alla mia ultima considerazione: l'utilizzo delle informazioni può essere distorto, manipolato, da parte di coloro i quali vogliono sostenere a tutti i costi una tesi preconfezionata e fanno di tutto per giustificarla. Da parte di quelli che cercano le notizie "sensazionalistiche" e nascondono secondi fini.

Ebbene, occorre un atto di responsabilità forte da parte di tutti i soggetti coinvolti, affinché non si strumentalizzino le informazioni per fini estranei alla loro funzione.

E serve anche una stretta vigilanza da parte delle istituzioni di controllo, le AATO e la Commissione Nazionale, affinché si scongiuri il rischio di distorsione delle informazioni.

Cari amici, è triste che, mentre oggi noi discutiamo su come poter fare meglio il nostro lavoro attraverso il nuovo sistema informativo, in altre sedi si discute sulla stessa sopravvivenza delle AATO.

Come ho già avuto modo di affermare, sopprimere l'unica istituzione pubblica incaricata di controllare tariffe e qualità del servizio, non è un'iniziativa a tutela dell'utente.

Anzi, rischia di indebolire irrimediabilmente la supervisione della pubblica amministrazione.

Il Parlamento potrebbe affrontare in un modo più utile ed efficace l'assetto del settore idrico, a partire dall'analisi dello sviluppo che ha avuto a seguito della riforma.

In questo, il sistema informativo può svolgere un ruolo essenziale, fornendo le informazioni utili a tale valutazione, per cui raccomando a tutti di prestare la massima collaborazione per la riuscita del SIVIRI.

Ma a prescindere dall'esito del dibattito parlamentare, finché ci lasciano fare il nostro lavoro, dobbiamo andare avanti con caparbia e sempre maggiore incisività, anche e soprattutto attraverso uno sforzo per aumentare la base conoscitiva sul settore idrico e, per tale via, migliorare le condizioni del servizio per i cittadini.