



**La qualità del servizio idrico integrato
di Acea Ato 2 s.p.a. a Roma:
la Carta dei Servizi**

(luglio 2010)

Agenzia

**La qualità del Servizio idrico integrato
di Acea Ato2 s.p.a. a Roma:
la Carta dei Servizi**

(luglio 2010)

Il rapporto è stato redatto da:

Gabriele Ugolini

Laura Casasanta

LA QUALITÀ DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO DI ACEA ATO 2 S.P.A. A ROMA: LA CARTA DEI SERVIZI

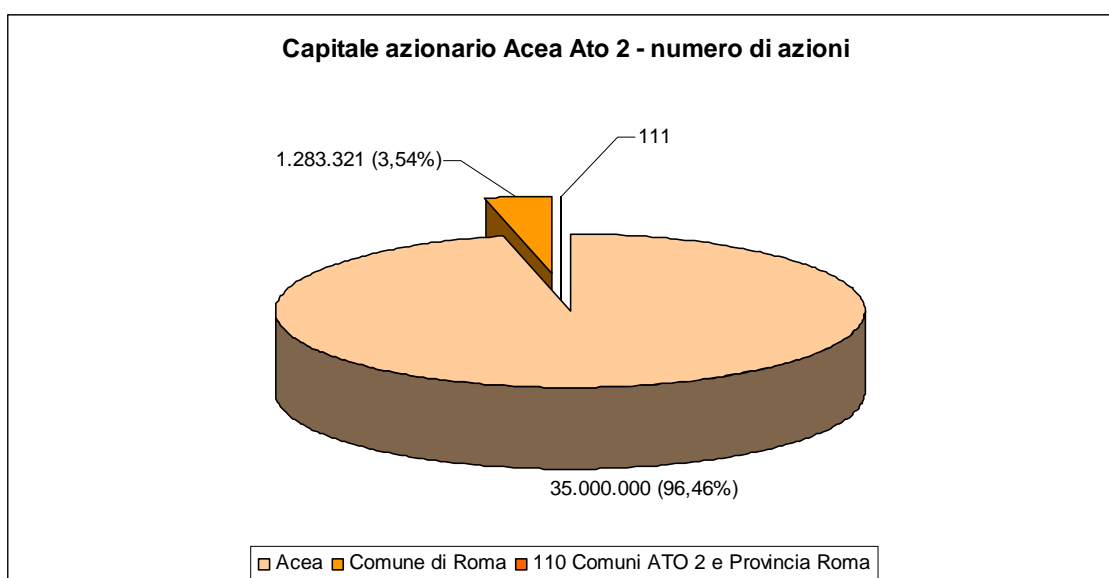
SOMMARIO

Il presente lavoro esamina i risultati relativi agli standard di qualità del Servizio idrico integrato (di seguito: SII) nell'ATO 2 Lazio Centrale – Roma (di seguito: ATO 2) contenuti nella Carta dei Servizi, effettuato la prima volta da questa Agenzia nel 2006¹ e adesso aggiornato per gli anni 2007 e 2008.

PREMESSA

Acea Ato 2 s.p.a (di seguito: Acea Ato 2), società controllata da Acea s.p.a. (di seguito: Acea), ha ottenuto l'affidamento della gestione del SII per l'ATO 2 sulla base di una Convenzione di gestione di durata trentennale a partire dall'1 gennaio 2004.

Figura 1 Assetto proprietario di Acea Ato 2



Fonte: Acea Ato 2, Bilancio di esercizio 2009.

L'avvio del servizio si è avuto gradualmente e prevede una acquisizione progressiva degli utenti dei comuni facenti parte dell'ATO 2 che si concluderà con l'erogazione dei servizi ad un bacino d'utenza di circa 4.000.000 persone. In totale, al 31 dicembre 2009, il numero dei comuni che risultano presi in carico da Acea Ato 2 è pari a 76, equivalenti a circa 3.700.000 abitanti residenti pari a circa il 95% del totale; a questi vanno aggiunti ulteriori 9 comuni in cui SII è stato acquisito solo parzialmente. Oltre al servizio idrico integrato, ad Acea Ato 2 è stato affidata nel Comune di Roma, ai sensi dell'articolo 57 del Decreto legislativo 12 aprile 2006, n. 163, la gestione dei servizi idrici accessori (impianti di innaffiamento, fontanelle, pozzuoli e idranti antincendio) e quello delle acque delle fontane artistiche e monumentali, strettamente connesse al servizio idrico potabile.

¹ Si veda la Relazione Annuale 2007-08 al paragrafo 7.7.3.

Tavola 1 Acea Ato 2: principali dati economici e finanziari (€000)

Dati di bilancio	2008	2009	Variaz.% 2008-09
Capitale investito	948.458	999.364	5,4%
Margine operativo lordo	144.019	160.522	11,5%
Valore della produzione	427.545	430.424	0,7%
Risultato operativo	82.222	75.799	-7,8%
Risultato di esercizio	48.971	41.984	-14,3%
Investimenti immob. materiali	103.615	104.369	0,7%
Capitale sociale	362.834	362.834	0,0%
Patrimonio netto	675.950	671.419	-0,7%

Fonte: Acea Ato 2, Relazione sulla gestione 2009 e Bilancio di esercizio 2008 e 2009.

LA CARTA DEI SERVIZI : BREVI CENNI NORMATIVI

La Carta dei Servizi (CS), redatta al fine di regolamentare e migliorare i rapporti tra coloro che erogano servizi pubblici e i loro utenti, rappresenta un documento fondamentale per la tutela dei diritti dei consumatori; la CS è adottata con atto unilaterale, per previsione di legge, da parte del soggetto gestore di un servizio pubblico. In tale documento il gestore puntualizza e assume una serie di impegni nei confronti degli utenti, ai quali è riconosciuta, a loro volta, la possibilità di pretendere il rispetto degli stessi.

In Italia la CS è stata introdotta, con lo scopo di promuovere la qualità dei servizi, dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 (cosiddetta Direttiva Ciampi); relativamente al settore idrico, è stato poi emanato il DPCM 29 aprile 1999 "Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta del Servizio idrico integrato".

Successivamente, il Codice dell'Ambiente (decreto legislativo 3 aprile 2006, n. 152) all'articolo 151, relativo ai rapporti tra Autorità di ATO (di seguito, AATO) e gestori ha stabilito la necessità di prevedere, nelle convenzioni tipo e nei relativi disciplinari, i livelli di efficienza e affidabilità del servizio e l'obbligo di adottare la Carta dei Servizi sulla base degli atti di indirizzo vigenti.

A circa quindici anni dall'emanazione della Direttiva Ciampi, l'art. 2, comma 461 della legge 24 dicembre 2007, n. 244 (Finanziaria 2008) ha riproposto la "Carta della qualità dei servizi" prevedendo che, per ogni settore, il Contratto di Servizio imponga al soggetto gestore selezionato di adottare e pubblicizzare una specifica Carta della qualità dei servizi predisposta in conformità ad intese da concludere con le associazioni di tutela dei consumatori e con le associazioni imprenditoriali interessate.

La legge prefigura inoltre un sistema di monitoraggio permanente del rispetto dei parametri fissati nel Contratto di Servizio e del contenuto delle Carte della qualità dei servizi, sotto la diretta responsabilità dell'ente locale o dell'AATO, con la partecipazione delle associazioni dei consumatori.

Più di recente, l'articolo 28 del decreto legislativo 27 ottobre 2009, n. 150 è tornato a puntualizzare l'importanza di stabilire a livello centralizzato gli indirizzi di massima in termini di "definizione, adozione e pubblicizzazione degli standard di qualità, di adozione delle carte dei servizi, di misurazione della qualità dei servizi, di strumenti di tutela degli utenti, nonché delle modalità di indennizzo automatico e forfetario all'utenza per mancato rispetto degli standard di qualità". Questi aspetti, per quanto riguarda i servizi erogati direttamente o indirettamente dalle regioni o dagli enti locali, saranno infatti definiti con atti di indirizzo e coordinamento adottati d'intesa con la Conferenza unificata su proposta della Commissione per la valutazione, la trasparenza, e l'integrità nelle amministrazioni pubbliche (CiVIT).

Nell'ultimo anno si ricordano infine due interventi del legislatore relativi alla tutela degli utenti: dapprima la legge 18 giugno 2009, n. 69 "Disposizioni per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività nonché in materia di processo civile" cita all'articolo 30 (tutela non giurisdizionale dell'utente dei servizi pubblici), per le CS dei soggetti pubblici e privati che erogano

servizi pubblici o di pubblica utilità, l'obbligo di prevedere la possibilità di risoluzione non giurisdizionale della controversie sorte per violazione di un diritto o di un interesse giuridico.

Più di recente, lo schema di decreto del Presidente della Repubblica, approvato dal Consiglio dei Ministri il 17 novembre 2009, recante regolamento di attuazione dell'articolo 23 bis del DL n. 112/2008, convertito nella legge n. 133/08 e modificato dal DL 135/09, convertito nella Legge 20 novembre 2009, n. 166, è tornato a ricordare, all'articolo 11, tra i contenuti obbligatori di Contratti di Servizio e Carte dei Servizi concernenti la gestione di servizi pubblici locali, la necessità di offrire possibilità di risoluzione non giurisdizionale della controversie.

LA CARTA DEI SERVIZI NEL SII

In termini pratici, nelle CS, la qualità del SII viene garantita dal confronto delle prestazioni rese dal soggetto gestore con precisi e adeguati livelli di riferimento standard.

In primo luogo, quindi, all'interno del documento devono essere indicati gli indicatori della qualità, nella forma di variabili quantitative o parametri qualitativi, in grado di misurare i livelli prestazionali del servizio erogato.

Lo standard è il livello prestabilito, in corrispondenza di ciascun indicatore di qualità, al quale lo stesso soggetto erogatore deve tendere al fine di garantire e migliorare il livello di qualità del servizio offerto.

La definizione di indicatori tecnici può essere finalizzata sia a rappresentare e misurare il grado di soddisfacimento degli standard di servizio che a consentire una comparazione delle prestazioni tra i vari soggetti gestori, oppure relative ad uno stesso soggetto gestore in tempi diversi. Inoltre, l'eventuale adozione di un sistema standard di indicatori di prestazione può contribuire ad instaurare un flusso informativo tra i gestori e i regolatori.

Generalmente, è possibile suddividere gli indicatori in tre categorie: gli indicatori tecnici, quelli gestionali e quelli prestazionali o economico-finanziari.

Gli indicatori tecnici attengono alla copertura del servizio e alle caratteristiche delle opere; essi sono utili quali strumenti di guida per la pianificazione dei nuovi interventi da realizzare e la rilevazione di criticità in termini di mancata copertura del servizio, malfunzionamenti, obsolescenza delle infrastrutture e inadeguatezza delle tecnologie impiegate; inoltre, permettono di verificare l'efficacia e l'efficienza degli investimenti in termini di miglioramento del servizio, riduzione dei costi connessi o minor impatto ambientale.

Gli indicatori gestionali si riferiscono al rapporto con l'utenza, con preciso riferimento agli aspetti relativi alla manutenzione e garanzia del servizio e alla gestione delle attività amministrative.

Gli indicatori economico-finanziari, esprimono valori economici derivabili dai dati gestionali e dal bilancio civilistico dei gestori e forniscono informazioni su natura, entità e ripartizione dei costi sostenuti per l'erogazione del servizio idrico integrato e sui ricavi conseguiti.

Nel settembre 2009 l'Osservatorio prezzi e tariffe di Cittadinanzattiva ha pubblicato una indagine su "il Servizio idrico Integrato" nella quale vengono analizzati i contenuti di 71 Carte dei Servizi, relative a quei capoluoghi di provincia per i quali il documento risultava esistente e reperibile.

Tra gli aspetti più rilevanti emersi dall'indagine si segnalano i seguenti:

- il 23% delle CS esaminate risultava sprovvista del dato sull'anno di adozione o di ultima revisione della carta e il 66% non indicava la frequenza di aggiornamento/revisione;
- il tempo medio per il preventivo di allacciamento (in caso di lavoro semplice) è di 11 - 20 giorni nel 47% dei casi (media di 20 giorni) e quello richiesto per l'esecuzione dell'allacciamento, per il 42% varia sempre tra gli 11 e i 20 giorni (media di 30 giorni);
- il tempo medio per l'attivazione della fornitura varia da 6 a 10 giorni nel 58% (media di 8 giorni) dei casi mentre la disattivazione, nel 42% dei casi, si risolve in 5 giorni (media di 9 giorni);

- il preavviso di sospensione del servizio a causa di morosità, non indicato nel 34% delle CS, varia, nel 31% dei casi, da 11 a 20 giorni, e, nel 27%, da 21 a 30 giorni (media di 23 giorni); il tempo medio previsto per la riattivazione del servizio è poi di circa 2 giorni (nel 20% delle carte non è presente alcuna informazione a riguardo);
- nel caso di sospensioni programmate gli utenti vengono mediamente informati con 2 giorni di anticipo e la durata massima di tali sospensioni non va al di là delle 24 ore nel 78% dei casi;
- la verifica del contatore viene effettuata, nel 46% dei casi, entro 10 giorni (media di 17 giorni):
- in situazioni di guasti che comportano particolare pericolo, il primo intervento è garantito in media entro le 2 ore mentre la riparazione dei guasti ordinari trova, nel 44% dei casi, soluzione entro le 24 ore;
- nella totalità dei casi è previsto che l'utente che subisce un disservizio possa inoltrare reclami al gestore e nel caso di specifici disservizi subiti dall'utente; il 69% delle CS prevede indennizzi su richiesta mentre solo nel 18% dei casi sono previsti indennizzi automatici.

GLI STANDARD DI SERVIZIO DI ACEA ATO 2

L'ATO 2 rappresenta uno dei cinque ATO costituiti ai sensi della legge regionale del 22 gennaio 1996 n. 6 poi modificata dalla legge regionale n. 31 del 4 novembre 1999.

L'Autorità d'Ambito Ottimale dell'ATO 2 è costituita dalla Conferenza dei Sindaci di tutti i comuni dell'ATO, coordinata dal Presidente della Provincia di Roma, a cui sono affidate tutte le funzioni di indirizzo, pianificazione, programmazione, controllo e tariffarie.

La Convenzione, con l'allegato Disciplinare Tecnico, regola tutti gli aspetti di gestione del servizio e delle infrastrutture, definendo sia le responsabilità del gestore che i poteri di controllo ed intervento dell'AATO. La tutela degli interessi degli utenti è affidata a livello regionale al Garante dei servizi idrici, mentre a livello di ATO operano le Consulte degli Utenti e Consumatori (O-TUC), che assieme al Garante compongono la Consulta regionale. La Consulta d'Ambito di ATO 2 è stata costituita solo recentemente e ha iniziato a funzionare regolarmente a partire da aprile 2009.

L'obbligo di redazione della CS è introdotto dall'articolo 9 della Convenzione di Gestione, in cui si precisa che la CS è finalizzata a favorire un rapporto equilibrato con l'utenza ed il gestore si impegna ad assicurarne la diffusione attraverso la consegna di una copia ad ogni utente e la disponibilità presso tutti i suoi uffici aperti al pubblico.

A tal proposito si ricorda che nel settembre 2009 l'Agenzia ha pubblicato una "Indagine sulla qualità erogata del servizio reso agli sportelli fisici delle imprese di servizio pubblico del Gruppo Comune di Roma", durante la quale è stata rilevata, tra l'altro, la frequente indisponibilità di materiale informativo agli sportelli idrici di Acea.

La CS fornisce informazioni sull'organizzazione del gestore, sul servizio, sulle modalità di fruizione, sui livelli di qualità, sui sistemi adottati per la valutazione delle prestazioni e sulle procedure di tutela degli utenti.

Con la redazione di tale documento, il soggetto gestore si vincola al rispetto di precisi parametri di qualità, modalità e tempi di esecuzione del servizio, a dotarsi di un sistema di gestione dei reclami e a predisporre procedure di indennizzo attivabili dagli utenti in caso di violazione di specifici standard; nella CS sono infatti fissati gli standard di qualità del SII, così come risultanti dal Disciplinare Tecnico della Convenzione di Gestione.

Secondo quanto indicato nella Convenzione, la CS dovrebbe essere aggiornata, su indicazione dell'AATO, per adeguarla alla crescita dei livelli di servizio previsti nel Piano o per migliorarne l'efficacia.

Fino ad oggi, il gestore Acea Ato 2 ha essenzialmente mantenuto l'originaria CS, in vigore al tempo della prima presa in carico del servizio, prevedendo la sua estensione all'intero ATO 2 in linea con il progressivo susseguirsi delle acquisizioni.

Riprendendo la suddivisione riportata nella CS di Acea Ato 2, all'interno del presente lavoro, i fattori di qualità sono stati distinti in tre gruppi, uno relativo al servizio di acquedotto, uno a quello di fognatura e depurazione, ed un terzo comune e relativo alla gestione del rapporto contrattuale di fornitura del SII. Per le due tipologie di servizi tecnici, i fattori di qualità sono stati poi raggruppati in alcune macroclassi che ne potessero sintetizzare la finalità informativa:

- per il servizio di acquedotto: continuità e regolarità nell'erogazione, tempestività nel ripristino del servizio in caso di guasto, servizio di assistenza per le prime indicazioni comportamentali, rapidità nei tempi di allacciamento e correttezza nella misura dei consumi;
- per il servizio di fognatura e depurazione: rapidità nei tempi di autorizzazione, continuità e regolarità del servizio, tempestività nel ripristino del servizio in caso di guasto, tempo massimo per avvio interventi di pulizia e spurgo a seguito di esondazioni e rigurgiti.

A ciascun fattore di qualità, è stato abbinato il rispettivo indicatore di qualità capace di misurare i livelli delle prestazioni erogate e, in corrispondenza di ciascun indicatore di qualità, è stato riportato, in termini quantitativi, il livello standard specifico garantito del servizio².

I dati, laddove disponibili, si riferiscono alla rete storica di Roma per gli anni 2006, 2007 e 2008.

Si riportano di seguito, per ognuno dei tre quadri, una tavola con indicazione delle previsioni contenute nella CS e, in forma grafica, l'andamento dei valori di rispetto degli standard che hanno interessato i parametri soggetti a rilevazione nel triennio considerato.

Tavola 2 Carta dei Servizi: servizio acquedotto Roma

Cod.	Fattore di qualità	Oggetto	Indicatori di qualità	Rimborso per violazione standard	Standard di riferimento della Carta dei Servizi		
					val. min.	val. med.	val. max.
Continuità e regolarità nell'erogazione							
1a	pronto intervento	servizio 24h/24h					
1b/1	interventi programmati	preavviso per interventi con sospensione fornitura	tempo minimo		24		
1b/2	sospensioni servizio programmate	durata delle sospensioni programmate fornitura	tempo massimo ore				24
Tempestività nel ripristino del servizio in caso di guasto							
2a/1	pronto intervento	primo intervento -guasto interrato con situazione pericolo	tempo massimo ore				6
2a/2	pronto intervento	primo intervento per mancanza d'acqua chiamata entro le ore 16	tempo massimo ore				8
2b	pronto intervento	primo intervento per mancanza d'acqua chiamata serale o notturna	tempo massimo ore				16
2c	pronto intervento	primo intervento -guasto interrato	tempo massimo ore				72
2d	pronto intervento	primo intervento - guasto fuori terra	tempo massimo ore				72
2f	pronto intervento	ripristino del servizio per mancanza d'acqua (autobotti dopo 48 ore)	tempo massimo ore				48

² Uno standard specifico si riferisce alla singola prestazione resa ed è espresso da una soglia minima o massima; uno standard generale è invece espresso da un valore medio riferito al complesso delle prestazioni relative al medesimo indicatore.

Rapidità nei tempi di allacciamento							
3a	attivazione utenza	nuovi allacci - opera di derivazione esistente ed idonea	tempo massimo giorni lavorativi	si			9
3b/1	preventivazione	nuovi allacci - rete idrica esistente ed idonea	tempo massimo giorni lavorativi	si			30
3b/2	esecuzione	nuovi allacci - rete idrica esistente ed idonea	tempo massimo giorni lavorativi	si			45
3b/3	attivazione utenza	nuovi allacci - rete idrica esistente ed idonea	tempo massimo giorni lavorativi	si			9
3c/1	preventivazione	trasformazione da bocca tarata a contatore	tempo massimo giorni lavorativi	si			40
3c/2	esecuzione	trasformazione da bocca tarata a contatore	tempo massimo giorni lavorativi	si			50
3c/3	attivazione utenza	trasformazione da bocca tarata a contatore	tempo massimo giorni lavorativi	si			9
Verifica del livello di pressione							
4a	verifica pressione	richiesta verifica contatore da parte dell'utente	tempo massimo				30*
Correttezza nella misura dei consumi							
5a**	verifica del contatore	richiesta verifica da parte dell'utente	tempo massimo giorni lavorativi				20
5b	verifica del contatore	richiesta verifica in contraddittorio da parte dell'utente in laboratorio	tempo massimo giorni lavorativi				30
5c	verifica del contatore	sostituzione contatore	tempo massimo giorni lavorativi				20

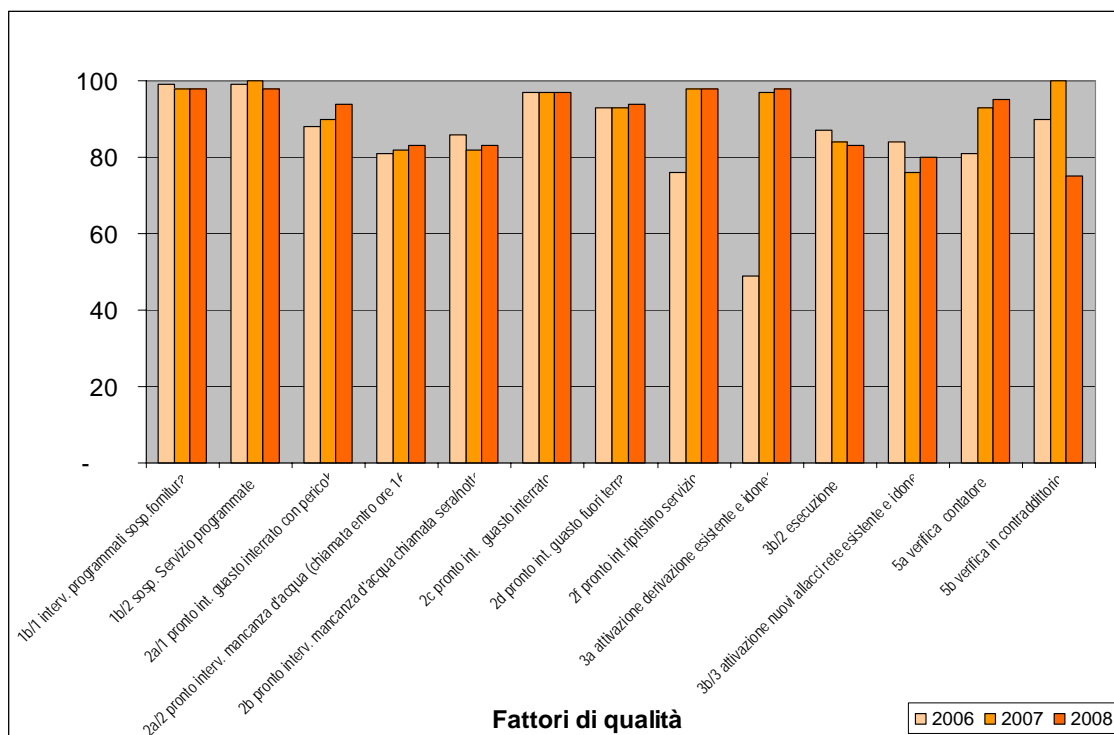
(*): nella parte testuale della Carta dei Servizi lo standard è di 20 giorni

(**): sulla scheda di sintesi della Carta dei Servizi il codice è erroneamente indicato come "5b"

Fonte: elaborazioni su dati Acea Ato 2.

Come si intuisce facilmente dal confronto tra i dati contenuti nelle tavole riportate e quelli espressi dalle rispettive figure, che evidenziano l'andamento dei valori di rispetto degli standard dei soli parametri sufficientemente documentati nel triennio considerato, la maggiore criticità riguarda proprio la completezza e accuratezza del quadro informativo disponibile: si notano evidenti carenze che, nel caso del servizio di fognatura e depurazione, riguardano la quasi totalità dei parametri di rispetto degli standard, con la sola eccezione del dato relativo al servizio di pronto intervento e che, nell'ultimo biennio, riguardano anche buona parte dei parametri per il servizio di acquedotto.

Figura 2 Scostamenti standard: servizio acquedotto Roma



Fonte: elaborazioni su dati Acea Ato 2.

Tavola 3 Carta dei Servizi: servizio fognatura e depurazione Roma

Cod.	Fattore di qualità	Oggetto	Indicatori di qualità	Rimborso per violazione standard	Standard di riferimento della Carta dei Servizi		
					val. min.	val. med.	val. max.
Rapidità nei tempi di autorizzazione							
6a/1*	autorizzazione allaccio	richiesta di allaccio - rete fognaria esistente ed idonea	tempo massimo giorni lavorativi	si			40
6a/2*	verifica corretta esecuzione	richiesta di allaccio - rete fognaria esistente ed idonea	tempo di preavviso al gestore giorni lavorativi		9		
6a/3*	rilascio attestato di regolare allaccio in fogna	richiesta di allaccio - rete fognaria esistente ed idonea	tempo massimo giorni lavorativi				40
6a/4**	risposta impossibilità allaccio in fogna	richiesta di allaccio - rete fognaria non esistente o non collegata a impianto di trattamento	tempo massimo giorni lavorativi				30
6b/1	preventivazione	opere di allaccio contestuali alla realizzazione della rete fognante	tempo massimo giorni lavorativi				40

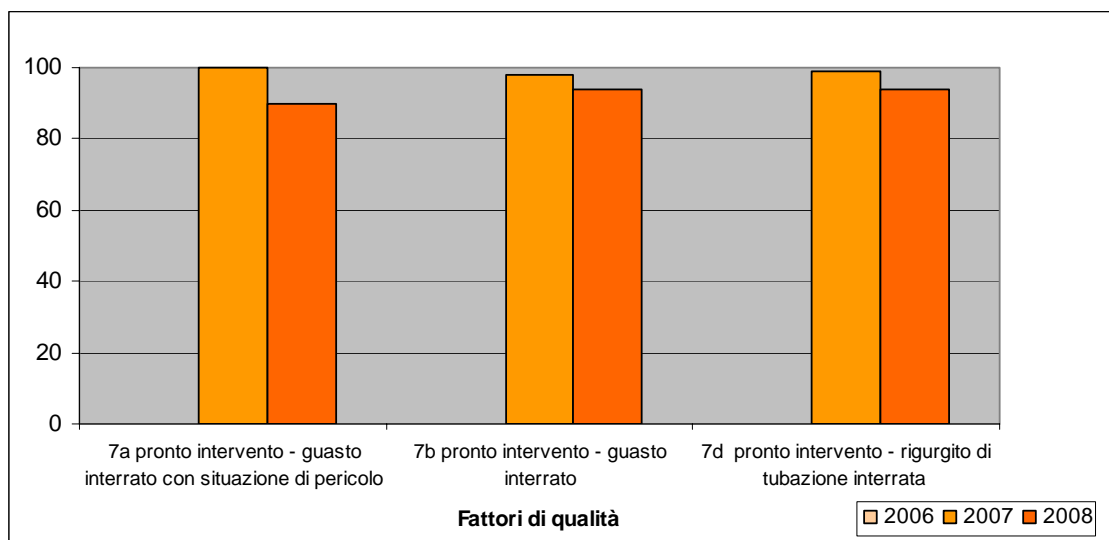
6b/2	esecuzione	opere di allaccio contestuali alla realizzazione della rete fognante					
6b/3	attivazione dell'utenza	opere di allaccio contestuali alla realizzazione della rete fognante					
Tempestività nel ripristino del servizio in caso di guasto							
7a	pronto intervento	primo intervento - guasto interrato con situazione di pericolo	tempo massimo ore				12
7b	pronto intervento	primo intervento - guasto interrato	tempo massimo ore				72
7c	pronto intervento	primo intervento - rigurgito o esondazione con situazione di pericolo	tempo massimo ore				12
7d	pronto intervento	primo intervento - rigurgito di tubazione interrata	tempo massimo ore				72

(*): sulla scheda di sintesi della Carta dei Servizi i codici sono erroneamente indicati con la lettera "b".

(**): sulla scheda di sintesi della Carta dei Servizi il codice non è presente.

Fonte: elaborazioni su dati Acea Ato 2.

Figura 3 Scostamenti standard: servizio fognatura e depurazione Roma



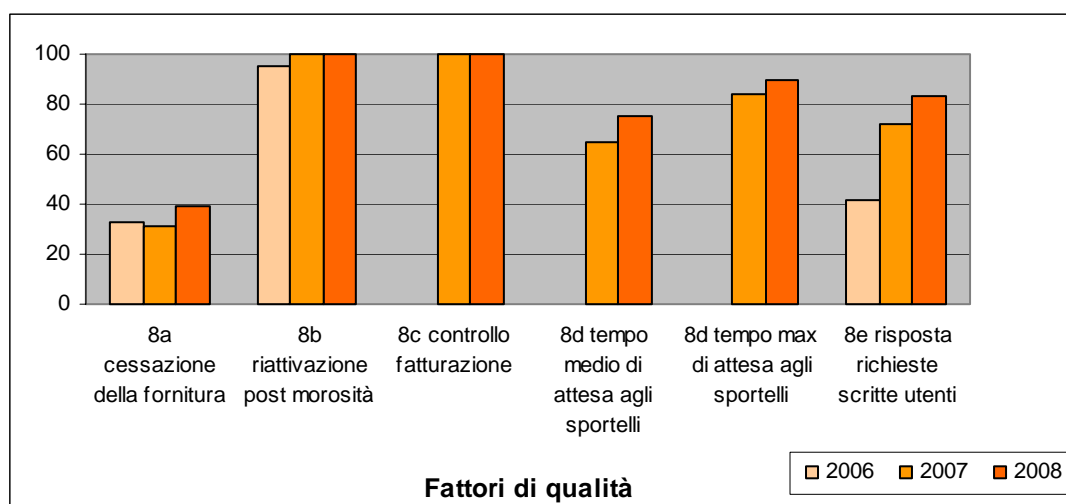
Fonte: elaborazioni su dati Acea Ato 2.

Tavola 4 Carta dei Servizi: gestione rapporto utenza del SII Roma

Cod.	Fattore di qualità	Oggetto	Indicatori di qualità	Rimborso per violazione standard	Standard di riferimento della Carta dei Servizi		
					val. min.	val. med.	val. max.
Gestione del rapporto contrattuale							
8a	cessazione della fornitura	richiesta di cessazione	tempo massimo giorni lavorativi				15
8b	morosità	richiesta di riattivazione	tempo massimo giorni lavorativi	si			1
8c	controllo fatturazione	richiesta controllo fatturazione	tempo massimo giorni lavorativi	si			30
8d	tempi di attesa agli sportelli	tempo attesa	tempo medio/massimo minuti			30	90
8e	corrispondenza con gli utenti	tempo risposta	tempo massimo giorni lavorativi				30
8f	servizio di assistenza	fornitura indicazioni comportamentali					

Fonte: elaborazioni su dati Acea Ato 2.

Figura 4 Scostamenti standard: gestione rapporto utenza del SII Roma



Fonte: elaborazioni su dati Acea Ato 2.

Per gli indicatori disponibili si sottolineano, di seguito, gli standard maggiormente critici in termini di rispetto e rilevazione e le loro variazioni più significative sia in senso positivo che negativo.

Per gli standard in miglioramento, si evidenziano:

3 a. Attivazione dell'utenza idrica in caso di voltura o riattivazione, che da 49% dei casi entro lo standard di 9 giorni lavorativi nel 2006 migliora nel 2008 fino a registrare il 98% dei casi entro lo standard;

2 f. Pronto intervento per ripristino del servizio, da garantire entro 48 ore, passato da una percentuale di rispetto del 76% nel 2006 al 98% nel 2008, pur in presenza di una notevole crescita delle richieste di intervento: da 440 nel 2006 a 1.101 nel 2008;

8 d. Tempo di attesa medio agli sportelli, entro lo standard di 30 minuti in media, che passato da 65% dei casi rientranti nello standard nel 2007 fino a 75% nel 2008;

8 e. Corrispondenza con gli utenti, entro lo standard di 30 giorni lavorativi, passato dal 42% di rispetto dello standard nel 2006 al 83% nel 2008, per un numero di casi molto maggiore, da 1.551 a 2.345.

Per gli standard in peggioramento o che evidenziano difficoltà di rilevazione si segnalano:

5 b. Richiesta di verifica del contatore in contraddittorio da parte dell'utente in laboratorio, peggiorato dal 90% di casi di rispetto nel 2006 al 75% nel 2008, entro lo standard di 30 giorni lavorativi;

3b/1. Preventivazione dell'utenza idrica in caso di allaccio o spostamento senza lavori, per il quale si aveva il 50% dei casi entro lo standard di 30 giorni lavorativi nel 2006, poi non più rilevato;

3c/1. Preventivazione dell'utenza idrica in caso trasformazioni da bocca tarata a contatore che, con un 54% dei casi entro lo standard di 40 giorni lavorativi nel 2006, non è stato poi più rilevato;

3c/3. Attivazione dell'utenza idrica in caso trasformazioni da bocca tarata a contatore, che presentava una percentuale di rispetto del 66% dei casi nel 2006, entro lo standard di 9 giorni lavorativi, poi non più rilevato.

Infine, tra gli standard la cui gestione potrebbe rilevarsi particolarmente critica per il gestore si segnalano:

8 a. Cessazione della fornitura che con soli il 33% dei casi entro lo standard di 15 giorni lavorativi nel 2006, arrivato nel 2008 ad una percentuale di rispetto del 39%, è tuttavia soggetto ad una considerevole crescita delle richieste, da 755 nel 2006 a 3.148 nel 2008;

8 b. Richiesta di riattivazione in seguito a morosità, per il quale si sottolinea che, pur se il gestore garantisce a pieno lo standard (100% dei casi entro 1 giorno) le richieste sono passate da 430 nel 2006 a 6.804 nel 2008.

IL NUOVO SCHEMA DI CARTA DEI SERVIZI NELLA REGIONE LAZIO

Lo schema di Carta dei Servizi proposta dal Garante Regionale del Lazio e approvata in prima istanza insieme all'allegato "Regolamento di Conciliazione" dalla Consulta degli Utenti e Consumatori del SII nella seduta del 3 luglio 2007 e poi definitivamente con Delibera di Giunta Regionale del 23 gennaio 2009, n. 36, pur traendo spunto dall'attuale formulazione della CS di Acea Ato 2, ne aggiorna e integra i contenuti. Nel nuovo schema è stato infatti rivisto sia il numero che la quantificazione degli standard.

Lo schema di CS è costituito dalle seguenti sezioni:

Fondamenti della Carta, in cui dovranno essere inseriti gli elementi fondamentali che caratterizzano il rapporto tra AATO e il gestore quali la Convenzione di gestione; i riferimenti normativi, la validità della CS e i principi fondamentali.

Servizi Strutture Tariffe, in cui dovranno essere esposti i servizi forniti e identificati gli usi impropri della risorsa e le sanzioni che devono eventualmente essere applicate.

Standard di qualità del servizio che rappresentano i livelli di qualità che il gestore garantisce agli utenti in relazione alle diverse prestazioni svolte.

Tutela dell'utente, in cui sono individuati i diritti dell'utente, le forme di partecipazione, assicurazione dell'utente, i rimborsi previsti e gli istituti di tutela del consumatore.

Gli standard della qualità del servizio sono stati distinti in generali e specifici. Gli standard generali rappresentano la garanzia da parte del gestore di somministrare acqua per usi potabili ed altri usi ed assicurare che ciò avvenga in conformità ai requisiti delle norme vigenti fino al punto di consegna dell'utente; i servizi devono essere garantiti durante le 24 ore della giornata e per tutti i giorni dell'anno tranne nei casi di forza maggiore e di guasti.

Gli standard specifici sono stati suddivisi a seconda del servizio considerato.

Per il servizio idrico di acquedotto sono stati selezionati:

- continuità e regolarità del servizio;
- tempestività nel ripristino del servizio in caso di guasto;
- servizio di assistenza per le prime indicazioni comportamentali;
- rigidità dei tempi di allacciamento;
- correttezza della misura dei consumi;
- verifica del livello di pressione.

Per il servizio di fognatura e depurazione acque reflue:

- continuità e regolarità del servizio;
- tempestività nel ripristino del servizio in caso di guasto;
- tempo massimo per avvio interventi di pulizia e spurgo a seguito di esondazioni e rigurgiti.

Per il SII:

- cessazione della fornitura;
- situazioni di morosità;
- fatturazione;
- letture;
- procedure di controllo della fatturazione dei consumi;
- tempi di attesa agli sportelli;
- risposta alle richieste scritte dall'utente.

Si presentano, di seguito, le tre tavole in cui sono stati riassunti gli interventi di modifica al valore degli standard che si renderebbero necessari qualora Acea Ato 2 provvedesse ad adottare lo schema tipo di CS proposto dalla Giunta Regionale.

Tavola 5 Revisione della Carta dei Servizi: servizio acquedotto

Cod.	Fattore di qualità	Oggetto	Indicatori di qualità	Rimborso per violazione standard	Standard di riferimento della Carta dei Servizi	Schema Regione Lazio
Continuità e regolarità nell'erogazione						
1a	pronto intervento	servizio 24h/24h			SI	SI
1b/1	interventi programmati	preavviso per interventi con sospensione fornitura	tempo massimo ore		24	72
1b/2	sospensioni servizio programmate	durata delle sospensioni programmate fornitura	tempo massimo ore		24	24
d)	sospensioni servizio superiori a 24 ore	Attivazione servizio sostitutivo emergenza			NO	SI
Tempestività nel ripristino del servizio in caso di guasto						
2a/1	pronto intervento	primo intervento -guasto interrato con situazione pericolo	tempo massimo ore		6	6
2a/2	pronto intervento	primo intervento per mancanza d'acqua chiamata entro le ore 16	tempo massimo ore		8	NO
2b	pronto intervento	primo intervento per mancanza d'acqua chiamata serale o notturna (ore 23-10)	tempo massimo ore		16	8

2c	pronto intervento	primo intervento -guasto interrato	tempo massimo ore		72	24
2d	pronto intervento	primo intervento - guasto fuori terra	tempo massimo ore		72	72
2f	pronto intervento	ripristino del servizio (autobotti dopo 48 ore se non risolto)	tempo massimo ore		48	48
Rapidità nei tempi di allacciamento						
3a	attivazione dell'utenza	nuovi allacci – opera di derivazione esistente ed idonea	tempo massimo giorni lavorativi	si	9	9
3b/1	preventivazione	nuovi allacci - rete idrica esistente ed idonea	tempo massimo giorni lavorativi	si	30	15
3b/2	esecuzione	nuovi allacci - rete idrica esistente ed idonea	tempo massimo giorni lavorativi	si	45	30
3b/3	attivazione utenza	nuovi allacci - rete idrica esistente ed idonea	tempo massimo giorni lavorativi	si	9	9
	comunicazione all'utente	allacci o spostamenti con lavori			30	10
3c/1	preventivazione	trasformazione da bocca tarata a contatore	tempo massimo giorni lavorativi	si	40	30
3c/2	esecuzione	trasformazione da bocca tarata a contatore	tempo massimo giorni lavorativi	si	50	30
3c/3	attivazione utenza	trasformazione da bocca tarata a contatore	tempo massimo giorni lavorativi	si	9	9
Verifica del livello di pressione						
4a	verifica pressione	richiesta di verifica da parte dell'utente	tempo massimo		30*	10
Correttezza nella misura dei consumi						
5a**	verifica del contatore	richiesta di verifica da parte dell'utente	tempo massimo giorni lavorativi		20	10
5b	verifica del contatore	richiesta di verifica in contraddittorio da parte dell'utente in laboratorio	tempo massimo giorni lavorativi		30	30
5c	verifica del contatore	sostituzione contatore	tempo massimo giorni lavorativi		20	10

(*): nella parte testuale della Carta dei Servizi lo standard è di 20 giorni

(**): sulla scheda di sintesi della Carta dei Servizi il codice è erroneamente indicato come "5b"

Fonte: elaborazioni su dati CS Acea Ato 2 e DGR Lazio n. 36/09.

Tavola 6 Revisione della Carta dei Servizi: servizio fognatura e depurazione

Cod.	Fattore di qualità	Oggetto	Indicatori di qualità	Rimborso per violazione standard	Standard di riferimento della Carta dei Servizi	Schema Regione Lazio
Rapidità nei tempi di autorizzazione						
6a/1*	autorizzazione allaccio	richiesta di allaccio - rete fognaria esistente ed idonea	tempo massimo giorni lavorativi	si	40	30
6a/2*	verifica corretta esecuzione	richiesta di allaccio - rete fognaria esistente ed idonea	tempo di preavviso al gestore giorni lavorativi		9	9
6a/3*	rilascio attestato di regolare allaccio in fogna	richiesta di allaccio - rete fognaria esistente ed idonea	tempo massimo giorni lavorativi		40	40
6a/4**	risposta impossibilità allaccio in fogna	richiesta di allaccio - rete fognaria non esistente o non collegata a impianto di trattamento	tempo massimo giorni lavorativi		30	20
6b/1	preventivazione	opere di allaccio contestuali alla realizzazione della rete fognante	tempo massimo giorni lavorativi		40	40
6b/2	esecuzione	opere di allaccio contestuali alla realizzazione della rete fognante			SI	SI
6b/3	attivazione dell'utenza	opere di allaccio contestuali alla realizzazione della rete fognante			SI	SI
Tempestività nel ripristino del servizio in caso di guasto						
(**)	pronto intervento	Esistenza servizio 24h/24h			SI	SI
7a	pronto intervento	primo intervento - guasto interrato con situazione di pericolo	tempo massimo ore		12	12
7b	pronto intervento	primo intervento - guasto interrato	tempo massimo ore		72	24
7c	pronto intervento	primo intervento - rigurgito o esondazione con situazione di pericolo	tempo massimo ore		12	12
7d	pronto intervento	primo intervento - rigurgito di tubazione interrata	tempo massimo ore		72	24

(*): sulla scheda di sintesi della Carta dei Servizi i codici sono erroneamente indicati con la lettera "b".

(**): sulla scheda di sintesi della Carta dei Servizi il codice non è presente.

Fonte: elaborazioni su dati CS Acea Ato 2 e DGR Lazio n. 36/09.

Tavola 7 Revisione della Carta dei Servizi: gestione rapporto utenza del SII

Cod.	Fattore di qualità	Oggetto	Indicatori di qualità	Rimborso per violazione standard	Standard di riferimento della Carta dei Servizi	Schema Regione Lazio
Gestione del rapporto contrattuale						
8a	cessazione della fornitura	richiesta cessazione	tempo massimo giorni lavorativi		15	15
8b	morosità	richiesta di riattivazione	tempo massimo giorni lavorativi	si	1	1
	fatturazione		periodicità nell'anno		NO	4
	letture		periodicità nell'anno		NO	2
8c	controllo fatturazione	richiesta controllo fatturazione	tempo massimo giorni lavorativi	si	30	30
8d	tempi di attesa agli sportelli	tempo attesa	tempo medio minuti		30	30
8d	tempi di attesa agli sportelli		tempo massimo minuti		90	60
8e	corrispondenza con gli utenti	tempo risposta	tempo massimo giorni lavorativi	si	30	30
8f	servizio di assistenza	fornitura indicazioni comportamentali			SI	NO

Fonte: elaborazioni su dati CS Acea Ato 2 e DGR Lazio n. 36/09.

Con riferimento ai singoli indicatori, alla luce degli interventi di revisione che hanno interessato i valori standard, tutti all'insegna di un evidente ridimensionamento delle tempistiche di esecuzione delle prestazioni, si evidenziano le variazioni che verosimilmente potranno suscitare una maggiore attenzione ed impegno al rispetto da parte del gestore, qualora accolte nella nuova CS di Acea Ato 2.

Lo standard del fattore di qualità **3b/1**, relativo alla preventivazione per nuovi allacci in presenza di rete idrica esistente ed idonea, è passato da 30 a 15 giorni lavorativi e nel 2006 la percentuale di casi rientranti nel rispetto dello standard si fermava al 50%; la percentuale non è poi stata rilevata nell'ultimo biennio.

Lo standard del fattore **3b/2**, relativo all'esecuzione di nuovi allacci in presenza di rete idrica esistente ed idonea, è stato ridotto da 45 a 30 giorni lavorativi ma nel triennio la percentuale di casi che rispettano lo standard si è portata dall'87% all'83 %.

Lo standard **3c/1** riguardante la preventivazione nel passaggio da bocca tarata a contatore è stato portato da 40 a 30 giorni lavorativi e rientra tra le prestazioni la cui esecuzione fuori standard comporta il diritto al rimborso per l'utente; da notare che la percentuale di rispetto di tale standard era solo del 54% nel 2006 e poi non è stata più rilevata.

Lo standard **3c/2** riguardante l'esecuzione dell'opera di presa nel passaggio da bocca tarata a contatore, pari a 50 giorni lavorativi nella CS di Acea Ato 2 è stato ridotto a 30 giorni e rientra tra gli standard soggetti a rimborso automatico in caso di violazione.

Lo standard **4a**, relativo alla verifica del livello di pressione è stato ridotto da 30/20 a 10 giorni lavorativi.

Lo standard **5c**, relativo alla sostituzione previa verifica del contatore è passato da 20 a 10 giorni lavorativi ma, pur rientrando tra gli standard soggetti a rimborso automatico in caso di violazione, non è mai stato soggetto ad alcun tipo di osservazione.

Lo standard **6b/1** relativo alla preventivazione per opere di allaccio da eseguire in presenza di rete fognaria esistente ed idonea concede al gestore solo 30 giorni lavorativi (rispetto ai 40 pre-

visti nella CS Acea Ato 2) e pur se considerato standard soggetto a rimborso automatico per violazione nell'originaria CS Acea Ato 2 del 2002, non è mai stato considerato tale e non ne è mai stata rilevata la percentuale di casi rientranti nello standard.

Lo standard **8d**, relativo ai tempi massimi di attesa allo sportello è stato ridotto notevolmente, da 90 a 60 minuti; la percentuale di rispetto dello standard è attualmente del 90% ma l'entità della riduzione proposta nello schema tipo, se accolta, potrebbe rendere sensibilmente più complesso il rispetto dello standard.

Con riferimento agli indennizzi, rispetto alla CS di Acea Ato 2 in cui è previsto il rimborso nella sola misura di euro 25,00, e dove, per altro, l'omessa risposta ai reclami non rientra negli attuali standard soggetti a rimborso, il nuovo schema di CS propone un rimborso differenziato pari a:

- euro 25,00, nei casi di: attivazione dell'utenza in caso di derivazione già presente ed idonea (testualmente: attivazione dell'utenza presso luoghi ove non necessitano lavori di intervento, estensione o adeguamento della rete o dell'opera di presa); preventivazione, esecuzione lavori, attivazione della utenza presso luoghi ove non necessitano lavori di intervento, estensione o adeguamento della rete ma la sola opera di presa e quando sussistono variazioni di portata; preventivazione, esecuzione lavori, attivazione della utenza per le trasformazioni da bocca tarata a contatore;
- euro 35,00 per i casi di operazioni di cessazioni in seguito a richiesta dell'utente e remissione di fatture di consumi in caso di errore;
- euro 50,00 in caso di omessa risposta al reclamo.³

Infine, il nuovo schema di CS presenta un notevole ampliamento della sezione dedicata alla tutela dell'utente con esplicite previsioni in merito a diritto alla rateizzazione delle bollette in caso di conguaglio, segnalazioni al Garante Regionale, presentazione dei reclami al gestore, accesso alle procedure conciliative e diffusione della CS.

MISURAZIONE DELLE PRESTAZIONI DEL SII ATO 2

Tra gli adempimenti stabiliti nella Convenzione a carico del gestore, è prevista la consegna semestrale da parte di Acea Ato 2 di un rapporto informativo sull'andamento della gestione e sui livelli del servizio. In particolare, l'appendice A al Disciplinare Tecnico descrive i parametri di misurazione di alcune prestazioni, attraverso l'utilizzo di appositi registri. I registri di misurazione delle prestazioni sono documenti ove vengono raccolte dal gestore informazioni relative ad attività caratteristiche del SII e ne viene descritta la situazione nell'arco del tempo. Le informazioni vengono raccolte e accorpate con logiche e criteri che permettono il calcolo di parametri, la cui elaborazione, a sua volta, permette di misurare le prestazioni del SII.

Tali informazioni serviranno a determinare il parametro QUAL (qualità del servizio), che moltiplicato per il parametro INTV (stato di attuazione degli interventi) e per il parametro TAN (valutazione globale indicatori), darà luogo al valore del parametro finale MALL che verrà impiegato nel calcolo di verifica triennale della tariffa (cfr. Relazione Annuale 2009, par. 7.6.2). Il parametro MALL per il primo triennio viene calcolato ogni anno considerando il parametro QUAL e il parametro TAN pari a 1; per il secondo triennio il QUAL si assume come media tra il QUAL effettivo e 1 e il TAN variabile tra 0,10 e 1,01; a regime i parametri QUAL e TAN saranno quelli effettivi dell'anno. La STO AATO2 ha effettuato il calcolo per il primo triennio, considerando, come da metodo, il parametro QUAL e il parametro TAN pari a 1: poiché il parametro INTV effettivo è risultato pari a 0,98, il valore del MALL è pari a 0,98 per tutti e tre gli anni (2003-2005)⁴.

La Conferenza dei Sindaci e dei Presidenti delle Province, avendo verificato che nel primo triennio di gestione non si è verificata la previsione di completare le acquisizioni dei diversi Comuni costituenti l'ATO, ha deliberato⁵ di estendere il periodo transitorio fino al 31 dicembre 2010, con conseguente automatico adeguamento alle nuove scadenze di tutte le disposizioni

³ Il gestore deve procedere al rimborso automaticamente con accredito nella prima bolletta di consumo utile.

⁴ STO AATO2 – Confronto ricavi garantiti e ricavi reali 2003-2008 – Nuova tariffa media 2009-2013, dicembre 2008.

⁵ Delibera della Conferenza dei Sindaci e dei Presidenti delle Province n.02/2006.

che si riferiscono appunto alla durata del periodo transitorio. Nella Tavola 8 vengono riportati i valori assunti dai parametri di qualità delle prestazioni, così come dichiarati dal gestore, nell'ultimo triennio 2006-2008.

Tavola 8 Parametri di qualità delle prestazioni del SII ATO2

Parametro	1° sem. 2006	2° sem. 2006	1° sem. 2007	2° sem. 2007	1° sem. 2008	2° sem. 2008
INTV	0,9759		1,0257		1,0240	n.d.
TAN	n.a.		n.a.		n.a.	n.a.
QUAL	n.a.		n.a.		n.a.	n.a.
RECL	n.d.	0,9942	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.
CONT	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.
INTER	n.d.	0,9984	0,9992	0,9990	0,9950	0,9958
DIFP	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.
DIFF	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.
QUAP _{ch-fis}	n.d.	1,00	1,00	1,00	1,00	0,985
QUAP _{batter}	n.d.	0,98	0,97	0,98	0,99	0,985
QUAS	n.d.	0,85	0,77	0,80	0,83	0,938

Nota: i valori del parametro QUAP sono relativi alla sola rete del Comune di Roma, tranne quello del II sem. 2008 che è invece riferito all'intero ATO.

Fonte: STO – Sintesi rapporti informativi Acea Ato 2 – anni vari.

L'ultimo rapporto informativo del gestore, reso disponibile dalla STO ATO2, è relativo al secondo semestre del 2008 e come quelli del biennio precedente, pur considerando che è tuttora in corso il "periodo transitorio", risulta deficitario di una serie di informazioni relative ai registri di misurazione senza le quali non è possibile giungere al computo di tutti i parametri di prestazione del SII⁶.

LA TUTELA NON GIURISDIZIONALE: LA SCELTA DI ACEA ATO 2

Per quanto riguarda la tutela non giurisdizionale dell'utente, in ottemperanza alle recenti prescrizioni normative, Acea Ato 2 ha stipulato un protocollo di intesa con le associazioni regionali dei consumatori per l'adozione di uno strumento di risoluzione stragiudiziale delle controversie sorte con i clienti.

Il Regolamento di conciliazione, attualmente disponibile sul sito del gestore, disciplina la procedura di conciliazione di cui possono avvalersi clienti di Acea Ato 2 intestatari di un contratto di fornitura idrica per uso domestico o condominiale residenti nei Comuni facenti parte dell'ATO 2. Tuttavia, il ricorso alla procedura di conciliazione viene concesso solo in determinati casi e, nello specifico, per la risoluzione extragiudiziale delle controversie aventi ad oggetto:

- ricostruzione dei consumi da accertato malfunzionamento del contatore;
- fatture a calcolo con importi anomali rispetto a quelli medi del periodo non dovuti a conguagli;
- sospensione della fornitura per contestata morosità del cliente.

Vengono inoltre escluse dalla conciliazione le controversie vertenti sugli importi fatturati come minimo impegnato o quote fisse.

⁶ STO AATO2 - Sintesi rapporto informativo Acea Ato 2 s.p.a. - II semestre 2008, novembre 2009.

Paolo Leon

Presidente

Claudio Santini

Vice Presidente

Sergio Migliorini

Consigliere



Via Cola di Rienzo 217 • 00192 Roma
Telefono 06.367071 Fax 06.36707212
www.agenzia.roma.it

*L'Agenzia per il controllo e la qualità dei servizi pubblici locali
del Comune di Roma è stata istituita dal Consiglio Comunale
con Deliberazione n. 39 del 14 marzo 2002,
successivamente modificata e integrata
con Deliberazione n.212 del 22 ottobre 2007*

Agenzia