Agenzia
per il controllo e
la qualità dei servizi
pubblici locali del Comune di
Roma

LA QUALITA' DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO DI ACEA ATO2 S.P.A. A ROMA: LA CARTA DEI SERVIZI ANNI 2007-2009

ottobre 2010

La qualità del Servizio Idrico Integrato di Acea Ato2 s.p.a. a Roma: la Carta dei Servizi anni 2007-2009

(Ottobre 2010)

Il rapporto è stato redatto da:

Gabriele Ugolini

Laura Casasanta

Sommario

1. Premessa 4
2. Il Servizio Idrico Integrato 4
3. La Carta dei Servizi: brevi cenni normativi 5
4. La Carta dei Servizi nel Servizio Idrico Integrato 6
5. Gli standard di servizio a Roma e la misurazione delle prestazioni del SII di Acea Ato2 6
6. Benchmarking tra le grandi città italiane 15
7. La tutela non giurisdizionale: la scelta di Acea Ato2 16

1. Premessa

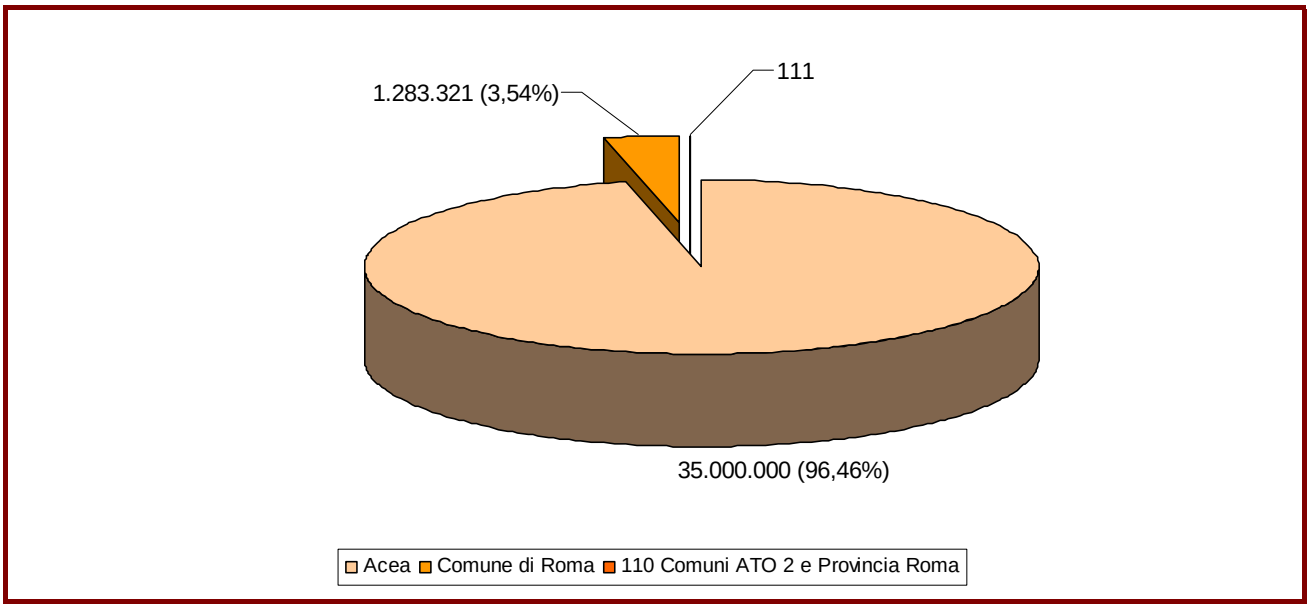
Il presente lavoro esamina i risultati relativi agli standard di qualità tecnici e commerciali del Servizio Idrico Integrato (di seguito, SII) nell'ATO 2 Lazio Centrale – Roma (di seguito, ATO 2) contenuti nella Carta dei Servizi di Acea Ato2 s.p.a. (di seguito, Acea Ato2), effettuato la prima volta da questa Agenzia sui dati 2006 (cfr. Relazione Annuale 2007-08 Par. 7.7.3), poi ripetuto per gli anni 2007 e 2008 (cfr. "La qualità del Servizio Idrico Integrato di Acea Ato2 s.p.a. a Roma: la Carta dei Servizi (luglio 2010"), ed ora aggiornato ai dati 2009.

2. Il Servizio Idrico Integrato

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. 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 (95% del totale); a questi vanno aggiunti ulteriori 9 comuni in cui SII è stato acquisito solo parzialmente. Oltre al SII, ad Acea Ato 2 è stata 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 della manutenzione delle fontane artistiche e monumentali strettamente connesse al servizio idrico potabile.

Fig. 1 **Assetto proprietario di Acea Ato2** (numero di azioni e %)



Fonte: Acea Ato 2, Bilancio di esercizio 2009.

Tav. 1 Acea Ato 2: principali dati economici e finanziari (€/000 e variazioni percentuali)

Voci di bilancio	2008	2009	Variaz. 2009/2008
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.

3. La Carta dei Servizi: brevi cenni normativi

La Carta dei Servizi (di seguito, 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 l'Autorità d'Ambito Ottimale (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 introdotto la "Carta della qualità dei servizi" prevedendo che, per ogni settore, il Contratto di Servizio imponga al soggetto gestore selezionato di adottare una specifica Carta "*da redigere e pubblicizzare in conformità ad intese con le associazioni di tutela dei consumatori e con le associazioni imprenditoriali interessate, recante gli standard di qualità e di quantità relativi alle prestazioni erogate così come determinati nel contratto di servizio, nonché le modalità di accesso alle informazioni garantite, quelle per proporre reclamo e quelle per adire le vie conciliative e giudiziarie nonché le modalità di ristoro dell'utenza, in forma specifica o mediante restituzione totale o parziale del corrispettivo versato, in caso di inottemperanza".*

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). Al riguardo si segnala la recente adozione della delibera n.89/2010 del CiVIT, sulla misurazione della *performance* a livello organizzativo di cui all'articolo 8 del decreto.

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, il D.P.R. del 7 settembre 2010, n.168, recante *"Regolamento di attuazione dell'articolo 23 bis del DL n. 112/2008, convertito, con modificazioni, dalla Legge 6 agosto 2008, n. 133 e successive modificazioni, in materia di servizi pubblici locali a rilevanza economica"*, 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.

4. La Carta dei Servizi nel Servizio Idrico Integrato

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. All'interno del documento devono quindi 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, sia 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 <u>indicatori tecnici</u> 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 tecnologiche 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 <u>indicatori gestionali</u> 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 <u>indicatori economico-finanziari</u>, 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.

5. Gli standard di servizio a Roma e la misurazione delle prestazioni del SII di Acea Ato2

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'AATO è costituita dalla Conferenza dei Sindaci di tutti i comuni dell'ATO 2, 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 (OTUC), 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 servizio[1].

I dati, laddove disponibili, si riferiscono alla rete storica di Roma per gli anni 2007, 2008 e 2009.

Si riportano di seguito, per ognuno dei tre gruppi, una tavola con indicazione delle previsioni contenute nella CS e, in figura, l'andamento percentuale del numero di eventi che hanno rispettato gli standard, per i principali fattori di qualità soggetti a rilevazione nel triennio considerato.

[1] 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.

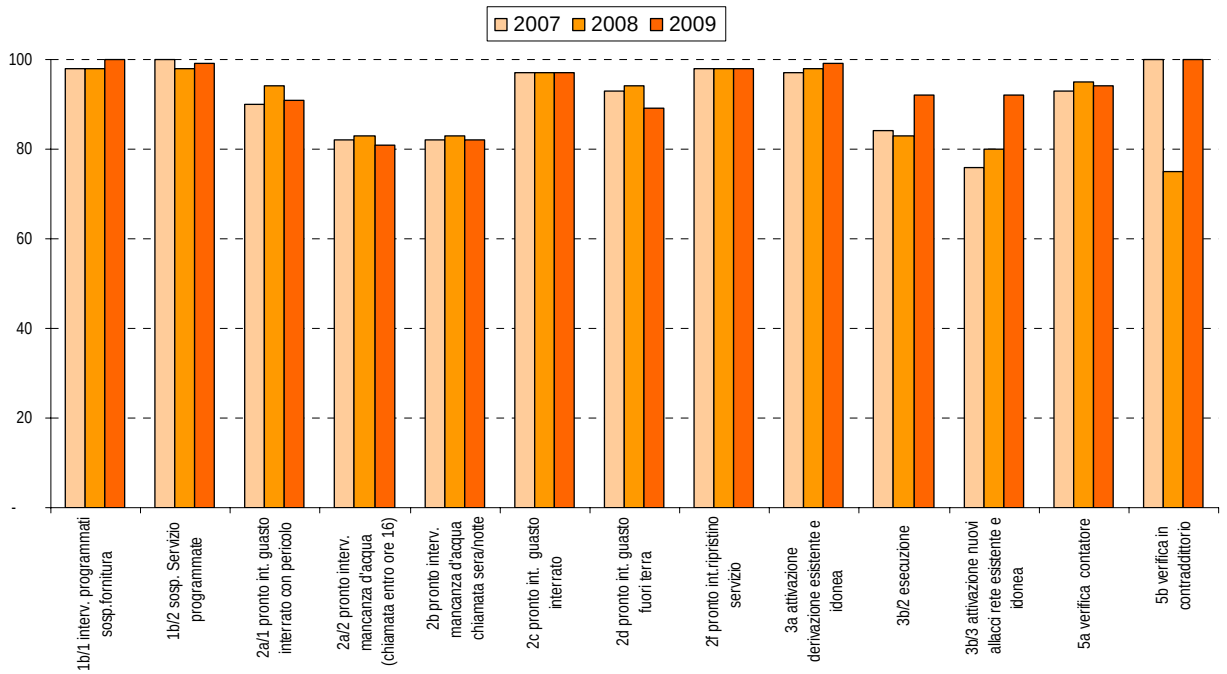
Tav.2 **Carta dei Servizi: servizio acquedotto - Roma**

Cod.	Fattore di qualità	Oggetto	Indicatori di qualità (U.M.)	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 (h)		24		
1b/2	Sospensioni servizio programmate	durata delle sospensioni programmate fornitura	tempo massimo (h)				24
Tempestività nel ripristino del servizio in caso di guasto							
2a/1	Pronto intervento	primo intervento -guasto interrato con situazione pericolo	tempo massimo (h)				6
2a/2	Pronto intervento	primo intervento per mancanza d'acqua chiamata entro le ore 16	tempo massimo (h)				8
2b	Pronto intervento	primo intervento per mancanza d'acqua chiamata serale o notturna	tempo massimo (h)				16
2c	Pronto intervento	primo intervento -guasto interrato	tempo massimo (h)				72
2d	Pronto intervento	primo intervento - guasto fuori terra	tempo massimo (h)				72
2f	Pronto intervento	ripristino del servizio per mancanza d'acqua (autobotti dopo 48 ore)	tempo massimo (h)				48
Rapidità nei tempi di allacciamento							
3a	Attivazione utenza	nuovi allacci - opera di derivazione esistente ed idonea	tempo massimo (gg. lav.)	si			9
3b/1	Preventivazioni	nuovi allacci - rete idrica esistente ed idonea	tempo massimo (gg. lav.)	si			30
3b/2	Esecuzione	nuovi allacci - rete idrica esistente ed idonea	tempo massimo (gg. lav.)	si			45
3b/3	Attivazione utenza	nuovi allacci - rete idrica esistente ed idonea	tempo massimo (gg. lav.)	si			9
3c/1	Preventivazioni	trasformazione da bocca tarata a contatore	tempo massimo (gg. lav.)	si			40
3c/2	Esecuzione	trasformazione da bocca tarata a contatore	tempo massimo (gg. lav.)	si			50

3c/3	Attivazione utenza	trasformazione da bocca tarata a contatore	tempo massimo (gg. lav.)	si			9
Verifica del livello di pressione							
4a	Verifica pressione	richiesta verifica contatore da parte dell'utente	tempo massimo (gg. lav.)				30*
Correttezza nella misura dei consumi							
5a**	Verifica del contatore	richiesta verifica da parte dell'utente	tempo massimo (gg. lav.)				20
5b	Verifica del contatore	richiesta verifica in contraddittorio da parte dell'utente in laboratorio	tempo massimo (gg. lav.)				30
5c	Verifica del contatore	sostituzione contatore	tempo massimo (gg. lav.)				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 Agenzia su dati Acea Ato 2.

Fig. 2 **Eventi entro lo standard per i fattori di qualità del servizio acquedotto - Roma** (%)



Eventi totali

	224	224	39	876	394	5415	6938	1166	5166	1301	6123	544	22
	207	207	34	778	396	5328	7364	1101	7449	1191	6677	726	26
	85	85	35	415	220	5374	7586	583	6248	1020	6691*	814	7

(*) La percentuale 2009 non tiene conto dei posticipi richiesti dall'utente.
Fonte: elaborazioni Agenzia su dati Acea Ato2.

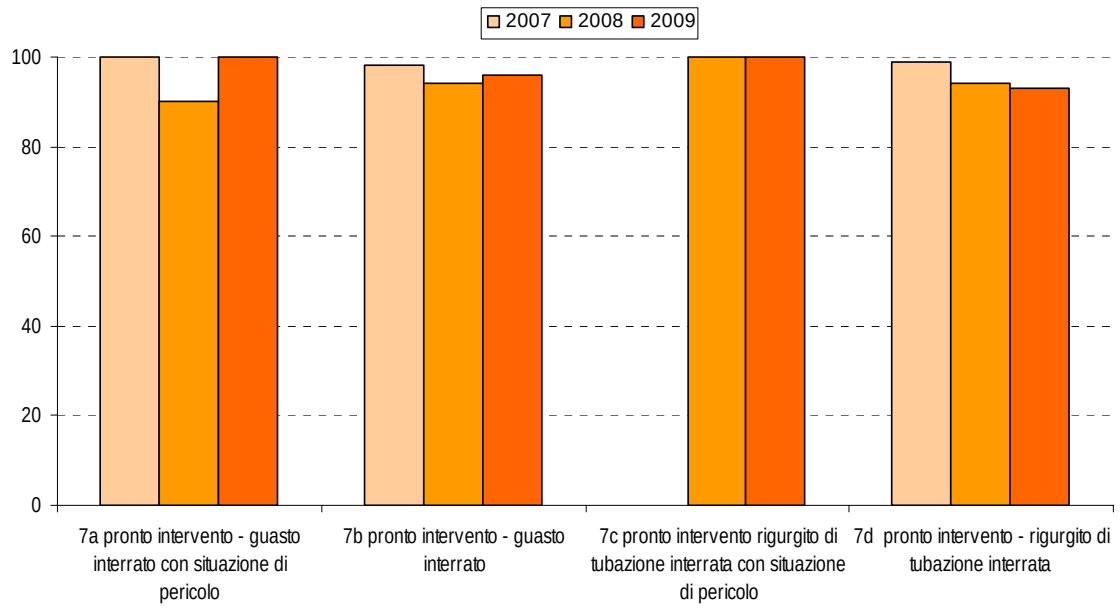
Tav.3 Carta dei Servizi: servizio fognatura e depurazione - Roma

Cod.	Fattore di qualità	Oggetto	Indicatori di qualità (U.M.)	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 (gg. lav.)	si			40
6a/2*	Verifica corretta esecuzione	richiesta di allaccio - rete fognaria esistente ed idonea	tempo di preavviso al gestore (gg. lav.)		9		
6a/3*	Rilascio attestato di regolare allaccio in fogna	richiesta di allaccio - rete fognaria esistente ed idonea	tempo massimo (gg. lav.)				40
6a/4**	Risposta Impossibilità allaccio in fogna	richiesta di allaccio - rete fognaria non esistente o non collegata a impianto di trattamento	tempo massimo (gg. lav.)				30
6b/1	Preventivazione	opere di allaccio contestuali alla realizzazione della rete fognante	tempo massimo (gg. lav.)				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 (h)				12
7b	pronto intervento	primo intervento - guasto interrato	tempo massimo (h)				72
7c	pronto intervento	primo intervento - rigurgito o esondazione con situazione di pericolo	tempo massimo (h)				12
7d	pronto intervento	primo intervento - rigurgito di tubazione interrata	tempo massimo (h)				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 Agenzia su dati Acea Ato 2.

Fig. 3 **Eventi entro lo standard per i fattori di qualità del serv. fognatura e depuraz. - Roma** (%)



Eventi totali

	4	295	0	337
	10	220	2	243
	5	103	1	182

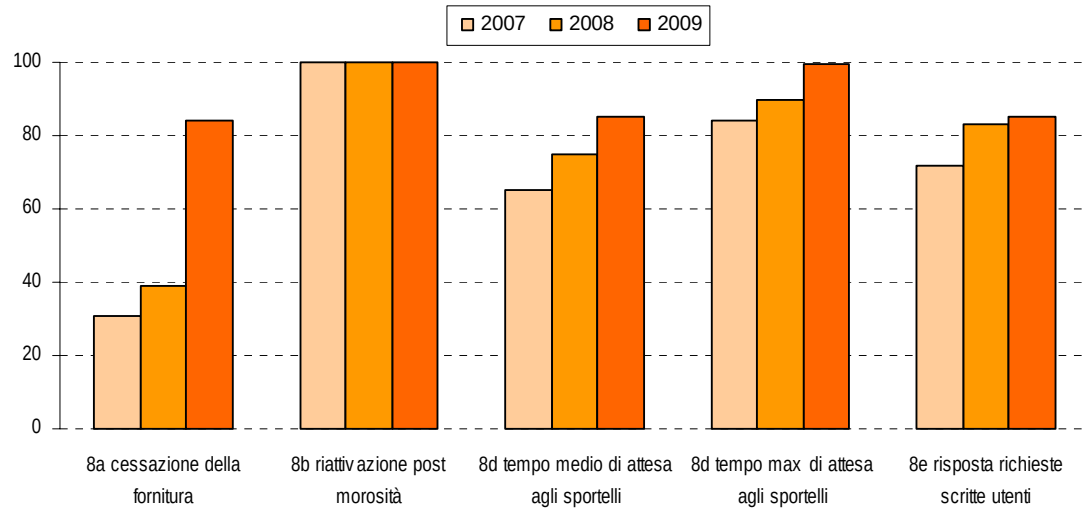
Fonte: elaborazioni Agenzia su dati Acea Ato2.

Tav. 4 **Carta dei Servizi: gestione rapporto utenza - Roma**

Cod.	Fattore di qualità	Oggetto	Indicatori di qualità (U.M.)	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 (gg.lav.)				15
8b	Morosità	richiesta di riattivazione	tempo massimo (gg.lav.)	si			1
8c	Controllo fatturazione	richiesta controllo fatturazione	tempo massimo (gg.lav.)	si			30
8d	Tempi di attesa agli sportelli	tempo attesa	tempo medio / massimo (min)			30	90
8e	Corrispondenza con gli utenti	tempo risposta	tempo massimo (gg.lav.)				30
8f	Servizio di assistenza	fornitura indicazioni comportamentali					

Fonte: elaborazioni Agenzia su dati Acea Ato 2.

Fig. 4 **Eventi entro lo standard per i fattori di qualità della gestione rapporto utenza - Roma** (%)



Eventi totali

	2531	813	36421	36421	1789
	3148	6804	37474	37474	2345
	3853	753	30824	30824	1824

Fonte: elaborazioni Agenzia su dati Acea Ato 2.

Come si intuisce facilmente dal confronto tra i parametri contenuti nelle tavole riportate e quelli, in numero inferiore, delle rispettive figure che evidenziano l'andamento dei valori di rispetto degli standard dei soli parametri interamente 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. Si sottolinea, tuttavia, che nel 2009 sono stati nuovamente rilevate le percentuali di rispetto degli standard per quattro indicatori del servizio di acquedotto, rispettivamente gli indicatori **3b/1**, **3c/1** e **3c/3** i cui ultimi dati risalivano al 2006 e l'indicatore **5c**, relativo alla verifica e successiva sostituzione del contatore, mai monitorato in passato, ma per il quale il numero di eventi è molto elevato, pari a 25.703 nel 2009, e la percentuale di rispetto si attesta all'87%.

Per gli indicatori rilevati nell'intero triennio 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 nel triennio 2007-2009, si evidenziano:

1 b/1 - Preavviso di minimo 24 ore per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura, il cui rispetto ha raggiunto il 100% e per un numero di casi più che dimezzato, da 224 casi nel 2007 a 85 nel 2009;

3 b/2 - Esecuzione di nuovo allaccio o spostamento senza lavori, per il quale si aveva l'84% dei casi entro lo standard di 45 giorni lavorativi nel 2007, ora al 92%;

5 b - Richiesta di verifica del contatore in contraddittorio da parte dell'utente in laboratorio, entro lo standard di 30 giorni lavorativi, passato dal 100% nel 2007 al 75% nel 2008 per poi migliorare nuovamente al 100% nel 2009 e per un numero di casi molto inferiore, rispettivamente 22, 26 e infine solo 7 casi nel triennio considerato;

8 a - Cessazione della fornitura che con soli il 31% dei casi entro lo standard di 15 giorni lavorativi nel 2007, è arrivato nel 2009 ad una percentuale di rispetto del 84% e per un numero di richieste sempre in crescita, 2.531 nel 2007 a 3.853 nel 2009;

8 d - Tempo di attesa *medio* agli sportelli, entro lo standard di 30 minuti in media, che è passato da 65% dei casi rientranti nello standard nel 2007 fino a 85% nel 2008, e **tempo di attesa *massimo* agli sportelli**, entro lo standard di 90 minuti, che ha raggiunto la quasi totalità di casi entro lo standard con una percentuale pari al 99,6% nel 2009, rispetto ad 84% nel 2007; il numero di utenti che si rivolgono agli sportelli è passato da 37.474 nel 2007 a 30.824 nel 2009;

8 e - **Corrispondenza con gli utenti**, entro lo standard di 30 giorni lavorativi, passato dal 72% di rispetto dello standard nel 2007 al 85% nel 2009.

Abbiamo poi altri due parametri in miglioramento, anche se la serie storica non è completa:

3 b/1 - **Preventivazione di nuovo allaccio o spostamento senza lavori**, con 5.328 casi nel 2008 scesi a 4.786 nel 2009, ed il cui rispetto è passato dal solo 50% nel 2006 all'81% nel 2009, anno per il quale si ha nuovamente la disponibilità del dato relativo alla percentuale di rispetto la cui rilevazione era stata interrotta nel biennio 2007-2008.

3 b/3 - **Attivazione dell'utenza idrica in caso di allaccio o spostamento senza lavori**, per il quale si aveva il 76% dei casi entro lo standard di 9 giorni lavorativi nel 2007, 0ra pari al 92%, senza tener conto dei casi di posticipo richiesti dagli utenti.

Per gli standard in peggioramento nel triennio 2007-2009, si evidenziano:

2 d - Pronto intervento per guasto fuori terra, passato da una percentuale di rispetto del 93% nel 2007 al 89% nel 2009;

7 d - Pronto intervento per rigurgito di tubazione interrata, il cui rispetto raggiungeva il 99% nel 2007 ed è ora sceso al 93% pur in presenza di un numero di casi in diminuzione: da 337 nel 2007 a 182 nel 2009.

Si evidenziano inoltre, anche in assenza di rilevanti variazioni nelle percentuali di rispetto degli standard, gli indicatori interessati da significativi cambiamenti nel numero di casi rilevati.

Tra le casistiche in aumento:

5 a - Richiesta di verifica del contatore da parte dell'utente, da 544 richieste nel 2007 a 814 nel 2009 che rilevano una crescente attenzione da parte degli utenti al controllo e alla corretta rilevazione dei consumi.

Per quanto riguarda gli eventi il cui numero di casi è in diminuzione:

2 a/2 - Pronto intervento per mancanza d'acqua con chiamata diurna, per il quale il numero di ca-

si si è più che dimezzato: da 876 casi nel 2007 a 415 nel 2009;

1 b/1 e **1 b/2** rispettivamente, **preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura** e **durata delle sospensioni programmate**, con un numero di casi più che dimezzato, da 224 nel 2007 a 85 nel 2009 per entrambi gli indicatori;

2 b - Pronto intervento per mancanza d'acqua con chiamata serale o notturna, per il quale gli interventi registrati nel 2007 erano pari a 394, poi scesi a 220 nel 2009;

3 c/1 - **Preventivazione dell'utenza idrica in caso trasformazioni da bocca tarata a contatore**, da 249 casi nel 2007 a 154 nel 2009; il rispetto dello standard non è stato rilevato nel biennio 2007-2008 ma si attesta all'86% nel 2009 ed era appena del 54% nel 2006. E' interessante su questo punto notare come il numero di richieste di preventivazione sia seguito solo per circa la metà dei casi da successive reali trasformazioni e attivazioni;

3 c/3 - **Attivazione dell'utenza idrica in caso trasformazioni da bocca tarata a contatore,** da 138 casi nel 2007 a 61 nel 2009; il rispetto dello standard non è stato rilevato nel biennio 2007-2008 ma si attesta all'89% nel 2009 ed era appena del 66% nel 2006;

2 f - **Pronto intervento per ripristino del servizio**, da garantire entro 48 ore, che mostra una decisa riduzione delle richieste di intervento: da 1.166 nel 2007 a 583 nel 2009;

Per quanto riguarda gli eventi il cui numero di casi è in forte variazione:

8 b - Richiesta di riattivazione in seguito a morosità, per il quale le richieste sono passate da 813 nel 2007 a ben 6.804 nel 2008, probabilmente a causa dell'intensificazione delle attività di distacco promossa da Acea Ato 2, per poi scendere a 753 nel 2009; in proposito, si rileva come tale attività possa aver influenzato anche lo standard **8 e - Corrispondenza con gli utenti**, descritto in precedenza, il quale mostra, nel numero di casi per l'ultimo triennio, un andamento analogo.

In conclusione, per quanto riguarda la città di Roma, dai dati forniti dal gestore Acea Ato 2 emerge un sostanziale sforzo al miglioramento nelle percentuali di rispetto, purtroppo non ancora accompagnato da un'attività di rilevazione che copra la totalità degli standard riportati nella CS.

Per quanto riguarda infine gli adempimenti stabiliti nella Convenzione a carico del gestore, è tra l'altro 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).

L'ultimo rapporto informativo del gestore è relativo al secondo semestre del 2009, su cui la STO ATO2 sta effettuando un analisi sull'applicabilità dei parametri di misurazione delle prestazioni, che fino ad ora sono stati calcolati anche negli anni passati in modo incompleto e parziale[1].

L'incompletezza riguarderebbe le informazioni inerenti i campioni controllati dall'organo di controllo, le analisi non conformi perché relative a parametri in deroga o dovute a errori di campionamento e le analisi non conformi per ragioni indipendenti dal Gestore; ad oggi tale situazione determina pertanto l'inefficacia del parametro QUAL.

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

6. Benchmarking tra le grandi città italiane

Recentemente "Utilitatis, pro acqua, energia e ambiente", istituto di ricerca fondato da FederUtility, in collaborazione con Anea (Associazione Nazionale Autorità e Enti di Ambito) ha presentato, all'interno della sua consueta pubblicazione annuale[3], una ricognizione comparativa delle CS di 17 gestori al fine di verificare la rispondenza dei documenti ai requisiti di struttura e contenuto fissati nello schema generale di riferimento previsto a livello nazionale. Dall'analisi è emerso un sostanziale rispetto dei requisiti, ma risultano assai carenti le informazioni sulle modalità di verifica degli standard e sulle strutture interne e/o esterne incaricate del monitoraggio dei livelli prestazionali.

In base allo schema generale di riferimento, sono stati analizzati i valori specifici assegnati agli indicatori, suddivisi secondo i vari aspetti del SII che richiedono la predisposizione di standard: avvio del rapporto contrattuale, accessibilità al servizio; gestione del rapporto contrattuale e continuità del servizio.

In termini di contenuti, la CS di Acea Ato 2, per quanto ormai risalente al 2002 e forse bisognosa di revisione, è risultata in linea con i contenuti minimi richiesti dalla normativa. Inoltre, Acea Ato 2 offre un maggior numero di ore settimanali di apertura degli sportelli con 36 ore rispetto ad una media poco inferiore alle 30 ore. Tuttavia, generalmente, gli standard garantiti dalla società presentano un valore superiore a quello offerto dai gestori del campione che servono bacini di utenza superiori ai 300.000 abitanti[4].

In particolare, nel servizio di acquedotto, per quanto riguarda i tempi di preventivazione per lavori che non richiedono sopralluogo, Acea Ato 2 garantisce l'esecuzione della prestazione in 30 giorni, superata solo dai 40 giorni necessari a Bari, rispetto ai 15 di Firenze e Genova e addirittura agli 8 di Milano. Analoga situazione si ripete anche per i tempi di esecuzione per allacciamenti standard all'acquedotto, per i quali ad Acea Ato 2 occorrono 45 giorni rispetto ad una media delle altre grandi città di circa 37, che risente, per altro, dei ben 90 giorni di Bari, l'unico grande capoluogo in cui il gestore garantisce uno standard peggiore a quello di Acea Ato 2.

Similmente, nel servizio di fognatura, l'esecuzione di allacciamento alla fognatura richiede a Roma 40 giorni rispetto ai 30 di Milano, 25 di Genova e 20 di Firenze. Più in linea con la media appaiono i 9 giorni necessari all'attivazione dell'utenza, per la quale, se si escludono i 10 giorni di Milano, gli altri grandi gestori si impegnano a non impiegare più di 7 giorni.

In merito alla gestione del rapporto contrattuale, va invece segnalato come la cessazione della fornitura richieda ben 15 giorni a Roma, quando ne bastano 5 a Genova e Firenze, 7 a Torino e 8 a Milano (molti di più a Bari, dove il gestore ha posto un valore standard di 30 giorni).

Per quanto riguarda i tempi di risposta scritta agli utenti e ai reclami, Acea Ato 2 garantisce la prestazione in 30 giorni, così come avviene a Torino, mentre gli altri impiegano dai 15 ai 20 giorni e solo a Bari le risposte possono arrivare dopo 40 giorni.

Particolarmente basso nella capitale il numero di letture garantite al contatore (solo una volta l'anno), mentre la frequenza delle fatturazioni, nel rispetto del limite di legge, viene garantita con cadenza semestrale, così come per altro avviene nella maggior parte delle altre grandi città, mentre la media del totale dei gestori è di almeno 3 fatturazioni l'anno.

Si sottolinea inoltre il picco negativo registrato da Acea Ato 2, rispetto a tutte le carte analizzate, in merito allo standard offerto per il controllo del livello di pressione, a effettuare entro 30 giorni, ovvero 10 giorni in più se paragonato all'intervallo di 20 giorni entro cui il secondo gestore del campione si impegna ad eseguire la prestazione. Analoga situazione è stata registrata con riferimento ai tempi di attivazione del servizio sostitutivo di emergenza, dove Acea Ato 2 con 48 ore (insieme a Torino) è in fondo alla classifica. Anche con riferimento all'entità del rimborso automatico, i 25 euro riconosciuti da Acea Ato 2, insieme a Bari, sono comunque l'importo più basso riscontrato nel campione analizzato delle grandi città.

E' tuttavia utile ricordare che, nonostante l'adozione degli standard e la loro pubblicazione rappresenti un notevole passo avanti nella trasparenza del rapporto con gli utenti e nella salvaguardia dei loro diritti, è necessario che tale adozione

[3] Utilitatis e Anea, Blue Book - i dati sul servizio idrico in Italia, 2010.

[4] Nello specifico, per quanto riguarda i comuni con un numero di abitanti superiore a 300.000, oltre a Roma, sono state analizzate le CS dei gestori del SII a Firenze, Torino, Genova, Milano e Bari.

sia poi seguita da un effettivo monitoraggio dell'andamento degli indicatori e da un impegno reale al rispetto degli stessi affinché non rimangano semplici cifre prive di reale riscontro e significato.

7. La tutela non giurisdizionale: la scelta di Acea Ato2

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.

La procedura è stata attivata a partire dal 1 novembre 2009 e il totale delle richieste pervenute a tutto agosto 2010 è stato pari a 50.

Le richieste dichiarate immediatamente non procedibili in quanto non rientranti nella tipologia di casi previsti per la risoluzione stragiudiziale è pari a 16, per lo più presentate nei primi due mesi di applicazione della procedura.

Per i restanti 34 casi, il 30% ha visto l'accoglimento della richiesta con riconoscimento delle ragioni del cliente, mentre per il 70% è stato dichiarato non procedibile per via conciliativa.

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