



REPUBBLICA ITALIANA

BOLLETTINO UFFICIALE DELLA REGIONE LAZIO

Roma, 14 luglio 2008

PARTE PRIMA - PARTE SECONDA

Si pubblica normalmente il 7, 14, 21 e 28 di ogni mese
Registrazione: Tribunale di Roma n. 569/1986

DIREZIONE REDAZIONE E AMMINISTRAZIONE PRESSO LA PRESIDENZA DELLA GIUNTA REGIONALE - VIA CRISTOFORO COLOMBO, 212 - 00147 ROMA

IL BOLLETTINO UFFICIALE si pubblica a Roma in due distinti fascicoli:

- 1) la Parte I (Atti della Regione) e la Parte II (Atti dello Stato e della U.E.)
- 2) la Parte III (Avvisi e concorsi)

Modalità di abbonamento e punti vendita:

L'abbonamento ai fascicoli del Bollettino Ufficiale si effettua secondo le modalità e le condizioni specificate in appendice e mediante versamento dell'importo, esclusivamente sul c/c postale n. 42759001 intestato a Regione Lazio abbonamento annuale o semestrale alla Parte I e II; alla parte III; alle parti I, II e III al Bollettino Ufficiale. Per informazioni rivolgersi alla Regione Lazio - Ufficio Bollettino Ufficiale, Tel. 06-51685250 - 06-51685116.

Il Bollettino Ufficiale della Regione Lazio è ora consultabile anche in via telematica tramite Internet accedendo al sito www.regione.lazio.it

Il Bollettino Ufficiale può essere visualizzato e/o stampato sia in forma testuale che grafica.

Gli utenti sono assistiti da un servizio di "help" telefonico (06-85084200).

Da Gennaio 2001 l'accesso alla consultazione del Bollettino in via telematica tramite INTERNET è gratuito al pubblico.

Si rinvia ugualmente all'appendice per le informazioni relative ai punti vendita dei fascicoli del Bollettino Ufficiale.

Riproduzione anastatica

PARTE I

ATTI DIRIGENZIALI DI GESTIONE

DIREZIONE REGIONALE AMBIENTE E COOPERAZIONE

TRA I POPOLI

Garante Regionale del Servizio Idrico Integrato. "Rapporto semestrale sulla gestione del Servizio Idrico Integrato nella Regione Lazio, 1° semestre 2008" Pag. 3

PARTE I

ATTI DIRIGENZIALI DI GESTIONE DIREZIONE REGIONALE AMBIENTE E COOPERAZIONE TRA I POPOLI

Garante Regionale del Servizio Idrico Integrato. “Rapporto semestrale sulla gestione del Servizio Idrico Integrato nella Regione Lazio, 1° semestre 2008”.

Indice

- Introduzione
- La regolazione della qualità e il meccanismo di price-cap.
- Valutazione della qualità e sistemi premianti in materia di Servizio Idrico Integrato.
Box 1: il comportamento economico del monopolista non regolato.
Box 2: L’esperienza internazionale di riferimento: l’OFWAT’.
- Standard di qualità e schemi di indennizzo.
- La carta del servizio.
- Introduzione all’adozione degli indicatori di prestazione.
- Finalità ed obiettivi.
- Benefici derivanti dall’impiego degli indicatori di prestazione.
- Sistema di rendicontazione del servizio idrico integrato.
- Gli indicatori.
- Parametri di performance considerati dal disciplinare tecnico.
- Conclusioni.

INTRODUZIONE

Il presente rapporto assolve agli impegni fissati dalla normativa regionale che indica tra i **compiti** del Garante (art. 8 L.R. 26/98) quello di redigere una relazione semestrale sulla gestione del Servizio idrico integrato nella regione Lazio. Il rapporto semestrale ha lo scopo di essere un supporto all'analisi del servizio pubblico locale a rete denominato "servizio idrico integrato", ma anche di essere un periodico documento di riferimento della regione Lazio per il ciclo integrato dell'acqua. Il ruolo del Garante, infatti, concorre a garantire l'efficacia e l'efficienza dei servizi idrici con particolare riguardo all'applicazione delle tariffe e alla tutela degli utenti in modo da garantire gli interessi della collettività con criteri di regolazione e strumenti amministrativi di indirizzo, vigilanza e controllo, coadiuvato dall'attività delle Segreterie Tecnico Operative degli ATO e dalla Consulta regionale degli Utenti e Consumatori

Il tema dell'azione di controllo sui livelli di qualità dei servizi è rilevante perché si pone a garanzia dei livelli minimi di prestazioni di servizio a tutela della collettività onde verificare:

- il livello di standard conseguiti e loro allineamento ai livelli stabiliti nei relativi contratti di servizio;
- che il gestore abbia pubblicato la "carta di qualità" ovvero gli standard minimi di servizio che intende garantire essendo tali previsioni, a tutti gli effetti, previsioni contrattuali che possono essere fatte valere in giudizio dai cittadini singoli e/o associati.

Allo stato attuale appare improcrastinabile l'implementazione dell'Osservatorio regionale (art. 12 L.R. 26/98) di ausilio al ruolo svolto dal Garante al fine di:

- (i) definire i misuratori di produttività;
- (ii) individuare i parametri per la valutazione delle politiche tariffarie praticate e per la verifica della congruità rispetto al piano di investimenti programmati;
- (iii) segnalare situazioni di criticità, di irregolarità funzionale dei servizi o di inosservanza delle prescrizioni normative;
- (iii) approfondire e pubblicizzare le "best practices" regionali (e nazionali) al fine di consentire la Yardstick Competition.

Si mantiene l'impostazione già proposta in passato trattando temi che si collegano a quanto già individuato nei rapporti degli anni precedenti in modo da proporre un'analisi continuativa sulla gestione del Servizio idrico integrato e disponibile sul sito del garante in modo da essere sempre consultabile e scaricabile a garanzia dell'accesso generalizzato. Il presente rapporto è stato redatto con la preziosa collaborazione della dottoressa Sara Mastroianni, laureata in Economia delle Amministrazioni Pubbliche e delle Istituzioni Internazionali, che ha svolto un tirocinio di formazione ed orientamento presso l'ufficio del Garante regionale del servizio idrico integrato.

La regolazione della qualità e il meccanismo di price-cap

La produzione di un servizio pubblico locale, quale è il Servizio Idrico Integrato, presenta frequenti condizioni di monopolio naturale e legale e, al contempo, è sottoposta a obblighi di universalità.

Tutto ciò impone la presenza di un intervento regolatorio finalizzato ad evitare pratiche monopolistiche e a definire obiettivi e a monitorare i risultati.

Standard di qualità contenuti nei contratti di servizio e nella Carta di Servizio, parametri di performance contenuti nei disciplinari tecnici allegati alla Convenzione di Gestione, indicatori di prestazione costituiscono i principali strumenti di regolazione del Servizio Idrico Integrato nel quadro di una strategia fondata sulla qualità e sul coinvolgimento dei principali stakeholders.

Con le riforme istituzionali, a partire dagli anni '90, si è assistito al superamento dei tradizionali controlli degli EELL sulle aziende (approvazione preventiva delle delibere) sostituiti da confronti basati su logiche di tipo negoziale (governance istituzionale e aziendale)

Il soggetto erogatore del Servizio Idrico Integrato è una società (mista/PPP, pubblica/in house providing, privata/concessione a terzi ai sensi dell'art. 113, comma 5, D.lgs n.267/00) che svolge un'attività economica e deve formalizzare i rapporti con l'utenza tramite la carta dei servizi riducendo l'asimmetria informativa e ovviando all'incompletezza del contratto di fornitura.

La teoria della regolazione pone rimedio a tali inconvenienti tramite l'uso congiunto di una regolazione tariffaria, che simuli gli effetti della competizione, e di una regolazione della qualità.

Ciò determina una maggiore attenzione alla qualità delle prestazioni (monitoraggi ex ante e verifiche ex post) circa la soddisfazione dei cittadini, secondo i principi di efficienza, di economicità e di efficacia.

L'aspetto forse più rilevante da sottolineare nel nuovo quadro delineato dalla riforma è quello della qualità. Infatti negli ultimi anni, in seguito alle azioni di riforma delle pubbliche amministrazioni, si è assistito ad un mutamento sostanziale nella natura dei rapporti fra il soggetto preposto alla gestione del servizio idrico e l'utente. In particolare con la legge n. 36/1994 ha avuto inizio un processo di profonda ristrutturazione del servizio idrico integrato, attraverso l'introduzione del cosiddetto "metodo normalizzato" che definisce la metodologia di determinazione della tariffa ed il suo meccanismo di regolazione. In particolare, si legge che "la tariffa è determinata tenendo conto della qualità della risorsa idrica e del servizio fornito, delle opere e degli adeguamenti necessari, dell'entità dei costi di gestione delle opere, dell'adeguatezza della remunerazione del capitale investito e dei costi di gestione delle aree di salvaguardia, in modo che sia assicurata la copertura integrale dei costi di investimento e di esercizio", inoltre, "per le successive determinazioni della tariffa si tiene conto degli obiettivi di miglioramento della produttività e della qualità del servizio fornito e del tasso di inflazione programmato". La legge 36/94 all'art 13, comma 2, prevede che la

tariffa copra integralmente i costi di investimento e di esercizio tenendo conto della qualità della risorsa e del servizio. La qualità è una caratteristica del servizio, ma non si spiega in che rapporti debba essere con la tariffa. L'art 13, comma 8, prevede l'adozione di un meccanismo di *price cap* quale metodologia di incremento della tariffa nel tempo. Il Metodo Normalizzato (d.m. 1° agosto 1996) stabilisce il criterio di determinazione della tariffa del SII senza includere alcuna componente riferita esplicitamente alla qualità, ma introducendo nella tariffa di base anche gli ammortamenti e la remunerazione del capitale investito. De iure condendo, la qualità potrebbe essere considerata un investimento strategico.

Si prefigura, in questo modo, una liberalizzazione del settore idrico basata su una tariffa a copertura integrale dei costi e con un meccanismo di regolazione *price-cap*, con un limite di prezzo, che tenga conto della qualità del servizio e della risorsa.

Con la liberalizzazione dei monopoli naturali, infatti, diventa di primaria importanza la introduzione di forme di regolazione tariffaria che simulino gli effetti della competizione, per evitare le rendite di posizione dominante e gli abusi connessi alla posizione di monopolista. Nelle diverse esperienze internazionali, che hanno preceduto il processo di liberalizzazione dei servizi di pubblica utilità nella realtà italiana, sono stati sviluppati diversi approcci alla regolazione tariffaria: fra questi il *price-cap* è il meccanismo più ampiamente adottato.

Il meccanismo del *price-cap* consiste nell'applicazione di un tetto alla dinamica delle tariffe, vincolando i futuri incrementi tariffari. Lo stimolo al miglioramento dell'efficienza deriva dal fatto che ogni forma di risparmio, sia esso derivante da aumenti della produttività, progressi tecnologici o economie di scala, ulteriore al fattore X può essere trattenuto dalla società di gestione come profitto. Un evidente problema legato al meccanismo di regolazione del *price-cap* consiste nel fatto che di per sé non contiene alcuna componente che promuova la qualità. Al contrario le società di gestione sono incentivate a diminuire gli investimenti in qualità per un prefissato livello delle tariffe.

Valutazione della qualità e sistemi premianti in materia di Servizio Idrico Integrato

Il bisogno di qualità, invece è un elemento di riferimento nella politica industriale dei servizi pubblici che implica l'ingresso di nuove regole: l'utente di servizi pubblici cosa ottiene in cambio delle tariffe che paga? Al cittadino deve essere garantito un servizio continuativo, di qualità ad un giusto prezzo. Sino alla metà del secolo scorso si parlava di intervento dello Stato nell'economia soprattutto nei casi di fallimento del mercato, ma anche per considerazioni di carattere politico e sociale.

Il SII è un servizio essenziale la cui disponibilità deve essere garantita a prescindere da considerazioni economiche e per esso lo Stato potrebbe intervenire con finalità redistributive, riducendo il prezzo per determinate categorie di utenti (tariffa sociale).

Il SII è un servizio di pubblica utilità che presenta le caratteristiche tipiche del monopolio naturale, è un servizio a rete in cui la rete stessa non può essere duplicata per la presenza di elevati costi fissi (irreversibili).

L'analisi economica considera che i sistemi di regolazione di imprese monopolistiche, che forniscono servizi di pubblica utilità, devono fronteggiare il dilemma fra incentivare l'efficienza produttiva e trasferire quote di rendita da monopolio agli azionisti.

Nel contesto di asimmetria informativa fra Regolatore, impresa e consumatore si assiste all'adozione di sistemi ibridi: il sistema del *price cap* tende a condurre l'azienda verso un miglioramento di efficienza, ma solo in un medio-lungo periodo è possibile riconoscere l'andamento dei costi e, per di più, senza incentivi sul versante della qualità.

Il gestore del SII è un monopolista (naturale) regolato solo sul versante dei prezzi ed è difficile stabilire un punto di equilibrio della qualità che si intende offrire.

Box 1:**Il comportamento economico del monopolista non regolato**

Un monopolista non sottoposto ad alcun controllo tende a distorcere i prezzi e la qualità del servizio ovvero la massimizzazione dei profitti induce il monopolista a scegliere un livello produttivo inferiore a quello socialmente ottimale facendo riferimento al consumatore marginale (e non al consumatore medio) con conseguente riduzione del benessere sociale.

La teoria della regolazione cerca di porre rimedio a tali inconvenienti tramite l'uso congiunto di più strumenti: il tema della regolazione della qualità per quanto concerne i servizi infrastrutturali è venuto alla luce solo in tempi recenti.

In monopolio il ricavo marginale eguaglia il costo marginale e pertanto è conveniente offrire ad un prezzo più alto ed accettare minori volumi venduti. Ma come si coniuga questo con l'essenzialità del servizio che si offre e che deve essere garantito a chiunque (2597 cod.civ.)?

Nel caso dei servizi pubblici la sostituibilità con altri beni è molto limitata: il consumatore potrebbe essere costretto ad impiegare quote insostenibili del suo reddito e/o a ridurre i consumi sotto livelli vitali. Da qui nasce l'esigenza di *amministrare* i prezzi o regolarli.

Sulla qualità il consumatore non può decidere quanta qualità acquistare, poiché questa è un attributo deciso dal monopolista. Si determina un'asimmetria: ad aumenti di prezzo da innalzamento di qualità il consumatore reagisce diminuendo la quantità acquistata.

Si dovrebbe ipotizzare un Pianificatore Ottimo che ha a cuore il benessere sociale e che ponga in relazione il livello di qualità che si vuole ottenere e l'efficacia degli incentivi per determinare sia il prezzo che la qualità.

La Regione Emilia Romagna ha adottato un proprio Metodo Normalizzato inserendo la qualità come elemento aggiuntivo nel meccanismo tariffario, infatti ha creato un metodo tariffario aggiungendo alla formulazione del price cap una componente di incremento tariffario legata allo sviluppo del fattore qualità, pesata attraverso un coefficiente. Tale meccanismo, però, si è rivelato non privo di problemi applicativi.

E' necessario analizzare le modalità di regolazione del SII quale servizio di pubblica utilità.

Nella Regione Emilia Romagna si è cercato di individuare la "*domanda sociale di qualità*" emendando la formula tipica del price cap costituito dal prodotto di un qualche coefficiente per l'incremento di qualità (funzione di premialità).

Per individuare la *domanda sociale di qualità* occorre considerare centrale il prezzo più che i costi: un abbassamento di qualità induce gli utenti a domandare una minore quantità del bene.

E' difficile quantificare la domanda sociale di qualità, pertanto si aprono le seguenti prospettive:

- negoziare il livello di qualità che il gestore è in grado di offrire (indagine dei consumatori sulla disponibilità a pagare per livelli crescenti di qualità): non esiste la quantità di esperienza sufficiente da parte degli utenti ad esprimere una valutazione economica fondata sul grado di soddisfazione che una maggiore qualità apporterebbe loro;
- sistema di domanda istituzionale che dà voce e quantifica la richiesta di qualità (costo della qualità)

Si tratta di premiare la qualità poggiandosi sull'idea che sia una componente del prezzo e quindi un costo per il Gestore.

Le modalità di definizione e misurazione della qualità devono costituire un punto di partenza per rimuovere gli ostacoli che hanno sinora impedito di considerare taluni fattori di qualità di riconosciuta importanza all'interno delle linee guida per la regolazione tariffaria.

La normativa ha, infatti, indicato quali fattori di qualità vadano monitorati, ma non indica i livelli minimi della maggior parte dei fattori di qualità del servizio che è appropriato garantire.

Come è possibile recepire dall'esempio inglese, diverse sono le leve che le autorità di settore possono utilizzare per promuovere il miglioramento del servizio offerto al consumatore. Alcune di queste leve sono già state fatte proprie dal sistema italiano. Fra queste spiccano la costituzione di organismi preposti a rappresentare gli interessi degli utenti, la possibilità di premiare tramite riconoscimenti tariffari alcuni aspetti di eccellenza del servizio, l'importanza data alla gestione dei reclami e la definizione di uno schema che sancisce gli standard di servizio garantiti. Nel sistema italiano, però, vengono enunciati solamente i fattori di qualità da monitorare senza dare alcuna indicazione sui livelli degli standard appropriati. Ne consegue una lacuna.

Uno degli strumenti più forti del sistema inglese consiste nella pubblicazione del *Report on Levels of Service for the Water Industry in England and Wales*, attraverso il quale l'OFWAT, mettendo a confronto le performance delle società idriche, sfrutta la leva della yardstick competition (competizione per comparazione), quale modello di "regolazione per comparazione" che comporta che le imprese vengano comparate fra loro, mettendo in evidenza le "best practices".

Il confronto si fonda su un insieme ben preciso di parametri ritenuti rappresentativi del servizio reso all'utenza. Tali confronti spingono le imprese a migliorare le proprie performance per diversi motivi. Non da ultimo, le performance migliori vengono prese in considerazione in sede di fissazione del livello *X* del meccanismo di *price-cap*, al fine di imporre alle società il raggiungimento di livelli di efficienza sempre maggiori.

Questi i principi a cui deve ispirarsi il processo di ristrutturazione delle metodologie di gestione della qualità del servizio idrico integrato. Da una parte, l'identificazione di un set di indicatori di confronto e di appropriati standard di riferimento che incoraggino miglioramenti di efficienza. Dall'altra, la pubblicazione di un rapporto di confronto nazionale (configurabile come immagine dell'ormai consolidato rapporto sullo stato delle infrastrutture, delle gestioni e delle tariffe) volto alla soddisfazione di due differenti esigenze. La necessità da parte del cittadino di prendere consapevolezza in merito ai livelli di servizio esigibili e di parteciparne attivamente al miglioramento. L'esigenza dell'autorità di settore di disporre finalmente di un punto di riferimento per incentivare comportamenti virtuosi nella gestione del servizio rivolto all'utente.

Box 2:**L'esperienza internazionale di riferimento: l'OFWAT**

In tutta Europa, sin dall'ultimo decennio, si è sentita l'esigenza di porre l'utente al centro del processo di riorganizzazione dei servizi pubblici, soddisfatta, almeno in parte, dall'adozione dello strumento della carta del servizio. Nel 1992, il Ministero della funzione pubblica francese predisponendo un documento intitolato *Charte de services public*, avente come obiettivo quello di rendere i servizi pubblici meglio rispondenti ai desideri degli utenti e di migliorarne la qualità; il Governo spagnolo elaborava un *Plan de modernización de la administración del Estado*, anch'esso diretto al miglioramento dei rapporti tra amministrazione e cittadini e della qualità dei servizi pubblici; infine, il Governo belga pubblicava la *Charte des utilisateurs des services publics*, finalizzata al miglioramento del servizio offerto dalle amministrazioni federali.

L'esperienza straniera in materia di carte dei servizi di maggior importanza è quella realizzata dal Regno Unito. Nel 1991, in *The Citizen's Charter. Raising the standard*, veniva sottolineata la necessità che i servizi pubblici fornissero una risposta migliore alle esigenze degli utenti, incrementando i livelli qualitativi e che, a questo fine, si dotassero di appositi statuti. I principi fondamentali ivi enunciati hanno fornito lo spunto per le successive amministrazioni in tutta Europa: standard espliciti e resi pubblici, informazione completa sulla gestione dei servizi, libertà di scelta per gli utenti, cortesia, indennizzo in caso di inadeguata erogazione, gestione economica ed efficiente dei servizi.

L'ufficio per i servizi idrici (OFWAT) è l'organo istituzionale cui è affidata la responsabilità di sorvegliare l'operato delle Water Companies, le società private che gestiscono il ciclo dell'acqua, in Inghilterra e in Galles.

Il Water Act del 1989 e il successivo Water Industry Act del 1991 stabiliscono quelli che sono i principali doveri del Direttore Generale dell'OFWAT. Fra questi, oltre al controllo delle funzioni fondamentali svolte dalle società idriche e della loro capacità di finanziarsi, alla necessità di favorire l'efficienza e l'economicità delle imprese idriche e alla promozione dello sviluppo della concorrenza tra le società, il compito dell'OFWAT di tutelare gli interessi degli utenti dei servizi idrici e fognari è senza dubbio uno dei più importanti. Ogni anno l'OFWAT interviene richiamando le società accusate di aver anteposto gli interessi dei loro azionisti a quelli dei consumatori.

Nell'annuale Report "Levels of service for the water industry in England and Wales"¹ si legge, nel paragrafo riguardante le attività svolte dall'OFWAT, che l'ufficio interviene qualora le performance di una società siano da considerarsi al di sotto di un livello considerato accettabile o qualora tali risultati si siano deteriorati in maniera significativa. Al verificarsi di questa eventualità, viene richiesto alla società di giustificare i propri scarsi risultati e di specificare quali azioni intenda perseguire per migliorare il servizio al consumatore. Nel momento in cui viene stabilito che i consumatori ricevono un servizio particolarmente deficitario, le società sono, dunque, tenute a specificare i percorsi di miglioramento programmati.

L'OFWAT tutela l'utente in tre modi:

- tramite la costituzione di organismi preposti a rappresentare gli interessi degli utenti: le Customer Service Committees, costituite a livello regionale, e l'OFWAT National Customer Council presente a livello nazionale;
- controllando gli standard di servizio offerti dalle imprese e cercando di migliorarli il più possibile, attraverso tre

¹ Action by Ofwat: We take action where company performance is below what we consider to be an 'acceptable' level or where it has significantly deteriorated. We ask companies to set out the reasons for their poor performance and the actions they propose to take to improve service to customers. Where customers are receiving a particularly poor service, companies are required to set targets for rapid improvement.

tipologie di strumenti:

- il *Guaranteed Standards Scheme*, schema che contiene una serie di standard di servizio garantiti, che se non rispettati danno diritto all'utente ad un indennizzo;
- la *yardstick competition*, ottenuta pubblicando annualmente in uno specifico rapporto², alcuni standard di servizio delle imprese idriche, attuando come vedremo, una sorta di concorrenza per comparazione;
- la gestione dei reclami degli utenti, la maggior parte dei quali hanno per oggetto lamentele sugli standard dei servizi offerti;
- preoccupandosi, nelle fasi di revisione periodica delle tariffe, della sopportabilità economica dell'utente.

Appare di interesse, in questa sede, approfondire i meccanismi attraverso i quali l'OFWAT monitora gli standard del servizio nell'interesse dell'utente. Come già accennato, oltre alle procedure di reclamo, l'ufficio si avvale di due strumenti: lo schema degli standard di servizio garantiti e la concorrenza per comparazione.

Il *Guaranteed Standards Scheme* è uno schema che contiene una serie di standard di servizio salvaguardati, che se non rispettati da parte delle imprese danno diritto ad un indennizzo. Lo schema ad oggi in vigore è frutto di una revisione del precedente, nella quale sono stati innalzati gli standard di qualità e gli indennizzi previsti e in cui è stato avviato un meccanismo di rimborso automatico, nell'attuazione del processo di continuo miglioramento degli standard. Tutte le imprese hanno l'obbligo di inviare ogni anno una lettera ai propri utenti che spieghi chiaramente il contenuto dello schema.

Lo strumento della competizione per comparazione è rappresentato dalla pubblicazione del già citato rapporto *Report on Levels of Service for the Water Industry of England and Wales*, nel quale vengono messe a confronto le performance delle 31 società idriche.

Tali confronti spingono le imprese a migliorare le proprie performance attraverso due diverse tipologie di motivazioni. In primo luogo, poiché la maggior parte di esse è quotata sulla borsa di Londra, possono verificarsi ripercussioni negative sulle quotazioni delle azioni nel caso in cui la loro posizione dovesse risultare fra le più basse della graduatoria pubblicata dall'OFWAT; in secondo luogo perché tali risultati vengono utilizzati in sede di revisione periodica delle tariffe. Nel fissare i valori del parametro *X* di *price-cap*, infatti, le performance delle imprese migliori vengono prese ad esempio per imporre alle altre il raggiungimento di più alti livelli di efficienza. E' evidente, quindi, come questo fatto rappresenti un'ulteriore leva per il miglioramento degli standard di servizio da parte delle imprese.

² Report on Levels of Services for the Water Industry of England and Wales

Standard di qualità e schemi di indennizzo

Si sottolinea la difficoltà a fissare un livello qualitativo ottimale, occorrendo scegliere indicatori di qualità facilmente misurabili dal cliente finale e rendendo definibile ex ante la qualità dei servizi.

L'applicazione di meccanismi di indennizzo presenta chiari vantaggi nella promozione della qualità -risarcimento effettivo per i clienti che non hanno ricevuto un adeguato livello qualitativo, reale costo per l'impresa che non promuove la qualità, previsione di rimborsi automatici da parte del Gestore- tale strumento è stato applicato con successo sia dall'OFWAT per il servizio idrico inglese che dall'AEEG per il settore energia elettrica e gas, due esempi di best practices.

In letteratura, i modelli più generali di monopolio (Spence 1975; Vickers e Yarrow 1988) inseriscono tra le variabili decisionali anche il livello qualitativo del prodotto, in quanto è stato dimostrato che, in assenza di regolazione, il monopolista non regolato può massimizzare il profitto scegliendo un livello qualitativo differente rispetto a quello socialmente ottimale.

Poiché meccanismi di regolazione dei prezzi di tipo *price-cap* rendono più costosa l'offerta di un prodotto di qualità superiore, il regolatore deve assicurarsi che la riduzione della qualità generi costi per il monopolista, ad esempio introducendo meccanismi di rimborso in caso di disservizi. Esistono però meccanismi indiretti di incentivo/disincentivo, infatti, tanto maggiore è l'importanza della qualità nel servizio erogato e tanto maggiore è la preoccupazione del monopolista per la propria reputazione, tanto meno il regolatore dovrà usare schemi di *pricing* incentivanti.

A parità di condizioni, gli strumenti che il regolatore ha a disposizione per impedire comportamenti opportunisti delle società di gestione regolate per mezzo del meccanismo di *price-cap*, sono di tre tipi:

- modificare la formula del *price-cap*;
- fissare uno standard qualitativo ottimale;
- informare i consumatori e incentivare le imprese.

L'applicazione di questo metodo consente alle imprese regolate di incrementare i prezzi di vendita nel caso in cui introducano un miglioramento qualitativo del servizio offerto; al contrario un peggioramento qualitativo si traduce in una riduzione della tariffa.

Il limite principale di questo strumento, oltre al fatto che costruire un indice di qualità è difficile e costoso, consiste nella necessità di fissare un adeguato livello di qualità, che non incentivi comportamenti opportunistici delle imprese di erogazione, che potrebbero aumentare i prezzi in misura esagerata accrescendo eccessivamente la qualità del servizio.

Il metodo apparentemente più semplice per la fissazione dello standard ottimale di qualità consiste nella consultazione dei consumatori, tuttavia determinare la disponibilità a pagare di più per un

aumento nella qualità (*willingness to pay*) dei consumatori domestici per i servizi pubblici presenta numerose difficoltà.

Lo strumento che consiste nell'informare i consumatori per incentivare le imprese riduce le asimmetrie informative del regolatore e dei consumatori imponendo:

- la pubblicazione di dati e informazioni sulla qualità del servizio;
- la determinazione di standard qualitativi minimi che siano riferiti a indicatori di qualità oggettivi, semplici e facilmente misurabili dal cliente, per agevolare l'indennizzo del cliente;
- la determinazione di meccanismi di indennizzo;
- l'introduzione di meccanismi di controllo;
- l'introduzione di meccanismi di premi e penali.

Prevede, dunque, il risarcimento del consumatore effettivamente danneggiato dalla scarsa qualità del servizio offerto e allo stesso tempo incentiva la società a verificare eventuali inefficienze produttive.

È in questo quadro che si manifesta la necessità di ridefinire e sviluppare il rapporto fra i soggetti erogatori e l'utente, tutelando il diritto del cittadino a usufruire di un adeguato livello del servizio.

Questo insieme di trasformazioni, dunque, mostra il soggetto erogatore del servizio non più come un ente amministratore di attività volte al soddisfacimento di un interesse pubblico, ma come una società che svolge un'attività economica. L'evoluzione dei rapporti con l'utenza, sempre più orientata verso un rapporto produttore - consumatore, ha fatto nascere la necessità da un lato di formalizzare i rapporti fra chi fornisce e chi usufruisce del servizio, dall'altro di tutelare i diritti dell'utenza di un servizio che rimane pur sempre fondamentale per il benessere del cittadino.

A questo scopo è nato lo strumento della carta del servizio.

La carta del servizio

Lo strumento più diffuso per realizzare tali obiettivi e per coinvolgere il consumatore finale è la carta del servizio. Con la legge finanziaria 2008 (art.2 comma 4.6.1) sono state introdotte norme più rilevanti nel complesso sistema di triangolazione decisionale EE.LL - Gestori-Associazioni dei consumatori. **Viene stabilito uno stretto legame tra contratto e carta dei servizi tale da garantire organicità nella definizione degli standard di qualità e organizzazione. La sede della triangolazione tra i protagonisti del sistema decisionale è il contratto di servizio da cui scaturiscono standard corrispondenti alle esigenze dei cittadini e dei consumatori/utenti, compatibili con le ragioni economiche e finanziarie dei Gestori. Tali standard vengono poi recepiti nella carta dei servizi sotto forma di impegni nei confronti degli utenti.**

La carta dei servizi quale strumento di regolamentazione dei rapporti fra i soggetti erogatori del

servizio pubblico (idrico) e l'utenza, fa parte integrante del contratto di fornitura e nasce nel nostro paese nel 1994.

La Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", per la prima volta in Italia disponeva i principi a cui doveva essere uniformata l'erogazione dei servizi pubblici. I limiti della direttiva, che hanno portato ad una scarsa adesione all'uso di tale strumento, vengono superati dall'emanazione del D.L. n. 163 del 12 maggio 1995, successivamente convertito nella legge n. 273 dell'11 luglio 1995. L'art. 2 della legge 273/95 ha sancito, infatti, l'obbligo, da parte di tutti i soggetti erogatori di servizi pubblici, di adottare le rispettive carte dei servizi sulla base dei principi indicati dalla precedente *Direttiva Ciampi* e di darne adeguata pubblicità agli utenti. L'art. 2 della legge 273/95 viene successivamente abrogato dall'art. 11 del d.lgs n. 286 del 30 luglio 1999, il quale stabilisce che le modalità di definizione, adozione e pubblicizzazione degli standard di qualità e, dunque, delle carte dei servizi, nonché i casi e le modalità di indennizzo all'utenza per il mancato rispetto degli standard stessi, sono stabilite con direttive del Presidente del Consiglio dei Ministri, aggiornabili annualmente.

Il d.lgs n. 267, del 18 agosto 2000, "Testo unico delle leggi sull'ordinamento degli enti locali" riassume e conclude questo percorso normativo, comune a tutti i servizi pubblici locali.

Per quanto riguarda specificamente le carte del servizio idrico, il Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 4 marzo 1996 "Disposizioni in materia di risorse idriche", ribadisce i livelli minimi dei servizi che devono essere garantiti in ciascun ambito territoriale ottimale, in adempimento a quanto previsto dall'art. 4 della legge Galli (5 gennaio 1994, n. 36).

Sintesi e applicazione delle disposizioni in materia di qualità rivolta alla soddisfazione dell'utente nel settore delle risorse idriche è il Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 29 aprile 1999, denominato *Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta del servizio idrico integrato*. Questo decreto costituisce lo strumento operativo attraverso il quale la D.P.C.M. del 27 gennaio 1994 può trovare applicazione, favorendo l'adozione della carta dei servizi da parte dei gestori del servizio idrico integrato.

Fattori e indicatori di qualità. Lo schema della carta del Servizio Idrico Integrato

Lo strumento operativo attraverso il quale la D.P.C.M. del 27 gennaio 1994 può trovare applicazione, è rappresentato dal Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 29 aprile 1999, che stabilisce lo *Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta del servizio idrico integrato*. Al fine di favorire l'adozione della carta dei servizi da parte del gestore del servizio lo *Schema generale di riferimento* sintetizza le disposizioni in materia di qualità rivolta alla soddisfazione dell'utente e stabilisce le modalità di stesura della carta del servizio.

Il Decreto conferma l'importanza dei principi a favore degli utenti, obbligando i gestori ad

assicurare la partecipazione dei cittadini e riconoscendo loro il diritto di accesso alle informazioni e di giudizio sull'operato del gestore stesso. Viene sottolineato, inoltre, che la carta dei servizi costituisce elemento integrativo dei contratti di fornitura che deve prefiggersi il miglioramento della qualità dei servizi forniti, nonché il miglioramento del rapporto tra utenti e i soggetti erogatori del servizio stesso.

Lo schema si articola in due differenti sezioni. Nella prima vengono fissati i principi fondamentali e i criteri per l'erogazione del servizio idrico integrato che devono essere contenuti nella carta dei servizi, della quale si propone una struttura tipo. Nella seconda parte vengono riportate quattro schede riguardanti i diversi aspetti del servizio per i quali si prevede debbano essere stabiliti degli standard qualitativi: l'avvio del rapporto contrattuale, l'accessibilità al servizio, la gestione del rapporto contrattuale e la continuità del servizio.

Dapprima si prenderà in considerazione la definizione dei fattori di qualità e la procedura di scelta di appropriati indicatori e standard della qualità del servizio, successivamente, invece, si esamineranno gli aspetti del servizio idrico integrato così come sono stati inseriti nelle quattro schede.

La carta del servizio, innanzi tutto, deve definire quali siano i fattori di qualità da controllare, dove per fattori di qualità si intendono quegli aspetti considerati rilevanti per la percezione della qualità del servizio da parte dell'utente.

In seguito è necessario stabilire attraverso quali indicatori avviare il processo di misurazione e miglioramento dei livelli di qualità del servizio, intesa come capacità di soddisfare le aspettative della clientela nel tempo. Gli indicatori di qualità sono variabili quantitative o parametri qualitativi in grado di rappresentare adeguatamente, in corrispondenza di ciascun fattore di qualità, i livelli delle prestazioni erogate.

Infine, in corrispondenza di ciascun indicatore di qualità, il soggetto erogatore è tenuto a fissare il livello *standard* del servizio garantito.

Lo standard può essere di tipo qualitativo, ossia, senza fare diretto riferimento a valori misurabili quantitativamente, deve esprimere una garanzia rispetto a specifici aspetti del servizio, oppure di tipo quantitativo. Gli standard quantitativi, cioè direttamente misurabili, possono essere specifici o generali. Uno standard quantitativo si dice specifico quando è riferito alla singola prestazione resa ed è espresso da una soglia minima o massima e può essere verificato dal singolo utente (a tale scopo, gli standard specifici devono essere adeguatamente comunicati all'utenza). Si dice, invece, generale quando è espresso da un valore medio riferito al complesso delle prestazioni relative al medesimo indicatore.

L'identificazione degli standard di qualità, dunque, è importante per due ordini di motivi. Innanzi

tutto, costituisce un obiettivo dinamico stabilito annualmente dal gestore, e come tale costituisce una concretizzazione visibile dei risultati del processo di continuo miglioramento della qualità, in secondo luogo rappresenta un elemento di informazione trasparente nei confronti dell'utente sul livello di qualità del servizio garantito, che, quindi, può sottoporlo a un monitoraggio continuo. Da questo specifico punto di vista il decreto prevede due diverse modalità di monitoraggio: interno ed esterno.

Il controllo continuo dei livelli di qualità del servizio è, in primo luogo, a carico del soggetto erogatore (monitoraggio interno), il quale deve rilevare il grado di raggiungimento degli obiettivi fissati, al fine di assicurare un processo di continuo miglioramento del servizio, ed utilizzare i dati provenienti dal monitoraggio delle prestazioni per definire un piano di miglioramento progressivo delle stesse.

I risultati conseguiti, inoltre, devono essere pubblicati periodicamente, affinché gli utenti e gli organismi preposti al monitoraggio della qualità del servizio possano verificare il grado di raggiungimento degli standard generali prefissati (monitoraggio esterno), ossia il livello di qualità del servizio conseguito in rapporto a quanto promesso nella carta aziendale.

Lo *Schema generale di riferimento* definisce per ogni aspetto del servizio alcuni fattori di qualità rappresentativi.

Il primo aspetto del servizio idrico integrato preso in considerazione è *l'Avvio del rapporto contrattuale*, in esso vengono definiti alcuni tempi fondamentali riferiti alle prestazioni dovute per l'erogazione di una nuova fornitura.

Il **tempo di preventivazione** è, per ciascuna tipologia di utenza, il tempo massimo intercorrente tra la richiesta documentata dell'utente ed il momento di consegna del preventivo. In questo caso viene fatta distinzione a seconda della necessità di effettuare un sopralluogo.

Il **tempo di esecuzione dell'allacciamento di una nuova utenza idrica** è il tempo massimo tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'utente e la completa esecuzione di tutti i lavori necessari per l'attivazione della fornitura.

Il **tempo per l'attivazione e la riattivazione della fornitura idrica** è definito come il tempo massimo intercorrente fra la data di definizione del contratto di fornitura e l'avvio della fornitura stessa nel caso di attivazione della fornitura, di riapertura del contatore senza modifica della sua portata o di riattivazione della fornitura nei casi di subentro. In questo caso si rileva sia l'entità del rimborso previsto che l'automaticità dello stesso.

Il **tempo per la cessazione della fornitura** è il tempo massimo a disposizione del gestore per disattivare la fornitura idrica.

Il **tempo di allaccio alla pubblica fognatura** è il tempo massimo tra la data di richiesta

documentata da parte dell'utente e l'esecuzione dell'allaccio.

La seconda scheda di rilevazione valuta l'*Accessibilità al servizio*, intesa come l'insieme delle procedure che facilitano il rapporto con l'utenza e che agevolano la partecipazione del pubblico al miglioramento dello stesso.

Il **periodo di apertura al pubblico degli sportelli** viene definito dai gestori in modo da assicurare orari compatibili con le esigenze diversificate dell'utenza. La scheda di rilevazione verifica se vengano già assicurate le prescrizioni del DPCM 4 marzo 1996, che al punto 8.4.4 stabilisce che i gestori debbano assicurare un orario di apertura non inferiore alle 8 ore giornaliere nell'intervallo dalle 8.00 alle 18.00 nei giorni feriali, e non inferiore alle 4 ore nell'intervallo dalle 8.00 alle 13.00 il sabato.

I gestori sono tenuti ad indicare quali **pratiche possono essere espletate per via telefonica nonché per corrispondenza**. Anche in questo caso viene verificato se i gestori assicurano già quanto richiesto dal punto 8.4.3 del DPCM 4/3/96, vale a dire se assicurano un servizio informazioni per via telefonica per un orario di almeno 10 ore al giorno nei giorni feriali e di 5 ore il sabato.

I gestori devono indicare i giorni e le ore nelle quali è possibile effettuare il pagamento delle bollette presso gli sportelli aziendali (per il **tempo di attesa** agli sportelli deve essere indicato un tempo minimo e massimo) e sono tenuti ad assicurare che i pagamenti possano essere effettuati il più possibile secondo **modalità differenziate**. A questo riguardo si rileva in particolare la possibilità di pagare per

domiciliazione bancaria e tramite carta di credito o bancomat.

La seconda scheda di rilevazione individua, inoltre, se vengono previste **facilitazioni per utenti particolari** e lo scostamento massimo di ritardo tollerato **rispetto ad appuntamenti concordati**. I rapporti con il consumatore, infine, riguardano **le richieste e i reclami scritti**. Per ciascuno di questi fattori di qualità si rileva il tempo massimo di prima risposta assicurato.

Il terzo aspetto del servizio idrico integrato preso in considerazione è la *Gestione del rapporto contrattuale*, in esso vengono definite le modalità di fatturazione e di verifica degli aspetti fondamentali del contratto di fornitura.

I gestori indicano, per ogni tipologia di utenza, la periodicità della **fatturazione**, le modalità di rilevazione dei consumi e di svolgimento del procedimento di fatturazione. In questa sede viene rilevata la frequenza di fatturazione.

Qualora nel processo di fatturazione vengano evidenziati errori, la individuazione e correzione deve avvenire d'ufficio, si rileva in particolare il tempo massimo di **rettifica e di restituzione dei pagamenti in eccesso**.

Devono essere, inoltre, indicate le condizioni alle quali l'utente può richiedere la **verifica del**

corretto funzionamento del contatore. In questo caso i gestori indicano il tempo massimo di intervento per la verifica, fissato a partire dalla segnalazione richiesta dall'utente.

Infine, l'utente può richiedere la **verifica del livello di pressione della rete** nei pressi del punto di consegna. I gestori indicano il tempo massimo entro il quale si impegnano a effettuare tale verifica, a partire dalla richiesta dell'utente.

L'ultima scheda di rilevazione prende in esame la *Continuità del servizio*. Secondo i principi fondamentali, già enunciati, il gestore è tenuto a fornire un servizio continuo, regolare e senza interruzioni. La mancanza del servizio può essere imputabile solo a eventi di forza maggiore, a guasti o a manutenzioni necessarie per il corretto funzionamento degli impianti utilizzati e per la garanzia di qualità e di sicurezza del servizio, fornendo adeguate e tempestive informazioni all'utenza. In merito si è ritenuto opportuno rilevare:

- **Il tempo minimo di preavviso** per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura.
- **La durata massima delle sospensioni programmate.**
- L'esistenza di un **servizio di pronto intervento 24 ore su 24.**
- La porzione della rete fognaria che ogni anno viene sottoposta a **ricerca programmata delle perdite**

Vengono inoltre rilevati i **tempi massimi di intervento** dichiarati da ciascun gestore in caso di:

- situazioni di pericolo per la salute umana;
- guasto del contatore o di altri apparecchi accessori di proprietà del gestore installati fuori terra;
- guasto o occlusione di tubazione o canalizzazione interrata;
- ripristino del servizio interrotto a seguito di guasto;
- interventi di pulizia e spurgo a seguito di esondazioni e rigurgiti.

Le quattro schede dello *Schema generale di riferimento*:

SCHEDA N. 1 ASPETTO DEL SERVIZIO: AVVIO DEL RAPPORTO CONTRATTUALE					
FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ	STANDARD (VALORI)	TIPOLOGIA STANDARD	NOTE	
Tempo di preventivazione	Tempo massimo a decorrere dalla richiesta documentata da parte dell'ente	Numero di giorni	specifico	Con o senza sopralluogo	
Tempo di esecuzione dell'allacciamento	Tempo massimo tra l'accettazione del preventivo e l'esecuzione dell'allacciamento, al netto di eventuali autorizzazioni	Numero di giorni	specifico	Senza lavori di adeguamento rete; al netto di lavori a cura e spese da parte dell'utente; salvo esigenze peculiari	

Tempo per l'attivazione della fornitura	Tempo massimo tra la definizione del contratto e l'attivazione della fornitura	Numero di giorni	specifico	
Tempo per l'attivazione o riattivazione della fornitura	Tempo massimo per la riapertura del contatore e l'attivazione o la riattivazione della fornitura nei casi di subentro, al netto di eventuali autorizzazioni e/o certificazioni	Numero di giorni	specifico	Senza modifica della potenzialità del contatore
Tempo per la cessazione della fornitura	Tempo massimo per la cessazione della fornitura	Numero di giorni	specifico	
Tempo di allaccio alla pubblica fognatura	Tempo massimo tra la richiesta dell'utente e l'allaccio alla fognatura	Numero di giorni	specifico	

SCHEDA N. 2				
ASPETTO DEL SERVIZIO: ACCESSIBILITA' AL SERVIZIO				
FATTORI DI QUALITA'	INDICATORI DI QUALITA'	STANDARD (VALORI)	TIPOLOGIA STANDARD	NOTE
Apertura degli sportelli dedicati o partecipati	Giorni di apertura e relativo orario	Numero di giorni di apertura e relativo orario	Generale	
Svolgimento delle pratiche per telefono e/o per corrispondenza	Giorni di apertura e relativo orario	Numero di giorni di disponibilità e relativo orario	Generale	Giorni e relativo orario di disponibilità del servizio
Forme e modalità di pagamento	Indicazione dei punti di pagamento, degli orari di accesso e dell'eventuale onere a carico dell'utente	Numero dei punti, indicazione degli orari e dell'eventuale onere	Generale	
Facilitazioni per utenti particolari	Tipologia ed estensione di strumenti di supporto per particolari categorie di utenti (es.: handicappati)	Numero e tipologia delle facilitazioni	Generale	Per tipologia
Rispetto degli appuntamenti concordati	Scostamento massimo rispetto all'appuntamento o al giorno e/o alla fascia orario di disponibilità richiesta all'utente	Giorni/ore	Specifico	Per tipologia richiesta
Attesa agli sportelli	Tempo di attesa agli sportelli	Minuti di attesa agli sportelli (media)	Generale	Distinzione per tipologia di sportello fisico
Risposta alle richieste scritte degli utenti	Tempo massimo di prima risposta a quesiti e richieste di informazioni scritte	Numero di giorni	Specifico	Per tipologia di quesiti e richieste
Risposta ai reclami scritti	Tempo massimo di risposta ai reclami scritti	Numero di giorni	Specifico	Definizione dei reclami in funzione del fatto che richiedano o meno un sopralluogo

SCHEDA N. 3 ASPETTO DEL SERVIZIO: GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE CON L'UTENTE				
FATTORI DI QUALITA'	INDICATORI DI QUALITA'	STANDARD (VALORI)	TIPOLOGIA STANDARD	NOTE
Fatturazione	Fatturazioni annuali a calcolo su dati stimati	Numero di fatturazioni	Generale	Distinto per tipologia di fornitura
Fatturazione	Fatturazioni annuali	Numero di fatturazioni	Generale	Distinto per tipologia di fornitura
Rettifiche di fatturazione	Tempo massimo per la rettifica della fatturazione dalla comunicazione dell'utente e di restituzione dei pagamenti in eccesso	Numero di giorni	Specifico	
Verifica del contatore	Tempo massimo per la verifica del contatore su richiesta dell'utente	Numero di giorni	Specifico	
Verifica del livello di pressione	Tempo massimo per la verifica del livello di pressione sulla rete su richiesta dell'utente	Numero di giorni	Specifico	
Strumenti informativi	Temi di informazione e relativi strumenti utilizzati	Indicazione dei temi e degli strumenti	Generale	

SCHEDA N. 4 ASPETTO DEL SERVIZIO: CONTINUITA' DEL SERVIZIO				
FATTORI DI QUALITA'	INDICATORI DI QUALITA'	STANDARD (VALORI)	TIPOLOGIA STANDARD	NOTE
Interventi programmati	Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura	Numero di giorni	Generale	
Sospensioni programmate	Durata massima delle sospensioni programmate della fornitura	Numero ore/giorni	Specifico	
Pronto intervento	Modalità di accesso al servizio e tempi massimi di intervento	24h/24h	Generale	Tempi massimi in funzione delle diverse situazioni
Ricerca programmata delle perdite	Chilometri sottoposti annualmente a controllo su totale chilometri rete	Numero chilometri	Generale	Reti di distribuzione e fognarie

La carta dei servizi è un impegno sulla qualità reso ai clienti e agli altri portatori d'interesse da parte del gestore di servizi pubblici che agisce sulla chiarezza del rapporto e sulle strategie di miglioramento. Purtroppo non ha ancora trovato il giusto spazio di applicazione e di concertazione con le rappresentanze degli utenti e consumatori, finendo per essere considerato un semplice strumento di comunicazione aziendale rimesso all'autodeterminazione dei soggetti gestori che non come parte integrante del contratto di fornitura. Poiché la carta dei servizi non deve essere considerata come un mero adempimento formale, ma come strumento di orientamento della gestione, è nata la necessità di individuare modalità e procedure di recepimento dei bisogni dei cittadini.

Occorre pertanto definire delle linee guida nella redazione delle carte dei servizi, garantendo l'informazione ed il coinvolgimento del consumatore nell'ottica di una regolazione della qualità.

Elemento centrale è la percezione che il cliente ha del servizio. Il Gestore deve essere in grado di assicurare un immediato accesso ad ogni informazione sul rapporto contrattuale individuando idonee modalità di comunicazione., segnalare i consumi anomali e suggerire agli utenti miglioramenti sull'utilizzo del servizio e periodici sondaggi

Occorre un monitoraggio dei parametri di qualitativi del servizio e la raccolta delle procedure adottate dal gestore in un Manuale di Qualità a supporto della carta dei servizi.

Ne consegue la necessità di una validazione della carte di servizio da parte di un organismo esterno – delle associazioni dei consumatori o di enti di certificazione- esterni al Gestore.

In particolare devono essere registrati i disagi gravi e le inadempienze , le interruzioni di servizio e le loro cause, gli errori gravi, attestando il numero di utenti coinvolti.

Per superare il rischio di rapporti collusivi tra Enti locali e Gestori, in sede di definizione di contratti e carte dei servizi, è resa obbligatoria la consultazione delle associazioni dei consumatori: gli standard devono essere verificati periodicamente a garanzia della flessibilità e dell'efficacia dinamica degli stessi anche sulla base dei reclami degli stessi cittadini: occorre un monitoraggio permanente in funzione di una regolazione e una verifica annuale tra i soggetti della triangolazione (Enti locali, Associazioni dei consumatori, Gestori). Le attività di consultazione, verifica e monitoraggio relative ai contratti e alle carte dei servizi dovranno essere finanziate mediante il prelievo a carico dei Gestori predeterminato nella carta dei servizi per l'intera sua durata.

Introduzione all'adozione degli indicatori di prestazione

Questo documento è un monito al monitoraggio degli indicatori di prestazione, al fine di analizzare da un lato le tipologie di indicatori di qualità che le stesse società di gestione hanno deciso di utilizzare nella valorizzazione dei servizi somministrati dall'altro le tipologie di indicatori che sono stati deliberati dal Comitato di vigilanza delle risorse idriche per creare espliciti punti di riferimento per quegli indicatori di prestazione e in particolar modo per quegli standard qualitativi sinora lasciati all'autodeterminazione del soggetto erogatore.

E' di fondamentale importanza avviare un percorso in cui la qualità assuma un ruolo crescente nel quadro della regolazione attivando iniziative volte a migliorare e arricchire i criteri di selezione, rilevazione e calcolo dei dati relativi alla qualità.

La riforma dei servizi idrici introdotta dalla Legge 36/1994 si attendeva tra i più rilevanti effetti di:

- garantire l'erogazione di servizi adeguati, per qualità e quantità, al fabbisogno della comunità ed a costi ragionevoli, nel contestuale rispetto dei requisiti in materia di protezione ambientale stabiliti dalle norme nazionali e comunitarie;
- superare l'attuale frammentazione ed introdurre principi imprenditoriali nelle gestioni, con il passaggio ad un modello gestionale di tipo industriale;
- promuovere l'innovazione tecnologica necessaria all'ammodernamento di reti ed impianti.

Il raggiungimento di tali obiettivi presupponeva e presuppone, tuttora dopo 14 anni dal processo di riforma attivato con la legge 5 gennaio 1994, n.36, e per altro non ancora completato il miglioramento dei livelli di servizio, operazione questa che si presenta caratterizzata da una duplice valenza:

a) da un lato occorre assicurare una migliore adeguatezza qualitativa e quantitativa dei servizi di approvvigionamento idrico e di raccolta – trattamento - smaltimento delle acque reflue resi all'utenza; questi aspetti (ai quali si fa riferimento, nel mondo anglosassone, con l'appropriato ed in traducibile termine di *serviceability*) rivestono una evidente rilevanza esterna essendo quelli più direttamente avvertibili da parte dei cittadini – utenti.

Ci si riferisce, infatti, a prestazioni essenziali quali i livelli di copertura e la continuità di erogazione dei servizi, il rispetto delle dotazioni idriche giornaliere, le caratteristiche di qualità dell'acqua distribuita, le tariffe praticate e, non ultima, la funzionalità delle strutture organizzative del gestore deputate a tenere i contatti con la clientela per questioni basilari inerenti la fatturazione dei consumi, l'attivazione dei nuovi contratti, le risposte ai reclami e così via. La costante erogazione di tali *prestazioni*, secondo livelli tali da determinare il soddisfacimento delle esigenze dell'utenza, viene generalmente designato con il termine *efficacia*;

b) dall'altro lato è necessario assicurare che l'esercizio delle infrastrutture abbia luogo secondo modalità gestionali idonee ad utilizzare al meglio il valore degli investimenti realizzati e ad ottimizzare i livelli di impiego delle risorse (acqua prelevata, energia, materiali, personale) necessarie al funzionamento dei servizi. Affinché ciò sia possibile è necessario disporre di dettagliati livelli di conoscenza dello stato di fatto delle infrastrutture, unitamente alla capacità di effettuare - con diligenza e continuità - le necessarie attività di controllo, manutenzione ordinaria e straordinaria di reti ed impianti, curando parallelamente il buon funzionamento dell'organizzazione amministrativa del servizio.

Grazie all'osservanza delle modalità gestionali sopra citate, che attengono alla *prestazione interna* al sistema infrastrutturale e che vanno estese anche alla realizzazione di nuove opere destinate sia ad incrementare l'utenza servita che a sostituire quelle pervenute al termine della loro vita di servizio, si rende realizzabile un utilizzo delle infrastrutture secondo il miglior rapporto costi/benefici, il che rappresenta l'*efficienza* di erogazione del servizio.

Tale tipo di *prestazione* interna, per sua natura non è oggetto di percezione diretta da parte degli utenti, pur dispiegando sensibili effetti sulla qualità e sul costo dei servizi erogati.

Dunque si evince da questa premessa come per il raggiungimento degli obiettivi attesi dalla riforma risultino di notevole importanza le prestazioni o meglio il miglioramento delle prestazioni - sia interne che esterne - di un sistema il che significa innanzitutto essere in grado di misurarle.

Ne discende la necessità che sia adottato e strutturato un quadro conoscitivo in grado di descrivere compiutamente e con continuità le condizioni e i fattori che caratterizzano il funzionamento e le prestazioni del settore, ovvero la necessità di definire un quadro di riferimento costituito da un sistema standardizzato di indicatori atti a descrivere, in termini di efficacia, efficienza e costo, i livelli dei servizi idrici erogati all'utenza, quali risultano dai seguenti fattori:

- caratteristiche strutturali di reti ed impianti;
- pratiche gestionali di reti ed impianti (esercizio, manutenzione ordinaria e straordinaria);
- modalità organizzative di carattere amministrativo e commerciale (articolazione e riscossione tariffe, rapporti con la clientela, amministrazione ecc.).

La sua mancanza è risultata in questi anni un elemento negativo e fortemente penalizzante, sia per le valutazioni che si sono date su di esso, sia per la possibilità del decisore politico di intervenire, con piena cognizione, per adeguare e correggere il disegno della riforma, correggere le distorsioni che si sono verificate nella sua attuazione e risolvere i problemi che hanno ostacolato il pieno sviluppo in senso industriale del comparto.

E' quindi urgente e necessario giungere a regolarizzare la raccolta, l'elaborazione e la restituzioni delle informazioni, così da avere in modo costante informazioni puntuali e affidabili sullo stato delle infrastrutture, sull'uso delle risorse idriche, sull'organizzazione e il funzionamento dei servizi di acquedotto, fognatura e depurazione, sul livello, le condizioni e le tariffe a cui questi servizi sono resi ai cittadini e alle comunità, ed essere, dunque, in grado di verificare e valutare lo stato e l'evoluzione del Servizio e verificare l'efficacia, l'efficienza e l'economicità del suo funzionamento.

Di un tale sistema di informazioni e conoscenze necessitano tutti i soggetti che hanno ruolo nell'organizzazione e nel funzionamento del Servizio Idrico Integrato o che sono interessati ai suoi esiti. Il Parlamento, il Governo e le Regioni, a cui spettano le scelte per la messa a punto e il

miglioramento degli assetti organizzativi, degli strumenti di governo e di regolazione, unitamente a quelle più generali in materia di protezione dell'ambiente e di politiche economiche e sociali che devono coinvolgere e determinare il funzionamento e i risultati del Servizio stesso. Le Autorità e gli Enti d'ambito, e gli Enti locali di cui sono espressione, per avere una compiuta conoscenza delle condizioni e delle criticità delle infrastrutture, dell'organizzazione e del funzionamento dei servizi di acquedotto, fognatura e depurazione nei loro territori, così da poter compiere le scelte e di stabilire gli obiettivi di sviluppo più appropriati per il Servizio, con la definizione, l'aggiornamento e le periodiche revisioni del Piano d'ambito. Il Comitato per la Vigilanza sull'Uso delle Risorse Idriche chiamato a garantire l'applicazione della legge 36/94, l'osservanza dei suoi principi, nonché a vigilare sulla regolare determinazione delle tariffe e del loro adeguamento e, più in generale, a garantire la tutela dei diritti degli utenti.

La costruzione e il funzionamento di questo sistema può inoltre costituire un importante contributo a far crescere ed affermare nel nostro Paese una qualificata *"industria dell'acqua"*. Esso può infatti costituire anche valido e utile ausilio alla aziende del settore per orientare e decidere le loro scelte di attività e sviluppo industriale, per utilizzare pratiche di *benchmarking*, sia per la verifica delle loro gestioni che per il confronto con operatori e analoghe aziende italiane e straniere, nonché per perseguire il continuo miglioramento delle prestazioni e proporsi, come è socialmente ed economicamente necessario, l'obiettivo di una *"qualità totale"* nella produzione e nella fornitura dei servizi.

Le informazioni e le conoscenze raccolte e rese disponibili possono, infine, essere un utile e importante supporto anche per l'attività di altri soggetti interessati al funzionamento e alle attività del Servizio Idrico. Gli Istituti di credito e gli Enti finanziatori, chiamati a definire e a valutare le priorità di investimento e a selezionare i progetti da finanziare. Le Associazioni dei consumatori che sarebbero favorite, nel loro ruolo e nella loro attività, dalla possibilità di fare confronti sulla qualità e i costi dei servizi resi nelle diverse parti del Paese. Gli organismi di certificazione della qualità, che potrebbero avere riferimenti e parametri migliori e più omogenei valutare le gestioni e le prestazioni di ciascun affidatario del servizio.

Già la legge 36/94 si era proposta l'obiettivo di realizzare un sistema di raccolta, elaborazione e restituzione dei dati statistici e conoscitivi sul Servizio Idrico Integrato, prevedendo l'istituzione dell'«*Osservatorio dei servizi idrici*» che, operando in collaborazione con il Co.Vi.R.I., doveva costruire e gestire *"una banca dati in connessione con i sistemi informativi delle Regioni"*. Questa, in particolare, doveva raccogliere e rendere disponibili i dati relativi al censimento dei soggetti gestori; alle convenzioni e condizioni generali di contratto per l'esercizio dei servizi; ai modelli di programmazione, organizzazione, gestione e controllo adottati; ai livelli di qualità dei servizi

erogati, alle tariffe applicate, nonché ai piani di investimento per l'ammodernamento degli impianti e lo sviluppo dei servizi. Il Garante tramite lo strumento dell'Osservatorio potrebbe essere in grado di esprimere un parere sul rapporto qualità /tariffa applicata dai Gestori del SII operativi negli Ambiti territoriali ottimali e monitorare la pubblicizzazione delle condizioni di fornitura del servizio. L'obiettivo non si è però realizzato. Il ritardo con cui l'Osservatorio è stato costituito, gli scarsi mezzi di cui è stato dotato, ma soprattutto la mancanza di un protocollo e di una procedura standardizzata, ufficiale ed obbligatoria, per la rilevazione, la raccolta e la trasmissione sistematica dei dati e delle informazioni non hanno consentito la costituzione della prevista "banca dati". I dati e le informazioni che l'Osservatorio ha potuto raccogliere e mettere a disposizione, in questi anni, sono stati il risultato di un lavoro in gran parte episodico non sistematico e esauriente. Le stesse "Relazioni annuali al Parlamento sullo stato dei servizi idrici" – predisposte e presentate dal Co.Vi.R.I. ai sensi del secondo comma dell'art. 22 della legge 36/94 – hanno utilizzato informazioni raccolte con specifici questionari proposti di volta in volta alle Autorità o Enti d'ambito. Alla fine di questo paragrafo introduttivo si vuole ribadire come la mancanza di un flusso informativo sistematico e, di conseguenza, di un quadro conoscitivo compiuto e permanentemente aggiornato, ha costituito uno dei punti di criticità del funzionamento del Servizio Idrico Integrato, in particolare per il suo governo e l'attività di regolazione e controllo. Tale mancanza ha condizionato i rapporti tra i gestori e le Autorità o Enti d'ambito, nonché la qualità e l'efficacia dell'attività di quest'ultime; inoltre ha inciso sull'attività del Co.Vi.R.I. –creando difficoltà nel disporre un puntuale e aggiornato quadro conoscitivo nazionale della situazione e dell'evoluzione del processo di riordino del Servizio – e altri organi istituzionali primo tra tutti il Garante del S.I.I.. In alcuni casi perché i gestori non si sono attrezzati in modo adeguato e specifico per la rilevazione e l'organizzazione dei dati, in altri per la debolezza dell'operatività e del ruolo delle stesse Autorità o Enti d'ambito, in altri ancora per la scarsa collaborazione, se non per la conflittualità, che hanno caratterizzato i rapporti fra queste e i gestori.

Finalità e obiettivi

Presupposto e riferimento fondamentale per il funzionamento e la gestione del Servizio Idrico Integrato è il Piano d'ambito che deve essere predisposto nel rispetto della normativa e degli obiettivi di tutela ambientale e perseguire il miglioramento dello stato delle infrastrutture e dei livelli dei servizi all'utenza. Dal Piano d'ambito deriva e consegue la definizione del Piano degli investimenti, unitamente a quella delle tariffe, e del loro sviluppo nel tempo, che devono garantire il

finanziamento degli investimenti e della gestione del servizio.

Su queste basi è quindi predisposta e stipulata la convenzione, fra Autorità o Ente d'ambito e soggetto gestore, per l'affidamento del servizio. Convenzione che – deputata a stabilire gli obblighi di prestazione che il Gestore deve realizzare e garantire – deve prevedere, in particolare, gli investimenti da realizzare e i livelli di qualità dei servizi da assicurare agli utenti, le sanzioni e le penalità per il mancato rispetto di tali obbligazioni e il corrispettivo economico spettante al Gestore per la sua attività, costituito dalle tariffe. La Convenzione deve, inoltre, stabilire la metodologia per l'aggiornamento e revisione delle stesse tariffe, unitamente agli obblighi informativi e di rendicontazione periodica delle attività e degli esiti gestionali, funzionali ed economici del Servizio. Dopo l'affidamento del servizio, l'Autorità o Ente d'ambito è chiamata a controllare che il Gestore adempia alle obbligazioni contrattuali sottoscritte e ad adottare, in caso di inadempimento, le sanzioni e i provvedimenti del caso.

Le informazioni e i dati che il Gestore è chiamato a fornire all'Autorità o Ente d'ambito e la loro comparazione nel tempo sono gli elementi che consentono, e su cui necessariamente si basa, la verifica del rispetto degli obblighi contrattuali e del raggiungimento degli obiettivi di qualità e miglioramento del Servizio previsti e stabiliti nel Piano d'ambito e assunti nella Convenzione.

Questo flusso informativo non è però in grado, da solo, di consentire una più generale e significativa valutazione dell'efficienza e del livello qualitativo delle prestazioni tecniche e gestionali raggiunto, che può essere ricavata solo dalla comparazione fra più gestioni, compiuta su dati omogenei e significativi. Condizione questa che può essere realizzata, appunto, solo con un sistema informativo e di rendicontazione nazionale che consenta di regolarizzare la raccolta, elaborazione e restituzione di informazioni e dati riguardanti l'insieme delle gestioni del Paese.

Un sistema di rendicontazione siffatto può integrare, arricchire e qualificare l'attuale meccanismo di regolazione, basato sulla sola fissazione a preventivo di obiettivi da conseguire nel tempo tramite l'applicazione dello schema di price-cap. Questo, innanzitutto, riducendo, se non annullando, lo "svantaggio informativo" delle Autorità o Enti d'ambito nei confronti dei Gestori, registrato in questi anni, e rafforzando, di conseguenza, il loro ruolo e la loro funzione. In secondo luogo creando le condizioni e favorendo il passaggio a una "*regolazione per comparazione*". Quest'ultima può infatti costituire un'importante strumento per simulare un mercato concorrenziale, per avere un elevato grado di standardizzazione dei processi produttivi e la possibilità di confronto su un numero elevato di gestioni. Un confronto che deve contemplare, considerato che ogni gestore opera in territori diversi, anche le caratteristiche ambientali che possono essere molto differenti a causa della conformazione territoriale e delle condizioni ambientali, influenzando il livello dei costi di gestione ed il raggiungimento degli obiettivi proposti.

Soddisfatti questi presupposti, ciascuna Autorità o Ente d'ambito, disponendo di questo flusso informativo di livello nazionale, sarà meglio in grado di stabilire per il proprio Gestore il livello della tariffa sulla base di una attendibile valutazione del costo di un determinato fattore produttivo oppure di un obiettivo tecnico o gestionale, sulla base di quanto osservato per altri gestori (tariffa, costo oppure obiettivo di benchmark).

Il meccanismo incentiva dunque il conseguimento di miglioramenti di efficienza da parte di ciascun Gestore, realizzando gli obiettivi tecnici e gestionali mantenendo i costi entro livelli non eccedenti quelli realmente riconosciuti in sede di programmazione. La *regolazione per comparazione* può quindi fornire un importante e valido strumento per superare i limiti di una gestione, come quella del Servizio Idrico Integrato, caratterizzata da condizioni di monopolio naturale e rendere più efficace l'azione di tutela dell'utente.

Per perseguire questi obiettivi è necessario costruire un "*Sistema di rendicontazione del servizio idrico integrato*" strutturato e funzionante sulla base di indicatori tecnici, gestionali ed economici finanziari di bilancio, e di appropriate linee guida contabili. Uno strumento utile e capace di facilitare il dialogo tra i soggetti coinvolti ai vari livelli nel funzionamento del Servizio Idrico Integrato; di mettere a disposizione le informazioni per la comparazione del funzionamento del Servizio Idrico Integrato nelle diverse realtà del Paese; di consentire l'adozione delle più efficaci azioni di governo e di regolazione al fine di garantire l'uso razionale e la tutela quantitativa e qualitativa delle risorse idriche; di migliorare le prestazioni dei gestori in termini di utilizzo ottimale di beni e risorse ad essi affidati, di realizzare un giusto rapporto tra i costi delle gestioni e le tariffe praticate agli utenti.

Benefici derivanti dall'impiego degli indicatori di prestazione.

L'adozione di un sistema standardizzato di indicatori, idoneo a descrivere e misurare l'efficacia, l'efficienza ed i costi del servizio (ed a consentire la rilevazione della tipologia, entità ed articolazione delle tariffe nonché la redazione della contabilità analitica), mira ad instaurare un flusso informativo tra i gestori ed i regolatori (Autorità di ATO, Comitato di Vigilanza e Osservatorio) con le seguenti finalità:

- Promuovere il miglioramento della qualità dei servizi erogati all'utenza;
- Assicurare il miglioramento progressivo delle prestazioni delle gestioni in termini di utilizzo ottimale di beni e risorse ad essi affidati;
- Facilitare il dialogo tra i soggetti coinvolti ai vari livelli;
- Consentire alle Autorità di ambito, attraverso l'attivazione di un permanente flusso informativo da parte dei gestori affidatari del Servizio Idrico Integrato, la verifica del rispetto dei livelli e degli obiettivi di miglioramento dei servizi stabiliti nelle convenzioni di affidamento;
- Migliorare le condizioni di tutela quantitativa e qualitativa delle risorse idriche;
- Verificare il rapporto tra i costi di gestione e di investimento da un lato e le tariffe praticate dall'altro.

La definizione di indicatori tecnici, gestionali ed economico-finanziari può essere indirizzata sia a rappresentare e misurare il grado di soddisfacimento di standard di servizio eventualmente già esistenti (in quanto fissati da leggi, regolamenti, carte dei servizi e contratti di affidamento in gestione del S.I.I.), che a consentire una comparazione delle prestazioni tra i vari gestori, ovvero riferite ad uno stesso gestore in tempi diversi.

In altri termini, tale sistema di indicatori prestazionali consente sia la misurazione dei progressi via via conseguiti nel tempo da ciascun gestore che la comparazione delle prestazioni rese da differenti gestori del S.I.I. (*benchmarking* comparativo). La prima delle due citate attività presenta inoltre evidente utilità applicativa per il soggetto regolatore in sede di verifica degli adempimenti previsti nei contratti di servizio.

Nel caso di assenza di standard di servizio in relazione a talune delle attività svolte dai gestori del S.I.I., è proprio dalla reiterata applicazione di tale esercizio comparativo che potrà scaturire la definizione di standard realistici in quanto impostati sulla base della rilevazione di reali condizioni operative. Di seguito si elencano le principali finalità perseguibili dalle varie categorie di soggetti attori, a vario titolo, della riforma dei servizi idrici, attraverso l'uso degli indicatori di prestazione.

Per i gestori del servizio idrico integrato:

- fornire ausilio in sede di predisposizione delle attività di pianificazione strategica;
- facilitare una migliore e più pronta capacità di risposta da parte dei managers;
- consentire un più semplice ed efficace monitoraggio degli effetti delle decisioni del management;
- consentire il raffronto tra le attività pianificate e quelle realizzate;
- facilitare un approccio manageriale di tipo preventivo ed innovativo, piuttosto che di tipo meramente reattivo a situazioni di disservizio o di disfunzioni organizzative;

- individuare i punti di forza e quelli di debolezza all'interno della struttura organizzativa ove è necessario migliorare la produttività e le procedure;
- assistere nella realizzazione di un sistema di "gestione della qualità totale", quale strumento di miglioramento complessivo dalla qualità ed efficienza organizzativa;
- consentire l'instaurazione di pratiche routinarie di benchmarking, sia all'interno dell'azienda per comparare le prestazioni in anni o siti diversi ovvero tra i vari sottosistemi dell'articolazione aziendale, che esternamente, con altre aziende analoghe, in modo da fornire informazioni chiave idonee a promuovere futuri miglioramenti nelle prestazioni.

Per le autorità di A.T.O., per le autorità regionali, per il Comitato e per il Legislatore:

- fornire un quadro coerente di riferimento per la comparazione delle prestazioni dei gestori e per la individuazione delle aree di attività necessitanti di miglioramento;
- assistere nella formulazione di politiche di settore, nella prospettiva della gestione integrata delle risorse idriche, comprendente la protezione dell'ambiente, l'allocazione delle risorse, gli investimenti e la messa a punto di nuovi strumenti di regolazione, non ultimi in materia tariffaria;
- condurre attività di monitoraggio finalizzate alla verifica della tutela degli interessi degli utenti, in particolare per monitorare la conformità con gli obiettivi e gli standard in materia di livelli di servizi stabiliti nelle convenzioni di affidamento.

Di particolare interesse per il Comitato di Vigilanza si rivela la possibilità - mediante lo strumento degli indicatori - di introdurre, attraverso il raffronto tra i risultati gestionali, elementi di concorrenza in un settore caratterizzato da condizioni di monopolio naturale.

Per gli Enti finanziatori:

- assistere nella definizione delle priorità di investimento e nella selezione dei progetti.

Infatti il ricorso ad un sistema di indicatori si rivela strumento fondamentale a fini di orientamento e pianificazione degli sviluppi futuri del servizio idrico, in relazione all'esigenza di quantificare il fabbisogno di investimenti occorrenti ad adeguare la dotazione di infrastrutture ai fabbisogni dell'utenza, sia in termini di nuove opere che di rifunionalizzazione di quelle già realizzate.

Per le associazioni di tutela dei consumatori:

- rilevare e presentare nel modo più trasparente possibile informazioni standardizzate sulle prestazioni dei gestori di servizi idrici.

Per gli organismi di certificazione della qualità:

- fornire informazioni chiare per finalità attinenti all'assicurazione di qualità.

Per gli enti preposti alla compilazione di rapporti statistici, infine, il ricorso all'impiego di indicatori di prestazione che siano coerenti e standardizzati è importante al fine di produrre informazioni statistiche rappresentative ai cittadini e agli organismi interessati.

Sistema di rendicontazione del servizio idrico integrato

Vista la necessità di colmare il vuoto informativo esistente e i possibili vantaggi derivanti dall'introduzione di un sistema di rendicontazione si è cercato nel corso degli ultimi anni di far fronte a questa esigenza.

Un tentativo in tal senso fu già compiuto nel 2005 dal Comitato di vigilanza delle risorse idriche, adottando un atto denominato, appunto, *"Sistema di rendicontazione sul servizio idrico integrato"*. Esso definiva i dati e le informazioni tecniche e gestionali che era necessario raccogliere per avere una rendicontazione significativa ed efficace del funzionamento e delle prestazioni del Servizio Idrico Integrato, unitamente a linee guida contabili per fornire ai gestori le norme e le regole per la formulazione di bilanci idonei a fornire tutte le informazioni utili alle attività di programmazione, regolazione e controllo. Con una successiva delibera dell'aprile 2006 – del Comitato nel frattempo succeduto al precedente – quel sistema fu poi abrogato e sostituito con un altro tuttora in vigore, che non prevedeva le linee guida contabili e che, in pratica, non è mai diventato operativo.

Gli indicatori

Gli "indicatori di prestazione", del "Sistema di rendicontazione del servizio idrico integrato", devono fare riferimento sia agli aspetti riguardanti la gestione dei servizi, in relazione al contesto territoriale in cui opera il gestore ed allo stato delle infrastrutture, sia a quelli relativi alla qualità e all'efficacia dei servizi resi all'utenza ed alla loro incidenza sull'ambiente. Il loro impiego consente quindi di ricavare informazioni di dettaglio in ordine sia all'efficacia che all'efficienza dei servizi erogati all'utenza, senza trascurare le loro implicazioni sull'ambiente.

Si propone di utilizzare tre categorie di "indicatori di prestazione": indicatori tecnici, indicatori gestionali ed indicatori economico-finanziari di bilancio.

Ciascun indicatore deve essere compiutamente identificato con una definizione, un'unità di misura, una formula che esprima l'algoritmo fra le variabili su cui si basa e con cui si determina, una descrizione che specifichi le informazioni che l'indicatore deve fornire.

Gli **indicatori tecnici** riguardano principalmente le condizioni infrastrutturali, la qualità e le quantità dei fattori tecnici necessari alla produzione dei servizi. Si tratta quindi di indicatori correlati all'efficienza e all'efficacia della produzione e dell'erogazione dei servizi, ai fattori

ambientali coinvolti e alle ricadute che essi hanno sull'ambiente stesso. Sono stati introdotti 19 indicatori tecnici, riportati in Tab. 1. Alcuni di questi come quelli relativi alla copertura del servizio ed alle caratteristiche delle opere, sono indispensabili per i gestori quali strumenti di guida alla pianificazione dei nuovi interventi da realizzare (individuano le criticità in termini di mancata copertura del servizio, disfunzioni ed obsolescenza delle infrastrutture, inadeguatezza delle scelte tecnologiche adottate e servono da guida al conseguimento di un miglioramento generalizzato dei livelli di servizio e della compatibilità ambientale); inoltre, per i gestori così come per i regolatori, per la verifica dell'efficacia degli investimenti; infatti, all'aumentare degli investimenti realizzati, corrisponde una variazione del valore misurato di alcuni indicatori, la cui entità esprime il miglioramento del servizio conseguente all'investimento stesso.

In conseguenza di ciò, assume particolare importanza la capacità di tali indicatori di collegare l'entità del gettito tariffario (su cui si basa la gran massa degli investimenti) agli interventi effettuati e misurare quindi l'efficacia della spesa sostenuta dall'utenza.

Taluni indicatori, come quelli relativi all'entità delle perdite in rete, sono finalizzati alla valutazione dell'efficienza con cui il gestore eroga il servizio, misurando indirettamente sia i costi connessi all'erogazione del servizio che l'incidenza sull'ambiente. Infatti, a parità di volume idrico erogato all'utenza (efficacia), la riduzione delle perdite nelle reti consente una riduzione del volume d'acqua prelevata dall'ambiente e successivamente potabilizzata ed immessa in rete: poiché a tale volume sono associati dei costi, ne consegue una riduzione del costo unitario dei volumi erogati all'utenza.

Non meno importante è la valenza ambientale che il set di indicatori assume, mettendo in evidenza l'impatto sull'ambiente dell'intero "ciclo" del servizio idrico integrato, a partire dalla captazione fino alla restituzione all'ambiente della risorsa acqua.

Gli **indicatori gestionali** riguardano la qualità e l'efficacia della gestione ed erogazione dei servizi, per gli aspetti afferenti il rapporto con l'utenza e con l'ambiente. In particolare questi indicatori riguardano la "*qualità percepita*" del servizio da parte dei cittadini utenti e delle comunità locali. Riferimenti importanti ed obbligati per la loro individuazione e scelta sono il D.P.C.M. 29/4/99 (*Schema generale per la predisposizione della carta del servizio idrico integrato*) che fissa un insieme di fattori di qualità e di standard che il servizio deve garantire e realizzare, ma tuttavia non stabilisce valori numerici di riferimento; nonché il D.Lgs. 152/06 che stabilisce i requisiti di conformità degli scarichi di acque reflue urbane con i relativi standard qualitativi. Un altro importante elemento di riferimento è rappresentato dalle convenzioni sottoscritte fra gestori e A.T.O. (contratti di servizio), di cui peraltro le carte di servizio divengono parte integrante.

Le convenzioni fissano infatti gli obblighi contrattuali a carico dei gestori, fra i quali alcuni sono strettamente connessi con i livelli di erogazione del servizio. Il sistema proposto ne contiene un set di 18 indicatori che vengono riportati in Tab.2.

L'utilità e finalità di questi indicatori è funzionale oltre che alle comparazione e valutazioni in merito all'efficienza, alla razionalità e funzionalità delle gestioni, alla redazione delle Carte del Servizio Idrico che, assunte come parte integrante delle Convenzioni di affidamento del servizio, fissano gli obblighi contrattuali a carico dei gestori connessi con i livelli di erogazione del servizio e i rapporti con l'utenza.

Gli indicatori **economico-finanziari di bilancio**, oltre a riguardare gli elementi facenti classicamente parte della contabilità civilistica di bilancio, devono rappresentare e dar conto di una serie di costi unitari - sia di esercizio che di investimento - riferiti all'utente, al volume unitario erogato e, talora, all'unità di lunghezza di rete idrica, atti ad esprimere una misura diretta dell'efficienza che caratterizza l'erogazione e il funzionamento dei servizi. Tali indicatori, riportati in n° di 18 nella Tab. 3 dello schema, esprimono valori economici desumibili tutti, senza particolari difficoltà, dai dati gestionali e dal bilancio civilistico dei gestori. Essi forniscono informazioni basilari in ordine a natura, entità e ripartizione dei costi, sia operativi che in conto capitale, sostenuti per l'erogazione del servizio idrico integrato, dei ricavi e degli utili generati.

Solo per alcuni dei 55 indicatori che sono stati individuati risulta possibile stabilire valori numerici definiti; per altri risulterà opportuno indicare degli intervalli di riferimento per tali valori; per i rimanenti, infine, il valore non è prefissabile ma soltanto misurabile *a posteriori*, dipendendo da situazioni strutturali contingenti. Ad esempio la vetustà delle opere non costituisce di per sé elemento necessariamente penalizzante dei livelli di servizi erogati a meno che non si accompagni a deterioramento delle opere e conseguenti disservizi causati da una scarsa attenzione alla manutenzione, ordinaria e straordinaria.

Così per altri indicatori (quali ad esempio: ricerca perdite, manutenzione straordinaria delle reti di acquedotto e fognatura, ispezioni sulla rete fognaria, utilizzazione di fanghi, riutilizzo di acque reflue, ecc.) per i quali è solo possibile desumere dei valori medi dalle situazioni esistenti di fatto nella realtà italiana dei servizi idrici.

INDICATORI TECNICI:

I. Indicatori Tecnici del Servizio Idrico Integrato										
N.	Indicatore	U.m.	Formula	Valori ottimali di riferimento	Variabile S1		Variabile S2			
					Definizione dell'indicatore	Nome	Definizione	Nome	U.m.	Definizione
1.1 Copertura del servizio										
1	Copertura del servizio di acquedotto (I)	%	(S1/S2)100	VMP	Rapporto fra abitanti servizi da acquedotto e abitanti totali	Abitanti servizi da acquedotto	Rappresenta il numero di abitanti residenti e fluttuanti servizi	Abitanti totali, servizi e non	n.	Somma degli abitanti residenti e fluttuanti totali
					Rapporto tra abitanti equivalenti e abitanti totali	Abitanti equivalenti totali	Somma di abitanti residenti, fluttuanti ed equivalenti industriali allacciati alla fognatura	Abitanti equivalenti totali	AE	Somma di abitanti residenti, fluttuanti ed equivalenti industriali
2	Copertura del servizio di fognatura (I)	%	(S1/S2)100	VMP	Rapporto fra abitanti equivalenti e abitanti totali	Abitanti equivalenti totali	Somma di abitanti residenti, fluttuanti ed equivalenti industriali allacciati alla fognatura	Abitanti equivalenti totali	AE	Somma di abitanti residenti, fluttuanti ed equivalenti industriali
					Rapporto tra abitanti equivalenti e abitanti totali	Abitanti equivalenti totali	Somma di abitanti residenti, fluttuanti ed equivalenti industriali allacciati alla fognatura	Abitanti equivalenti totali	AE	Somma di abitanti residenti, fluttuanti ed equivalenti industriali
3	Copertura del servizio di depurazione (I)	%	(S1/S2)100	VMP	Rapporto fra abitanti equivalenti e abitanti totali	Abitanti equivalenti totali	Somma di abitanti residenti, fluttuanti ed equivalenti industriali allacciati alla fognatura	Abitanti equivalenti totali	AE	Somma di abitanti residenti, fluttuanti ed equivalenti industriali
					Rapporto tra abitanti equivalenti e abitanti totali	Abitanti equivalenti totali	Somma di abitanti residenti, fluttuanti ed equivalenti industriali allacciati alla fognatura	Abitanti equivalenti totali	AE	Somma di abitanti residenti, fluttuanti ed equivalenti industriali

I. Indicatori Tecnici del Servizio Idrico Integrato						
N.	Indicatore	U.m.	Formula	Valori ottimali	Variabile S1	
				di riferimento	Definizione dell'indicatore	Nome
				1.2. Acquedotto: Caratteristiche del servizio		
				Rapporto tra volume massimo erogabile Volume massimo giornaliero erogabile		
Dotazione pro-capite				l/ab/	l/giorno	
giornaliera alla consegna				giorno	all'utenza nelle 24 ore e abitanti servizi erogabile	
				240	all'utenza nelle 24 ore e abitanti servizi erogabile	
				(S1/S2) · 1000	all'utenza nelle 24 ore e abitanti servizi erogabile	
				Rapporto tra volume massimo erogabile Volume massimo giornaliero erogabile		
				Rapporto tra volume massimo erogabile Volume massimo giornaliero erogabile		
				Rapporto tra volume massimo erogabile Volume massimo giornaliero erogabile		
				Rapporto tra volume massimo erogabile Volume massimo giornaliero erogabile		
				Rapporto tra volume massimo erogabile Volume massimo giornaliero erogabile		
				Rapporto tra volume massimo erogabile Volume massimo giornaliero erogabile		
				Rapporto tra volume massimo erogabile Volume massimo giornaliero erogabile		
				Rapporto tra volume massimo erogabile Volume massimo giornaliero erogabile		
				Rapporto tra volume massimo erogabile Volume massimo giornaliero erogabile		
				Rapporto tra volume massimo erogabile Volume massimo giornaliero erogabile		
				Rapporto tra volume massimo erogabile Volume massimo giornaliero erogabile		
				Rapporto tra volume massimo erogabile Volume massimo giornaliero erogabile		
				Rapporto tra volume massimo erogabile Volume massimo giornaliero erogabile		
				Rapporto tra volume massimo erogabile Volume massimo giornaliero erogabile		
				Rapporto tra volume massimo erogabile Volume massimo giornaliero erogabile		
				Rapporto tra volume massimo erogabile Volume massimo giornaliero erogabile		
				Rapporto tra volume massimo erogabile Volume massimo giornaliero erogabile		
				Rapporto tra volume massimo erogabile Volume massimo giornaliero erogabile		
				Rapporto tra volume massimo erogabile Volume massimo giornaliero erogabile		
				Rapporto tra volume massimo erogabile Volume massimo giornaliero erogabile		
				Rapporto tra volume massimo erogabile Volume massimo giornaliero erogabile		
				Rapporto tra volume massimo erogabile Volume massimo giornaliero erogabile		
				Rapporto tra volume massimo erogabile Volume massimo giornaliero erogabile		
				Rapporto tra volume massimo erogabile Volume massimo giornaliero erogabile		
				Rapporto tra volume massimo erogabile Volume massimo giornaliero erogabile		
				Rapporto tra volume massimo erogabile Volume massimo giornaliero erogabile		
				Rapporto tra volume massimo erogabile Volume massimo giornaliero erogabile		
				Rapporto tra volume massimo erogabile Volume massimo giornaliero erogabile		
				Rapporto tra volume massimo erogabile Volume massimo giornaliero erogabile		
				Rapporto tra volume massimo erogabile Volume massimo giornaliero erogabile		
				Rapporto tra volume massimo erogabile Volume massimo giornaliero erogabile		
				Rapporto tra volume massimo erogabile Volume massimo giornaliero erogabile		
				Rapporto tra volume massimo erogabile Volume massimo giornaliero erogabile		
				Rapporto tra volume massimo erogabile Volume massimo giornaliero erogabile		
				Rapporto tra volume massimo erogabile Volume massimo giornaliero erogabile		
				Rapporto tra volume massimo erogabile Volume massimo giornaliero erogabile		
				Rapporto tra volume massimo erogabile Volume massimo giornaliero erogabile		
				Rapporto tra volume massimo erogabile Volume massimo giornaliero erogabile		
				Rapporto tra volume massimo erogabile Volume massimo giornaliero erogabile		
				Rapporto tra volume massimo erogabile Volume massimo giornaliero erogabile		
				Rapporto tra volume massimo erogabile Volume massimo giornaliero erogabile		
				Rapporto tra volume massimo erogabile Volume massimo giornaliero erogabile		
				Rapporto tra volume massimo erogabile Volume massimo giornaliero erogabile		
				Rapporto tra volume massimo erogabile Volume massimo giornaliero erogabile		
				Rapporto tra volume massimo erogabile Volume massimo giornaliero erogabile		
				Rapporto tra volume massimo erogabile Volume massimo giornaliero erogabile		
				Rapporto tra volume massimo erogabile Volume massimo giornaliero erogabile		
				Rapporto tra volume massimo erogabile Volume massimo giornaliero erogabile		
				Rapporto tra volume massimo erogabile Volume massimo giornaliero erogabile		
				Rapporto tra volume massimo erogabile Volume massimo giornaliero erogabile		
				Rapporto tra volume massimo erogabile Volume massimo giornaliero erogabile		
				Rapporto tra volume massimo erogabile Volume massimo giornaliero erogabile		
				Rapporto tra volume massimo erogabile Volume massimo giornaliero erogabile		
				Rapporto tra volume massimo erogabile Volume massimo giornaliero erogabile		
				Rapporto tra volume massimo erogabile Volume massimo giornaliero erogabile		
				Rapporto tra volume massimo erogabile Volume massimo giornaliero erogabile		
				Rapporto tra volume massimo erogabile Volume massimo giornaliero erogabile		
				Rapporto tra volume massimo erogabile Volume massimo giornaliero erogabile		
				Rapporto tra volume massimo erogabile Volume massimo giornaliero erogabile		
				Rapporto tra volume massimo erogabile Volume massimo giornaliero erogabile		
				Rapporto tra volume massimo erogabile Volume massimo giornaliero erogabile		
				Rapporto tra volume massimo erogabile Volume massimo giornaliero erogabile		
				Rapporto tra volume massimo erogabile Volume massimo giornaliero erogabile		
				Rapporto tra volume massimo erogabile Volume massimo giornaliero erogabile		
				Rapporto tra volume massimo erogabile Volume massimo giornaliero erogabile		
				Rapporto tra volume massimo erogabile Volume massimo giornaliero erogabile		
				Rapporto tra volume massimo erogabile Volume massimo giornaliero erogabile		
				Rapporto tra volume massimo erogabile Volume massimo giornaliero erogabile		
				Rapporto tra volume massimo erogabile Volume massimo giornaliero erogabile		
				Rapporto tra volume massimo erogabile Volume massimo giornaliero erogabile		
				Rapporto tra volume massimo erogabile Volume massimo giornaliero erogabile		
				Rapporto tra volume massimo erogabile Volume massimo giornaliero erogabile		
				Rapporto tra volume massimo erogabile Volume massimo giornaliero erogabile		
				Rapporto tra volume massimo erogabile Volume massimo giornaliero erogabile		
				Rapporto tra volume massimo erogabile Volume massimo giornaliero erogabile		
				Rapporto tra volume massimo erogabile Volume massimo giornaliero erogabile		
				Rapporto tra volume massimo erogabile Volume massimo giornaliero erogabile		
				Rapporto tra volume massimo erogabile Volume massimo giornaliero erogabile		
				Rapporto tra volume massimo erogabile Volume massimo giornaliero erogabile		
				Rapporto tra volume massimo erogabile Volume massimo giornaliero erogabile		
				Rapporto tra volume massimo erogabile Volume massimo giornaliero erogabile		
				Rapporto tra volume massimo erogabile Volume massimo giornaliero erogabile		
				Rapporto tra volume massimo erogabile Volume massimo giornaliero erogabile		
				Rapporto tra volume massimo erogabile Volume massimo giornaliero erogabile		
				Rapporto tra volume massimo erogabile Volume massimo giornaliero erogabile		
				Rapporto tra volume massimo erogabile Volume massimo giornaliero erogabile		
				Rapporto tra volume massimo erogabile Volume massimo giornaliero erogabile		
				Rapporto tra volume massimo erogabile Volume massimo giornaliero erogabile		
				Rapporto tra volume massimo erogabile Volume massimo giornaliero erogabile		
				Rapporto tra volume massimo erogabile Volume massimo giornaliero erogabile		

N.	Indicatore	U.m.	Formula	Valori ottimali di riferimento	Definizione dell'indicatore	Variabile S1		Variabile S2			
1.3. Indicatori operativi e di qualità											
						Nome	U.m.	Definizione	Nome	U.m.	Definizione
5	Perdite totali di rete (1)	%	$1 - (S2/S1) \cdot 100$	20	Differenza tra volume immesso nell'impianto di trasporto primario e volume fatturato (o erogato) all'utenza rapportato al volume immesso nell'impianto di trasporto primario	Volume immesso nell'impianto di trasporto primario come da D.M. 99/97	mc/anno	(A02 + A07 + A08) secondo allegato 1 al D.M. 99/97	Volume fatturato secondo il D.M. 99/97	mc/anno	Volume fatturato secondo il D.M. 99/97
6	Perdite reali unitarie (1)	mc/km anno	$S1/S2$	10000	Rapporto tra perdite reali di rete e lunghezza totale di rete	Volume perso per dispersioni nella rete	mc/anno	(A03 + A05 + A15) secondo allegato 1 al D.M. 99/97	Lunghezza totale rete di acquedotto (adduzione+distribuzione)	km	
7	Qualità dell'acqua erogata (1)	%	$S1/S2 \cdot 100$	90	Percentuale degli abitanti complessivamente serviti da acquedotto interessati nel corso dell'anno da limitazioni d'uso e/o sospensioni dell'erogazione dovute a non conformità ai requisiti di qualità delle acque destinate al consumo umano stabiliti per legge o a seguito di deroghe (art.13 D. Lgs. 31/2001)	Numero totale degli abitanti serviti da acquedotto interessati da limitazioni / sospensioni dell'uso	n.	Rappresenta il numero totale di abitanti serviti interessati nell'anno da limitazioni d'uso / sospensioni dell'erogazione dovute a non conformità ai requisiti di qualità delle acque destinate al consumo umano stabiliti per legge o a seguito di deroghe (art.13 D. Lgs. 31/2001)	Numero totale di abitanti serviti da depurazione	n.	
8	A.E. serviti da impianti di depurazione conformi (1)	%	$(S1/S2) \cdot 100$	100	Percentuale della popolazione equivalente servita trattata da impianti di depurazione conformi agli standard di qualità allo scarico stabiliti per legge.	Abitanti equivalenti totali serviti da impianti di depurazione conformi agli standard di qualità allo scarico stabiliti per legge (artt. 28, 31 e 32 del D.Lgs. 31/2001)	AE	Abitanti equivalenti totali serviti da impianti di depurazione conformi agli standard di qualità allo scarico stabiliti per legge (artt. 28, 31 e 32 del D.Lgs. 31/2001)	Abitanti equivalenti totali serviti da depurazione	AE	
1. Indicatori Tecnici del Servizio Idrico Integrato											

N.	Indicatore	U.m.	Formula	Valori ottimali di riferimento	Definizione dell'indicatore	Nome	U.m.	Definizione	Variabile	
									Nome	Definizione
9	Qualità dell'acqua depurata (1)	n.	(S1/S2)	≤ 0	Differenza tra il numero di campioni di acque di scarico in uscita da ciascun impianto risultati non conformi ed il numero massimo di campioni per i quali è ammessa la non conformità con i valori limite. (Questi ultimi sono stabiliti dalle norme vigenti in funzione della capacità di trattamento espressa in A.E. di ciascun impianto di depurazione e del numero di campioni effettivamente prelevati nell'anno)	Numero di campioni risultati non conformi ai valori limite	n.	Numero massimo di campioni per i quali è ammessa la non conformità con i valori limite.		
10	Utilizzo della capacità depurativa	%	(S1/S2)100	VMP	Rapporto tra abitanti equivalenti totali serviti e potenzialità degli impianti	Abitanti equivalenti totali serviti da depurazione	AE	Abitanti residenti + fluttuanti + equivalenti industriali	Potenzialità complessiva impianti (AE depurazione)	Somma delle singole potenzialità di depurazione estesa ai soli impianti funzionanti.
11	Acque reflue destinate al riutilizzo	%	(S1/S2)100	VMP	Rapporto fra volumi di reflui riutilizzati e reflui totali depurati	Volume totale reflui depurati destinati al riutilizzo	mc/anno	Volume totale reflui depurati		
12	Utilizzazione di fanghi	%	(S1/S2)100	VMP	Percentuale di fanghi riutilizzati (agricoltura, compostaggio, termovalorizzazione ecc.)	Fanghi riutilizzati	/anno	Peso secco totale dei fanghi riutilizzati	Fanghi prodotti	
13	Smaltimento fanghi in discarica	%	(S1/S2)100	VMP	Percentuale di fanghi smaltiti in discarica	Fanghi smaltiti in discarica	/anno	Peso secco totale dei fanghi smaltiti in discarica	Fanghi prodotti	
14	Consumo energetico per il trattamento delle acque reflue	kWh/AE/anno	S1/S2	VMP	Consumo energetico per abitante equivalente del processo di depurazione	Consumo energetico netto degli impianti di depurazione	kWh/anno	Da sottrarre dal consumo di contenuto energetico recuperato dal processo di termovalorizzazione dei fanghi.	Abitanti equivalenti totali serviti da depurazione	Abitanti residenti + fluttuanti + equivalenti industriali

1. Indicatori Tecnici del Servizio Idrico Integrato									
N.	Indicatore	U.m.	Formula	Valori ottimali di riferimento	Variabile \$1		Variabile \$2		
					Definizione dell'indicatore	U.m.	Definizione	U.m.	
1.4. Caratteristiche delle infrastrutture									
15	Anno medio di costruzione delle reti di adduzione acquedotto (1)	Anno	\$1	VMP	Anno di costruzione medio pesato rispetto alla lunghezza.	Anno medio di costruzione delle reti	anno	E' calcolato come $-(A \cdot L)/L_0$, dove A è l'anno di costruzione dell'ultimo tratto di rete e L è la lunghezza dello stesso	
16	Anno medio di costruzione delle reti di distribuzione acquedotto (1)	Anno	\$1	VMP	Anno di costruzione medio pesato rispetto alla lunghezza.	Anno medio di costruzione delle reti di distribuzione	anno	E' calcolato come $-(A \cdot L)/L_0$, dove A è l'anno di costruzione dell'ultimo tratto di rete di distribuzione e L è la lunghezza dello stesso	
17	Anno medio di costruzione dei potenzializzatori (1)	Anno	\$1	VMP	Anno di costruzione medio pesato rispetto alla potenzialità dell'impianto	Anno medio di costruzione dei potenzializzatori	anno	E' calcolato come $-(A \cdot Q)/Q_0$, dove A è l'anno di costruzione dell'ultimo potenzializzatore e Q è la potenzialità dell'impianto (mc/anno)	
18	Anno medio di costruzione delle reti fognarie (1)	Anno	\$1	VMP	Anno di costruzione medio pesato rispetto alla lunghezza.	Anno di costruzione delle reti fognarie	anno	E' calcolato come $-(A \cdot L)/L_0$, dove A è l'anno di costruzione dell'ultimo tratto di condotta fognaria e L è la lunghezza dello stesso	
19	Anno medio di costruzione degli impianti di depurazione (1)	Anno	\$1	VMP	Anno di costruzione medio pesato rispetto alla potenzialità dell'impianto.	Anno medio di costruzione degli impianti di depurazione	anno	E' calcolato come $-(A \cdot Q)/Q_0$, dove A è l'anno di costruzione dell'ultimo impianto e Q è la potenzialità dello stesso (mc/anno)	

2. Indicatori Gestionali del Servizio Idrico Integrato									
N.	Indicatore	U.m.	Formula	Valori ottimali di riferimento	Definizione dell'indicatore	Nome	U.m.	Definizione	Variable S2
2.1									
Definizione atti amministrativi									
1	Attivazione fornitura acquedotto	giorni	S1/S2	10	Tempo medio tra la definizione del contratto e l'attivazione della fornitura del servizio.	Tempi di attivazione della fornitura	giorni	Rappresenta la somma di tutti i tempi di attivazione escludendo quelli relativi a interventi di riapertura del contatore, modifica della portata dello stesso e riattivazioni della fornitura nei casi di guasto.	N. delle attivazioni della fornitura
2	Allacciamento fognatura	giorni	S1/S2	7	Tempo medio che trascorre tra l'accettazione del preventivo ed esecuzione dell'allacciamento	Tempi di allacciamento alla fognatura	giorni	Rappresenta la somma di tutti i tempi di allacciamento che non necessitano di lavori di intervento, estensione o adeguamento del nuovo stradale	Numero di allacciamenti alla fognatura effettuati
2.2 Rapporti con l'utenza									
3	Attesa al telefono	min	S1/S2	4	Tempo medio atteso al telefono per tutte le prestazioni erogate dal gestore tramite call center	Tempi di attesa telefonica	min	Rappresenta la somma di tutti i tempi di attesa al telefono	N. contatti telefonici
4	Attesa agli sportelli	min	S1/S2	15	Tempo medio atteso agli sportelli presso tutti gli sportelli sul territorio aperti al pubblico	Tempi di attesa agli sportelli	min	Rappresenta la somma di tutti i tempi di attesa	N. prestazioni effettuate agli sportelli
5	Letture del contatore	n.	S1/S2	2	Numero medio di letture del contatore effettuate da parte del gestore per utenza all'anno	Numero letture al contatore	n.	Rappresenta il numero totale di letture acquisite dalle utenze	N. utenze acquisite dalle utenze munite di contatore
6	Risposta ai reclami scritti	giorni	S1/S2	30	Tempo medio di risposta ai reclami scritti	Tempi di risposta ai reclami	giorni	Rappresenta la somma di tutti i tempi di risposta ai reclami pervenuti per iscritto	N. reclami
2. Indicatori Gestionali del Servizio Idrico Integrato									
N.	Indicatore	U.m.	Formula	Valori ottimali di riferimento	Definizione dell'indicatore	Variable S1	U.m.	Definizione	Variable S2
2.3 Capacità del servizio									

7	Incidenza delle interruzioni ricorrenti nell'approvvigionamento idrico (I)	%	\$1/\$2 100	0	Percentuale delle utenze interessate da interruzioni ricorrenti del servizio di acquedotto. Sono da considerarsi interruzioni ricorrenti le interruzioni che si manifestano con frequenza giornaliera, settimanale, stagionale ecc.; non rientrano in tale definizione le interruzioni definite come "programmate".	N. utenze servite in modo discontinuo	N. totale di utenze interessate da interruzioni ricorrenti del servizio.	N. utenze acquedottistiche totali	Rappresenta il numero totale delle utenze servite
8	Più pronto intervento per situazioni di pericolo	ore	\$1/\$2	NMP	Tempi medi di intervento in situazioni di pericolo, per perdite della rete di acquedotto che interessano il manto stradale	Tempi di intervento in situazioni di pericolo	Rappresenta la somma di tutti i tempi relativi agli interventi in situazioni di pericolo	N. situazioni di pericolo	Rappresenta il numero totale degli interventi svolti in situazioni di pericolo
2.4 Interventi manutentivi									
9	Ricerca perdite	%	\$1/\$2 100	NMP	Percentuale di rete acquedottistica sottoposta a controllo delle perdite nell'anno di riferimento.	Lunghezza rete acquedotto sottoposta a controllo perdite	Lunghezza di rete sottoposta a controllo delle perdite.	Lunghezza totale rete di acquedotto	Somma della lunghezza delle reti di adduzione e distribuzione.
10	Manutenzione straordinaria delle reti acquedottistiche (I)	%	\$1/\$2 100	NMP	Percentuale di rete acquedottistica sottoposta a manutenzione straordinaria.	Lunghezza rete di acquedotto sottoposta a manutenzione straordinaria	La manutenzione straordinaria comprende i lavori di riparazione ristrutturazione delle condotte e dei mandanti di adduzione e distribuzione.	Lunghezza totale rete di acquedotto	Somma della lunghezza delle reti di adduzione e distribuzione
11	Riparazione guasti acquedotto	ore	\$1/\$2	12	Tempo medio di riparazione guasti acquedotto	Tempi di intervento per riparazione guasti acquedotto	Rappresenta la somma di tutti i tempi intercorrenti tra le chiamate ed i relativi interventi per riparazione guasti acquedotto	N. guasti acquedotto	Rappresenta il numero totale dei guasti acquedotto
12	Riparazione guasti fognatura	ore	\$1/\$2	12	Tempo medio di riparazione e guasti fognatura	Tempi di intervento per riparazione guasti fognatura	Rappresenta la somma di tutti i tempi intercorrenti tra le chiamate ed i relativi interventi per riparazione guasti fognatura	N. guasti fognatura	Rappresenta il numero totale dei guasti fognatura
13	Ispezioni sulla rete fognaria	%	\$1/\$2 100	NMP	Percentuale di rete fognaria ispezionata.	Lunghezza rete fognaria ispezionata	La manutenzione straordinaria comprende i lavori di riparazione/ristrutturazione delle	Lunghezza totale rete fognaria	
14	Manutenzione straordinaria delle reti fognarie (I)	%	\$1/\$2 100	NMP	Percentuale di rete fognaria sottoposta a manutenzione straordinaria.	Lunghezza rete fognaria sottoposta a manutenzione		Lunghezza totale rete fognaria	

15	Frequenza di calibrazione della strumentazione di controllo automatico di qualità e quantità delle acque reflue negli impianti di depurazione	n./h.	$S1/S2$	VMP	Numero di calibrazioni effettuate della strumentazione di controllo automatico di qualità e quantità delle acque reflue installata negli impianti di depurazione in rapporto al numero totale di strumenti installati.	Numero di calibrazioni degli strumenti di controllo automatico della qualità e quantità delle acque reflue installati presso gli impianti di depurazione	n.	Numero totale di strumenti di controllo automatico della qualità e quantità delle acque reflue installati presso gli impianti di depurazione	Numero totale di rilevatori automatici di qualità e quantità delle acque reflue permanentemente installati e funzionanti negli impianti di depurazione	Variable 42 Definizione Come da D.Lgs. 152/99.
2. Indicatori Gestionali del Servizio Idrico Integrato										
N.	Indicatore	U.m.	Formula	Valori ottimali di riferimento	Definizione dell'indicatore	Nome	U.m.	Variable 42 Definizione	Variable 42 Definizione	Variable 42 Definizione
16	Controlli di qualità sulle acque reflue	%	$(S1/S2)/100$	100	Numero di campionamenti effettuati rispetto al numero minimo richiesto dalla normativa vigente.	N. totale di campioni prelevati ed analizzati di acque reflue	n.	N. totale di campioni analizzati richiesti dalla normativa vigente	N. totale di campioni analizzati richiesti dalla normativa vigente	Variable 42 Definizione Come da D.Lgs. 152/99.
17	Frequenza di controllo della qualità degli scarichi industriali immessi in fognatura	n./h.	$S1/S2$	VMP	Numero di campionamenti effettuati su scarichi industriali immessi in fognatura rapportato al numero totale di scarichi industriali recapitanti in fognatura.	N. totale di campioni prelevati ed analizzati di scarichi industriali in fognatura	n.	N. totale di campioni prelevati immediatamente a monte dell'immissione in fognatura, su scarichi sottoposti agli apparati pretrattamenti a cura dell'utente industriale.	N. totale di scarichi industriali recapitanti in fognatura.	Variable 42 Definizione Come da D.Lgs. 152/99.
18	Incidenza dei fuori servizio degli impianti di depurazione	%	$(S1/S2)/100$	0	Percentuale di A.E. servizi interessati da fuori servizio non dovuti a manutenzione programmata.	A.E. servizi interessati da fuori servizio non dovuti a manutenzione programmata	A.E.	A.E. totali servizi da depurazione	A.E. totali servizi da depurazione	Variable 42 Definizione Come da D.Lgs. 152/99.

A partire dai documenti del 2005 e del 2006 e tenendo conto sia delle novità normative nel frattempo intervenute, sia delle esperienze di funzionamento e gestione del Servizio Idrico Integrato maturate in questi anni, il Comitato di vigilanza sull'uso delle risorse idriche ha proposto recentemente di adottare e giungere ad attivare un nuovo *"Sistema di rendicontazione sul servizio idrico integrato"*. Per raggiungere questo risultato il Comitato ha voluto solo presentare una proposta su cui intende raccogliere – con un documento di lavoro – i pareri, le osservazioni e le eventuali proposte delle Regioni, delle Autorità o Enti d'ambito, dei gestori e delle loro Organizzazioni rappresentative, unitamente a quelli dei Sindacati dei lavoratori e delle Associazioni dei consumatori. Gli allegati A B e C forniscono un elenco esemplificativo delle tre categorie di indicatori, presentati dal Comitato che come esso stesso afferma va affinato ed anche eventualmente ridotto nel loro numero in virtù delle valutazioni e dei contributi che fornirà la consultazione.

ALLEGATO A

Indicatori tecnici

- Copertura del servizio di acquedotto
- Incidenza delle seconde case o del turismo
- Dotazione pro-capite lorda
- Perdite totali di rete
- Perdite reali unitarie
- Perdite apparenti unitarie
- Acqua non venduta
- Anno medio di costruzione dei potabilizzatori
- Anno medio di costruzione delle adduttrici
- Anno medio di costruzione delle reti di distribuzione
- Anno medio di costruzione delle opere di presa
- Anno medio di costruzione degli impianti di pompaggio
- Anno medio di costruzione dei serbatoi
- Capacità media di compenso dei serbatoi
- Costituzione aree di salvaguardia
- Qualità dell'acqua all'origine
- Qualità dell'acqua erogata
- Incidenza delle acque prelevate da laghi e/o serbatoi
- Incidenza delle acque prelevate da fiumi
- Incidenza delle acque prelevate da sorgenti
- Incidenza delle acque prelevate da pozzi
- Differenziazione delle fonti di approvvigionamento
- Volume scambiato con ambiti limitrofi
- Copertura del servizio di fognatura
- Abitanti equivalenti serviti da fognatura con recapito nel bacino idrografico
- Trattamento delle acque di prima pioggia
- Incidenza delle reti miste sul totale
- Incidenza delle reti nere sul totale
- Anno medio di costruzione delle reti fognarie
- Materiale sedimentato rimosso dalla rete di fognatura
- Rifiuti solidi alle griglie e sabbia rimossi

- Sedimenti rimossi dai sistemi individuali
- Copertura del servizio di depurazione
- Copertura del servizio di depurazione per bacino idrografico
- A.E. serviti da impianti di depurazione conformi
- COD medio in ingresso
- Qualità dell'acqua depurata
- Utilizzo della capacità depurativa
- Utilizzo della capacità depurativa del trattamento primario
- Utilizzo della capacità depurativa del trattamento secondario
- Utilizzo della capacità depurativa del trattamento terziario
- Tipologia dei trattamenti: primario
- Tipologia dei trattamenti: secondario
- Tipologia dei trattamenti: terziario
- Dimensione degli impianti: potenzialità ≤ 2.000 AE
- Dimensione degli impianti: potenzialità $2.000 < AE \leq 10.000$
- Dimensione degli impianti: potenzialità $10.000 < AE \leq 100.000$
- Dimensione degli impianti: potenzialità > 100.000 AE
- Anno medio di costruzione dei depuratori del S.I.I.
- Produzione fanghi depurazione
- Utilizzazione di fanghi
- Smaltimento fanghi
- Smaltimento fanghi in discarica
- Conferimento fanghi in termovalorizzatori
- Consumo energetico per il trattamento delle acque reflue
- Energia autoprodotta da co-generazione
- Acque reflue destinate al riutilizzo
- Diffusione della fitodepurazione

ALLEGATO B

Indicatori gestionali

- Preventivazione allaccio acquedotto
- Preventivazione allaccio fognatura
- Attesa agli sportelli
- Attesa al telefono
- Risposta alle richieste scritte degli utenti
- Risposta ai reclami scritti
- Pronto intervento per situazioni di pericolo
- Grado di automazione
- Grado di utilizzo del telecontrollo
- Reclami
- Allacciamento acquedotto
- Attivazione Fornitura
- Verifica del contatore
- Preavviso per interruzioni programmate
- Durata delle interruzioni programmate
- Incidenza delle interruzioni programmate
- Ordinanze di restrizione all'utilizzo dell'acqua erogata

- Incidenza delle interruzioni ricorrenti
- Durata delle interruzioni non programmate
- Incidenza delle interruzioni non programmate
- Attivazione del servizio di emergenza
- Adozione di un sistema di qualità
- Laboratori di analisi interni
- Ispezioni rete acquedottistica
- Ricerca perdite
- Ispezioni alle stazioni di pompaggio del sistema di acquedotto
- Pulizia serbatoi
- Frequenza di calibrazione dei misuratori di portata nell'acquedotto
- Frequenza di calibrazione dei misuratori di pressione nella rete acquedottistica
- Manutenzione straordinaria delle reti acquedottistiche
- Sostituzione tronchi di acquedotto
- Rotture unitarie acquedotto
- Guasti alle pompe della rete acquedottistica
- Interruzioni alimentazione pompe rete acquedottistica
- Allacciamento a pubblica fognatura
- Riparazione guasti fognatura
- Allagamenti da fognatura nera
- Allagamenti da fognatura mista
- Cedimenti dei manufatti fognari
- Guasti alle pompe rete fognaria
- Interruzioni alimentazione pompe rete fognaria
- Ispezioni sulla rete fognaria
- Pulizia rete fognaria
- Ispezioni dei pozzetti fognari
- Ispezioni delle caditoie pluviali
- Frequenza di ispezioni agli scaricatori di piena
- Ispezioni alle stazioni di pompaggio del sistema fognario
- Frequenza di calibrazione dei misuratori di portata fognaria
- Manutenzione straordinaria delle reti fognarie
- Sostituzione tronchi di fognatura
- Frequenza di calibrazione dei misuratori di portata negli impianti di depurazione
- Frequenza di calibrazione della strumentazione di controllo automatico di qualità delle acque reflue negli impianti di depurazione
- Test di qualità sulle acque reflue
- Controlli sulle immissioni in fognatura di scarichi industriali
- Analisi dei fanghi

ALLEGATO C

Indicatori economico-finanziari di bilancio

- Remunerazione del capitale proprio (ROE)

- Redditività degli investimenti (ROI)
- Remunerazione delle vendite (ROS)
- Indice di rotazione del capitale investito
- Leverage (indice di indebitamento)
- Dipendenza finanziaria
- Dividend cover
- Interest cover
- Price/Earnings Ratio
- Price to book ratio
- Margine di tesoreria
- Capitale circolante netto
- Margine di struttura
- Tasso di copertura delle immobilizzazioni materiali
- Capitale investito nell'impresa
- Tasso di copertura attività immobilizzate
- Quick test ratio
- Current test ratio
- Dilazione media dei crediti
- Dilazione media dei debiti
- Sofferenza crediti
- Costi totali di depurazione e di fognatura su costi operativi
- Grado di anzianità delle imm. materiali
- Costi totali unitari (relativi a depurazione e fognatura) per utente
- Costi operativi unitari (relativi a depurazione e fognatura) per utente
- Costi totali unitari per metro cubo di acqua erogata
- Costi totali unitari per utente
- Costi operativi unitari per utente
- Costi operativi unitari per metro cubo di acqua erogata
- Costi di manutenzione unitari per km di rete di acquedotto
- Correttezza della pianificazione dei costi previsti nel piano d'ambito
- Correttezza della pianificazione degli investimenti previsti nel piano d'ambito
- Decurtazioni tariffarie
- Valore della produzione per addetto
- Valore della produzione per utente
- Valore della produzione per km di rete di acquedotto
- Investimenti per addetto
- Investimenti per utente
- Investimenti per Km di rete di acquedotto
- Costo medio del personale
- Costo del personale su costi operativi
- Costo per servizi su costi operativi
- Costo per energia su costi operativi
- Costi per materie prime, sussidiarie, di consumo e di merci su costi operativi
- Altri costi di gestione su costi operativi
- Costo medio del personale per metro cubo
- Costo medio del personale per Km rete
- Costi per energia al metro cubo
- Costi per energia per Km rete

Oltre all'istituzione di un sistema di indicatori il Comitato ha delineato nel documento di lavoro

l'**architettura del connesso sistema informativo** necessario ad assolvere la funzione di contenitore e di strumento per realizzare e facilitare il flusso informativo e la sua condivisione tra tutti i soggetti interessati, ovvero il suo **funzionamento**. In effetti la raccolta e l'archiviazione dei dati del "Sistema di rendicontazione del servizio idrico integrato", la loro successiva elaborazione e la distribuzione dei risultati ai soggetti interessati, avverrà attraverso il supporto di un apposito sistema informatico.

Per pervenire in modo efficace alle finalità attese, l'architettura ed il funzionamento del sistema informatico di supporto deve avere le seguenti caratteristiche:

1. rendere trasparente, agevole, economico, efficiente il processo di fornitura dei dati e non provocare, pertanto, problemi ed ostacoli all'operatività ed all'organizzazione degli enti detentori dei dati;
2. i dati devono essere acquisiti ed archiviati, per quanto possibile, automaticamente, riducendo al minimo il ricorso a risorse strumentali, finanziarie ed umane aggiuntive da parte dei soggetti chiamati in causa;
3. non comportare modifiche significative ai sistemi informativi di cui già dispongono i detentori di dati;
4. garantire la disponibilità di modalità distinte e alternative di fornitura dei dati per soddisfare le esigenze operative, organizzative ed anche informatiche degli enti e soggetti detentori dei dati;
5. fornire ai detentori di dati ed a tutti gli altri soggetti istituzionalmente interessati al Sistema di rendicontazione, prodotti di reportistica, benchmarking ed analisi di rendicontazione dei servizi idrici integrati, in modo automatico ed attraverso la disponibilità di apposite interfacce per la loro agevole interpretazione e fruizione.

Per queste ragioni e finalità è opportuno adottare, per il sistema informatico di supporto, una architettura analoga a quella prescelta in ambito comunitario per il sistema WISE (Water Information System for Europe), definito nel processo di implementazione della Direttiva Comunitaria WFD 2000/60/CE per la tutela delle acque dall'inquinamento.

WISE è infatti un sistema distribuito, ad architettura federata, i cui nodi sono costituiti dai sistemi informativi per la tutela delle acque dei singoli Stati Membri. Ciascun Stato Membro è libero di aderire al sistema federato, oppure, in alternativa, di trasmettere ed archiviare i propri dati su di un repository centralizzato reso disponibile in WISE.

In analogia a WISE, il sistema informatico a supporto del "Sistema di Rendicontazione del Servizio Idrico Integrato" va costruito con una architettura anch'essa di tipo federato, i cui nodi siano costituiti dai sistemi informativi degli enti detentori di dati, i quali, senza apportare modifiche significative, espongono in apposite interfacce, realizzate con modalità e tecnologie proprie dei

sistemi cooperanti in interoperabilità applicativa, gli schemi e le informazioni richieste.

I detentori di dati che non dispongono di un sistema informativo possono trasmettere i loro dati ad un repository centralizzato che, analogamente a quanto previsto in WISE, viene reso disponibile dal sistema informatico di supporto.

Un'architettura di questo tipo può consentire di conseguire il triplice obiettivo di contenere i costi, di elaborare un set di dati semplificato, di restituire con immediatezza ai soggetti interessati le informazioni ricavate dalla conseguente elaborazione.

Alla raccolta dei dati richiesti dal "Sistema di Rendicontazione del Servizio Idrico Integrato" provvede il sistema informatico di supporto tramite accesso alle diverse sorgenti al momento di una specifica richiesta, con modalità web e protocolli di sicurezza. Questo tipo di soluzione ben si adatta alle situazioni in cui sono frequenti i cambiamenti delle sorgenti informative, non si conoscono a priori le esigenze degli utenti, è necessario prevedere modifiche al numero dei sistemi federati, si devono integrare grandi quantità di dati distribuiti in numerose sorgenti informative, eventualmente anche eterogenee, che cooperano tra di loro e si comportano ciascuna come un autonomo sistema di data base.

In sintesi, il sistema informativo che si propone è in grado di funzionare e dare buoni risultati misurandosi con le condizioni e i vincoli connessi con la natura, il funzionamento e il governo del Servizio Idrico Integrato, ovvero:

- _ la distribuzione: i dati possono essere distribuiti in diversi database e risiedere su macchine differenti;
- _ l'eterogeneità: le diversità nei sistemi gestori di data base, nei metodi utilizzati nel definire strutture e vincoli di rappresentazione, nei linguaggi di interrogazione adoperati, nella semantica dei dati, sono tutte ammesse e non ostacolano la realizzazione e la funzionalità del sistema;
- _ l'autonomia: totale nella rappresentazione dei dati e nelle funzionalità offerte;
- _ la scalabilità: con la possibilità di accogliere e sostenere l'aggiunta di nuovi sistemi informativi o, anche, di singoli repositories al sistema.

L'adozione di una architettura di tipo federato, analoga al Sistema WISE, consente, infine, l'agevole integrazione del sistema informatico di supporto al "Sistema di Rendicontazione del Servizio Idrico Integrato" all'interno del sistema informativo Stato – Regioni - Unione Europea.

Tempi e modalità di attuazione del "Sistema"

L'applicazione del "Sistema" dovrà essere graduata nel tempo in relazione alla difficoltà e ai problemi operativi e gestionali che i suoi adempimenti comportano. Il Comitato aveva previsto come ipotesi che si giungesse all'approvazione definitiva del "Sistema di Rendicontazione del Servizio Idrico Integrato" e alla sua conseguente entrata in vigore entro il prossimo mese di giugno

e alla sua applicazione in due fasi: una prima con la adozione degli indicatori tecnici, gestionali ed economico-finanziari; una seconda con la adozione del rendiconto economico e della contabilità analitica ad esso associata. Ma per ora non si intravede una soluzione concreta.

Per il momento in relazione al documento di proposta del Co.Vi.Ri. sono state fatte alcune importanti considerazioni riconoscendo che gli indicatori del servizio idrico integrato potrebbero contribuire sì a svolgere la fondamentale funzione di misurazione del grado di efficacia, efficienza ed economicità del servizio, ma per perseguire più facilmente l'obiettivo occorre che il sistema di indicatori sia snello, puntuale ed in grado di cogliere gli aspetti essenziali del servizio stesso. Infatti un sistema di indicatori complesso comporta un sistema di rilevazione anch'esso dotato di elevata complessità. L'eccessiva complicazione del controllo dà luogo a ripercussioni all'attività ordinaria del gestore e se estremizzata può portare all' "ingessamento" dello stesso servizio che si starebbe tentando di migliorare. E' quindi importante che il set di indicatori sia agile e mirato ossia che vengano richiesti il numero minimo di indicatori necessari a monitorare tutti quei fenomeni che hanno influenza sulle caratteristiche del servizio che si vogliono incentivare o che sono essenziali al monitoraggio dello stato di salute dell'azienda. Ulteriore fattore evidenziato è la territorialità. L'erogazione del servizio idrico integrato infatti è caratterizzato da operazioni complesse che sono strettamente legate ad un insieme di fattori dipendenti alla specifica realtà territoriale che si considera per cui sarebbe auspicabile un utilizzo degli indicatori di prestazione tecnici, gestionali ed economici che tendesse a valutarli nelle loro evoluzioni temporali riferiti al medesimo gestore ed alla medesima specifica realtà territoriale. Un diverso utilizzo teso alla comparazione di realtà differenti sarebbe di difficile interpretazione. Si sottolinea, inoltre, la necessità che il sistema di indicatori e grandezze debba provenire da un solo ente in maniera da evitare le ripetute richieste di differenti istituzioni con medesimo oggetto e in analogia alle modalità di procedure verificatesi in altri stati (ad esempio la Gran Bretagna) la piena applicazione ed utilizzo degli stessi possa avvenire gradualmente prevedendo un apposito periodo transitorio per far sì che le aziende siano in grado di attrezzarsi ed al loro interno possano a loro volta approntare le idonee procedure organizzative.

Parametri di performance considerati dal disciplinare tecnico

Oltre al Comitato per la Vigilanza sull'uso delle Risorse Idriche anche contrattualmente a livello dei singoli Ato sono stati previsti una serie di indicatori e parametri attraverso cui è possibile misurare la qualità del servizio reso all'utenza e monitorarne allo stesso tempo l'andamento nel tempo. Oltre

ai chiari riferimenti sulla qualità del servizio e sul rapporto con l'utenza che si evincono dalla Carta dei servizi e dal Regolamento di utenza, il Disciplinare Tecnico della Convenzione di Gestione prevede una serie di informazioni che fanno parte del flusso informativo periodico tra il soggetto Gestore.

In particolare il punto 28.2 del Disciplinare cita una serie di "Indicatori" che devono essere omogenei per ogni ATO e che descrivono aspetti quali-quantitativi sia tecnici che gestionali del servizio.

Il punto 29.2 del Disciplinare riguarda la "Rendicontazione dettagliata" di tutte le componenti di costo del servizio e secondo quanto previsto dal disciplinare tecnico dell'Ato 2 di Roma viene trasmessa dal gestore all'Autorità in un rapporto riservato e confidenziale.

Il punto 29.4 fa riferimento ad "Indici di costo caratteristici del servizio" che esprimono altre caratteristiche quali-quantitative del servizio.

Inoltre, al Disciplinare è allegato, in appendice A, un documento "Parametri di misurazione delle prestazioni del Gestore" con cui si determina il MALL, parametro che misura la qualità del servizio nel suo complesso.

Il disciplinare tecnico è un allegato fondamentale alla convenzione di gestione che concorre con gli altri documenti a regolare il rapporto Aato/Gestore.

In questo documento, tra l'altro, sono elencati i **parametri per la misurazione e la valutazione delle prestazioni** espletate dal gestore. Questi parametri hanno, però, per il momento ancora valore indicativo di principio e metodologico, perché ai sensi del punto 12.3 del disciplinare tecnico 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 0,99 e 1,01 (disciplinari tecnici degli Ato della Regione ad eccezione dell'Ato 2 che prevede un parametro TAN variabile tra 0,10 e 1,01);** pertanto i primi esercizi devono essere sottoposti a verifica al fine di apportare le eventuali necessarie correzioni per la perfetta calibratura del sistema di valutazione.

Il parametro **MALL** misura le prestazioni complessive relative al S.I.I. ovvero la valutazione dei parametri di qualità ed efficienza del servizio nonché dello stato degli interventi e si definisce come segue:

$$\mathbf{MALL = QUAL \times INTV \times TAN}$$

Dove:

- il parametro **QUAL** misura la qualità del servizio,
- il parametro **INTV** misura lo stato di attuazione degli interventi,
- il parametro **TAN** deriva dall'osservazione globale degli *indicatori* riportati nel disciplinare

tecnico. Vanno sotto il nome di *indicatori* i dati forniti secondo protocolli fissati dal Garante, in modo che essi siano omogenei per ogni ATO. Questo a garanzia di oggettiva valutazione del parametro TAN che verrà così ad essere un termine di confronto tra le diverse gestioni del S.I.I. Unitamente al Rapporto Informativo anche questi vanno trasmessi all'A.ATO e al Garante entro il 31 gennaio ed il 31 luglio di ciascun anno. Quali indicatori vanno trasmessi anche tutti i dati rappresentativi dell'andamento economico della gestione e comunque quelli relativi alla Carta dei Servizi.

Tali indicatori, salvo migliore dettaglio, sono così individuati:

- i quantitativi mensili per ogni impianto di produzione di acqua di alimentazione e scarico;
- i quantitativi erogati per ogni fonte e per ogni diramazione dell'adduttrice in scala di consumi comunali;
- i quantitativi di acqua erogata per uso domestico, pubblico e per usi diversi con la distinzione tra l'industriale, commerciale e artigianale a seconda della distinzione della tipologia di contratti con l'utenza in scala di consumi comunali;
- i consumi gratuiti;
- il differenziale tra acqua alla fonte e fatturabile;
- le perdite come da D.M. LL.PP. n° 99/97;
- i consumi elettrici dell'anno raffrontati sul valore medio del triennio precedente;
- le caratteristiche qualitative per ogni impianto di produzione, di trattamento e di depurazione delle acque reflue, espresse secondo i valori medi, minimi e massimi di ogni parametro previsto dalle normative in vigore (attualmente D.P.R. n° 236/88 e D. Leg. n° 152/99);
- le componenti di costo delle fasi distinte del S.I.I. così come indicato all'art. 9 del Metodo Normalizzato;
- il valore modellato secondo il metodo normalizzato e sulla base dei parametri cui sopra, della tariffa dell'anno;
- gli indici di produttività del personale (m^3 fatturati di acqua addotti/addetto, provento/addetto), Kwh di energia elettrica / m^3 addotto, valore della "R" e dell' "A" della tariffa, Euro di investimento/utente, costo dei materiali, costo per compensi a terzi, costo di controllo qualità acqua di adduzione e reflua;
- l'indice di liquidità;
- lo stato della rete di monitoraggio.

Tornando ai parametri di misurazione delle prestazioni, di seguito, si analizzeranno i principali. I parametri devono essere tutti calcolati su base annua e hanno l'intervallo di validità specificato,

intendendo che per valori superiori a 1 si assume l'unità e per valori negativi lo zero.

1) Parametro QUAL ($0 \leq \text{QUAL} \leq 1$)

Tale parametro misura la qualità del servizio ed è funzione a sua volta di sette parametri:

RECL è il parametro che tiene conto dei reclami presentati dall'utenza;

CONT è un parametro che tiene conto del contenzioso tra il Gestore e gli utenti;

INTER è il parametro che tiene conto delle interruzioni di servizio idrico;

DIFP è il parametro che tiene conto del difetto di erogazione idrica;

DIFF è il parametro che tiene conto del difetto di collettamento dei reflui;

QUAP è il parametro che tiene conto della qualità delle acque potabili;

QUAS è il parametro che tiene conto della qualità delle acque di scarico;

▪ **Parametro RECL ($0 \leq \text{RECL} \leq 1$)**

È il parametro che esprime la soddisfazione dell'utente e che rappresenta il risultato immediato dell'impegno diretto del Gestore. È l'indicatore più diretto dello stato di sopportabilità sociale ed economica; tuttavia una volta in regime si riferirà anche alla preveggenza nelle programmazioni.

Questo parametro si basa sulle risultanze derivanti da un registro apposito: il Registro dei Reclami che deve riportare gli estremi dell'utente reclamante, l'esposizione sintetica dei motivi del reclamo e la data, l'esito (auto certificato dal Gestore) con l'indicazione se l'utente sia rimasto:

- soddisfatto,
- insoddisfatto,
- indifferente (quando il reclamo non aveva ragione di essere);

Il Registro è tenuto dal Gestore e inviato in copia all'Autorità d'Ambito semestralmente, entro una settimana dalla scadenza del semestre, con possibilità di questa dell'esame dei dettagli anche con intervista dell'utente per casi ricorrenti, e la possibilità di cassare quelli infondati. Per calcolare il parametro risulta necessario la definizione di un ulteriore parametro il **NREC** che definisce il numero di reclami annui presentati,

NREC = ☺ + ☹ + ☹☹ ove:

☺ rappresenta il numero di reclami soddisfatti (laugh);

☹ il numero di reclami indifferenti (indifferent), ovvero casi di ritiro da parte dell'utente o casi considerati infondati dall'Autorità d'Ambito;

☹☹ il numero di reclami insoddisfatti (cry)

▪ **Parametro CONT ($0 \leq \text{CONT} \leq 1$)**

Il parametro **CONT** tiene conto in maniera oggettiva dello stato di sofferenza con l'utenza. Anche questo parametro, come i più del resto, si basa sulle risultanze derivanti da un registro apposito: il Registro del Contenzioso che deve riportare gli estremi delle sentenze pronunciate, gli estremi dell'utente, gli esiti di causa. Il Registro è tenuto dal Gestore e inviato in copia all'Autorità d'Ambito semestralmente, entro una settimana dalla scadenza del semestre.

▪ **Parametro INTER ($0 \leq \text{INTER} \leq 1$)**

Il parametro **INTER** è legato alla continuità del servizio idrico. Il Registro delle Interruzioni del Servizio Idrico riporta per ogni episodio di interruzione: la data, gli orari di cessazione e ripristino del servizio, le motivazioni dell'interruzione e ogni altro elemento che possa aiutare la comprensione dell'inconveniente. Il Registro è tenuto dal Gestore e inviato in copia all'Autorità d'Ambito semestralmente, entro una settimana dalla scadenza del semestre.

▪ **Parametro DIFP ($0 \leq \text{DIFP} \leq 1$)**

Il parametro **DIFP** è legato ai difetti di erogazione del servizio idrico. Vi è un registro: il Registro delle Riduzioni del Servizio Idrico (questi dati possono essere contenuti nel medesimo Registro delle Interruzioni), che deve riportare per ogni episodio di riduzione della portata di erogazione la data, i livelli quantitativi della riduzione, gli orari di riduzione e normalizzazione del servizio, le motivazioni della riduzione e ogni altro elemento che possa aiutare la comprensione dell'inconveniente. Il Registro è tenuto dal Gestore e inviato in copia all'Autorità d'Ambito semestralmente, entro una settimana dalla scadenza del semestre.

▪ **Parametro DIFF ($0 \leq \text{DIFF} \leq 1$)**

Il parametro **DIFF** è legato ai difetti del servizio di collettamento fognario. In questo caso il registro da tenere è il Registro degli Allagamenti, che deve riportare per ogni episodio la data, gli orari di inizio e fine dell'inconveniente, l'altezza massima sul manto stradale del battente d'acqua e ogni altro elemento che possa aiutare la comprensione. Il Registro è tenuto dal Gestore e inviato in copia all'Autorità d'Ambito semestralmente, entro una settimana dalla scadenza del semestre.

▪ **Parametro QUAP ($0 \leq \text{QUAP} \leq 1$)**

Il parametro **QUAP** è legato alla qualità dell'acqua potabile erogata così come definita nel D.P.R. 24 maggio 1988 n° 236. Il Gestore del S.I.I., dovendo effettuare i controlli previsti nel decreto, ha l'obbligo di tenere un registro, il Registro della Qualità dell'Acqua Potabile Erogata, che deve riportare i risultati analitici di tutti i controlli effettuati; saranno, inoltre, riportati nel

registro quanto effettuato dall'organo di controllo. Il Registro è tenuto dal Gestore e inviato in copia all'Autorità d'Ambito semestralmente, entro una settimana dalla scadenza del semestre.

▪ **Parametro QUAS ($0 \leq \text{QUAS} \leq 1$)**

Il parametro **QUAS** è legato alla qualità dell'acqua depurata scaricata. Il Gestore del S.I.I., dovendo effettuare i controlli previsti dal D. Leg. n° 152/99 e quelli contenuti nel disciplinare tecnico, ha l'obbligo di tenere un registro, il registro della Qualità dell'Acqua Depurata Scaricata, che deve riportare i risultati analitici di tutti i controlli effettuati; saranno, inoltre, riportati nel Registro tutti i controlli effettuati dall'organo di controllo. Il Registro è tenuto dal Gestore e inviato in copia all'Autorità d'Ambito semestralmente, entro una settimana dalla scadenza del semestre.

2) Parametro INTV ($0,98 \leq \text{INTV} \leq 1$)

Il parametro **INTV** misura lo stato di attuazione degli interventi. Questo parametro tiene conto dell'impegno del Gestore nell'avviare e finanziare gli investimenti di sua competenza previsti nel Piano degli Investimenti vigente, risulta dal rapporto tra due misure l' **INVAN** l'investimento annuo che il Gestore deve assicurare e l' **INVRE** l'investimento effettivamente impegnato.

Il parametro è pari a quanto risulta per investimenti dell'anno dal Piano degli Investimenti con:

- la riduzione dell'**INVAN** per disponibilità di finanziamento pubblico non previsto nel piano finanziario;
- la riduzione dell'**INVAN** per ritardi non imputabili al Gestore ma all'Autorità d'Ambito negli assolvimenti di resa di pareri, approvazioni o quanto soggetto a termini.
- la riduzione dell'**INVAN** per esecuzione diretta di enti locali ai sensi dell'art. 16 della L. n° 36/94, quando ciò non era previsto nel Piano degli Investimenti;

3) Parametro TAN ($0,98 \leq \text{TAN} \leq 1,02$)

Il parametro **TAN**, misuratore della qualità globale del S.I.I. è un fattore che serve a correggere l'applicazione meccanicista del **MALL**, considerando che una modellazione matematica, per quanto accurata, ha pur sempre dei limiti nella rappresentazione del reale. Infatti tale parametro, pur non essendo matematicamente rappresentato, è una funzione che permette al Garante di esprimere un giudizio sul S.I.I. Il suo campo di variabilità è a cavallo dell'unità essendo penalizzante se minore dell'unità e premiante se maggiore. Il parametro sarà determinato annualmente dal Garante, il quale potrà dedurlo dagli indicatori trasmessigli. Il Garante deve comunicare all'ATO le sue valutazioni per l'applicazione sulla tariffa del triennio subentrante entro il 1° bimestre, egli per

formare il suo insindacabile giudizio può avvalersi di altri indicatori o comunque di tutte le notizie direttamente raccolte.

Conclusioni

Occorre ricordare che non si è ancora in una fase di regime, in cui i vari parametri dovranno tendere all'unità, per cui i parametri hanno, per il momento, ancora valore indicativo di principio e metodologico. Inoltre in alcuni casi una divisione annuale come quella operata per calcolare i parametri INVRE, e quindi INTV è comunque una approssimazione con i conseguenti limiti di rappresentatività della formula matematica.

L'unico Ato che nella Regione Lazio abbia calcolato e pubblicato nel Rapporto Informativo il valore dei parametri è l'Ato 4 Latina Meridionale Latina il cui Disciplinare Tecnico prevede che la determinazione dei livelli di servizio dovrà tendere all'unità solo il settimo anno di gestione. Nel disciplinare è previsto che il parametro QUAL dovrà essere nominalmente pari ad 1 fino al 2011 (dunque il parametro non sarà realmente operante che a partire dal 2012); tuttavia, per consentire il calcolo del parametro QUAL, anche se non operante nel primo triennio, e valutare il miglioramento e la parziale applicazione nel secondo triennio, si è ormai conclusa l'attività di redazione delle procedure per monitorare e migliorare costantemente i livelli del servizio (bisogna ricordare che l'aggiornamento di tali procedure deve essere costante). Il parametro INVRE, e quindi INTV, potranno essere calcolati con precisione solo al termine della prima trancia di investimenti (previsto nel 2012) e che quindi, tali parametri non potranno che essere calcolati approssimativamente fino ad allora dato che una divisione annuale come quella operata per calcolare i suddetti parametri, è comunque un'approssimazione con i conseguenti limiti di rappresentatività della formula matematica.

Riguardo ai registri, invece, questi sono tutti operativi, ad eccezione di quello relativo al parametro DIFF, il Registro degli Allagamenti, che ha un tempo di ritorno di non meno di 10 anni considerando che il rigurgito dei collettori fognari necessita appunto di questo tempo di ritorno.

I Rapporti informativi dell'ATO 2 Lazio Centrale Roma e dell'ATO 5 Lazio Meridionale Frosinone (disponibile a partire dall'anno 2006) non riportano il calcolo di tali parametri. Non si dispongono Rapporti informativi dell'ATO 1 Lazio Nord Viterbo (non ancora a regime) e dell'ATO 3 Lazio Centrale Rieti (in mancanza di affidamento al Gestore Unico).

I Rapporti Informativi sono dichiarazioni del Gestore la cui validità è tutta da accertare, in mancanza di una validazione istituzionale dei dati riportati oltre che di un sistema di indicatori da tutti condiviso, come più volte auspicato in questo lavoro.

Fonti

“Relazione annuale al Parlamento sullo stato dei servizi idrici anno 2007” *Comitato per la vigilanza sull'uso delle risorse idriche*. Marzo 2008

“Sistema di rendicontazione del servizio idrico integrato” *Comitato per la vigilanza sull'uso delle risorse idriche*. Documento di lavoro

“Aggiornamento sul metodo normalizzato” *Comitato per la vigilanza sull'uso delle risorse idriche*. Documento di lavoro

“Verso un sistema di indicatori di prestazione del servizio idrico integrato” *Comitato per la vigilanza sull'uso delle risorse idriche*. DOC.OSI/FG/1.A/06

“Gli indicatori di prestazione del S.I.I. Primo documento di analisi e di applicazione. Dicembre 2006” Studio dell'ATO n. 2 Lazio Centrale Roma.

DISCIPLINARE TECNICO Allegato alla Convenzione con il Gestore del servizio idrico integrato dell'ATO n. 2 Lazio Centrale Roma. (Legge n. 36/94 e L.R. n.6/96)

DISCIPLINARE TECNICO Allegato alla Convenzione con il Gestore del servizio idrico integrato dell'ATO n.5 Lazio Meridionale Frosinone. (Legge n. 36/94 e L.R. n.6/96)

DISCIPLINARE TECNICO Allegato alla Convenzione con il Gestore del servizio idrico integrato dell'ATO n. 4 Lazio Meridionale Latina. (Legge n. 36/94 e L.R. n.6/96)

RAPPORTO INFORMATIVO II semestre anno 2007 Acea ATO 2 s.p.a.

RAPPORTO INFORMATIVO anno 2007 Acea ATO 5 s.p.a.

RAPPORTO INFORMATIVO anno 2007 Acqualatina ATO 4 s.p.a.

LIBRERIE CONCESSIONARIE PRESSO LE QUALI È IN VENDITA IL BOLLETTINO UFFICIALE DELLA REGIONE LAZIO

ROMA e provincia:

- **CARTOLIBRERIA F.A.C. DI PSAILA G.**
Via delle Sette Chiese n. 154-6-8, tel. 06/5134705
- **LIBRERIA DE MIRANDA**
Viale Giulio Cesare n. 51-e/f/g - Tel. 06/3213303
- **LIBRERIA DELLO STATO**
Piazza Verdi n. 10, tel. 06/85081
- **LIBRERIA GODEL S.r.l.**
Via Poli n. 46, tel. 06/6798716
- **LIBRERIA CARACUZZO MARIO - ALBANO LAZIALE**
Corso Matteotti n. 201, tel. 06/9320073
- **LIBRERIA PUNTO SCUOLA - COLLEFERRO**
Via Consolare Latina n. 41/b - Tel. 06/9781512

ALTRE PROVINCE:

FROSINONE e provincia

- **LIBRERIA EDICOLA CARINCI**
Piazza Madonna della Neve s.n.c. - Tel. 0775/270161

LATINA e provincia

- **LIBRERIA LINEA UFFICIO S.a.s.**
Via Umberto I n. 58/60 - Tel. 0773/692826
- **LIBRERIA STUDIO 39 - FORMIA**
Via E. Filiberto n. 39 - Tel. 0771/23065

VITERBO

- **LIBRERIA AERRE S.a.s.**
di Bernardino Massi e C.
Via E. Fermi s.n.c. - Tel. 0761/305956
Palazzo Uffici Finanziari

ABBONAMENTI ANNO 2008

1 - BOLLETTINO UFFICIALE IN FORMA CARTACEA

Il prezzo di vendita in abbonamento ed a fascicoli separati del Bollettino Ufficiale della Regione Lazio sono determinati nel modo seguente:

- A) abbonamento ai fascicoli della parte I e II compresi i supplementi ordinari:
- | | |
|--------------------|---------|
| - annuale | € 92,96 |
| - semestrale | € 56,81 |
- B) abbonamento ai fascicoli della parte III:
- | | |
|--------------------|---------|
| - annuale | € 36,15 |
| - semestrale | € 25,82 |
- C) - prezzo di vendita di un fascicolo della parte I e II € 1,03
- prezzo di vendita di un fascicolo della parte III € 1,03
- supplementi ordinari per la vendita a fascicoli separati € 2,06
- supplementi straordinari per la vendita fascicoli, ogni sedici pagine o frazione € 0,77
- D) I prezzi di vendita in abbonamento ed a fascicoli separati per l'estero, nonché quelli pubblicati in anni precedenti, sono raddoppiati.
- E) Il prezzo dell'abbonamento deve essere corrisposto esclusivamente a mezzo c/c postale n. 42759001 intestato alla Regione Lazio - Bollettino Ufficiale e specificare il tipo di abbonamento (Parte I e II - Parte III).
- F) Termini per l'abbonamento:
- annuale entro il 10 ottobre dell'anno precedente a quello interessato.
 - a) 1° semestre entro il 10 ottobre dell'anno precedente a quello interessato;
 - b) 2° semestre entro il 10 aprile dell'anno in corso.

Si precisa che i termini per l'abbonamento vanno **tassativamente rispettati** in quanto lo stesso verrà attivato a seguito di inoltro dell'accredito postale, **dell'Ente Poste Italiane S.p.A.**, onde evitare conseguenti disservizi.

Gli Enti aventi diritto alla copia omaggio del BUR (vedi L.R. n. 4/1996) dovranno inoltrare apposita richiesta a Regione Lazio – Ufficio BUR – Via C. Colombo, 212 – 00147 Roma.

La Direzione del Bollettino Ufficiale declina ogni responsabilità derivante da disguidi e/o ritardi postali.

2 - BOLLETTINO UFFICIALE DELLA REGIONE LAZIO IN VIA TELEMATICA

Da Gennaio 2001 l'accesso alla consultazione del Bollettino in via telematica tramite INTERNET è gratuito al pubblico.

INSERZIONI

Modalità da osservare per la richiesta della pubblicazione sul Bollettino Ufficiale:

- a) il testo delle inserzioni deve essere redatto su carta intestata in duplice copia, di cui una con marca da bollo da € 14,62 ad esclusione delle esenzioni autorizzate, la firma deve essere leggibile; (N.B.: il testo deve essere redatto con carattere n. 12, non superando n. 25 righe e rispettando i margini della carta uso bollo).
- b) il testo deve essere preceduto dall'oggetto;
- c) deve pervenire all'Ufficio Bollettino Ufficiale almeno dieci giorni prima (esclusi sabato, domenica e tutti i giorni festivi) della data di pubblicazione del fascicolo nel quale si chiede l'inserzione;
- d) deve essere accompagnato da una lettera di richiesta pubblicazione e dall'attestazione comprovante l'avvenuto versamento, comprensivo di IVA, effettuato esclusivamente sul c/c postale n. 42759001 intestato a Regione Lazio inserzione sul Bollettino Ufficiale;
- e) deve essere indicata la partita IVA o, se mancante, il numero di codice fiscale dell'ente richiedente la pubblicazione.

Tariffe:

Il costo dell'inserzione è fissato in € 3,10 (comprensivo di IVA) per ogni rigo o frazione di rigo dattiloscritto. Qualora manchi uno dei presupposti elencati l'inserzione non sarà pubblicata.

Prezzo € 2,06