

QUALITÀ DEI SERVIZI
Per il settore idrico
controlli a più livelli

Acqua, sanzioni con il contagocce

Prevale l'autoreferenzialità nei controlli sulle interruzioni e sugli sprechi

A strati. I compiti di vigilanza spettano a diversi soggetti: Asl, Aato e Coviri

Divario. La Vesta (Venezia) effettua 2.500 analisi annue; Acea (Roma) più di 228mila

PAGINA A CURA DI

Fabrizio Patti

Autoreferenzialità e disomogeneità. Queste le accuse che si porta dietro da anni il sistema dei controlli nel settore dei servizi idrici. Due novità potrebbero però cambiare le carte in tavola: da una parte, il comma 461 dell'articolo 2 della Finanziaria (vedi Il Sole-24 Ore del 14 gennaio), che ha previsto ogni anno un monitoraggio della qualità sotto diretta responsabilità dell'ente locale o dell'Ato e una sessione di valutazione del servizio con le associazioni di consumatori.

Dall'altra parte, l'istituzione di un'autorità indipendente, o per meglio dire l'attribuzione anche dei servizi idrici sotto l'Autorità per l'energia elettrica e il gas (Aeeg). Progetto, questo, inserito nel disegno di legge sul riordino delle Authority, da più di un anno fermo in Parlamento.

Autoreferenziali e frammentati

Attualmente il sistema di controlli disciplinato dalla legge Galli del 1994, poi sostituita dal Codice dell'Ambiente del 2006, prevede un sistema stratificato di valutazioni. Sul lato della qualità chimico-fisica il controllo è di competenza delle Asl. Sul lato del servizio la valutazione spetta invece alle Aato, Autorità degli ambiti territoriali ottimali, ossia gli organismi composti da più enti locali corrispondenti solitamente al territorio di province o regioni. Le Aato stipulano con i gestori il contratto di servizio, nel quale sono previsti le obbligazioni e gli standard da rispettare.

Il controllo avviene tramite la richiesta di dati su spese, investimenti, risposte ai call center e gli altri aspetti previsti nel contratto.

Ci sono inoltre ispezioni da parte di strutture tecniche. Ogni tre anni l'Aato redige un rapporto davanti agli enti locali: se le misure prese sono insufficienti, possono scattare sanzioni.

A questo punto, però, i nodi arrivano al pettine. «In effetti le sanzioni sono molto insufficienti rispetto a quelle che sarebbero necessarie - spiega Luciano Baggiani, presidente dell'Anea, associazione nazionale enti d'ambito -. Il motivo è da ricercarsi nel conflitto d'interesse che può esserci tra Aato e aziende». In pratica, le Aato sono composte dai rappresentanti degli enti locali, che nella maggior parte dei casi sono anche azionisti totalmente o in parte delle società di gestione.

In altri casi, come a Torino e Roma, esiste un'agenzia per la valutazione dei servizi pubblici locali, alle dipendenze del consiglio comunale e non della giunta, che si pone come soggetto valutatore maggiormente autonomo.

Nella comparazione di dieci grandi gestori italiani effettuata dalla fondazione Civicum (vedi tabella), emerge così che l'Arin di Napoli registra una durata media delle interruzioni programmate sette volte maggiore rispetto alla Smat di Torino. Dati, però, che dipendono anche dalla conformazione del territorio. Meno correlabili a questa sono le differenze nella risposta ai reclami: l'Acquedotto Pugliese impiega 32 giorni (al di sotto dello standard previsto, di 45 giorni), mentre l'Acegas-Aps nella provincia di Padova cinque. Così come salta all'occhio la differenza nelle analisi annue sull'acqua potabile: solo 2.500 quelle della Vesta di Venezia, contro le 228.325 dell'Acea di Roma.

Due strade per l'Autorità

Salendo di livello, le Regioni hanno il compito di definire gli Ato e redigere uno schema di contratto di servizio. La differenza tra regione e regione è molto forte; cambia molto «il modo di riempire di contenuti il contratto di servizio», come confermano anche dall'Anea.

C'è infine il Comitato per la vigilanza delle risorse idriche presso il ministero dell'Ambiente. Ha il compito di presentare una relazione annuale al Parlamento sulla situazione degli Ato, nei cui confronti ha anche funzioni ispettive e la possibilità di citarli al Tar. La sua attività è però limitata dall'esiguità delle strutture. Lo stesso Comitato, nel 2005, denunciava che a fronte di 43 persone necessarie in organico ne erano presenti solo otto, di cui due a tempo parziale.

Per questi motivi sono in molti a chiedere l'abolizione del Coviri e la sua sostituzione con un'Autorità indipendente. «Il Coviri va chiuso, perché non serve a nulla - incalza Giustino Trincia, vicesegretario dell'associazione Cittadinanzattiva -. Siamo invece favorevoli al controllo da parte dell'Aeeg». D'accordo anche l'associazione delle aziende Federutility, per cui sarebbe però meglio un'autorità apposita. Come chiede a gran voce anche l'Anea: «Mettere l'acqua sotto l'Aeeg sarebbe una iattura - dice Baggiani -. I mercati sono molto diversi e anche nel Regno Unito, dove avevano unificato le authority, hanno poi dovuto fare marcia indietro».

fabrizio.patti@ilssole24ore.com

Terzo di una serie di articoli

Le precedenti puntate sono state pubblicate lunedì 14 e lunedì 21 gennaio

La Finanziaria cambia poco

«Le aziende non sembrano credere che il coinvolgimento dei consumatori nella valutazione del servizio rappresenterà una rivoluzione. «La partecipazione delle associazioni dei consumatori avviene già, attraverso il Garante del servizio idrico integrato, figura preposta alla tutela degli interessi degli utenti», sottolineano all'Acea di Roma. «A seguito della Finanziaria non avremo modifiche rilevanti, in quanto l'azienda già monitora i parametri fissati nel contratto di servizio e nella carta dei servizi» fanno sapere invece dall'Arin di Napoli. Poca fretta all'Acquedotto Pugliese: le disposizioni si applicano ai nuovi contratti di servizio e quello attuale scadrà tra 18 anni. Dalla Smat di Torino precisano invece che «è in corso di definizione un programma di monitoraggio più articolato, che sarà condiviso con le associazioni dei consumatori».

INTERVISTA

Lanfranco Senn

«L'Authority unica non è opportuna»

«Un'Authority centrale non è opportuna». Lanfranco Senn, docente di Economia regionale all'Università Bocconi e presidente della Metropolitana Milanese, la società che gestisce il servizio idrico integrato della città di Milano, si stacca dal coro dei favorevoli a una regolazione centrale.

Professore, perché non ci dovrebbe essere un'Authority in questo campo?

Perché nel servizio idrico le condizioni di standardizzazione dei parametri sono molto minori di quelle esistenti nel settore elettrico. Prendiamo il caso di Milano: qui l'efficienza è assicurata da condizioni favorevoli, come la presenza di acqua di falda abbondante e un territorio limitato. In altre realtà non è così. Nel momento in cui si arrivasse a un'autorità generale si dovrebbero stabilire dei parametri molto variabili in funzione delle caratteristiche del territorio, altrimenti si avrebbe un controllo standardizzato senza esserci l'oggetto

dello standard. Questo almeno nelle condizioni attuali. Si dovrebbero dimensionare i bacini di ambito ottimale, far convergere le dimensioni delle imprese, integrare tutti i servizi, magari non tenendo separato l'acquedotto dalle fognature. Se si arrivasse in queste condizioni allora si potrebbe aprire a un'autorità generale, altrimenti sarei perplesso.

Il coinvolgimento dei consumatori nel valutare la qualità, previsto dalla Finanziaria, può limitare l'autoreferenzialità dei controlli?

Direi di sì, è uno strumento che aiuta, anche se non risolve tutto. Il problema dei comportamenti scriteriati rimane, perché se uno vuole controllare e verificare, se non vuole non lo fa. Da questo punto di vista avere istituzioni terze come le Fondazioni o le Università che fanno valutazioni di benchmarking è assolutamente fondamentale. In questo senso, si impone che chi valuta sia diverso dal valutato.

Numeri poco fluidi

	CONTINUITÀ DEL SERVIZIO		QUALITÀ COMMERCIALE	
	Durata media ponderata delle interruzioni programmate (ore)	Giorni necessari per l'attivazione della fornitura	Tempo medio di attesa (secondi) al call center (assistenza clienti)	
Acea	N.d.	N.d.	N.d.	
Acegas-Aps (Trieste)	-	-	-	
Acegas-Aps (1)	3,0	N.d.	N.d.	
Aqp	9,8 (2)	7 (3)	180 (4)	
Arin	10,8	12	28	
Asm Bs	N.d.	N.d.	N.d.	
Cap	3,3	N.d.	35	
Hera	N.d.	5	35	
Mm	2,0	10	30	
Smat	1,4	7	10	
Vesta	8,0	4	21	
Media				

Tempo medio di risposta ai reclami scritti (giorni)	ANALISI ANNUE		PERDITE IN PERCENTUALE
	Numero di analisi annue sull'acqua potabile		
	2005	2006	2006
N.d.	209.959 (5)	228.325 (5)	35,4
-	-	-	38,6
5	N.d.	N.d.	28,9
32	22.898	23.425	50,3
14	110.000	110.000	18,3
13	178.848	183.798	32,0
14	16.390 (6)	15.734 (6)	20,8
16	N.d.	N.d.	23,4 (7)
20	21.000	28.500	10,3
10	106.851	145.509	30,8
N.d.	3.500	2.500	30,5
			21,1

Nota: (1) i valori si riferiscono ai Comuni serviti nella Provincia di Padova; (2) durata media dell'intervento programmato (ora totali/n. interventi); (3) tempo medio tra definizione del contratto e l'attivazione del servizio di acquedotto; (4) calcolato in forma campionaria; (5) valori relativi all'Ato 2-Lazio centrale; (6) i valori si riferiscono ad analisi interne su acqua potabile; (7) il valore include Aspes Pesaro ed è stato fornito dalla società Fonte: elaborazione fondazione Civium su questionari inviati alle aziende

