

La regolazione della qualità contrattuale del Servizio Idrico Integrato

RICOGNIZIONE DELLE CARTE DEL SERVIZIO

A cura di Cittadinanzattiva



Provvedimento dell'AEEGSI

Alla fine del 2015 AEEGSI ha approvato il Testo integrato per la regolazione della qualità contrattuale del SII (delibera 655/2015/R/idr), stabilendo la sua entrata in vigore dal 1° luglio 2016

AEEGSI ha così stabilito gli standard minimi che i gestori del servizio devono rispettare nel rapporto con i clienti. Si tratta complessivamente di 44 indicatori, di cui:

- ✓ **30 standard specifici**, che devono essere assicurati a ciascun utente;
- ✓ **14 standard generali**, cioè livelli di qualità riferiti al complesso o alla media delle prestazioni fornite.

A fronte degli standard minimi specifici AEEGSI ha previsto l'obbligo di corresponsione di indennizzi automatici in caso di mancato raggiungimento dello standard.

I gestori hanno dovuto provvedere all'aggiornamento delle Carte del Servizio, adeguandole ai nuovi standard minimi fissati da AEEGSI.

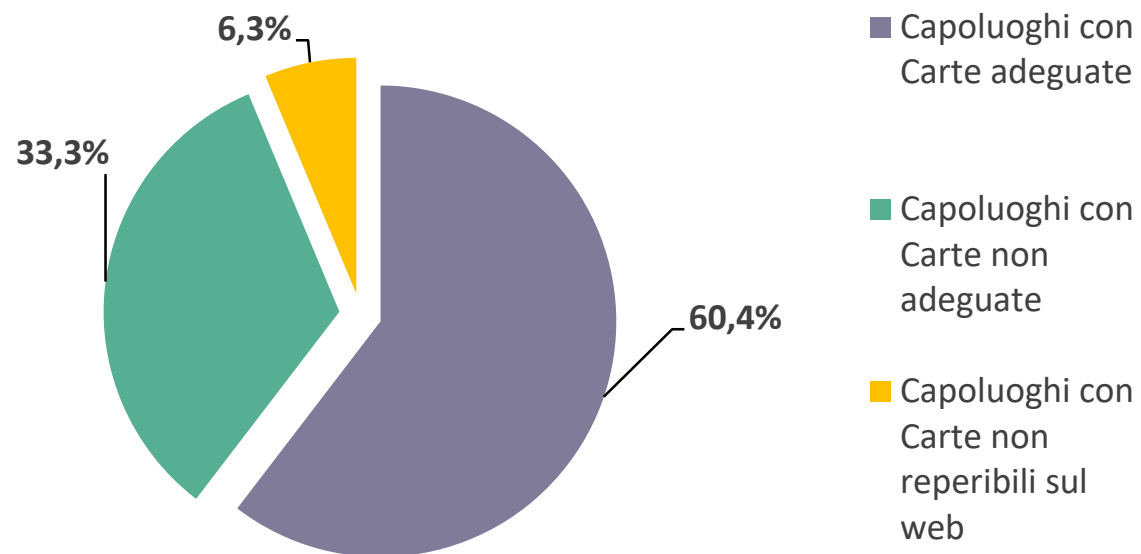


Ricognizione Carte del Servizio

Una ricognizione delle Carte del Servizio è stata effettuata sulle principali gestioni del Paese (capoluoghi di provincia italiani). L'obiettivo è stato quello di verificare il tasso di adeguamento delle stesse alle disposizioni dell'AEEGSI e un confronto tra le Carte del Servizio pre e post delibera dell'AEEGSI.

La raccolta delle nuove Carte del Servizio dei gestori dei capoluoghi di provincia italiani è stata effettuata nel periodo aprile/maggio 2017.

Adeguamento delle Carte nei capoluoghi di provincia



Distribuzione geografica

Area	Capoluoghi con Carte adeguate	Capoluoghi con Carte non adeguate	Capoluoghi con Carte non reperibili	Totale
Nord	37	10	1	48
Centro	16	6	2	24
Sud	14	21	4	39
Totale	67	37	7	111

Oltre il 77% delle Carte relative ai capoluoghi del Nord sono adeguate, a fronte del 67% del Centro e del 36% del Sud.



Comparazione delle Carte

Con riferimento ai soli capoluoghi con le Carte adeguate, sono stati selezionati **12 indicatori con standard specifico** per effettuare una comparazione dei relativi livelli prima e dopo le disposizioni dell'AEEGSI.

	Indicatore	Standard
1.	Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	20 gg
2.	Tempo di attivazione della fornitura	5 gg
3.	Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	5 gg
4.	Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità	2 gg. feriali
5.	Tempo di disattivazione della fornitura	7 gg
6.	Fascia di puntualità per gli appuntamenti	3 ore
7.	Tempo di intervento per la verifica del misuratore	10 gg
8.	Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione	10 gg
9.	Periodicità di fatturazione (per consumi tra 100 e 1000 mc)	quadrimestrale
10.	Tempo per la risposta a reclami	30 gg
11.	Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni	30 gg
12.	Tempo di rettifica di fatturazione	60 gg



Indicatori a confronto

	Tempo di preventivaz.	Tempo di attivaz.	Tempo di riattivaz.	Riattivaz. dopo morosità	Tempo di disattivaz.	Fascia di puntualità appunt.	Tempo per verifica misuratore	Tempo per verifica pressione
Era presente standard migliore prima della delibera	14,5%	3,2%	7,9%	3,2%	22,2%	23,8%	14,5%	22,6%
Era presente standard migliore prima della delibera ed è rimasto tale	12,9%	0,0%	1,6%	3,2%	23,8%	19%	6,5%	9,7%
Era presente standard peggiore	58,1%	74,6%	61,9%	9,5%	31,7%	15,9%	37,1%	24,2%
Era presente lo stesso standard	14,5%	19%	17,5%	73%	19%	28,6%	32,3%	33,9%
Non era presente standard	0,0%	3,2%	11,1%	11,1%	3,2%	12,7%	9,7%	9,7%



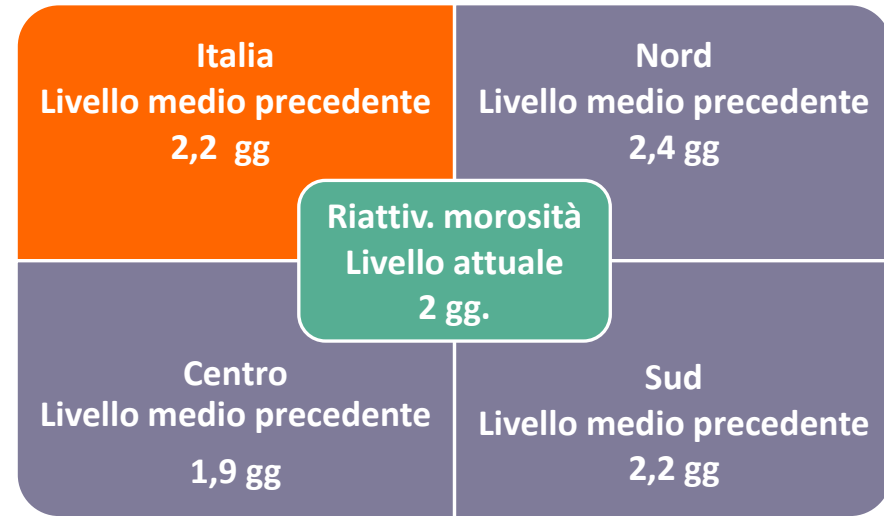
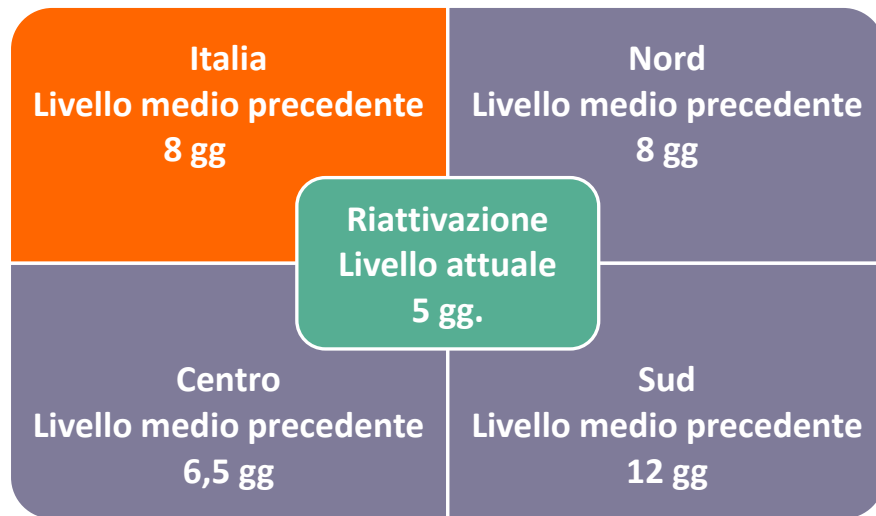
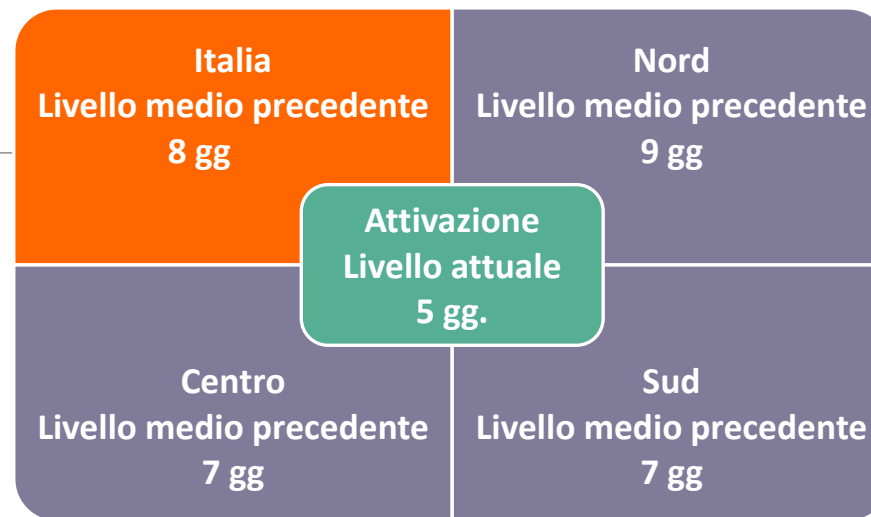
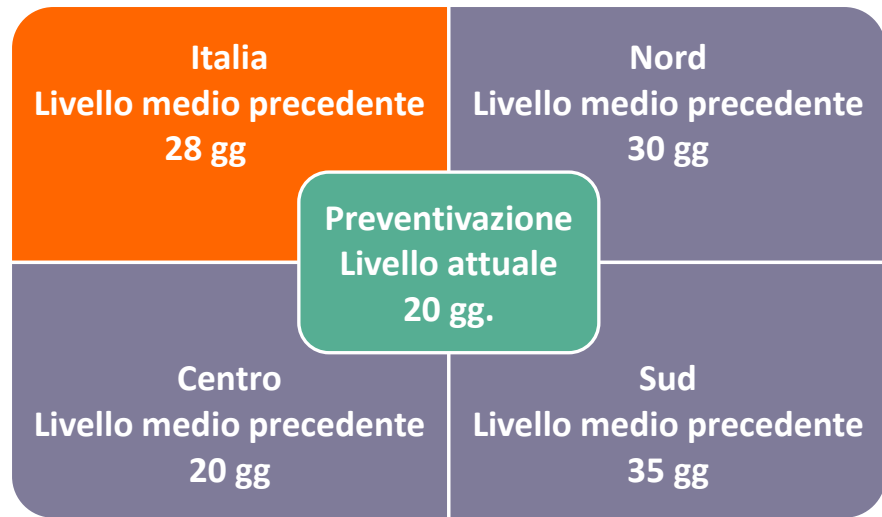
Indicatori a confronto

Indic. 9 – Periodicità fatturazione	%
Annuale	3,2%
Bimestrale	9,5%
Quadrimestrale	17,5%
Semestrale	28,6%
Trimestrale	31,7%
Non specificata	3,2%

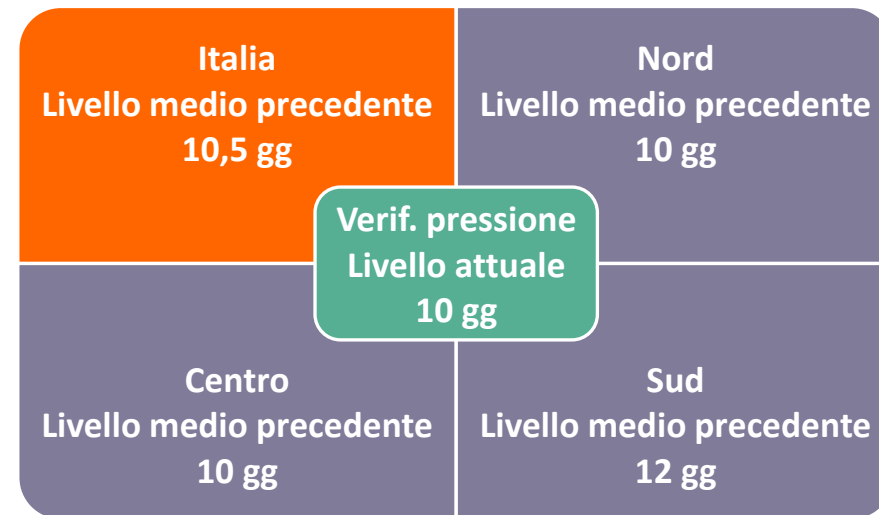
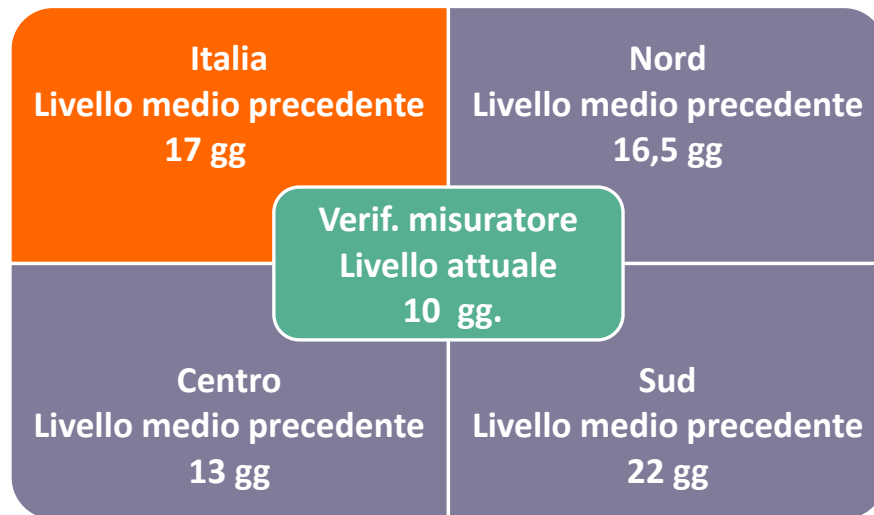
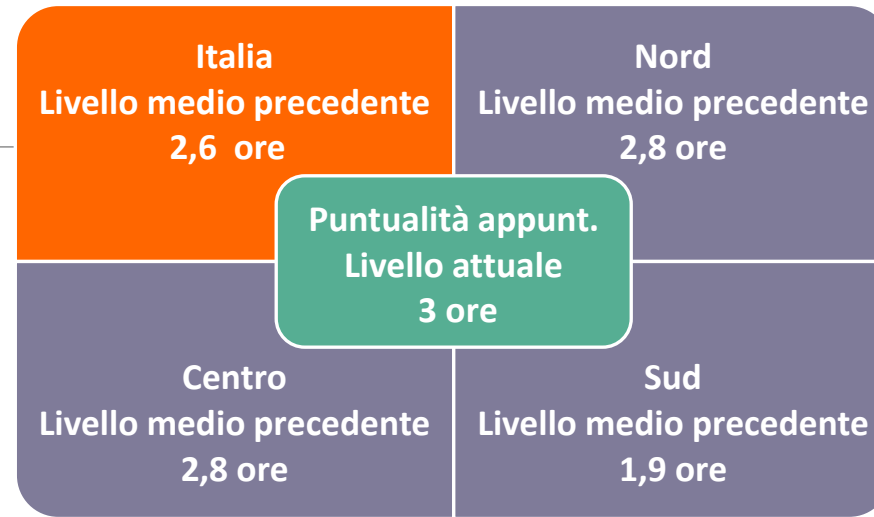
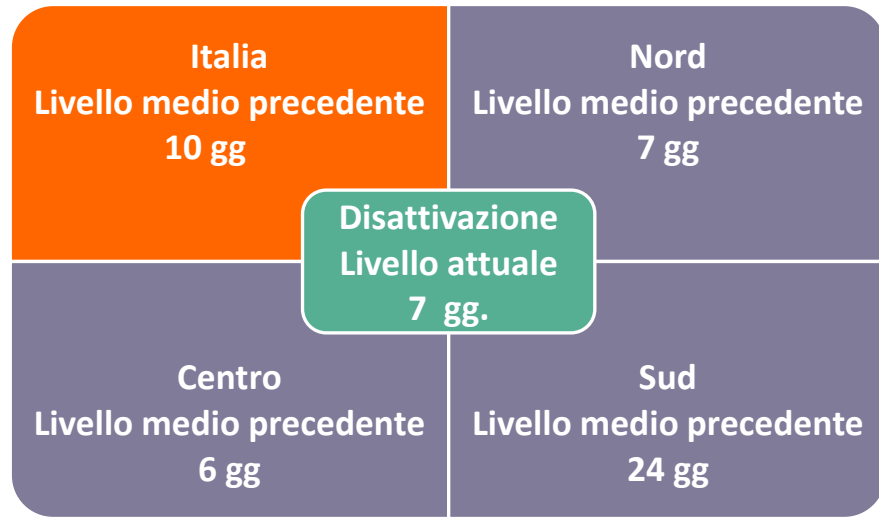
	Risposta reclami	Risposta a richieste scritte	Rettifica fatturazione
Era presente standard migliore prima della delibera	20,6%	20,6%	0,0%
Era presente standard migliore prima della delibera ed è rimasto tale	9,5%	6,3%	4,8%
Era presente standard peggiore	17,5%	4,8%	17,5%
Era presente lo stesso standard	50,8%	63,5%	15,9%
Non era presente standard	1,6%	4,8%	61,9%



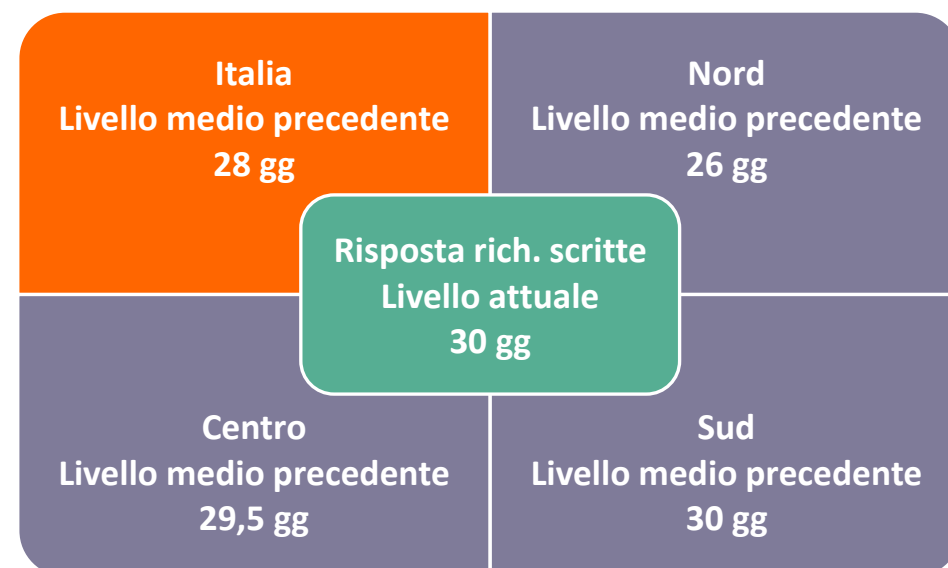
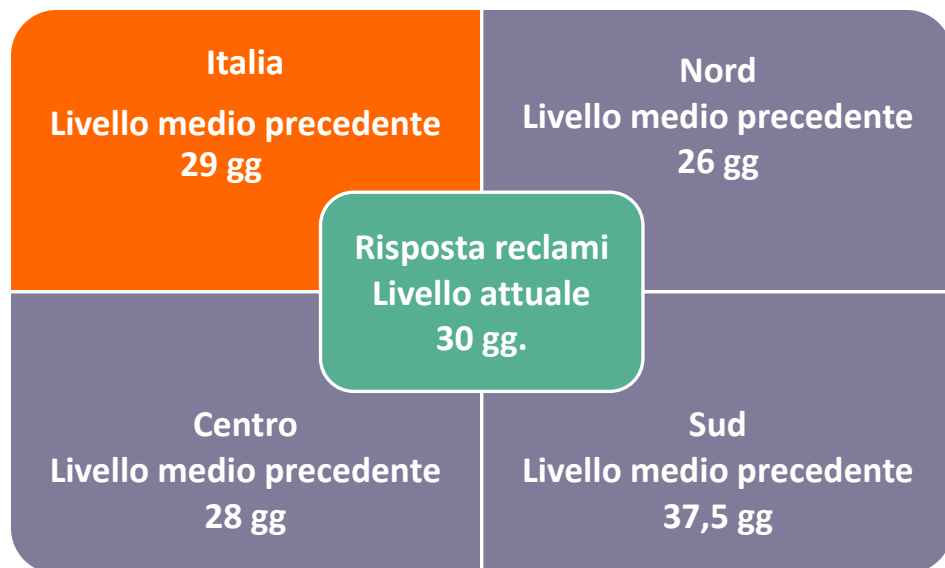
Livelli di standard attuali e precedenti



Livelli di standard attuali e precedenti



Livelli di standard attuali e precedenti



Indennizzi automatici

A fronte di **29 standard minimi specifici** AEEGSI ha previsto l'obbligo di corresponsione dei seguenti indennizzi automatici in caso di mancato raggiungimento dello standard:

- **€ 30** se l'esecuzione della prestazione avviene oltre lo standard, ma **entro un tempo doppio** dello standard, è corrisposto l'indennizzo automatico base;
- **€ 60** se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo doppio dello standard, ma **entro un tempo triplo** dello standard, è corrisposto il doppio dell'indennizzo automatico base;
- **€ 90** se l'esecuzione della prestazione avviene **oltre un tempo triplo** dello standard, è corrisposto il triplo dell'indennizzo automatico base.

Prima della disposizione di AEEGSI, gli standard specifici soggetti ad indennizzo erano:

- max 5 nel 12% dei casi;
- max 10 nel 62% dei casi;
- max 15 nel 22% dei casi;
- max 20 nel 6% dei casi.

Inoltre, gli indennizzi erano:

- Automatici nel 34 % dei casi;
- Da richiedere in forma scritta nel 66% dei casi.



Indennizzi automatici

Per quanto riguarda l'entità, gli indennizzi avevano:

- ✓ Importo fisso, nel 59% dei casi;
- ✓ Importo crescente rispetto al protrarsi del ritardo, nel 38% dei casi;
- ✓ Importo differenziato a seconda dello standard, nel 3% dei casi.

L'importo base dell'indennizzo era così declinato:

Fino a € 24	• 6,6% dei casi
Da € 25 a € 35	• 80,3% dei casi
Da € 36 a € 50	• 8,2% dei casi
Oltre € 50	• 4,9% dei casi



Coinvolgimento e partecipazione dei cittadini in tema di Gestione dei rifiuti urbani e Trasporto pubblico locale

QUESTIONARIO SU: AFFIDAMENTO, GESTIONE E TUTELA

A cura di Cittadinanzattiva



Premessa

Attraverso la partecipazione dei cittadini è possibile produrre decisioni migliori e condivise, trovare soluzioni a problemi avvertiti dalle comunità, aumentare la legittimità delle decisioni e l'efficacia in fase di attuazione, dal momento che non sono imposte dall'alto ma definite attraverso il coinvolgimento dei destinatari diretti.

Ma a che livello vengono realmente coinvolti i cittadini nella definizione, nel controllo e nella valutazione dei servizi, di cui sono diretti destinatari, nel corso degli anni? In che modo tale coinvolgimento o mancato coinvolgimento incide sulla qualità dei servizi erogati, anche in termini di capacità di rispondere a dei bisogni specifici e all'onere sopportato dalla collettività per disporre del servizio? La qualità di un servizio pubblico deve essere valutata secondo un approccio multidimensionale che tenga conto del processo, degli elementi che ne consentono la realizzazione, delle modalità organizzative messe in atto, delle scelte allocative di tutte le risorse utilizzate.

Esistono delle forme di tutela fruibili dai cittadini che subiscono disservizi nell'utilizzo degli stessi servizi?



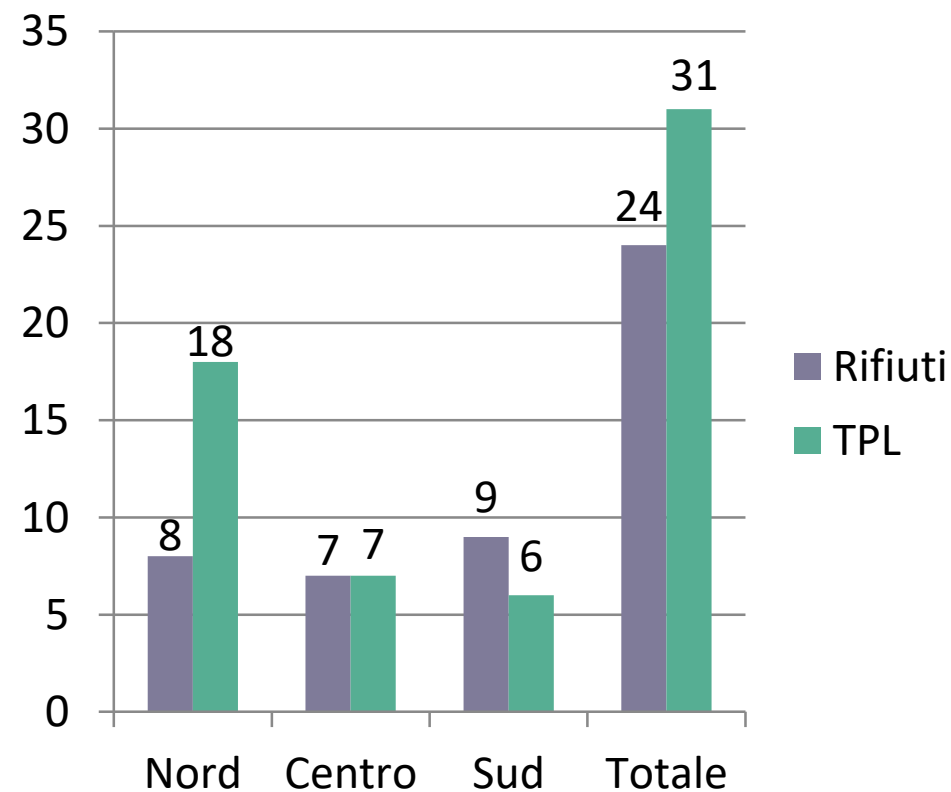
Strumento utilizzato e campione

L'indagine è stata realizzata mediante la somministrazione di un questionario alle amministrazioni comunali dei capoluoghi di provincia italiani, sia per la gestione dei rifiuti urbani che per il trasporto pubblico locale.

Il **questionario** è suddiviso in tre sezioni concernenti:

- A. Affidamento del servizio;
- B. Gestione del servizio;
- C. Tutela dell'utenza.

In totale siamo riusciti ad ottenere solo 24 risposte nel caso dei rifiuti (nessuna da Basilicata, Friuli e Trentino) e 31 nel caso del Tpl (nessuna da Basilicata, Campania e Sardegna)



Affidamento del servizio/1

Quesito	Rifiuti	Tpl
Forme di consultazione/partecipazione della cittadinanza previste prima dell'affidamento del servizio.	Incontri con AACC rappresentative sul territorio (41,7%) Nessuna (29,2%)	Nessuna (34,5%) Assemblee pubbliche (20,7%)
Modalità di affidamento prescelta	Gestione diretta in house providing (44%)	Procedura ad evidenza pubblica (60%)
Indagini preliminari su livelli qualitativi da garantire	Si, anche con il coinvolgimento delle AACC e/o la realizzazione di un doc base di consultazione (72%)	Si, anche con il coinvolgimento delle AACC e/o la realizzazione di un doc base di consultazione (83,3%)
Affidamento con contratto di servizio	Si (100%)	Si (97%)
Presenza di consultazioni su schema di contratto di servizio	No (76%)	No (63,3%)
È presente la Carta del Servizio?	No (16%)	No (6,3%) Non so (3,1%)



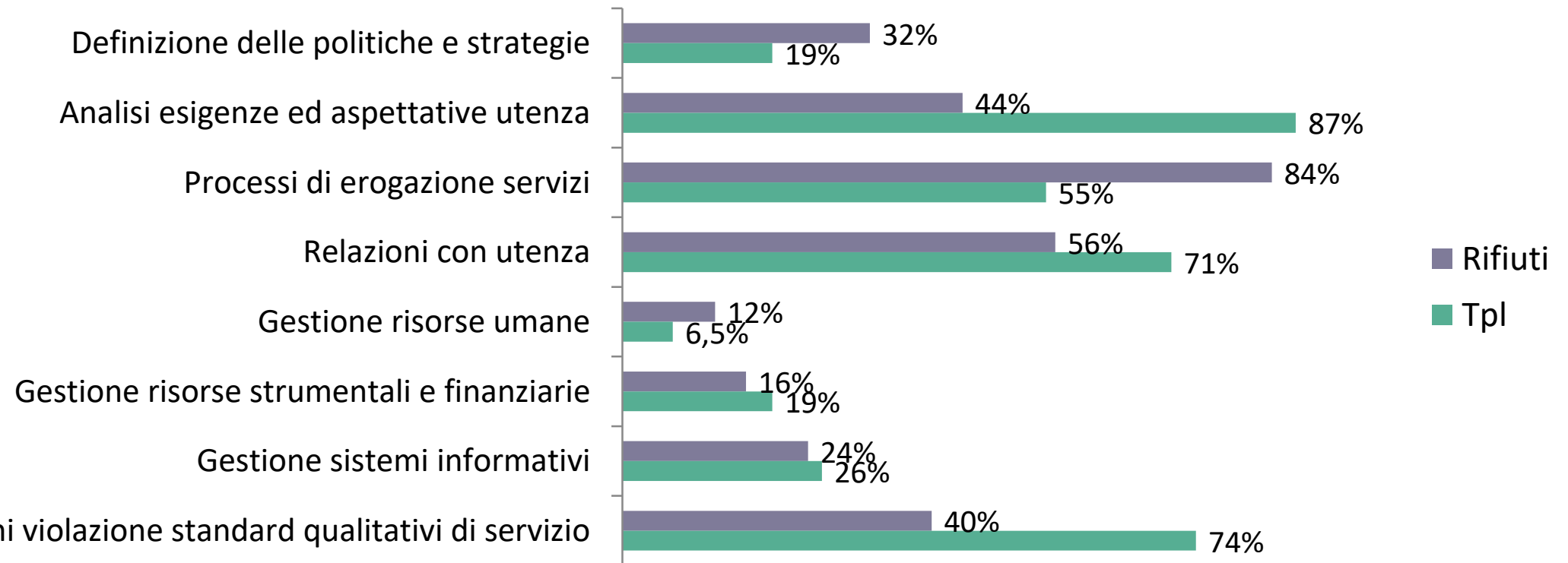
Affidamento del servizio/2

Quesito	Rifiuti	Tpl
Forme di consultazione/partecipazione alla redazione della Carta	Si, anche con il coinvolgimento delle AACCC e/o la realizzazione di assemblee pubbliche (52,5%)	Si, anche con il coinvolgimento delle AACCC e/o la realizzazione di assemblee pubbliche (66,6%)
È stata resa pubblica la versione aggiornata della Carta?	No (25%)	No (3,4%)
Cadenza temporale aggiornamento Carta	Quando risulta necessario (62%) Annuale (24%)	Annuale (59%) Quando risulta necessario (37%)



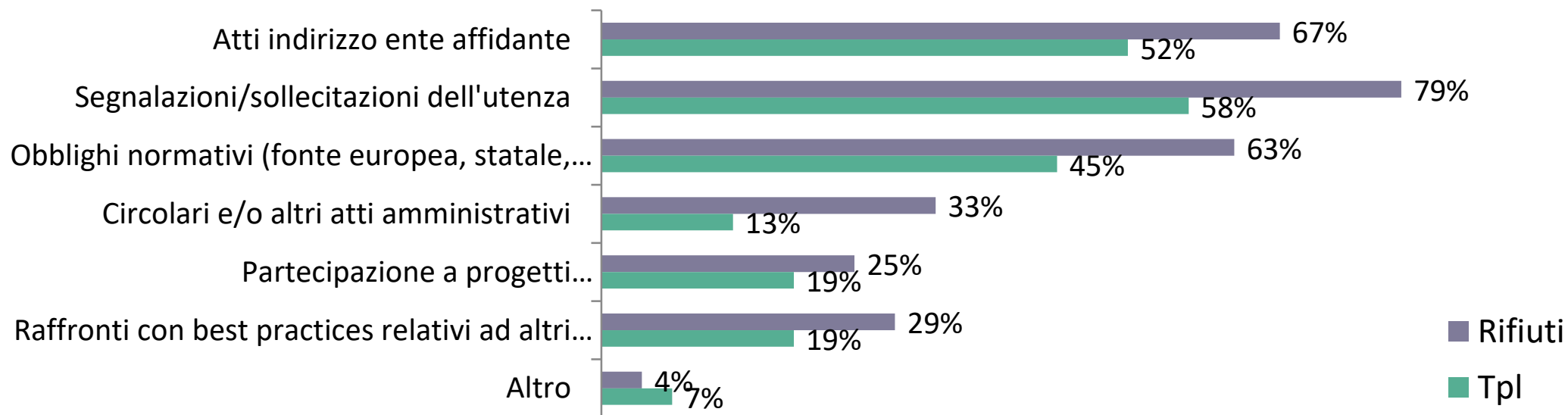
Gestione del servizio/1

In quali «macro» ambiti della gestione del servizio sono elaborate /valutate/implementate le politiche per la qualità?



Gestione del servizio/2

Le politiche /azioni destinate all'implementazione della qualità dei servizi offerti sono determinate da:



Gli obiettivi di miglioramento dei livelli di qualità vengono definiti soprattutto in sede di **programmazione generale annuale**, Sia nel caso dei Rifiuti (60%) che del Tpl (45,2%)



Gestione del servizio/3

Mediante il contratto di servizio sono individuati standard misurabili di qualità nel 71% dei casi per i Rifiuti e nel 77% dei casi per il Tpl.

Indicatori di performance utilizzati	Rifiuti	Tpl
Indicatori di attività che misurano la quantità delle prestazioni erogate	58,3%	68,8%
Indicatori di efficienza che misurano in termini quantitativi il rapporto tra il numero di prestazioni erogate e le risorse utilizzate	20,8%	31,3%
Indicatori di efficacia gestionale che misurano il rapporto tra obiettivi raggiunti e obiettivi predefiniti in sede di programmazione	41,7%	43,8%
Indicatori di efficacia sociale che misurano in termini qualitativi l'impatto sui bisogni e sulla soddisfazione dei clienti/utenti	8,3%	15,6%
Specifici indicatori di qualità (standard da contratto di servizio, carta servizi...)	41,7%	71,9%
Altro	16,7%	3,1%



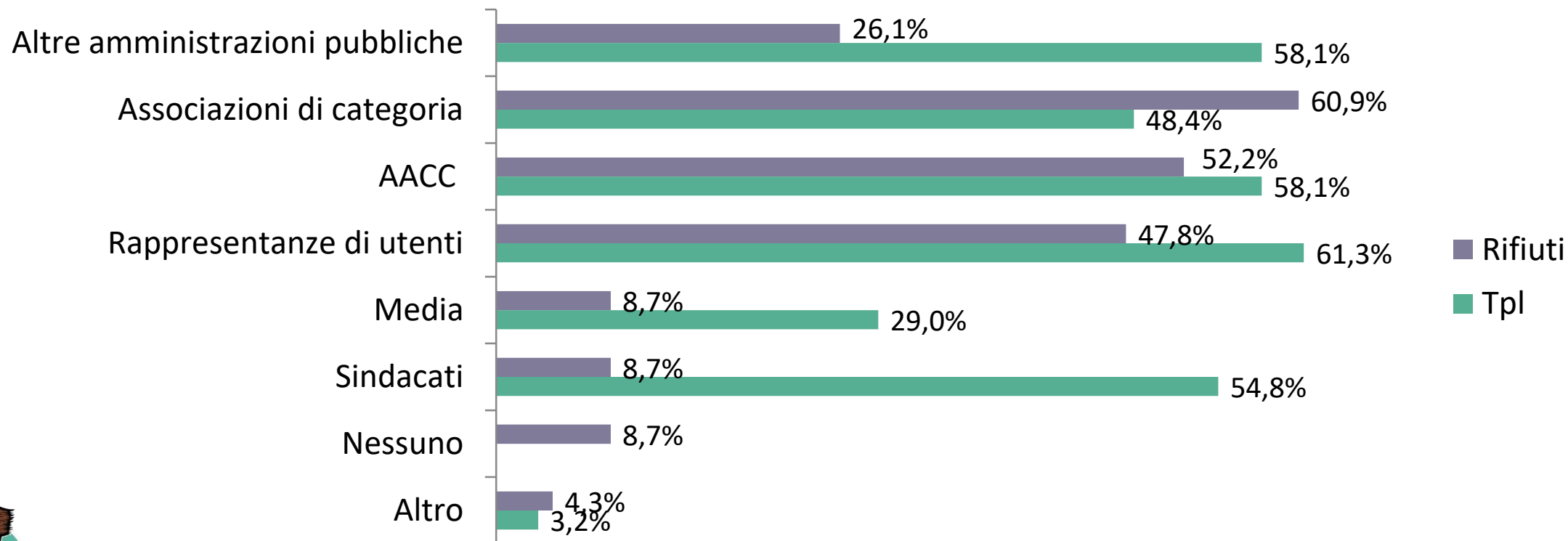
Gestione del servizio/4

Le informazioni ottenute dall'applicazione degli indicatori di performance come vengono utilizzate?	Rifiuti	Tpl
Sono comunicati ai soggetti competenti del modello organizzativo di riferimento	31,8%	48,4%
Sono oggetto di analisi e discussione in riunioni ristrette degli organi direttivi e/o del top management	45,5%	41,9%
Costituiscono la base di riferimento per la riformulazione degli obiettivi e dei programmi	63,6%	67,7%
Sono comunicati a tutto il personale coinvolto	4,5%	22,6%
Sono utilizzati per definire/riconoscere/negare eventuali incentivi/premi	18,2%	6,5%
Altro	4,5%	16,1%



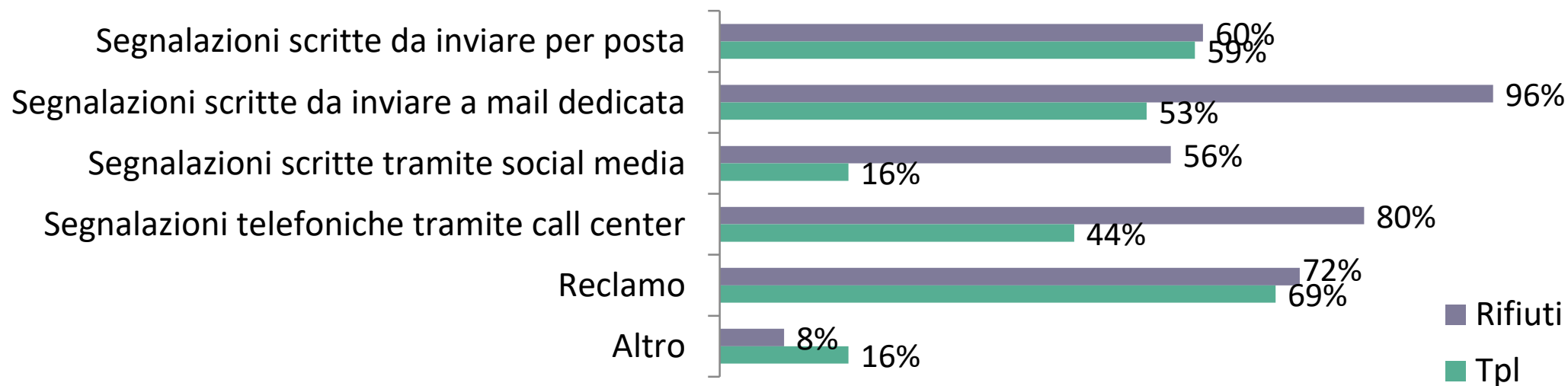
Gestione del servizio/5

Quali soggetti esterni all'ente affidante e/o al soggetto gestore sono «ascoltati» ai fini della definizione delle politiche per la qualità



Tutela dell'utente/1

In caso di violazione degli standard di qualità o delle condizioni economiche di fornitura quali strumenti sono previsti a tutela dell'utente?

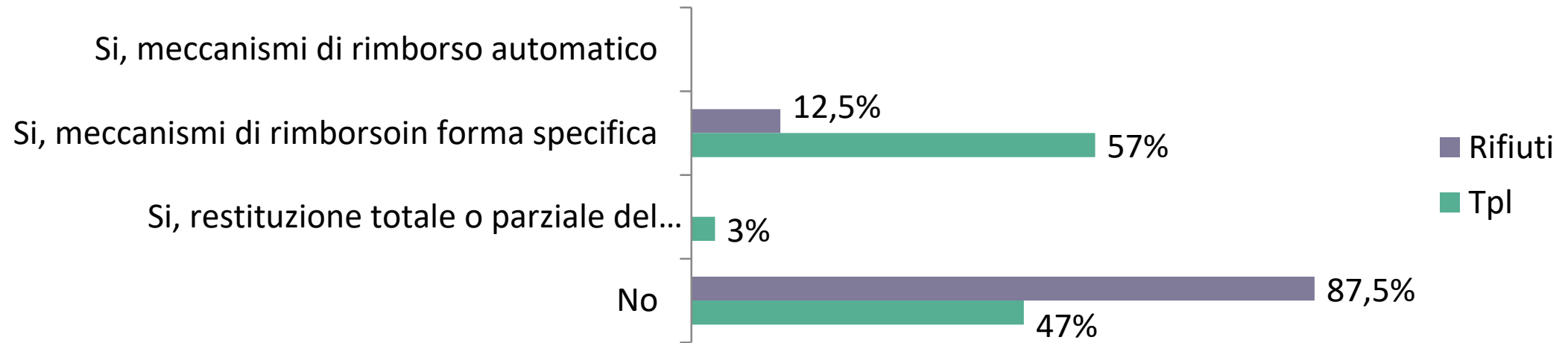


Il contratto di servizio indica le **modalità per presentare reclamo** solo nel 58% dei casi per i Rifiuti e nel 41% dei casi per il Tpl. Le **modalità e i tempi per comunicare gli esiti dei reclami** agli utenti sono indicati nel 68% dei casi per i Rifiuti e nel 53% dei casi per il Tpl.



Tutela dell'utenza/2

Il contratto di servizio prevede modalità di ristoro dell'utenza in caso di violazione degli standard di qualità e delle condizioni generali di contratto?



Informazioni relative alle **principali voci di costo coperte dalla tariffa** sono riscontrabili all'interno della Carta del servizio solo nel 17% dei casi per i Rifiuti e nel 9% dei casi per il Tpl.



Grazie per l'attenzione

