



## **AUDIZIONI PERIODICHE AEEGI 2016: CONTRIBUTO DI WATER ALLIANCE E VIVERACQUA**

Il presente documento è presentato a nome di 22 aziende in house di Lombardia e Veneto, di cui 8 aderenti alla Water Alliance (Gruppo CAP, Brianzacque, Uniacque, Padania Acque, Lario Reti Holding, Sal, Pavia Acque, Secam) e 14 partecipanti al Consorzio Viveracqua (Acque Veronesi, Acque Vicentine, Alto Vicentino Servizi, Centro Veneto Servizi, Acque del Chiampo, Etra, ASI Azienda Servizi Integrati, Livenza Tagliamento Acque, BIM Gestione Servizi Pubblici, Polesine Acque, Veritas, Azienda Gardesana Servizi, Alto Trevigiano Servizi, Medio Chiampo).

Anche in quest'occasione, come già avvenuto nel corso dell'ultimo anno in risposta a diversi documenti di consultazione pubblicati dall'Autorità, le aziende di Water Alliance e di Viveracqua ritengono importante fornire un contributo congiunto a testimonianza dell'unità di intenti che accomuna numerose importanti aziende in house del territorio lombardo-veneto.

Se risulta oramai provato che gli assetti proprietari non incidono sulle performance aziendali e dunque sull'efficienza del servizio e sulla capacità di realizzare investimenti, è indubbio che le aziende in house rappresentano per loro natura e vocazione quelle che meglio sono in grado di stabilire, grazie alla collaborazione con gli enti locali soci e alla condivisione con i medesimi delle linee di indirizzo strategico, un rapporto fortemente sinergico con il territorio in cui operano.

Lo sviluppo del benessere territoriale e dei cittadini serviti è parte integrante della *mission* delle aziende in house e ciò può essere considerato un vero e proprio "valore" che le nostre aziende, più di ogni altra, sono in grado di generare a favore dei propri soci, dove con questo termine ci si intende riferire non solo agli enti locali azionisti ma all'intera collettività nel suo complesso.

A ben vedere, questo “**valore**” rappresenta una vera e propria forma di diversa di remunerazione del capitale investito, che non è vincolata o dipendente dalle logiche dei mercati finanziari, ma che risponde alla finalità propria di un servizio pubblico reso nell’esclusivo interesse del cittadino. Per quanto non espresso direttamente in termini monetari, risulta evidente come il ritorno derivante del reinvestimento in toto o massima parte delle risorse finanziarie generate da una gestione efficiente e finalizzato al riammodernamento delle infrastrutture risulti altrettanto tangibile quando si traduce nel miglioramento della qualità del servizio fornito ai comuni e ai loro cittadini.

In un periodo così prolungato di crisi economica, come quello che stiamo vivendo ormai da anni, è ancor più doveroso che la gestione delle nostre aziende sia ispirata a criteri di economicità ed efficienza, per cercare di ricavare dalle tariffe, che a maggior ragione non possono prescindere dal presupposto della **sostenibilità sociale**, le risorse necessarie per il finanziamento degli investimenti di cui necessita il settore idrico per avvicinarsi progressivamente agli standard dei paesi europei più evoluti.

E’ dunque necessario che i cittadini, che risultano essere i principali finanziatori delle nostre aziende attraverso le tariffe, ricevano un servizio di Qualità sempre più elevata e siano messi nelle condizioni di apprezzare in pieno il valore di questa maggior utilità con la quale dobbiamo essere in grado di remunerarli.

Con il termine **Qualità del Servizio** bisogna intendere un approccio orientato al miglioramento continuo e costante di tutti gli aspetti che riguardano la gestione aziendale e, in particolar modo, di quelli che hanno riflessi diretti sul rapporto con i cittadini.

Il percorso avviato dall’Autorità in tale direzione, **con la pubblicazione della delibera n. 655/2015 in materia di regolazione della qualità contrattuale**, risulta, seppur particolarmente impegnativo per le tempistiche di attivazione del provvedimento e per il potenziale impatto sull’operatività e l’organizzazione delle aziende, sicuramente apprezzabile.

L’azione successiva, intrapresa dall’Autorità con la pubblicazione del Documento di Consultazione sulla regolazione della misura, risulta un ulteriore importante passo nell’ottica della promozione di un servizio di qualità a 360 gradi, che troverà il suo

pieno compimento solo con l'assunzione del provvedimento relativo alla **qualità tecnica del servizio**.

Da questo punto di vista, le aziende del settore idrico in generale, e quelle in house in particolare, devono essere pronte a rispondere alle richieste dei propri cittadini-clienti, che crescono e si modificano continuamente con l'evolversi della società e delle sue regole, e agli obblighi imposti dall'Autorità, che con i propri interventi in materia di regolazione deve farsi promotrice dello sviluppo di realtà aziendali di tipo industriale in grado di elevare gli standard qualitativi tecnici e commerciali dei servizi forniti.

Le nostre aziende devono quindi prefiggersi obiettivi sempre più elevati sui diversi fronti che dovranno caratterizzare la nostra azione nei prossimi anni, adottando ad esempio Programmi degli Interventi che ambiscano non solo a risolvere le criticità esistenti, ma a rendere il servizio comunque migliore anche dove lo stesso risulta erogato nel pieno rispetto dei limiti di legge, avendo come parametro di misura dell'efficacia della propria azione la salute, il benessere e la soddisfazione dei propri cittadini.

Le direttrici dell'azione possono essere molteplici:

- dalla quantità dell'acqua erogata, per assicurare costantemente il fabbisogno idrico ed evitare rischi di interruzione del servizio, alla qualità dell'erogata, per mettere a disposizione della collettività un'acqua migliore e più sicura (es. Water Safety Plan),
- dalla quantità dell'acqua immessa nell'ambiente, per gestire gli eventi meteorici più severi e i connessi rischi per la collettività, alla qualità immessa nell'ambiente, per ridurre l'apporto delle sostanze nutrienti nei corpi superficiali, senza trascurare l'importanza di tutti quegli investimenti che possono avere impatti positivi sia sull'ambiente che sulla gestione aziendale (il contrasto delle dispersioni idriche e fognarie, l'efficienza energetica e il ricorso alle fonti rinnovabili, la valorizzazione dell'acqua non potabile ecc.).

Consci dell'importante ruolo che le nostre aziende sono e saranno sempre più chiamate a svolgere, si considera fondamentale che gli interventi dell'Autorità in materia di regolazione possano nei prossimi anni fungere da ulteriore stimolo nell'incentivare, e conseguentemente premiare, i gestori virtuosi, così come nel disincentivare, e conseguentemente penalizzare, quelli meno efficienti.

E' evidente altresì come spingere sul miglioramento della qualità del servizio avrebbe sia l'effetto di promuovere sistemi di aggregazione aziendali (anche nelle forme innovative promosse dalle scriventi quali contratti di rete e società consortili che rappresentano modelli di efficienza industriale basati su aggregazione di servizi e operatività piuttosto che sulla dimensione aziendale) sia quello di valorizzare quei costi di efficientamento che non si proiettano immediatamente all'interno della RAB ma che, non di meno, sono fondamentali per il raggiungimento ed il mantenimento di elevati livelli di performance.

Una **prima direttrice** su cui l'Autorità potrebbe intervenire invece con maggior tempestività è quella dell'adozione del provvedimento per la regolazione della qualità tecnica del servizio, attivando con essa quei meccanismi di premialità e penalizzazione, già preannunciati anche nel recente provvedimento tariffario, che fungano per le aziende da ulteriore incentivo per il raggiungimento di livelli di qualità del servizio sempre più orientati all'eccellenza.

Al fine di dare attuazione in tempi ragionevolmente brevi a questo fondamentale intervento è dunque auspicabile che l'Autorità introduca quanto prima la componente tariffaria UI2 destinata al finanziamento del meccanismo di premialità e attivi con ampio meccanismo partecipativo di Enti di Governo d'Ambito, gestori e relative associazioni di categoria il processo di consultazione in materia di qualità tecnica.

A tal fine le esperienze Europee (che spingono verso un benchmark anche intersettoriale nelle esperienze di regolazione) e la funzione di guida della AEEGSI all'interno di WAREG sono di sicuro auspicio per la prossima regolamentazione.

La misura della qualità (sia tecnica sia contrattuale) dovrà sicuramente tener conto della differenziazione dei territori (più o meno conurbati, geograficamente differenti) lasciando in tal modo alle Autorità locali la possibilità di meglio "cucire" il livello di servizio sui reali fabbisogni dell'utenza, seppur all'interno delle direttrici di miglioramento promosse.

Una **seconda direttrice** sulla quale l'Autorità potrebbe intervenire, anche se solo nel medio periodo, data la recente pubblicazione del nuovo metodo tariffario MTI-2 che resterà in vigore fino al 2019, potrebbe essere quella di individuare alcune tipologie

di investimenti da incentivare, sulla base di priorità fissate dall'Autorità stessa a livello nazionale, o in alternativa proposte dagli ATO a livello locale, meritevoli di un trattamento specifico in tariffa. Un'ipotesi relativa al trattamento tariffario agevolato potrebbe ad esempio essere quella della loro esclusione dal vincolo del theta.

In questa categoria potrebbero essere compresi i costi e gli investimenti nel **campo dell'innovazione tecnologica**, che altrimenti potrebbero trovare meno spazio nei Programmi degli Interventi delle aziende, spesso abituate a operare con logiche contingenti e/o emergenziali. Richiamiamo peraltro l'attenzione sul procedere con molta gradualità nella diffusione dei sistemi di telemisura di utenza che, perlomeno nel servizio idrico, rischiano di costituire forti ritorni economici per fornitori di tecnologie e servizi di trasmissione dati piuttosto che benefici in termini di riduzione dei consumi degli utenti.

Sarebbe auspicabile altresì che la regolazione diventi essa stessa pungolo per lo sviluppo dell'**Economia Circolare** anche all'interno del Servizio Idrico Integrato, operando in sinergia con il legislatore nazionale ad esempio per promuovere tecnologie di recupero dei nutrienti.

D'altra parte, ad oggi l'utilizzo del fosforo recuperato nei depuratori urbani in Italia non è previsto dalle vigenti normative nazionali e locali, che tuttavia sono attese al recepimento delle politiche europee che stimolano il recupero e riciclo del fosforo (tra le varie opportunità di finanziamento <http://phosphorusplatform.eu/images/download/ESPP%20struvite%20FR%20criteri%20proposal%20sent%2024-4-15.pdf>).

Un'altra categoria di investimenti da agevolare potrebbe essere quella degli **interventi che presentano una forte connotazione "*cost saving*"**, ad esempio nei consumi energetici o nei miglioramenti dei processi attraverso i quali le aziende potrebbero trovare un ulteriore incentivo verso l'efficienza, il cui stimolo rischierebbe altrimenti di venir meno nel caso di gestori virtuosi con un livello effettivo dei costi endogeni già inferiore all'importo coperto dalla tariffa e/o con un costo operativo medio (OPM) già minore dello standard stabilito dall'Autorità ai fini della determinazione dello schema regolatorio di appartenenza.