



FEDERCONSUMATORI

FEDERAZIONE NAZIONALE CONSUMATORI E UTENTI

# II INDAGINE NAZIONE SULLE CARTE DEL SERVIZIO IDRICO

**Roma, 26 aprile 2012**

*Ore 9.30*

*Indagine campione sulle carte del servizio  
idrico integrato nelle città italiane*

## CARTA DEL SERVIZIO: INQUADRAMENTO NORMATIVO

Le principali norme di riferimento per la carta del servizio idrico integrato sono le seguenti:

- ✓ Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 “*Principi sull'erogazione dei servizi pubblici*”
- ✓ D.P.C.M. 4 marzo 1996 “*Disposizioni in materia di risorse idriche*”
- ✓ D.P.C.M. 29 aprile 1999 “*Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta del servizio idrico integrato*”
- ✓ D.Lgs. 3 aprile 2006, n.152, Art. 151
- ✓ Legge n. 244/2007 (finanziaria 2008) Art. 2, comma 461
- ✓ D.P.R. 7 settembre 2010, n. 168 “*Regolamento in materia di servizi pubblici locali di rilevanza economica, ai sensi dell’art. 23 bis comma 10 del decreto legge 25 giugno 2008, n. 112, convertito, con modificazioni, dalla legge 6 agosto 2008, n.133*”
- ✓ D.Lgs. 6 settembre 2005, n. 206, Art. 2 (Codice del consumo)

# INQUADRAMENTO NORMATIVO: aspetti principali - 1

La Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 è riferita ai servizi pubblici locali e dispone i principi cui deve essere uniformata l'erogazione dei servizi pubblici, riassumibili nei seguenti tre aspetti:

1. Principi fondamentali di erogazione dei servizi
2. Strumenti (standard di qualità e quantità)
3. Tutela (procedure di reclamo)

Il D.P.C.M. 29 aprile 1999 provvede ad emanare uno schema di riferimento per la predisposizione della carta del servizio idrico integrato. Lo schema propone la seguente struttura tipo per la carta:

Sez. I Presentazione del soggetto erogatore e principi fondamentali

Sez. II Informazioni sintetiche sulle strutture e i servizi forniti

Sez. III Impegni e standard di qualità e modalità di verifica

Sez. IV Procedure di reclamo e modalità di rimborso

Gli standard sono riferiti ai seguenti aspetti del servizio: *avvio del rapporto contrattuale, accessibilità al servizio, gestione del rapporto contrattuale e continuità del servizio.*

## INQUADRAMENTO NORMATIVO: aspetti principali - 2

Il D.Lgs. 3 aprile 2006, n.152, Art. 151 prevede per i gestori del servizio idrico integrato l'obbligo di adottare la carta di servizio sulla base degli atti d'indirizzo vigenti.

La Legge n. 244/2007 (finanziaria 2008) Art. 2, comma 461 prevede: l'obbligo per il soggetto gestore di emanare una carta della qualità dei servizi; la consultazione obbligatoria delle associazioni dei consumatori; le verifiche periodiche dell'adeguatezza dei parametri quantitativi e qualitativi con la partecipazione delle associazioni dei consumatori; un sistema di monitoraggio permanente dei parametri fissati nel contratto di servizio e nelle carte della qualità dei servizi

Il D.P.R. 7 settembre 2010, n. 168, Art. 11 stabilisce che i contratti e le carte del servizio (se emanate) devono prevedere la possibilità, per l'utente o per la categoria di utenti che lamenti la violazione di un diritto o di un interesse giuridico rilevante, di promuovere la risoluzione non giurisdizionale delle controversie.

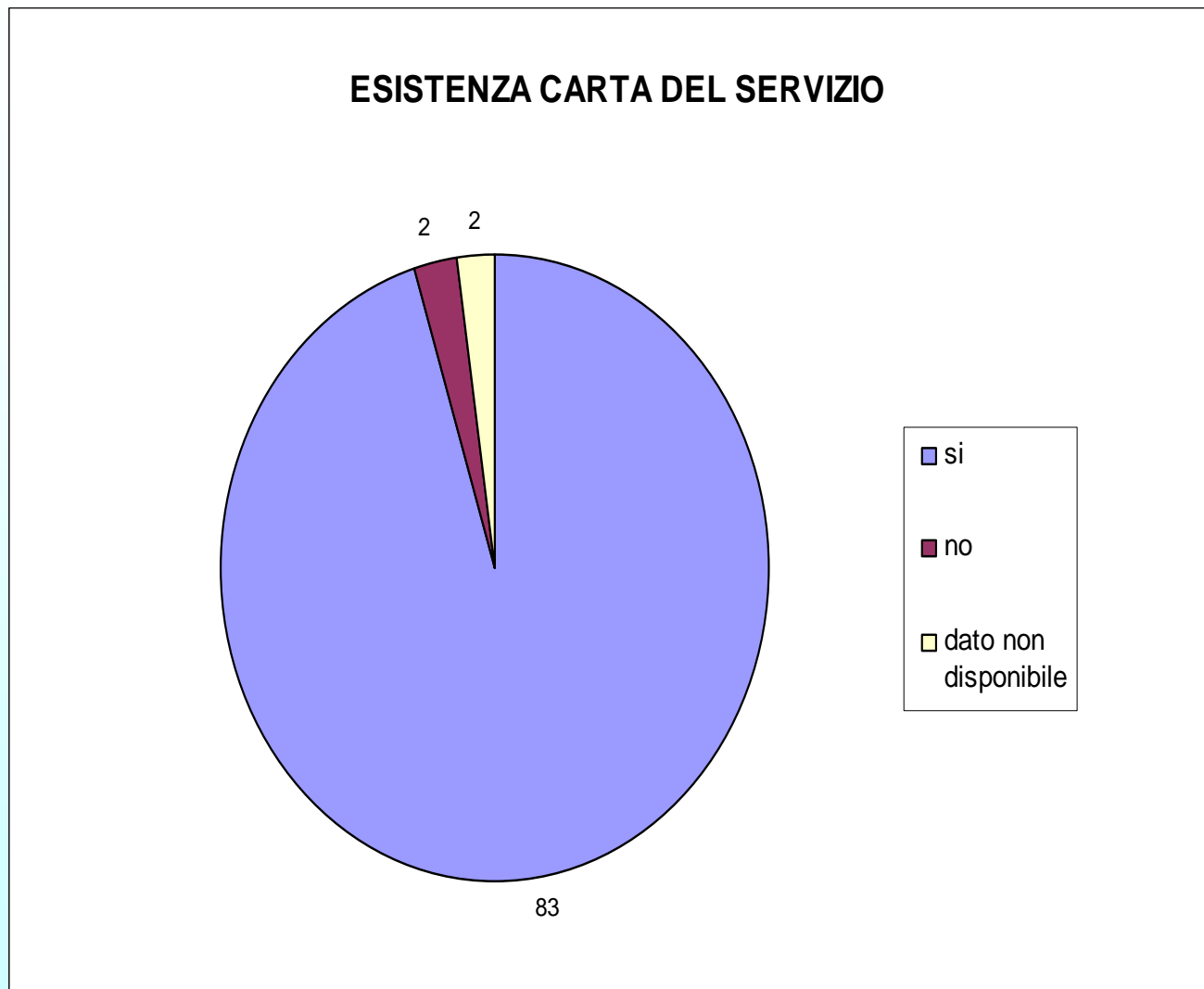
## NOTE SULLE TABELLE

L'indagine sulle Carte del servizio idrico è inserita nel contesto di un'indagine più generale che comprende anche l'analisi delle tariffe e l'analisi della qualità dell'Acqua erogata.

L'indagine è organizzata per città (anche se le carte sono ovviamente adottate dalle aziende erogatrici del servizio) sia perchè è nata nel contesto dell'analisi delle tariffe applicate ai cittadini italiani sia perchè intenzionalmente si è voluto mantenere il punto di vista relativo all'impatto sui cittadini.

Alle domande sulle carte del servizio hanno risposto 87 città capoluogo di Provincia su 110.

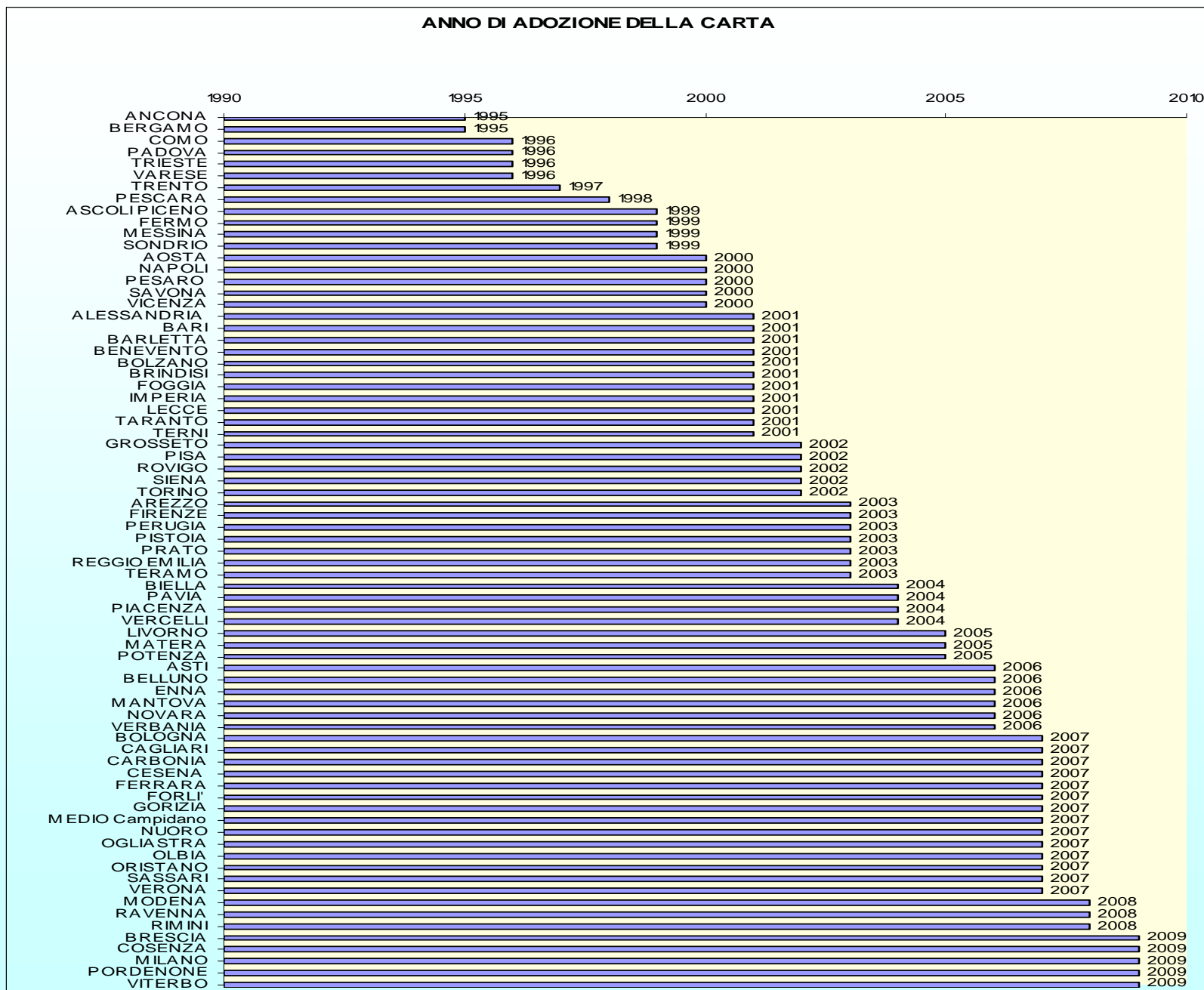
# TABELLA N° 1.1 - CARTA DEI SERVIZI - DISCIPLINA GENERALE



**N° CITTA'  
capoluogo  
di provincia:**

**87**

# TABELLA N° 1.2 - CARTA DEI SERVIZI - DISCIPLINA GENERALE

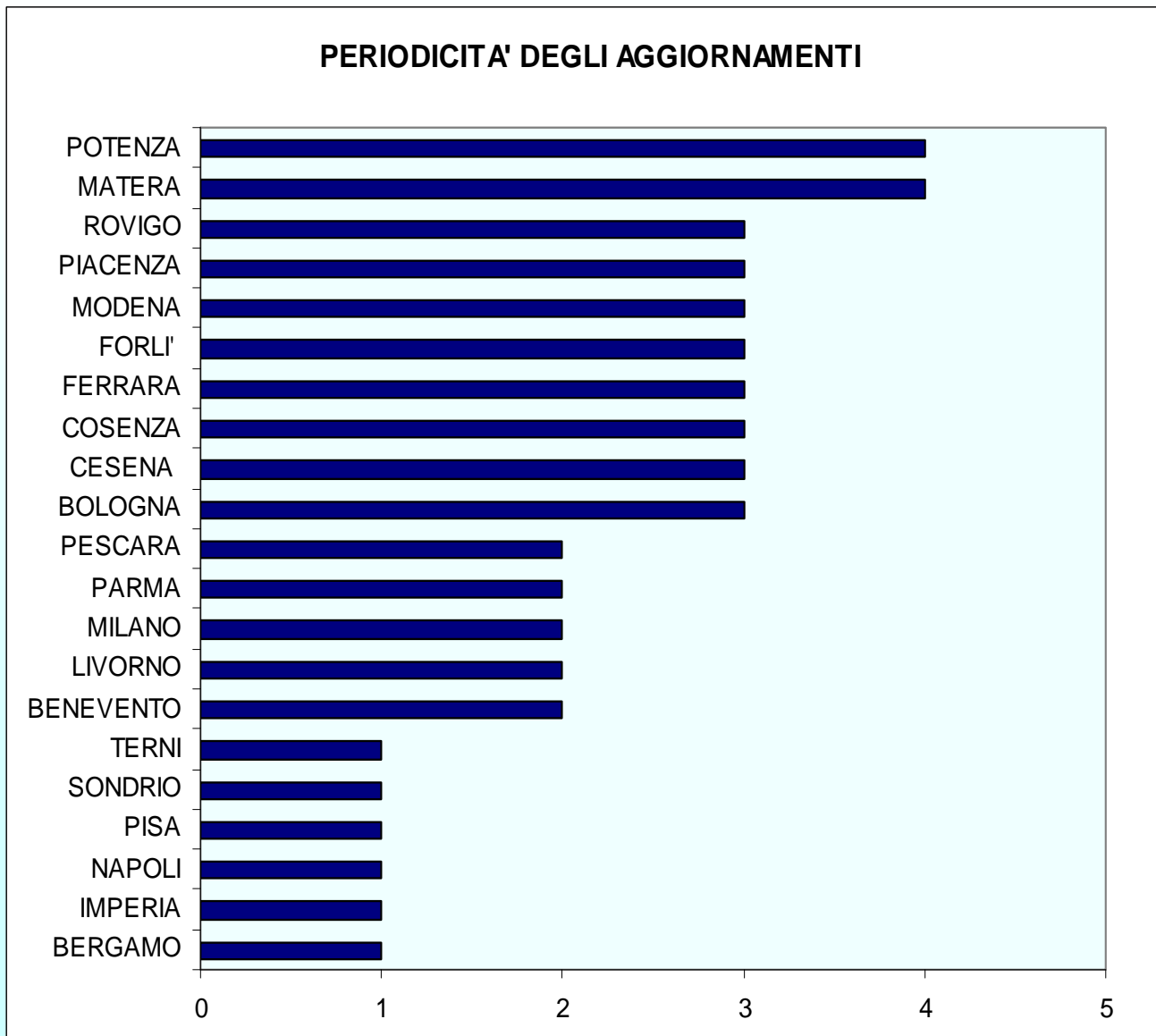


N°  
CITTA'  
capoluogo  
di  
provincia

80

FORNITE: II^ INDAGINE  
NAZIONALE SULLE  
CARTE DEI SERVIZI -  
C.R.E.E.F. (CENTRO  
RICERCHE  
ECONOMICHE,  
EDUCAZIONE E  
FORMAZIONE)

# TABELLA N° 1.3 - CARTA DEI SERVIZI - DISCIPLINA GENERALE



**Ogni  
quanti anni  
è previsto  
l'aggiorna-  
mento  
della carta**

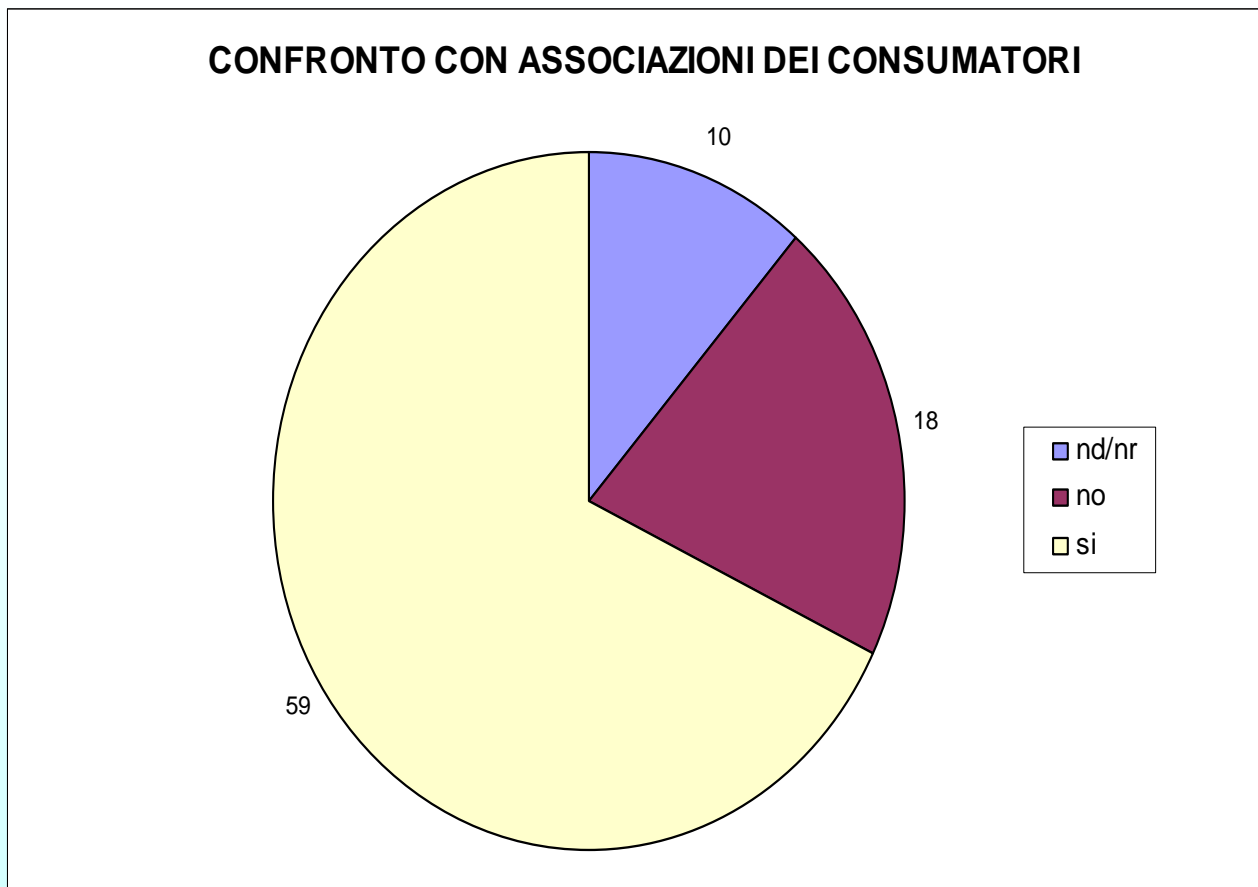
**N° CITTA'  
Capoluogo di  
provincia**

**21**

FORNTE: II^ INDAGINE  
NAZIONALE SULLE  
CARTE DEI SERVIZI -  
C.R.E.E.F. (CENTRO  
RICERCHE  
ECONOMICHE,  
EDUCAZIONE E  
FORMAZIONE)



# TABELLA N° 1.4 - CARTA DEI SERVIZI - DISCIPLINA GENERALE

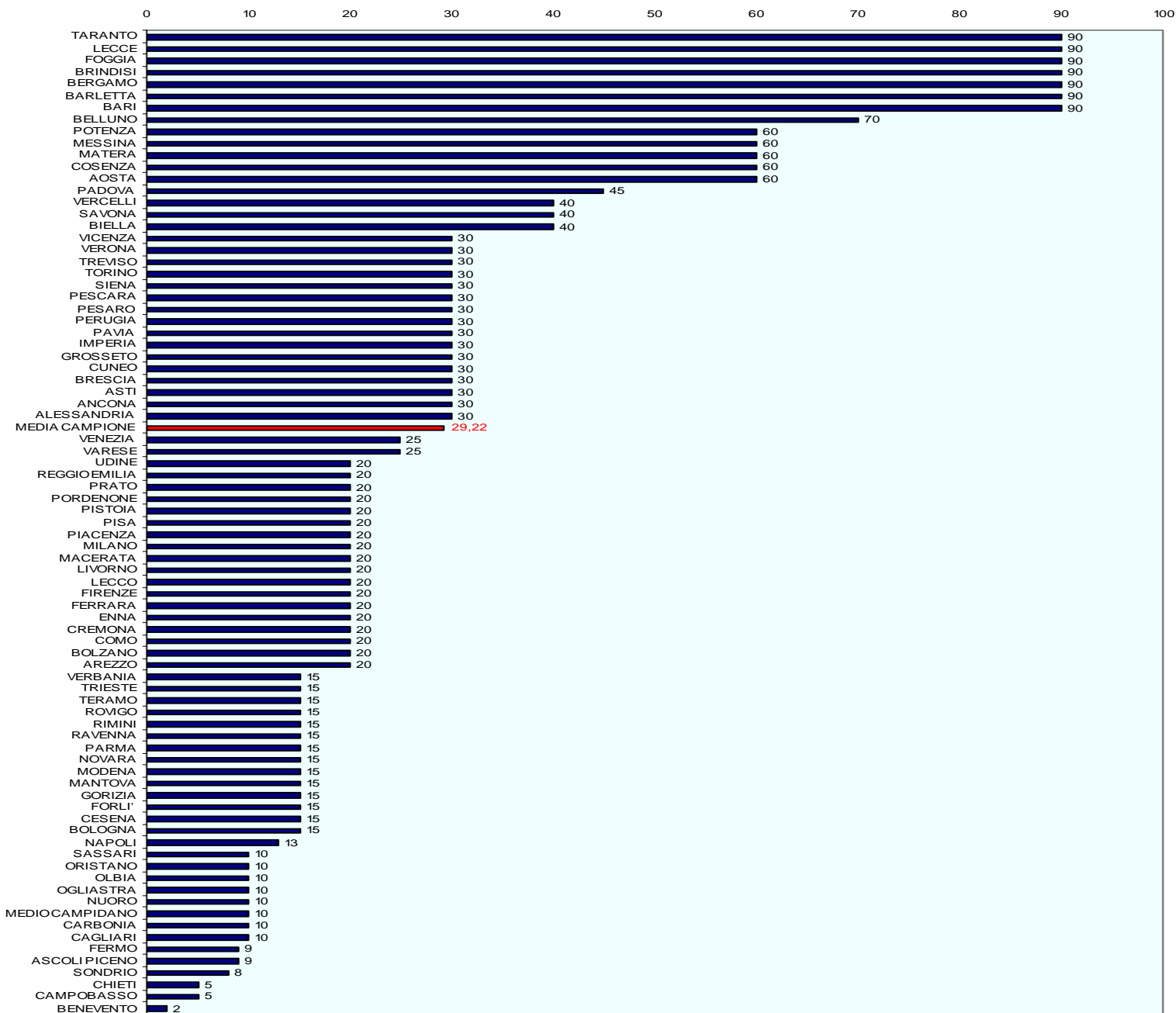


**N° CITTA'  
Capoluogo di  
provincia**

**87**

FONTE: II^ INDAGINE NAZIONALE  
SULLE CARTE DEI SERVIZI -  
C.R.E.E.F. (CENTRO RICERCHE  
ECONOMICHE, EDUCAZIONE E  
FORMAZIONE)

TAB. 2.1 Tempo di esecuzione dell'allacciamento (caso semplice)



**Livello  
garantito**

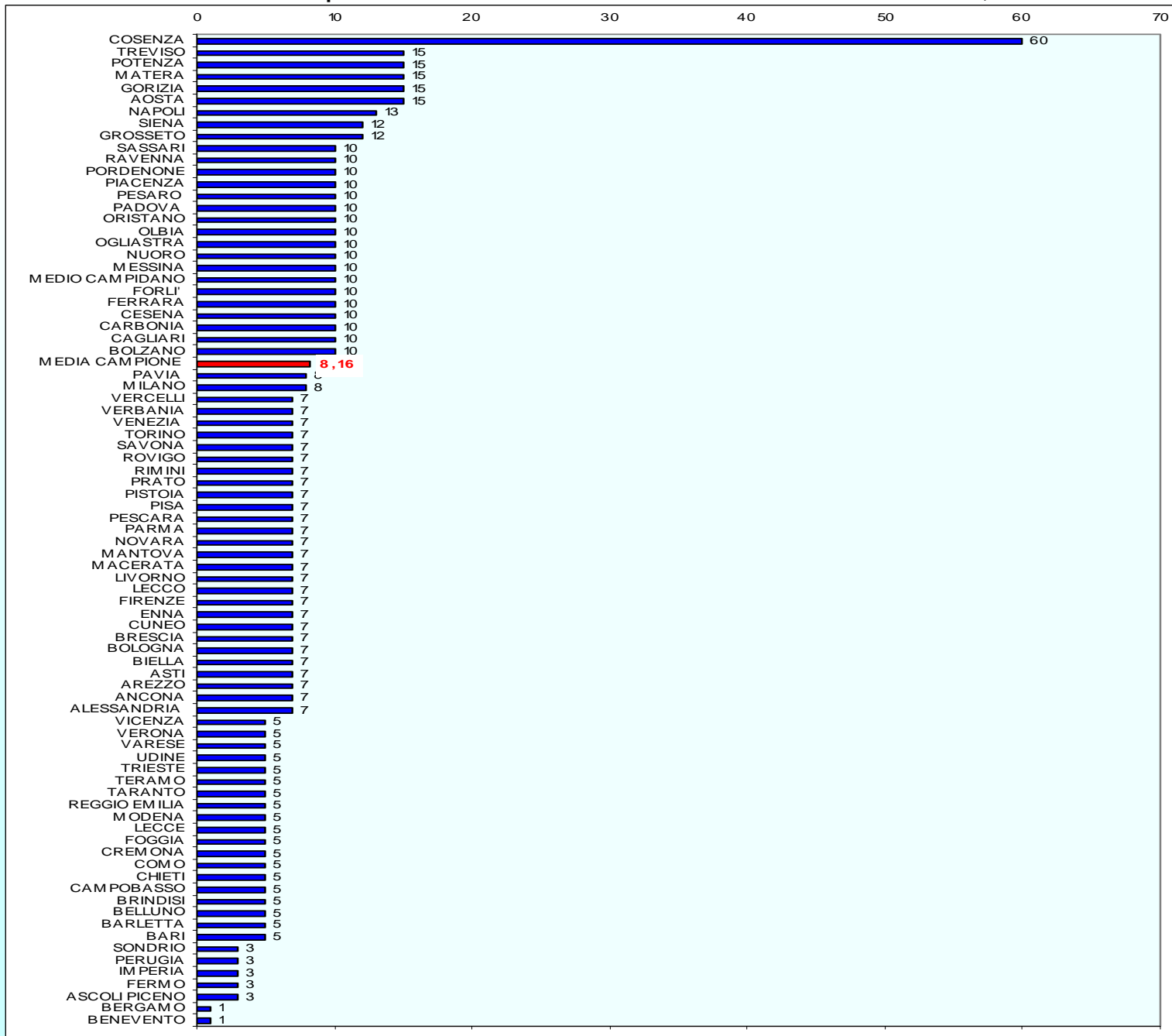
**(tempo  
massimo di  
esecuzione  
in giorni)**

**N° CITTA'  
Capoluogo di  
provincia**

**82**

FORNTE: II^ INDAGINE NAZIONALE SULLE CARTE DEI SERVIZI - C.R.E.E.F. (CENTRO RICERCHE ECONOMICHE, EDUCAZIONE E FORMAZIONE)

TAB. 2.2 Tempo di attivazione della fornitura (caso semplice)



**Livello  
garantito**

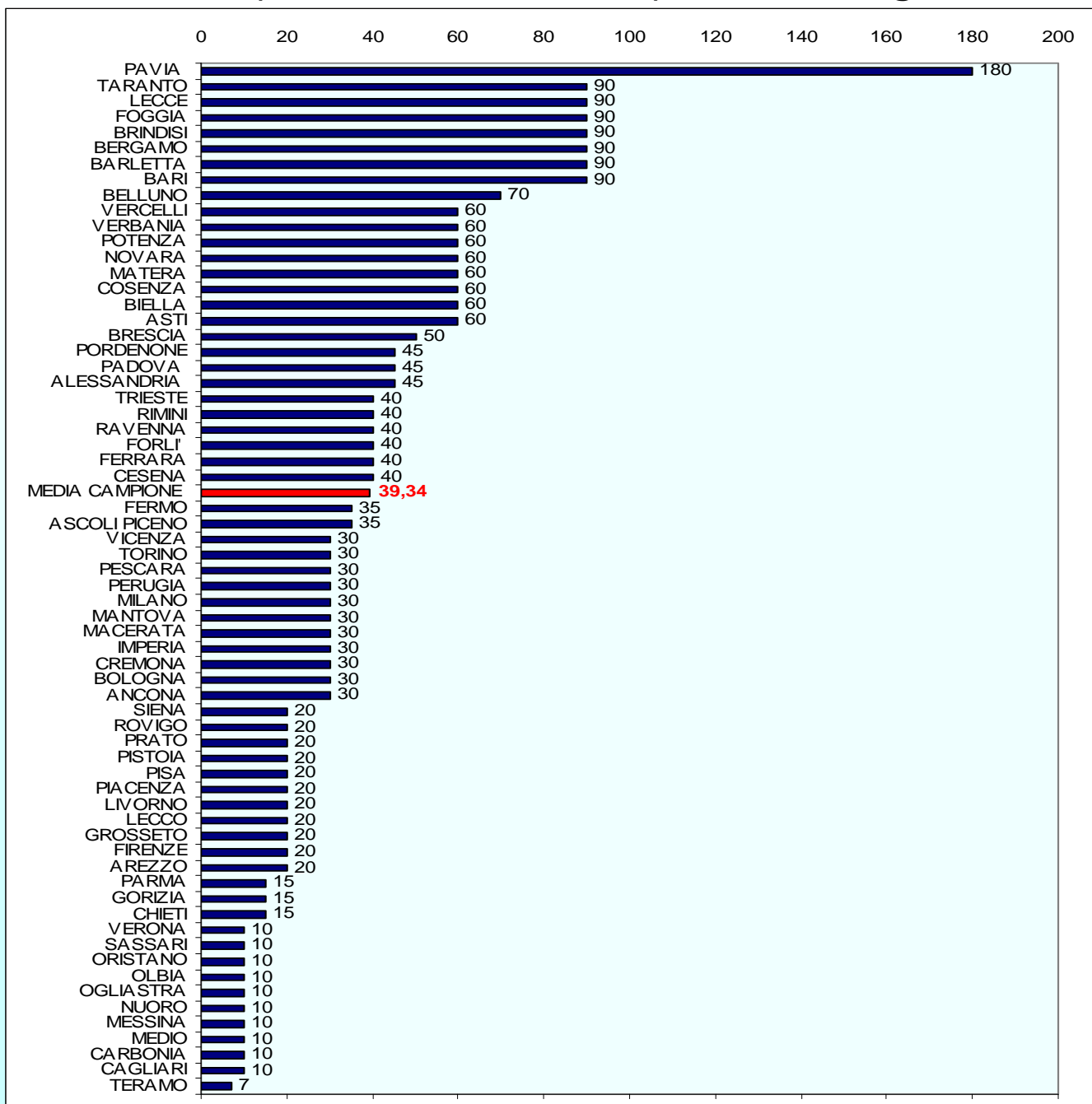
**(tempo  
massimo di  
attivazione  
in giorni)**

**N° CITTA'  
capoluogo  
di provincia:**

**82**

FORNITORE: IIA INDAGINE  
NAZIONALE SULLE  
CARTE DEI SERVIZI -  
C.R.E.E.F. (CENTRO  
RICERCHE  
ECONOMICHE,  
EDUCAZIONE E  
FORMAZIONE)

TAB. 2.3 Tempo di allaccio alla pubblica fognatura (caso semplice)



**Livello  
garantito**

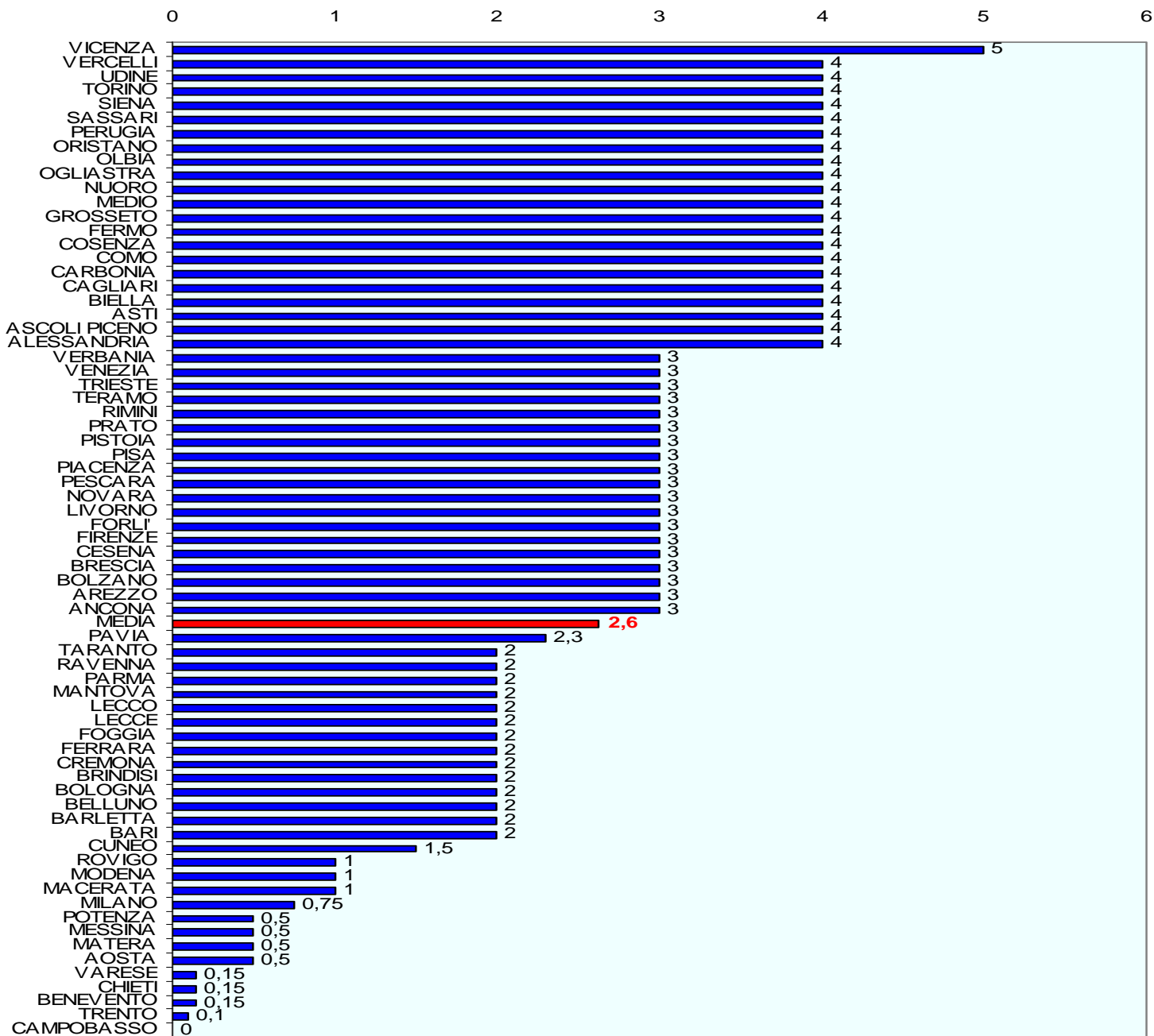
**(tempo  
massimo di  
allaccio in  
giorni)**

**N° CITTA'  
capoluogo  
di provincia:**

**65**

FORNITORE: II<sup>a</sup>  
INDAGINE  
NAZIONALE  
SULLE CARTE DEI  
SERVIZI -  
C.R.E.E.F.  
(CENTRO  
RICERCHE  
ECONOMICHE,  
EDUCAZIONE E  
FORMAZIONE)

TAB. 3.1 Ritardi agli appuntamenti concordati



Livello  
garantito

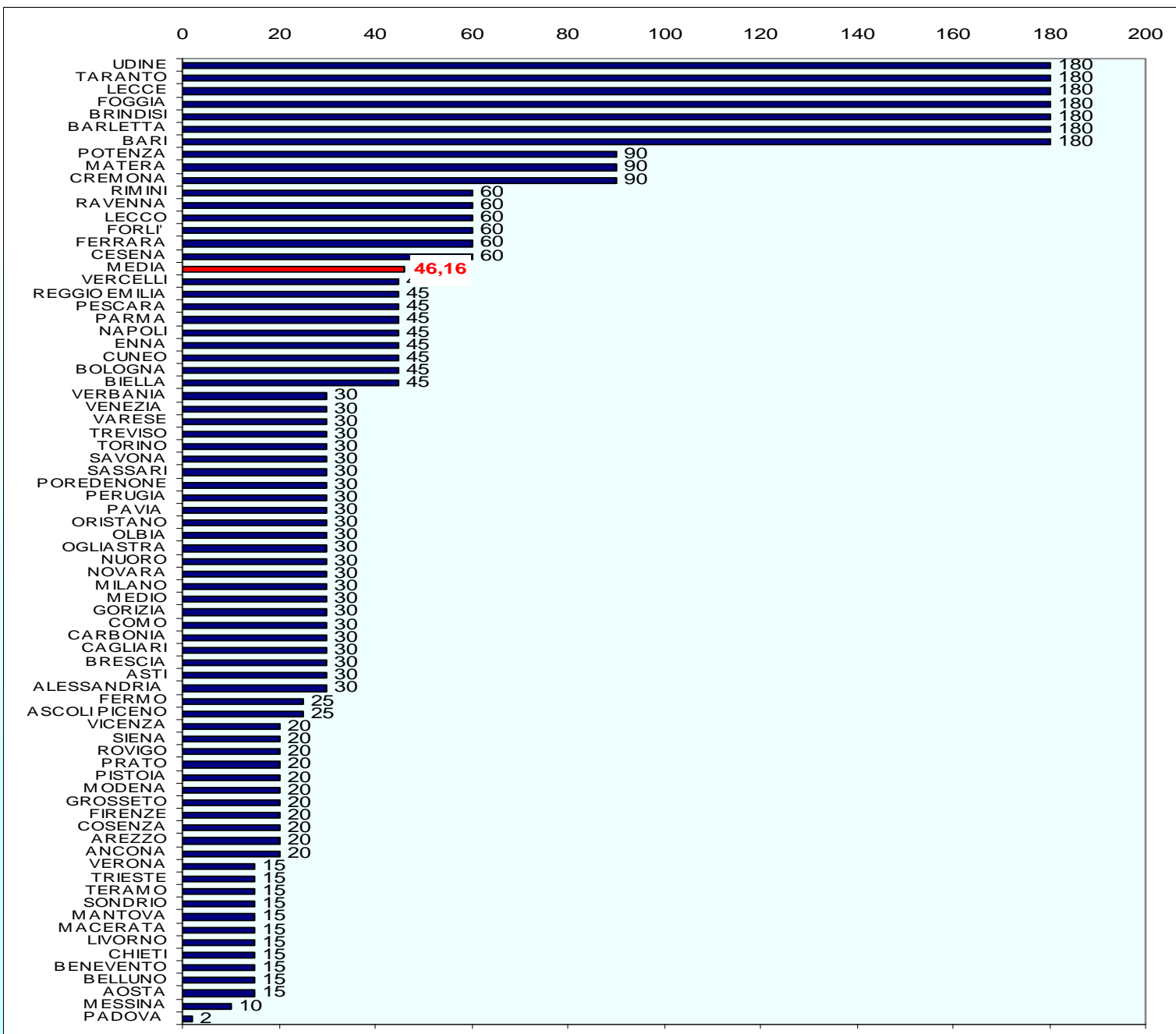
(in ore)

N° CITTA'  
capoluogo  
di provincia:

70

FONTE: II^ INDAGINE NAZIONALE SULLE CARTE DEI SERVIZI - C.R.E.E.F. (CENTRO RICERCHE ECONOMICHE, EDUCAZIONE E FORMAZIONE)

TAB. 4.1 Rettifiche di fatturazione



**Livello  
garantito**

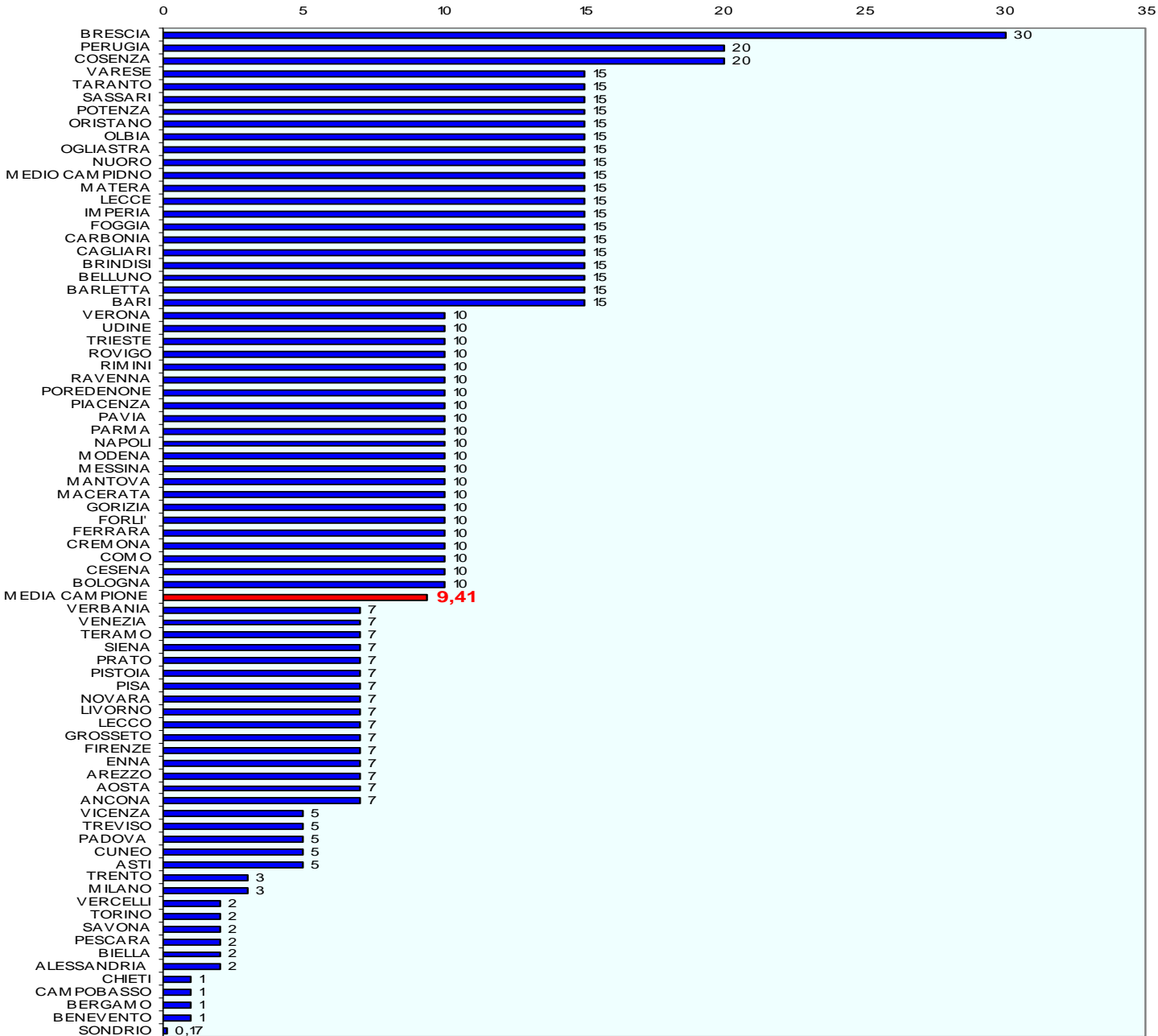
**(in giorni)**

**N° CITTA'  
capoluogo  
di provincia:**

**75**

FONTE: II^ INDAGINE NAZIONALE SULLE CARTE DEI SERVIZI - C.R.E.E.F. (CENTRO RICERCHE ECONOMICHE, EDUCAZIONE E FORMAZIONE)

TAB. 4.2 Verifica del livello di pressione



**Livello  
garantito**

**(tempo  
massimo in  
giorni)**

**N° CITTA'  
capoluogo  
di provincia:**

**78**

FORNITE: II<sup>A</sup> INDAGINE  
NAZIONALE SULLE CARTE  
DEI SERVIZI - C.R.E.E.F.  
(CENTRO RICERCHE  
ECONOMICHE, EDUCAZIONE  
E FORMAZIONE)

TAB. 4.3 Risposte alle richieste degli utenti



**Livello  
garantito**

**(tempo  
massimo in  
giorni)**

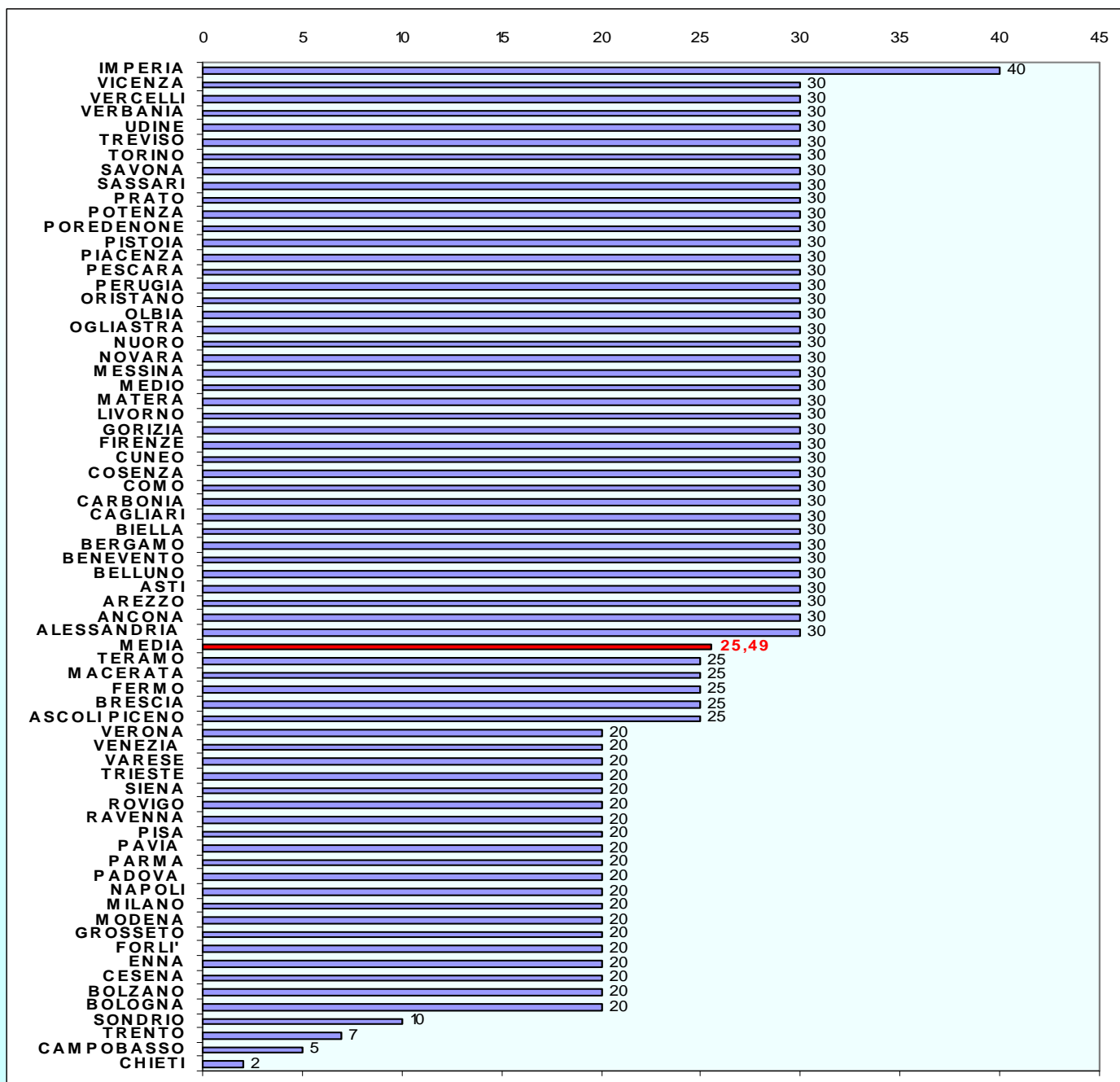
**N° CITTA'  
capoluogo  
di provincia:**

**76**

FORNTE: II<sup>A</sup> INDAGINE NAZIONALE SULLE CARTE DEI SERVIZI - C.R.E.E.F. (CENTRO RICERCHE ECONOMICHE, EDUCAZIONE E FORMAZIONE)



TAB. 4.4 Risposta ai reclami scritti (con sopralluogo)



**Livello  
garantito**

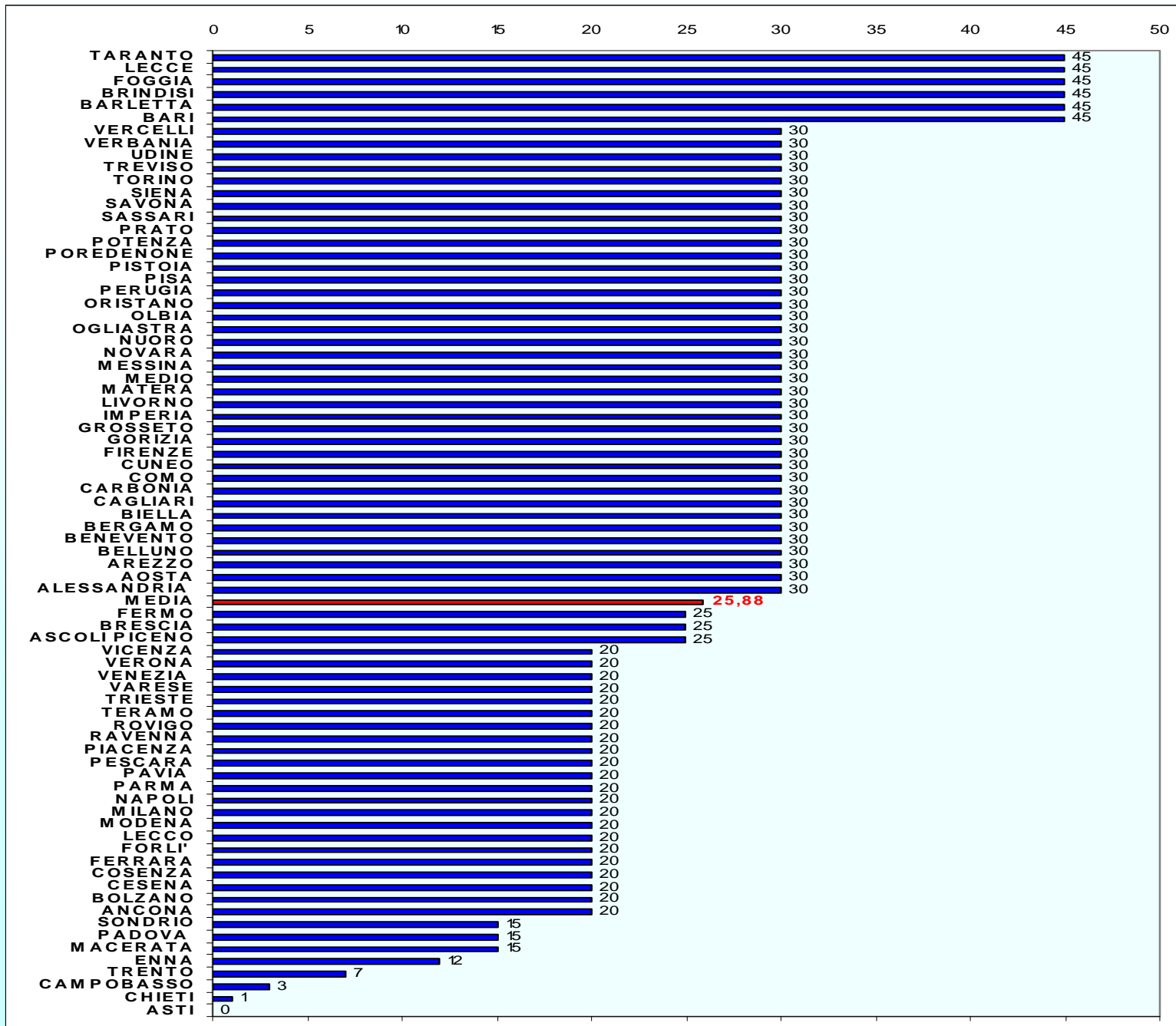
**(tempo  
massimo di  
risposta in  
giorni)**

**N° CITTA'  
capoluogo  
di provincia:**

**69**

FONTE: II^ INDAGINE NAZIONALE SULLE CARTE DEI SERVIZI - C.R.E.E.F. (CENTRO RICERCHE ECONOMICHE, EDUCAZIONE E FORMAZIONE)

TAB. 4.5 Risposta ai reclami scritti (senza sopralluogo)



**Livello  
garantito**

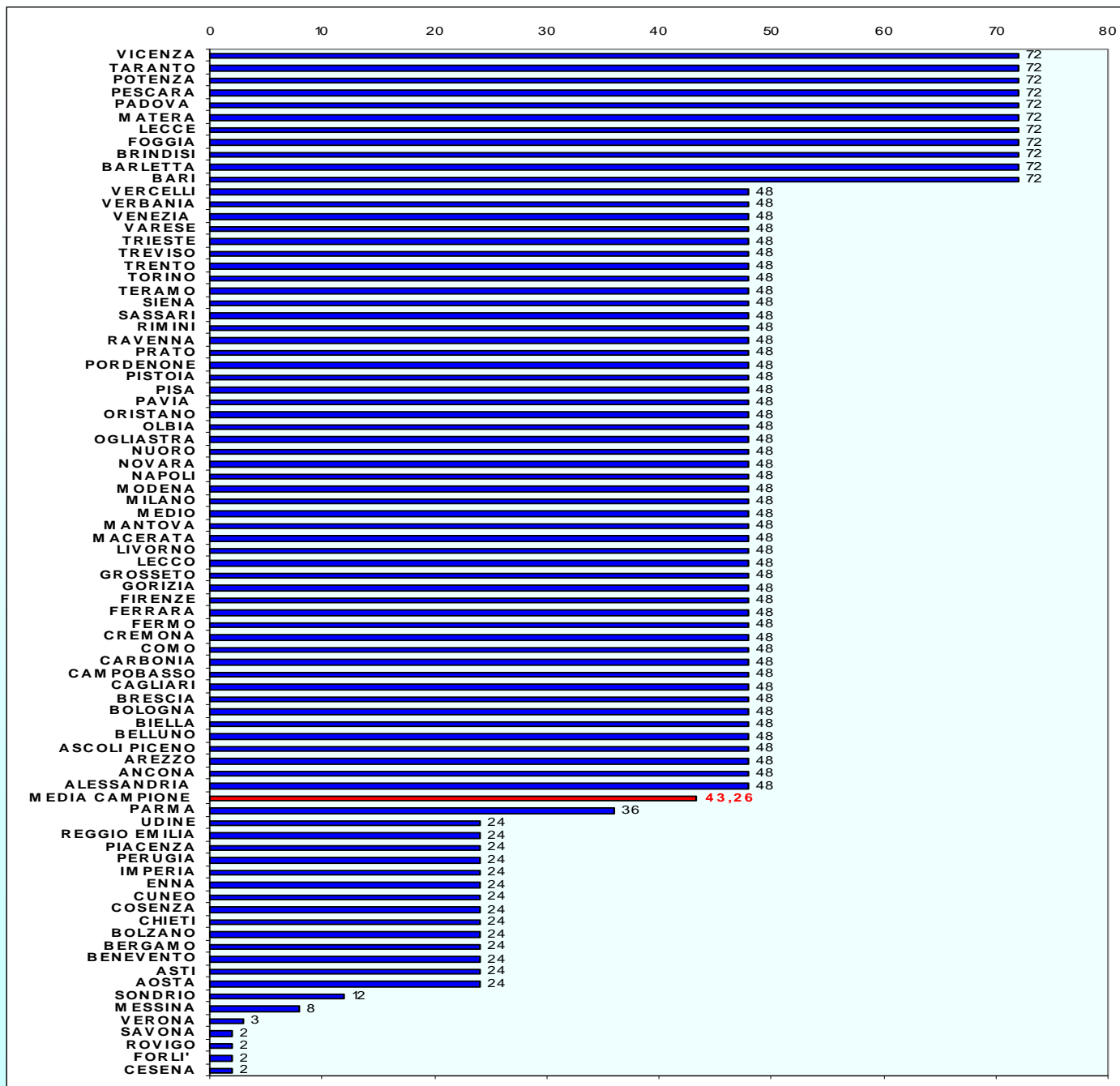
**(tempo  
massimo di  
risposta in  
giorni)**

**N° CITTÀ  
capoluogo  
di provincia:**

**77**

FONTE: II^ INDAGINE NAZIONALE SULLE CARTE DEI SERVIZI - C.R.E.E.F. (CENTRO RICERCHE ECONOMICHE, EDUCAZIONE E FORMAZIONE)

TAB. 5.1 Tempo minimo di preavviso per interventi programmati



Livello  
garantito

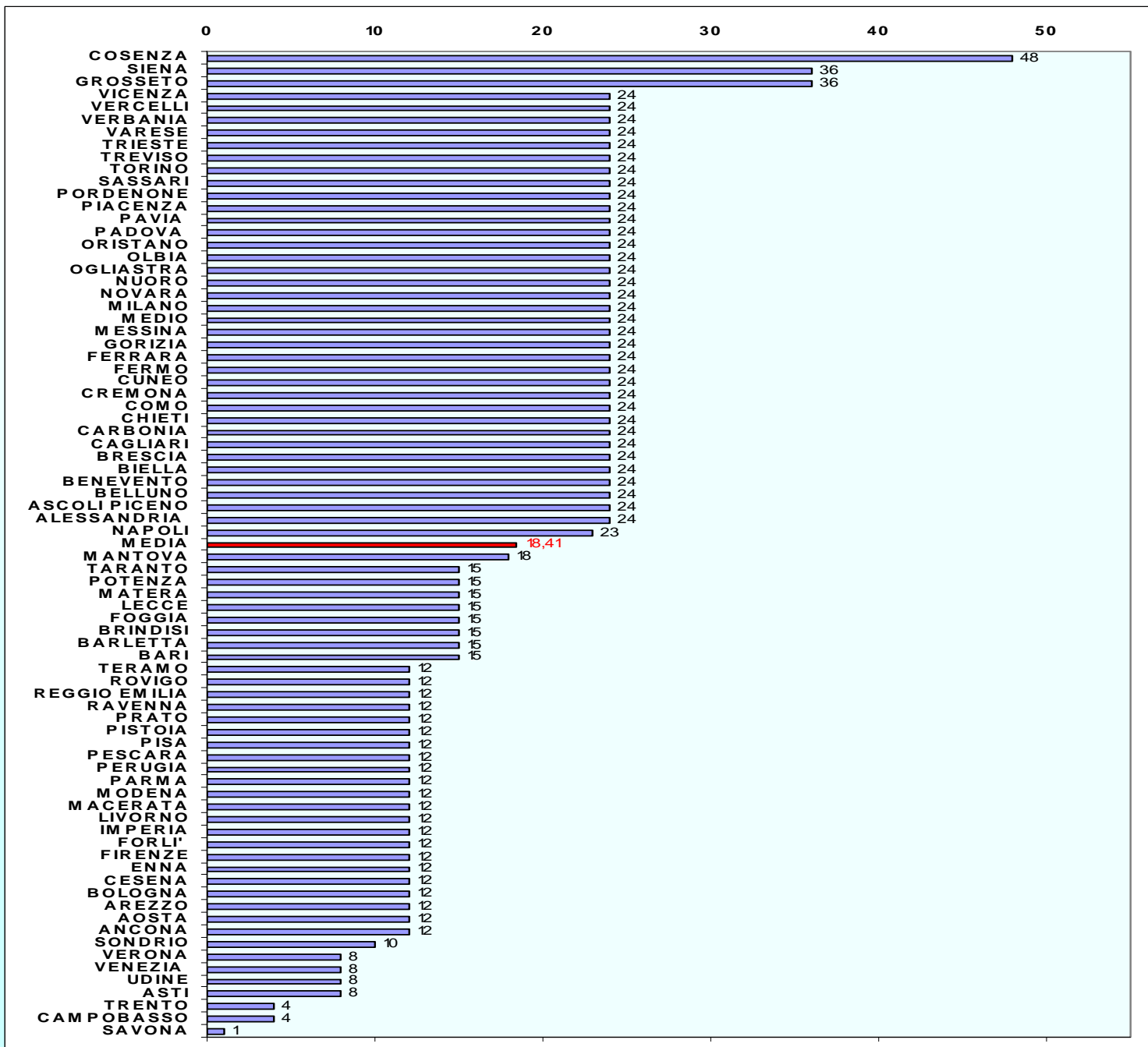
(tempo  
massimo in  
ore)

N° CITTA'  
capoluogo  
di provincia:

82

FONTE: II^ INDAGINE  
NAZIONALE SULLE  
CARTE DEI SERVIZI -  
C.R.E.E.F. (CENTRO  
RICERCHE  
ECONOMICHE,  
EDUCAZIONE E  
FORMAZIONE)

TAB. 5.2 Durata massima sospensioni programmate



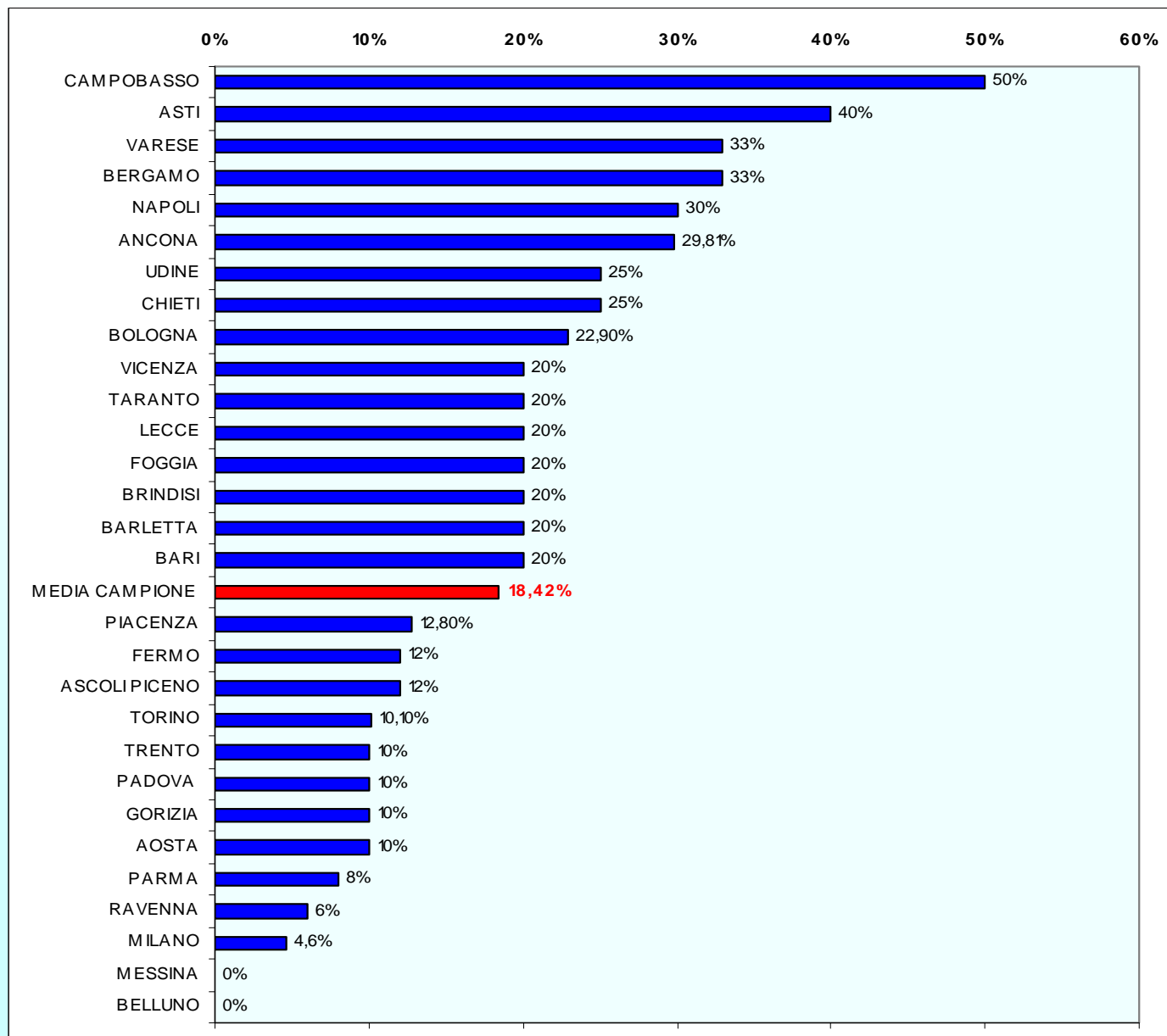
**Livello  
garantito  
  
(tempo  
massimo  
della  
sospensione  
in ore)**

**N° CITTA'  
capoluogo  
di provincia:**

**78**

FONTI: II<sup>a</sup> INDAGINE NAZIONALE SULLE CARTE DEI SERVIZI - C.R.E.E.F. (CENTRO RICERCHE ECONOMICHE, EDUCAZIONE E FORMAZIONE)

TAB. 5.3 RICERCA PROGRAMMATA DELLE PERDITE



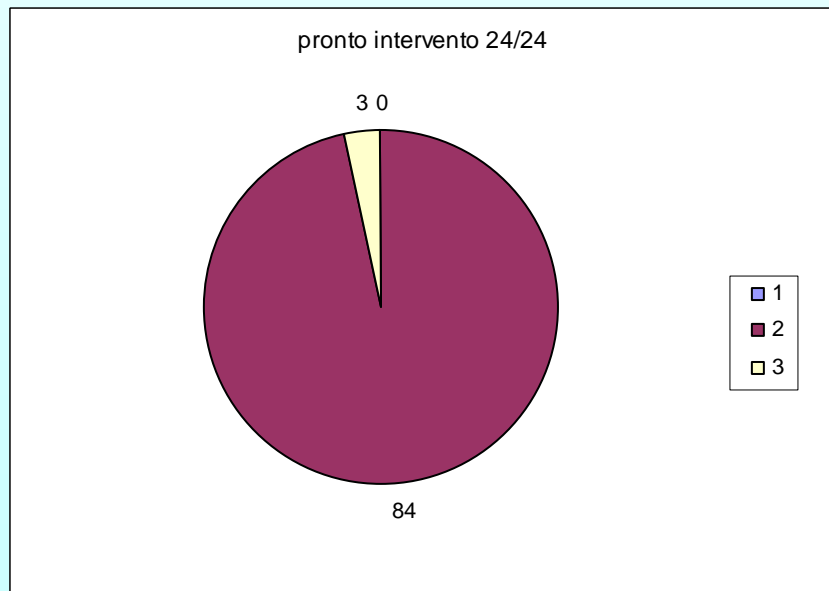
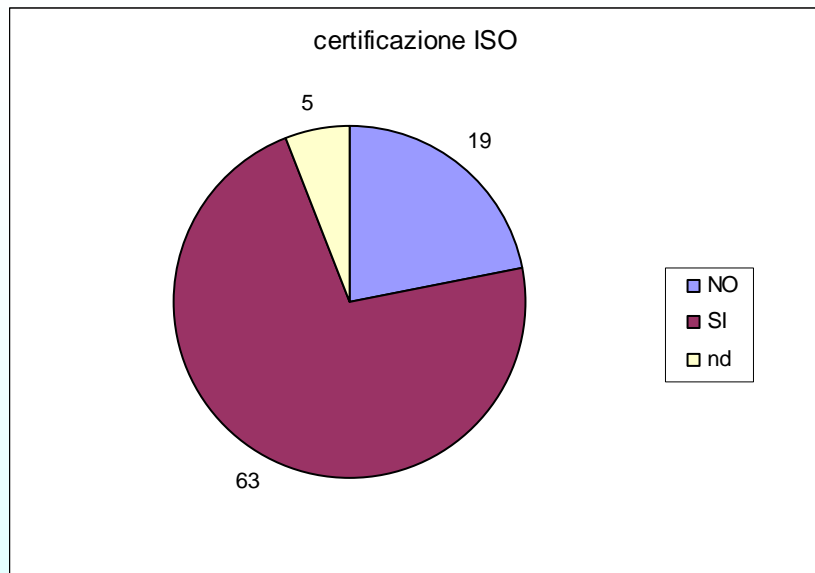
**Livello  
garantito**  
**(in %  
della rete)**

**N° CITTA'  
capoluogo  
di provincia:**

**29**

FORNITE: II^ INDAGINE  
NAZIONALE SULLE CARTE  
DEI SERVIZI - C.R.E.E.F.  
(CENTRO RICERCHE  
ECONOMICHE, EDUCAZIONE  
E FORMAZIONE)

TAB. 6 Certificazione ISO, informazioni qualità acqua, pronto intervento



N° CITTA'  
capoluogo  
di provincia:

**87**

FONTE: II^ INDAGINE NAZIONALE  
SULLE CARTE DEI SERVIZI -  
C.R.E.E.F. (CENTRO RICERCHE  
ECONOMICHE, EDUCAZIONE E  
FORMAZIONE)

# CONCLUSIONI

1. La normativa vigente ribadisce l'obbligo dell'adozione della carta del servizio a tutela degli utenti e stabilisce un ruolo importantissimo per le associazioni dei consumatori e per la risoluzione non giurisdizionale delle controversie.

Ci sono quindi ampi spazi di azione per le associazioni dei consumatori (si veda ad esempio il protocollo d'intesa Confservizi\Federutility - associazioni dei consumatori).

Il ruolo delle associazioni sarà anche più deciso se le autorità pubbliche (autorità di settore, pubbliche amministrazioni) prevederanno nei contratti di servizio con i gestori del Servizio idrico l'obbligo di determinare e monitorare le carte del servizio assieme alle associazioni dei consumatori, così come è previsto dall'art. 2 comma 461 e seguenti della finanziaria 2008.

2. I dati dell'indagine C.R.E.E.F. su 87 città campione evidenziano una notevole variabilità nell'applicazione della normativa vigente e nella determinazione degli standard.

La variabilità esistente va possibilmente ridotta in quanto ingiustificata e deve quindi essere posto all'attenzione delle autorità di settore, locali e nazionali, attuali o future, il compito di provvedere ad omogeneizzare l'applicazione delle norme sul territorio.

Certamente con la costituzione dell'Autorità nazionale del servizio idrico, attraverso l'estensione delle competenze dell'Authority per l'energia, il tema degli standard e della qualità del servizio, assieme alle politiche tariffarie, alle politiche degli investimenti e alla regolazione del settore sarà una delle prime sfide importanti a cui le associazioni non si sottrarranno.