

POSSIAMO FIDARCI DELLA SASI?

2. LA CARTA DEI SERVIZI.

La funzione della Carta dei Servizi. L'attuazione della riforma voluta dalla legge Galli ha comportato la delocalizzazione della gestione del servizio, e il progressivo disimpegno dei Comuni. La *Carta dei Servizi*, nell'intenzione del legislatore, pone delle garanzie a tutela dei consumatori come contrappeso alla maggiore distanza –anche fisica- che è venuta così a prodursi tra i cittadini e l'ente di gestione. Essa “*costituisce elemento integrativo del contratto, obbliga ad una prestazione con caratteristiche oggettivamente prestabilite e assicura ai consumatori una tutela diversa e aggiuntiva rispetto a quella giurisdizionale*”¹. “*La definizione dei livelli prestazionali previsti nella carta deve essere considerata come momento peculiare di individuazione, in maniera chiara e precisa, dei diritti dell'utenza.*”²

La SASI l'ha adottata... La SASI, insieme al *Piano d'Ambito*, ha adottato la *Carta dei Servizi*. Presumibilmente anche perché “*le delibere CIPE in materia tariffaria per i servizi acquedottistici*” consentono agli esercenti che ne siano provvisti “*di beneficiare di incrementi più marcati delle tariffe*”³. **...ma poi l'ha nascosta nel cassetto.** “*Stiamo distribuendo agli utenti la carta del servizio*”⁴, dichiarava ai giornali il 5 Ottobre 2003 il presidente della SASI, Di Campi. L'impegno veniva rinnovato il successivo 21 Gennaio. E' passato quasi un anno. La *Carta dei Servizi* dell'Ente d'Ambito n. 6 – Chietino- è stata, sino ad ora, resa pubblica (nello scorso Gennaio) solo da noi. Va da sé che, se le garanzie offerte non vengono rese note, il tutto si riduce ad una beffa. “*Definire i diritti senza darne informazione priva di efficacia i diritti medesimi e rende vani gli ulteriori sforzi. In tali casi si assiste al totale svuotamento delle funzioni che la Carta dei Servizi dovrebbe svolgere.*”⁵

La Carta dei Servizi adottata dalla SASI. Va da sé che il contenuto della *Carta* non può essere arbitrario. L'ente gestore, nella sua redazione, deve attenersi alle prescrizioni di legge. Vedremo di seguito che La *Carta dei Servizi* adottata dalla *SASI* non risponde, in molti punti, taluni dei quali di importanza non secondaria, a quelle prescrizioni. La legge infatti prevede:

1) “*Alle utenze potabili domestiche devono essere assicurati: una dotazione pro-capite giornaliera alla consegna, non inferiore a 150 l/ab/giorno, intesa come volume attingibile dall'utente nelle 24 ore. Il contratto con l'utente menzionerà il numero di «dotazioni» assegnato all'utente e ad esso garantito*”⁶. Non solo –l'abbiamo visto nel comunicato precedente - questo limite (per oltre 93.000 abitanti, pari a circa al 34% della popolazione residente) non viene rispettato; ma di esso neppure si fa menzione.

2) “*Il servizio deve essere effettuato con continuità 24 ore su 24 e in ogni giorno dell'anno*”⁷. Di questa fondamentale prescrizione di legge –non rispettata- nella *Carta dei Servizi* non solo non si fa menzione; ma neppure sono indicati i modi, i tempi, le condizioni di una sua futura eventuale attuazione. Viene assicurato l'«impegno». “*E' garantito l'impegno ad erogare un servizio continuo, regolare e senza interruzioni*”⁸; “*è garantito il massimo impegno per la continuità e la regolarità del servizio*

¹ Corte dei Conti – Sezione Autonomie – *Relazione sul risultato dell'indagine riguardante i servizi pubblici locali con particolare riferimento ai servizi idrici e alla depurazione delle acque reflue urbane nelle regioni Lombardia e Lazio*, cap. 3. Par. 4, Roma, 13.2.2003.

² Comitato per la Vigilanza sull'uso delle Risorse Idriche (COVIRI), *Rapporto sulle Carte dei Servizi*, Roma, Luglio 2004, p. 109. Ricordiamo che il COVIRI è un comitato, a nomina governativa, istituito dall'Art. 21 della legge 5 gennaio 1994, n. 36 (*legge Galli*).

³ *Ib.*, p. 12.

⁴ *Il Centro*, 5 Ottobre 2003.

⁵ COVIRI, *Rapporto...*, p. 13.

⁶ D.P.C.M. 4 marzo 1996 - *Disposizioni in materia di risorse idriche* 8.2.a.

⁷ *Ib.*, 8.2.9.

⁸ *SASI, Carta del Servizio idrico integrato*, pag. 3.

d'erogazione⁹". Non è certo questa la "prestazione con caratteristiche oggettivamente prestabilite¹⁰" di cui parla la Corte dei Conti.

3) La presenza degli sportelli. "Gli sportelli del gestore debbono essere adeguatamente distribuiti in relazione alle esigenze dell'utenza nel territorio¹¹". Riconoscendo questa mancanza, lo scorso 5 Gennaio il presidente della SASI Di Campli e il presidente dell'ATO Remo Di Martino avevano dichiarato: "Nei prossimi cinque mesi, Sasi e Ato apriranno degli «sportelli decentrati» per tutelare le esigenze territoriali degli utenti¹²". La promessa non è stata mantenuta.

4) Le rettifiche di fatturazione. "Per i casi in cui l'errore venga segnalato dall'utente, sono indicati i tempi massimi di rettifica della fatturazione riconosciuta errata.[...] Sono altresì fissati i tempi massimi per la restituzione dei pagamenti in eccesso a partire dal momento in cui viene segnalato l'errore di fatturazione¹³". I tempi non sono previsti nella Carta della SASI.

5) Le misure da assumere in caso di crisi idrica da scarsità. "In caso di scarsità, prevedibile o in atto il gestore, con adeguato preavviso, deve informare l'utenza, proponendo all'Autorità concedente le misure da adottare per coprire il periodo di crisi¹⁴". Neppure questo è previsto nella Carta della SASI.

6) I tempi di preavviso per interventi programmati. "Vengono indicate, con un periodo di tempo indicato dal gestore non inferiore a due giorni di anticipo, le modalità di preavviso di lavori da effettuare sulla rete¹⁵". Nella Carta della SASI non vengono indicati i tempi.

7) La durata delle sospensioni programmate. "I gestori indicano i tempi di durata massima delle interruzioni programmate, che comunque non devono essere superiori a 24 ore¹⁶". Anche in questo caso i tempi non sono indicati.

8) I tempi previsti per la riparazione dei guasti. "Riparazione di guasti ordinari entro 12 ore dalla segnalazione per gli impianti, entro 12 ore per le tubazioni sino a 300 mm di DN, e entro 24 ore per le tubazioni di diametro superiore¹⁷". La SASI garantisce un tempo di intervento (non di riparazione!) entro i 2 (due) giorni lavorativi dalla richiesta; ma è previsto che si possa attendere fino ai 15 giorni¹⁸.

9) Infine, l'informazione agli utenti sul servizio reso. "Il gestore rende pubblici periodicamente, con cadenza almeno semestrale, i principali dati qualitativi relativi al servizio erogato", "affinché gli utenti e gli organismi preposti al monitoraggio della qualità del servizio possano verificare il grado di raggiungimento degli standard generali prefissati¹⁹". Nulla di tutto questo nella Carta della SASI. Questo, in fin dei conti, è comprensibile: la vaghezza degli impegni assunti sembra rendere superfluo qualsivoglia rendiconto.

Ai partiti, ai sindaci che compongono l'assemblea dell'ATO diciamo: naturalmente è possibile continuare su questa strada come niente fosse (salvo lamentare di volta in volta questa o quella disfunzione). Noi crediamo però che un ceto politico degno di questo nome debba porsi preventivamente il problema politico del controllo. Esso ne ha ogni facoltà, poiché proprio dall'ATO la SASI ha ricevuto l'affidamento della gestione. Non sarebbe male se i sindaci iniziassero a pensare alla qualità del servizio reso dalla SASI, del quale la Carta dei Servizi è parte integrante²⁰.

⁹ Ib., pag. 4.

¹⁰ Vedi la nota 1.

¹¹ DPCM 29 aprile 1999, "Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta del servizio idrico integrato".

¹² Il Centro, 6.1.'04.

¹³ DPCM 29 aprile 1999, Schema generale...

¹⁴ Ib.

¹⁵ Ib.

¹⁶ Ib.

¹⁷ Ib.

¹⁸ SASI, Carta del Servizio idrico integrato, pagg. 7 e 8.

¹⁹ DPCM 29 aprile 1999, Schema generale...

²⁰ Così anche il COVIRI: "Al fine di evitare che la carta dei servizi sia esclusivamente uno strumento di comunicazione aziendale, appare necessario prevedere che la stessa faccia parte integrante del contratto di servizio fra l'ente pubblico titolare delle infrastrutture e colui che riceve la gestione del servizio. Attraverso il contratto di servizio non solo quindi dovrebbero essere disciplinati i diritti e doveri dei contraenti ma, visto che l'oggetto del contratto attiene all'erogazione di un servizio a terzi, anche le caratteristiche salienti delle modalità di erogazione, attraverso una puntuale rappresentazione dei diritti nella carta della Qualità del Servizio", Rapporto... , p. 111.