



L e t t e r a

Le agevolazioni tariffarie erogate da Publiacqua nel triennio 2002-2005.

Publiacqua garantisce i diritti di tutti gli utenti deboli dell'AATO 3 ?

Un'importante verifica di applicazione del "Regolamento attuativo per le agevolazioni tariffarie per utenze deboli" è stata effettuata dall'Autorità di Ambito ad oltre tre anni di approvazione di tale regolamento.

Nella tabella I si ricordano chi sono gli utenti deboli e le agevolazioni previste; nella tabella II si schematizzano i risultati trasmessi da Publiacqua per gli anni trascorsi.

Tabella I: Individuazione degli utenti deboli e misura delle agevolazioni

Tipologia di utente	Valore di ISEE	Agevolazione prevista
A) Nuclei familiari	ISEE fino a 6713,94	Ampiezza doppia della fascia di consumo base ed agevolata
B) Nucleo familiare con almeno un soggetto che necessita di particolari condizioni mediche (es. dializzato)	ISEE fino a 9296,22	Ampiezza doppia della fascia di consumo base ed agevolata Esenzione dal pagamento della quota fissa
C) Nucleo familiare con almeno un soggetto ultra 65enne	ISEE fino a 6713,94	Ampiezza doppia della fascia di consumo base ed agevolata Esenzione dal pagamento della quota fissa
D) Nucleo familiare con almeno un soggetto invalido oltre il 66%	ISEE fino a 6713,94	Ampiezza doppia della fascia di consumo base ed agevolata Esenzione dal pagamento della quota fissa

6.713,14 per i quali l'agevolazione prevista consiste nel raddoppio delle fasce di consumo e 7.597,04 euro sono state accreditate quale rimborso della quota fissa nelle bollette di 503 utenti deboli che hanno diritto ad un'agevolazione consistente nell'esenzione della quota fissa e nel beneficio riguardante il raddoppio degli scaglioni di consumo.

Inoltre, degli 871 utenti che hanno presentato istanza di agevolazione, Publiacqua specifica che 662 istanze hanno riguardato utenze singole e 209 utenze condominiali. Sul totale di 209 utenti condominiali, Publiacqua comunica che 125 utenti hanno beneficiato dell'agevolazione spettante e che i restanti 84 sono ad oggi ancora in attesa di ricevere l'agevolazione in quanto il Gestore non è stato posto in grado di conoscere il consumo annuo da parte dell'amministratore. Nel 2005, si rilevano 1049 utenti deboli, 859 dei quali sono utenze singole e 190 sono utenze raggruppate (queste ultime presentano i problemi relativi al fatto di risiedere in un condominio).

In generale, le principali problematiche applicative emerse durante il triennio 2003/2005 hanno riguardato la procedura di richiesta delle agevolazioni considerata dall'utenza troppo complicata oltre ad essere diversa per le utenze singole e quelle condominiali; il valore della soglia ISEE è ritenuto troppo basso rispetto al bacino di utenza debole; la comunicazione non è stata efficace.

Al momento, è in atto uno studio di revisione di tale regolamento con l'obiettivo primario di giungere ad un meccanismo di agevolazione tariffaria e di erogazione della stessa che non decurti il beneficio attuale e che risolva quindi i problemi applicativi manifestati da Publiacqua dal 2003 ad oggi per garantire effettivamente tutti gli utenti deboli dell'Ambito.

Tabella I: totale istanze agevolazione 2003-2005

	TIPOLOGIE DI UTENZA		
	2003	2004	2005
A	157	380	448
B	12	45	601
C	78	246	
D	85	201	
TOTALI	332	871	1049

Nonostante si rilevi un incremento delle domande di agevolazione nel corso del triennio, si evidenzia come i risultati conseguiti siano stati numericamente molto bassi rispetto al totale delle famiglie: per gli anni 2003 (presentazione di 322 domande pari allo 0,08% delle famiglie dell'ATO), 2004 (871 domande pari a circa 0,20% delle famiglie) e 2005 (1049 domande pari a circa 0,26%).

Inoltre, solo per il 2004, Publiacqua ha specificato la numerosità del nucleo familiare e solo per 533 istanze sul totale di 871 domande presentate: si rilevano 73 nuclei familiari composti da più di 5 persone.

Riguardo all'ammontare delle agevolazioni concesse, nessun dato è disponibile per il 2003, mentre nel 2004 Publiacqua ha erogato 40.455,97 euro di agevolazioni tariffarie di cui 32.858,93 euro per evadere le 368 istanze presentate da nuclei familiari con ISEE fino a

Risultati dall'indagine sulla soddisfazione dell'utenza

Gli utenti del Medio Valdarno esprimono il loro giudizio sulla gestione dei servizi idrici

All'inizio dell'estate 2005 alcune famiglie dell'ATO Medio Valdarno sono state contattate telefonicamente per esprimere valutazioni e commenti in merito al servizio idrico integrato. La ricerca, commissionata dall'Autorità di Ambito ed effettuata da Demoskopea di Milano, ha coinvolto 1.800 famiglie in rappresentanza di tutta l'utenza dell'ATO. È stata analizzata non solo la percezione del prodotto "acqua potabile", ma più in generale di tutti i servizi connessi alla distribuzione dell'acqua, quali bolletta, call center, reclami ecc. Il giudizio complessivo sia sull'acqua erogata che sulla gestione del servizio idrico integrato risulta essere poco più che sufficiente (6,7 su una scala 1-10): esistono comunque aree di eccellenza (la regolarità nella distribuzione) e altre critiche (l'accessibilità agli sportelli fisici e telefonici) con notevoli variazioni a livello territoriale.

Relativamente all'uso e alla qualità dell'acqua, il campione ha espresso un giudizio sufficiente sull'acqua erogata: il principale elemento di "disturbo" continua ad essere il sapore di cloro (per il 77% di chi ritiene l'acqua inaccettabile). A fronte di questo buon risultato, solo il 31% del campione dichiara di bere abitualmente l'acqua di rubinetto, comportamento che sarebbe seguito dalla grande maggioranza di coloro che non la devono qualora questa fosse di qualità migliore. È interessante notare come siano aumentate le famiglie che dichiarano di bere acqua dal rubinetto: l'incremento è stato infatti del 10% rispetto ad un'analoga indagine svolta dall'Autorità di Ambito nel 1998, chiaro segnale che gli investimenti nelle infrastrutture di potabilizzazione ed una appropriata opera di informazione stiano incrementando la propensione ad abbandonare l'acqua imbottigliata.

Riguardo la gestione dei servizi idrici, il giudizio dato dal campione risente molto della percezione sull'acqua erogata, quasi che l'utente, in prima analisi, assimili la valutazione del servizio a quella del prodotto. Anche per la gestione si ha infatti un giudizio sufficiente: in questo caso l'andamento negli ultimi 12 mesi viene considerato invariato. Per coloro che segnalano un peggioramento dei servizi, questo dipende principalmente da deficienze quali/quantitative dell'acqua erogata. Similmente coloro che segnalano un miglioramento, lo motivano soprattutto con un incremento della quantità o qualità dell'acqua di rubinetto. In altre parole ormai l'utenza non accetta più restrizioni sull'utilizzo dell'acqua per interruzioni o cattiva qualità: dove questo accade, ne risulta influenzata la percezione di tutto il servizio, dove queste problematiche sono state risolte, ne beneficia il giudizio dell'intera gestione. L'indagine evidenzia che le principali problematiche sono costituite principalmente dalle interruzioni (programmate e non programmate) e dall'accesso agli sportelli fisici e telefonici (numero verde).

In merito alle prime, il giudizio del campione è molto positivo: l'85% del campione valuta buona o ottima la regolarità nella distribuzione e secondo l'86% sono stati rispettati i tempi di interruzione programmata.

Tabella 2: Principali indicatori dell'indagine

Aree tematiche	Valore	Scala
Giudizi complessivo sull'acqua erogata	6,7	1-10
Giudizio complessivo del servizio idrico	6,7	1-10
Utenti che consumano abitualmente acqua di rubinetto	31%	0-100
Giudizio sulla regolarità della distribuzione	7,6	1-10
Rispetto dei tempi di interruzione programmata	86%	0-100
Giudizio sui tempi di attesa agli sportelli fisici	6,3	1-10
Giudizio sulla cortesia del Numero Verde	7,4	1-10
Giudizio sulla facilità di accedere agli operatori del Numero Verde	5,6	1-10
Spesa media annuale dichiarata dal campione	254,66 euro	
Utenti che ritengono la propria bolletta abbastanza/molto elevata	65%	0-100

Meno positivi i giudizi sulle esperienze di contatto attraverso gli sportelli: si segnalano difficoltà di accesso, legate prevalentemente a problemi di parcheggio, trasporto e presenza di barriere architettoniche. Altrettanto critico risulta il tempo di attesa e la difficoltà nell'espletare le pratiche.

Anche per il numero verde risulta critica la possibilità di accesso: la facilità nel trovare la linea libera è considerata come insufficiente per il 42% del campione. La maggioranza delle richieste riguarda la segnalazione di disservizi e le bollette.

L'indagine ha infine riguardato gli aspetti economici della fornitura dei servizi idrici: dalla stessa risulta infatti che il primo degli argomenti citati per descrivere le cause di peggioramento del servizio è l'aumento delle tariffe. Il costo medio annuale della bolletta dichiarato dagli intervistati è stato di 254 euro, mentre nell'indagine del 1998 tale valore si attestava a poco più della metà. Il 65% degli intervistati ritiene infatti che l'importo della propria bolletta sia abbastanza o molto elevato.

Seppure le bollette sono giudicate corrette e sufficientemente chiare, il 37% del campione, che ha contattato il numero verde, lo ha fatto per maggiori informazioni sulle medesime.

L'Autorità di Ambito valuta positivamente le informazioni raccolte che, pur con luci ed ombre, tracciano un quadro dei servizi idrici orientato al miglioramento.

I risultati dell'indagine potranno infatti essere una solida base per interventi sulle capacità del gestore di rispondere in maniera efficace alle richieste dell'utenza.

Il rapporto completo dell'indagine, redatto da Demoskopea, è scaricabile integralmente dal nostro sito internet (www.ato3acqua.toscana.it) alla sezione News.