



**PRESIDENTE**

---

Bologna, 10 novembre 2016

Prot nr 81/mp

- Al Direttore ATERSIR  
Vito Belladonna  
dgatersir@pec.atersir.emr.it

**OGGETTO: Linee Guida ATERSIR per la redazione della carta del servizio idrico integrato**

In relazione alla vostra richiesta di osservazioni in merito al documento in oggetto, si trasmette in allegato il Documento corredato con le note di CONFSERVIZI ER.

Molte delle proposte di modifica e delle osservazioni puntuali indicate derivano da considerazioni di carattere generale che preme alla scrivente segnalare preliminarmente.

In particolare si ritiene che la Carta dei servizi, in quanto destinata specificamente agli utenti del servizio, debba essere uno strumento di facile e rapida consultazione e debba pertanto riportare solo gli aspetti di diretto interesse dell'utente.

Vanno in tale direzione le proposte di eliminazione di informazioni generali, dei paragrafi relativi agli obblighi di servizio e di rendicontazione imposti al Gestore dalla Deliberazione 655/15/R/IDR o delle modalità di calcolo degli indicatori generali, come pure quella di riportare in un'unica tabella di sintesi gli indicatori specifici, i relativi valori soglia e gli indennizzi correlati.

Come già avvenuto con la 655/15 è probabile inoltre che molti punti saranno a breve normati da AEEGSI e si ritiene pertanto necessario valutare l'opportunità di procedere a modifiche di quanto oggi riportato nelle carte vigenti e nei regolamenti, che dovranno essere anch'essi modificati per armonizzarsi con le Linee guida, su temi quali la sospensione della fornitura per morosità (su cui peraltro è stata appena emanata la Deliberazione 638/2016/R/IDR "Avvio di procedimento per l'adozione di direttive volte al contenimento della morosità nel servizio idrico integrato, ai fini di equità sugli altri utenti" in ottemperanza a quanto previsto dal DPCM 29 agosto '16), il trattamento del "buon pagatore" o la qualità tecnica del servizio, stante la possibilità di doverli presto modificare nuovamente a seguito di interventi dell'Autorità.

Da ultimo, in merito ai paragrafi 3.2 Livelli Tecnici Minimi (Standard) di Fornitura del Servizio di acquedotto e 7.4 Verifiche Livello di Pressione in Prossimità del Punto di Consegna, si segnala la necessità di approfondire l'analisi dell'attuale stato di erogazione del servizio, con particolare riferimento alle deroghe già previste da disciplinari, regolamenti e condizioni di fornitura.

CONFSERVIZI ER resta a disposizione concordando sulla opportunità di un incontro, come da voi già ipotizzato, per l'analisi del documento e delle osservazioni espresse.

Cordiali saluti.

*Luigi Castagna*

Allegato: Carta del Servizio