

HERA S.p.A.
Holding Energia Risorse Ambiente
Sede: Viale C. Berti Pichat 2/4
40127 Bologna
tel. 051.287111 fax 051.287525
www.gruppohera.it

Consultazione pubblica per l'adozione di provvedimenti in materia di contenuti minimi e trasparenza dei documenti di fatturazione del servizio idrico integrato

(Documento per la consultazione dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas 2 agosto 2012, 348/2012/R/IDR)

Il Gruppo Hera condivide pienamente le finalità esposte nel presente documento: trasparenza e comprensibilità della bolletta sono da considerarsi indicatori di un'elevata qualità del servizio erogato. In particolare, tra le proposte descritte si condivide la flessibilità concessa al gestore nell'applicazione degli orientamenti relativi ai contenuti minimi dei documenti di fatturazione.

Il Gruppo ha, infatti, già concretizzato alcune delle misure che l'Autorità ha individuato nel presente documento in consultazione, attraverso lo stanziamento di ingenti investimenti per perseguire le succitate finalità, che ha permesso il raggiungimento di un buon livello qualitativo dell'attuale servizio di fatturazione. Si ritiene dunque di poter ribadire l'esigenza di accordare al gestore un congruo margine di autonomia, in modo da tutelare la comprensione e l'orientamento dell'utente idrico.

Infine, con riguardo ai tempi di implementazione delle misure auspiccate dall'Autorità, si ritiene prioritario, prima di qualsiasi modifica agli strumenti di fatturazione, una definizione precisa del quadro regolatorio di riferimento, sia sul fronte tariffario che su quello della qualità del servizio.

Si riportano di seguito alcune considerazioni più puntali, in merito ai quesiti di consultazione offerti dal documento in discussione.

Q1. *Si condividono le finalità enunciate poste alla base degli orientamenti dell'Autorità?*

Q2. *Quali eventuali esempi di coinvolgimento dei clienti finali, in tema di struttura dei documenti di fatturazione ai fini di una miglior leggibilità e trasparenza, esistono sul territorio nazionale? Quali sono stati i risultati di tali collaborazioni?*

Q3. *Si condivide la proposta di lasciare libertà di layout o si ritiene preferibile la definizione di uno schema-tipo, predefinendo la collocazione di tutte le informazioni contenute nel documento di fatturazione?*

Si condividono le finalità espresse, in particolare l'obiettivo di rendere i documenti di fatturazione maggiormente trasparenti e pertanto più leggibili.

Proprio in risposta a tale obiettivo, con riferimento agli orientamenti generali e con particolare riguardo al *layout* del documento di fatturazione, si condivide la proposta di concedere al gestore la possibilità di scegliere il proprio. Diversi gestori hanno, infatti, raggiunto da tempo un adeguato livello di qualità del servizio e mantenendo uno schema conosciuto si eviterebbe di disorientare il cliente finale, in particolare in un momento di passaggio del servizio idrico ad un nuovo quadro di regolazione. Di più, la libertà di *layout* consentirebbe di veder valorizzati gli investimenti realizzati per raggiungere un più articolato e moderno modello di gestione del servizio.

Q7. *Si riscontrano criticità nell'indicazione del consumo annuo e nell'esposizione comparativa dei consumi?*

Q8. *Si ritiene che possa essere adottato il modello di cui alla Figura 1? Quali eventuali modifiche si suggeriscono?*

Q9. *Con riguardo al consumo annuo degli usi domestici, si condivide la proposta di indicare anche il consumo medio nazionale di una famiglia-tipo? È possibile individuare ulteriori elementi di comparazione che favoriscano il consumo responsabile?*

Q10. *Si ritiene utile prevedere di indicare il tipo di misura (con/senza misuratore/tipologia di misuratore/anno di fabbricazione del misuratore)?*

Per quanto concerne l'indicazione che espone il confronto tra il consumo annuo del cliente e il consumo medio annuo nazionale di una famiglia-tipo, si ritiene condivisibile

l'inserimento di una comparazione, ma solo se il termine di paragone è valorizzato come un unico dato quantitativo preciso, non quindi dinamico e non legato a differenti variabili.

Con riguardo all'esempio grafico che riporta l'andamento negli ultimi due anni dei consumi medi giornalieri, si evidenzia come tale informazione sembra essere necessaria affinché il cliente possa accorgersi di eventuali perdite idriche occulte. Avendo a riferimento tale finalità, si rileva come alcuni gestori già inviano comunicazioni personalizzate per il cliente qualora i suoi consumi superino il suo consumo medio, oltre una data soglia, rendendo così superfluo l'inserimento di tale grafico.

In ogni caso, qualora si volesse implementare uno strumento che consenta una conoscenza da parte del cliente della propria dinamica di consumo, si suggerisce di implementare un sistema simile a quello che viene già effettuato per i servizi energetici, riportando unicamente il dato numerico, comunque sufficientemente esaustivo, mantenendo la periodicità in uso da parte del gestore, ad esempio semestrale.

Q11. *Si condivide l'impostazione che prevede una sintesi e un dettaglio degli importi, così come esposta? Motivare le risposte*

Q12. *Si condivide la modalità di esposizione dei calcoli di congruaggio? Motivare le risposte*

Q13. *Quali voci, oltre a quelle elencate, possono essere indicate tra gli "altri oneri"?*

Con riferimento alle voci proposte da riportare nel quadro di sintesi, si ritiene che alcune di queste creino una ridondanza con quanto riportato nel quadro di dettaglio, generando una duplicazione delle stesse informazioni non necessaria ai fini di una maggiore comprensibilità da parte del cliente.

Nel quadro di sintesi sarebbe opportuno, trasparente e soprattutto adeguatamente chiaro per tutte le tipologie di clientela indicare solo l'importo complessivo da corrispondere, mentre ogni altra informazione aggiuntiva, quale anche la suddivisione per filiera dell'ammontare, sarebbe usufruibile nel successivo schema di dettaglio.

Per quanto concerne la voce «bonus acqua» si ritiene condivisibile il suo inserimento nel quadro di dettaglio solo quando sarà implementato il nuovo sistema di regolazione, omogeneo a livello nazionale.

In merito alle variazioni tariffarie, riportare la redistribuzione dei consumi rilevati ed il ricalcolo effettuato per l'applicazione delle variazioni, nonché le somme già corrisposte per consumi fatturati in acconto, creerebbe una maggiore difficoltà di lettura da parte della maggior parte dei clienti finali. Per ottenere una maggiore immediatezza e chiarezza, si ritiene più opportuno riportare nel documento le voci principali, quali l'ammontare già corrisposto e la differenza rispetto al nuovo importo. L'esplicitazione delle altre diverse voci determinerebbe un limite per la leggibilità, mentre sarà sempre possibile da parte del cliente chiedere informazioni aggiuntive ai recapiti del gestore indicati nella stessa fattura.

Si evidenzia, inoltre, come nell'ultimo paragrafo del comma 3.12 del documento in discussione, si fa riferimento ad un tema differente rispetto all'ambito di consultazione, legato allo schema delle future bollette, in quanto si affronta un ambito inerente il sistema di fatturazione e conguagli che necessita di una sede diversa e ulteriori approfondimenti. Per quanto riguarda la fonte normativa relativa agli aggiornamenti tariffari, si evidenzia come attualmente esistano canali diversi e ormai noti ai clienti ove poter usufruire di tale informazione, quali il sito web riportato in bolletta, senza necessariamente inserirla nel documento di fatturazione.

Infine, gli importi relativi agli «altri oneri», definibili anche come «oneri diversi», dovrebbero essere riportati in un'ultima sezione ad hoc della bolletta, comprensiva degli interessi di mora, come accade nella fatturazione dei servizi energetici.

Q14. *Si ritiene che le procedure previste in caso di morosità debbano essere riportate in tutte le bollette o soltanto laddove sia evidenziata una precedente bolletta non pagata?*

Q15. *Si ritiene utile l'indicazione della presenza o meno di precedenti bollette non pagate?*

- Q16.** *Tenuto conto dell'esigenza di non eccedere nella quantità di informazioni, si ritiene utile rendere obbligatorie ulteriori informazioni sulle condizioni di fornitura? Quali? Motivare la risposta.*
- Q17.** *Si condivide la proposta di uno spazio della bolletta da destinare, qualora necessario, a specifiche comunicazioni dell'Autorità? Si ritiene sufficiente il preavviso di 30 giorni? Se non lo si ritiene sufficiente, motivare.*
- Q18.** *Si condividono le informazioni individuate con riguardo alla qualità del servizio? Motivare la risposta*
- Q19.** *Quali sono i parametri di qualità dell'acqua erogata essenziali che dovrebbero essere riportati in bolletta?*
- Q20.** *Si ritiene che possa essere adottato il modello di cui alla Figura 2? Quali eventuali modifiche si suggeriscono?*
- Q21.** *Si condividono le voci di glossario e le definizioni individuate? Formulare eventuali proposte alternative.*

Si condivide la proposta di destinare uno specifico spazio dedicato alle comunicazioni dell'Autorità. Tuttavia, non si ritiene sufficiente un preavviso di 30 giorni, in quanto vi sono situazioni di maggiore complessità, condivise da gran parte dei soggetti gestori, legate principalmente all'implementazione corretta di nuovi elementi all'interno di strutturati sistemi informatici, che necessitano di un periodo di avvertimento più lungo.

Con riguardo alle informazioni legate alla qualità del servizio, si ritiene opportuno l'inserimento dello strumento attraverso il quale il cliente potrà accedere facilmente alla propria Carta dei Servizi. Per quanto riguarda l'inserimento puntuale di livelli e indicatori di qualità, potranno trovare uno spazio adeguato nella parte finale della bolletta, una volta all'anno, solo quando si sarà ridotta la forte diversità territoriale dei parametri, ovvero solo dopo una strutturazione omogenea del sistema di regolazione, come è avvenuto per i settori più maturi.

In merito ai parametri legati alla qualità della risorsa idrica, si ritiene opportuno un inserimento dei loro valori, ma senza la previsione di dati eccessivi, quali le informazioni di

dettaglio sui singoli parametri o il nominativo del laboratorio, che possono essere comunque riportati su altri canali di informazione, quali il sito web del gestore, qualora il cliente fosse interessato ad un approfondimento. Inoltre, non si ritiene necessario e razionale riportare l'esito di analisi puntuali, per specifica data di prelievo o per singolo punto di campionamento. Sarebbe, invece, più opportuno riportare valori medi valutati su un determinato periodo temporale (es. semestre).

Per quanto concerne i parametri, si ritengono esaustivi i seguenti: alcalinità, ammonio, calcio, cloruro, pH, durezza, fluoruro, magnesio, nitrato, nitrito, residuo secco a 180° C, sodio, solfato. Si tratta infatti di un set di indicatori "di base" che consente all'utente di fare un confronto con quelli che comunemente trova in un'etichetta di acqua minerale.

Infine, con riferimento alle voci del glossario, si evidenzia che alla voce "scaglioni", in base all'esempio riportato, la ripartizione del consumo di 72 mc dovrebbe essere così definita: 16 mc per il primo scaglione, 33 mc per il secondo e 23 mc per il terzo scaglione.

Q22. *Si condivide l'elenco delle informazioni da riportare solo una volta l'anno?*

Q23. *Si ritiene opportuno che i parametri di qualità dell'acqua erogata siano inseriti in tutte le bollette?*

Q24. *Si ritiene opportuno che alcune voci di glossario vengano riportate in tutte le bollette? Se sì, quali?*

Per quanto concerne le informazioni da riportare solo una volta all'anno, si ritiene che il glossario tecnico sia eccessivamente corposo da inserire interamente nel documento di fatturazione. Pertanto, si propone un sistema simile utilizzato per i servizi energetici, ovvero l'inserimento una volta all'anno solo dello strumento di comunicazione, facilmente consultabile, dove poter reperire tale glossario (quale il sito web del gestore).

Con riferimento ai parametri di qualità della risorsa idrica, si ritiene utile per il cliente un loro inserimento in bolletta, con le indicazioni relative al periodo generale di riferimento, ai valori effettivi e ai valori normativi, come indicato in risposta al quesito Q19.

Q25. *Si ritiene che, per alcune tipologie di utenza, siano necessari particolari adattamenti delle proposte formulate? Se sì, per quali tipologie e quali adattamenti?*

Q26. *Si condivide quanto esposto in merito alle tempistiche per l'implementazione delle nuove regole sui contenuti minimi dei documenti di fatturazione? Motivare le proprie osservazioni.*

Si condivide l'implementazione di alcune nuove regole proposte solo dopo l'avvio strutturato del nuovo quadro di regolazione tariffaria (oltre il 1 gennaio 2014), mentre per altri elementi, quali livelli e indicatori qualitativi, sarebbe più opportuno un inserimento solo dopo la determinazione di un sistema omogeneo di regolazione della qualità del servizio.