



ACQUEDOTTO PUGLIESE S.p.A.

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

*Risposte ai quesiti del documento per la consultazione 348/2012/R/IDR
dell'Autorità per l'Energia Elettrica ed il Gas*

Osservazioni di carattere generale

Nel condividere la necessità di migliorare la leggibilità dei documenti di fatturazione al fine di assicurare un rapporto con l'utente finale improntato alla massima trasparenza, ferme restando le osservazioni puntuali riportate di seguito in merito ai singoli quesiti posti dall'Autorità, si evidenzia che gli interventi di dettaglio previsti nel presente documento di consultazione appaiano prematuri in quanto, come noto, non è ancora attualmente concluso neanche il procedimento di definizione del metodo tariffario transitorio.

Si coglie l'occasione per evidenziare che eventuali interventi specifici sull'attuale struttura dei documenti di fatturazione, nelle more dell'asestamento della regolazione di settore, comporterebbero inevitabilmente successive e ripetute modifiche ai sistemi informativi aziendali con conseguenti significativi oneri ricadenti sul soggetto gestore ed in definitiva sulla tariffa del servizio idrico integrato.

Lo stesso DCO 348/2012/R/IDR, d'altra parte, fa riferimento ad ipotesi in base alle quali poter presumibilmente impostare la struttura dei documenti di fatturazione. Sembrerebbe opportuno, pertanto, rinviare la definizione di elementi di dettaglio relativi ai documenti di fatturazione successivamente all'avvenuta definizione del quadro di regole tariffarie a regime, con particolare riferimento all'articolazione tariffaria ed alle modalità di calcolo della fatturazione.

Si consiglia, pertanto, di individuare entro il 2012 le linee generali di indirizzo in merito ai contenuti minimi ed alla trasparenza dei documenti di fatturazione, riservandosi successivamente la definizione di elementi di dettaglio in funzione di quanto sarà determinato per il metodo tariffario a regime a partire dal 1 gennaio 2014.

A tale proposito si segnala, in ogni caso, la necessità di garantire un congruo periodo di tempo (almeno 10 mesi) tra la definizione delle regole e l'avvio della fatturazione a partire dal 2014 al fine di consentire ai gestori di provvedere al conseguente adeguamento dei sistemi informativi ed organizzativi.

Osservazioni puntuali

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

Fermo restando quanto argomentato nelle osservazioni generali del presente documento, le finalità dell'intervento proposto dall'Autorità sono ampiamente condivisibili in quanto mirano a definire livelli minimi di qualità del servizio, a partire dalla regolamentazione dei contenuti minimi dei documenti di fatturazione, validi per tutto il territorio nazionale.

Tale intendimento appare opportuno in considerazione del fatto che allo stato, pur in presenza di apposite normative nazionali relative ai requisiti minimi delle Carte dei Servizi (DPCM 4 marzo 1996 e DPCM 29 aprile 1999), gli standard di qualità di servizio da rispettare sono molto diversificati in ciascun ambito territoriale sulla base di quanto previsto nei contratti in essere tra gestore e AATO.

Si coglie, d'altra parte, l'occasione per segnalare che il processo di definizione degli standard di qualità dovrà necessariamente prevedere momenti di confronto con i soggetti gestori al fine di individuare i parametri che possono essere influenzati da specificità territoriali.

Come già argomentato da questa Società nel documento di risposta al DCO 204/2012/R/IDR, ad esempio, è opportuno che il target delle perdite di rete sia fissato non al livello nazionale ma al livello di ambito territoriale adottando, per la sua determinazione, non soltanto un approccio meramente tecnico-ingegneristico ma anche un approccio economico che tenga conto non solo dei costi di produzione, trasporto ed energia, ma anche dei costi ambientali delle perdite e dei potenziali impatti tariffari dei programmi di riduzione.

In merito, poi, alla volontà espressa dall'Autorità di utilizzare il documento di fatturazione quale veicolo di comunicazione tra il gestore ed il cliente, nel condividere tale impostazione, si segnala la necessità che la bolletta sia strutturata al massimo in 2 pagine fronte retro. Tanto al fine di minimizzare i costi di stampa e di spedizione oltre che i costi di tipo ambientale.

Al fine di assicurare, in ogni caso, una corretta e trasparente informazione agli utenti, si suggerisce di prevedere che in bolletta siano indicati i riferimenti ove poter trovare maggiori informazioni sul servizio (ad es. portale internet e contact center del gestore).

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 condivide la proposta di definire un set di informazioni minime da inserire nel documento di fatturazione (con individuazione della periodicità di pubblicazione e delle voci da pubblicare in prima pagina) ma allo stesso tempo di lasciare ai gestori libertà di layout al fine di minimizzare le modifiche da apportare ai sistemi informativi aziendali ed i relativi conseguenti costi ed allo stesso tempo rendere la fattura maggiormente riconoscibile al cliente anche sotto il profilo dell'immagine e della presentazione grafica

Q4. *Si ritiene esaustivo l'elenco delle informazioni relative al documento di fatturazione e alla fornitura?*

L'elenco di informazioni proposto dall'Autorità è condivisibile e coerente con quanto già attualmente riportato nei documenti di fatturazione emessi da questa Società.

Q5. *Con riguardo alle caratteristiche della fornitura, si ritiene opportuno indicare anche la fascia di consumo annuo del cliente (ad esempio, quella in base a cui viene definito il deposito cauzionale)?*

Non si condivide tale proposta in quanto la fascia di consumo è variabile; appare invece maggiormente significativa e, pertanto, condivisibile la proposta di evidenziare il trend dei consumi per trimestre così come riportato in Figura 1 del presente documento di consultazione.

Q6. *Con riguardo alle utenze condominiali, si ritiene che debbano essere fornite specifiche informazioni quali, ad esempio, il numero di forniture sottese?*

Si ritiene opportuno che siano indicate anche il numero di forniture sottese alle utenze condominiali per consentire agevolmente di identificare i consumi medi di ciascuna fornitura. Tale opzione agevola l'utilizzo delle informazioni di comparazione sui consumi (vedi anche Q9) con la finalità di favorire un consumo responsabile.

Si coglie l'occasione per evidenziare che già attualmente tale indicazione viene riportata nei documenti di fatturazione di questa Società in termini di moduli contrattuali sottesi a ciascuna fornitura.

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?*

Come già evidenziato in risposta al Q5, si ritiene esaustiva e completa l'esposizione del trend di consumo del trimestre confrontato con i trimestri precedenti (così come da Figura 1) in quanto strumento utile all'utente per tenere sotto controllo i propri consumi.

In merito, invece, all'ulteriore proposta riportata in Figura 1 relativa al confronto con il trimestre dell'anno precedente, si ritiene eccessivo prevedere l'esposizione anche di tale informazione in quanto la variabilità stagionale dei consumi idrici, pur presente, non è così significativa come per altri servizi (ad es. il gas).

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?*

In merito alla proposta di indicare il consumo medio nazionale di una famiglia-tipo si coglie l'occasione per evidenziare che tale informazione potrebbe risultare fuorviante a causa dell'elevata variabilità dei consumi nei diversi ambiti territoriali legata a specificità territoriali (fattori meteo climatici, eterogeneità dei consumi in ambito urbano e non urbano, tariffe applicate).

Appare, pertanto, maggiormente significativa l'indicazione di un consumo medio annuale di una famiglia-tipo relativo al bacino di utenze servite da ciascun gestore.

Al fine di fornire un dato comparativo quanto più vicino alla realtà di ciascun nucleo familiare, d'altra parte, potrebbe essere più utile indicare un consumo medio annuo di fascia per tipologia di utenza e relativi moduli contrattuali.

Tale informazione, infatti, potrebbe essere agevolmente adattata alla realtà di ciascun nucleo familiare anche nei casi di utenze condominiali (vedi anche Q6).

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

Si condivide la proposta di prevedere l'indicazione del tipo di misura precisando che, nel caso di misuratori più datati, tali informazioni potrebbero non essere tutte disponibili e/o corrette.

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 conguaglio? Motivare le risposte*

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

Il dettaglio delle informazioni da riportare nella prima pagina del documento di fatturazione appare eccessivo anche in considerazione della necessità di mantenere spazi dedicati ad eventuali comunicazioni (vedi anche Q17) da parte della stessa Autorità.

Tra l'altro sarebbe necessario riportare anche le seguenti voci:

- Spese per recupero crediti
- Contributi di allacciamento
- Interventi di manutenzione conto cliente
- Calcoli manuali a seguito istruttoria reclamo
- Interessi
- Rateizzazioni
- Oneri per autorizzazione allo scarico

Al fine di ridurre la densità informativa della prima pagina ed allo stesso tempo assicurare un equilibrio comunicativo di informazione-leggibilità, si potrebbe riportare una sintesi delle voci raggruppate per aliquota IVA (ad es. servizio idrico integrato e spese 10%, manutenzione 21%, oneri, interessi, ecc. 0%).

In merito ai conguagli, non appare chiaro il riferimento, riportato al par. 3.12 del presente documento di consultazione, alla necessità di effettuare il conguaglio una volta l'anno: questa Società, infatti, effettua conguagli in occasione di ciascuna lettura rilevata (quindi anche più di una volta l'anno).

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?*

Si condivide la necessità che la descrizione, in forma sintetica, delle procedure previste in caso di morosità siano riportate in tutte le bollette come deterrente ai mancati pagamenti.

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

Tale indicazione è assolutamente necessaria sia perché rappresenta un elemento di tutela del cliente sia perché allo stesso tempo rappresenta uno strumento di pressione a disposizione del gestore al fine di contribuire alla riduzione del tasso di morosità.

Sulla base di quanto già sperimentato da questa Società, si ritiene utile stabilire di allegare al documento di fatturazione sia il bollettino di pagamento della stessa bolletta che quello relativo all'importo totale della morosità.

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.*

Come già argomentato in precedenza (vedi anche Q1) ed al fine di minimizzare il numero di pagine della bolletta ed i conseguenti costi per il gestore e quelli di tipo ambientale, non si ritiene necessario individuare ulteriori informazioni sulle condizioni di fornitura da riportare nel documento di fatturazione.

Anche per quanto riguarda le informazioni circa le modalità di rateizzazione e di reclamo proposte dall'Autorità, d'altra parte, si ritiene non necessario prevedere la pubblicazione delle stesse su tutti i documenti di consultazione. Si propone, pertanto, di pubblicare tali informazioni con frequenza annuale, ferma restando l'indicazione in tutte le bollette, come già suggerito in risposta al Q1, dei riferimenti ove poter trovare maggiori informazioni sul servizio (ad es. portale internet e contact center del gestore).

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.*

In analogia a quanto previsto per il servizio elettrico e per il gas, si condivide la proposta di riservare uno spazio in bolletta da destinare a specifiche comunicazioni dell'Autorità al fine di contribuire ad una capillare informazione degli utenti in merito alle novità regolamentari relative al SII.

Resta ferma in ogni caso l'esigenza, già evidenziata in precedenza, di contenere il numero delle pagine del documento di fatturazione; a tal fine si propone di individuare un preciso spazio della bolletta a disposizione per tutte le comunicazioni ove possano alternarsi informazioni per i clienti da parte del gestore ed i comunicati dell'Autorità.

In merito alle modalità di comunicazione da parte dell'Autorità dei comunicati da pubblicare in bolletta, al fine di evitare errori da parte del gestore, sarebbe opportuno prevedere l'invio al gestore del testo da pubblicare tramite posta elettronica certificata (anche automatica), con un preavviso di 30 giorni.

- 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?*

Con riferimento ai parametri analitici sulla qualità dell'acqua distribuita da indicare in fattura, si coglie l'occasione per evidenziare che attualmente alcuni tra quelli proposti dall'Autorità sono già attualmente disponibili e periodicamente aggiornati sul portale internet aziendale di questa Società.

Al fine di ridurre i costi connessi all'implementazione delle procedure organizzative ed informatiche necessarie per la pubblicazione in fattura dei parametri analitici, si propone di individuare un numero limitato di parametri significativi (residuo fisso, durezza, fluoruro, cloruri, nitrati, bicarbonato e calcio) che tutti i gestori dovranno pubblicare nei propri documenti di fatturazione e lasciare poi a ciascun gestore la possibilità di individuare ulteriori parametri da pubblicare in bolletta in base a specificità territoriali (ad es. eventuali deroghe alla potabilità concessi per porzioni del territorio gestito).

In merito all'aggiornamento di tali dati, al fine di minimizzare i costi connessi alle attività necessarie, si ritiene sufficiente una frequenza semestrale.

Per quanto riguarda, poi, la dicitura *“Analisi dell'acqua: effettuata dal gestore nel laboratorio di alla data nel punto di raccolta”* proposta in Fig. 2 del DCO in oggetto, considerando la complessità organizzativa connessa alla gestione di un ambito coincidente con l'intera Regione Puglia con innumerevoli punti di prelievo ed una rete di numerosi laboratori dislocati sul territorio, si propone in alternativa di riportare la seguente dicitura: *“Le analisi sono state eseguite presso i laboratori di – Soggetto gestore – che sono situati a – indicare i nomi delle località. I dati rappresentano medie aggiornate al mese di anno”*.

Si segnala, inoltre, che nel caso di Acquedotto Pugliese non è facilmente identificabile la fonte di approvvigionamento dell'acqua distribuita. Come ampiamente descritto nel documento di risposta di questa Società ai DCO 204/2012/R/IDR e 290/2012/R/IDR, infatti, Acquedotto Pugliese gestisce un unico complesso sistema interconnesso di acquedotti che assicura l'approvvigionamento della risorsa prevalentemente da fonti esterne alla Regione Puglia ed il vettoriamento della stessa, tramite opere di grande adduzione, verso i territori gestiti da AQP.

L'acqua distribuita in numerosi abitati gestiti, pertanto, proviene da diverse fonti di approvvigionamento e si miscela nei serbatoi di adduzione o a servizio degli abitati; nel corso del tempo, inoltre, il grado di miscelazione varia in ragione della maggiore/minore disponibilità idrica di ciascuna fonte di approvvigionamento e delle manovre di esercizio.

Q21. *Si condividono le voci di glossario e le definizioni individuate? Formulare eventuali proposte alternative.*

In merito alla voce “*Deposito cauzionale*” la definizione prevede l’esonero del pagamento della cauzione in caso di pagamento della bolletta domiciliato in banca o posta e la restituzione, dopo la cessazione del contratto, del relativo importo aumentato degli interessi legali.

A tale proposito si ribadisce quanto già argomentato da questa Società nel documento di risposta al DCO 290/2012/R/IDR ovvero che anche il cliente che utilizza per il pagamento la domiciliazione bancaria/postale non è esente da morosità e, pertanto, si evidenzia nuovamente la necessità che anche in tali casi il deposito cauzionale sia dovuto anche se in misura ridotta.

Anche in relazione agli interessi da applicare per la restituzione del deposito cauzionale si ribadisce quanto già argomentato da questa Società nel documento di risposta al DCO 290/2012/R/IDR ovvero l’opportunità di prevedere l’applicazione del TUB.CE (e non gli interessi legali) in quanto tale tasso è maggiormente collegato all’andamento della congiuntura economica ed è aggiornato con maggiore frequenza.

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?*

Non appare condivisibile la proposta di inserire in bolletta il glossario anche se con periodicità annuale. Qualora fosse condivisa la proposta di glossario riportata nell’Allegato 1 alla DCO in oggetto, infatti, sarebbe necessario allegare al documento di fatturazione anche più di un foglio aggiuntivo che determinerebbe un onere non trascurabile.

Si propone, pertanto, di prevedere l’invio del glossario unitamente ad una guida alla lettura della nuova bolletta solo in occasione dell’entrata in vigore dei requisiti definiti dall’Autorità, lasciando poi in ogni fattura il riferimento presso il quale poter reperire le voci di glossario (ad es. sito internet AEEG e sito internet del gestore).

Riteniamo che la sola pubblicazione sul sito internet della guida alla lettura della fattura sia sufficiente considerato che la maggior parte dei destinatari delle fatture sono gli amministratori di condominio.

In merito ai parametri della qualità dell’acqua, fermo restando quanto argomentato in risposta al Q18-Q19-Q20, si ritiene sufficiente fornire tali informazioni con periodicità annuale nel documento di fatturazione, lasciando in ogni caso in ogni bolletta indicazioni sulle possibilità di consultazione delle stesse (ad es. portale internet o contact center del soggetto gestore).

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*

In merito alle tempistiche previste dall'Autorità si faccia riferimento a quanto già argomentato tra le osservazioni generali riportate nel presente documento.