

## Osservazioni al documento per la consultazione

348/2012/IDR

### ***“Consultazione pubblica per l’adozione di provvedimenti in materia di contenuti minimi e trasparenza dei documenti di fatturazione del Servizio Idrico Integrato”***

Spettabile Autorità,

come espressamente richiesto, si trasmettono spunti ed osservazioni al documento in epigrafe, allo scopo di puntualizzare regole uniformi in materia di elaborazione del documento di fatturazione, i cui principi ispiratori siano la correttezza e la trasparenza nel rapporto gestore-utente.

In ogni caso ed in via generale, si ritiene opportuno – come di seguito sarà approfondito in alcuni punti – di favorire l'utilizzo in bolletta del rinvio *per relationem* a specifici documenti e/o riferimenti (sito web, Regolamento del SII, Carta del SII), in relazione ad alcuni aspetti del rapporto di utenza (atteso che richiedono un'ampia e dettagliata esposizione), al fine di renderli il più possibile comprensibili e trasparenti.

In tal modo, infatti, si eviterebbe un “*appesantimento*” del documento di fatturazione, nel quale comunque non potrebbe essere garantito lo spazio e l'approfondimento assicurato, per esempio, sul sito web.

Pertanto, si ritiene estremamente utile la predeterminazione degli elementi da inserire nel documento di fatturazione, al fine anche di scongiurare alcuni fenomeni strumentali di reclusione seriale; a tal fine, i provvedimenti che adotterà codesta spettabile l'Autorità, all'esito del presente procedimento di consultazione, dovrebbero garantire una serie di principi chiari nel rapporto tra gestore ed utente ed, in particolare, non soggetti a strumentali azioni giudiziarie (rectius: giudizi incardinati innanzi i Giudici di Pace), esaurites spesso con interpretazioni e decisioni ondivaghe, se non stravaganti in alcuni casi.

## OSSERVAZIONI PUNTUALI

### Contesto e finalità dell'intervento

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

**R1.** Si condivide pienamente le finalità sottese alle linee guida approntate dall'Autorità, rimarcando la necessità di improntare sempre di più i rapporti tra il gestore e l'utente-consumatore secondo criteri di trasparenza, correttezza ed equità, in ossequio a quanto previsto dalla normativa comunitaria e nazionale vigente in materia.

**R2.** In merito al quesito Q2, è d'uopo rilevare che la Carta del SII dell'ATO 3 Campania già prevede adeguati strumenti, affinché l'utente possa presentare osservazioni e suggerimenti (anche mediante la consultazione delle Associazioni dei consumatori), nonché partecipare indirettamente all'elaborazione del documento di fatturazione, attraverso la comunicazione dell'autolettura dei consumi.

- 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?*

**R3.** Si condivide la proposta dell'Autorità di lasciare libertà di layout, predefinendo soltanto l'elenco delle informazioni necessarie ed inderogabili afferenti il documento di fatturazione.

### Informazioni minime da inserire nel documento di fatturazione

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

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

**R4.** Si suggerisce di inserire tra le informazioni essenziali anche il numero di matricola (e/o eventuale sigla apposta) del misuratore, allo scopo di assicurare uno strumento ulteriore per la corretta individuazione dell'utenza interessata.

Inoltre, sarebbe opportuno inserire nella prima pagina della bolletta - nel caso in cui l'utente abbia attivato la domiciliazione su conto corrente bancario e/o postale – un'apposita dicitura, recante l'indicazione dell'addebito dei corrispettivi del SII sul predetto conto corrente, con la clausola "sa/vo buon fine".

Da ultimo, si ritiene utile prevedere la facoltà in capo all'utente di richiedere l'invio della bolletta a mezzo e-mail, in alternativa all'ordinario invio della bolletta in formato cartaceo.

Pertanto, con la trasmissione telematica della bolletta, dovrebbe essere previsto a favore dell'utente – anche ai fini di favorirne l'utilizzo - un bonus riconosciuto in tariffa e consistente nella riduzione dei maggiori costi normalmente sostenuti con l'invio della bolletta cartacea.

**R5.** Si condivide di inserire le fasce di consumo previste in base alla tipologia di utenza (domestico, non domestico, etc.).

**R6.** Per le utenze condominiali, si ritiene che debba essere presente anche l'indicazione del numero di unità e di tipologia di uso - domestico, non domestico, etc. - degli immobili costituenti il plesso condominiale, anche al fine di normalizzare le banche-dati (generalmente incomplete e lacunose) trasferite dai precedenti gestori.

In ogni caso, si suggerisce di approfondire le tematiche attinenti le utenze condominiali con una trattazione separata, in ragione delle peculiari caratteristiche delle prefate utenze.

**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)?*

**R7.** Si ritiene opportuna l'indicazione del consumo annuo, atteso che provvede già ad inserire in bolletta tale elemento informativo, mediante la dicitura "*consumo annuo previsto*", ossia il consumo calcolato sulla base delle letture rilevate in precedenza.

**R8.** Si ritiene che non sarebbe utile esporre in forma grafica l'andamento dei consumi biennali, attesa la oggettiva difficoltà a fatturare con regolarità consumi rilevati (e non stimati) per cause addebitabili agli utenti (diniego all'accesso ai luoghi ove insiste il misuratore, rifiuto ad installare il misuratore ove l'utenza ne sia sprovvista, etc.).

Pertanto, non si riuscirebbe a fornire all'utente un dato empirico, finalizzato anche al corretto utilizzo della risorsa idrica ed alla eventuale scoperta di perdite occulte (che, nel caso di specie, GORI non è sempre in grado di individuare e segnalare tempestivamente, attesa la mancata rilevazione di eventuali consumi anomali).

**R9.** Si suggerisce di non adottare quale criterio comparativo il consumo medio nazionale di una famiglia-tipo, atteso che si tratta di un dato a carattere generale, che non tiene conto delle complesse realtà sociali e locali insistenti nei diversi ambiti territoriali.

**R10.** Si ritiene utile, come focalizzato al punto R4, inserire in bolletta il numero di matricola del misuratore, senza indicare le caratteristiche tecniche dell'apparecchio di misura (difficilmente comprensibili ai non addetti ai lavori e non oggettivamente utili ai fini della maggiore trasparenza della bolletta)

**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"?*

**R11.** Si condivide la proposta di riportare una sintetica esposizione degli importi dovuti nella prima pagina della bolletta; nel contempo, suggerisce di riportare il dettaglio dei prefati importi nella seconda pagina, in modo tale da lasciare più spazio in prima pagina alle informazioni relative all'esatta individuazione dell'utenza ed ai recapiti utili.

**R12.** Si condivide pienamente le modalità di esposizione dei calcoli di conguaglio; nel merito, provvede già a riportare in bolletta la redistribuzione dei consumi rilevati (ma per periodi di solito trimestrali e non su base annuale) ed il ricalcolo effettuato per l'applicazione delle tariffe e delle

loro eventuali variazioni, tenendo conto delle somme già corrisposte per i consumi fatturati in acconto.

**R13.** Si suggerisce di inserire, essendo già presenti nel proprio documento di fatturazione ed individuati singolarmente con apposite diciture, tra i cd. “*altri oneri*”:

- gli interventi sul misuratore a carico dell'utente (rectius: verifiche in contraddittorio del misuratore con esito negativo);
- gli interventi tecnici eseguiti per conto dell'utente (quali ad esempio i lavori eseguiti sulla parte di allacciamento ricadente in proprietà privata ovvero gli interventi di manutenzione e/o disostruzione degli allacci fognari fino al punto di immissione nella pubblica fognatura);
- il rimborso forfettario per il mancato raggiungimento degli standard specifici di qualità previsti dalla Carta del SII;
- le spese per attività di recupero del credito (invio solleciti, spese per sospensione e/o riattivazione dell'utenza, etc.);

**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.*

**R14.** Si suggerisce di inserire sempre ed in tutte le bollette una sintetica descrizione delle procedure previste in caso di morosità, all'uopo indicando i riferimenti utili (sito web, call center, sportello utente), ove reperire una dettagliata spiegazione dei criteri e modalità.

**R15.** Si ritiene estremamente utile fornire in bolletta il dettaglio delle bollette insolute, finalizzato non soltanto a consentire in modo chiaro e diretto all'utente cd. “*buon pagatore*” di verificare la sua posizione contabile (eventuali fatture erroneamente non pagate), ma anche - in relazione agli utenti cd. “*cattivi pagatori*” – ai fini dell'interruzione del termine (quinquennale) di prescrizione del diritto al recupero del credito nei confronti dell'utente moroso. Si ritiene parimenti opportuno indicare l'importo degli interessi di mora maturati, non la base di calcolo ed il tasso applicato (per i quali si rinvia al Regolamento del SII). Da ultimo, si suggerisce di

prevedere un'apposita dicitura in caso di erroneo sollecito di fatture già pagate dall'utente, a causa di comunicazioni tardive o altre circostanze; in tal caso, si dovrebbe, quindi, rappresentare espressamente che, nell'ipotesi di avvenuto pagamento delle fatture insolute, si riterrà non chiesto e dovuto il relativo importo.

**R16.** In merito alle informazioni individuate, GORI ritiene preferibile inserire una volta all'anno in bolletta il richiamo alla possibilità di pagamento in forma rateizzata dei corrispettivi del SII, rinviando ad un'apposita sezione del sito web (o anche allo sportello utente ovvero al call center) la descrizione dei criteri e modalità per ottenere la prefata concessione sia per ragioni squisitamente pratiche (non appesantire troppo le bollette) sia per l'esistenza di complesse dinamiche insistenti sul territorio (rectius: mancato pagamento di tutti ratei)

GORI ritiene, parimenti, che debba essere inserita una sintetica descrizione degli strumenti per la risoluzione extragiudiziale delle controversie, indicando i riferimenti (sito web, call center, sportello utente), ove reperire dettagliate informazioni.

**R17.** Si condivide la proposta in merito all'inserimento di uno spazio in bolletta per eventuali comunicazioni dell'Autorità nei confronti degli utenti; nel contempo, suggerisce che il tempo minimo di preavviso debba essere almeno pari a 60 giorni, in ragione dei complessi passaggi sottesi al processo di fatturazione

A tal proposito, occorre evidenziare che si dovrebbe tenere in debito conto la diversa periodicità dei cicli di fatturazione (fatturazione con cadenza trimestrale e/o mensile a seconda della tipologia di utenza), affinché le comunicazioni dell'Autorità possano raggiungere contemporaneamente ed indifferentemente tutta l'utenza.

Inoltre, si suggerisce di stabilire non soltanto un tempo minimo di preavviso, ma anche un tempo di permanenza della comunicazione sulle bollette.

In ogni caso ed in aggiunta all'obbligo di riportare in bolletta le specifiche comunicazioni, si suggerisce di riportare le medesime comunicazioni anche sul sito web del gestore, fissando il medesimo termine di preavviso e di permanenza, affinché tale adempimento abbia la stessa efficacia di quello previsto in bolletta e, quindi, potendo anche prescindere da quest'ultima.

**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?*

**R18.** Si conviene che vengano indicati in bolletta tutti i riferimenti (sito web, call center, sportello utente), al fine di consentire all'utente di reperire agevolmente ed approfondire tutte le necessarie informazioni - per un corretto e trasparente rapporto tra gestore ed utente.

Nel merito, si ritiene che lo spazio da destinare in bolletta all'approfondimento dei principi della Carta del SII sarebbe comunque esiguo rispetto all'entità ed eterogeneità delle informazioni ivi contenute.

Per quanto attiene la dettagliata descrizione degli indicatori di qualità del servizio e del loro raggiungimento nell'anno precedente, si suggerisce di non *"appesantire"* la bolletta con le predette informazioni, atteso che la Carta del SII prevede già adeguati strumenti per valutare il grado di soddisfazione dell'utente (sistema di monitoraggio e rilevazione dei giudizi dell'utente sul servizio fornito) e per informare l'utenza in merito alla qualità del servizio erogata (periodiche relazioni sulla qualità del servizio).

**R19.** Si ritiene utile riportare in bolletta un *"certificato di garanzia"* - sulla falsariga del grafico proposto, ma rendendolo più snello con l'eliminazione del glossario con le definizioni di ogni parametro - dell'acqua erogata, recante i valori medi dei parametri definiti nel D.Lgs. 31/2001 e riscontrati in ogni singolo Comune dell'ATO di riferimento, raffrontati con il range di normalità dei predetti parametri, sempre previsto dal D.Lgs. 31/2001.

La periodicità dell'aggiornamento di tale informazione in bolletta dovrebbe essere ponderata sulla base della tempistica dei prelievi effettuati sul territorio (ad esempio, inserire il predetto aggiornamento nel primo documento di fatturazione emesso successivamente ai prelievi).

L'adozione di tale certificato consentirebbe - oltre a favorire un rapporto ancora più corretto e trasparente con l'utenza - di arginare la reclusività e/o utilizzarlo come documentazione utile e necessaria per articolare un'adeguata difesa in giudizio, in caso di esperimento di azioni di natura giudiziaria per il risarcimento dei danni relativi alla cattiva qualità della risorsa idrica erogata.

**R20.** Si ritiene opportuno inserire in bolletta i dati relativi ai parametri qualitativi dell'acqua, secondo criteri e modalità ampiamente illustrate al punto R19.

## Glossario

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



**R21.** Si suggerisce di non inserire il Glossario in bolletta, atteso che sarebbe preferibile allegarlo – come già avviene – al Regolamento del SII e/o al contratto di utenza del SII, atteso che le voci contenute perlopiù rappresentano la stringata definizione dei concetti e dei principi espliciti nei prefati documenti, utilizzati conseguentemente per l'elaborazione del documento di fatturazione.

Si suggerisce di valutare la bontà e congruità delle definizioni individuate, una volta fissato il set di informazioni inderogabili che il documento di fatturazione dovrà contenere.

### **Modalità di esposizione e periodicità dell'informazione**

**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?*

**R22.** Si ritiene che l'indicazione delle modalità per la presentazione dei reclami debba essere presente in ogni bolletta, così come un'indicazione sintetica delle procedure di morosità.

**R23.** Come illustrato ampiamente nel punto R19, si suggerisce di riportare in bolletta i dati relativi ai parametri di qualità dell'acqua, con un periodico aggiornamento (strettamente legato ai prelievi eseguiti sul territorio).

### **Ambito di applicazione e tempi di implementazione**

**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.*

**R25.** Come sopra esposto, si suggerisce di dedicare una trattazione *ad hoc* alle utenze condominiali, nonché apportare alcuni adattamenti per le utenze industriali e per particolari tipologie di utenza (quali ad esempio le utenze deboli).



**R26.** Si ritiene congrua la tempistica fissata dall'Autorità, purchè il provvedimento recante le regole uniformi sui contenuti minimi dei documenti di fatturazione sia adottato entro un termine utile per poter adattare il proprio documento di fatturazione secondo la tempistica prestabilita (ossia il primo gennaio 2014).