

	Pag. 1/8
“Documento di consultazione per l’adozione di provvedimenti in materia di contenuti minimi e trasparenza dei documenti di fatturazione del servizio idrico integrato	

ATO Brenta

Premessa

Nel presente elaborato si riportano commenti e/o risposte ai quesiti proposti nel documento “-Documento di consultazione per l’adozione di provvedimenti in materia di contenuti minimi e trasparenza dei documenti di fatturazione del servizio idrico integrato” - 2 agosto 2012” nell’ambito del procedimento avviato dall’Autorità per l’energia elettrica e il gas con la deliberazione 1 marzo 2012, 74/2012/R/IDR.

(Documento per la consultazione 348/2012/R/IDR)	Note
<i>Q1. Si condividono le finalità enunciate poste alla base degli orientamenti dell’Autorità? Motivare la propria risposta .</i>	<p>Sì, si condivide ritenendo che la trasparenza, semplicità e chiarezza della fatturazione del servizio producano una maggiore consapevolezza sul valore del servizio ricevuto e dei costi ad esso associati, nonché promuovano un utilizzo più consapevole della risorsa evidenziando ad esempio le incidenze tra costi fissi e costi a consumo.</p>
<i>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?</i>	<p>La Regione Veneto, nella normativa di settore, ha da sempre previsto la costituzione stabile presso le Autorità d’ambito di un Comitato consultivo degli utenti che, nella esperienza maturata è stato utilissimo strumento di confronto e mediazione sui servizi offerti agli utenti e sulle modalità di comunicazione e presentazione degli stessi. Nel caso di ATO Brenta, questo Comitato ha collaborato alla riedizione del layout delle bollette, introducendo molti degli elementi oggetto del presente documento di consultazione.</p> <p>(cfr i seguenti riferimenti normativi: art. 17 L.R. Veneto 5/98 e art. 9 L.R. Veneto 17/12)</p>

	Pag. 2/8
“Documento di consultazione per l’adozione di provvedimenti in materia di contenuti minimi e trasparenza dei documenti di fatturazione del servizio idrico integrato	

<p><i>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?</i></p>	<p>Si ritiene che ad ogni gestore sia lasciata la libertà di stabilire il formato grafico anche per non determinare aggravii di costi dovuti a eventuali aggiornamenti dei software dei sistemi di bollettazione che non sono in genere molto flessibili sotto l’aspetto grafico.</p> <p>Stante l’obbligatorietà di inserire alcuni contenuti minimi la predisposizione di uno schema tipo anche sotto il profilo grafico potrebbe comunque favorire una progressiva e graduale omogeneizzazione delle fatturazioni.</p>
<p><i>Q4. Si ritiene esaustivo l’elenco delle informazioni relative al documento di fatturazione e alla fornitura?</i></p>	<p>Si propone di integrare l’elenco presente nel DCO348/2012 con le tariffe applicate all’utenza evidenziando sia la quota fissa che la quota variabile espressa per ciascun scaglione di consumo. Nel caso di tariffe articolate per scaglioni di consumo per non creare confusione agli utenti serve inoltre dare evidenza del metodo utilizzato per riportare i consumi, sia effettivi che presunti, ai periodi di utilizzo del servizio (in genere frazioni di anno),. In genere i gestori applicano il cosiddetto sistema pro die che applica gli scaglioni tariffari ripartendo il consumo proporzionalmente ai giorni relativi al periodo fatturato e non al valore assoluto annuale di consumo Eventuali differenze sulla ripartizione delle fasce tariffarie sono poi conguagliate con riferimento all’ anno solare</p>
<p><i>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)?</i></p>	<p>Se per “fascia di consumo annuo del cliente” si intende la media dei consumi annui precedenti dell’utente (consumi storici) si ritiene utile una sua esplicazione nel documento di fatturazione.</p>

	Pag. 3/8
“Documento di consultazione per l'adozione di provvedimenti in materia di contenuti minimi e trasparenza dei documenti di fatturazione del servizio idrico integrato	

<p><i>Q6. Con riguardo alle utenze condominiali, si ritiene che debbano essere fornite specifiche informazioni quali, ad esempio, il numero di forniture sottese?</i></p> <p>.</p>	<p>Si ritiene prioritario che per le utenze raggruppate si giunga rapidamente alla sostituzione di tali forniture in forniture singole attraverso una campagna di sostituzione dei contatori interni e presa in carico da parte dei gestori del servizio acquedotto. Questo per dare coerenza al postulato che la tariffa è un corrispettivo di servizio. Infatti le utenze raggruppate non individuano l'utente finale determinano sperequazioni di applicazione tariffaria laddove si riferiscono a tipologie di utilizzo differente.</p> <p>Si ritiene quindi in via prioritaria di non permettere allacciamenti di questo tipo, che sono incoerenti per gli utenti finali e complessi per il gestore specie in casi di morosità o individuazione perdite occulte.</p> <p>Per le situazioni in cui risulti impossibile la presa in carico dei contatori interni, in via residuale e stante l'esistente, si ritiene comunque indispensabile individuare già in fattura il numero di utenti connessi al medesimo allacciamento anche per poter applicare correttamente l'eventuale quota fissa. Si suggerisce altresì di pensare all'introduzione di un'addizionale che disincentivi questo tipo di allacciamento.</p>
<p><i>Q7. Si riscontrano criticità nell'indicazione del consumo annuo e nell'esposizione comparativa dei consumi?</i></p>	<p>No, anzi è di utilità per sollecitare il risparmio idrico e l'abitudine all'autocontrollo per eventuali perdite occulte</p>
<p><i>Q8. Si ritiene che possa essere adottato il modello di cui alla Figura 1? Quali eventuali modifiche si suggeriscono?</i></p>	<p>La scelta del trimestre come periodo di riferimento per i consumi non è rappresentativa dell'andamento reale dei consumi dato che le rilevazioni effettive di consumo hanno periodicità circa semestrale. Conviene forse riferirsi ai periodi più lunghi e magari a storicità annuali.</p>
<p><i>Q9. Con riguardo al consumo annuo degli usi domestici, si condivide la proposta di indicare</i></p>	<p>Date le diverse peculiarità territoriali è forse più incentivante dare indicazione del consumo medio di ciascun ATO differenziato in base alla numerosità dei nuclei familiari e alla tipologia di servizio</p>

	Pag. 4/8
“Documento di consultazione per l’adozione di provvedimenti in materia di contenuti minimi e trasparenza dei documenti di fatturazione del servizio idrico integrato	

<i>anche il consumo medio nazionale di una famiglia-tipo? È possibile individuare ulteriori elementi di comparazione che favoriscano il consumo responsabile?</i>	
<i>Q10. Si ritiene utile prevedere di indicare il tipo di misura (con/senza misuratore/tipologia di misuratore/anno di fabbricazione del misuratore)?</i>	<p>È necessario indicare il tipo di misura alla cui base è calcolata la fattura e il numero di matricola del misuratore. Non pare invece essere particolarmente rilevante per gli utenti la data di fabbricazione del misuratore.</p>
<i>Q11. Si condivide l'impostazione che prevede una sintesi e un dettaglio degli importi, così come esposta? Motivare le risposte</i>	<p>Si,permette di ridurre l'accesso agli sportelli per reclami e contestazioni</p>
<i>Q12. Si condivide la modalità di esposizione dei calcoli di conguaglio? Motivare le risposte</i>	<p>È necessario prevedere che fino alla lettura effettiva susseguente a ciascuna modifica tariffaria le precedenti fatturazioni determinano esclusivamente degli acconti. A seguito della lettura effettiva sarà ricalcolato tutto il periodo (al massimo un anno) caratterizzato dalla medesima tariffa, sottraendo gli importi già addebitati all'utente. Nel documento di fatturazione di conguaglio dovrà essere riportato il nuovo calcolo e saranno dedotte le somme già addebitate per le fatture del periodo oggetto del conguaglio. Questa modalità, sebbene renda inevitabilmente più difficile la lettura della bolletta per la numerosità delle voci, ha il pregio di garantire all'utente la massima trasparenza nell'operazione di conguaglio degli importi già fatturati. Permette infatti all'utente di verificare il ricalcolo dei consumi e gli importi da sottrarre, quest'ultimi devono</p>

	Pag. 5/8
“Documento di consultazione per l’adozione di provvedimenti in materia di contenuti minimi e trasparenza dei documenti di fatturazione del servizio idrico integrato	

	corrispondere a quelli indicati nella/e precedente/i fattura/e.
<i>Q13. Quali voci, oltre a quelle elencate, possono essere indicate tra gli “altri oneri”?</i>	<p>In talune realtà esistono delle quote per l’assicurazione per le perdite occulte per le quali è prevista adesione volontaria. Per altri oneri, legati all’accesso al servizio o a servizi accessori (es. misure di pressione, sostituzione contatori, conviene forse prevedere una fatturazione separata in modo da migliorare la chiarezza di queste voci di costo straordinarie.</p>
<i>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?</i>	<p>Al fine di incentivare il pagamento delle bollette entro la scadenza si ritiene che le procedure di morosità siano rappresentate in tutte le bollette. L’utente deve avere sempre ben chiari gli effetti del mancato pagamento e la percezione che si tratta di procedure ben definite, automatiche e non discrezionali.</p>
<i>Q15. Si ritiene utile l’indicazione della presenza o meno di precedenti bollette non pagate?</i>	<p>È importante che gli utenti siano informati attraverso il documento di fatturazione di eventuali bollette già scadute che non risultano al gestore totalmente saldate, riportando gli estremi e l’importo in modo da consentire agli stessi un pronto riscontro con le quietanze di pagamento in loro possesso.</p>
<i>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</i>	<p>Si ritiene opportuno che in tutti i documenti di fatturazione siano riportate informazioni sulle caratteristiche e sulle modalità di accesso alle agevolazioni tariffarie (bonus acqua) nonché sulle caratteristiche delle operazioni di conguaglio. Inoltre, nel caso in cui si registri un consumo anomalo rispetto al consumo storico dell’utenza, si ritiene altresì che sia data opportuna comunicazione della possibile esistenza di perdite negli impianti a valle del contatore, indicando le tecniche di accertamento e le procedure per la segnalazione e la riduzione dell’importo, ove questa eventualità sia prevista dal Regolamento del Servizio. Nel caso le letture dei contatori evidenzino un consumo anomalo, il gestore dovrebbe comunque avere l’obbligo di informare più celermente possibile l’utenza., ancor prima dell’invio della bolletta.</p>

	Pag. 6/8
“Documento di consultazione per l’adozione di provvedimenti in materia di contenuti minimi e trasparenza dei documenti di fatturazione del servizio idrico integrato	

<p><i>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.</i></p>	<p>Si condivide la proposta e congrui i tempi proposti. Da notare però che in genere le fatturazioni hanno periodicità quadrimestrale e che sono cicliche per aree territoriali. Pertanto le informazioni che hanno scadenze o contesti temporali stringenti non possono essere veicolate con questi strumenti perché rischiano di raggiungere gli ultimi utenti destinatari a mesi di distanza dalla prima emissione.</p>
<p><i>Q18. Si condividono le informazioni individuate con riguardo alla qualità del servizio? Motivare la risposta</i></p>	<p>Si ritiene opportuno che sia data informazione sui livelli di qualità del servizio e sulla qualità dell’acqua fornita. Tuttavia, quest’ultima informazione non è di facile individuazione per ciascuna utenza né di facile lettura poiché differisce per sistema di acquedotto e per tipologia di approvvigionamento.</p> <p>Di conseguenza appare opportuno che preliminarmente i gestori siano obbligati a diffondere sui propri siti web le caratteristiche dell’acqua erogata e presso gli sportelli.</p>
<p><i>Q19. Quali sono i parametri di qualità dell’acqua erogata essenziali che dovrebbero essere riportati in bolletta?</i></p>	<p>L’Associazione ritiene che in bolletta debbano essere riportati solo i parametri principali che il D.Lgs. 31/2001 individua in materia di potabilità delle acque, in particolare quelli di agevole comprensione per l’utenza, quali ad esempio i parametri che sono riportati anche sulle etichette delle acque imbottigliate e che quindi gli utenti sono abituati a comprendere. È necessario evitare di introdurre parametri troppo particolari (ad esempio i sottoprodotti dell’attività di potabilizzazione) che possono essere conseguenza di alcuni fenomeni locali.</p>
<p><i>Q20. Si ritiene che possa essere adottato il modello di cui alla Figura 2? Quali eventuali modifiche si</i></p>	<p>Lo schema sembra adeguato</p> <p>Si ritiene opportuno evidenziare che è necessario specificare la natura temporale e spaziale dei valori rappresentati. In merito alla prima potrebbe essere opportuno rappresentare la media mensile dei valori rilevati mentre riguardo all’ambito spaziale il riferimento non può che essere a livello di sistema acquedottistico.</p>

	Pag. 7/8
“Documento di consultazione per l’adozione di provvedimenti in materia di contenuti minimi e trasparenza dei documenti di fatturazione del servizio idrico integrato	

<i>suggeriscono?</i>	
<i>Q21. Si condividono le voci di glossario e le definizioni individuate? Formulare eventuali proposte alternative.</i>	<p>Il glossario è utile e le definizioni sembrano coerenti. Tuttavia è difficile valutare la chiarezza del glossario rispetto al multiforme mondo dell’utenza finale, forse conviene prevedere dei campioni sull’utenza per verificare la facilità di univocità di comprensione.</p>
<i>Q22. Si condivide l’elenco delle informazioni da riportare solo una volta l’anno?</i>	<p>Si</p>
<i>Q23. Si ritiene opportuno che i parametri di qualità dell’acqua erogata siano inseriti in tutte le bollette?</i>	<p>No, si consiglia il rinvio ai siti web dei gestori dove peraltro le informazioni potrebbero essere aggiornate con periodicità molto più strette e potrebbero anche essere veicolate altre informazioni (es. lavori in corso con possibili interruzioni di servizio...)</p>
<i>Q24. Si ritiene opportuno che alcune voci di glossario vengano riportate in tutte le bollette? Se sì, quali?</i>	<p>No, si consiglia il rinvio ai siti web dei gestori o agli sportelli</p>
<i>Q25. Si ritiene che, per alcune tipologie di utenza, siano necessari particolari adattamenti delle proposte formulate? Se sì, per quali tipologie e quali adattamenti?</i>	<p>È necessario prevedere una disciplina particolare per le utenze caratterizzate dall’autorizzazione allo scarico per le quali si applicano formule tariffarie che tengono conto delle caratteristiche qualitative dello scarico.</p>
<i>Q26. Si condivide quanto esposto in merito alle</i>	<p>Si</p>

		Pag. 8/8
	“Documento di consultazione per l’adozione di provvedimenti in materia di contenuti minimi e trasparenza dei documenti di fatturazione del servizio idrico integrato	

<i>tempistiche per l’implementazione delle nuove regole sui contenuti minimi dei documenti di fatturazione? Motivare le proprie osservazioni.</i>	
---	--