

**Premessa**

Nel presente elaborato si riportano commenti e/o risposte ai quesiti proposti nel documento “CONSULTAZIONE PUBBLICA 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.

Il presente lavoro è frutto della collaborazione di quattordici Gestori del Servizio Idrico Integrato che operano nelle Regioni Veneto.

Di seguito si riporta l’elenco delle Società che hanno partecipato alla stesura del documento:

- ACQUE DEL CHIAMPO S.p.A. (VI);
- ACQUE VERONESI S.C.aR.L. (VR);
- ACQUE VICENTINE S.p.A. (VI);
- ATS-Alto Trevigiano Servizi S.r.l.. (TV);
- AVS-Alto Vicentino Servizi S.p.A (VI);
- CVS-Centro Veneto Servizi S.p.A. (PD);
- ETRA S.p.A. (PD);
- PIAVE SERVIZI Srl (ASI-Azienda Servizi Integrati) (VE);
- VERITAS S.p.A. (VE).
- Altri Gestori del Gruppo NordEst

SPUNTI PER LA CONSULTAZIONE (Documento per la consultazione 348/2012/R/IDR)	RISPOSTE AI QUESITI
<b>Q1.</b> <i>Si condividono le finalità enunciate poste alla base degli orientamenti dell’Autorità?</i>	Sì. La bolletta/fattura è un documento fiscale che deve contenere tutti gli elementi previsti dalla normativa. Può essere anche un buon veicolo di informazione con il Cliente. La «bolletta» è lo strumento che rende il servizio visibile per la stragrande maggioranza degli utenti, quindi il documento deve essere essenziale ma anche completo, ricordando che il documento deve ispirarsi a principi di semplicità e sintesi evitando eccesso di informazioni.
<b>Q2.</b> <i>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>	Le nostre «bollette» rispondono già ai requisiti di chiarezza e informazione in quanto recepiscono i suggerimenti delle associazioni dei consumatori pervenute attraverso l’intermediazione delle AATO. Inoltre il Gestore, attraverso l’indagine di Customer satisfaction, ha modo di constatare le reali esigenze e osservazioni della Clientela.
<b>Q3.</b> <i>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>	Si condivide la proposta di libertà di layout. Il livello di schema di bolletta è già stato affrontato dai gestori e risponde alle esigenze informative. Per il settore idrico la completa standardizzazione non rappresenta un obiettivo primario da perseguire.
<b>Q4.</b> <i>Si ritiene esaustivo l’elenco delle informazioni relative al documento di fatturazione e alla fornitura?</i>	Manca il recapito. Le informazioni previste sono eccessive per l’utente medio. La quantità delle informazioni e la loro eterogeneità possono essere fonti di dubbi e perplessità da parte del Cliente.

SPUNTI PER LA CONSULTAZIONE (Documento per la consultazione 348/2012/R/IDR)	RISPOSTE AI QUESITI
<b>Q5.</b> <i>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>	No. Si ritiene opportuno indicare il consumo nel periodo di riferimento (da lettura a lettura). Il deposito cauzionale dell’utenza domestica deve essere fisso. Vedasi Q39 e Q40 del DCO 290/2012
<b>Q6.</b> <i>Con riguardo alle utenze condominiali, si ritiene che debbano essere fornite specifiche informazioni quali, ad esempio, il numero di forniture sottese?</i>	Si concorda con l’indicazione del numero delle utenze servite dal contatore centralizzato. Non si ritiene opportuno di fornire ai singoli utilizzatori informazioni relative all’utenza condominiale.
<b>Q7.</b> <i>Si riscontrano criticità nell’indicazione del consumo annuo e nell’esposizione comparativa dei consumi?</i>	Il grafico non consente di rappresentare correttamente i consumi dato che risentono della stagionalità, della cadenza delle letture, diversa quella delle emissioni, e della storicità delle informazioni raccolte con altre metodologie. E’ anche da definire che cosa si intenda per consumo annuo: reale, stimato, la combinazione dei due? Certamente è un dato importante ma di scarso valore per il Cliente. Sarebbe più utile indicare il consumo medio espresso in <i>die</i> .
<b>Q8.</b> <i>Si ritiene che possa essere adottato il modello di cui alla Figura 1? Quali eventuali modifiche si suggeriscono?</i>	No. La rappresentazione grafica può essere demandata allo sportello on line del Gestore disponibile per chi fosse interessato alla visualizzazione dei consumi in forma grafica. L’informazione potrebbe essere fonte di richieste di chiarimenti e reclami poiché risente delle variabili citate in risposta alla Q7.

SPUNTI PER LA CONSULTAZIONE (Documento per la consultazione 348/2012/R/IDR)	RISPOSTE AI QUESITI
<b>Q9.</b> <i>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?</i>	Il consumo annuo dei consumi domestici per famiglia tipo non è molto significativo perché dipende da molti fattori non codificabili a priori e riferibili ad abitudini consolidate, stile di vita, all’uso degli elettrodomestici, territorio, ecc. E’ quindi una informazione fuorviante probabile fonte di ulteriori richieste di chiarimento. Si potrebbe ideare un applicativo di “check up idrico” simile al “Check up energetico” da mettere a disposizione dell’utente nel portale internet in grado di determinare la fascia di consumo in base alle proprie abitudini e dotazioni.
<b>Q10.</b> <i>Si ritiene utile prevedere di indicare il tipo di misura (con/senza misuratore/tipologia di misuratore/anno di fabbricazione del misuratore)?</i>	Si ritiene utile l’indicazione della tipologia di misurazione, ma non l’indicazione dei dati tecnici del misuratore, in quanto eccessivamente specialistici e difficilmente comprensibili per l’utenza.
<b>Q11.</b> <i>Si condivide l’impostazione che prevede una sintesi e un dettaglio degli importi, così come esposta? Motivare le risposte</i>	No. La sintesi in questi casi è essenziale quindi nella prima pagina è sufficiente indicare il totale bolletta e la scadenza del pagamento.
<b>Q12.</b> <i>Si condivide la modalità di esposizione dei calcoli di conguaglio? Motivare le risposte</i>	Ci rimettiamo alla definizione delle tariffe e delle modalità applicative dell’AEEG nella speranza che, per miglior comprensione degli addebiti, i conguagli tariffari siano limitati a casistiche particolari. Ma non sempre è semplice esporre con chiarezza le modalità e le procedure di calcolo dei conguagli.
<b>Q13.</b> <i>Quali voci, oltre a quelle elencate, possono essere indicate tra gli “altri oneri”?</i>	Ogni addebito/corrispettivo è utile sia indicato in bolletta ma nella parte dedicata all’esposizione dei dettagli degli addebiti. Altre voci possono essere: verifica del contatore; verifica metrica del misuratore; sostituzione per rottura del misuratore; voci relative alla situazione di morosità; assicurazioni; spese per variazioni contrattuali; bolli; altri costi inerenti la gestione del s.i.i.

SPUNTI PER LA CONSULTAZIONE (Documento per la consultazione 348/2012/R/IDR)	RISPOSTE AI QUESITI
<b>Q14.</b> <i>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>	Si ritiene di inserire un messaggio sintetico per tutte le bollette. Messaggi specifici solo per i pregressi non pagati.
<b>Q15.</b> <i>Si ritiene utile l'indicazione della presenza o meno di precedenti bollette non pagate?</i>	Sì. Elemento importantissimo da comunicare all'Utente.
<b>Q16.</b> <i>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>	No. Si ritiene che le condizioni contrattuali debbano essere comunicate all'accensione della fornitura e/o reperibili con altri mezzi (sportello on line, ATO, AEEG).
<b>Q17.</b> <i>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>	Sì, con un preavviso di 60 giorni. Mediante canali di informazione certificata (PEC).

SPUNTI PER LA CONSULTAZIONE (Documento per la consultazione 348/2012/R/IDR)	RISPOSTE AI QUESITI
<b>Q18.</b> <i>Si condividono le informazioni individuate con riguardo alla qualità del servizio? Motivare la risposta</i>	Si condivide il linea di massima quanto già previsto dalla normativa attuale. Non si ritiene opportuno trasmettere informazioni troppo dettagliate in ogni bolletta (oneri di stampa, oneri di spedizione, ecc.) in quanto reperibili presso altre fonti. Troppi allegati disperdono l’attenzione del cliente.
<b>Q19.</b> <i>Quali sono i parametri di qualità dell’acqua erogata essenziali che dovrebbero essere riportati in bolletta?</i>	I parametri indicati sono, di norma, sufficienti per l’Utente medio, come pure la spiegazione dei medesimi. Si ritiene di lasciare libero il Gestore di inserire i parametri più significativi per caratterizzare l’acqua erogata e utili per il Cliente.
<b>Q20.</b> <i>Si ritiene che possa essere adottato il modello di cui alla Figura 2? Quali eventuali modifiche si suggeriscono?</i>	Sì, con le indicazioni del punto Q19 e specificando la data di analisi, il punto di prelievo e il laboratorio interno del Gestore. Le spiegazioni dei parametri della tabella vanno migliorate e uniformate.

SPUNTI PER LA CONSULTAZIONE (Documento per la consultazione 348/2012/R/IDR)	RISPOSTE AI QUESITI
<b>Q21.</b> <i>Si condividono le voci di glossario e le definizioni individuate? Formulare eventuali proposte alternative.</i>	Sì. Il Glossario è certamente uno strumento utile per consentire a tutti di parlare il medesimo linguaggio ma deve essere inserito nella documentazione contrattuale e disponibile nella Carta dei Servizi e sul portale del Gestore. Non deve essere inserito in bolletta.
<b>Q22.</b> <i>Si condivide l'elenco delle informazioni da riportare solo una volta l'anno?</i>	Si ritiene siano da riportare su altri canali informativi (Sito internet, allegati al contratto di fornitura, Carta dei Servizi e comunicazioni periodiche).
<b>Q23.</b> <i>Si ritiene opportuno che i parametri di qualità dell'acqua erogata siano inseriti in tutte le bollette?</i>	Sì. Migliora la percezione della bontà del servizio. Gli Utenti hanno sempre più la necessità di conoscere la qualità dell'acqua ricevuta. Quindi si ritiene opportuno che tali dati siano riportati in tutte le «bollette» si rimanda alla risposta al quesito Q19.
<b>Q24.</b> <i>Si ritiene opportuno che alcune voci di glossario vengano riportate in tutte le bollette? Se sì, quali?</i>	No. Sarebbe senz'altro utile ma eccessivo.
<b>Q25.</b> <i>Si ritiene che, per alcune tipologie di utenza, siano necessari particolari adattamenti delle proposte formulate? Se sì, per quali tipologie e quali adattamenti?</i>	Sarebbe opportuna una trattazione ad hoc per le utenze con approvvigionamento autonomo e per le utenze di tipo produttivo.
<b>Q26.</b> <i>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.</i>	No perché sono strettamente dipendenti all'emissione delle regole dell'articolazione tariffaria e delle condizioni del servizio. I tempi previsti dovrebbero consentire di programmare le modifiche richieste entro le date indicate. I Gestori dovranno sopportare di costi per l'adeguamento del loro gestionale e delle stampe, nonché del recapito anche a causa del maggior numero di fogli di cui sarà composta la nuova «bolletta».

