



Avellino lì 15.10.2012

Prot. N° 4129

Trasmesso a mezzo e-mail
all'indirizzo
servizi-idrici@autorita.energia.it

Autorità per l'energia elettrica e il gas
Ufficio speciale Tariffe e Qualità Servizi
Idrici
Piazza Cavour, 5
20121 Milano

Oggetto: Relazione di valutazione sul documento di consultazione 348/2012/R/IDR dell'Autorità per l'Energia Elettrica ed il Gas in merito alla
- "CONSULTAZIONE PUBBLICA PER L'ADOZIONE DI PROVVEDIMENTI IN MATERIA DI CONTENUTI MINIMI E TRASPARENZA DEI DOCUMENTI DI FATTURAZIONE DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO" -

Con la deliberazione 1 Marzo 2012, 74/2012/R/IDR l'Autorità per l'energia elettrica e il gas (di seguito: Autorità) ha avviato un procedimento per l'adozione di provvedimenti tariffari e per l'avvio delle attività di raccolta dati e informazioni in materia di servizi idrici.

Tale procedimento è stato ritenuto necessario al fine di definire una regolazione del settore che tenga conto dei principi indicati dalla normativa europea e nazionale, garantendo adeguati livelli di qualità del servizio, sia commerciale che tecnica e di prestazione.

In considerazione del non soddisfacente livello di trasparenza e di conoscenza del servizio e delle sue caratteristiche, sono stati espressi alcuni orientamenti sulla struttura della bolletta e sulle informazioni minime da riportare nei documenti di fatturazione.

Infatti, il documento per la consultazione in oggetto, formula gli orientamenti di dettaglio in merito ai contenuti minimi della bolletta del Servizio idrico integrato (di seguito: SII) e ad un possibile glossario dei termini da utilizzare, con l'obiettivo di migliorarne la leggibilità e la comprensione, promuovendo così la conoscenza delle condizioni di svolgimento del servizio e la partecipazione.

Gli AATO, anche questa volta, quali soggetti attivamente coinvolti nel settore, sono stati chiamati ad esprimere in maniera partecipata le loro opinioni sulla definizione dei contenuti minimi e sulla trasparenza dei documenti di fatturazione del SII in recepimento delle recenti modifiche normative introdotte a seguito del





Referendum 2011 e della ridefinizione degli Organi Generali Di Controllo e Regolamentazione dove l'Autorità oggi prende il posto dell'ex Conviri.

Nell'ottica di prosecuzione del rapporto collaborativo con l'Autorità, analizzato il documento di consultazione su citato, si è data risposta, dal nostro punto di vista, alle problematiche in esso esposte.

Certo che le risposte ai quesiti di seguito riportati possano contribuire alla risoluzione delle problematiche generali emerse con la definizione e l'adozione di una metodologia tariffaria che possa essere applicata nel miglior modo possibile anche alla nostra realtà territoriale, per quanto di competenza, distinti saluti.

Il Direttore Generale
Dott. Carlo Tedeschi



Allegato

– *Quesiti, Risposte ed Osservazioni al Documento di Consultazione 348/2012/R/IDR* –

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

Pienamente condiviso il principio base rispetto al quale il documento di fatturazione contenga informazioni tali da rendere percepibile il livello di qualità del servizio. Importante è altresì l'ipotesi di costituzione di un set di informazioni minime ed uniformi su scala nazionale, che agevoli la comunicazione con il cliente finale, in modo da ridurre al minimo i reclami dovuti essenzialmente a carenze informative.

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?*

Non abbiamo promosso ricerche o studi in merito.

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?*

Fermo restando il contenuto minimo di informazioni della fattura, si ritiene di lasciare alla libera scelta dei gestori il miglior format che il documento debba avere.

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

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)?*

Sì, sarebbe opportuno indicare anche lo stesso deposito cauzionale versato per la fornitura; ideale sarebbe indicare il costo della fattura in caso di impegno contrattuale per fascia superiore o inferiore.

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

Per le utenze condominiali andrebbero riportate almeno delle caratteristiche di sintesi della fornitura; il numero di utenze sottese può essere sicuramente uno dei parametri da indicare.

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

Nessuna criticità, anzi la comparazione con trimestri o anni precedenti fornisce migliore percezione dell'andamento dei consumi dell'utente.

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





Sì, il modello di Fig. 1 è già sufficiente ma sarebbe preferibile evidenziare meglio nei titoli dei grafici l'ANNO di riferimento. A dire il vero occorrerebbe accertare il periodo minimo di lettura, perché quella su base trimestrale appare al momento difficilmente conseguibile per ovvie considerazioni sull'efficacia e costi del gestore nel servizio. Appare indispensabile evidenziare anche nel grafico il consumo effettivo se derivante da lettura o autolettura, specificando e rimarcando tale circostanza, che altrimenti potrebbe indurre in errate valutazioni l'utente. Sembra utile definire un periodo variabile in gg.15 in cui il cliente deve attendersi la successiva lettura del contatore, per definire una data oltre la quale è consigliabile che l'utente comunichi l'autolettura.

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?*

Sì. Ma si ritiene che tale dato vada consegnato solo con il primo/secondo trimestre dell'anno solare, per non appesantire la fattura con dati superflui se ripetuti.

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

Sì. Appare indispensabile indicare la data di installazione del misuratore, in modo che lo stesso utente possa percepire l'ipotesi di errore di misura. Anzi sarebbe il caso di indicare all'utente la necessità di attivarsi per richiedere la sostituzione del misuratore.

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

In linea di massima l'ipotesi di dettaglio della fattura appare condivisibile. Occorre, peraltro, procedere con ulteriori indispensabili approfondimenti per la definizione delle voci relative a:

- Quota fissa, dovrebbe essere diversificata per gli utenti che usufruiscono dal gestore di tutti i servizi rispetto a quelli che usufruiscono solo di alcuni;
- Negli altri oneri potrebbe entrare una componente con la quale si ripaga il costo del contatore e la sua sostituzione dopo un periodo di tempo dopo il quale la misura non appare tecnicamente compatibile con la vita dello strumento; analogamente per la derivazione di utenza normalmente a carico del privato;
- Bonus acqua: andrebbero definite regole univoche su base nazionali, sia per l'individuazione del limite inferiore di reddito cui applicare tale bonus, che la sua entità espressa prima in quantitativo d'acqua e poi trasformata in valore economico;
- Componenti di perequazione, dovrebbe essere graduata in caso di applicazione secondo le fasce di consumo;
- Scaglioni, dovrebbero comportare per il servizio di acquedotto aumenti tariffari crescenti in misura non lineare per contrastare l'abuso in consumi impropri; per il servizio fognario appare compatibile una tariffa unica indipendentemente dal quantitativo tenendo conto anche delle esigenze di funzionalità idraulica dei collettori fognari; per la depurazione invece va bene lo scaglionamento come sopra descritto per l'uso idrico.
- Tariffa, occorre sempre riportare gli estremi di approvazione della tariffa ed il/i soggetto/i che l'hanno superiormente approvata.

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

La fase di conguaglio risulta sempre molto delicata in quanto le somme in gioco possono incidere in maniera significativa sull'importo totale della bolletta in esame. È auspicabile quindi che per quelle voci siano disponibili in maniera esaustiva i calcoli che portano alla loro definizione in maniera chiara e semplificata. Appare comunque necessario che il conguaglio derivante da





periodi di lettura fisica del contatore da parte del gestore non sia addebitabile una tantum all'utente, ma ricada nelle fatturazioni successive in quote proporzionate al ritardo nell'effettuazione del rilevamento della lettura rapportata alla periodicità di lettura impegnata nel contratto di servizio. Come sopra specificato occorre riportare gli estremi di nuove approvazioni tariffarie e da dove scaturiscono gli incrementi registrabili in bolletta.

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

Sembra sia stata già prevista tutta la casistica al momento attinente.

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?

A vantaggio dell'utente, stante i costi che il servizio già potrà assumere dopo la riforma, si ritiene utile indicare sempre tali procedure.

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

Sì. È elemento indispensabile anche per connessioni alla perdita di fatture o mancata notifica delle stesse.

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.

Si ritiene rendere obbligatorie l'indicazione di quelle condizioni di fornitura ulteriori che incidano in maniera significativa su una o più voci economiche della bolletta. Peraltro riportando un confronto del costo della fattura, da cui si evinca la differenza di costo nei due scaglioni prossimi a quello del consumo, l'utente riesce a distinguere bene il tipo di servizio che meglio gli si aggrada.

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.

Sì. Appare utile soprattutto per far comprendere alla massa dell'utenza che esiste un regolatore a monte del gestore che può incidere sulla qualità del servizio reso.

Q18. Si condividono le informazioni individuate con riguardo alla qualità del servizio? Motivare la risposta

Sì. Le indicazioni sulla qualità del servizio sembrano assolutamente indispensabili, sia per garantire l'utente, ma anche per gratificare il gestore nell'erogazione di un servizio di qualità, per il quale l'utente paga i costi.

Q19. Quali sono i parametri di qualità dell'acqua erogata essenziali che dovrebbero essere riportati in bolletta?

I parametri indicati in Fig.2 appaiono sufficienti, ma per evitare una pedissequa riproposizione andrebbero anche diversificati per fonte di approvvigionamento e di origine dell'acqua erogata ed evidenziati inoltre i parametri batteriologici, l'analisi chimico-batteriologica più recentemente effettuata in prossimità della zona servita

Si ritiene che possa essere adottato il modello di cui alla Figura 2? Quali eventuali modifiche si suggeriscono?





Si, sarebbe ottimale anche l'indicazione della Fonte principale di approvvigionamento (Sorgenti o Pozzi) qualora lo schema acquedottistico a monte lo permetta.

Q20 . *Si condividono le voci di glossario e le definizioni individuate? Formulare eventuali proposte alternative.*

Si.

Q21 . *Si condivide l'elenco delle informazioni da riportare solo una volta l'anno?*

Si. Però occorre evidenziare sempre dove è possibile reperire in ogni momento le informazioni di dettaglio, che non potranno avvenire solo attraverso l'accesso al sito, ma anche con l'accesso a forme pratiche ed efficaci di call-center del gestore.

Q22 . *Si ritiene opportuno che i parametri di qualità dell'acqua erogata siano inseriti in tutte le bollette?*

Si.

Q23 . *Si ritiene opportuno che alcune voci di glossario vengano riportate in tutte le bollette? Se sì, quali?*

Si, a rotazione tra quelle presenti nel documento completo.

Q24 . *Si ritiene che, per alcune tipologie di utenza, siano necessari particolari adattamenti delle proposte formulate? Se sì, per quali tipologie e quali adattamenti?*

Per l'utenza di tipo industriale si potrebbe prevedere uno schema differenziato, ma andrebbe analizzato soprattutto l'impatto tariffario in ragione dei consumi, tenendo conto della distribuzione di acqua potabile per tale uso.

Q25 . *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, la coincidenza con l'attuazione del metodo definitivo ageverà sicuramente i Gestori.

