



Spett.le
Autorità per l'energia elettrica e il gas
Ufficio speciale Tariffe
e Qualità Servizi Idrici
Piazza Cavour, 5
20121 Milano
e-mail: servizi-idrici@autorita.energia.it

Selvazzano Dentro, 15 ottobre 2012

Oggetto: Osservazioni al DCO 348/2012/R/idr - "Consultazione pubblica per l'adozione di provvedimenti in materia di contenuti minimi e trasparenza dei documenti di fatturazione del servizio idrico integrato".

1. Premessa

Con il presente documento la scrivente Edison Distribuzione Gas S.p.A. trasmette le proprie osservazioni e proposte in merito ai contenuti minimi dei documenti di fatturazione del Servizio idrico integrato.

Nell'ottica di sostenere una corretta informazione relativa alla bolletta del SII quale principale mezzo di comunicazione tra il cliente e il gestore dei servizi, si apprezza in generale la volontà dell'Autorità di uniformare i contenuti minimi del suddetto documento e far sì che le informazioni in essa contenute siano complete, comprensibili e trasparenti.



2. Osservazioni di carattere puntuale

Finalità dell'intervento proposto

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

Sì, si condivide l'adozione di un set di informazioni minime e uniformi tali da garantire ai clienti una lettura comprensibile e trasparente dei dati relativi al SII.

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?

La scrivente applica la metodologia tariffaria elaborata dal CIPE, per la cui implementazione e definizione non si è mai registrato il coinvolgimento dei clienti del servizio, pertanto non si possono fornire i risultati di tali collaborazioni.

In generale, si ritiene opportuno perseguire la metodologia proposta dall'Autorità che vede il coinvolgimento delle associazioni dei consumatori nei processi di consultazione pubblica, come peraltro già enunciato nel DCO 204/12.

Sintesi degli orientamenti

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?.

Condividiamo la proposta di lasciare libertà di layout al gestore, purché alcune informazioni essenziali e utili per il cliente siano riportate nel documento di fatturazione, soprattutto nella prima pagina. Fra queste, a titolo esemplificativo, il numero di telefono, ubicazione e orari degli sportelli per il pubblico.

Informazioni minime sul documento di fatturazione e sulla fornitura

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

Condividiamo quanto proposto ma suggeriamo l'inserimento di ulteriori informazioni di seguito riportate:

- Il numero di forniture sottese al contatore (unità alloggiative altresì indicate come concessioni)
- Codice contratto



- Codice di servizio
- Numero della fattura emessa

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, si ritiene opportuno specificare la fascia di consumo annuo del cliente.

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

Sì, poiché tale informazione caratterizza il rapporto di fornitura.

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

Non si riscontrano criticità in merito, ma si richiede il rispetto dei tempi tecnici per l'adeguamento dei sistemi informativi che consenta un corretto inserimento dei suddetti elementi.

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

Sì. Si ritiene utile l'adozione del modello relativo all'andamento dei consumi di cui alla Figura 1, in particolare lo schema che pone a confronto i consumi del trimestre dell'anno in corso con quelli dell'anno precedente.

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?*

Nell'ottica di un quadro regolatorio unificato, condividiamo quanto proposto, purché sia l'Autorità a raccogliere i valori del consumo medio annuo nazionale di una famiglia-tipo.

Tale compito potrebbe essere coadiuvato dalla CoNViRI, tra le cui attività si configurano anche la predisposizione di appropriate indagini di settore.

Con la finalità di rendere facilmente reperibile il dato sul suddetto consumo da inserire in bolletta, se ne suggerisce la pubblicazione da parte dell'AEEG sul sito istituzionale.



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

Sì.

Sintesi e dettaglio degli importi addebitati

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

Si condivide l'impostazione espositiva degli importi addebitati. La sintesi degli importi totali e le relative voci consentono una semplificazione della lettura della bolletta; la relativa specifica del dettaglio di calcolo dei suddetti ne garantisce la trasparenza e la piena comprensione.

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

Si ritiene l'elenco esaustivo.

Informazioni sui pagamenti e sui contratti di fornitura

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?*

E' opportuno inserire le suddette procedure solo laddove sia evidenziata una precedente bolletta non pagata, riportare tale informazione in tutte le bollette appesantirebbe il layout del documento.

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

Sì, si ritiene utile.

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.*

No. Un eccesso di dati vanificherebbe l'obiettivo di creare un quadro sintetico di informazioni che agevolino il cliente nella lettura e comprensione della bolletta.

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.*

Si ritiene congruo il termine di preavviso proposto dall'Autorità a condizione che il testo da inserire in bolletta faccia riferimento a una semplice comunicazione al cliente finale.



Informazioni sulla qualità

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

Sì, si condivide.

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

Non si è in grado di suggerire i suddetti parametri non essendo contemplati nel set di informazioni formulati nella bolletta relativa al particolare servizio di sola distribuzione svolto dalla scrivente.

Q20. *Si ritiene che possa essere adottato il modello di cui alla Figura 2? Quali eventuali modifiche si suggeriscono?*

L'adozione del modello di cui alla Figura 2 comporta la definizione di un set di informazioni da fornire agli operatori. L'accesso a tali informazioni risulta fondamentale per il gestore del SII che non possieda adeguati siti adibiti all'analisi dei valori dei parametri relativi alla qualità dell'acqua erogata.

Glossario

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

Sì, si condividono le voci di glossario proposte nel documento in oggetto.

La scrivente suggerisce di evidenziare in ogni bolletta l'indirizzo web del distributore dove consultare liberamente e in qualsiasi momento il glossario, le indicazioni relative alle modalità per presentare un reclamo etc.

Ad ogni modo, sarebbe opportuno che il glossario fosse messo a disposizione dei clienti presso gli sportelli aperti al pubblico.

Modalità di esposizione e periodicità dell'informazione

Q22. *Si condivide l'elenco delle informazioni da riportare solo una volta l'anno?*

Sì, si condivide l'inserimento di tale sezione solo nella prima bolletta dell'anno. Tuttavia per le informazioni relative al glossario si ribadisce che è preferibile un rimando in bolletta all'indirizzo web del gestore dal quale si possa liberamente consultare.



Q23. *Si ritiene opportuno che i parametri di qualità dell'acqua erogata siano inseriti in tutte le bollette?*

No, non risulta necessario.

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?*

Si ritiene necessario adattare le proposte sin qui formulate anche per le tipologie d'utenza non domestiche per le quali è stabilito un consumo minimo impegnato, detto "minimo contrattuale", da pagare anche se non viene rilevato alcun consumo.

Qualora ancora prevista dalla nuova metodologia tariffaria si suggerisce l'inserimento delle informazioni relative a questa tipologia d'utenza e il conseguente valore obbligatorio di adeguamento al minimo impegnato in ogni bolletta.

Distinti saluti

Giovanni Leonardo Penzo

Direttore Generale Gestore Indipendente

Legale rappresentante pro tempore

(Edison D.G. S.p.A.)