



Spett. le
Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas
Ufficio speciale Tariffe e Qualità Servizi Idrici
Piazza Cavour 5
20121 Milano

Prot. n. 12669 del 15 ottobre 2012

Osservazioni al documento di consultazione

**"CONSULTAZIONE PUBBLICA PER L'ADOZIONE DI PROVVEDIMENTI IN MATERIA DI CONTENUTI MINIMI E TRASPARENZA DEI DOCUMENTI DI FATTURAZIONE DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO"
DCO 348/12**

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

Si, si condividono le finalità enunciate poste alla base degli orientamenti dell'Autorità. Si ritiene infatti che la chiarezza e la correttezza dell'informazione possano effettivamente generare una maggiore consapevolezza del servizio ricevuto. Inoltre, l'omogeneità di linguaggio e di esposizione potranno tradursi in benefici misurabili in termini di minori contatti per chiarimenti e spiegazioni ed in termini di minori reclami. Inoltre un modello omogeneo a livello nazionale consentirà da un lato al cliente un confronto più trasparente tra diversi gestori, ma dall'altro ai gestori di potersi più agevolmente confrontare per individuare ed adottare delle best practice.

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 ne abbiamo conoscenza.

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?

Al fine di massimizzare l'omogeneità di linguaggio e di esposizione, la trasparenza e la confrontabilità, si ritiene preferibile la definizione di uno schema-tipo unico a livello nazionale.

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

Si ritiene opportuno includere anche il valore del deposito cauzionale risultante già addebitato e quindi risultante a credito del cliente.

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)?

Si, trattandosi di una informazione utile al cliente per comprendere su che base è stato determinato il valore del deposito cauzionale addebitato, ma anche e soprattutto per avere immediatezza circa la quantificazione del suo consumo presunto sulla cui base vengono quantificati i consumi in acconto.

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

Si, trattandosi di una informazione utile al cliente per comprendere su che base è stato determinato il moltiplicatore delle fasce utilizzate per l'allocazione dei consumi e la relativa quantificazione economica dei servizi.

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

Non si riscontrano particolari criticità nell'esposizione e nella comparazione del consumo annuo.

I sistemi di fatturazione dovendo comunque allocare i consumi nel tempo per applicare la corretta tariffa, già dispongono dei dati utili alla esposizione e comparazione. Da tener presente che i dati di consumo sono soggetti a variabilità legata all'acquisizione della lettura, con la conseguenza che il

dato anche per lo stesso periodo potrebbe variare da una bolletta all'altra, ingenerando magari in alcuni clienti una sensazione di poca trasparenza.

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

La periodicità di lettura e la frequenza delle autoletture fornite dal cliente sono elementi determinanti per dare significatività al report. Ovvio che situazioni di scarsa o nulla propensione alla autolettura da parte del cliente, abbinate a contatori interni che non sempre risultano leggibili dagli operatori, determineranno un appiattimento degli indicatori grafici che perderanno di significatività e di importanza.

Si ritiene comunque tale forma di esposizione adeguata e forse tale da stimolare la fornitura dell'autolettura per ottenerne un ritorno in termini di immediatezza grafica nel controllo dei consumi.

Si suggerisce di utilizzare per l'esposizione anziché il consumo di periodo, il consumo pro-die di periodo. Questo consentirebbe di rendere confrontabili graficamente le informazioni anche quando uno dei periodi sia più breve (il primo post avvio fornitura o l'ultimo post disdetta).

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?

In considerazione delle notevoli differenze di consumo annuo tra famiglie di diversi territori (anche legati alle diversità sul numero medio di componenti il nucleo familiare), sarebbe più opportuno comparare tale consumo sia con il dato a livello nazionale, ma anche a quello di una famiglia-tipo di un sottoinsieme più aderente alla realtà territoriale ossia la Regione di appartenenza.

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

Sì, se ci si riferisce all'indicazione con/senza misuratore ed anche alla tipologia, anche se ciò determinerà dei problemi legati all'assenza dell'informazione nei sistemi informatici sui dati di utenza più anziani.

Non si ritiene opportuno l'inserimento dell'anno di fabbricazione in quanto trattasi di informazione tecnica che potrebbe non essere compresa dal cliente, con conseguenti ingiustificati contatti,

reclami, richieste verifica funzionalità o richieste di sostituzione. Anche per l'anno di fabbricazione comunque sussiste la criticità dell'assenza dell'informazione nei sistemi informatici sui dati.

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

Sì, in quanto l'esposizione della sintesi fornisce informazioni essenziali con immediatezza, dando la possibilità comunque al cliente che volesse approfondire di verificare gli addebiti nella sezione di dettaglio.

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

Si condivide, per trasparenza, l'opportunità di esporre il dettaglio dei calcoli di conguaglio, anche se, essendo un calcolo abbastanza complesso, potrebbe ingenerare nel cliente confusione e risultare poco comprensibile.

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

Altre voci di oneri possono essere: addebiti marche da bollo, addebiti bolli di quietanza addebiti per solleciti, addebiti per messa in mora, addebiti per la riattivazione di utenze morose, addebiti per sostituzione contatori guasti non adeguatamente protetti, addebiti per verifica funzionalità del contatore,

Vi sono poi poste in accredito /addebito quali il rimborso/adeguamento/riaddebito del deposito cauzionale e degli interessi maturati sul deposito, accrediti per rettifica importi quota fissa, accrediti per rettifica importi acqua, accrediti per rettifica importi fogna, accrediti per rettifica importi depurazione, accredito per violazione carta del servizio.

Infine vi sono appostamenti in bolletta di carattere meramente finanziario tipo:

- Accredito per azzeramento bolletta, qualora la bolletta sia di importo minimale (inferiore ad una determinata soglia di valore), con riporto del valore a debito nella bolletta successiva*
- Addebito per azzeramento bolletta precedente (contropartita della voce precedente)*
- Addebito per azzeramento bolletta negativa, qualora la bolletta sia negativa con riporto del valore a credito per l'utente nella bolletta successiva*
- Accredito per azzeramento bolletta negativa precedente (contropartita della voce precedente)*

- *Rimborso pagamento doppio*
- *Rimborso pagamento in eccedenza*

Per questo nel prospetto di sintesi potrebbe essere previsto in luogo alla posta “altri oneri”, la voce “altri addebiti/accrediti”.

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?

Si ritiene che debba essere riportata in tutte le bollette in segno di trasparenza. Questo anche per consentire al cliente normalmente regolare nei pagamenti, in caso di difficoltà finanziarie, di poter conoscere con immediatezza e sinteticità quali sono gli effetti prodotti dal pagamento tardato o mancato.

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

Si ritiene utile l’indicazione di uno stato di morosità e del relativo importo-

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.

Sì, si ritiene utile inserire informazioni circa come eseguire la domiciliazione di pagamento.

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, si condivide la proposta. Inserire un messaggio in bolletta in nome e per conto dell’Autorità sarebbe utile non solo a dare notizie ed informazioni al cliente, ma anche a renderlo cosciente che esiste una Autorità regolatoria e di vigilanza e che determinate decisioni sono state da essa assunte e non intraprese in maniera unilaterale dal Gestore.

Prevedendo uno spazio dedicato in bolletta da utilizzare al bisogno, si ritiene che un preavviso di 30 giorni sia sufficiente.

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

Si condividono le informazioni individuate, anche se si ritiene più opportuno inserire i link del sito internet dove tali informazioni possono essere acquisite, per evitare di appesantire ulteriormente la bolletta e per contenere il numero di pagine del documento ed i relativi costi.

Inoltre per il tema qualità dell'acqua l'inserimento dei risultati di analisi, viste le diverse fonti ed i numerosi tratti di acquedotto presso cui sono eseguiti prelievi ed analisi, determinerebbe problemi di non facile soluzione in fase di fatturazione per il corretto abbinamento tra utente e analisi dell'acqua del tratto di rete che alimenta il suo punto di erogazione.

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

Per quanto specificato nella risposta al quesito Q18 nessuno. Si ritiene infatti sufficiente indicare in bolletta il link dove poter trarre le relative informazioni.

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

Per quanto indicato nelle risposte ai quesiti Q18 e Q19, non si ritiene necessario il modello di figura 2 nella bolletta. Si ritiene infatti sufficiente indicare in bolletta il link dove poter trarre le relative informazioni.

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

Si condividono le voci di glossario.

Per quanto specificato nella risposta al quesito Q13 si ritiene però che la voce "altri oneri" sia sostituita con la voce "altri addebiti/accrediti": Comprendono gli addebiti diversi da quelli per la fornitura dei servizi di acquedotto, fognatura, depurazione e dalla quota fissa ed eventuali accrediti. Sono, ad esempio, i contributi di allacciamento alla rete, il deposito cauzionale o gli interessi di mora, per gli addebiti, mentre il rimborso del deposito cauzionale e gli interessi sui depositi cauzionali, per gli accrediti. In bolletta deve sempre essere evidenziato a cosa si riferiscono. A seconda della loro tipologia possono essere soggetti o meno all'Iva.

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

Si ritiene che sia sufficiente che le informazioni debbano essere fornite dal sito internet del gestore in quanto aggiornabili e fruibili con continuità. In bolletta si ritiene sufficiente riportare il rimando al sito.

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

Come già risposto ai quesiti Q18, Q19 e Q20 si ritiene che le informazioni debbano essere fornite dal sito internet del gestore in quanto aggiornabili e fruibili con continuità. In bolletta si ritiene sufficiente riportare il rimando al sito.

Q24. Si ritiene opportuno che alcune voci di glossario vengano riportate in tutte le bollette? Se sì, quali?

No, si ritiene sufficiente rimandare l'esplicazione del "glossario" in una sezione del sito web del gestore.

Q25. Si ritiene che, per alcune tipologie di utenza, siano necessari particolari adattamenti delle proposte formulate? Se sì, per quali tipologie e quali adattamenti?

No, non si ritiene necessario alcun adattamento.

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

Se le regole verranno deliberate entro il 31/12/2012 si ritiene sufficiente un anno per le implementazioni con messa a regime il 01/01/2014.