

## 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”***

**Documento per la consultazione 348/2012/R/IDR**

#### **1. PREMESSA**

Publiacqua, condividendo gli obiettivi di trasparenza e d'informazione che muovono l'Autorità, ritiene utile che alcune delle informazioni previste nel documento di consultazione siano fornite utilizzando strumenti diversi dalla bolletta (quali, ad esempio, newsletter da allegare alla fattura, sito internet, social network, ecc.). Il sovrapporsi d'informazioni diverse rischia, infatti, di ostacolare la fruizione delle stesse da parte dell'utente. Strumenti dedicati alla comunicazione e immediatamente riconoscibili come tali dall'utente hanno invece il vantaggio di dare risalto a più informazioni diverse, incentivando la lettura del loro contenuto anche mediante accorgimenti grafici e l'utilizzo di linguaggi appropriati. Da parte delle Associazioni dei consumatori e degli stessi utenti è stata più volte segnalata la difficoltà di lettura della fattura, con una richiesta di semplificazione della stessa. Anche per tale motivo si suggerisce di evitare la ridondanza di dati inseriti nel documento di fatturazione. Per fornire periodicamente all'utente informazioni generali sulla fornitura, sulla qualità dell'acqua erogata, sugli aspetti contrattuali, compreso il glossario contenuto nel documento in consultazione, risulta, a nostro avviso, sicuramente funzionale la redazione di una newsletter diversa per ogni ciclo di fatturazione. La newsletter, oltre a garantire informazioni specifiche e approfondimenti tematici, ha il vantaggio di poter essere distribuita in maniera più capillare, ad esempio anche mediante gli uffici al pubblico del gestore e dei Comuni, oppure in occasione di eventi a cui partecipa lo stesso gestore.

Per quanto riguarda invece temi più specifici, vogliamo innanzitutto evidenziare all'Autorità le particolari modalità di gestione delle utenze che vivono all'interno dei condomini, consolidatesi a Firenze e nei comuni limitrofi a partire dai primi decenni del secolo scorso. Nel territorio gestito da Publiacqua sono infatti attive società che effettuano la rilevazione dei dati di consumo dei contatori interni alle unità immobiliari (oppure posti sul vano scale), non gestiti da Publiacqua che ha, infatti, un contratto diretto con il Condominio

nel suo complesso. Tali ditte sono incaricate dall'Amministratore del Condominio. Oltre ad eseguire l'attività di lettura del misuratore, le società incaricate effettuano spesso anche il riparto del consumo collettivo per i singoli utenti indiretti e incassano, dagli stessi, la loro quota di costo, per poi riversare a Publiacqua il costo dell'intera bolletta che, quasi sempre, viene indirizzata alle stesse ditte, essendo questo l'indirizzo di esazione e fatturazione presente negli archivi. Tale modalità di gestione determina alcune problematiche derivanti principalmente dall'assenza di un rapporto diretto tra il gestore e l'Amministratore del Condominio che, nella maggior parte dei casi, non è conosciuto, malgrado negli anni passati Publiacqua abbia effettuato anche un censimento degli Amministratori. Tra i diversi elementi di criticità che un tale sistema genera, si segnala il rischio che l'invio delle informazioni tramite la bolletta non raggiunga lo scopo di informare il cittadino, se le ditte che svolgono il lavoro a loro volta non trasmettono le informazioni all'utente finale. Anche per tale motivo Publiacqua ritiene utile che siano incentivate modalità di informazione e comunicazione diverse (tra cui ricomprendere anche le campagne di sensibilizzazione per temi più generali, quali, ad esempio, uso sostenibile della risorsa, ovvero informazioni sulle agevolazioni tariffarie, nuovi regolamenti, ecc.).

Publiacqua ritiene, infine, necessario che sia data una tempistica di adeguamento a quanto deliberato dall'Autorità non inferiore ai 12 mesi, necessari per definire le procedure informatiche utili a garantire le informazioni stesse.

## **2. Osservazioni sul documento**

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

***Q2. evidenziate quali eventuali esempi di coinvolgimento dei clienti finali, in tema di struttura dei documenti di fatturazione ai fini di una migliore leggibilità e trasparenza, esistono sul territorio nazionale? Quali sono stati i risultati di tali collaborazioni?***

**R1** Publiacqua concorda con le finalità espresse dall'Autorità.

**R2** Le informazioni che la fattura deve contenere è definito nella carta del servizio. Publiacqua ha presentato alle Associazioni il layout della nuova bolletta, prima della sua promulgazione, in modo da recepire eventuali osservazioni.

***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?***

**R3** Publiacqua ritiene utile lasciare libertà di layout avendo definito comunque il contenuto minimo che la fattura deve avere. Ugualmente, per quanto riguarda le campagne informative, Publiacqua ritiene necessario definire gli ambiti e gli obiettivi della comunicazione, lasciando poi alla responsabilità del gestore la scelta degli strumenti e dei messaggi veicolati.

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

***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)?***

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

**R4** Publiacqua ritiene che l'elenco debba essere integrato con il numero di matricola del contatore, un'informazione sintetica sulla regolarità dei pagamenti, se l'utenza è assicurata, domiciliata e la data della prossima fatturazione.

**R5** Publiacqua ritiene che la fascia di consumo possa essere indicata una volta l'anno all'utenza con la fatturazione a conguaglio, anche se comunque tale dato rischia di essere ridondante dal momento che le informazioni di dettaglio riportano mc consumati nel periodo. Inoltre nell'ambito di pertinenza di Publiacqua il deposito cauzionale è calcolato in funzione dei consumi effettivi dell'utente. Si ricorda inoltre che i fattori che intervengono nella determinazione del calcolo del deposito cauzionale sono diversi e non possono essere riportati all'interno di una bolletta se non con il rischio di ridurre il grado di chiarezza della stessa. Publiacqua ritiene quindi che, in questi casi, sia possibile dare informazione al cittadino mediante il sito. Potrebbe essere previsto, come già fatto per la restituzione delle quote di depurazione pagate dai cittadini non allacciati a seguito della sentenza della Corte Costituzionale 335/2008, una specifica sezione nella pagina web del

gestore, a cui l'utente può accedere inserendo il proprio codice cliente, in cui vengono riportate le informazioni utili al calcolo del deposito cauzionale quali, ad esempio, la fascia di consumo annua e le eventuali fatture che risultano pagate in ritardo o non pagate. Tuttavia Publiacqua ritiene utile inserire sulla fattura una comunicazione sintetica al momento dell'adeguamento del deposito cauzionale, senza però entrare nel merito delle modalità di calcolo che si descriveranno nell'informativa specifica/sezione dedicata sito.

**R6** Publiacqua ritiene che sia indispensabile, ai fini di una corretta informazione all'utenza, che la fattura contenga il numero di utenze sottese al contratto di fornitura condominiale.

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

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

**R7** Publiacqua ritiene che, al fine di una corretta gestione dei consumi, sia maggiormente utile fornire all'utenza un'indicazione inerente un consumo rilevato che eccede per una determinata quota quelli storici dell'utenza, segnalando, in tal modo, la possibile presenza di una perdita occulta. Tale informazione consente all'utente di poter agire su eventuali fattori che determinano consumi non in linea con le abitudini della stessa utenza. In assenza di consumi anomali, i consumi familiari tendono a essere sostanzialmente costanti nel corso degli anni: per tale motivo un'esposizione comparativa dei consumi non sembra necessaria.

**R8 cfr R7**

***Q9. Con riguardo al consumo annuo degli usi domestici, si condivide la proposta di indicare anche il consumo medio nazionale di una famiglia tipo? E' possibile individuare ulteriori elementi di comparazione che favoriscano il consumo responsabile?***

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

**R9** Per una corretta informazione all'utenza sulle caratteristiche del proprio consumo, Publiacqua ritiene che sia utile fornire, sempre tramite newsletter e altri mezzi di comunicazione, dati inerenti il consumo medio di una famiglia tipo dell'area servita, essendo il consumo dipendente comunque da fattori che possono essere influenzati da condizioni locali di servizio. La stessa newsletter dovrebbe contenere informazioni sulle

modalità di un uso sostenibile della risorsa e di eventuali risparmi che si possono ottenere adottando strumenti atti a ridurre i consumi. Tali informazioni possono essere inoltre veicolati mediante altri strumenti (sito internet, blog, ecc.) e mediante campagne informative ad hoc.

**R10** L'informazione relativa alla presenza o meno di un misuratore e alla sua tipologia non solo risulta non necessaria, dal momento che l'utente è informato sull'esistenza o meno del contatore, ma, per quanto attiene alla tipologia o all'anno di costruzione del misuratore stesso, anche impossibile a determinarsi con esattezza (l'anno di installazione del contatore è sconosciuto al gestore, tranne per quelli dallo stesso sostituiti o installati).

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

**R11** Publiacqua condivide l'obiettivo di fornire all'utente informazioni inerenti al dettaglio degli importi fatturati per singole voci. Per una maggiore chiarezza della fattura tali informazioni possano trovare spazio nella seconda pagina attraverso la presentazione degli importi unitari fatturati per quantità applicate e giorni di applicazione. Per quanto attiene invece i costi di alcune delle altre voci indicate, quelle che richiedono una preventivazione (es. nuovi allacciamenti, supplementari, spostamenti di tubazione, pareri) e altre prestazioni di servizio non riconducibili alla fornitura in essere, si ritiene utile fatturarle in maniera separata. Si concorda viceversa sulla necessità di inserire in fattura le informazioni concernenti gli interessi di mora (con il dettaglio di cui al punto 3.18 del documento per la consultazione n°348/2012) e gli altri costi relativi alla morosità applicati.

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

**R12** Publiacqua condivide la necessità di riportare in fattura gli elementi che mettano in grado l'utente di verificare la corretta applicazione dei conguagli con riferimento alle tariffe annue e al consumo reale. Al fine di imputare correttamente i maggiori costi di produzione e distribuzione che si possono determinare in particolari periodi dell'anno alle utenze che li hanno generati, si ritiene indispensabile non procedere a conguagli annui ma unicamente di periodo. In tal modo è possibile, infatti, intercettare i maggiori oneri che si determinano per garantire il corretto approvvigionamento delle zone turistiche o delle seconde case, in particolare nei periodi estivi (si pensi ad esempio alle zone soggette a

integrazioni con autobotti), e dovuti all'aumento dei costi marginali conseguenti al maggior consumo di risorsa idrica, a coloro che determinano tali costi, senza spalmarli, come avviene applicando il conguaglio annuale, su tutti gli utenti.

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

**R13** Cfr.11

***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?***

**R14** Publiacqua ritiene che le informazioni generali relative alle procedure previste in caso di morosità debbano essere fornite all'utenza mediante inserimento nella newsletter ed essere fornite anche con strumenti diversi (sito internet, campagne stampa e radio, ecc.). In ogni caso in ciascuna bolletta dovranno essere sinteticamente richiamati i procedimenti di sollecito in caso di morosità .

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

**R15** Publiacqua considera corretto che la fattura riporti l'indicazione della presenza di precedenti bollette non pagate. Allo stesso tempo, al fine di evitare comunque la messa in mora dell'utente, Publiacqua ritiene utile attivare dei canali di comunicazione per segnalare all'utente la presenza di fatture scadute e non pagate prima della messa in mora. Ciò, attraverso messaggi diretti allo stesso utente (ad esempio tramite telefonata, oppure tramite messaggio sui telefoni cellulari), da reiterare prima dell'eventuale stacco della fornitura.

***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.***

**R16** L'insieme delle informazioni relative alle condizioni di fornitura, alle modalità di pagamento e alle modalità di reclamo possono essere oggetto di comunicazioni periodiche (ad esempio annuali) da inserire in una newsletter da allegare alla fattura.

***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.***

**R17** L'obiettivo di rendere evidenti le comunicazioni dell'Autorità potrebbe essere perseguito mediante uno spazio dedicato e riconoscibile all'interno della newsletter. La preparazione della newsletter può richiedere tempo (redazione, stampa, ecc.) e inoltre viene redatta per l'intero periodo di fatturazione, in modo tale da garantire all'utenza la stessa informazione. Considerando quattro cicli di fatturazione, ciascuno di essi avrà una durata di tre mesi. Le informazioni dell'Autorità potranno essere quindi veicolate nel primo ciclo utile successivo a quello in corso di fatturazione, sempre che la comunicazione sull'informazione pervenga nei tempi utili (ad esempio non sia fornita al momento della chiusura di stampa). La stessa comunicazione, al fine di garantire il raggiungimento dell'utilizzatore finale, deve essere ripresentata anche con altri canali di comunicazione (sito, blog, social network etc).

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

**R18** Come già affermato si ritiene utile fornire all'utente le informazioni circa la qualità del servizio e le modalità di consultazione della carta del servizio e del regolamento attraverso una specifica newsletter. Per quanto attiene la qualità dell'acqua, si evidenzia la complessità di fornire al singolo utente il dato relativo alla qualità della risorsa erogata allo stesso. Alcune difficoltà, superabili, sono di tipo informatico: per ogni singola fattura è necessario, infatti, andare a collegare il codice utente con una banca dati contenente le informazioni circa la qualità distribuita. La complessità maggiore risiede però nell'informazione da fornire: l'acqua erogata può derivare, infatti, da fonti diverse, il cui apporto è variabile nel tempo (si pensi ad esempio a interconnessioni che vengono attivate solamente in caso di deficit delle risorse locali). La variabilità di origine della risorsa non può trovare spazio nell'informazione da fornire all'utenza che, innanzitutto,

dovrebbe essere informata sulla provenienza della risorsa distribuita, sulle integrazioni dei diversi punti di prelievo, del peso e delle tempistiche delle stesse e, in seguito, dovrebbe ricevere i dati inerenti i diversi punti di approvvigionamento.

La stessa tipologia di dato fornito richiede spesso una capacità di lettura e interpretazione che ha bisogno di legende o informazioni per aiutare il cittadino nella comprensione del dato. E' chiaro che l'insieme delle informazioni da fornire non può trovare spazio nella singola fattura o nella newsletter allegata. Si ritiene utile quindi che le informazioni circa la qualità dell'acqua siano fornite attraverso strumenti diversi (ad esempio il sito, ma anche una pubblicazione specifica, dove per ogni territorio siano riportate le informazioni riguardanti i diversi punti di prelievo con i relativi dati sulla qualità dell'acqua) .

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

**R19** Cfr 18

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

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

**R20** Cfr 18

**R21** cfr allegato

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

**R22** Publiacqua condivide la scelta delle informazioni da riportare solo una volta l'anno tramite newsletter e altri canali di comunicazione.

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

**R23** Publiacqua non condivide la scelta di inserire i parametri di qualità in fattura per le motivazioni in precedenza citate.



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

**R24** Publiacqua ritiene utile riportare le voci di glossario in una newsletter dedicata alla modalità di lettura della fattura e di inserire le stesse informazioni nel sito internet.

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

**R25** Publiacqua non ritiene necessari particolari adattamenti, tranne quello inerente alle informazioni che si riferiscono all'impegno di consumo da fornire alle utenze per cui è previsto.

**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.**

**R26** Il termine dell'1 gennaio 2014 è corretto nei limiti in cui l'Autorità arriverà in tempi brevi alla definizione delle modifiche da introdurre in fattura, per consentire i necessari adeguamenti degli strumenti di fatturazione che si renderanno necessari.

## GLOSSARIO

Per quanto attiene il glossario, si propone quanto segue:

Quota servizio di acquedotto: sostituire la frase "Il cliente paga questo servizio con una quota variabile in base ai mc consumati e differenziati a seconda degli scaglioni di consumo" con "*Il cliente paga questo servizio con una quota variabile in base ai mc consumati/impegnati (in caso di attività economiche) e differenziati a seconda degli scaglioni di consumo*"

Quota servizio di fognatura: sostituire la frase "Il cliente paga questo servizio con una quota variabile (euro/mc) commisurata ai mc di acqua consumata" con "*Il cliente paga questo servizio con una quota variabile (euro/mc) commisurata ai mc di acqua consumata/impegnata (nel caso di attività economiche)*"

Quota servizio depurazione: sostituire la frase "Il cliente paga questo servizio con una quota variabile (euro/mc) commisurata ai mc di acqua consumata" con "*Il cliente paga questo servizio con una quota variabile (euro/mc) commisurata ai mc di acqua consumata/impegnata (nel caso di attività economiche)*"

Altri oneri: “i contributi di allacciamento alla rete” riteniamo che siano da verificare in relazione all’attivazione del SII.

Scaglioni: sostituire la frase “In ogni bolletta i mc fatturati vengono ripartiti negli scaglioni applicabili al cliente sulla base del suo consumo medio giornaliero” con “*In ogni bolletta i mc fatturati vengono ripartiti negli scaglioni applicabili al cliente sulla base del suo consumo medio giornaliero/impegno (nel caso di attività economiche)*”

Consumi fatturati: sostituire la frase “Sono i consumi di acqua, i metri cubi, fatturati nella bolletta per il periodo di competenza” con “*Sono i consumi di acqua/impegno (nel caso di attività economiche), i metri cubi, fatturati nella bolletta per il periodo di competenza*”.

Sostituire la frase finale “...fino all’emissione della bolletta” con “*fino all’emissione o scadenza della bolletta.*”

Deposito cauzionale: sostituire la frase “Il deposito deve essere restituito dopo la cessazione del contratto, aumentato degli interessi legali”, con “*Il deposito deve essere restituito dopo la cessazione del contratto, ovvero nei casi previsti dal Regolamento del SII, aumentato degli interessi legali*”.

Morosità: sostituire la frase “Il ritardo del pagamento della bolletta può comportare l’addebito di interessi di mora” con “*Il ritardo del pagamento della bolletta può comportare l’addebito di interessi di mora e di altri oneri sostenuti per il recupero della morosità*”