

**All'att. dell' Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas**  
**Ufficio speciale Tariffe e Qualità Servizi Idrici**  
Piazza Cavour, 5  
20121 Milano

**e p.c. on. Michele CIVITA**  
**Assessore alle Politiche del Territorio**  
**e Tutela ambientale**  
**Provincia di Roma**  
Via IV Novembre, 149  
00187 Roma

**Inviata via email**

**Prot. 312-12**

**Allegati n. 1**

**Roma, 12 ottobre 2012**

**OGGETTO: Invio osservazioni a 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**

Con la presente nota trasmetto le osservazioni e le proposte della Segreteria in merito al documento per la consultazione in oggetto.

**Il Dirigente Responsabile**  
**dott. ing. Alessandro Piotti**



## **Osservazioni e proposte**

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

**“Adozione di provvedimenti in materia di contenuti minimi e trasparenza dei documenti di fatturazione del servizio idrico integrato”**

**Segreteria Tecnico Operativa  
Autorità d'Ambito ATO 2 Lazio Centrale Roma**

**12 ottobre 2012**

### **Premesse**

La Segreteria Tecnico Operativa dell'Autorità d'Ambito ATO 2 Lazio Centrale Roma ritiene sia necessario, prima di passar alla disamina del documento di consultazione proposto da codesta Autorità relativo ai contenuti minimi e trasparenza dei documenti di fatturazione del servizio idrico integrato, sottolineare alcune questioni.

La bolletta rappresenta un documento fiscale che deve indicare con la maggior chiarezza e trasparenza possibile per il destinatario gli importi da pagare per il relativo servizio fornito e allo stesso tempo mantenere il requisito di sinteticità.

Nella definizione dei contenuti minimi della bolletta si deve tener conto di questo aspetto e inserire all'interno tutte le informazioni indispensabili per una corretta lettura, senza eccedere con indicazioni che possono essere consultate attraverso altri canali di informazione, descritte in documenti specifici allegati alle Convenzioni di Gestione, o la cui definizione resta in capo ad altri soggetti.

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

*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?*

#### **Finalità dell'intervento proposto**

Per quanto riguarda il coinvolgimento dei clienti finali in tema di struttura dei documenti si rappresenta che nell'ATO 2 fino ad ora la partecipazione delle Associazioni dei clienti finali ha riguardato la stesura della nuova Carta dei Servizi, come previsto dalla legge.

Si condivide l'opportunità di favorire la partecipazione delle associazioni dei clienti finali alla definizione dei contenuti della nuova bolletta.

*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?*

#### **Sintesi degli orientamenti**

Si ritiene opportuno e condivisibile predisporre il contenuto minimo di informazioni da inserire nella bolletta e la posizione che dovrà avere ciascuna informazione al suo interno, ma lasciare libertà di layout a ciascun gestore del S.I.I.

*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?*

#### **Informazioni sul documento di fatturazione e sulla fornitura**

Si segnala che all'interno delle fatture emesse da Acea ATO 2 vengono inserite, oltre alle informazioni riportate nella alinea 3.2, anche le informazioni relative a:

la tipologia del sistema di misura;

la data della stipula del contratto di fornitura;

il valore del minimo contrattuale impegnato solo per le utenze non domestiche.

Si ritiene indispensabile inserire il numero delle forniture sottese a ciascun utenza, in quanto tale informazione è necessaria per il calcolo delle fasce dell'articolazione tariffaria applicate alle utenze condominiali.

*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?*

*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?*

*Q10. Si ritiene utile prevedere di indicare il tipo di misura (con/senza misuratore/tipologia di*

*misuratore/anno di fabbricazione del misuratore)?*

### **Informazioni su letture e consumi**

Si condividono le informazioni individuate da codesta Autorità.

L'indicazione dei consumi è un'informazione fondamentale al fine di favorire un consumo responsabile, pertanto si condivide la necessità di inserire in bolletta una specifica comunicazione a riguardo. Inoltre tale impostazione permetterebbe di far emergere in maniera più evidente anche la presenza di eccessivi consumi causati da perdite occulte. Si condivide l'idea di inserire il consumo annuo. Si rappresenta che l'impostazione grafica ad istogramma risulta molto efficace in quanto di rapida comprensione. Potrebbe risultare utile inserire nel grafico proposto una linea che demarchi l'andamento medio dei consumi nazionali per la tipologia di utenza a cui si riferisce. Relativamente all'indicazione sul tipo di misura, nelle fatture dell'ATO 2 tale informazione è già presente nella prima pagina.

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

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

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

### **Sintesi e dettaglio degli importi addebitati**

La struttura della bolletta e le informazioni ivi contenute, previste da codesta Autorità, appaiono esaustive e coincidono indicativamente con quanto inserito attualmente nelle fatture emesse nell'ATO 2 del Lazio.

In merito al punto 3.10 si propone una sintesi degli importi totali addebitati/accreditati secondo la seguente struttura:

- Quota fissa (importo fisso indipendente dai consumi);
- Servizio acquedotto, fognatura e depurazione (importo variabile a seconda del consumo);
- Bonus acqua;
- Oneri perequazione;
- Conguagli;
- Altri oneri.

Si ritiene imprescindibile effettuare calcoli di conguaglio sui consumi almeno una volta l'anno e si propone di prevedere conguagli anche su letture autorilevate dagli utenti, con le varie modalità messe a disposizione da ciascun Gestore.

Per quanto riguarda la fonte normativa e l'organismo da cui derivano gli eventuali aggiornamenti delle tariffe, si ritiene necessario inserire tale informazione, anche al fine di evitare contenziosi che potrebbero generarsi tra utenti e Gestori.

Si ritiene utile per gli utenti del servizio idrico integrato inserire una voce specifica relativa a oneri di perequazione afferenti a costi sostenuti nell'interesse generale del sistema.

Per le “altre voci”, si rappresenta che i contributi di allacciamento sono importi che vengono versati generalmente al momento dell'accettazione da parte di un utente del preventivo di spesa fornito dal Gestore, quindi al momento della stipula di un contratto; nulla osta che vengano riepilogati in bolletta non come importi da pagare ma come informazioni relative a pagamenti già effettuati.

Per le “altre voci” che riguardano volture, modifiche contrattuali o verifiche tecniche si ritiene che debbano essere inserite in bolletta; in questo caso sono importi da pagare e la bolletta rappresenta il mezzo con cui farlo.

Per quanto riguarda gli interessi di mora si condivide l'impostazione di indicare in bolletta il tasso, la base di calcolo e il periodo di applicazione.

*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?*

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

*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.*

*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.*

### **Informazioni sui pagamenti e su alcune condizioni di fornitura**

Si condividono tutte le informazioni proposte da codesta Autorità.

L'esperienza dell'ATO 2 ha rilevato che la morosità è un fenomeno in costante crescita, pertanto al fine di limitarne l'impatto (anche in termini tariffari) si ritiene indispensabile inserire le procedure in caso di morosità in tutte le bollette emesse e ancor più inserire l'indicazione della presenza o meno di bollette precedentemente non pagate.

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

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

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

### **Informazioni sulla qualità**

Riguardo la qualità del servizio si ritiene opportuno vengano inserite le informazioni descritte nei punti precedenti e l'indicazione di come può essere reperita la Carta dei servizi in vigore, ma senza includere gli indicatori e i livelli di servizio previsti e raggiunti per ogni prestazione del S.I.I.

Tali informazioni possono essere acquisite consultando direttamente il documento che oltre a riportare gli indicatori e i livelli di servizio previsto, dovrebbe consuntivare i livelli di servizio raggiunti ogni anno dal Gestore.

Si ritiene infatti che la bolletta è un documento sintetico e che tale caratteristica deve essere rispettata pertanto si ritiene vadano inserite in modo completo le informazioni che permettono all'utente di conoscere le procedure messe in atto dal Gestore e le modalità di azione nei suoi confronti.

Per quanto riguarda la qualità dell'acqua, non si ritiene opportuno trasferire tali informazioni all'interno della bolletta, se non un'informazione di tipo generico relativa al rispetto o meno dei limiti imposti dal D. Lgs. 31/01. Eventuali informazioni di dettaglio relative a parametri specifici devono essere comunicate dai soggetti competenti secondo quanto previsto dallo stesso decreto (ASL di competenza territoriale).

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

### **Glossario**

Il glossario è un elemento che favorisce la comprensione della bolletta soprattutto per utenti che non sono operatori del settore.

L'esperienza dell'ATO 2 ha rilevato che la causa maggiore di contenziosi è la non conoscenza del significato di alcuni termini, soprattutto quelli relativi ai consumi (rilevati, fatturati e stimanti). Pertanto si ritiene che il glossario sia un elemento aggiuntivo della bolletta indispensabile anche al fine di ridurre tali contenziosi.

Inoltre si ritiene necessario inserire in tutte le bollette la struttura tariffaria di appartenenza dell'utenza con i valori delle tariffe in vigore.

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

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

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

#### **Modalità di esposizione e periodicità di esposizione**

Si condivide l'elenco delle informazioni proposte da codesta Autorità

Per quanto riguarda la qualità dell'acqua, gli indicatori e i livelli di qualità si ribadisce quanto asserto nei punti precedenti. Le voci del glossario di non immediata comprensione che possono come detto in precedenza generare più facilmente contenziosi andrebbero inserite in tutte le bollette: quota fissa, altri oneri, componenti di perequazione, bonus acqua, consumi rilevati, stimati e fatturati e deposito cauzionale.

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

*Q26. Si condivide quanto esposto in merito alle tempistiche per l'implementazione delle nuove regole sui contenuti minimi dei documenti di fatturazione?*

#### **Ambito di applicazione**

E' opportuno concedere ai Gestori del S.I.I. un appropriato time-lag per adeguarsi ai nuovi obblighi informativi, soprattutto vista la situazione così disomogenea a livello nazionale riguardo anche i contenuti della bolletta.

Il periodo transitorio di applicazione della tariffa deve coincidere con quello necessario ad implementare i contenuti delle bollette, quindi l'entrata in vigore degli obblighi dei contenuti minimi in concomitanza con il metodo tariffario definitivo appare coerente.

**Il Dirigente Responsabile**

**dott. Ing. Alessandro Piotti**

