



LEGAMBIENTE

14.10.12

servizi-idrici@autorita.energia.it

Spett.le

**Autorità per l'energia elettrica ed il gas
Ufficio speciale Tariffe e Qualità Servizi Idrici
Piazza Cavour n. 5
20121 MILANO**

E p.c.

consumatori@autorita.energia.it

Spett.le

**Autorità per l'energia elettrica ed il gas
Direzione Consumatori e Qualità del Servizio
Piazza Cavour n. 5
20121 MILANO**

Oggetto: Consultazione pubblica per l'adozione di provvedimenti in materia di contenuti minimi e trasparenza dei documenti di fatturazione del servizio idrico integrato.

Riferimento: Documento per la consultazione 348/2012/R/IDR. Parere congiunto del Movimento Difesa del Cittadino e di Legambiente.

Con Documento del **02.08.12** l'Autorità decideva di avviare un procedimento di consultazione pubblica per valutare un intervento regolamentare sulla struttura e sulle informazioni minime da riportare nei documenti di fatturazione del Servizio Idrico Integrato.

Il **Movimento Difesa del Cittadino**, Associazione nazionale di consumatori, rappresentativa a livello nazionale degli interessi diffusi degli utenti ed iscritta nel registro di cui all'art. 137 del D.lgs 206/05 "Codice del Consumo" e **Legambiente**, Associazione di Protezione Ambientale, riconosciuta ai sensi dell'art. 13 legge n. 349/86, nell'aderire all'invito, si pregiano sottoporre le seguenti brevi

OSSERVAZIONI

La fatturazione dei consumi idrici in Italia risente fortemente della mancanza di una disciplina unitaria. L'autonoma regolamentazione pluridecennale da parte di Comuni, società concessionarie (partecipate o in concessione pluriennale) ed degli ATO, in una alla mancanza di regole unitarie della tariffazione, ha comportato nel nostro Paese la coesistenza di una bollettazione a dir poco variegata.

La stratificazione normativa è testimoniata dalla coesistenza di arcaici regolamenti comunali (cui spesso fa riferimento il gestore anche per la gestione di morosità) con le norme più recenti in materia di carte dei servizi disciplinate dall'allora Conviri ai sensi del D.lgs 152/06 T.U. Ambiente.

Tale stato di cose espone da decenni l'utenza ad abusi di ogni genere soprattutto da parte dei gestori locali e di piccole dimensioni.

Il pessimo stato delle condotte¹, la scarsa redditività unita agli alti costi di gestione e manutenzione delle reti² comporta il rischio che concessionari e ATO pongano in essere

¹ Per assenza di manutenzione, la percentuale delle perdite della rete acquedottistica in Italia è la più alta al Mondo: le perdite idriche raggiungono picchi in Molise (63% di acqua perduta sul totale erogato), Puglia (54%),
Legambiente Direzione Nazionale: Via Salaria n. 403 - 00199 Roma Tel. 06 862681 www.legambiente.it 1
Movimento Difesa del Cittadino: Via Quintino Sella n. 41 - 0187 Roma Tel. 06/4881891 www.mdc.it



pratiche commerciali scorrette finalizzate a far quadrare i conti in contesti aziendali caratterizzati da dinamiche che attengono più alla politica che alla qualità del servizio ed alla economicità ed efficienza della gestione.

Le gravi carenze del settore (acquedotti, fognature e depurazione) causano un enorme danno ambientale ed economico a tutto il sistema paese.

Le nuove competenze dell'Autorità in materia stabilite dal D.L. 201/11 (conv. con L. 214/11) rappresentano la prima vera occasione per mettere ordine nel mercato idrico imponendo finalmente una disciplina uniforme ed una cultura dei diritti dell'utenza e di educazione all'uso della risorsa idrica sino ad oggi ancora sconosciuta in troppe aree del paese.

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

Dalla premessa è evidente la condivisione da parte delle scriventi delle finalità perseguite e degli orientamenti regolamentari enunciati.

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

L'obbligo di adozione delle carte dei servizi ha indotto quasi tutti i principali operatori ad un confronto con le associazioni dei consumatori per la redazione dei documenti.

Solo in alcuni casi (Basilicata, Calabria, Liguria, Lombardia, Piemonte e Valle d'Aosta) oltre alla Carta è stato approvato anche un regolamento di conciliazione.

Sulla fatturazione lamentiamo, al contrario, il disinteresse dei gestori ad un reale confronto con le associazioni che, mancando normative specifiche e nella totale assenza di controlli da parte di una autorità di regolamentazione sino ad oggi assistono impotenti alle conseguenze della scarsa trasparenza tariffaria.

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.

La necessità di uniformare la fatturazione a regole certe facilmente individuabili dall'utenza e dalle associazioni di tutela rende preferibile, ad avviso della scrivente, la definizione di uno schema tipo predefinito quanto ai contenuti.

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

Calabria (52%), Basilicata (50%), nell'hinterland napoletano (48%), in Abruzzo (45%, ma con punte anche del 75%) e in Sicilia e Sardegna (40%) (Fonte CNR)

² Il CONVIRI nel Rapporto sullo stato del Servizio Idrico 2007-2009 ha calcolato un investimento di almeno 28 miliardi di euro per l'efficientamento della rete.

Legambiente Direzione Nazionale: Via Salaria n. 403 - 00199 Roma Tel. 06 862681 www.legambiente.it
Movimento Difesa del Cittadino: Via Quintino Sella n. 41 - 0187 Roma Tel. 06/4881891 www.mdc.it

Le utenze idriche sono caratterizzate da tariffe che includono oltre il consumo dell'acqua anche i servizi accessori della fognatura e soprattutto della depurazione. Si sottolinea pertanto la necessità di differenziare adeguatamente nella bolletta i suddetti costi e l'Iva cui sono assoggettati. Con riferimento alla tariffa di depurazione che spesso i gestori applicano anche in assenza di servizio si invita l'Autorità a garantire l'osservanza di quanto disposto dalla Legge n. 13/09 e dal D.M. **Ambiente del 30.09.2009** attuativo in larga parte violato su tutto il territorio nazionale. In base alle predette disposizioni grava sui Comuni o sugli ATO l'obbligo di rendere disponibili all'utenza le informazioni relative all'effettiva erogazione del servizio, nonché la pubblicazione sui propri siti web di elenchi contenenti gli importi pagati da ciascun utente riferiti al servizio di depurazione.

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)?

Quanto esposto porta le scriventi a supportare la massima specificità nella indicazione dei costi in bolletta.

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

L'indicazione delle forniture porterebbe a enormi vantaggi sia in termini di contabilizzazione all'interno della comunità condominiale, che di gestione da parte del fornitore.

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

Non si ritiene esistano criticità sul punto, si propone, tuttavia, di aggiungere un ulteriore elemento comparativo tra consumo medio annuo dell'utente quello medio dei clienti del gestore.

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

Il modello è corretto salvo l'aggiunta proposta al punto 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?

La proposta è condivisibile, mentre un ulteriore elemento di comparazione e per favorire il consumo responsabile è l'indicazione dei costi di depurazione delle acque e dei relativi impianti, del resto già previsti dalla normativa richiamata.

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

La vetustà del parco contatori esistente e le più volte richiamate esigenze di trasparenza ci portano a condividere l'utilità di quanto proposto anche ai fini di un monitoraggio degli apparati in uso.

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

Come più volte ribadito, l'impostazione prevista dall'Autorità, almeno per la prima fase di regolamentazione, si considera più che esaustiva. Con riferimento alla tariffa di depurazione si ricorda nuovamente di vigilare sul rispetto di quanto previsto dalla norma ministeriale specificamente rivolta a garantire la massima trasparenza circa modi, tempi e ammontare.

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

Si concorda.

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

Si propone l'inserimento di una disposizione di salvaguardia che imponga l'indicazione di ogni altro onere addebitato agli utenti all'interno di tale voce.

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?

Solo nella ipotesi in cui il fornitore registri eventuali morosità.

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

Sì, indicando numero, data, importo e scadenza della stessa.

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, prevedendo il potere dell'Autorità di imporre tale obbligo ogni qual volta si renda necessario.

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

Anche sul punto si esprime parere favorevole ritenendo il preavviso adeguato.

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

No in quanto non specificamente previste nell'ambito del presente documento di consultazione che sul punto resta troppo generico.

In ogni caso alla luce degli evidenti abusi in materia si invita l'Autorità a rendere obbligatoria la pubblicazione e la facile reperibilità da parte dell'utente della Carta dei servizi aggiornata. In molti casi infatti essa non è mai stata emanata, ovvero risulta datata e mai aggiornata annualmente senza neppure l'indicazione dei risultati raggiunti per ogni anno.

Q19. Quali sono i parametri di qualità dell'acqua erogata essenziali che dovrebbero essere riportati in bolletta? Sul punto si concorda con quelli proposti.



Si concorda

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

Si concorda.

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

Si concorda ma si richiede l'aggiunta della definizione di reclamo quale "contestazione dell'utente indirizzata all'azienda relativa alle modalità o ai costi del servizio disciplinato dalla Carta dei servizi".

Inoltre si ricorda a questa Autorità che alla luce delle disposizioni in materia di trasparenza degli atti amministrativi gli ATO hanno l'obbligo, in base alle Delibere Civit, di avere un sito internet contenente tutte le informazioni sensibili e tra queste anche della Carta dei servizi della propria società concessionaria la cui disponibilità deve essere pertanto garantita sempre anche in via telematica.

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

Si concorda.

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

Si al fine di responsabilizzare il fornitore garantendo la massima trasparenza sulla qualità dell'acqua erogata all'utenza.

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

Tutte quelle riferite alle quote tariffarie, alla definizione di scagioni, a quella della morosità, della Carta dei servizi e dei reclami.

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

Allo stato non si rinvencono adattamenti specifici che tuttavia si ritiene potranno essere previsti ed implementati non appena se ne ravvisi la necessità da parte di particolari categorie di utenza.

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

No, in quanto già allo stato i gestori sono in possesso delle informazioni richieste dalla proposta di Delibera di cui la scrivente associazione ravvisa l'estrema urgenza. Si propone pertanto di implementare la nuova regolamentazione a partire dal Giugno 2013.

Con il presente documento, di cui si autorizza la pubblicazione integrale, si spera di avere fornito all'Autorità utili spunti per lo svolgimento dei propri compiti istituzionali.



Per l'MDC:
Francesco Luongo
Segretario Nazionale
Dipartimento Nazionale Servizi a Rete

Per Legambiente:
Edoardo Zanchini
Vice Presidente Nazionale