



Osservazioni e proposte al documento 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

**PROT. 54343/2012 DEL 15.10.2012**

Il presente documento si compone di n° 6 pagine  
inclusa la presente e di 2 allegati (n° 12 pagine).  
Viene inviato per posta elettronica all'indirizzo:

[servizi-idrici@autorita.energia.it](mailto:servizi-idrici@autorita.energia.it)

all'attenzione di:

Autorità per l'energia elettrica e il gas  
Ufficio speciale Tariffe e Qualità Servizi Idrici

**Acque SpA**

*Sede Legale*

Via Garigliano 1, 50053 Empoli (FI)

*Sede Amministrativa*

Via Bellatalla 1, 56121, Ospedaletto, Pisa

tel 050 843111, fax 050 843260 [www.acque.net](http://www.acque.net)  
[info@acque.net](mailto:info@acque.net), [info@pec.acque.net](mailto:info@pec.acque.net)

## PREMESSA

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

Si, le finalità enunciate sono condivisibili in quanto la chiarezza della bolletta può contribuire ad accrescere la trasparenza dell'attività dell'azienda, e a diminuire la presentazione di reclami.

**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?*

Nell'ATO n. 2 Basso Valdarno il gestore ha introdotto nel 2010 una nuova veste grafica della fattura. Questa è stata presentata alle associazioni dei consumatori prima della sua applicazione operativa, in un incontro appositamente organizzato e convocato. Successivamente la "nuova" fattura è stata presentata nell'ambito dell'evento/esposizione "Il Futuro dell'Acqua".

Viene svolta annualmente da un istituto di rilevazioni indipendente una survey sulla base clienti per la determinazione dell'indice di soddisfazione. Nel 2011 il 91% degli intervistati si è dichiarato soddisfatto o molto soddisfatto a proposito della chiarezza e della facilità di lettura della bolletta, esprimendo un voto medio pari a 7,2 decimi.

Una illustrazione della struttura della fattura e della lettera che la accompagna è allegata.

**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?*

Si condivide la proposta di lasciare libertà di layout.

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

Si ritiene dover inserire, nell'elenco delle informazioni, le seguenti:

- numero fattura, in quanto dato univoco di massima importanza per il riconoscimento del documento di che trattasi
- indirizzo di recapito del documento di fatturazione, talvolta diverso sia dalla residenza del contratto, che dalla collocazione del contatore.

È opportuno inoltre evidenziare la tipologia di fatturazione: in acconto, a saldo o mista (parte dei consumi fatturati in acconto, parte a saldo).

**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, potrebbe essere un'informazione utile.

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

Sì, nel documento di fatturazione di Acque SpA esiste tale informazione.

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

Non si riscontrano criticità nell'indicazione del consumo annuo relativo all'anno solare precedente, o alla media dei consumi. Bisogna ovviamente tener conto delle approssimazioni imposte dalla frequenza delle letture e dei cicli di fatturazione. Per quanto riguarda l'esposizione comparativa occorre approfondire maggiormente i dati da sottoporre a comparazione. In linea di massima non ci dovrebbero essere criticità.

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

Il modello può essere adottato. Ritenendo graficamente pesante il tipo di grafico proposto si ritiene auspicabile optare per l'altrettanto chiaro grafico a linee. Preferibile lo schema con il solo confronto fra il periodo fatturato ed il corrispondente nell'anno precedente. Si ritiene opportuno inserire il grafico solo nelle fatture in cui vengono addebitati consumi riferiti a letture effettive.

**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?*

Il consumo medio di una famiglia è potenzialmente molto variabile. Si ritiene utile dare un riferimento ulteriore rispetto ai propri consumi, ma potrebbe essere più significativa l'indicazione del consumo medio a livello di zona (Comune, Provincia, ecc.), con l'avvertenza esplicita che il dato costituisce un termine di paragone approssimato.

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

Si ritiene utile inserire la marca e la matricola del contatore. Per quanto riguarda l'anno di fabbricazione, anche se talvolta questo è un dato non presente in archivio, potrebbe essere utile al cliente, per avere un'indicazione sulla vetustà (quindi grado di affidabilità) del misuratore.

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

Si ritiene senz'altro importante prevedere una sintesi ed un dettaglio degli importi. Nel timore che il numero di informazioni contenute nella prima pagina della fattura possa comprometterne la leggibilità, si propone il modello seguito da Acque SpA, illustrato nell'allegato, che aggiunge al documento di fatturazione vero e proprio, con sintesi e dettaglio degli importi, una lettera di accompagnamento che contiene una parte delle altre informazioni richieste e, in forma discorsiva, una sintesi e una migliore spiegazione dei dati più rilevanti.

Per quanto riguarda gli interessi di mora, risulta di complessità poco gestibile e nella maggior parte dei casi poco significativo in termini di importi, un dettaglio del calcolo che riporti tutti gli elementi elencati al punto 3.18 del documento.

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

La modalità è condivisibile, in quanto l'unica che rende chiare le operazioni di redistribuzione dei consumi e conguagli effettuati tra lettura effettiva e lettura presunta. Per quanto riguarda il conguaglio annuo degli scaglioni tariffari, si ritiene corretto il meccanismo applicato nell'ATO n. 2 Basso Valdarno, concordemente con l'Autorità d'Ambito e con il parere - allegato - espresso dal COVIRI nel gennaio 2009 e peraltro confermato al punto 5.6 del DCO 290/2012/R/IDR. Tale meccanismo prevede di riportare la tariffa annua stabilita ai giorni totali dell'anno determinando così una tariffa giornaliera da riferire ai giorni intercorrenti fra due letture effettive. Il metodo di calcolo viene applicato in conformità alle previsioni che richiedono un minimo di due letture effettive all'anno (DPCM 4/3/1996 e DPCM 29/4/1999).

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

Si ritiene sconsigliabile attribuire al gestore la funzione di assegnare benefici alle utenze ritenute socialmente svantaggiate. Per espletare questa funzione, infatti, il gestore dovrebbe entrare nel merito delle situazioni socio-economiche dei singoli utenti. Ne conseguirebbe la necessità di trattare dati delicati, anche per ragioni di privacy, con un notevole salto di complessità dal punto di vista gestionale. Si ritiene che possano essere gli enti locali e in particolare i comuni, per una più spiccata sensibilità e una maggiore conoscenza del territorio e anche delle situazioni più particolari, a gestire e accordare provvedimenti specifici, finanziati attraverso la tariffa.

L'esperienza di Acque SpA in materia è riferibile al contributo per le utenze deboli, erogato dai comuni con criteri da loro stabiliti e finanziato da una quota del gettito tariffario appositamente trasferita dal gestore, in base alle deliberazioni dell'Autorità di Ambito n° 53 del 26 novembre 2008 e n° 3 del 26 marzo 2009 con cui venivano recepite le previsioni di cui all'articolo 154 comma 6 del D.Lgs. 152/2006.

Esperienza analoga è stata quella relativa al contributo per le famiglie numerose, già erogato dalla Regione Toscana con suo bando negli anni 2009 e 2010.

**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?*

Le procedure previste in caso di morosità dovrebbero essere riportate in tutte le bollette.

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

Si ritiene assolutamente 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.*

**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.*

La proposta è condivisibile sia per quanto riguarda lo spazio che i tempi di preavviso, a condizione che le informazioni siano generalizzate. Per informazioni differenziate in base a tipologie e caratteristiche dei clienti potrebbe essere necessario un tempo maggiore di preavviso.

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

Si condividono le informazioni individuate, in quanto esaustive rispetto al quadro generale del servizio reso. Si osserva che dati dipendenti da periodo e località di erogazione, come quelli relativi alla qualità dell'acqua, introducono complessità di gestione.

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

Si ritiene che ci si possa limitare a riportare in bolletta i dati relativi a pH, conducibilità e durezza.

Gli altri parametri potrebbero essere pubblicati, come già avviene, sul sito del gestore che potrebbe essere obbligato a riportare in bolletta un indirizzo web per l'accesso diretto.

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

Potrebbe essere problematico inserire tale modello qualora le informazioni da indicare avessero un grado di dettaglio maggiore rispetto al Comune di fatturazione.

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

Si ritiene utile la definizione a livello nazionale di un glossario standard da utilizzare nella comunicazione con gli utenti. Proprio per esigenze di massima completezza di tale glossario, si ritiene non gestibile il suo invio in formato cartaceo con le fatture. Si precisa che, dal puro lato dei costi, ogni foglio aggiuntivo comporta mediamente un onere 0,03€ oltre ai maggiori oneri di spedizione del plico qualora si superi il primo porto postale.

Si ritiene per questo preferibile la prescrizione di rendere tale glossario consultabile via web ad indirizzi puntualmente riportati nella bolletta.

In merito ai contenuti proposti, si precisa che nell'ATO n. 2 Basso Valdarno le utenze di tipo domestico afferiscono ad un'unica tipologia, sia quando si riferiscono ad un'unica unità immobiliare che quando si riferiscono a condomini. Nella lettera di accompagnamento alla fattura è ricordato il numero di unità immobiliari servite dall'utenza contrattualizzata. Al numero di unità servite vanno rapportati l'importo della quota fissa e le soglie degli scaglioni tariffari.

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

Sì, si condivide, aggiungendovi i parametri di qualità dell'acqua erogata.

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

No, per non rendere troppo pesante la lettura del documento. Si può ovviare con un richiamo al sito internet.

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

No, è sufficiente una volta l'anno.

**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? Motivare le proprie osservazioni.*

Sì, il tempo individuato risulta essere sufficiente per le eventuali modifiche.