

DCO 348/2012 Contenuti minimi e trasparenza dei documenti da fatturazione

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

R1 – Si condividono in quanto le motivazioni riportate si ritengono essenziali per un trasparente rapporto tra il Gestore e l'utente;

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?*

R2 – AdF ha organizzato diversi incontri con le Associazioni dei Consumatori per valutare insieme le esigenze degli utenti per una più agevole lettura della bolletta. I risultati si sono poi concretizzati in vari step di revisione ed aggiornamento del layout della fattura.

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 – Si ritiene che la definizione di uno schema tipo faciliterebbe l'utente non soltanto nella lettura, ma anche in un ipotetico confronto tra bollette di diversi gestori.

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

R4 – AdF oltre alle informazioni indicate, ritiene opportuno evidenziare in bolletta l'indirizzo di recapito della bolletta (in aggiunta a quello di residenza e di ubicazione della fornitura), il totale consumo addebitato, i giorni di riferimento e la tipologia di fatturazione: ad esempio a consumo reale, presunto e mista (reale più presunto).

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)?*

R5 - Sì, è opportuno indicare la fascia di consumo, intendendo il totale del consumo rilevato nell'anno precedente

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

R6 – Sì.

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

R7- Sì, per la gestione informatica delle fatture e per il rischio di dare dati fuorvianti.

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

R8 – No per le modalità indicate al punto Q7

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?*

R9 – Non si condivide in quanto, vista la variabilità caratterizzante il nucleo familiare ed i diversi usi della risorsa idrica sul territorio (vedi consumi stagionali, fluttuazione della popolazione...), il dato riportato potrebbe essere non corrispondente. Più che individuare elementi di comparazione, è opportuno “educare” l’utente con campagne di sensibilizzazione della risorsa idrica.

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

R10 – Sì, quando presente.

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

R11 – Non si condivide, si ritiene più opportuno inserire in prima pagina altre voci quali:

- dati del cliente
- dati relativi alla fornitura
- dati relativi al numero fattura, importo, scadenza
- bollette non pagate
- contatti con l'azienda (numero verde, sito)

mettendo a fine del dettaglio della fattura le voci di sintesi.

Si ritiene in questo modo che la bolletta sia più facilmente leggibile evidenziando i dati più significativi.

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

R12 – Si ritiene opportuno explicitare in bolletta i calcoli relativi ad eventuali conguagli tariffari, ma si condivide quanto rappresentato anche da Federutility e che per completezza si riporta sotto:

“L’articolazione tariffaria è pensata appositamente per incentivare il comportamento “virtuoso” dell’utente ed il risparmio idrico, inoltre risponde a specifici criteri di equa redistribuzione dei costi tra utenti. Gli elevati consumi vengono penalizzati con l’applicazione di tariffe di eccedenza superiori alle tariffe medie.

A parità di consumo annuo, una distribuzione di volumi (portata) più concentrata, oltre che ad un impatto maggiore sulle risorse ambientali da luogo a dimensionamenti degli impianti più onerosi (tubi di diametro maggiore, capacità degli impianti di trattamento e depurazione maggiori) e utilizzi più intensivi di personale e forniture dal momento che tali impianti devono essere in grado di fornire la maggiore portata richiesta.

E’ quindi rilevante non solo il consumo totale, ma anche la sua distribuzione nell’arco dell’anno.

Gli extra costi derivanti dalle maggiore concentrazione dei volumi assorbiti andrebbero sostenuti in misura maggiore dagli utenti che ne sono stati la causa.

Sulla questione si era anche espressa la CONVIRI che ad una richiesta di parere della scrivente Federazione, aveva confermato che gli scaglioni tariffari andavano applicati tenendo conto del pro-die su base giornaliera.

Non potendo i gestori misurare i consumi effettivi su base giornaliera, e dovendosi basare sulle sole due misure annue, il criterio minimale dovrà essere quello di attribuire la parte dei volumi così misurati corrispondente al periodo di fatturazione, agli scaglioni di competenza dello stesso periodo. Gli scaglioni di competenza del periodo di fatturazione si ottengono dividendo gli scaglioni annuali per il numero di fatturazioni annue (per esemplificare ciò equivale a dire che se la fatturazione è relativa ad un trimestre tutti gli scaglioni annuali vanno divisi per 4, se bimestrale per 6...). Una tale indicazione sarebbe anche più facilmente comprensibile per l’utente.

In tale contesto il criterio dei conguagli su base annua, a livello di fascia scaglione di consumo, in caso di letture effettuate per frazioni di anno, può determinare una compensazione tra periodi con entità di prelievo effettive diverse, laddove il meccanismo tariffario a scaglioni è inteso a penalizzare i consumi che eccedono quelli di riferimento, anche all’interno dei singoli periodi di fatturazione (ad es., usi stagionali, seconde case, strutture turistiche e ricreative). Tale criticità assume aspetti ancor più rilevanti in quelle situazione ove la fatturazione è “pro die”, senza conguagli su base annuale.

Del resto il conguaglio su base annuale, e non in base alle effettive letture, renderebbe superfluo le 2 letture annue effettuate prima e dopo il periodo di massimo consumo.

Infine andrebbero previsti meccanismi che consentano di tenere in considerazione i casi in cui è disponibile solo una lettura almeno annuale, superando situazioni in cui la lettura è impossibile a causa di utenti irreperibili che rendendo non accessibili i contatori. In questi casi, infatti, il meccanismo del conguaglio automatico alla prima lettura successiva si ritiene non condivisibile nell’ottica di un rapporto trasparente tra utente e gestore.”

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

R13 - Tra gli altri oneri devono essere ricomprese tutte le spese relative alle prestazioni verso l’utenza.

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 - Si ritiene che debbano essere riportate in tutte le bollette.

Riteniamo che una comunicazione capillare sulle procedure di morosità aiuterebbe quei clienti che non pagano o pagano in ritardo per effettiva difficoltà economica: sono spesso ignari delle conseguenze che seguono e che appesantiscono ulteriormente situazioni già precarie. Riteniamo che su questo argomento

ci sia la massima trasparenza e ridondanza.

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

R15 - Sì.

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 - Non riteniamo opportuno aggiungere altre informazioni sulle condizioni di fornitura, eventualmente possono essere inserite nel glossario.

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 - Si condivide la proposta anche se il periodo di 30 gg. non appare sufficiente, proponiamo almeno 60 gg. Riteniamo inoltre opportuno che la comunicazione tra il Gestore e l'Autorità debba essere ben strutturata. Se ad esempio l'Autorità indica di riportare in bolletta una determinata comunicazione, dovrebbe essere indicata anche la 'vita temporale' della comunicazione.

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

R18 - Si condivide l'importanza delle informazioni indicate, riteniamo più opportuno utilizzare altri canali di comunicazione per non appesantire la bolletta quali il sito web.

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

R19 - I parametri di qualità dell'acqua erogata che potrebbero essere riportati in bolletta sono:

- pH
- conducibilità
- durezza in F°

Altri parametri, quali ad esempio il potassio, i bicarbonati, il calcio ed il magnesio, non sono previsti nel D.Lgs 31/2001, (calcio e magnesio comunque concorrono a definire il parametro durezza dell'acqua); i solventi, i trialometani e i cloriti sono previsti nel D.Lgs 31/2001, ma essendo compresi nel controllo di verifica hanno una cadenza inferiore rispetto ai parametri previsti nel controllo di routine, specialmente nel caso di zone di approvvigionamento con volumi di acqua ridotti.

Vista, inoltre, la molteplicità di punti di erogazione a livello di singolo Comune, appare difficoltoso poter indicare in bolletta a ciascun utente il dato relativo alla qualità dell'acqua a lui erogata.

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

R20 - Si purché limitato ai tre parametri sopra indicati. Rimangono le difficoltà sopra indicate relative alla molteplicità dei punti di erogazione.

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

R21 - Si condivide la risposta, riteniamo opportuno segnalare in fase di incontro tecnico le seguenti specifiche oltre quelle già indicate nel documento:

- *sezione Informazioni sugli addebiti:*

aggiungere la definizione di “concessione” (ogni singola unità abitativa servita);

quota fissa: va specificato che è dovuta per ogni concessione;

scaglioni: va specificato che lo scaglione va adeguato al numero delle concessioni.

- *sezione Informazioni su unità di misura, letture e consumi*

tipologia di fornitura: il glossario sarà personalizzato da ciascuna azienda sulla base del proprio Regolamento e Carta dei servizi

- *sezione Altre informazioni:*

va aggiunto il Regolamento.

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

R22 - Si condivide l'elenco delle informazioni, riteniamo più opportuno utilizzare altri canali di comunicazione per non appesantire la bolletta quali il sito web.

Si palesa il rischio che un invio concentrato di più informazioni renda il documento di fatturazione poco comprensibile all'utente finale, non tralasciando inoltre l'aggravio dei costi a carico dei Gestori.

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

R23 - No perché le analisi vengono effettuate con una frequenza diversa da quella dell'emissione delle bollette.

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

R24 - No, riteniamo più opportuno utilizzare altri canali di comunicazione per non appesantire la bolletta quali il sito web.

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 - No perché è difficile diversificare la stampa delle bollette per tipologia di utenza.

Si ritiene opportuno effettuare comunicazioni mirate su determinate tipologie di utenza quali:

- utenze deboli;
- grandi consumatori.

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 - Si ritiene che la tempistica indicata possa essere adeguata se saranno rispettati i tempi indicati.