

Prot. 4746/2012



Arezzo, 15 ottobre 2012

Spett.le

Autorità per l'energia elettrica e il gas

Ufficio speciale Tariffe e Qualità Servizi Idrici

Piazza Cavour 5

20121 Milano

tel. 02-65.565.311

fax 02-65.565.222

e-mail: servizi-idrici@autorita.energia.it

•
Sede Legale e
Direzione Tecnica
Patrignone, Località Cuculo
52100 Arezzo
Tel 0575 3391
Fax 0575 320289

**Oggetto: 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**

•
Direzione Generale e
Sede Amministrativa
Via Montefalco nr. 55
52100 Arezzo
Tel 0575 3391
Fax 0575 339399

Spettabile Autorità,

in allegato alla presente la scrivente Società, trasmette le osservazioni al documento di consultazione in oggetto.

Distinti saluti

Nuove Acque S.p.A.
L'Amministratore Delegato
Ing. Francesca Menabuoni



**CONSULTAZIONE PUBBLICA PER L'ADOZIONE DI
PROVVEDIMENTI
IN MATERIA DI "CONTENUTI MINIMI E TRASPARENZA DEI
DOCUMENTI DI FATTURAZIONE DEL SERVIZIO IDRICO
INTEGRATO"**

DCO N. 348/2012/R/IDR

15 Ottobre 2012

PREMESSA

Preliminarmente la Società Nuove Acque manifesta il proprio apprezzamento nei confronti dell'Autorità visti gli obiettivi che con il documento di consultazione oggetto del presente lavoro si intendono perseguire. Tutte le osservazioni e considerazioni proposte nel nostro documento sono da esaminare nella medesima direzione e finalità proposte con il documento di consultazione dall'Autorità, ovvero migliorare la qualità del servizio nei confronti della Collettività con particolare attenzione al contenimento dei costi. Sicuramente, l'obiettivo di riuscire per quanto possibile a garantire una standardizzazione dei contenuti informativi dei documenti di fatturazione, rappresenterà per l'utente un miglioramento del servizio.

Prima di entrare nel merito dei singoli quesiti proposti nel documento di consultazione, riteniamo opportuno porre all'attenzione dell'AEEG alcune considerazioni di carattere generale che, in un'ottica di massima collaborazione e condivisione rispetto agli obiettivi del Regolatore, si ritengono importanti anche alla luce delle esperienze maturate dopo oltre dieci anni di rapporto con i Nostri Utenti.

La trasparenza e la massima informazione nella comunicazione tra gestore e utente è un obiettivo che la Società ha da sempre cercato di perseguire, sia per una sensibilità doverosa nell'ambito del pubblico servizio gestito, sia perché chiarezza e trasparenza in bolletta, riducono le cause di litigiosità.

L'invio della fattura è da sempre stato considerato un momento essenziale non solo per mettere al corrente l'Utente dei propri consumi e degli importi dovuti suddivisi per fasce, ma anche per fornire altre importanti informazioni sia sulla qualità del servizio che sulle varie attività poste in essere dalla Società come ad esempio gli investimenti realizzati, i nuovi servizi via via attivati, oltre alle informazioni utili per effettuare un uso corretto della risorsa.

Avviare un lavoro per incrementare e rendere il documento di maggior contatto con l'utente - la fattura - ancora più trasparente è importante, anche se giungere alla versione definitiva dello stesso entro la fine del corrente anno, allo stato attuale, appare prematuro visto che ad oggi tutti gli operatori sono impegnati per definire la struttura regolatoria di riferimento che inciderà sulle informazioni da trasferire agli Utenti. In questa fase riteniamo corretto lavorare in parallelo per definire da un lato la struttura regolatoria e dall'altro le modalità di rappresentazioni in bolletta, fermo restando che le stesse non potranno trovare concreta applicazione fino a quando non sarà definitivamente approvato il metodo tariffario definitivo e ciò al fine di evitare continui adattamenti dei sistemi informatici ed informativi che oltre a incidere sui costi di gestione delle aziende, rischierebbero di generare maggiore confusione nei clienti finali.

Nell'ottica sopra esposta in merito al documento di consultazione proposto la scrivente Società ritiene opportuno effettuare le seguenti considerazioni di carattere generale:

- 1) Distinguere le informazioni da trasferire nei documenti di fatturazione per la Clientela domestica rispetto alle altre categorie non domestiche;
- 2) Valutare specificatamente il caso delle utenze condominiali. Molte delle informazioni che si vorrebbe arrivassero agli utenti finali nel caso di specie non potranno essere fornite, direttamente all'utilizzatore del servizio.
- 3) Nel definire le informazioni e le comunicazioni da inserire in bolletta ci si dovrebbe ispirare a principi di essenzialità, semplificazione e sintesi. Eccedere nella quantità di informazioni, a volte può frapporre ostacoli alla ricerca delle indicazioni essenziali per l'utente e pertanto anziché semplificare, si rischia di rendere ancora meno trasparente il rapporto. Per questo si ritiene che la quantità delle informazioni in bolletta dovrebbe essere proporzionata alla rilevanza della tematica trattata. Per evitare di eccedere nelle informazioni, per quelle di tipo statistico e qualitativo, si ritiene più efficace fornire al Cliente un'informazione sintetica in bolletta, indicando poi canali informativi dedicati per tutti gli approfondimenti del caso (link a siti web, call center, sportello clienti...).
- 4) Nel definire le informazioni da inserire pur privilegiando la trasparenza nel rapporto, si deve tener conto sia dell'incremento dei costi per gli adeguamenti informatici, sia dei maggiori oneri per la stampa e la postalizzazioni che si potrebbero generare qualora il numero dei fogli da inviare agli Utenti dovesse superare quelli che attualmente vengono trasmessi.
- 5) Visto le aspettative che si intende perseguire con il documento di consultazione in termini di informazioni sui consumi, sarebbe auspicabile inserire l'attivazione di un programma di installazione di contatori adatti ad effettuare la telelettura; con questa tecnologia se adeguatamente sostenuta, i Clienti potrebbero riuscire ad avere aggiornamenti costanti sui consumi ed intervenire tempestivamente nei casi di funzionamento anomalo dell'impianto idraulico interno, evitando così sprechi della risorsa e corrispettivi elevati delle fatture. Con questi strumenti, adeguatamente parametrizzati, si può pensare in futuro di offrire ai Clienti servizi di informazione innovativi e caratterizzati dalla massima personalizzazione e tempestività, cosa che oggi, con le tecnologie impiegate, non possiamo neppure programmare.

OSSERVAZIONI SU SINGOLI QUESITI

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

R1. Si condivide l'obiettivo di migliorare la leggibilità dei documenti di fatturazione per fornire servizi sempre migliori nell'ambito del rapporto con il cliente che deve essere improntato e caratterizzato alla massima trasparenza. Un bolletta più leggibile, rende migliore e più semplice la comunicazione tra gestori e utenti prevenendo reclami e contenziosi.

Tuttavia occorre individuare correttamente le informazioni da dare al Cliente per evitare che l'eccesso di informazioni, anziché rendere la bolletta più trasparente, si traduca in una peggior comunicazione tra le parti.

Si ritiene pertanto che la bolletta, oltre al dettaglio per le tematiche principali, debba semplicemente fornire una indicazione delle modalità (indicazione di collegamento al sito web, call center o sportello utente) con cui poter approfondire le altre tematiche non economiche di cui il Cliente può aver bisogno. A tal proposito ci preme evidenziare che la ns. Azienda per favorire la lettura e l'informazione sui dati presenti in bolletta, nel 2004 ha predisposto per i clienti una nota di "Guida alla lettura della bolletta", riportata anche nel sito internet aziendale con pop-up esplicativi su ogni elemento, oltre a predisporre lo stesso documento in forma cartacea presso i punti di accoglienza del cliente.

Da non sottovalutare il potenziale incremento dei costi nel caso in cui il quantitativo di informazioni che si intendono fornire risulti superiore rispetto a quelle attuali.

R2. Le bollette attualmente inviate tengono conto dei principi di comunicazione generalmente accettati, e sono il frutto dell'esperienza maturata nel corso degli anni di gestione. Pur non essendo stato definito un contenuto standard della fattura con i vari interlocutori, la Società ha mantenuto nel corso degli anni, sui singoli aspetti, un confronto con l'Autorità di Ambito e con le associazioni di categoria.

- 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 condivide la proposta dell'Autorità di lasciare libertà di layout. Meglio concentrare le risorse sulla standardizzazione delle informazioni.

Informazioni minime da inserire nel documento di fatturazione

- 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. Tra le informazioni essenziali da indicare andrebbe inserito l'indirizzo di recapito della bolletta, che non in tutti i casi coincide con il punto di fornitura o la sede legale dell'intestatario del contratto, e il codice identificativo dell'utente. Inoltre si potrebbero integrare le informazioni con l'indicazione della matricola contatore ove presente. In questo modo il Cliente potrà esattamente risalire al proprio strumento di misura quando nel medesimo pozzetto siano presenti più contatori.

R5. L'indicazione della fascia di consumo potrebbe favorire reclami e contestazioni dovute a normali variazioni di fabbisogno derivanti dalle abitudini del cliente o dalle vicende climatiche. Pertanto risulterebbe preferibile il confronto dei consumi con il corrispondente periodo dell'anno precedente, come viene effettuato attualmente dalla Società nelle bollette di congruaglio.

Qualora il metodo di regolazione tariffaria dovesse confermare un deposito cauzionale variabile congruo e proporzionato ai consumi dell'anno precedente, allora l'indicazione della fascia di consumo potrebbe risultare utile per il Cliente.

Si ribadisce infine che qualora si dovesse definire una politica di installazione di contatori elettronici, i Clienti potrebbero avere tutte le informazioni sui propri consumi in tempo reale ed in bolletta si potrebbe prevedere di inserire dati reali e di facile ed immediato riscontro.

R6. Sì, informazioni sono importanti al fine di evitare incomprensioni anche a livello condominiale. Oltre al nr. delle concessioni d'uso interno è necessario indicare la tipologia d'uso (categoria tariffaria), attribuita per il calcolo della bolletta.

- 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)?*

R7. Per quanto ci riguarda non vediamo criticità anche perché abbiamo implementato una personalizzazione al fine di adempiere alla carta del Servizio, che consente di indicare sistematicamente (nelle bollette a conguaglio) al cliente il confronto del consumo attuale con quello dello stesso periodo corrispondente dell'anno precedente. Da notare tuttavia che, alcune difficoltà nell'indicazione dei dati dei consumi, può riscontrarsi in tutti quei casi in cui non è possibile effettuare le letture con le modalità previste dal DPCM del 4 marzo 1996. Tale circostanza si verifica nei confronti dei Clienti con contatore collocato in proprietà privata non accessibile. Infine, occorre sempre tenere presente che l'informazione dei consumi rischia di non arrivare o comunque di non essere collegata ad un consumo effettivo, nei casi in cui sono presenti utenze condominiali

R8. Da una prima analisi si ritiene che un grafico in linea sia più leggibile rispetto all'istogramma proposto.

Per quanto riguarda l'inserimento in bolletta di un grafico dobbiamo tuttavia indicare le seguenti problematiche: 1) costo implementazione del programma gestione clientela; 2) costo derivante dallo spazio occupato in bolletta dal prospetto. Mantenendo il formato attualmente inviato ai Clienti, l'inserimento di un grafico sui consumi ci costringerebbe all'incremento di 1 foglio nel plico bolletta che farebbe superare il limite dei 20 gr. postali 3) L'inserimento del grafico dei consumi dovrebbe essere effettuato con cadenza semestrale in corrispondenza delle sole fatture di conguaglio e non con periodicità trimestrale, come prospettato nel documento di consultazione.

R9. Condivisibile l'indicazione dell'elemento di confronto, ma questa deve essere operata con dati omogenei. Effettuare un confronto tra il consumo di un Cliente con la media nazionale non ha alcuna valenza, mentre potrebbe essere opportuno un confronto a livello di Ambito Territoriale.

R10. Si ritiene utile l'indicazione della tipologia di misurazione, ma per il Cliente non pare necessario avere l'indicazione dei dati tecnici del misuratore, in quanto eccessivamente specialistici e difficilmente comprensibili per l'utenza. Come già affermato per il Cliente, potrebbe essere utile conoscere la matricola del contatore.

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

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

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

R11. In linea di massima si condivide sia l'inserimento dei dati sintetici che del dettaglio ritenendo tali informazioni necessarie al Cliente per comprendere il calcolo della fattura.

R12. Si condivide l'orientamento. E' opportuno che sia indicato anche il dettaglio in merito ai metri cubi relativi ad acconti conguagliati. L'indicazione del solo importo rimborsato, potrebbe essere motivo di numerose contestazioni dei clienti che "non vedono" rimborsarsi i metri cubi già fatturati con la bolletta di acconto; potrebbero pensare di effettuare un duplice pagamento.

In questa sede preme invece puntualizzare che non appare corretto parlare di conguaglio annuo, visto che la Società è in linea con gli orientamenti espressi dal CONVIRI, parere 29/01/2009, della Giurisprudenza e dalle delibere assunte dalla competente Autorità di ambito, nel calcolo degli scaglioni tariffari applica la regola del *pro-die*.

R13. Ogni altra voce non rientrante nelle voci ordinarie dovrà confluire, nel riepilogo sulla voce altri oneri; a titolo di esempio, possono farsi rientrare tra gli altri oneri i compensi per ricerche perdite, gli spostamenti e gli interventi sul contatore a carico dell'utente, i lavori eseguiti per conto dell'utente, spese per attività di recupero credito, spese per variazioni contrattuali, imposte di bollo, etc. . .

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.*

R14. Una rappresentazione puntuale della procedura in caso di morosità per le ragioni che andremo ad esporre, rischia di costituire una informazione che non va nella direzione che si cerca di perseguire e che traspare dal documento di consultazione:

- La procedura di morosità è inserita nel regolamento di somministrazione, documento che all'atto della stipula del contratto viene consegnato a tutti i Clienti.

- Ciascun Cliente può accedere al sito della società o telefonare al numero verde per avere questo tipo di informazione.
- In tutte le bollette vengono indicate eventuali bollette precedenti non onorate.
- I Clienti morosi ricevono un apposito sollecito con raccomandata AR in cui sono indicate le condizioni che vengono praticate ai Clienti morosi.

Visto che la situazione sulla morosità interessa un numero limitato di Clienti, che ricevono apposite e personalizzate comunicazioni, proporre alla generalità degli utenti una informativa in bolletta ricorrente, dettagliata di tutta la procedura sulla morosità, togliendo spazio a notizie di più ampia portata non appare opportuno.

Del caso potrebbe essere sufficiente un richiamo invitando i Clienti interessati a compiere i dovuti approfondimenti per mezzo dei canali ordinari (agenzie territoriali, numero verde, sito web etc...).

R15. Riteniamo utile tale informazione.

R16. Come evidenziato in risposta al punto Q.15 ed in premessa al presente documento, occorre apprezzare correttamente i valori in gioco tra una corretta informazione ed un eccesso di informazione che potrebbe mettere in difficoltà il Cliente. Per questo motivo si ritiene sempre necessario ricordare al Cliente attraverso quali canali potrà ottenere tutte le informazioni che lo possono interessare maggiormente, magari indicando gli argomenti più sensibili come informazioni sulle rateizzazioni, presenza di strumenti per la risoluzione extragiudiziale delle controversie, modalità di verifica del contatore etc.

Utilizzare la bolletta per ripetere il contenuto del regolamento consegnato al momento della stipula del contratto non ci sembra utile per migliorare il rapporto con la generalità dei Clienti.

R17. Si condivide la proposta anche se il periodo di 30gg indicato non appare sufficiente. Riteniamo che il tempo minimo di preavviso debba essere almeno pari ad un ciclo di fatturazione, nel nostro caso almeno 90 giorni.

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?

R18. Si condivide che vengano indicati in bolletta i riferimenti per un approfondimento delle informazioni inerenti la carta del servizio. A tale riguardo potrebbero essere inseriti i link al sito web, allo sportello clienti o il numero del call-center.

Analogamente a quanto detto per la carta del servizio, si ritiene che l'informazione di dettaglio relativa agli indicatori di qualità del servizio debba poter essere approfondita nella opportuna sede, mentre nella bolletta possa essere sufficiente l'indicazione

necessaria al suo reperimento (link al sito web, indirizzo dello sportello clienti o numero del call-center).

In merito alle informazioni di dettaglio sugli indicatori di qualità è opportuno rilevare che la qualità dell'acqua fornita subisce delle variazioni anche stagionali e pertanto è opportuno prevedere l'inserimento di parametri medi che sarebbero non facilmente riscontrabili da un cliente che volesse fare dei controlli puntuali effettuando propri campionamenti ed analisi.

Altro aspetto da non sottovalutare è rappresentato dal consistente numero di fonti di approvvigionamento di qualità differenti ed in alcuni casi interconnessi fra loro che rendono pertanto impossibile l'indicazione puntuale dell'acqua fornita al singolo Cliente.

Conseguentemente l'inserimento in fattura di informazioni puntuali risulta impossibile ed occorrerebbe rendere noti solo i parametri medi, informazioni queste, che non comporterebbe un vantaggio concreto per il Cliente che viceversa potrebbe trovarsi costretto a richiedere chiarimenti o addirittura promuovere inutili contenziosi. Per ovviare alle problematiche sopra esposte si ritiene più corretto prevedere campagne informative cartacee per aree e per valori medi, da predisporre al di fuori della fattura.

R19. La scrivente Società ritiene che la trasmissione assieme alla bolletta dei dati relativi ai parametri qualitativi dell'acqua erogata, sia un adempimento eccessivamente oneroso per il servizio idrico ed i suoi utenti. La pubblicazione sul sito internet, assieme ad un opportuno rimando in bolletta, appare lo strumento più idoneo ed economico a soddisfare l'esigenza di corretta informazione. Anche gli utenti sprovvisti di collegamento ad internet avrebbero la possibilità di informarsi seguendo le indicazioni in bolletta relative allo sportello clienti o il numero del call-center.

In ogni caso si fa presente che esistono difficoltà oggettive nell'associazione univoca fra punto di fornitura e parametri di qualità dell'acqua, dal momento che in uno stesso punto l'acqua può provenire da parti dell'acquedotto eterogenee (serbatoi di accumulo, intreccio di reti, etc...) o da fonti di approvvigionamento diverse captate per lo stesso acquedotto e ognuna caratterizzata dalla propria composizione chimica (pozzi, sorgenti, corpi superficiali, mare...).

Infine per quanto riguarda l'individuazione della lista di parametri da mettere a disposizione dell'utente sul sito internet si ritiene che i più rappresentativi siano: Ph, durezza, conducibilità, nitrati, nitriti, ammonio, solfati, cloruri, ferro, manganese, batteriologia (escherichia coli, enterococchi, coliformi totali), calcio, magnesio, sodio, potassio.

R20. Come già indicato nel punto R19, non si ritiene necessario inserire in bolletta i dati relativi ai parametri qualitativi dell'acqua.

Glossario

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

R21. In linea di massima si ritiene che il glossario possa essere condiviso anche se merita puntualizzare la definizione di pro-die alla luce dell'orientamento espresso dalla CONVIRI con il proprio parere reso il 29 gennaio 2009.

Modalità di esposizione e periodicità dell'informazione

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?

R22. Ferme restando le osservazioni precedentemente formulate, si condivide che le informazioni che saranno da inserire in bolletta non siano ripetute più di una volta all'anno, altrimenti l'attenzione del Cliente sui vari messaggi non sarà adeguata.

R23. Come esposto nel punto R19, non si ritiene necessario riportare in bolletta i dati relativi ai parametri di qualità dell'acqua, essendo sufficiente l'indicazione, in bolletta, del sito internet sul quale poter reperire le informazioni. Le persone sprovviste di connessione ad Internet potrebbero richiedere copia cartacea dei dati, telefonicamente o presso lo sportello-utenti del gestore.

R24. Si ritiene che il glossario dovrebbe essere allegato alla Carta dei Servizi e ai Regolamenti ed eventualmente al contratto iniziale con le condizioni di fornitura. Allegare il glossario alla bolletta comporterebbe un inutile appesantimento della stessa.

Ambito di applicazione e tempi di implementazione

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.

R25. Come argomentato in premessa riteniamo opportuno definire un ambito di applicazione circoscritto ai clienti domestici. Non appare possibile, infatti, definire uno standard unico che possa interfacciarsi in modo adeguato con diverse tipologie di clienti finali.

R26. Sul punto non possiamo che rinviare a quanto già indicato nelle premesse al presente documento.