

SPETT.LE

AUTORITÀ PER L'ENERGIA ELETTRICA E IL GAS

[HTTP://WWW.AUTORITA.ENERGIA.IT/IT/INDEX.HTM](http://www.autorita.energia.it/it/index.htm)

**CONSULTAZIONE PUBBLICA PER L'ADOZIONE DI PROVVEDIMENTI TARIFFARI IN MATERIA DI SERVIZI IDRICI N. 348/2012/R/IDR [1]\***

**I - RISPOSTE ALLA CONSULTAZIONE**

L'Autorità per i Servizi Pubblici Locali del Comune di Genova – proseguendo il suo impegno di collaborazione con l'AEEG per la costruzione di nuove regole dei rapporti di utenza nel servizio idrico-integrato – ha deliberato di partecipare alla “Consultazione pubblica” n. 348/2012/R/IDR per quanto riguarda i contenuti minimi dei documenti di fatturazione.

L'ASPL, in particolare, ha interesse a mettere in evidenza tutti i profili concernenti le carte dei servizi (anche per quanto attiene ai richiami in bolletta ai diritti dei consumatori e degli utenti): in questo contesto, infatti, l'impegno per una sempre maggiore trasparenza rappresenta un *fil rouge* dell'attività che l'Autorità ha portato avanti da tre anni a questa parte. Con riferimento al documento di consultazione sopra richiamato esprime il suo contributo con riferimento ad alcuni temi che ritiene coerenti con la propria funzione istituzionale.

**I CONTENUTI MINIMI DEI DOCUMENTI DI FATTURAZIONE**

L'Autorità genovese (ASPL) concorda sul principio che *“la bolletta deve essere ritenuta un importante strumento di comunicazione tra il gestore e il cliente e può veicolare importanti informazioni che agevolino il rapporto tra questi due soggetti. Il cliente può avere a disposizione, tramite la bolletta, informazioni relative ai suoi diritti come cliente e ad alcuni aspetti della gestione del servizio”* e che *“attraverso una corretta informazione periodica”* si promuove *“un più alto livello di tutela, una maggior consapevolezza del servizio ricevuto e dei costi ad esso associati nonché favorire, attraverso tale maggior conoscenza, una maggior partecipazione consapevole”*

L'ASPL ritiene infatti che debbano essere utilizzati tutti gli strumenti possibili per migliorare l'informazione al cittadino in qualità di utente dei servizi. Il diritto all'informazione è infatti uno dei diritti fondamentali che l'ordinamento europeo e quello nazionale garantiscono agli utenti e ai consumatori; tale diritto [art. 2, comma 2, lettera c) c.cons.], inserito nelle disposizioni generali del Codice del Consumo per evidenziarne la portata di principio d'ordine generale, ha la finalità di assicurare la consapevolezza del consumatore/utente, e non rileva solo nella fase pre-contrattuale, ma nell'intera durata del rapporto di utenza. Al diritto all'informazione è strettamente legato il diritto alla correttezza ed alla trasparenza nei rapporti contrattuali, a cui il legislatore, come per il diritto all'informazione, riconosce la portata di principio di carattere generale [art. 2, comma 2, lettera e)]: quindi anche il diritto degli utenti di ottenere informazioni e presentare reclami in qualsiasi momento del rapporto contrattuale, nel rispetto del diritto all'informazione ed alla trasparenza nella gestione del contratto, anche ai fini dell'esercizio delle tutele che l'ordinamento garantisce.

\* Il presente documento è stato approvato con delibera ASPL n. 38/2012

La fatturazione del servizio idrico, intesa anche come strumento di comunicazione, sconta tuttavia il fatto che in molti casi la fatturazione è intestata al condominio: questa situazione rende necessario che l'amministratore si faccia parte attiva nei confronti dei condomini (utenti finali) per le informazioni sul servizio, e nei confronti dell'azienda erogatrice per la presentazione di reclami ecc.

Si segnala che a Genova si è verificato nuovamente il caso dell'interruzione del servizio per programmati interventi di manutenzione della rete senza che vi sia stata un'adeguata informativa agli utenti interessati: se questi avessero avuto in tempo l'informazione avrebbero potuto ridurre i danni, normalmente conseguenti alla sospensione di un servizio così importante, anche per le attività economiche.

**SUGGERIMENTI: (CONTENUTI A TUTELA DEL CONSUMATORE)**

**Oltre ai contenuti tecnici, già menzionati nel documento in consultazione, proponiamo di inserire nel modello di fattura, tra i contenuti minimi:**

- 1. Guasti ed accessi alle informazioni:** il numero telefonico, il numero di fax e l'indirizzo web come canali per la segnalazione dei guasti.
- 2. Presentazione dei reclami:** il numero telefonico, il numero di fax e l'indirizzo web come canali per la presentazione dei reclami, l'indicazione di come reperire la modulistica per il reclamo.
- 3. Informazioni sulla programmata interruzione del servizio:** la fattura deve recare anche le informazioni degli interventi programmati di manutenzione della rete, con riferimento all'arco temporale relativo al bimestre successivo, a fronte dei quali sarà interrotto il servizio per gli utenti. L'informazione e la trasparenza – soprattutto per quanto attiene ai casi in cui il servizio deve essere interrotto – sono certamente valori essenziali per la protezione dei diritti degli utenti.
- 4. Carta dei servizi:** sulla fattura devono essere indicati i luoghi fisici dove è reperibile la Carta dei servizi e l'indirizzo web da cui è possibile scaricarla

**Autorità per i Servizi Pubblici Locali del Comune di Genova:**  
**([www.asplgenova.it](http://www.asplgenova.it))**

**Presidente: Prof. Avv. Alberto Maria Benedetti**

**Componente: Avv. Marco Barilati**

**Componente: Prof. Avv. Lorenzo Cuocolo**

**Responsabile procedimento: Dott.ssa Laura Burani - [lburani@comune.genova.it](mailto:lburani@comune.genova.it)**