

## **Verbale sintetico 3<sup>a</sup> riunione GdL "Sistema idrico"**

**Milano - Roma, 17 febbraio 2016**

Il giorno 17 febbraio dell'anno 2016, presso la Sede di Milano dell'Autorità per l'energia elettrica, il gas e il sistema idrico (di seguito: AEEGSI o Autorità) in collegamento video con gli Uffici di Roma, si è svolta la terza riunione del Gruppo di Lavoro (di seguito: GdL o Gruppo) "Sistema idrico" dell'Osservatorio permanente della regolazione energetica, idrica e del teleriscaldamento (di seguito: OssReg o Osservatorio).

La riunione ha ad oggetto l'esame dei seguenti argomenti iscritti all'ordine del giorno:

1. analisi del Decreto 16 settembre 2015 pubblicato sulla GU n.227 del 30-9-2015 e il rapporto con il coefficiente di Morosità previsto nel MTI-2;
2. analisi del rapporto tra le tariffe e la qualità dei servizi resi;
3. superamento dell'ente provincia e impatto sulla composizione degli enti d'ambito e la fusione tra Società di gestione;
4. innovazioni tecnologiche da introdurre nel settore (es. accesso a internet per gli utenti del servizio idrico);
5. sistema informativo sul servizio idrico integrato.

Sono presenti alla riunione:

- per l'Autorità: il dott. Lorenzo Bardelli, Direttore della Direzione Sistemi Idrici dell'Autorità, il dott. Bernardo Pizzetti, in qualità di segretario dell'OssReg e l'avv. Giorgia Palma;
- per i rappresentanti degli *stakeholder*: il dott. Luigi Gabriele di Codici, in qualità di coordinatore, la dott.ssa Francesca Spinicci di Anea, l'ing. Alessandro Cecchi di Anfida, la dott.ssa Tiziana Toto di Cittadinanzattiva, il dott. Alessandro Petruzzi di Federconsumatori, l'ing. Valeria Zingarelli di Utilitalia.

La riunione ha inizio alle ore 11:00. Il segretario dell'Osservatorio svolge la funzione di verbalizzazione.

*Osservatorio permanente della regolazione energetica,  
idrica e del teleriscaldamento*

---

Il coordinatore del GdL, dott. Gabriele, apre i lavori richiamando il verbale della riunione precedente, tenutasi in data 19 gennaio 2016, preventivamente inviato per posta elettronica a tutti i membri del Gruppo. Il verbale viene approvato all'unanimità.

Si passa all'esame del primo punto iscritto all'o.d.g. Il coordinatore propone di affrontare il tema della morosità partendo dai provvedimenti che hanno autorizzato due gestori del servizio idrico integrato alla riscossione coattiva mediante ruolo dei crediti vantati (cfr. i Decreti del Ministero dell'Economia e delle Finanze del 16 settembre 2015 - *Autorizzazione alla riscossione coattiva mediante ruolo, dei crediti vantati dalla Società Acea Ato 2 - Gruppo Acea s.p.a., partecipata da Roma Capitale, nei confronti degli utenti del servizio idrico integrato* e del 30 dicembre 2015 - *Autorizzazione della riscossione coattiva tramite ruolo dei crediti vantati dalla Società Abbanoa S.p.a., partecipata dalla Regione Sardegna e da Comuni, nei confronti degli utenti del servizio idrico integrato*) e propone un giro di tavolo per conoscere l'opinione dei componenti sul tema.

La dott.ssa Toto condivide l'importanza di dibattere sull'argomento, in considerazione del fatto che uno dei provvedimenti richiamati riguarda un gestore del servizio idrico integrato che recentemente è stato multato dall'AGCM per pratiche commerciali scorrette. La stessa società è stata autorizzata, mediante decreto ministeriale, a ricorrere al ruolo per recuperare le morosità (rileva inoltre che tale situazione genera criticità anche in relazione alle procedure di reclamo in corso di contestazione).

Il dott. Petrucci condivide la posizione espressa dalla dott.ssa Toto e manifesta perplessità riguardo all'atteggiamento di comuni e regioni che si concentrano sul recupero delle morosità dimenticando di privilegiare il rapporto con il cittadino. Pone l'attenzione poi sul fatto che è importante tener conto delle motivazioni sottese alla morosità.

La dott.ssa Spinicci afferma, a livello generale, l'importanza del tema della gestione della morosità, collegato al tema delle tariffe sociali. A tal proposito cita il c.d. Collegato ambientale (legge 28 dicembre 2015, n. 221, *Disposizioni in materia ambientale per promuovere misure di green economy e per il contenimento dell'uso eccessivo di risorse naturali*), che contiene misure in materia di morosità e agevolazioni tariffarie. In particolare, il Collegato ambientale prevede, da un lato, l'implementazione di meccanismi di gestione della morosità e modalità di recupero delle morosità che siano efficaci ed efficienti (per non gravare su tutti gli utenti) e, dall'altro, che l'AEEGSI assicuri agli utenti domestici del servizio idrico integrato in condizioni economico-sociali disagiate l'accesso a condizioni agevolate alla fornitura

*Osservatorio permanente della regolazione energetica,  
idrica e del teleriscaldamento*

---

della quantità di acqua necessaria per il soddisfacimento dei bisogni fondamentali (con riferimento al tema delle tariffe sociali segnala lo studio promosso Federconsumatori e Utilitalia *“Primo Rapporto sulle agevolazioni tariffarie nel Servizio Idrico Integrato”*).

L'ing. Cecchi suggerisce di approfondire l'argomento (di grande rilevanza e di grande attualità, anche prospettica) attraverso una puntuale analisi sulla “sofferenza” degli utenti nelle varie aree territoriali, al fine di conoscere l'entità del fenomeno che è nota a livello quantitativo ma non qualitativo.

L'ing. Zingarelli non ritiene opportuno discutere del tema nella sede dell'OssReg, in quanto l'applicazione del citato decreto esula dalle competenze dell'Autorità.

Sintetizzando gli elementi emersi dal giro di tavolo, il coordinatore suggerisce due proposte per affrontare la tematica in questione:

- avvalersi di un esperto che provveda a mappare il fenomeno della morosità e le motivazioni ad essa sottese;
- predisporre, avvalendosi di un esperto, un documento sulla materia che possa essere eventualmente trasformato in DCO (focalizzando l'attenzione sull'utilizzo dello strumento del ruolo, sulla previsione della morosità inserita nel metodo tariffario e sulla individuazione di adeguati strumenti di garanzia per gli utenti).

Il dott. Bardelli fornisce chiarimenti su alcune tematiche emerse nel corso della discussione.

In primo luogo, rammenta che la regolazione della morosità nasce da un'analisi di dati riscontrati su lavori contabili ed extracontabili dei gestori, così come validati dai competenti soggetti alla verifica della regolazione locale, ossia dagli enti di ambito. Sulla base di questi dati, l'Autorità ha condotto delle analisi statistiche e ha distinto per aree geografiche un valore standardizzato da riconoscere, in modo tale che il gestore sia incentivato ad operare in maniera efficiente (infatti se l'operatore si vedesse riconosciuta l'entità del suo costo di morosità non avrebbe nessun incentivo a procedere all'azione del recupero dei crediti vantati con l'utenza e questo porterebbe nel tempo ad aggravare ulteriormente questo tipo di situazioni di costi per gli utenti che invece pagano regolarmente le fatture).

Evidenzia, poi, che nel settore dei servizi idrici si è posta una definizione molto rigorosa di morosità (e si sta valutando la possibilità che diventi ancor più rigorosa, affinché risulti più difficile che un credito vantato possa tradursi in un onere di morosità riconosciuto nell'ambito tariffario) e si è rilevata un'incidenza molto più alta rispetto ad altri settori.

*Osservatorio permanente della regolazione energetica,  
idrica e del teleriscaldamento*

---

Riferisce inoltre che, tenendo conto degli obblighi di legge, l'Autorità ha previsto la possibilità per i soggetti interessati e gli enti d'ambito competenti di formulare istanza nel caso in cui il valore di morosità riconosciuto fosse inidoneo a garantire l'equilibrio economico finanziario della gestione.

Con riferimento all'esame dei decreti all'o.d.g., il dott. Bardelli sostiene che il tema possa incidere nella misura in cui porti a un contenimento dei fenomeni di morosità e di conseguenza al contenimento in termini macro della voce di costo. In particolare, specifica che se la *ratio* dei provvedimenti citati è che alcune aziende possano avere maggiori garanzie nell'ambito delle procedure di riscossione, allora, sotto il profilo tariffario, si attenderanno costi più contenuti.

Intervenendo ancora sul tema dei provvedimenti di autorizzazione alla riscossione coattiva mediante ruolo, la dott.ssa Toto pone un problema di concorrenza, sostenendo che tale genere di provvedimenti sono previsti solo nel caso in cui il servizio sia gestito da una realtà pubblica. Ritiene fondamentale capire in quali circostanze possa essere previsto il ricorso al ruolo e se si tiene conto dell'origine della morosità, che può essere colpevole o meno.

Il dott. Petruzzi, in relazione al provvedimento dell'Autorità, pone invece un problema legato alla spalmatura degli oneri (nei casi citati, il coefficiente di morosità determina un aumento tariffario che si spalma su tutti nell'attesa che l'Autorità territoriale conferisca con l'AEEGSI).

Il coordinatore propone di dedicare una riunione specifica per approfondire il tema, con la finalità di capire quali sono gli strumenti affinché, in totale trasparenza ed efficienza, si evitino sproporzioni sia in termini di concorrenza sia in termini di ripercussioni tariffarie in determinati ambiti territoriali.

Si passa al secondo punto dell'o.d.g. Il coordinatore introduce il problema relativo alla disponibilità dei dati relativi al rapporto tra le tariffe e la qualità dei servizi resi. In particolare, pone l'attenzione sulla necessità di individuare un coefficiente per valutare la coerenza fra tariffe e servizio reso.

Il dott. Petruzzi segnala che, in Lombardia, una serie di aziende, che stanno predisponendo le prime bozze di carte dei servizi, hanno aperto un confronto con le associazioni dei consumatori sugli standard di qualità.

L'ing. Zingarelli richiama gli interventi di regolazione della qualità contrattuale che troveranno applicazione dal prossimo 1<sup>a</sup> luglio 2016 (cfr. deliberazione 23 dicembre 2015, 655/2015/R/idr) e che porteranno all'uniformità degli standard. Tuttavia,

*Osservatorio permanente della regolazione energetica,  
idrica e del teleriscaldamento*

---

riferisce che c'è ancora da fare soprattutto per quanto riguarda la qualità tecnica del servizio.

La dott.ssa Toto riferisce che sarebbe auspicabile prevedere un sistema di monitoraggio per gli standard di qualità.

L'ing. Cecchi di Anfida sul rapporto tra tariffe e qualità sostiene che debba essere valutato l'aspetto delle differenziazioni (acqua reflue e acque bianche), soprattutto a livello territoriale. Uno spunto di discussione potrebbe essere rappresentato dall'individuazione di modalità per incentivare l'uso consapevole e razionale (efficace ed efficiente) della risorsa.

Il dott. Bardelli, in relazione alla tematica del rapporto tra qualità e tariffe, suggerisce di concentrare l'attenzione sulla possibilità di valutare la congruità del parametro individuato dall'Autorità sulla base delle analisi econometriche (109 euro per abitante), rispetto al quale l'AEEGSI ha previsto la possibilità di verifica e riconoscimento di eventuali oneri aggiuntivi per determinate *performance* di qualità.

Con riferimento al tema della qualità tecnica, segnala che l'AEEGSI ha avviato un procedimento al fine di effettuare una prima ricognizione sulla qualità tecnica. Sottolinea, però, che i tempi per giungere ad avere una regolazione nazionale sul tema non saranno rapidi, in considerazione del fatto che la tecnologia infrastrutturale nel settore non è standardizzabile in misura paragonabile a quella di altri settori di pubblica utilità e risente in modo rilevante di specificità territoriali.

Il coordinatore evidenzia la necessità di accelerare l'omogeneizzazione della qualità tecnica e di legarla ai coefficienti di prezzo e propone di produrre un documento che possa tracciare una guida per l'individuazione di indici di verifica di qualità tecnica del rapporto tra servizio e tariffe.

A questo proposito, il dott. Bardelli conferma che la qualità non è legata al metodo tariffario, se non per il fatto che il metodo tariffario finanzia degli interventi che sono destinati a migliorare l'infrastruttura, quindi anche la qualità tecnica.

Il dott. Bardelli segnala l'imminente pubblicazione di una ulteriore raccolta dati con la quale saranno chieste una serie di grandezze sia sulla qualità contrattuale sia sugli indicatori tecnici. L'Autorità potrebbe mettere a disposizione degli *stakeholder* le analisi di quelle grandezze tecniche che diano il senso di quanto l'infrastruttura sul territorio sia collocata in modo così "diversamente efficace".

Si passa all'esame del punto 3 all'o.d.g. Il coordinatore introduce il tema del superamento dell'ente provincia (legge 7 aprile 2014, n. 56 o "legge Delrio") e

*Osservatorio permanente della regolazione energetica,  
idrica e del teleriscaldamento*

---

dell'impatto sulla composizione degli enti d'ambito, collegandolo al tema del processo di fusione tra società di gestione previsto dal decreto c.d. "Sblocca Italia" (decreto legge 12 settembre 2014, n. 133, convertito con modificazioni dalla legge 11 novembre 2014, n. 164).

L'ing. Cecchi propone di predisporre un'analisi che approfondisca quanto è stato attuato della legge Delrio e quanto del decreto Sblocca Italia.

Il dott. Bardelli interviene per informare che l'Autorità ha il compito di redigere una relazione semestrale sullo stato di attuazione del decreto Sblocca Italia, che rappresenti lo stato di attuazione delle attività richieste in termini di integrazione ai gestori. È stato rilevato che alcune regioni hanno legiferato o stanno legiferando al fine di rivedere la loro costruzione in termini di organizzazione per enti di ambito.

Il dott. Bardelli sottolinea, inoltre, che la competenza degli enti d'ambito è centrale ed è fondamentale che quella competenza si traduca in atti decisionali. Ci si attende poi che i processi di riorganizzazione amministrativa si traducano nella possibilità per gli enti d'ambito di attrarre le necessarie competenze o quantomeno che ATO più strutturate svolgano parte dei compiti assegnati ad altri enti di governo dotati di una struttura più debole.

Si passa all'esame del 4 punto all'o.d.g. Il coordinatore rileva che l'accesso alla rete per gli utenti del servizio idrico risulta essere ancora limitato rispetto al fabbisogno odierno. In particolare, pone l'attenzione su due aspetti:

- la necessità di uniformità dei canali di accesso per i consumatori (poiché, ad oggi, alcuni gestori permettono l'acquisizione di dati online, altri no);
- la necessità di uniformità della natura informativa (al fine di evitare disparità di trattamento).

Il coordinatore riferisce che è auspicabile che l'Autorità ponga in essere una attività regolatoria volta a eliminare le disparità, sotto l'aspetto informativo.

Il dott. Petruzzi condivide la necessità di introdurre un sistema di accesso al passo con i tempi, ma sostiene che sia prioritario potenziare le modalità di accesso già esistenti (ad es. trasparenza).

L'ing. Zingarelli rammenta che l'Autorità ha già in parte regolato la materia, attraverso gli interventi di regolazione della qualità contrattuale (menziona, a titolo di esempio, gli indicatori di qualità dei servizi telefonici).

L'ing. Cecchi propone di approfondire i seguenti ulteriori argomenti: la misura e il contatto con l'utente.

*Osservatorio permanente della regolazione energetica,  
idrica e del teleriscaldamento*

---

Il dott. Bardelli riferisce che il tema è sempre stato all'attenzione dell'Autorità. Aggiunge, poi, che l'accesso alla rete può, da un lato, fornire informazioni migliori e, dall'altro, offrire la possibilità di razionalizzare alcuni elementi di costo (la digitalizzazione delle informazioni potrebbe tradursi nella possibilità di razionalizzare parte delle strutture esistenti sul territorio (sportelli fisici), ma è stato riscontrato che vi è una persistente richiesta di conservazione dei presidi fisici).

Il coordinatore auspica che, accanto alla digitalizzazione delle informazioni, si realizzi un sistema informativo integrato (SII), così come è avvenuto in altri settori (5 punto all'o.d.g.).

Il dott. Petruzzi ritiene prioritario superare le attuali difficoltà che si riscontrano nel collegarsi ai siti internet.

L'ing. Zingarelli si dichiara favorevole ad approfondire l'argomento, ma ritiene che un SII mal si concili in un settore non in concorrenza come quello idrico. Sostiene che potrebbe essere interessante analizzare le potenzialità di un sistema di quel tipo con riguardo al futuro funzionamento del bonus idrico.

La dott.ssa Toto condivide l'importanza di reperire quanti più dati possibile sul servizio idrico e riferisce che negli ultimi anni la situazione, soprattutto con riferimento ai dati relativi alle tariffe, è migliorata.

La dott.ssa Spinicci ritiene che la possibilità di strutturare un sistema informativo integrato nel settore dei servizi idrici sarebbe ben visto, ma pone dei dubbi su come sarà possibile adattare il modello di SII pensato per il settore energetico al settore idrico.

L'ing. Cecchi sostiene che bisognerebbe approfondire quali potrebbero essere gli indicatori su cui stimolare un'omogeneizzazione nella pubblicazione dei dati e nelle modalità di pubblicazione, ma sostiene che la creazione di un SII sul modello energetico sarebbe fuori scopo e diventerebbe difficile persino individuare il soggetto a cui affidarne la gestione.

I componenti del GdL stabiliscono che la prossima riunione si terrà il 30 marzo p.v. presso gli uffici dell'Autorità.

La riunione termina alle ore 13.15.

Il Segretario

Il Coordinatore