

Osservazioni dell'ANEA al DCO 665/2014/R/Idr dell' AEEGSI del 23 dicembre 2014 “Regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono - Inquadramento generale e linee di intervento”

L'ANEA (Associazione Nazionale Enti e Autorità di Ambito) presenta le proprie osservazioni al documento per la consultazione 665/2014/R/IDR dell'AEEGSI, “Regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono - Inquadramento generale e linee di intervento” di seguito DCO 665/2014.

Premessa

Prima di presentare le osservazioni inerenti ai singoli spunti per la consultazione, si introducono alcune considerazioni generali.

In primo luogo si porta all'attenzione dell'Autorità il tema del confronto tra gli obiettivi minimi di qualità previsti e gli standard attualmente stabiliti nelle Carte dei Servizi in vigore. Nel documento infatti, vengono descritti chiaramente i meccanismi che si metterebbero in moto nei casi in cui i livelli minimi previsti a livello nazionale Q_1 siano più alti di quelli previsti attualmente nei contratti in essere, ma non viene specificato cosa accadrebbe in casi eventualmente contrari, ove si riscontri un livello di qualità in atto maggiore di quello previsto a livello nazionale Q_1 . In particolare sarebbe utile che venga esplicitato, da parte dell'AEEGSI, che tali casi non danno luogo ad alcuna ipotesi di maggiori riconoscimenti economici al gestore interessato, rispetto a quanto previsto nel contratto in essere. Inoltre si ritiene fondamentale, nella futura deliberazione, una chiara esplicitazione del meccanismo proposto per cui, nessun premio è dovuto ai gestori che senza l'approvazione dell'Ente d'Ambito, anche su richiesta, conseguano per propria unilaterale scelta livelli qualitativi superiori a quelli minimi contrattuali Q_1 .

In secondo luogo, si pone all'attenzione dell'Autorità che nel documento generalmente si prendono in considerazione, per definire alcuni standard, giorni solari e non giorni lavorativi. Si ritiene più opportuno utilizzare in modo generalizzato i giorni lavorativi (considerati dal lunedì al venerdì) piuttosto che quelli solari, dal momento che spesso nel determinare questi ultimi è necessario considerare periodi temporali estesi per tenere conto delle festività.

Inoltre si ritiene auspicabile prevedere forme di coordinamento con gli Enti di Ambito nel caso in cui utenti singoli o associazioni di consumatori/utenti si rivolgano direttamente all'AEEGSI (ad esempio alla Direzione Consumatori, Conciliazioni e Arbitrati (DCCA)) per segnalazioni e reclami. Questo per permettere agli Enti di Ambito di avere un quadro completo della situazione anche dal punto di vista della qualità contrattuale nel territorio di competenza.

Q1. Si ritiene esaustivo l'elenco di profili da includere nel primo blocco della nuova regolazione sulla qualità contrattuale? Motivare la risposta.

Si ritiene opportuno porre all'attenzione dell'Autorità due ulteriori profili molto importanti: la gestione delle perdite occulte a valle del contatore e la morosità.

Q2. Si ritiene congruo il periodo temporale prospettato per la definizione e l'implementazione della regolazione sulla qualità? Motivare la risposta.

Si ritiene congruo il periodo temporale prospettato.

Q3. Si ritiene vi siano altri obiettivi generali e specifici che, nell'ambito delle competenze attribuite all'Autorità, debbano essere perseguiti nel presente procedimento? Motivare la risposta.

Un ulteriore obiettivo che dovrebbe essere perseguito è quello del coordinamento con gli Enti di Ambito, viste anche le diverse attribuzioni di competenze previste all'interno del DCO 665/2014.

Q4. Si ritiene esaustiva l'impostazione prospettata dall'Autorità in merito alla trattazione degli aspetti di qualità contrattuale nell'ambito della metodologia tariffaria vigente? Motivare la risposta.

Si sollevano delle perplessità in merito al caso in cui siano già previsti dei livelli superiori rispetto a quelli minimi fissati dall'Autorità, dal momento che i costi per poterli raggiungere sono già riconosciuti in tariffa.

Q5. Si ritiene che il meccanismo individuato, sia in grado di offrire i corretti incentivi al miglioramento della qualità del servizio?

Così come strutturato il meccanismo individuato sembrerebbe non produrre gli incentivi perseguiti. In particolare il meccanismo che prevede sia il riconoscimento di una premialità che quello dei maggiori costi sembra produrre effetti distorsivi. Si prenda ad esempio il caso in cui il livello fissato Q_p sia già superiore rispetto al livello minimo fissato Q_1 . Il gestore anche se fissasse un livello Q_2 compreso tra Q_1 e Q_p beneficerebbe comunque del meccanismo premiante, anche se in realtà si tratterebbe di un passaggio peggiorativo rispetto alla situazione precedente. Chi ha già un livello superiore ai minimi stabiliti non viene quindi premiato, ma ha già i maggiori costi sostenuti per il raggiungimento di tale livello riconosciuti in tariffa. Si potrebbe quindi ipotizzare una regolazione che preveda: livelli di Q_1 differenziati in base a livelli di partenza (anno di affidamento, e cioè se si tratta di un'azienda che opera da poco o molto tempo nel settore, e in base al collocazione territoriale) e diversi meccanismi di premialità.

Q6. In caso affermativo, si ritiene corretto prevedere un premio per gli investimenti che consentono di raggiungere un livello $Q_1 < Q_p \leq Q^*$? In caso di risposta affermativa si condivide la proposta di demandare all'Ente d'Ambito l'individuazione della soglia massima Q_p ?

Si rimanda a quanto espresso nello spunto per la consultazione Q5.

Inoltre, considerata la complessità del procedimento di valutazione del beneficio marginale aggiuntivo associato ad un aumento del livello di qualità Q_p e al fine di favorire l'auspicata omogeneità sull'intero territorio nazionale, si ritiene importante che l'Autorità definisca in modo omogeneo degli schemi entro i quali gli Enti d'Ambito possono muoversi per la definizione dei benefici marginali aggiuntivi.

Q7. Si condivide la proposta di consentire comunque il riconoscimento dei costi degli investimenti effettuati anche nel caso in cui il gestore non consegua il livello di servizio Q_p a condizione che l'intervento sia caratterizzato da un rapporto beneficio costo maggiore di 1?

In merito si ritiene difficilmente misurabile il rapporto beneficio/costo maggiore di 1. Nel caso in cui questo poi dovesse essere demandato all'Ente di Ambito, si ritiene auspicabile che venga indicata una precisa metodologia di individuazione, anche nell'ottica dell'obiettivo di armonizzazione perseguito dall'Autorità. Si ritiene pertanto opportuno ricomprendere tale casistica all'interno della quantificazione delle penali, come riportato al punto 2.31. Inoltre non si dovrebbero prendere in considerazione solo i costi di investimento, ma anche i costi operativi che, se maggiorati per ottenere obiettivi non raggiunti, andrebbero poi rettificati al ribasso, concorrendo inoltre alle penali.

Q8. Si condivide la proposta di prevedere che le penali vengano quantificate dall'Ente d'Ambito? Si condividono i criteri generali illustrati per la quantificazione delle stesse? Motivare la risposta.

Si condivide allargando però con quanto espresso nello spunto per la consultazione Q7.

Q9. Si condivide la proposta di includere le penali nella componente RC^a_{PQ} considerandole di fatto una componente negativa di reddito che viene retrocessa indirettamente agli utenti attraverso una riduzione tariffaria? In caso di risposta negativa formulare proposte alternative.

Si condivide la proposta.

Q10. Si condivide la proposta di emissione quadrimestrale delle fatture, prevedendo una periodicità maggiore per le utenze con consumi elevati? Si condivide l'individuazione delle soglie di consumo? Motivare la risposta

Si ritiene opportuno che la frequenza minima di emissione delle fatture sia trimestrale. Questa potrebbe essere assimilata ad una sorta di rateizzazione volta al perseguimento della sostenibilità della tariffa e alla riduzione della morosità. Per poter contenere i costi relativi all'emissione delle fatture potrebbero essere messi in atto meccanismi per incentivare il ricorso alle bollette elettroniche. Si ritiene che una bollettazione più frequente possa essere applicata agli utenti con consumi superiori a 500 mc/anno e ancora maggiore per quelli superiori a 2.000 mc/anno.

Q11. Si condivide la quantificazione dell'indennizzo automatico? Si ritiene opportuno prevedere una differenziazione dell'indennizzo per le varie tipologie di utenza? Motivare.

Si condivide la quantificazione dell'indennizzo automatico, ma non si ritiene opportuna una differenziazione per tipologia di utenza.

Q12. Si condivide la proposta di prevedere la facoltà per l'Ente d'Ambito di introdurre standard migliorativi e indennizzi superiori rispetto a quelli minimi individuati dall'Autorità? Motivare.

Si condivide l'impostazione che demanda all'Ente d'Ambito la possibilità di introdurre standard migliorativi e indennizzi superiori rispetto a quelli che verranno determinati dall'Autorità.

Q13. Si condivide l'approccio prospettato in ordine alle modalità di addebito e fatturazione? Motivare la risposta.

Si ritiene tale approccio condivisibile, manca però specificazione se sia previsto un conguaglio annuo dei consumi per spalmare gli stessi nelle fasce di consumo annuali.

Q14. Si condivide la proposta di prevedere che la rettifica di fatturazione debba essere effettuata dal gestore entro sessanta (60) giorni solari? Motivare la risposta.

Si condivide tale previsione.

Q15. Si condivide l'ipotesi di prevedere un incremento del termine nel caso in cui si applichi l'articolo 156, comma 1, del d.lgs 152/2006, demandando all'Ente d'Ambito la determinazione dello standard specifico? Motivare la risposta, indicando un termine congruo e proponendo scadenze o modalità per la gestione dei dati tra gli esercenti.

Si concorda con l'ipotesi di prevedere un incremento dei termini nel caso di applicazione l'articolo 156, comma 1, del d.lgs 152/2006, demandando all'Ente d'Ambito la determinazione dello standard specifico. Non si hanno informazioni in merito per poter definire un termine congruo che dovrebbe riuscire a mediare tra le esigenze dei diversi soggetti: gestore del servizio acquedotto, gestore del servizio fognatura e/o depurazione, utenti.

Q16. Si condivide l'ipotesi di prevedere l'accredito con rimessa diretta all'utente nel caso in cui la data di emissione della bolletta non consenta di rispettare il citato termine dei sessanta (60) giorni solari? Motivare.

Per quanto riguarda le richieste di rettifica di fatturazione l'Autorità distingue tra la rettifica di fatturazione (accredito) e le risposte scritte all'istanza di rettifica, prevedendo per entrambe le casistiche un limite massimo di 60 giorni. In entrambi i casi non viene previsto un limite temporale entro il quale l'utente può presentare tale richiesta, che può coincidere con il termine di scadenza del pagamento della fattura. Inoltre sarebbe opportuno prendere in considerazione le diverse casistiche che si possono presentare: se sia già avvenuto o meno il pagamento della fattura; in caso di fatturazione in eccesso l'origine della richiesta che può comportare tempistiche diverse di gestione (errori di lettura o richieste di verifica del contatore). Per limitare la rimessa diretta, nell'ottica di favorire sia l'utente che il gestore, si potrebbe ipotizzare un termine di 60 giorni per la risposta alle richieste di rettifica di fatturazione e, nel caso in cui gli importi non siano così consistenti da andare a gravare in misura eccessiva sull'utente, prevedere l'accredito nella bolletta successiva, arco temporale non troppo dilatato se come riportato nello spunto per la consultazione Q10 viene aumentata la frequenza di fatturazione.

Q17. Si condivide l'ipotesi di prevedere comunque l'accredito in bolletta nel caso in cui la somma dovuta dall'esercente non superi i cinquanta (50) euro. Motivare la risposta.

Si rimanda allo spunto per la consultazione Q16.

Q18. Si condivide la previsione e la quantificazione dell'indennizzo automatico? Si ritiene opportuno prevedere una differenziazione dell'indennizzo per le varie tipologie di utenza? Si ritiene condivisibile la scelta di riconoscere all'Ente d'Ambito la facoltà di incrementare ulteriormente gli standard qualitativi e l'indennizzo rispetto a quelli individuati dall'Autorità? Motivare la risposta.

Si rimanda a quanto riportato nello spunto per la consultazione Q12. Si condivide la previsione e la quantificazione dell'indennizzo automatico, ma non si ritiene opportuno prevedere una differenziazione per le varie tipologie di utenza. Si propone la possibilità di prevedere rimborsi automatici crescenti se effettuati in ritardo, per incentivare i gestori al rimborso.

Q19. Si condivide la proposta di prevedere che la risposta motivata alla richiesta di rettifica di fatturazione debba essere effettuata dal gestore entro sessanta (60) giorni solari? Motivare la risposta.

Si rimanda a quanto esposto nello spunto per consultazione Q16

Q20. Si condivide l'ipotesi di prevedere un incremento del termine nel caso in cui si applichi l'articolo 156, comma 1, del d.lgs 152/2006, demandando all'Ente d'Ambito la determinazione dello standard specifico? Motivare la risposta, indicando un termine congruo e proponendo eventuali scadenze o modalità per la gestione dei dati tra gli esercenti.

Si rimanda a quanto riportato nello spunto per la consultazione Q15.

Q21. Quali ulteriori informazioni si ritiene debbano essere contenute nella risposta scritta alla richiesta di rettifica di fatturazione? Si condivide la proposta di applicare al settore idrico il contenuto minimo della risposta all'istanza di rettifica individuato nel TIQV per i settori dell'energia elettrica e del gas naturale?

Si ritiene che non vi siano ulteriori informazioni da includere nella risposta scritta e si condivide di applicare quanto previsto nel TIQV per energia elettrica e gas naturale.

Q22. Si ritiene opportuno garantire all'Ente d'Ambito la facoltà di incrementare ulteriormente lo standard generale rispetto a quello individuato dall'Autorità?

Si rimanda a quanto riportato nello spunto per la consultazione Q12.

Q23. Si condivide l'impostazione adottata in ordine ai tempi, alle modalità e agli strumenti di pagamento? Motivare la risposta.

E' necessario prevedere che la modalità di pagamento non onerosa sia diversa dallo sportello fisico, in quanto questo ha una serie di costi sia diretti che indiretti per l'utente (es. impiego di tempo, costi del personale addetto agli sportelli inserito in tariffa) sufficientemente elevati rispetto ad altri. Prevedere ad esempio, convenzioni tra Gestori e Istituti bancari o altro, il cui costo (in proporzione molto inferiore al precedente) può essere riconosciuto in tariffa con dei meccanismi chiari e trasparenti definiti dall'Autorità.

Q24. Si condivide la proposta di garantire il pagamento rateizzato nel caso in cui la fattura superi del 150% il valore dell'addebito medio fatturato nel corso degli ultimi 12 e mesi? Tenendo conto della difficile congiuntura economica si condivide la proposta di garantire comunque agli utenti domestici il pagamento rateizzato per importi superiori a settanta (70) euro? Motivare e formulare eventuali proposte alternative.

In merito alla rateizzazione del pagamento non è chiaro se questa possibilità venga attivata automaticamente o meno. Si ritiene comunque opportuno che questa avvenga su richiesta diretta dell'utente, visto i costi aggiuntivi legati alla rateizzazione. Per quanto riguarda la soglia oltre la quale si prevede di garantire comunque agli utenti domestici il pagamento rateizzato, si potrebbe ipotizzare di prevedere delle soglie differenziate a livello territoriale (magari tra Nord, Centro e Sud come è stato previsto per le percentuali di riconoscimento dei costi legati alla morosità) per tenere conto delle differenze nel costo della vita.

Q25. Si ritiene opportuno garantire all'ente d'Ambito la facoltà di prevedere l'applicazione di condizioni di miglior favore per l'utente rispetto a quelle individuate dall'Autorità?

Si rimanda a quanto riportato nello spunto per la consultazione Q12.

Q26. Come viene valutata la proposta di confermare l'orario minimo di apertura degli sportelli fisici previsto dal d.P.C.M. 29 aprile 1999?

Si ritiene opportuno ridurre l'orario minimo di apertura previsto nel d.P.C.M. vista la minore rilevanza degli sportelli aperti al pubblico. Si potrebbe prevedere un orario minimo pari a 35 ore, come previsto nel TQIV. L'elemento fondamentale non risulta essere il totale delle ore di apertura dello sportello, ma piuttosto una strutturazione dell'orario tale da permettere anche i lavoratori con orario di ufficio di poter potenzialmente usufruire di tale servizio.

Q27. Si ritiene corretta l'ipotesi di prevedere almeno uno sportello per provincia? Al fine di contenere gli oneri per gli utenti, si ritiene necessario individuare un numero massimo di sportelli per gestore? Quali criteri si propone di utilizzare per definire il numero ottimale di sportelli sul territorio? Motivare le risposte.

Si ritiene corretta tale ipotesi anche se in molti casi la presenza di uno sportello per Provincia appare insufficiente per poter rispettare i criteri di attesa definiti nella tabella di cui al punto 4.10. Si ritiene opportuno che sia possibile raggiungere l'orario minimo attraverso la somma degli orari di apertura degli sportelli presenti in ciascuna provincia. Non si ritiene opportuno individuare un numero massimo di sportelli per gestore.

Q28. Si condivide la proposta di semplificazione relativa ai gestori di piccole dimensioni? Motivare la risposta.

Si condivide tale proposta di semplificazione.

Q29. Si condivide, in un'ottica di semplificazione e dematerializzazione dei documenti, la previsione dell'obbligo di garantire la gestione delle pratiche contrattuali attraverso il canale web? Si ritiene necessario prevedere un contenuto minimo del sito medesimo? Motivare le risposte.

Si condivide tale importazione per facilitare il più possibile l'utenza nella gestione delle pratiche. In un'ottica di omogeneizzazione a livello nazionale si ritiene inoltre opportuna la previsione di un contenuto minimo.

Q30. Si condivide la proposta di eliminare la distinzione tra standard relativi agli sportelli partecipati e standard relativi agli sportelli dedicati? Si ritengono congrui i tempi individuati per gli standard generali riportati in Tabella 1?

Si pone all'attenzione dell'Autorità la definizione degli sportelli partecipati e dedicati. Nel Servizio Idrico Integrato generalmente per sportelli partecipati si intendono quelli non gestiti direttamente dal gestore e ubicati in strutture diverse (ad esempio all'interno degli URP) o comunque dove insieme alle problematiche dei servizi idrici vengono trattate altre materie..

I tempi individuati nella tabella relativi al tempo massimo di attesa non si ritengono adeguati agli standard di qualità che si intendono conseguire per il SII. L'occasione di una regolamentazione a livello nazionale potrebbe favorire la riduzione del tempo massimo di attesa a non più di 45 minuti.

Q31. Si condivide l'ipotesi di non prevedere ulteriori obblighi di apertura degli sportelli in capo ai gestori del servizio di fognatura e depurazione nel caso in cui si applichi l'articolo 156 comma 1, di cui al d.lgs. 152/2006? Si condivide la proposta di lasciare comunque all'Ente d'Ambito la facoltà di prevedere eventuali obblighi a carico di tali gestori? Motivare la risposta.

Si condivide tale ipotesi.

Q32. Quali difficoltà operative, legate ad eventuali specificità di settore, si possono incontrare nello svolgimento di pratiche tramite call center?

Non si ritiene vi siano difficoltà operative legate a specificità del settore.

Q33. Si ritengono effettivamente applicabili al settore idrico i medesimi indicatori di qualità dei call center previsti dal TIQV, prevedendo comunque standard generali meno restrittivi? Quale tempistica occorre prevedere per l'adeguamento tecnologico dei call center e dei sistemi gestionali alle necessità di monitoraggio degli standard da garantire?

Gli indicatori dei call center previsti nel TIQV si ritengono applicabili anche al settore idrico. Per quanto riguarda la stima della tempistica non si hanno elementi per dare una valutazione specifica. Si potrebbe comunque ipotizzare la durata di un anno.

Q34. Si condivide la proposta di semplificazione relativa ai gestori di piccole dimensioni? Motivare la risposta.

Si condivide tale proposta.

Q35. Si condivide la proposta di demandare all'Ente d'Ambito l'individuazione di standard migliorativi?

Si rimanda a quanto riportato nello spunto per la consultazione Q12.

Q36. Si condivide l'ipotesi di prevedere che al servizio di pronto intervento telefonico sia legato un numero verde gratuito anche da rete mobile?

Si condivide che per il pronto intervento il numero verde sia gratuito anche da rete mobile.

Q37. Si condivide la proposta di confermare l'impostazione del d.P.C.M. 29 aprile 1999 che, contrariamente a quanto previsto per i settori dell'energia elettrica e del gas, dispone che in materia di risposta alle richieste scritte di informazione lo standard sia specifico? Motivare la risposta.

Si condivide tale impostazione in continuità con il passato.

Q38. Si ritengono congrui il limite massimo di trenta (30) giorni solari per fornire la relativa risposta e l'indennizzo automatico minimo di venti (20) euro in caso di mancato rispetto dello standard specifico, in linea con quanto proposto per la risposta scritta ai reclami?

Si ritengono congrui sia il limite temporale che l'indennizzo automatico minimo.

Q39. Si condivide la proposta di demandare all'Ente d'Ambito l'individuazione di standard migliorativi e l'eventuale differenziazione degli indennizzi? Motivare la risposta

Si rimanda a quanto riportato nello spunto per la consultazione Q12.

Q40. Si ritiene corretta l'impostazione convergente verso i settori dell'energia elettrica e del gas in materia di reclami? Motivare la risposta.

L'impostazione sembra essere condivisibile.

Q41. In particolare, si ritiene correttamente applicabile al SII la gestione dei reclami multipli prevista dal TIQV? Si ritiene opportuno lasciare in capo al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione, qualora differente rispetto al gestore del servizio di acquedotto, l'obbligo di pubblicazione a mezzo stampa in caso di disservizi riconducibili ai servizi di propria competenza?

Si condividono entrambe le proposte.

Q42. Si condivide l'ipotesi di prevedere quale standard specifico di qualità un tempo di risposta ai reclami pari a trenta (30) giorni solari? In caso di risposta affermativa si condivide l'ipotesi di prevedere un indennizzo automatico per il mancato rispetto di tale standard?

Si ritengono condivisili sia le tempistiche che l'indennizzo automatico.

Q43. Si condivide la proposta di demandare all'Ente d'Ambito l'individuazione di standard migliorativi e l'eventuale differenziazione degli indennizzi? Motivare la risposta.

Si rimanda a quanto riportato nello spunto per la consultazione Q12.

Q44. Si ritiene corretta la previsione di un unico referente - il gestore del servizio di acquedotto - per l'utenza finale in materia di reclami? Quali si ritiene possano essere le fattispecie per le quali il gestore del servizio di acquedotto è tenuto a rispondere in maniera diretta e quali necessitano del coinvolgimento degli altri gestori?

Si ritiene condivisibile tale previsione.