

Osservazioni dell'ANEA al documento dell' AEEG del 2 Agosto 2012: consultazione pubblica per l'adozione di provvedimenti in materia di contenuti minimi e trasparenza dei documenti di fatturazione del servizio idrico integrato

L'ANEA (Associazione Nazionale Enti e Autorità di Ambito) presenta le proprie osservazioni al documento per la consultazione 348/2012/R/IDR dell'AEEG, "Consultazione pubblica per l'adozione di provvedimenti tariffari in materia di contenuti minimi e trasparenza dei documenti di fatturazione del servizio idrico integrato", di seguito DCO348.

Introduzione

L'Associazione ritiene di particolare importanza la regolazione riguardante i documenti di fatturazione essendo questi il principale canale di comunicazione diretto con l'utenza finale. L'intervento proposto dall'Autorità ha il pregio di rappresentare le informazioni minime che i documenti di fatturazione devono contenere: al fine della loro massima chiarezza si ritiene opportuno che sia trovato un giusto bilanciamento fra l'esigenza di trasferire il maggior numero di dettagli e la numerosità dei medesimi. Documenti di fatturazione eccessivamente dettagliati rischiano infatti di non centrare l'obiettivo di una efficace comunicazione e di far aumentare i costi di produzione e distribuzione degli stessi. L'Associazione ritiene che, prioritariamente, il documento di fatturazione dovrebbe consentire di conoscere immediatamente e in forma sintetica il costo complessivo e unitario dei consumi e l'andamento storico degli stessi.

La difficoltà di trovare un giusto equilibrio è particolarmente rilevante nel caso della comunicazione dei livelli di qualità del servizio fornito e dell'acqua distribuita, aspetti di notevole importanza per l'utenza finale, ma che fino ad adesso raramente sono stati riportati nel documento di fatturazione e che difficilmente possono essere sintetizzati in pochi elementi.

Si ritiene, inoltre, opportuno evidenziare che i contenuti minimi e di trasparenza proposti nel DCO348 saranno applicati dai gestori del servizio acquedotto, rimanendo con tutta probabilità esclusi gli operatori di contabilizzazione che in molte realtà metropolitane si occupano della suddivisione dei consumi condominiali e che raccolgono i relativi importi attraverso propri documenti di fatturazione. Gli utenti finali presenti nei condomini e che ricevono documenti di fatturazione dagli operatori di contabilizzazione, non avrebbero, quindi, assicurate le medesime forme di tutela previste per gli utenti finali direttamente contraenti del gestore dei servizi idrici. Si ritiene quindi opportuno che la problematica della fornitura dei servizi idrici ai condomini trovi una specifica regolamentazione, assicurando le medesime forme di tutela degli altri utenti.

L'Associazione ritiene altresì rilevante che siano valutate le esperienze di invio telematico dei documenti di fatturazione o comunque di messa a disposizione degli stessi in apposito spazio

internet di accesso esclusivo dell'utenza finale. In tal modo sarà possibile ridurre gli oneri di invio dei documenti cartacei.

Infine, apprezzando la scelta di definire alcuni parametri della qualità dell'acqua erogata da riportare nel documento di fatturazione, l'Associazione ritiene opportuno che sia data simile importanza ai segmenti della fognatura e depurazione. L'Associazione propone quindi di riportare nel documento di fatturazione l'eventuale depuratore che tratta i reflui dell'utenza, in modo che gli utenti abbiano una maggiore consapevolezza dei costi e dei servizi resi dalle infrastrutture di fognatura e depurazione.

In estrema sintesi l'Associazione, pur apprezzando lo spirito e le finalità della proposte presentate, ritiene che alcune delle soluzioni derivano da precedenti esperienze del settore dell'energia elettrica e il gas, con il limite di non valutare adeguatamente gli aspetti di natura locale che caratterizzano il settore dei servizi idrici.

Risposte agli "Spunti per la consultazione"

Di seguito si forniscono le risposte e i commenti ai singoli "Spunti per la consultazione".

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

Come già espresso nelle osservazioni al documento di consultazione 204/2012/R/IDR l'Associazione ritiene fondamentale, per qualsiasi intervento di definizione dei contenuti minimi e di trasparenza dei documenti di fatturazione, che siano perseguiti gli obiettivi di una maggiore consapevolezza del servizio ricevuto e dei costi ad esso associati, nonché di una maggiore partecipazione consapevole. Ad essi si deve aggiungere anche la necessità di rendere semplici i documenti di fatturazione per una loro più facile lettura.

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?*

Nessuna osservazione

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?*

Con l'obbligo di inserire i contenuti minimi da inserire nel documento di fatturazione, si ritiene che ad ogni gestore sia lasciata la libertà di stabilire il formato grafico. Se l'Autorità valutasse opportuno, in particolare nei primi anni di regolazione, procedere alla individuazione di uno schema-tipo, si suggerisce di sviluppare un confronto, anche con le associazioni dei consumatori, per scegliere tra gli attuali layout quello più funzionale, premiando il relativo gestore per la chiarezza della bolletta. solo in un momento successivo l'Autorità potrebbe adottare un modello di layout al quale tutti i gestori dovranno attenersi per la rappresentazione dei contenuti minimi.

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

fornitura?

L'elenco presente nel DCO348 deve essere integrato con le tariffe applicate all'utenza e i relativi scaglioni espressi sia in termini annuali che riproporzionati rispetto al periodo di competenza della bolletta. Quest'ultima modalità consente infatti all'utente di conoscere con immediatezza la distribuzione del consumo tra i diversi scaglioni. Nonostante che nella sintesi degli importi addebitati sia proposto di riportare gli importi totali per il servizio acquedotto, per quello di fognatura e per quello di depurazione, si ritiene che un prospetto sintetico contenente le tariffe dei vari servizi di cui usufruisce l'utente sia di aiuto alla lettura del documento di fatturazione. In particolare, anche ai fini di una migliore comprensione delle operazioni di conguaglio, si ritiene opportuno che siano specificati gli scaglioni tariffari in termini annuali e riproporzionati rispetto al periodo di competenza della bolletta.

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)?*

Se per "fascia di consumo annuo del cliente" si intende la media dei consumi annui precedenti dell'utente (consumi storici) si ritiene opportuna una sua esplicitazione nel documento di fatturazione.

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

Per le utenze cosiddette "raggruppate" (così definite nel DPCM 4/3/1996), nel documento di fatturazione deve essere rappresentato il numero delle unità immobiliari suddivise in base alle diverse tipologie di utenza che concorrono alla formazione della tariffa. A tal proposito si ricorda che per le utenze raggruppate è necessario specificare il criterio di applicazione degli scaglioni tariffari. La prassi maggiormente utilizzata è quella di sommare l'ampiezza degli scaglioni tariffari di cui, in caso di contrattualizzazione diretta delle unità immobiliari con il gestore, ciascuna di esse avrebbe diritto. Tale impostazione consente però di fare usufruire delle eventuali tariffe domestiche agevolate anche a consumi derivanti da unità immobiliari non domestiche. Per ovviare a tale problema è possibile utilizzare un criterio di ripartizione interna dei consumi delle utenze raggruppate fra quelli derivanti dalle utenze domestiche agevolate e quelle non agevolate, dovendo poi però gestire la definizione e i cambiamenti nei criteri di ripartizione. Si ritiene prioritario che per le utenze raggruppate si giunga rapidamente alla sostituzione di tali forniture in forniture singole attraverso una campagna di sostituzione dei contatori interni e presa in carico da parte dei gestori del servizio acquedotto. Per le situazioni in cui risulti impossibile la presa in carico dei contatori interni si ritiene comunque necessario, come espresso in premessa, che anche agli operatori di contabilizzazione siano estese le norme relative ai documenti di fatturazione.

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

Si ritiene che non ci siano particolari difficoltà nella indicazione del consumo annuo e della sua comparazione con gli anni precedenti, a parte per quegli utenti con contatori difficilmente accessibili per i quali la fatturazione viene effettuata con consumi stimati.

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

Raramente sono effettuate letture ogni trimestre, più comunemente queste sono effettuate semestralmente seguendo le indicazioni del DPCM 4/3/1996 e del DPCM 29/4/1999 che specificano l'obbligo di almeno 2 letture l'anno. Di conseguenza una rappresentazione per trimestri dell'andamento dei consumi potrebbe essere fuorviante in quanto le letture dei consumi hanno normalmente periodicità semestrale. Si suggerisce quindi di effettuare un confronto fra semestri utilizzando i consumi derivanti da letture effettive. Indubbiamente se la periodicità di fatturazione è trimestrale i confronti cambierebbero ogni 2 bollette ma si ritiene comunque preferibile che sia data una informazione corretta utilizzando solo consumi rilevati.

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?*

Il consumo dei servizi idrici, ancor più rispetto ad altri settori regolati, dipende da molti aspetti collegati alle caratteristiche locali tra i quali risultano particolarmente importanti il clima e la morfologia del territorio. Inoltre il consumo di ogni utenza risulta essere influenzato dalla composizione del nucleo familiare. Di conseguenza si ritiene fuorviante indicare un consumo medio nazionale di una famiglia-tipo, mentre meglio sarebbe dare indicazione del consumo medio di ciascun ATO differenziato in base alla numerosità dei nuclei familiari.

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

È necessario indicare il tipo di misura alla cui base è calcolata la fattura e il numero di matricola del misuratore. Non pare invece essere particolarmente rilevante per gli utenti la data di fabbricazione del misuratore, visto che la vetustà del medesimo comporta usualmente una registrazione di consumi minore rispetto a quella reale. Di conseguenza vi potrebbe essere l'incentivo, per gli utenti che sono a conoscenza di avere un misuratore vecchio, di disincentivare la sostituzione del medesimo.

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

Si ritiene opportuno che nella parte di sintesi sia anche riportato il costo unitario (euro/m³) per i servizi idrici. Inoltre si può prevedere separatamente una voce dedicata agli indennizzi automatici a decurtazione dell'importo fatturato legati al mancato rispetto da parte del Gestore degli standard della Carta del Servizio. Potrebbe inoltre essere utile prevedere un'ulteriore voce che illustri in bolletta il risparmio di cui gli utenti hanno potuto beneficiare grazie all'attività di controllo svolta dall'Autorità e/o dalle AATO. L'obiettivo è mettere in evidenza l'attività di controllo spesso non percepita dall'utente quantificando in euro il risparmio sulla base del

consumo di periodo dopo aver individuato il costo unitario della penalità (importo della penalità annuale/volume annuale erogato). A differenza degli indennizzi automatici, l'entità del risparmio non concorre a determinare il costo complessivo della bolletta.

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

È necessario prevedere che fino alla lettura effettiva susseguente a ciascuna modifica tariffaria le precedenti fatturazioni determinano esclusivamente degli acconti. A seguito della lettura effettiva sarà ricalcolato tutto il periodo (al massimo un anno) caratterizzato dalla medesima tariffa, sottraendo gli importi già addebitati all'utente. Nel documento di fatturazione di conguaglio dovrà essere riportato il nuovo calcolo e saranno dedotte le somme già addebitate per le fatture del periodo oggetto del conguaglio. Questa modalità, sebbene renda inevitabilmente più difficile la lettura della bolletta per la numerosità delle voci, ha il pregio di garantire all'utente la massima trasparenza nell'operazione di conguaglio degli importi già fatturati. Permette infatti all'utente di verificare il ricalcolo dei consumi e gli importi da sottrarre, quest'ultimi devono corrispondere a quelli indicati nella/e precedente/i fattura/e. Se l'Autorità volesse introdurre, al posto dell'attuale schema tariffario annuale a blocchi crescenti, una struttura di tariffe che penalizzasse i consumi nei periodi di punta sarebbe necessario stimare i maggiori costi derivanti dalla fornitura dei servizi in tali periodi, stabilendo tariffe di picco.

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

Fra gli altri oneri è necessario introdurre anche tutte le rimanenti attività che danno luogo alla richiesta di addebiti da parte del gestore, ad esempio le prove di pressione o le volture. Per tali oneri si ritiene però utile una loro fatturazione separata in modo da migliorare la chiarezza delle stesse.

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?*

Al fine di incentivare il pagamento delle bollette entro la scadenza si ritiene che le procedure di morosità siano rappresentate in tutte le bollette. L'utente deve avere sempre ben chiari gli effetti del mancato pagamento e la percezione che si tratta di procedure ben definite, automatiche e non discrezionali.

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

È importante che gli utenti siano informati attraverso il documento di fatturazione di eventuali bollette già scadute che non risultano al gestore totalmente saldate, riportando gli estremi e l'importo in modo da consentire agli stessi un pronto riscontro con le quietanze di pagamento in loro possesso.

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*

Si ritiene opportuno che in tutti i documenti di fatturazione siano riportate informazioni sulle

caratteristiche e sulle modalità di accesso alle agevolazioni tariffarie (bonus acqua) nonché sulle caratteristiche delle operazioni di conguaglio. Inoltre, nel caso in cui si registri un consumo anomalo rispetto al consumo storico dell'utenza, si ritiene altresì che sia data opportuna comunicazione della possibile esistenza di perdite negli impianti a valle del contatore, indicando le tecniche di accertamento e le procedure per la segnalazione e la riduzione dell'importo, ove questa eventualità sia prevista dal Regolamento del Servizio. Nel caso le letture dei contatori evidenzino un consumo anomalo, il gestore dovrebbe comunque avere l'obbligo di informare più celermente possibile l'utenza., ancor prima dell'invio della bolletta.

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.*

Si condivide la proposta

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

Si ritiene opportuno che sia data informazione sui livelli di qualità del servizio e sulla qualità dell'acqua fornita. Tuttavia, quest'ultima informazione non è di facile individuazione per ciascuna utenza poiché differisce per sistema di acquedotto e per tipologia di approvvigionamento. Di conseguenza appare opportuno che preliminarmente i gestori siano obbligati a diffondere sui propri siti web le caratteristiche dell'acqua erogata e solo successivamente sia posto l'obbligo di comunicare in bolletta a ciascuna utenza tali informazioni. Inoltre è necessario introdurre qualche parametro relativo al servizio di depurazione, ad esempio rappresentando per ogni scarico la destinazione all'eventuale depuratore e le caratteristiche principali dell'acqua rilasciata da questo.

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

L'Associazione ritiene che in bolletta debbano essere riportati solo i parametri principali che il D.Lgs. 31/2001 individua in materia di potabilità delle acque, in particolare quelli di agevole comprensione per l'utenza, quali ad esempio i parametri che sono riportati anche sulle etichette delle acque imbottigliate e che quindi gli utenti sono abituati a comprendere. È necessario evitare di introdurre parametri troppo particolari (ad esempio i sottoprodotti dell'attività di potabilizzazione) che possono essere conseguenza di alcuni fenomeni locali.

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

Il modello previsto nel DCO348 può essere una utile base, con le modifiche ai parametri di cui al punto precedente. Si ritiene opportuno evidenziare che è necessario specificare la natura temporale e spaziale dei valori rappresentati. In merito alla prima potrebbe essere opportuno rappresentare la media mensile dei valori rilevati mentre riguardo all'ambito spaziale il riferimento non può che essere almeno a livello comunale.

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

Deve essere introdotta la definizione di perdita a valle del misuratore visto che tale fenomeno avviene in molti casi e la sua disciplina spesso è fonte di notevole contenzioso con gli utenti. Inoltre deve essere introdotta la definizione di Contatore quale strumento di misurazione di proprietà del Gestore preso a riferimento dallo stesso per la fatturazione dei consumi. Il glossario dovrà infine prevedere per opportuna chiarezza la definizione di terminologie che apparentemente possono sembrare sinonimi tra loro ma hanno di fatto significati diversi come ad esempio sospensione e disattivazione della fornitura, subentro e voltura dell'utenza, indennizzo automatico e penalità/premialità da Convenzione. L'Associazione ritiene opportuno che sia definito a livello nazionale un approfondito glossario e si rende disponibile con l'Autorità per la sua composizione.

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

Si condividono le informazioni da riportare una volta l'anno.

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

Vista l'attenzione dell'utenza finale sull'argomento si ritiene opportuno che le informazioni sulla qualità siano inserite in tutti i documenti di fatturazione. Per non rendere il documento eccessivamente corposo è opportuno che i parametri individuati siano limitati.

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

Non si ritiene opportuno che le voci del glossario siano riportate in dettaglio. È sufficiente prevedere un link che rinvii ad una determinata pagina del sito internet dell'AEEG in modo da aumentarne l'accessibilità e quindi la facilità di consultazione da parte dell'utente.

Q25. *Si ritiene che, per alcune tipologie di utenza, siano necessari particolari adattamenti delle proposte formulate? Se sì, per quali tipologie e quali adattamenti?*

È necessario prevedere una disciplina particolare per le utenze caratterizzate dall'autorizzazione allo scarico per le quali si applicano formule tariffarie che tengono conto delle caratteristiche qualitative dello scarico.

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.*

Si ritiene che la tempistica proposta sia corretta.

Roma, lì 12 Ottobre 2012.