

Osservazioni dell'ANEA al DCO 273/2015/R/idr dell' AEEGSI del 4 giugno 2015 “Regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono”

L'ANEA (Associazione Nazionale Enti e Autorità di Ambito) presenta le proprie osservazioni al documento per la consultazione 273/2015/R/IDR dell'AEEGSI, “Regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono” di seguito DCO 273/2015.

Premessa

Il documento di consultazione in oggetto si inserisce nel quadro già delineato dal precedente DCO 665/2014/R/IDR, prevedendo l'individuazione di alcuni standard generali e specifici e la corresponsione di penalità o rimborsi nel caso di mancato raggiungimento di tali standard. L'Anea ritiene che la definizione di livelli minimi nazionali e la facoltà degli Enti di Governo di ATO di procedere ad un loro innalzamento consenta di meglio cogliere la diversa situazione di partenza che caratterizza il panorama dei servizi idrici italiani. Per tale motivo si ritiene essenziale mantenere l'impostazione delineata nei DCO. L'Anea rinnova la richiesta di specificare il meccanismo di funzionamento del sistema di premialità e penali previsto in caso di scostamento rispetto agli standard stabiliti, al fine garantire una loro più efficace e omogenea implementazione.

Di seguito sono esplicitate le osservazioni per i diversi spunti di consultazione.

Q1. Quali ulteriori aspetti, rispetto ai profili elencati al precedente punto 1.4, si suggerisce di considerare ai fini del completamento del quadro regolatorio in tema di qualità contrattuale introdotto con il documento per la consultazione 665/2014/R/IDR? Motivare la risposta.

Si ritiene che debbano essere approfondite le tematiche riguardanti le perdite occulte a valle contatore e le procedure di gestione morosità, vista la loro rilevanza nel contenzioso con gli utenti.

Definizioni

Q2. Si condividono le definizioni prospettate? Motivare la risposta.

La definizione di allaccio, così come proposta, ben rappresenta il settore acquedottistico mentre non è corretta se il riferimento è alla fognatura. La definizione di subentro non appare coerente con molte realtà che invece la identificano con l'istituto del subentro del contratto.

Q3. In particolare si condivide la definizione di “punto di consegna”? Come può essere definito il punto di consegna nel caso di utenze preesistenti e contatori posti all'interno della proprietà privata?

Il punto di consegna per le utenze preesistenti e contatori posti in proprietà privata è di difficile individuazione. Potrebbe essere opportuno specificare una situazione transitoria che incentivi i gestori e gli utenti a spostare i contatori al limite della proprietà.

Q4. Si condivide la definizione di “lavoro semplice” e, per differenza, la definizione di “lavoro complesso”? Motivare la risposta e fornire un’eventuale definizione alternativa.

Si condivide la definizione.

Q5. Si ritiene necessario prevedere e uniformare ulteriori definizioni? Motivare la risposta.

È opportuno uniformare le definizioni di reclamo e richiesta di informazioni.

Tempi e modalità per l’avvio e la cessazione del rapporto contrattuale

Q6. Si condivide l’orientamento dell’Autorità volto a specificare la regolazione della qualità della fase di avvio e cessazione del rapporto contrattuale tramite standard specifici minimi e relativi indennizzi automatici?

Si condivide l’impostazione.

Q7. Si condivide l’ipotesi di differenziare i tempi di esecuzione degli allacciamenti idrici e fognari? Motivare la risposta.

Si, per le diverse problematiche di costruzione dell’allaccio.

Q8. Si condivide la quantificazione degli standard specifici e dell’indennizzo automatico individuati?

Si condivide la quantificazione.

Q9. Si condivide la proposta di prevedere uno standard generale nei casi di allacciamento complesso che necessitano di ottenimento di autorizzazioni (ad es. interventi sulla rete stradale) o di interventi che comportino interventi sulla rete di acquedotto? Si concorda sulla relativa quantificazione?

Si condivide la specificazione di uno standard generale, ma la tempistica appare eccessivamente stringente.

Q10. Si ritiene vi siano elementi per differenziare lo standard in caso di allacciamenti alla pubblica fognatura di scarichi provenienti da usi produttivi? Motivare la risposta.

Si condivide la proposta perché il gestore potrebbe dover fare degli approfondimenti sulla propria rete e sul depuratore finale in relazione alla qualità dello scarico, soprattutto se si tratta di acque reflue industriali.

Q11. Si condivide la procedura prevista per gli allacciamenti fognari nei casi di applicazione dell’art. 156 del d.lgs. 152/06? Si rilevano aspetti ulteriori da considerare al riguardo?

Si condivide la proposta.

Q12. Si condivide l’ipotesi di prevedere un conteggio dello standard in giorni lavorativi al fine di garantire al gestore il rispetto dei tempi previsti anche nel caso in cui ci siano diverse festività? Si condivide la quantificazione dell’indennizzo automatico?

Si ritiene opportuno che gli standard siano espressi in giorni lavorativi, in modo da evitare che, se espressi in giorni di calendario, siano allungati per tenere conto delle eventuali festività. L’importo dell’indennizzo automatico appare adeguato.

Q13. Si ritiene corretta l'assimilazione della riattivazione di fornitura in precedenza disattivata alla attivazione?

Si condivide la proposta.

Q14. Si condivide l'innalzamento dello standard specifico nei casi di riattivazione della fornitura con modifica della portata del misuratore?

Si condivide la proposta. Al fine di non generare incertezze nei casi in cui la riattivazione della fornitura richieda non solo modifiche di portata, ma anche interventi sulla rete, si potrebbe specificare che tali situazioni debbano essere considerate, ai fini dell'individuazione dello standard, dei nuovi allacciamenti.

Q15. Si condivide la previsione di garantire il ripristino della fornitura entro due giorni dal ricevimento della copia attestante l'avvenuto pagamento? Motivare la risposta

Si condivide la proposta.

Q16. Si condivide, in coerenza con quanto avviene nei settori dell'energia elettrica e del gas, l'introduzione di un indennizzo automatico, per i tempi di disattivazione della fornitura?

Si condivide la proposta.

Q17. Si condivide l'impostazione volta a confermare il conteggio dello standard in giorni lavorativi? Si condivide la quantificazione dell'indennizzo automatico?

Si condivide la proposta.

Q18. Si ritiene corretto offrire all'utente l'opportunità di compensare l'importo dell'ultima fattura con quello del deposito cauzionale?

Si condivide la proposta.

Q19. Si condivide la proposta di prevedere che la sola richiesta da parte del nuovo utente, con contestuale comunicazione della lettura del misuratore, sia ritenuta necessaria al fine di procedere all'attivazione del nuovo rapporto contrattuale ed alla cessazione del precedente? Si ritiene preferibile che la richiesta sia sottoscritta da entrambi i soggetti? Motivare la risposta.

Si ritiene preferibile che la richiesta sia sottoscritta da entrambi visto che ci possono essere dei casi in cui più soggetti hanno titolo a intestare il contratto. Nella proposta sembra di capire (par. 4.63) che il nuovo titolare si assuma diritti e obblighi del precedente titolare, in particolare relativamente ai consumi. In tale caso non si ritiene che sia corretta tale impostazione.

Q20. Si condivide l'individuazione dell'indicatore di qualità cui legare uno standard specifico con relativo indennizzo automatico nei casi di voltura? Motivare la risposta.

Si condivide la proposta. Si dovrebbe specificare che in generale il nuovo titolare stipulerà un nuovo contratto con il gestore, in discontinuità con il precedente, ad eccezione del caso in cui la voltura sia per decesso dell'intestatario a favore di un erede.

Q21. Si condivide quanto prospettato in tema di voltura in caso di decesso? In particolare, si condivide che la relativa pratica sia gratuita per l'utente?

Si condivide la proposta. In caso di voltura per decesso, al fine della semplificazione delle procedure, dovrebbe essere previsto per l'erede del defunto la possibilità di volturare a suo

nome il contratto , senza soluzione di continuità, ovviamente subentrando nei diritti e negli obblighi del precedente titolare, compreso il mantenimento del deposito cauzionale, se già versato.

Q22. Si condividono gli standard e gli indennizzi prospettati nelle precedenti tabelle 1 e 2? In caso di risposta negativa, proporre alternative.

Si condivide la proposta.

Q23. Si condivide l'ipotesi di lasciare all'Ente d'Ambito, la facoltà di prevedere nell'ambito della fissazione dei livelli obiettivo del servizio un incremento/differenziazione dell'indennizzo per le diverse tipologie d'utenza?

Si ritiene necessario che gli Enti di Governo di ATO abbiano la facoltà di fissare livelli di servizio più performanti, visto il diverso livello di partenza dei medesimi presenti sul territorio nazionale.

Q24. Si condivide l'ipotesi di prevedere indennizzi automatici crescenti in funzione della gravità della violazione, in analogia con quanto previsto nei settori dell'energia elettrica e del gas per gli indennizzi individuati nel TIQV, TIQE e RQDG? In caso di risposta affermativa, si condivide l'ipotesi di mutuare dai citati testi integrati i criteri per la quantificazione, prevedendo un indennizzo doppio se il la prestazione viene eseguita entro un tempo triplo rispetto a quello fissato dallo standard, e un indennizzo triplo se la prestazione viene eseguita oltre un tempo triplo rispetto allo standard? Motivare la risposta.

Si condivide la proposta.

Tempi e condizioni per la gestione del rapporto contrattuale - norme in materia di verifiche dei misuratori e del livello di pressione, tempi per l'esecuzione di lavori e preventivi

Q25. Si ritiene opportuno che l'Autorità definisca un elenco delle prestazioni standardizzabili, ovvero indichi dei criteri per l'individuazione di tali lavori? Motivare la risposta e in caso di risposta affermativa individuare tali criteri.

Si ritiene opportuno che siano individuate alcune prestazioni standard. Appare complicata la suddivisione fra lavori standard, lavori semplici e lavori complessi.

Q26. Si condivide l'individuazione dei tempi di preventivazione per lavori complessi o semplici sulla base della necessità o meno di sopralluogo? Motivare la risposta.

Si condivide la proposta.

Q27. Si ritengono congrui gli standard minimi individuati e il relativo indennizzo automatico?

Si condivide la proposta.

Q28. Si condivide la quantificazione della fascia oraria di disponibilità richiesta all'utente per l'appuntamento e del relativo indennizzo automatico?

Si condivide la proposta.

Q29. Si ritiene corretta l'individuazione degli standard generali in tema di tempo massimo entro il quale concordare l'appuntamento e preavviso minimo per la disdetta dello stesso? In caso affermativo, si condividono i livelli prospettati? Motivare la risposta.

Si condivide la proposta relativamente al tempo massimo per l'appuntamento, qualche perplessità invece in materia di preavviso minimo vista la maggiore rilevanza.

Q30. Si condivide l'ipotesi che, in caso di applicazione dell'art. 156 del d.lgs. 152/06, l'utente possa contattare direttamente il gestore del servizio di fognatura, il quale è tenuto al rispetto dello standard specifico? Si condivide la semplificazione sugli standard generali individuati?

Si condivide la proposta.

Q31. Si condivide l'impostazione volta ad unificare le tempistiche e le modalità per la verifica del misuratore e del livello di pressione? Si ritiene vi siano ulteriori peculiarità da considerare? Motivare la risposta.

È necessario chiarire se la verifica del contatore o della pressione deve essere effettuata entro il tempo obbligatorio per effettuare l'appuntamento (7 giorni) oppure entro la somma dei giorni per l'appuntamento e la verifica (7+10).

Q32. Si ritiene corretta l'individuazione di precisi standard di qualità per la comunicazione dell'esito della verifica e per la sostituzione del misuratore? Si condivide la differenziazione dello standard specifico per permettere l'esecuzione delle verifiche del misuratore in laboratorio?

Si condivide la proposta.

Q33. Si condivide l'individuazione e la quantificazione dello standard e dell'indennizzo automatico per il "Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento"?

Il tempo di pronto intervento appare eccessivamente elevato mentre si condivide la proposta di indennizzo.

Q34. Si condivide la casistica degli interventi soggetti a rilevazione ai fini del suddetto standard? Si ritiene vi siano altre tipologie di intervento da considerare?

È necessario meglio individuare le situazioni di pericolo poiché "guasto o occlusione di condotta o canalizzazione interrata" appare eccessivamente generica.

Q35. Si ritiene che, qualora la richiesta riguardi problemi legati al servizio di fognatura, occorra individuare particolari procedure per i casi di applicazione dell'art. 156 del d.lgs. 152/06? Motivare la risposta.

Si ritiene necessario prevedere procedure differenziate in tali eventualità. Per problemi relativi al servizio di fognatura, si dovrebbe agevolare il contatto diretto fra l'utente e il gestore della fognatura, soprattutto per casi di pericolo. In tali situazione l'interposizione di un intermediario potrebbe allungare i tempi di intervento a scapito dei livelli di servizio.

Flussi informativi tra gestori in caso di applicazione dell'art. 156 del d.lgs. 152/06

Q36. Si condivide la proposta di prevedere che i flussi informativi tra gestori avvengano solo tramite canali che ne assicurano l'immediatezza e la tracciabilità? Si ritiene vi siano altri canali da includere?

Si condivide la proposta.

Q37. Si ritengono congrui gli incrementi individuati per gli standard, considerando che occorre garantire da un lato una corretta gestione dei flussi e, dall'altro lato, tempi rapidi di risposta all'utenza? Motivare la risposta.

Si condivide la proposta.

Q38. Si condivide l'ipotesi di garantire comunque una prima risposta all'utenza in caso di mancata comunicazione da parte del gestore del servizio di fognatura e/o depurazione? Motivare la risposta.

Si condivide la proposta.

Q39. Si condivide l'individuazione e la quantificazione dello standard generale in tema di comunicazione delle variazioni contrattuali relative alle fasi di avvio e cessazione del rapporto contrattuale? Motivare la risposta.

Si condivide la proposta.

Criteri e modalità per la comunicazione e la registrazione dei dati

Q40. Si condivide l'ipotesi di mutuare dal TIQV l'impianto normativo in tema di obblighi di registrazione e comunicazione dei dati? Motivare la risposta.

Si condivide la proposta.

Q41. Si condivide la previsione di una semplificazione degli obblighi di comunicazione nei confronti dei gestori di piccole dimensioni? In caso affermativo, quale criterio si ritiene si possa utilizzare per individuare il discrimine tra regime ordinario e regime semplificato?

Si condivide la proposta, individuando nel numero di utenti l'elemento determinante fra regime ordinario e semplificato.