

Osservazioni dell'ANEA al DCO 560/2015/R/idr dell' AEEGSI del 20 novembre 2015 “Regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono - orientamenti finali”

L'ANEA (Associazione Nazionale Enti e Autorità di Ambito) presenta le proprie osservazioni al documento per la consultazione 560/2015/R/idr dell'AEEGSI, “Regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono - orientamenti finali” di seguito DCO 560/2015.

Premessa

Si valuta positivamente l'impianto generale del provvedimento ed in modo particolare il fatto che venga perseguito l'obiettivo di omogeneizzare gli standard di servizio a livello nazionale e l'introduzione di meccanismi incentivanti. Inoltre, si ritiene importante il mantenimento di un ruolo centrale da parte degli enti di governo dell'ambito per quanto riguarda la qualità contrattuale, configurando anche in questo ambito una regolazione multi-livello. In merito a questo si ritiene che per alcuni aspetti sarebbe opportuno un maggior grado di istituzionalizzazione.

Il DCO 560/2015 presenta però anche elementi di criticità. In generale non sembrano congrue le tempistiche per l'applicazione delle norme, anche con gradualità prevista. Sarebbe opportuno che tali novità entrassero in vigore direttamente a partire dal 2018, in coerenza con la revisione biennale della tariffa prevista all'interno del DCO 577/2015/R/idr, lasciando quindi il 2017 come periodo di sperimentazione. Questo in un'ottica anche di un possibile spostamento di schema regolatorio all'interno del periodo.

In considerazione anche di quanto previsto all'interno del DCO 577/2015/R/idr non sono chiare le modalità attraverso le quali verranno realizzati i riconoscimenti di premialità/penalità. In particolare si rileva che all'interno di tale DCO non è chiaro se la componente relativa alla quantificazione dei meccanismi di premialità/penalità debba o meno essere ricompresa all'interno del VRG (essendo non coerenti le previsioni al punto 1.6 e al punto 11.3 del DCO 577/2015/R/idr e il punto 1.9 del DCO 560/2015/R/idr). Inoltre non è espressamente prevista la sovrapposizione della regolazione di questi aspetti sia da parte di AEEGSI che degli EGA, in particolare nel caso in cui vengano previsti dagli EGA dei livelli superiori rispetto a quelli determinati a livello nazionale. Vi è inoltre il rischio che livelli superiori già stabiliti dagli EGA possano condurre i gestori a richiedere una ulteriore copertura dei costi in tariffa. In particolare si ritiene opportuno che nei casi in cui sono già previsti livelli superiori rispetto a quelli minimi fissati dall'AEEGSI non vengano riconosciuti ulteriori costi o meccanismi di premialità aggiuntivi, trovando già tali costi riconoscimento in tariffa. Potrebbero invece essere previste premialità nel caso in cui il gestore riesca a garantire standard oltre i livelli superiori stabiliti dall'ente di governo dell'ambito.

Orientamenti finali in tema di regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono

Modalità di fatturazione

Q1. Si condivide la proposta dell'Autorità di modificare le fasce di consumo in precedenza individuate per la periodicità di fatturazione? Motivare la risposta.

Si condivide tale proposta.

Q2. Si condivide l'ipotesi prospettata nello Schema di provvedimento allegato che, nelle more della regolazione della misura, prevede di individuare la fascia di consumo di ciascun utente sulla base del consumo medio annuo delle ultime tre annualità? Motivare la risposta.

Si condivide tale ipotesi poiché permette di tenere in considerazione anche l'eventuale presenza di eventi eccezionali.

Q3. Si condivide l'orientamento dell'Autorità volto ad individuare uno standard minimo di qualità per il tempo di emissione della fattura e il periodo di riferimento delle fatture? Motivare la risposta.

Si condivide l'orientamento proposto. Si fa presente però che in caso di bolletta su lettura effettiva, al fine di minimizzare l'impatto sulle perdite, il tempo massimo di emissione andrebbe riferito alla data di lettura e non al periodo di riferimento delle fatture.

Q4. Ai fini dell'individuazione delle fasce di consumo cui legare la periodicità di fatturazione, si ritiene preferibile considerare le utenze condominiali come una singola utenza ovvero riproporzionarne i consumi in relazione al numero delle unità immobiliari sottostanti? Motivare la risposta.

Si ritiene preferibile la seconda ipotesi essendo quella che minimizza l'impatto sia per il gestore che per gli utenti.

Q5. Si condividono le proposte dell'Autorità in materia di modalità per l'emissione della fattura di chiusura a seguito della cessazione del rapporto contrattuale da parte dell'utente titolare del contratto di fornitura? Motivare la risposta.

Si condividono le proposte.

Q6. Si condivide l'ipotesi di non differenziare lo standard per il tempo di emissione della fattura tra fatture di periodo e fatture di chiusura del rapporto contrattuale?

Si condivide l'ipotesi proposta.

Modalità di rateizzazione di pagamenti

Q7. Si condivide la previsione dell'Autorità di attivare il meccanismo relativo alla rateizzazione dei pagamenti solo al superamento di una soglia proporzionale pari al 100% dell'addebito medio fatturato nel corso degli ultimi dodici mesi? Motivare la risposta.

Si sollevano alcune perplessità in merito alla possibile complessità di gestione nel caso in cui un utente passi da una periodicità di fatturazione inferiore ad una superiore. Inoltre il mancato riferimento ad una riduzione delle capacità di spesa dell'utenza limita l'applicazione delle rateizzazioni esclusivamente ai casi di ricezione di bollette anomale.

Q8. Si condivide la proposta di consentire all'utente di richiedere la rateizzazione anche nei dieci giorni successivi alla scadenza della fattura o in alternativa prevedere un tempo massimo per la consegna delle bollette al vettore? Motivare la risposta

Si condivide la proposta di consentire all'utente di richiedere la rateizzazione anche nei dieci giorni successivi alla scadenza della fattura, naturalmente in questo caso si intendono sospese le procedure di recupero. Si ritiene inoltre corretta anche la previsione di un tempo massimo per la consegna delle bollette al vettore.

Richieste di voltura

Q9. Si condivide la previsione di estendere la gratuità della pratica di voltura in caso di decesso dell'intestatario del contratto anche al caso in cui il soggetto richiedente la prestazione appartenga allo stesso gruppo familiare del soggetto titolare del contratto d'utenza? Si condivide la proposta di garantire la voltura gratuita anche per le fattispecie collegabili ai casi di divorzio e fusione per incorporazione? Motivare la risposta.

Pur condividendo il principio sottostante, si ritiene che tali fattispecie siano di difficile verifica da parte del Gestore.

Q10. Si condivide l'orientamento e gli strumenti individuati dall'Autorità al fine di disincentivare le volture elusive in caso di morosità dell'intestatario uscente? In alternativa, quali strumenti si ritiene opportuno introdurre? Motivare la risposta.

Si rimanda a quanto esposto allo spunto per la consultazione Q9.

Verifiche dei misuratori

Q11. Si condivide la previsione di differenziare gli indicatori e gli standard specifici relativi alla verifica del misuratore e del livello di pressione prevedendo un monitoraggio separato per le attività di verifica del misuratore e del livello di pressione? Motivare la risposta.

Si condivide tale previsione.

Q12. Si condivide la previsione di escludere dal rispetto degli standard di comunicazione di cui all'Articolo 67, comma 67.1, le comunicazioni dell'esito della verifica nei casi in cui l'utente richieda controlli in contraddittorio ai sensi dell'articolo 5 del decreto MISE 155/2013? Motivare la risposta.

Si condivide essendo una previsione di legge.

Tempo di esecuzione dei lavori complessi

Q13. Si condivide l'orientamento dell'Autorità volto a scomputare dal calcolo del tempo previsto per l'esecuzione dei lavori complessi i tempi necessari all'ottenimento di atti autorizzativi? Motivare la risposta.

Si condivide tale orientamento essendo tali tempi indipendenti dal Gestore.

Flussi informativi tra gestori in caso di applicazione dell'articolo 156 del d.lgs. 152/2006

Q14. Si condivide l'orientamento dell'Autorità volto a individuare uno standard specifico relativo ai tempi di comunicazione, quale strumento incentivante il rispetto degli standard all'utenza, nei casi in cui il servizio di acquedotto e quello di fognatura e/o depurazione siano gestiti separatamente? Motivare la risposta

Si condivide tale orientamento.

Standard e indennizzi automatici

Q15. Si condivide la proposta dell'Autorità di diversificare gli indicatori di qualità contrattuale di cui allo Schema di provvedimento allegato al presente documento in giorni lavorativi, giorni solari e giorni feriali? Motivare la risposta.

Si condivide tale proposta.

Q16. Si condivide l'orientamento volto ad uniformare gli indennizzi automatici minimi per tutte le tipologie di prestazione disciplinate nello Schema di provvedimento allegato al presente documento? Se ne condivide la quantificazione? Motivare la risposta.

Si condivide tale orientamento.

Modalità di registrazione e monitoraggio della qualità contrattuale del SII

Q17. Si condivide l'orientamento dell'Autorità volto a prevedere un monitoraggio degli indicatori di qualità contrattuale del SII per singolo ATO nel quale il gestore opera? Motivare la risposta.

Si condivide tale orientamento.

Verifica semplificata a campione dei dati di qualità contrattuale del SII

Q18. Si condivide l'ipotesi di introdurre anche nel settore idrico la metodologia per la verifica semplificata a campione dei dati di qualità contrattuale del SII comunicati dai gestori? Motivare la risposta.

Si condivide la scelta in quanto tale metodologia di verifica rappresenta un valido strumento di controllo della corretta rilevazione dei dati da parte dei gestori del SII, volto all'ottenimento di dati affidabili con eventuale penalizzazione in caso contrario. Si pone all'attenzione dell'Autorità però la necessità di tenere in considerazione l'estrema eterogeneità degli operatori presenti nel settore. Si suggerisce di prevedere un periodo di sperimentazione per verificare gli effetti di tale metodologia per la verifica semplificata.

Quale unica criticità, si rileva l'impossibilità di verificare la completezza dei registri da parte dei gestori: infatti nel caso di mancata registrazione di un evento, in particolare se legato a un disservizio, il controllo documentale previsto dalla verifica semplificata non consentirà di metterne in luce l'assenza. Tale verifica di completezza risulta quindi impossibile da effettuare.

Q19. Si condivide l'ipotesi di utilizzare anche nel settore idrico il modello statistico adottare con riferimento agli altri settori regolati?

Si condivide la scelta in quanto trattasi di metodo già in applicazione da anni in un altro settore regolato quale è quello del gas e dunque già sottoposto a verifica di efficacia.

Q20. Quale ruolo potrebbe essere attribuito agli Enti di governo dell'ambito nell'individuazione delle variabili impiegate nella metodologia di controllo?

Si chiede di considerare l'opportunità di inserire anche l'ente di governo dell'ambito quale destinatario, oltre all'Autorità, della comunicazione di cui all'art. 76.1 dell'Allegato A da parte dei gestori. In tal modo sarebbe possibile sviluppare sinergie nell'attività di controllo fra il regolatore nazionale e gli enti di governo dell'ambito. Per una maggiore efficacia tali sinergie dovrebbero trovare adeguata formalizzazione, ad esempio mediante un protocollo d'intesa.

Infatti i dati per i quali si prevede la trasmissione entro il 31 marzo di ogni anno, oltre che di oggettivo interesse per l'ente di governo dell'ambito, potrebbero essere da questo utilizzati per eventuali verifiche incrociate con altri documenti in proprio possesso e, in caso di verifica negativa, potrebbe essere espressamente prevista all'interno del documento RQSII la possibilità di fare opportuna segnalazione all'Autorità.

Si richiede pertanto di modificare come segue l'art. 76.1 dell'Allegato A:

*76.1 Entro il 31 marzo di ogni anno, il gestore è tenuto a comunicare all'Autorità **[e all'ente di governo dell'ambito di riferimento]**, per ciascuna tipologia di uso potabile, il numero totale di utenze, suddivise per tipologia di uso potabile, al 31 dicembre dell'anno precedente, nonché le informazioni e i dati di cui ai successivi commi del presente articolo relativi all'anno precedente.*

Con la stessa filosofia, si richiede la modifica dell'art. 76.7 come segue:

*76.7 L'Autorità **[o l'ente di governo dell'ambito di riferimento possono]** utilizzare le informazioni ed i dati di cui ai commi precedenti ai seguenti fini:*

- a) controlli, anche a campione, per accertare la veridicità di tali informazioni e dati e assicurare il rispetto delle disposizioni contenute nel presente RQSII;*
- b) pubblicazione, anche comparativa, delle informazioni e dei dati medesimi, inclusi i tempi medi per l'ottenimento degli atti autorizzativi.*

Q21. Si condivide la procedura per l'effettuazione dei controlli proposta dall'Autorità? Se no, per quali motivi? Si ritiene possibile l'ipotesi di semplificazione della procedura proposta? In caso di risposta affermativa, quale?

Si condivide la procedura di effettuazione dei controlli, compresa la definizione preventiva delle procedure di dettaglio delle ispezioni.

Q22. Si condividono le proposte dell'Autorità in tema di penalità per non validità e per non conformità? In caso di risposta negativa, per quali motivi?

Si ritengono le proposte condivisibili.

Q23. Si ritiene condivisibile l'ipotesi di prevedere un minore ammontare delle penali rispetto agli altri settori regolati al fine di tener conto della minore spesa media associata alla bolletta idrica? Formulare proposte alternative.

Si ritiene condivisibile l'ipotesi.

Semplificazione e gradualità di applicazione degli obblighi in materia di qualità contrattuale del SII

Q24. Si condivide l'ipotesi di prevedere l'applicazione delle norme di qualità contrattuale dal 1 luglio 2016? Motivare la risposta.

Non sembrano congrue le tempistiche per l'applicazione delle norme, anche con la gradualità prevista. Sarebbe opportuno che tali novità entrassero in vigore direttamente a partire dal 2018, in coerenza con la revisione biennale della tariffa prevista all'interno del DCO 577/2015/R/idr, lasciando quindi il 2017 per la sperimentazione. Questo in un'ottica anche di un possibile spostamento di schema regolatorio all'interno del periodo.

Q25. Si condivide l'ipotesi di prevedere l'applicazione degli indennizzi automatici a partire dal 1 luglio 2016, rinviando l'applicazione del meccanismo di progressività degli indennizzi medesimi e delle penali al 1 gennaio 2017? Motivare la risposta.

Non si condivide l'ipotesi, tenendo anche conto della necessità di prevedere un collegamento fra gli indennizzi previsti dal DCO con quelli già previsti nelle convenzioni di affidamento.

Q26. Si condividono le norme di semplificazione prospettate nello Schema di provvedimento allegato? Motivare la risposta e fornire eventuali ipotesi alternative.

Si ritiene opportuno che alle gestioni caratterizzate da meno di 50.000 abitanti siano specificate tempistiche di applicazione più diluite.

Ulteriori osservazioni in merito al “Schema di provvedimento in materia di regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono (RQSII)”**Art 1**

Pur apprezzando l'approccio di continuità con le previsioni normative precedenti, si rilevano alcune criticità in merito ad alcune definizioni proposte all'interno di RQSII.

In primo luogo, si pone all'attenzione dell'AEEGSI il fatto che la definizione di “utente finale” presente all'articolo 1 sembra non essere coerente con quanto previsto all'articolo 2, soprattutto: per gli utenti domestici con approvvigionamento autonomo e gli utenti produttivi allacciati all'acquedotto. Inoltre per la fognatura non è chiara l'applicazione ai soli “scarichi autorizzati” e non agli utenti allacciati (tenendo conto peraltro che gli utenti domestici non necessitano di autorizzazione).

In merito al punto di consegna, la definizione fornita consente più interpretazioni in quanto non vi è la definizione di impianto interno. Questo potrebbe essere identificato con il complesso di tubazioni e apparecchiature poste dall'utente finale oppure quelle situate all'interno della proprietà dello stesso. La differenza fra le due ipotesi è non poco rilevante. Poiché i misuratori talvolta sono installati in proprietà privata è necessario specificare una disciplina per tale casistica.

Per quanto riguarda il reclamo scritto manca il riferimento alla Carta del Servizio quale elemento ulteriore di disciplina del rapporto contrattuale.

Artt.7-22

Rispetto all'orientamento espresso nel DCO 665/2014/R/idr (rif. punto 5.3), secondo il quale il servizio telefonico poteva essere utilizzato dall'utenza in maniera analoga allo sportello fisico (potendo peraltro effettuare una serie di attività, ivi elencate, tra cui la richiesta di informazioni/rettifiche di fatturazione/reclami/, stipula/rescissione di un contratto di fornitura), sarebbe opportuno che l'Autorità confermi o meno tale previsione, esplicitando quali attività possono essere effettivamente svolte tramite call center. Nel DCO 560/2015, infatti, i richiami all'attività del call center non sono esaustivi rispetto a quanto indicato nel richiamato DCO 665/2014/R/idr (sono previste tramite call center le richieste di attivazione della fornitura (art. 10), di preventivi per allacciamenti (art. 7) e per lavori (art. 18), di preventivi standardizzabili (art. 22), la comunicazione di avvenuto pagamento (per riattivazione a seguito di sospensione per morosità) (art. 12); non è previsto ad esempio la possibilità di inoltrare reclami, se non per via scritta.

Art.39

Si chiede conferma dell'orientamento proposto in merito ai tempi di restituzione del deposito cauzionale. Ai sensi della Delibera 86/2013/R/idr (Disciplina del deposito cauzionale per il servizio idrico integrato) il deposito cauzionale deve essere restituito non oltre 30 giorni dalla cessazione degli effetti del contratto di erogazione, maggiorato in base al saggio degli interessi legali. Nel DCO 560/2015 è previsto che il Gestore emetta entro 45 giorni solari la bolletta di chiusura con la restituzione del deposito cauzionale versato dall'utente finale, unitamente ai relativi interessi maturati fino alla data di riaccredito (oppure provveda al riaccredito tramite rimessa diretta sempre entro 45 giorni solari dalla data di disattivazione, ovvero di voltura, della fornitura).

Art. 40

Il comma 40.2 potrebbe dare adito ad un maggiore contenzioso tra utenti e gestore, essendo troppo generica la fattispecie specificata.

Art. 42

Il riferimento al valore dell'addebito medio riferito alle bollette emesse nei 12 mesi precedenti potrebbe creare effetti distorsivi per gli utenti per i quali è cambiata la periodicità di fatturazione. Sarebbe più opportuno fare riferimento alla media mensile dei pagamenti.

Art. 47

La tempistica relativa alle "richieste di informazioni scritte" deve essere coordinata con quanto già stabilito con Deliberazione 586/2012/R/idr all'articolo 12.3, ove è previsto che su richiesta dell'utente finale il gestore fornisca per iscritto entro 15 giorni solari dalla ricezione della richiesta le informazioni relative a: a) ai livelli di qualità garantiti dal gestore nel rispetto della normativa vigente, ai livelli di qualità raggiunti l'anno precedente e alla Carta dei servizi in vigore; b) alla composizione analitica dell'acqua distribuita; c) alle condizioni contrattuali di fornitura in vigore; d) alle procedure di reclamo.

Art.49

Si ritiene opportuno proporre moduli di presentazione anche per le richieste scritte di informazione e alle richieste di rettifica di fatturazione.

Art. 52

Si ritiene che le previsioni sui tempi minimi di apertura degli sportelli previsti nel D.P.C.M.29 aprile 1999 siano ormai sorpassate in seguito alla diffusione di nuove tecnologie. Per tale motivo si ritiene opportuno ridurre gli orari minimi di apertura dei singoli sportelli, lasciando ai Gestori la facoltà di garantire un presidio più diffuso sul territorio. Si potrebbe utilizzare un criterio di vicinanza minima degli sportelli dai Comuni serviti e un orario minimo aggregando i tempi di apertura di più sportelli per Provincia. Per assicurare il servizio all'utenza presente in piccole realtà e al contempo minimizzare i costi di gestione si propone di valutare l'obbligo per i gestori di sviluppare sinergie con le Amministrazioni Comunali dei territori serviti in cui non sono presenti sportelli.

Art. 55 e art. 61

All'art. 55 del DCO 560/2015 (Obblighi dei servizi telefonici privi di albero fonico) è previsto l'obbligo da parte del Gestore di disporre di un servizio telefonico di assistenza con uno o più numeri telefonici, di cui almeno uno deve essere un numero verde totalmente gratuito almeno per telefonate da rete fissa. Inoltre all'art. 61 è previsto l'obbligo da parte del Gestore di disporre di uno o più recapiti telefonici cui sia associato un numero verde, gratuito sia da rete fissa che mobile, dedicato esclusivamente al servizio di pronto intervento. Quindi da queste previsioni si deduce che il Gestore deve avere almeno due numeri verdi gratuiti, di cui uno per assistenza generica e gratuito da rete fissa e uno dedicato esclusivamente al pronto intervento gratuito sia da rete fissa che da rete mobile.

Art.62 e art.68

Nell'art. 62 il tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI) è indicato in 120 secondi all'art. 68, mentre nella tabella 6 dell'Allegato A in 180 secondi. Inoltre, in generale, alcuni indicatori presenti all'art. 68 (tutti espressi in percentuale) non corrispondono a quelli di cui alla tabella 6 (sono espressi in "tempi").

Art. 72

Si ritiene opportuno prevedere un ulteriore caso di esclusione dall'indennizzo automatico in caso di utente moroso o almeno fin quando permane la morosità.

Art. 76

Si ritiene opportuno che i Gestori abbiano l'obbligo di inviare le comunicazioni di cui al comma 76.1 anche agli EGA per le ovvie necessità di coordinamento fra regolazione nazionale e locale.

Art. 90

In questo articolo viene richiamato il Titolo VII, ma dovrebbe essere richiamato il Titolo XII.

Roma, lì 11 Dicembre 2015