

**DOCUMENTO PER LA CONSULTAZIONE  
348/2012/R/IDR**

**CONSULTAZIONE PUBBLICA PER L'ADOZIONE DI PROVVEDIMENTI  
IN MATERIA DI CONTENUTI MINIMI E TRASPARENZA DEI  
DOCUMENTI DI FATTURAZIONE DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO**

*Documento per la consultazione nell'ambito del procedimento avviato con la  
deliberazione 1 marzo 2012, 74/2012/R/IDR*

**2 agosto 2012**

## ***Premessa***

*L'Autorità per l'energia elettrica e il gas (di seguito: l'Autorità) ha pubblicato in data 22 maggio 2012 il documento di consultazione 204/2012/R/IDR (di seguito : DCO n. 204/12), con il quale ha presentato i suoi primi orientamenti in tema di adozione di provvedimenti tariffari in materia di servizi idrici. Nel documento sono stati altresì affrontati alcuni temi attinenti alla tutela del consumatore e alla qualità del servizio, evidenziando alcuni aspetti critici.*

*In particolare, in considerazione del non soddisfacente livello di trasparenza e di conoscenza del servizio e delle sue caratteristiche, sono stati espressi alcuni orientamenti sulla struttura della bolletta e sulle informazioni minime da riportare nei documenti di fatturazione.*

*Il presente documento per la consultazione formula gli orientamenti di dettaglio in merito ai contenuti minimi della bolletta del Servizio idrico integrato (di seguito: SII) e ad un possibile glossario dei termini da utilizzare, con l'obiettivo di migliorarne la leggibilità e la comprensione, promuovendo così la conoscenza delle condizioni di svolgimento del servizio e la partecipazione.*

*I soggetti interessati sono invitati a far pervenire all'Autorità le proprie osservazioni e proposte, in forma scritta, compilando l'apposito modulo interattivo disponibile nel sito internet dell'Autorità o tramite l'apposito indirizzo di posta elettronica (servizi-idrici@autorita.energia.it) entro e non oltre il 15 ottobre 2012.*

*Le osservazioni e le proposte pervenute saranno pubblicate sul sito internet dell'Autorità. Pertanto, qualora i partecipanti alla consultazione intendano salvaguardare la riservatezza di dati e informazioni, dovranno motivare tale richiesta contestualmente a quanto inviato in esito al presente documento. In tal caso, sarà necessario inviare un ulteriore documento, destinato alla pubblicazione e privo delle parti riservate.*

***Osservazioni e proposte dovranno pervenire al seguente  
indirizzo di posta elettronica:  
servizi-idrici@autorita.energia.it***

***Autorità per l'energia elettrica e il gas  
Ufficio speciale Tariffe e Qualità Servizi Idrici***

piazza Cavour 5 – 20121 Milano  
tel. 02 65565311 fax 02 65565222  
sito internet: **www.autorita.energia.it**

## SOMMARIO

<b>1.</b>	<b>Introduzione .....</b>	<b>3</b>
<b>2.</b>	<b>Contesto e finalità dell'intervento .....</b>	<b>4</b>
	<i>Normativa applicabile.....</i>	<i>4</i>
	<i>Fatturazione nel SII.....</i>	<i>4</i>
	<i>Finalità dell'intervento proposto .....</i>	<i>5</i>
	<i>Sintesi degli orientamenti.....</i>	<i>6</i>
<b>3.</b>	<b>Informazioni minime da inserire nel documento di fatturazione.....</b>	<b>6</b>
	<i>Informazioni sul documento di fatturazione e sulla fornitura.....</i>	<i>6</i>
	<i>Recapiti utili .....</i>	<i>7</i>
	<i>Informazioni su letture e consumi .....</i>	<i>7</i>
	<i>Sintesi e dettaglio degli importi addebitati .....</i>	<i>8</i>
	<i>Informazioni sui pagamenti e su alcune condizioni di fornitura.....</i>	<i>10</i>
	<i>Informazioni sulla qualità .....</i>	<i>11</i>
<b>4.</b>	<b>Glossario .....</b>	<b>12</b>
<b>5.</b>	<b>Modalità di esposizione e periodicità dell'informazione .....</b>	<b>13</b>
<b>6.</b>	<b>Ambito di applicazione e tempi di implementazione .....</b>	<b>14</b>

## 1. Introduzione

- 1.1 Con il DCO n. 204/12, l’Autorità ha presentato le prime considerazioni e i primi orientamenti in tema di regolazione tariffaria del SII, affrontando alcune problematiche, la cui soluzione è propedeutica a qualsiasi regime di regolazione del servizio. Sono stati anche sinteticamente descritti il quadro normativo di riferimento e lo stato del servizio, a cui si rimanda per quanto attiene al presente documento di consultazione.
- 1.2 In detto DCO, è stato chiaramente evidenziato come la regolazione, a regime, dovrà basarsi su tre “pilastri” regolatori: la separazione contabile, la qualità del servizio e la regolazione tariffaria.
- 1.3 Per quanto riguarda la qualità del servizio e la tutela del consumatore, nel DCO n. 204/12 l’Autorità ha formulato alcuni spunti di consultazione in tema di criticità del rapporto utente-gestore e sono state altresì elaborati ed esposti alcuni orientamenti preliminari in tema di trasparenza della fatturazione ed elementi minimi da inserire in bolletta, alla luce della percezione di un non soddisfacente livello di trasparenza e di conoscenza.
- 1.4 I contributi pervenuti in merito al DCO hanno evidenziato, per gli aspetti di carattere più generale:
  - una conferma della scarsa chiarezza delle fatture e della limitata conoscenza delle condizioni contrattuali e delle modalità di erogazione del servizio, nonché della non piena effettività della tutela oggi offerta dalle Carte dei servizi;
  - alcune ulteriori problematiche diffuse, quali, ad esempio: l’assenza di procedure definite per la gestione dei reclami e la risoluzione delle controversie, la difficile gestione dei casi in cui si manifestano perdite d’acqua a valle del contatore, le carenze nella rilevazione delle letture e le criticità legate al fenomeno della morosità.
- 1.5 È emerso inoltre che i documenti di fatturazione emessi dai vari gestori sono molto diversi tra loro: a volte carenti di alcune informazioni, a volte troppo sintetici o troppo dettagliati, altre volte strutturati per specifici sistemi tariffari, che mal si conciliano con una metodologia tariffaria unica a livello nazionale.
- 1.6 Con riguardo ai punti più specifici, inerenti alla trasparenza della fatturazione, le proposte formulate sono state perlopiù condivise dai soggetti partecipanti alla consultazione, evidenziando però due aspetti di ordine generale. Il primo legato alla necessità, manifestata dai gestori, di prevedere adeguati tempi per l’attuazione dei nuovi obblighi, in relazione, in particolare, al fatto che il metodo tariffario a regime potrebbe definire nuovi criteri per l’articolazione della tariffa applicata ai clienti finali. Il secondo, connesso all’attuale assetto dei rapporti utente-gestore che si basa, soprattutto nei grandi centri abitati, su forniture di tipo condominiale, circostanza in presenza della quale l’interlocutore è l’amministratore dello stabile.
- 1.7 Con il presente documento, l’Autorità intende sottoporre a consultazione una più dettagliata proposta di direttiva in tema di contenuti minimi e trasparenza dei documenti di fatturazione per il SII, in quanto tale aspetto costituisce un elemento di qualità del servizio nel suo complesso e rappresenta la più immediata e frequente occasione di interlocuzione tra il gestore e l’utente.
- 1.8 L’Autorità intende assicurare un congruo periodo di tempo per l’entrata in vigore delle regole che si andranno a definire, tenuto conto anche della necessità di minimizzare gli impatti sui sistemi informativi dei gestori e sul processo di fatturazione. A tale fine, l’entrata in vigore delle nuove regole verrà coordinata con la definizione della nuova articolazione della tariffa alla clientela finale nell’ambito del metodo tariffario a regime.

- 1.9 Deve essere precisato che, sebbene il tema della fatturazione sia fortemente collegato ad aspetti contrattuali della fornitura quali la periodicità e la modalità di fatturazione, i termini e le modalità di pagamento, le conseguenze del ritardo nei pagamenti, gli orientamenti contenuti nel presente documento riguardano soltanto gli obblighi di informazione. Per i contenuti di tali informazioni si fa rimando alla normativa attualmente vigente, nonché ai regolamenti di utenza e alle Carte dei servizi.
- 1.10 L'opportunità di definire condizioni contrattuali minime uniformi sul territorio nazionale sarà oggetto di successivi approfondimenti da parte dell'Autorità. La definizione di livelli di qualità relativi alle prestazioni del gestore e meccanismi premiali/penalizzanti in caso di mancato raggiungimento degli obiettivi, sarà oggetto di un processo di consultazione che si prevede di poter sviluppare nel quarto trimestre 2012.
- 1.11 Si precisa che nel presente documento il SII include i servizi di captazione, adduzione e distribuzione di acqua a usi civili, di fognatura e di depurazione delle acque reflue nonché gli usi industriali gestiti contestualmente, sia laddove il servizio sia svolto integrando i diversi servizi idrici che lo compongono, sia laddove i singoli servizi siano gestiti separatamente.

## **2. Contesto e finalità dell'intervento**

### Normativa applicabile

- 2.1 La bolletta è, anzitutto, un documento fiscale regolamentato, in via generale, dal d.P.R. 26 ottobre 1972 n. 633 (*Istituzione e disciplina dell'imposta sul valore aggiunto*) e, per quanto riguarda in particolare alcuni servizi, dal D.M. 24 ottobre 2000, n. 370 (*Particolari modalità di applicazione dell'imposta sul valore aggiunto nei confronti di contribuenti che gestiscono il servizio dei rifiuti solidi urbani ed assimilati ed il servizio di fognatura e depurazione, i cui corrispettivi sono addebitati mediante bolletta*). Esso deve pertanto riportare tutti gli elementi previsti dalla suddetta normativa e rendicontare in maniera precisa la richiesta di pagamento da parte del gestore.
- 2.2 Per quanto attiene alla normativa di settore, non sono presenti regole specifiche di valenza generale con riguardo ai contenuti della fatturazione. È invece regolamentata la periodicità minima di emissione delle fatture: in base al d.P.C.M. 4 marzo 1996 e dal d.P.C.M. 29 aprile 1999 la fatturazione deve avere cadenza almeno semestrale.
- 2.3 Occorre altresì tenere conto delle norme che definiscono e definiranno, a valle degli interventi dell'Autorità, l'articolazione delle tariffe praticate alla clientela, nonché gli aspetti che, via via, si riterrà necessario debbano trovare spazio nel documento di fatturazione.

### Fatturazione nel SII

- 2.4 Prima di illustrare le finalità dell'intervento proposto dall'Autorità, di definizione di elementi minimi e requisiti di trasparenza dei documenti di fatturazione nel SII, è utile focalizzare alcune caratteristiche del settore, in parte già accennate nell'introduzione al documento.
- 2.5 La non sufficiente trasparenza percepita nei rapporti utente-gestore - ed *in primis* nella fatturazione del servizio - nonché le istanze di miglioramento degli aspetti qualitativi del servizio stesso, di cui si è detto, emergono anche dalle osservazioni pervenute al DCO n. 204/12 nonché da un primo incontro tecnico tenutosi con le Associazioni dei clienti finali domestici e non domestici<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> Per contro, deve essere citata la recente indagine dell'Istituto Piepoli in tema di percezione del servizio idrico da parte dei consumatori in cui la chiarezza e la facilità di lettura della bolletta dell'acqua è considerata abbastanza

- 2.6 Occorre tuttavia evidenziare che sul territorio nazionale la situazione appare variegata: accanto ad esperienze virtuose, anche di concertazione con le formazioni rappresentative dei clienti finali<sup>2</sup>, convivono realtà in cui il processo di fatturazione stesso appare lacunoso e irregolare.
- 2.7 Come si è detto, poi, la fornitura è, soprattutto nei centri abitati, condominiale<sup>3</sup>, per cui la gestione dei rapporti transita prevalentemente dagli amministratori di condominio. Tale circostanza ha risvolti per numerosi aspetti: la qualità del servizio, la misura dei consumi, la gestione della morosità e il contenzioso. L'interazione tra gli utenti finali del servizio con il gestore sono, di fatto, limitati al momento dell'allacciamento, al momento del pagamento della bolletta (per i casi di fornitura non condominiale), o al momento in cui si verifica un'eventuale contestazione/reclamo.
- 2.8 È verosimile, inoltre, che laddove il servizio sia erogato da gestori multiservizio, i contatti con il gestore possano essere più frequenti e che le condizioni di erogazione e di fatturazione del SII possano essere state in parte mutate dalle condizioni di fornitura dei servizi elettrico e gas (servizi di tutela).
- 2.9 Rispetto ai servizi elettrico e gas, la struttura della tariffa praticata alla clientela risulta meno complessa. Ciò deriva, principalmente, dall'assenza di componenti di mercato (e quindi della disaggregazione del prezzo tra componenti di vendita e componenti per i servizi a rete), ma anche dall'assenza delle imposte di consumo.
- 2.10 Infine, più che negli altri servizi regolati dall'Autorità, l'atto del consumo d'acqua si connota per le ricadute ambientali, il cui costo, sulla base del principio "chi inquina paga", impatta sulle tariffe e deve essere consapevolmente percepito dal cliente finale.

#### Finalità dell'intervento proposto

- 2.11 La bolletta, oltre alla sua funzione di documento contabile e fiscale, è un elemento di qualità del servizio, in quanto deve riportare, a beneficio del cliente, tutte le informazioni essenziali ed utili al cliente stesso, in maniera chiara e comprensibile, consentendogli così di verificare l'operato del gestore. L'Autorità, intende definire livelli minimi di qualità del servizio, a partire dalla regolamentazione dei contenuti minimi dei documenti di fatturazione.
- 2.12 La bolletta deve essere ritenuta un importante strumento di comunicazione tra il gestore e il cliente e può veicolare importanti informazioni che agevolino il rapporto tra questi due soggetti. Il cliente può avere a disposizione, tramite la bolletta, informazioni relative ai suoi diritti come cliente e ad alcuni aspetti della gestione del servizio.
- 2.13 L'Autorità intende promuovere, a beneficio dei clienti del servizio idrico, attraverso una corretta informazione periodica, un più alto livello di tutela, una maggior consapevolezza del servizio ricevuto e dei costi ad esso associati nonché favorire, attraverso tale maggior conoscenza, una maggior partecipazione consapevole.

---

soddisfacente dal 28% della base (1.776 utenze singole non con contratto condominiale), molto soddisfacente dal 53%

<sup>2</sup> Si veda, ad esempio, il progetto della Regione Lombardia – Direzione Generale Ambiente, Energia e Reti, a cui hanno partecipato, oltre ad alcuni gestori del servizio, le Associazioni dei consumatori riconosciute a livello regionale. Il progetto ha portato alla definizione di un "modello" di bolletta trasparente da proporre in adozione nel SII agli operatori presenti nella Regione. Il modello, a sua volta, ripropone numerosi elementi di trasparenza dei documenti di fatturazione attualmente vigenti per i settori elettrico e gas (deliberazione 28 dicembre 2009, ARG/com 202/09). Gli esempi riportati nel presente documento fanno riferimento a tale modello.

<sup>3</sup> A titolo di esempio, Metropolitana Milanese SpA dichiara 50.000 utenze, di cui 21.000 gestite da amministratori condominiali ([http://www.metropolitanamilanese.it/pub/page/it/MM/servizio\\_clienti](http://www.metropolitanamilanese.it/pub/page/it/MM/servizio_clienti))

- 2.14 Per quanto riguarda i gestori, si ritiene che la definizione di un set di informazioni minime uniforme e di un linguaggio omogeneo e semplificato, conosciuto ed utilizzato a livello nazionale, possa agevolare la comunicazione con il cliente finale, con l'effetto di ridurre la reclusività derivante da carenze informative e possa favorire un confronto più trasparente delle condizioni di fornitura, consentendo di verificare l'operato dei gestori.
- 2.15 Gli orientamenti formulati tengono altresì conto della necessità di lasciare margini di flessibilità legati alle peculiarità del territorio e mirano a favorire la più ampia partecipazione delle Associazioni dei clienti finali alla definizione della nuova bolletta.

#### **Spunti per la consultazione**

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

#### Sintesi degli orientamenti

- 2.16 Con il presente DCO l'Autorità intende:
- fissare un set di informazioni minime che i gestori del servizio sono tenuti ad inserire nei documenti di fatturazione;
  - definire alcune voci di glossario, per favorire l'omogeneità del linguaggio utilizzato, che, unitamente a definizioni comprensibili, possa contribuire alla diffusione della conoscenza dei servizi e della filiera, presupposto essenziale per la partecipazione;
  - lasciare ai gestori libertà nel definire il layout della bolletta purché alcune informazioni essenziali siano riportate nella prima pagina;
  - definire la periodicità con cui le informazioni devono essere inserite in bolletta.

#### **Spunti per la consultazione**

- 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?*

### **3. Informazioni minime da inserire nel documento di fatturazione**

- 3.1 La definizione di un set di informazioni minime richiede che sia raggiunto un equilibrio tra l'esigenza di non appesantire la bolletta con una quantità eccessiva di dati e quella di renderla un utile strumento di comunicazione periodica.

#### Informazioni sul documento di fatturazione e sulla fornitura

- 3.2 Si tratta, oltre alle informazioni obbligatorie in base alla normativa fiscale, di alcune indicazioni caratterizzanti il rapporto di fornitura:
- il nome, cognome e codice fiscale o denominazione societaria e partita Iva dell'intestatario del contratto;
  - l'indirizzo del punto di fornitura ed eventuali altri identificativi (n. fornitura, n. cliente, ecc);

- la tipologia di fornitura, in base all'utilizzo: utenza domestica (singola, residente/non residente o condominiale) e non domestica (uso commerciale, agricolo, industriale, altro) e il tipo di tariffa applicata;
- la data di emissione e il periodo a cui si riferisce la fatturazione;
- l'importo totale da pagare e la data di scadenza.

#### **Spunti per la consultazione**

- Q4.** *Si ritiene esaustivo l'elenco delle informazioni relative al documento di fatturazione e alla fornitura?*
- 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)?*
- Q6.** *Con riguardo alle utenze condominiali, si ritiene che debbano essere fornite specifiche informazioni quali, ad esempio, il numero di forniture sottese?*

#### Recapiti utili

- 3.3 Si tratta dei recapiti ai quali il cliente può contattare il gestore, sia in caso di emergenze, che nel caso in cui desideri ottenere informazioni o sporgere un reclamo:
- numero segnalazione guasti;<sup>4</sup>
  - servizio clienti<sup>5</sup> e recapito per l'invio di reclami in forma scritta.

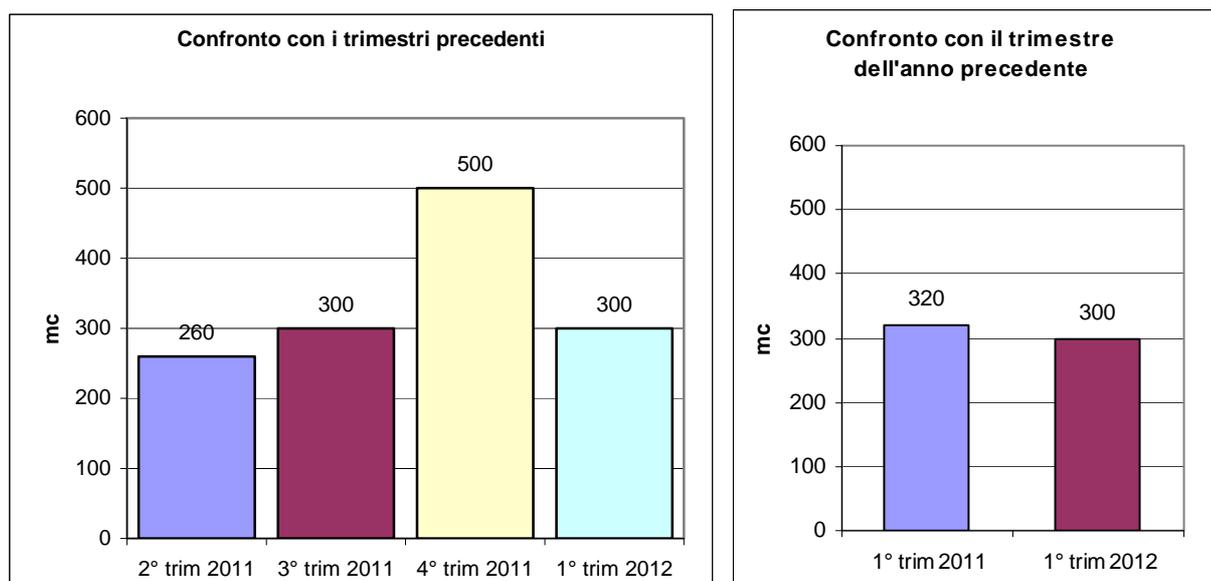
#### Informazioni su letture e consumi

- 3.4 Proprio per la particolare natura del servizio, che richiede un consumo "responsabile", si ritiene fondamentale che il cliente abbia una chiara percezione non solo dei consumi che gli vengono fatturati ma anche sull'andamento dei suoi consumi nel tempo, fornendogli altresì dei termini di confronto. Al riguardo, possono essere individuati i seguenti elementi informativi:
- le letture utilizzate per la fatturazione, specificando se si tratta di letture rilevate, stimate o autoletture e la relativa data di rilevazione;
  - i consumi fatturati per il periodo di riferimento, specificando se rilevati o stimati;
  - il periodo in cui è prevista l'effettuazione della lettura successiva;
  - le modalità di comunicazione dell'autolettura;
  - il consumo annuo del cliente, calcolato sulla base dei dati di misura effettivi o delle migliori stime disponibili e, per le forniture usi domestici, il consumo medio annuo nazionale di una famiglia-tipo, a scopo comparativo;
  - l'indicazione, in forma grafica, dell'andamento delle medie di consumo giornaliero degli ultimi due anni, calcolate per periodi omogenei sulla base della periodicità di lettura in uso.
- 3.5 Con riguardo all'andamento dei consumi, si riporta qui di seguito, un esempio di esposizione grafica.

<sup>4</sup> La normativa in vigore (d.P.C.M. 4 marzo 1996 e 29 aprile 1999) prevede che il servizio segnalazione guasti deve essere attivo 24 ore su 24 tutto l'anno

<sup>5</sup> In tema di servizio informazioni si vedano, ancora, i d.P.C.M. 4 marzo 1996 e 29 aprile 1999

**Figura 1**



**Spunti per la consultazione**

- Q7.** *Si riscontrano criticità nell'indicazione del consumo annuo e nell'esposizione comparativa dei consumi?*
- Q8.** *Si ritiene che possa essere adottato il modello di cui alla Figura 1? Quali eventuali modifiche si suggeriscono?*
- 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?*
- Q10.** *Si ritiene utile prevedere di indicare il tipo di misura (con/senza misuratore/tipologia di misuratore/anno di fabbricazione del misuratore)?*

Sintesi e dettaglio degli importi addebitati

- 3.6 Attualmente la tariffa del SII praticata alla clientela finale è ancora articolata per Ambito secondo i Provvedimenti CIP n. 45 e 46 del 1974 e n. 25 del 1975. Sono previste tariffe differenziate per utenze domestiche e non, articolate in:
- quota tariffaria fissa, solitamente espressa in euro/cliente/anno;
  - quote variabili per il servizio di acquedotto suddivise per scaglioni crescenti in ragione dei metri cubi consumati (in euro/mc). Gli scaglioni attualmente in uso prevedono una tariffa agevolata, una tariffa base e alcune “eccedenze” con valori crescenti;
  - quote variabili per il servizio di fognatura e depurazione (in euro/mc), solitamente uniche per l'intero consumo (anche se in alcuni ambiti sono anch'esse articolate per scaglioni);
  - Iva con aliquota 10% su tutte le componenti tariffarie.
- 3.7 Le applicazioni di tale struttura sono variabili sul territorio, come dimostrano sia il Rapporto del CoNVIRI sullo stato dei servizi idrici – anno 2011, sia le indagini svolte dalle Associazioni dei consumatori o dalle CCIAA. L'Autorità, come illustrato nel DCO n. 204/12, prevede di mantenere un'articolazione tariffaria suddivisa per servizio, di mantenere una quota fissa e di prevedere scaglioni di consumo. Tale struttura dovrebbe essere applicata

in maniera uniforme sul territorio nazionale. Potrebbero altresì essere previste componenti di perequazione e definite agevolazioni per le fasce sociali deboli.

- 3.8 Alla luce di tali orientamenti è quindi già possibile formulare alcune ipotesi circa le modalità di esposizione dei corrispettivi in fattura.
- 3.9 Si propone che le informazioni relative agli addebiti debbano essere espresse sia in forma sintetica, riportando soltanto i totali addebitati per ciascuna delle voci in cui la tariffa è articolata, sia in forma di dettaglio, per consentire, al cliente che lo ritenga opportuno, di poter verificare i singoli importi.
- 3.10 Pertanto la bolletta conterrà, in prima pagina, una sintesi degli importi totali addebitati/accreditati per ciascuna delle seguenti voci:
- quota fissa
  - servizio acquedotto
  - servizio fognatura
  - servizio depurazione
  - bonus acqua
  - oneri di perequazione
  - conguagli
  - altri oneri.
- 3.11 Per le medesime voci il cliente dovrà trovare, in una diversa pagina della bolletta, il dettaglio del calcolo, ossia degli importi unitari moltiplicati per le quantità a cui sono applicati.
- 3.12 Per le quote articolate in scaglioni, dovrà inoltre essere riportata la distribuzione dei consumi del cliente per scaglioni e i relativi importi unitari. In particolare, i metri cubi fatturati vengono ripartiti negli scaglioni applicabili al cliente sulla base del suo consumo medio giornaliero; gli scaglioni giornalieri sono ottenuti dividendo per 365 (trecentosessantacinque) i valori che delimitano gli scaglioni stessi. Una volta all'anno si rende pertanto necessario effettuare un conguaglio, sulla base delle letture rilevate.
- 3.13 Considerato che le bollette possono essere basate su consumi stimati e che si possono verificare variazioni delle tariffe, occorre altresì tenere conto della necessità di effettuare calcoli di conguaglio sui consumi (per effetto del meccanismo acconti/conguagli) o sui valori delle tariffe (per effetto, ad esempio di variazioni tariffarie). In questi casi, fermo restando che le variazioni tariffarie dovrebbero trovare sempre tempestiva applicazione in bolletta, il dettaglio riporterà la redistribuzione dei consumi rilevati ed il ricalcolo effettuato per l'applicazione delle variazioni tariffarie e le somme già corrisposte per consumi fatturati in acconto.
- 3.14 La bolletta dovrà inoltre riportare eventuali aggiornamenti delle tariffe, indicando in modo completo la fonte normativa e l'organismo da cui derivano.
- 3.15 In molte realtà locali esistono già alcuni meccanismi perequativi che pongono a carico degli utenti del SII oneri destinati a compensare costi sostenuti nell'interesse generale del sistema. Tali oneri, in futuro, potrebbero rivestire carattere di sistematicità ed essere generalizzati a livello sovra-ambito tariffario, se non a livello nazionale. Si pensi, ad esempio, alle componenti il cui gettito sia destinato interventi di solidarietà per tariffe agevolate (agevolazioni sociali o calamità naturali), oppure ad attribuire correttamente i costi della risorsa o ambientali. L'Autorità ritiene che tali importi debbano trovare separata ed esplicita evidenza in bolletta.
- 3.16 Per quanto riguarda gli "altri oneri", si tratta degli addebiti che non rientrano nella tariffa in senso stretto in quanto si riferiscono ad attività diverse da quelle strettamente connesse alle

attività di captazione, potabilizzazione, adduzione e distribuzione dell'acqua, fognatura e depurazione. Per quanto riguarda il trattamento di alcune di queste attività ai fini tariffari, si rimanda a quanto già illustrato nel DCO n. 204/12, mentre la loro esposizione in bolletta deve risultare separata dalla tariffa ma tale da consentire al cliente di verificare la correttezza e la legittimità dell'addebito.

- 3.17 In questa categoria rientrano, oltre ai contributi di allacciamento, eventuali oneri per la verifica del misuratore, interessi di mora addebitati per ritardo nel pagamento delle bollette, l'addebito del deposito cauzionale. Il documento di fatturazione evidenzierà anche eventuali rimborsi scaturenti dal mancato rispetto dei livelli di qualità previsti dalla Carta del servizio.
- 3.18 Oltre all'importo addebitato, dovrà esserne chiaramente descritta la causa, con indicazione della fonte normativa o contrattuale che legittima l'addebito stesso. Per quanto riguarda gli eventuali interessi di mora, dovrà essere indicato il tasso, la base di calcolo (con il riferimento della bolletta pagata in ritardo) e il periodo per cui sono stati applicati.

#### **Spunti per la consultazione**

- Q11.** *Si condivide l'impostazione che prevede una sintesi e un dettaglio degli importi, così come esposta? Motivare le risposte*
- Q12.** *Si condivide la modalità di esposizione dei calcoli di conguaglio? Motivare le risposte*
- Q13.** *Quali voci, oltre a quelle elencate, possono essere indicate tra gli "altri oneri"?*

#### Informazioni sui pagamenti e su alcune condizioni di fornitura

- 3.19 Si tratta di informazioni che riguardano il rapporto contrattuale, ma che hanno stretta attinenza con la fatturazione. In particolare si propone che la bolletta riporti:
- le modalità ammesse di pagamento della bolletta;
  - le conseguenze in caso di ritardato o mancato pagamento, in particolare: il tasso di interesse di mora applicabile in caso di pagamento oltre la scadenza, le procedure previste in caso di morosità;
  - l'eventuale possibilità di rateizzare la bolletta e le relative modalità di richiesta (indicazione da riportare solo sulle bollette rateizzabili).
- 3.20 Il cliente, inoltre, deve poter disporre dell'elenco completo delle condizioni di fornitura applicabili. In bolletta sarà pertanto informato su dove tali condizioni possono essere consultate.
- 3.21 Analogamente, il cliente dovrà essere informato sugli strumenti di tutela a sua disposizione in caso di contestazione. La bolletta riporterà, pertanto, le modalità per presentare un reclamo scritto e i tempi di risposta garantiti e l'indicazione di eventuali strumenti extra-giudiziali di risoluzione delle controversie<sup>6</sup>.
- 3.22 Si ritiene inoltre opportuno che i gestori adottino misure affinché, su richiesta dell'Autorità, in relazione a specifiche circostanze, sia possibile l'inserimento in bolletta di comunicazioni destinate ai clienti finali. Tale misura ha la finalità di agevolare una più capillare diffusione dell'informazione relativa ad interventi regolatori che hanno impatto sui clienti finali stessi. Il testo di tali comunicazioni – al massimo 300 caratteri – verrebbe reso noto ai gestori tramite il sito internet dell'Autorità, di norma almeno 30 giorni prima della data a partire da cui dovrà essere riportato in bolletta.

<sup>6</sup> Si vedano, in merito, le previsioni del Codice del Consumo (decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206) e della legge 24 dicembre 2007, n. 244

### **Spunti per la consultazione**

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

### Informazioni sulla qualità

- 3.23 Al fine di rendere noti all'utente del servizio i livelli di qualità della risorsa e del servizio a cui ha diritto, si ritiene opportuno che la bolletta contenga alcune indicazioni quali:
- dove può essere reperita e consultata la Carta dei servizi in vigore;
  - quali sono gli indicatori e i livelli di qualità garantiti dal gestore nel rispetto della Carta dei servizi e della normativa vigente e quali sono i livelli raggiunti l'anno precedente;
  - i parametri di qualità dell'acqua erogata, con una sintetica "guida alla lettura"
- 3.24 Con riguardo alle informazioni di quest'ultima tipologia, si rileva che esse sono generalmente disponibili nei siti internet dei gestori; tuttavia si ritiene che le particolari caratteristiche del servizio richiedano l'utilizzo di un canale, quale la bolletta, ancora più capillare per la diffusione. A tal fine è necessario definire quali sono i parametri più significativi. L'indicazione dovrà essere accompagnata dall'indicazione dei limiti di legge e da una sintetica "guida alla lettura". Si riporta, nella Figura 2, un esempio di esposizione di tali informazioni che si ritiene, in linea di massima, rispondente agli obiettivi.

Fig. 2

L'ANALISI DELL'ACQUA: effettuata dal gestore nel laboratorio di.....alla data..... nel punto di raccolta.....				
Comune di MILANO      acqua proveniente da: fonte/acquedotto/falda/lago/fiume/...		ACQUEDOTTO	VALORI DI LEGGE ACQUA POTABILE	COME LEGGERE I VALORI DEI PARAMETRI
PARAMETRI		Valori (min/max)	DLgs 31/2001	
PH		-	/	Ph: è il grado di acidità dell'acqua
RESIDUO FISSO	(mg/l)	-	1500	Residuo fisso: contenuto totale delle sostanze presenti nell'acqua dopo evaporazione ed essiccazione. Per l'acqua potabile la legge indica un valore massimo consigliato di 1500 mg/l.
DUREZZA IN F°	( )	-	/	Durezza in °F: misura in gradi francesi il contenuto totale dei sali di Calcio e Magnesio. Influenza solo il gusto dell'acqua.
CALCIO	(mg/l)	-	50/100	Calcio e Magnesio: concorrono a definire la durezza dell'acqua. La loro concentrazione è in funzione alla tipologia di terreno che l'acqua attraversa.
MAGNESIO	(mg/l)	-	preferenza 50	Ammonio - Cloruri - Solfati: sono possibili contaminanti provenienti dai suoli o da contaminazioni agricole.
AMMONIO	( )	-	xxx	Potassio - Sodio: sono sali molto diffusi nella crosta terrestre e molto solubili in acqua.
CLORURI	( )	-	xxx	Arsenico: è un elemento presente naturalmente in tracce in alcuni suoli di natura vulcanica. Ha effetti nocivi per la salute e non dovrebbe superare i 10 microgrammi/Litro.
SOLFATI	( )	-	xxx	Bicarbonati: sono i carbonati disciolti nell'acqua e tipici della natura dei terreni attraversati. Sono in equilibrio con gli altri elementi disciolti e sono responsabili dell'alcalinità dell'acqua.
POTASSIO	( )	-	xxx	Cloro residuo: è il cloro libero presente nell'acqua in seguito alla disinfezione finale operata dall'acquedotto che garantisce la salubrità dell'acqua al rubinetto. Non dovrebbe superare i 0,2 mg/Litro.
SODIO	( )	-	xxx	Fluoruro: è normalmente presente in acque che attraversano rocce e terreni di origine vulcanica. E' limitato per legge a 1,5 mg/L.
ARSENICO	(mg/l)	-	10	Nitrati: sono composti naturalmente presenti nell'ambiente, ma si possono verificare contaminazioni delle acque potabili anche da attività industriali, agricole e da liquami. E' limitato per legge (50 mg/l).
BICARBONATI	( )	-	xxx	Solventi: tracce di solventi della famiglia della trielina si possono trovare nelle acque di falda a causa di vecchie contaminazioni industriali.
CORO RESIDUO	(mg/l)	-	0,2	Trialometani - Cloriti: sottoprodotti della disinfezione, a seconda del disinfettante usato.
FLUORURO	(mg/l)	-	1,5	
NITRATI	(mg/l)	-	50	
SOLVENTI	(µg/l)	-	10	
TRIALOMETANI	(µg/l)	-	30	
CLORITI	(µg/l)	-	700	

*Batteriologicamente Pura*

### Spunti per la consultazione

- Q18. Si condividono le informazioni individuate con riguardo alla qualità del servizio? Motivare la risposta
- Q19. Quali sono i parametri di qualità dell'acqua erogata essenziali che dovrebbero essere riportati in bolletta?
- Q20. Si ritiene che possa essere adottato il modello di cui alla Figura 2? Quali eventuali modifiche si suggeriscono?

## 4. Glossario

- 4.1 Al fine di facilitare il rapporto utente-gestore e promuovere la conoscenza delle condizioni di svolgimento del servizio, oltre che la diffusione di una corretta informazione, l'Autorità ritiene utile la definizione di un glossario dei termini da utilizzare. Tale glossario potrebbe

poi essere arricchito, a livello locale, valorizzando forme di collaborazione con le Associazioni rappresentative dei clienti finali.

- 4.2 Si riportano, in Allegato 1 al presente DCO, alcune proposte per la definizione di voci di glossario.

#### **Spunti per la consultazione**

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

### **5. Modalità di esposizione e periodicità dell'informazione**

- 5.1 Come si è detto, l'Autorità intende lasciare libertà ai gestori in tema di layout della bolletta. Vi sono tuttavia alcune informazioni che appaiono di particolare rilievo per il cliente finale e a cui deve essere assicurata la dovuta evidenza. Le informazioni di seguito elencate dovranno, pertanto, essere riportate in prima pagina:

- le informazioni sul documento di fatturazione e sulla fornitura (di cui al par. 3.2);
- i recapiti e i numeri utili (di cui al par. 3.3);
- le letture utilizzate per la fatturazione, specificando se rilevate o stimate o le autoletture e la data di rilevazione;
- il consumo fatturato, espresso in mc, specificando se rilevato o stimato;
- la sintesi degli importi totali addebitati per la quota fissa e per ciascun servizio (acquedotto, fognatura, depurazione), per le componenti di perequazione, il bonus acqua, per gli oneri diversi, l'Iva.

- 5.2 Per quanto riguarda, invece, la periodicità delle informazioni da riportare in bolletta, si propone che alcune di esse debbano essere inserite una volta l'anno, al fine di non appesantire eccessivamente il documento di fatturazione, in particolare:

- gli indicatori e i livelli di qualità garantiti dal gestore nel rispetto della Carta dei servizi e della normativa vigente e i livelli raggiunti l'anno precedente;
- le modalità per presentare un reclamo scritto (mentre i recapiti per l'inoltro sono riportati in tutte le bollette) i tempi di risposta garantiti e l'eventuale disponibilità di strumenti extra-giudiziali di risoluzione delle controversie;
- il glossario.

- 5.3 Tutte le altre informazioni dovrebbero essere inserite in tutte le bollette, fatte salve quelle sulla rateizzazione (da riportare solo nelle bollette rateizzabili) ed, eventualmente, quelle sulle procedure di morosità (da riportare solo nelle bollette in cui sia evidenziato il mancato pagamento di una o più bollette precedenti).

#### **Spunti per la consultazione**

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

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

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

## **6. Ambito di applicazione e tempi di implementazione**

- 6.1 Le proposte formulate potrebbero trovare applicazione per tutti gli utenti del SII.
- 6.2 Per quanto riguarda le tempistiche e le modalità di attuazione delle proposte contenute nel presente documento, nella fase di consultazione saranno raccolte, oltre alle risposte agli spunti di consultazione, anche eventuali *best practices* già sperimentate. Si prevede di giungere al provvedimento finale entro la fine del 2012.
- 6.3 Per quanto riguarda gli obblighi a carico dei gestori, al fine di minimizzare l'impatto sui sistemi informativi e di fatturazione, l'entrata in vigore delle regole in tema di contenuti minimi e trasparenza dei documenti di fatturazione verrà coordinata con l'entrata in vigore del nuovo metodo tariffario a regime e quindi della nuova articolazione della tariffa praticata all'utenza, attualmente programmata per il 1° gennaio 2014.

### **Spunti per la consultazione**

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

**GLOSSARIO**

Il Glossario è uno strumento rivolto ai clienti finali del Servizio idrico integrato che intende rendere più comprensibili i termini utilizzati nelle bollette, fornendo per ogni voce una semplice spiegazione.

<b>Voci di glossario</b>	
<i>Informazioni sugli addebiti</i>	
Quota servizio di acquedotto	Tramite il servizio di acquedotto l'acqua viene prelevata dalla fonte, trattata mediante la potabilizzazione e immessa nella rete idrica, per la distribuzione alle utenze. Il cliente paga questo servizio con una quota variabile in base ai mc consumati e differenziata a seconda degli scaglioni di consumo.
Quota servizio di fognatura	Tramite il servizio di fognatura le acque superficiali e le acque reflue provenienti dalle attività umane, sono raccolte e convogliate nella rete fognaria, fino al depuratore. Il cliente paga questo servizio con una quota variabile (euro/mc) commisurata ai mc di acqua consumata. Ad esempio se sono stati consumati 50 mc di acqua potabile, la quota servizio di fognatura è calcolata su una quantità di 50 mc.
Quota servizio di depurazione	Tramite il servizio di depurazione, le acque raccolte dalla fognatura vengono trattate in appositi impianti e rese compatibili con l'ambiente per poter essere rilasciate. Il cliente paga questo servizio con una quota variabile (euro/mc) commisurata ai mc di acqua consumata. Ad esempio se sono stati consumati 50 mc di acqua potabile, la quota servizio di depurazione è calcolata su una quantità di 50 mc.
Quota fissa	È una quota che si paga indipendentemente dal consumo e copre una parte dei costi fissi che il gestore sostiene per erogare il servizio. In bolletta è addebitata proporzionalmente al periodo fatturato.
Altri oneri	Comprendono gli addebiti diversi da quelli per la fornitura dei servizi di acquedotto, fognatura, depurazione e dalla quota fissa. Sono, ad esempio, i contributi di allacciamento alla rete, il deposito cauzionale o gli interessi di mora. In bolletta deve sempre essere evidenziato a cosa si riferiscono. A seconda della loro tipologia possono essere soggetti o meno all'Iva.
Componenti di perequazione	Si tratta di addebiti, a carico di tutti i clienti del servizio di una certa tipologia di clienti, che servono a compensare costi sostenuti nell'interesse generale del sistema, ad

	esempio per sostenere interventi di solidarietà in caso di calamità naturali o per le agevolazioni sociali.
Bonus acqua	E' uno strumento per garantire alle famiglie in condizione di disagio economico un risparmio sulla spesa per l'acqua. In bolletta si presenta come una componente tariffaria negativa (ossia un importo a favore del cliente).
Scaglioni	<p>Alcune quote variabili hanno valori differenziati per scaglioni di consumo. Gli scaglioni sono più costosi via via che i consumi crescono, in modo da scoraggiare i consumi di acqua elevati. Ogni scaglione è compreso tra un livello minimo ed uno massimo (es: 0-50 mc; 51-150 mc, 151-200 mc, ecc).</p> <p>In ogni bolletta i mc fatturati vengono ripartiti negli scaglioni applicabili al cliente sulla base del suo consumo medio giornaliero.</p> <p><i>Ad esempio, ipotizziamo che in una bolletta vengano fatturati al cliente 72 mc per un periodo di 120 giorni. Il suo consumo medio giornaliero sarà di circa 0,6 mc, in proiezione sull'anno, di <math>0,6 \times 365 = 219</math> mc.</i></p> <p><i>Se gli scaglioni sono, ad esempio: 0-50 mc, 51-150 mc, 151-250 mc, verranno quindi applicati al cliente i primi 3 scaglioni. I consumi del cliente nella bolletta in questione saranno così ripartiti, applicando i relativi valori delle tariffe:</i></p> <p><i>16 mc nel primo scaglione</i>  <i>49 mc nel secondo scaglione</i>  <i>7 mc nel terzo scaglione.</i></p>
<b>Informazione su unità di misura, letture e consumi</b>	
Metro cubo (mc)	Il metro cubo (mc) è l'unità di misura generalmente utilizzata per indicare i consumi di acqua. 1 mc equivale a 1000 litri.
Autolettura	E' il numero che compare sul contatore ad una certa data che è stato rilevato dal cliente finale e comunicato al gestore (che abbia messo a disposizione tale servizio).
Consumi rilevati	Sono i consumi di acqua, in mc, tra due letture del contatore rilevate o autoletture: sono pertanto pari alla differenza tra i numeri indicati dal contatore al momento dell'ultima lettura rilevata (o autolettura) ed i numeri indicati dal dal contatore al momento della precedente lettura rilevata dal gestore (o autolettura).
Consumi fatturati	Sono i consumi di acqua, in metri cubi, fatturati nella bolletta per il periodo di competenza. Possono essere diversi dai consumi rilevati, quando ai consumi rilevati viene aggiunta una parte di consumi stimati, dall'ultima lettura o autolettura, fino all'emissione della bolletta.
Consumi stimati	Sono i consumi di acqua, in metri cubi, che vengono attribuiti, in mancanza di letture rilevate dal contatore o autoletture, basandosi sulle migliori stime dei consumi storici del cliente disponibili al gestore.
Tipologia di fornitura: usi domestici (+ specificazione: ad es. residente/non	Significa che la fornitura è per usi domestici, non condominiale. Ad ogni tipologia di fornitura corrisponde

residente)	una specifica tariffa.
Tipologia di fornitura: usi domestici condominiali	Significa che la fornitura è per usi domestici e che il contatore è condominiale. Il titolare del contratto è l'amministratore di condominio, che ne ha la responsabilità. Ad ogni tipologia di fornitura corrisponde una specifica tariffa.
Tipologia di fornitura: altri usi (+ specificazione: ad es. industriale, artigianale, agricolo, ecc)	Significa che la fornitura è per usi diversi da quelli domestici. Ad ogni tipologia di fornitura corrisponde una specifica tariffa.
<b><i>Altre informazioni</i></b>	
Deposito cauzionale	È una somma di denaro che il cliente versa al gestore a titolo di garanzia, se il pagamento della bolletta non è domiciliato in banca o in posta. Il deposito deve essere restituito dopo la cessazione del contratto, aumentato degli interessi legali.
Morosità	È la situazione in cui si trova il cliente non in regola con il pagamento delle bollette. Il ritardo nel pagamento della bolletta può comportare l'addebito di interessi di mora. Il mancato pagamento può portare, in alcuni casi, alla sospensione della fornitura.
Carta del servizio	È il documento, previsto dalla normativa, con cui il gestore si impegna a rispettare determinati livelli di qualità del servizio nei confronti dei propri utenti. I livelli di qualità riguardano solitamente i tempi massimi di esecuzione delle principali prestazioni richieste dal cliente e in alcuni casi la loro violazione può dare diritto a un rimborso. La Carta del servizio è normalmente disponibile nel sito internet o presso gli Sportelli del gestore.