

**DOCUMENTO PER LA CONSULTAZIONE
665/2014/R/IDR**

**REGOLAZIONE DELLA QUALITÀ CONTRATTUALE DEL SERVIZIO IDRICO
INTEGRATO OVVERO DI CIASCUNO DEI SINGOLI SERVIZI CHE LO
COMPONGONO**

Inquadramento generale e linee di intervento

Documento per la consultazione

23 dicembre 2014

Premessa

Il presente documento per la consultazione si inquadra nell'ambito del procedimento per la formazione di provvedimenti in materia di regolazione contrattuale della qualità del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, avviato con la deliberazione 27 marzo 2014, 142/2014/R/IDR.

Nel presente documento sono dunque illustrati gli elementi di inquadramento generale, nonché i primi orientamenti in ordine alle principali linee di intervento che l'Autorità intende seguire nella regolazione di alcuni aspetti della qualità contrattuale del servizio idrico integrato e nello specifico dei servizi di distribuzione, fognatura e depurazione.

I soggetti interessati sono invitati a far pervenire all'Autorità, entro il 30 gennaio 2015, le proprie osservazioni e proposte in forma scritta, compilando l'apposito modulo interattivo disponibile nel sito internet dell'Autorità o tramite l'invio all'indirizzo di posta elettronica unitaATI@autorita.energia.it. 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.

Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico
Direzione Sistemi Idrici
Unità Assetti Relazioni con il Territorio, Ricerca e Innovazione Idrica
Piazza Cavour 5 – 20121 Milano
tel. 02-65565.311/396
fax: 02-65565.222
e-mail: unitaATI@autorita.energia.it

INDICE

EXECUTIVE SUMMARY	4
1 Introduzione	5
Disciplina della qualità del servizio	6
Oggetto della consultazione	8
2 Quadro di riferimento	10
Criticità riscontrate	10
Obiettivi dell'intervento	11
Visione d'insieme	12
3 Modalità di fatturazione	18
4 Gestione Sportelli.....	27
5 Gestione servizi telefonici.....	30
6 Richieste di informazioni	34
7 Gestione dei reclami	35

EXECUTIVE SUMMARY

Il presente documento di consultazione si inserisce nell'ambito del procedimento avviato con la deliberazione 27 marzo 2014, 142/2014/R/IDR.

Partendo da una ricognizione delle criticità riscontrate - essenzialmente riconducibili al fatto che i gestori, cui era demandata l'individuazione dei livelli qualitativi del servizio, hanno fissato livelli prestazionali e standard contrattuali fortemente differenziati sul territorio nazionale, l'Autorità sottopone a consultazione i primi orientamenti in relazione alla regolazione contrattuale del servizio idrico integrato al fine di garantire, a tutela dell'utente, livelli minimi di servizio omogenei sul territorio nazionale (Capitolo 1).

Nel Capitolo 2, che descrive sia gli obiettivi sottesi all'intervento dell'Autorità, sia gli strumenti regolatori che la stessa ha a disposizione, si prevedono standard qualitativi specifici e generali e si illustrano meccanismi di indennizzo automatico, nonché di premi e penalità che possono essere previsti dagli Enti d'Ambito.

L'Autorità, sulla base degli elementi acquisiti, sviluppa nel presente documento i primi orientamenti per la regolazione delle condizioni contrattuali relative a:

- Modalità di fatturazione e rettifica della fatturazione (Capitolo 3), ipotizzando l'emissione di almeno tre bollette all'anno e un tempo massimo di 60 giorni per la rettifica di fatturazione; si propone altresì l'introduzione di indennizzi automatici in caso di violazione degli standard specifici;
- Rateizzazione dei pagamenti (Capitolo 3), proponendo l'introduzione della rateizzazione obbligatoria per importi particolarmente elevati;
- Gestione degli sportelli e previsione del sito *web* (Capitolo 4), proponendo standard minimi per l'apertura degli sportelli e l'obbligatorietà del sito *web* per tutti i gestori;
- Gestione dei servizi telefonici (Capitolo 5), ipotizzando obblighi minimi di servizio;
- Richieste di informazioni (Capitolo 6), proponendo tempi minimi di risposta e indennizzi automatici nel caso di mancato rispetto degli standard;
- Gestione dei reclami (Capitolo 7), proponendo un termine di 30 giorni per la risposta scritta e l'indennizzo automatico dell'utente nel caso in cui lo standard specifico non venga rispettato.

1 Introduzione

- 1.1 Nella direttiva 2000/60/CE, il legislatore europeo fonda l'istituzione di *“un quadro per l'azione comunitaria in materia di acque”*, innanzi tutto, sulla considerazione che *“L'acqua non è un prodotto commerciale al pari degli altri, bensì un patrimonio che va protetto, difeso e trattato come tale”*¹.
- 1.2 Inoltre, la Commissione europea, nella recente Comunicazione COM(2014) 177 riconosce che *“alcuni diritti e principi sanciti dalla Carta dei diritti fondamentali dell'Unione europea possono ritenersi direttamente applicabili all'accesso all'acqua potabile e a servizi igienico-sanitari migliori: di fatto, là dove tale accesso non è garantito, è difficile garantire la tutela di diritti fondamentali quali il diritto alla dignità umana (articolo 1) o il diritto alla vita (articolo 2)”*². In particolare, l'art. 36 della citata Carta dei diritti prevede che *“Al fine di promuovere la coesione sociale e territoriale dell'Unione, questa riconosce e rispetta l'accesso ai servizi d'interesse economico generale quale previsto dalle legislazioni e prassi nazionali, conformemente al trattato che istituisce la Comunità europea”*.
- 1.3 Ai fini della promozione dello sviluppo di servizi di interesse generale - annoverato tra i principi che orientano le politiche dell'Unione Europea - la Commissione, nella Comunicazione COM(2007) 725, evidenzia la necessità di perseguire gli obiettivi di accessibilità ai servizi, sicurezza, affidabilità, continuità, elevata qualità, trasparenza e possibilità degli utenti di accedere alle informazioni presso i prestatori dei servizi medesimi. Viene, altresì, precisato che *“ove una norma UE settoriale si fonda sul concetto di servizio universale, essa deve stabilire il diritto di tutti ad accedere a determinati servizi considerati essenziali e imporre ai prestatori l'obbligo di offrire precisi servizi alle condizioni specificate”*.³
- 1.4 La corretta gestione dei servizi idrici - erogati, tra l'altro, in regime di monopolio naturale, con le conseguenti possibili distorsioni dovute alla presenza di asimmetrie informative - presuppone, dunque, la necessità di tutelare gli interessi dell'utenza e di garantire adeguati livelli di *performance*. Un aspetto rilevante del rapporto tra gestore e utente è, pertanto, costituito dalla qualità delle prestazioni, valutata anche in termini di tempi e modalità di erogazione, semplicità di svolgimento delle procedure, accesso alle informazioni.
- 1.5 Al riguardo, l'articolo 3, comma 1, del d.P.C.M. 20 luglio 2012, specificando le funzioni trasferite *ex lege* all'Autorità per l'energia elettrica, il gas e il sistema idrico (di seguito: l'Autorità) ai sensi dell'art. 21, comma 19, del D.L. 201/2011, precisa che la medesima *“definisce i livelli minimi e gli obiettivi di qualità del servizio idrico integrato, ovvero di*

¹ Cfr. Primo “considerando” della Direttiva 2000/60/CE.

² Cfr. Comunicazione COM(2014) 177, avente ad oggetto: *“Comunicazione relativa all'iniziativa dei cittadini europei <<Acqua potabile e servizi igienico-sanitari: un diritto umano universale! L'acqua è un bene comune, non una merce!>>”*, pag. 3.

³ Cfr. Comunicazione COM(2007) 725, avente ad oggetto: *“I servizi di interesse generale, compresi i servizi sociali di interesse generale: un nuovo impegno europeo”*, pag.10 e 11.

ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, per ogni singolo gestore e vigila sulle modalità di erogazione del servizio stesso; a tal fine, prevede premialità e penalità (...); determina altresì obblighi di indennizzo automatico in favore degli utenti in caso di violazione dei medesimi provvedimenti. Resta ferma la facoltà in capo agli enti affidanti di prevedere nei contratti di servizio livelli minimi ed obiettivi migliorativi rispetto a quelli previsti dall'Autorità che ne tiene conto ai fini della definizione della tariffa.”

- 1.6 Coerentemente con il dettato normativo, nel presente documento di consultazione - che si inserisce nel procedimento avviato dall'Autorità con deliberazione 27 marzo 2014, 142/2014/R/IDR per l'adozione di provvedimenti per la regolazione della qualità del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono – si illustrano i primi orientamenti per la regolazione delle condizioni contrattuali (modalità di fatturazione, rateizzazioni dei pagamenti, gestione delle pratiche telefoniche, delle richieste di informazioni, dei reclami e degli sportelli), con l'intento di disciplinare la “qualità contrattuale” mediante l'introduzione di regole univoche, valide per l'intero territorio nazionale e, dunque, superando le difformità tra gli standard qualitativi - e i relativi indennizzi - attualmente previsti nelle Carte dei servizi adottate dai diversi gestori.

Disciplina della qualità del servizio

- 1.7 La normativa di riferimento⁴ concernente la definizione di livelli minimi e di obiettivi di qualità del servizio, nonché i principi per l'erogazione dello stesso, appare difficilmente ricomponibile a sistema, giacché la stessa è stata introdotta negli anni Novanta per poi disciplinare in modo decentrato - sulla base delle convenzioni di affidamento e di atti integrativi del contratto di fornitura, rappresentati dalle Carte dei servizi - i rapporti tra ente affidante e soggetto gestore, ovvero tra quest'ultimo e l'utente, ed è successivamente stata completata, con il trasferimento di competenze nel settore idrico all'Autorità, con una serie di interventi normativi tesi ad impostare una disciplina regolatoria generale, da definirsi a livello nazionale.
- 1.8 L'Autorità ritiene utile precisare, pertanto, che le previsioni relative ai livelli qualitativi, agli standard contrattuali e alle modalità di erogazione riportate nelle singole Carte dei servizi - alla cui adozione “*sono tenuti gli enti e le aziende che, a diverso titolo, gestiscono o forniscono il servizio idrico*”⁵ in conformità alle disposizioni vigenti, riassunte nel *Box 1* e *Box 2* - verranno modificate ed integrate coerentemente con lo sviluppo del quadro di regolazione definito in materia dall'Autorità al fine di garantire a tutti gli utenti un livello qualitativo minimo omogeneo sul territorio nazionale.

Box 1– Principi per l'erogazione dei servizi pubblici

Con la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, recante “Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”, il legislatore ha esplicitato i principi cui deve essere uniformata progressivamente l'erogazione dei servizi pubblici e, in particolare :

- *eguaglianza dei diritti degli utenti;*

⁴ Tale normativa ricomprende sia norme primarie che norme secondarie, nonché le decisioni degli Enti d'Ambito e di altri soggetti competenti.

⁵ Cfr. d.P.C.M. 29 aprile 1999.

- imparzialità dei soggetti erogatori, che sono tenuti a comportarsi secondo criteri di obiettività, giustizia e neutralità nella gestione del rapporto con l'utenza;
- continuità e regolarità nell'erogazione del servizio;
- diritto di scelta dell'utente tra i soggetti che erogano il servizio, ove consentito dalla legislazione vigente;
- partecipazione alla prestazione del servizio da parte dei cittadini e degli utenti cui sono riconosciuti il diritto di accesso alle informazioni di gestione e la possibilità di proporre suggerimenti per il miglioramento del servizio;
- efficienza ed efficacia della gestione del servizio.

Box 2– Disciplina di riferimento per la predisposizione della Carta del Servizio

Con il **d.P.C.M. 29 aprile 1999, n. 126** è stato approvato lo “**Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta del Servizio Idrico Integrato**”, che costituisce lo strumento applicativo con cui la citata Direttiva riceve una traduzione settoriale, al fine di favorire l'adozione della Carta dei servizi da parte dei gestori del SII. Il decreto in parola specifica che la Carta del servizio idrico integrato fissa principi e criteri per l'erogazione del servizio e costituisce elemento integrativo dei contratti di fornitura, facendo riferimento ai seguenti usi:

- per il servizio di acquedotto, agli usi potabili civili domestico, non domestico e altri usi;
- per il servizio di fognatura e depurazione, agli scarichi che hanno recapito in pubblica fognatura.

Nel richiamato d.P.C.M. il legislatore prevede la definizione degli aspetti rilevanti (fattori) per la percezione della qualità dei servizi di acquedotto, fognatura e depurazione, nonché degli indicatori di qualità ovvero le variabili quantitative in grado di rappresentare, per ciascun fattore di qualità, i livelli prestazionali del servizio erogato che devono essere fissati e garantiti dal soggetto erogatore del servizio.

Una volta definiti fattori e indicatori, il soggetto gestore è chiamato a fissare lo standard, ossia l'impegno assunto in corrispondenza di ciascun indicatore di qualità. In particolare, le prestazioni erogate agli utenti devono rispettare:

- standard specifici riferiti alla singola prestazione/indicatore di qualità espressi da una soglia minima e massima e sono verificabili dall'utente;
- standard generali del servizio espressi da un valore medio riferito al complesso delle prestazioni relative al medesimo indicatore.

Lo schema generale specifica inoltre gli aspetti per i quali il gestore del servizio idrico è tenuto a predisporre fattori, indicatori e standard di qualità: Avvio del rapporto contrattuale; Accessibilità del servizio; Gestione del rapporto contrattuale; Continuità del servizio.

Alcuni livelli minimi da rispettare sono inoltre fissati dal **d.P.C.M. 4 marzo 1996**, recante “**Disposizioni in materia di risorse idriche**”.

1.9 Ad integrazione del quadro normativo delineato, con riferimento ai poteri e alle funzioni attribuite all'Autorità in ordine alla qualità dei servizi idrici - per quanto di interesse ai fini della presente trattazione - occorre richiamare:

- la previsione di cui all'art. 2, comma 12, lettera h), della l. 481/95, secondo la quale l'Autorità emana le direttive concernenti la produzione e l'erogazione dei servizi da parte dei soggetti esercenti i servizi medesimi, definendo in particolare i livelli generali di qualità riferiti al complesso delle prestazioni e i livelli specifici di qualità riferiti alla singola prestazione da garantire all'utente⁶;

⁶ Al riguardo si richiama l'art. 8 del d.l. 1/2012, il quale prevede che le Carte di servizio, nel definire gli obblighi cui sono tenuti, fra gli altri, i gestori dei servizi pubblici, anche locali, indicano in modo specifico i diritti, anche di natura

- il disposto di cui all'art. 151, comma 2, lett. f), del d.lgs. 152/2006, il quale ricomprende “*l'obbligo di adottare la carta del servizio*” tra i contenuti che le convenzioni tipo - che l'Autorità è chiamata a predisporre - devono prevedere⁷;
- la disposizione di cui all'art. 156 del d.lgs. 152/2006, la quale prevede che “*qualora il servizio idrico sia gestito separatamente, per effetto di particolari convenzioni e concessioni, la relativa tariffa è riscossa dal gestore del servizio di acquedotto*”. Si ricorda, sebbene non costituisca oggetto specifico del presente procedimento, che il d.l. 133/2014 (c.d. Decreto Sblocca Italia) ha integrato la norma in questione stabilendo:
 - che il gestore del servizio di acquedotto provvede, successivamente alla riscossione, al riparto della tariffa tra i diversi gestori interessati “*in base a quanto stabilito dall'Autorità per l'energia elettrica, il gas e il sistema idrico*”;
 - che con apposita convenzione, “*sottoposta al controllo dell'Autorità per l'energia elettrica, il gas ed il sistema idrico*”, sono definiti i rapporti tra i diversi gestori per il riparto delle spese di riscossione.

Oggetto della consultazione

- 1.10 Nel presente documento di consultazione, partendo da una ricognizione delle criticità riscontrate - essenzialmente riconducibili al fatto che i gestori, cui era demandata l'individuazione dei livelli qualitativi del servizio, hanno fissato livelli prestazionali e standard contrattuali fortemente differenziati sul territorio nazionale - e descrivendo sia gli obiettivi sottesi all'intervento dell'Autorità, sia gli strumenti regolatori (anche rinvenibili nella teoria economica) che la stessa ha a disposizione, vengono poi illustrati i primi orientamenti dell'Autorità in relazione alla regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico.
- 1.11 Le proposte avanzate in questa sede sono definite a partire dall'esperienza e dalle disposizioni⁸ adottate per la regolazione della qualità contrattuale nei settori dell'energia elettrica e del gas, tenendo conto delle specificità del settore idrico.

risarcitoria, che gli utenti possono esigere nei confronti dei gestori medesimi; la disposizione stabilisce che le Autorità indipendenti di regolazione e ogni altro ente pubblico, anche territoriale, dotato di competenze di regolazione sui servizi pubblici, anche locali, definiscono gli specifici diritti di cui alle carte di servizio.

⁷ Si rammenta che anche la legge 244/07, all'art. 2, comma 461, dispone che gli enti locali devono prevedere l'obbligo per il soggetto gestore di emanare una Carta dei servizi, “*da redigere e pubblicizzare in conformità ad intese con le associazioni di tutela dei consumatori e con le associazioni imprenditoriali interessate*” e che gli enti locali sono tenuti, altresì, a prevedere un sistema di monitoraggio permanente del rispetto dei parametri fissati nel contratto di servizio e di quanto stabilito nelle Carte dei servizi, svolto sotto la diretta responsabilità dell'ente locale o dell'Ente d'Ambito. La norma in questione stabilisce, infine, che le citate attività “*siano finanziate con un prelievo a carico dei soggetti gestori del servizio, predeterminato nel contratto di servizio*”.

⁸ In particolare si farà riferimento ai seguenti provvedimenti emanati dall'Autorità:

- deliberazione n. 201/99;
- *Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale (TIQV)*, Allegato A alla deliberazione ARG/com 164/08, così come successivamente modificato e integrato;
- *Testo Unico delle disposizioni della regolazione della qualità e delle tariffe dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2014-2019 (TUDG)*, con riferimento alla Parte I – (RQDG), allegata alla delibera 574/2013/R/gas del 12 dicembre 2013, così come successivamente integrata;
- *Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di distribuzione e misura dell'energia elettrica TIQE*, Allegato A alla deliberazione ARG/elt 198/11, così come successivamente modificato e integrato;

- 1.12 Si precisa che le misure regolatorie poste in consultazione vengono delineate anche alla luce delle risultanze dell'indagine sulle condizioni contrattuali attualmente applicate dai gestori del servizio idrico, sulla base della raccolta dati avviata dall'Autorità con la determinazione 7 aprile 2014, n. 5/DSID⁹. In particolare sono state acquisite informazioni sui principali contenuti del Carte dei servizi adottate dai soggetti gestori, i quali, per ogni indicatore di qualità previsto, hanno comunicato sia gli standard formalmente garantiti che i risultati effettivamente conseguiti (questi, nel seguito del documento, verranno indicati, rispettivamente, con "livelli garantiti" e "livelli effettivi").
- 1.13 L'Autorità ritiene prioritario, sulla base degli elementi acquisiti, sviluppare nel presente documento i primi orientamenti per la regolazione delle condizioni contrattuali relative a:
- Modalità di fatturazione e rettifica della fatturazione;
 - Rateizzazione dei pagamenti;
 - Gestione degli sportelli e previsione del sito *web*;
 - Gestione dei servizi telefonici;
 - Richieste di informazioni;
 - Gestione dei reclami.
- 1.14 Nei casi in cui il servizio idrico sia gestito separatamente e per i quali il citato art. 156 del d.lgs. 152/2006 prevede che la tariffa sia riscossa dal gestore del servizio di acquedotto, l'Autorità, nel prospettare misure per la regolazione dei rapporti tra gestori del servizio di depurazione/fognatura e utenti finali in ordine agli aspetti sopra menzionati, pone inoltre in consultazione apposite modalità per il riparto delle competenze in materia contrattuale e norme specifiche per la gestione dei flussi informativi tra i diversi operatori coinvolti.
- 1.15 L'Autorità, in considerazione della rilevante frammentazione gestionale del settore e delle differenze riscontrate tra gli operatori nell'applicazione della disciplina vigente in materia, intende garantire il tempo necessario per implementare le misure proposte nel presente documento per la consultazione, rinviando al 1 gennaio 2016 l'applicazione delle norme per la regolazione degli aspetti enucleati al precedente paragrafo 1.13, che si prevede di definire con apposito provvedimento nel corso del primo semestre del 2015. Contestualmente verrà posta in consultazione e poi definita la disciplina relativa agli obblighi di comunicazione, registrazione e conservazione dei dati.

- deliberazione 580/2014/R/COM del 27 novembre 2014 che prevede la revisione della disciplina della qualità dei servizi telefonici delle aziende di vendita di energia elettrica e di gas naturale, e relativi documenti per la consultazione 224/2014/R/COM e 452/2014/R/COM.

⁹ A seguito della raccolta dati condotta ai sensi della determinazione n. 5/DSID - che si è conclusa il 30 settembre 2014 - sono pervenute informazioni relative a 227 gestori operanti in 5.048 comuni, che servono complessivamente circa il 70% della popolazione. Se tale raccolta può apparire soddisfacente in termini di rappresentatività del campione, per contro un'analisi più approfondita mostra che le informazioni e i dati riferiti in particolare alla gestione del rapporto contrattuale risultano sovente carenti e incompleti, tali da richiedere ulteriori approfondimenti - e una maggiore attenzione da parte degli operatori nella comunicazione degli aspetti riferiti alla qualità contrattuale - al fine di poter adottare scelte regolatorie che tengano conto delle specificità del settore, nonché, successivamente, di realizzare un controllo più efficace sul rispetto degli standard generali e specifici che verranno fissati.

- 1.16 In un successivo documento di consultazione, che si prevede di emanare entro l'estate, verranno poi sviluppate le tematiche afferenti la regolazione della continuità e dell'accessibilità del servizio, ivi incluse quelle afferenti gli allacciamenti e l'attivazione della fornitura.

Spunti per la consultazione

- Q1.** *Si ritiene esaustivo l'elenco di profili da includere nel primo blocco della nuova regolazione sulla qualità contrattuale? Motivare la risposta.*
- Q2.** *Si ritiene congruo il periodo temporale prospettato per la definizione e l'implementazione della regolazione sulla qualità? Motivare la risposta.*

2 Quadro di riferimento

Criticità riscontrate

- 2.1 Con il documento per la consultazione 204/2012/R/IDR, l'Autorità, presentando i primi orientamenti in tema di regolazione tariffaria del servizio idrico, ha affrontato, tra l'altro, alcuni aspetti attinenti alla tutela del consumatore e alla qualità del servizio.
- 2.2 Dalla richiamata consultazione - a cui ha partecipato un numero elevato di soggetti - sono emerse, per quanto di interesse in questa sede, alcune criticità relative alla gestione del rapporto tra utenti e gestori, e in particolare:
- la disomogenea attuazione delle specifiche previsioni di legge concernenti i contenuti obbligatori delle Carte dei servizi, soprattutto con riguardo alle forme di tutela dell'utente;
 - la presenza di casi di mancata adozione delle Carte dei servizi da parte dei gestori, ovvero di documenti recanti informazioni carenti e non conformi alle prescrizioni normative vigenti. Detta circostanza è dimostrata anche dai provvedimenti di esclusione dall'aggiornamento tariffario adottati dall'Autorità, ai sensi del comma 3.4 della deliberazione 585/2012/R/IDR, del comma 2.4 della deliberazione 88/2013/R/IDR e del comma 6.4 della deliberazione 643/2013/R/IDR;
 - la scarsa conoscenza e consapevolezza da parte dell'utenza, delle condizioni contrattuali e degli standard di qualità presenti nei Regolamenti di fornitura e nelle Carte dei servizi;
 - la presenza di standard qualitativi molto differenti sul territorio in quanto definiti autonomamente dai gestori nelle Carte dei servizi;
 - la scarsa diffusione di previsioni di indennizzi all'utente e la mancata applicazione di sanzioni nel caso di prestazioni inadeguate dell' esercente;
 - il ricorso a modifiche unilaterali del contratto senza adeguata comunicazione all'utente;
 - la rilevanza del fenomeno della morosità;
 - la limitata accessibilità agli sportelli telefonici e, sovente, anche agli sportelli fisici distribuiti sul territorio.

- 2.3 Nei contributi forniti dai diversi soggetti nell'ambito della consultazione sopra richiamata, è stata sottolineata la necessità di un intervento regolatorio dell'Autorità finalizzato a definire misure di tutela dell'utente, riguardante in particolare:
- l'elaborazione di standard di qualità e misure d'indennizzo uniformi a livello nazionale, analogamente a quanto avvenuto nel settore dell'energia elettrica e del gas in cui l'introduzione di standard omogenei sul territorio si è dimostrata efficace nel miglioramento delle *performance* degli esercenti, con conseguente maggiore soddisfazione degli utenti;
 - la comunicazione in bolletta degli standard di qualità garantiti dall'esercente, incluse le informazioni sulla qualità dell'acqua destinata al consumo umano, dei relativi indennizzi e delle condizioni contrattuali;
 - l'elaborazione di strumenti di controllo più efficaci sulle prestazioni dei gestori.
- 2.4 Sono, inoltre, pervenuti all'Autorità numerosi reclami e segnalazioni da parte degli utenti finali del SII nei confronti dei relativi gestori, aventi ad oggetto diversi aspetti del rapporto di fornitura, tra cui: la non regolare emissione delle fatture; la ricezione delle fatture basate su consumi presunti con conseguenti onerosi conguagli; l'avvio di procedure previste in caso di morosità, fino alla sospensione della fornitura, in assenza di un adeguato preavviso all'utente e/o in presenza di reclami o richieste di chiarimento sulla fatturazione o di richieste di rateizzazione del pagamento a cui i gestori non avevano fornito riscontro; il ritardo nell'esecuzione di prestazioni richieste dall'utente.

Obiettivi dell'intervento

- 2.5 L'intervento dell'Autorità è volto a disciplinare la qualità contrattuale mediante l'introduzione di regole uniformi per l'intero territorio nazionale, e intende perseguire, tra gli altri, gli obiettivi generali di seguito enucleati.

Armonizzare i criteri di regolazione della qualità nei settori regolati

- 2.6 L'Autorità, beneficiando delle esperienze maturate nella regolazione del settore elettrico e del gas, intende garantire all'utente finale del servizio idrico le medesime tutele contrattuali assicurate ai clienti dei settori energetici, armonizzando i livelli qualitativi del servizio offerto. Pur tenendo conto delle differenze tecnologiche, normative e di assetto del settore idrico, ciò permetterebbe di migliorare la trasparenza nei confronti di tutti gli *stakeholder* (operatori, associazioni di consumatori e utenti finali), ed in particolare nei confronti degli utenti, consentendo di avere procedure e/o tempistiche uniformate.

Rafforzare e omogeneizzare i livelli di tutela dei degli utenti finali

- 2.7 In un contesto settoriale caratterizzato da un elevato numero di gestori che adottano indicatori e standard qualitativi molto diversi tra loro, l'Autorità ritiene prioritario definire un sistema di tutele degli utenti omogeneo sul territorio nazionale, fissando standard di qualità e misure d'indennizzo uniformi.
- 2.8 Alla luce delle considerazioni che precedono, nonché a seguito delle criticità emerse in sede di ricognizione, l'Autorità intende perseguire i seguenti obiettivi specifici:

Obiettivo A: Rafforzare il livello di tutela degli utenti domestici

- 2.9 L'Autorità ritiene necessario adottare opportune misure a tutela, in particolare, degli utenti domestici, superando gli squilibri che sono stati creati e si sono consolidati nel corso di decenni di decisioni assunte a livello municipale.

Obiettivo B: Garantire certezza dei tempi di pagamento

- 2.10 L'esistenza di tempistiche di fatturazione incerte e differenziate tra gestori, se da un lato espone gli operatori a possibili squilibri finanziari, inficiando l'efficienza gestionale, dall'altro può rendere particolarmente oneroso per gli utenti far fronte ai relativi pagamenti. L'Autorità ritiene necessario individuare puntualmente i tempi per la fatturazione, in tal modo accrescendo anche la consapevolezza dell'utenza in merito ai propri consumi e incentivando la razionalizzazione degli stessi.

Obiettivo C: Definire i livelli minimi e gli obiettivi di qualità del servizio

- 2.11 Appare necessario definire una base comune di livelli specifici e generali di qualità contrattuale dei servizi idrici, nonché individuare indicatori di qualità dei servizi medesimi, determinando, altresì, modalità di monitoraggio delle prestazioni fornite dagli esercenti su richiesta degli utenti.

Obiettivo D: Rispettare il principio di chiarezza e semplicità, nonché di trasparenza verso gli utenti

- 2.12 La regolazione deve sviluppare un quadro di regole chiaro, certo e semplice, in grado di garantire tutte le informazioni necessarie ai soggetti interessati, nonché le imprescindibili condizioni di trasparenza per gli utenti.

Spunti per la consultazione

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

Visione d'insieme

- 2.13 L'Autorità ha definito il Metodo Tariffario Idrico (MTI) con la finalità di adottare una regolazione asimmetrica ed innovativa in grado di coniugare le condizioni di partenza di ciascun territorio con gli obiettivi specifici identificati dai soggetti competenti, introducendo un meccanismo in cui nella scelta dello schema di regole da utilizzare ai fini del computo tariffario, la qualità – e, nel caso specifico, la qualità contrattuale – rappresenta una dimensione che si aggiunge a quella generata dalle misure previste nei Piani degli Interventi.
- 2.14 In particolare, si ricorda che il processo di selezione dello schema regolatorio da parte dei soggetti competenti, nell'ambito della matrice sotto riportata, è finalizzato a esplicitare le ragioni di efficienza e di efficacia che inducano a selezionare lo schema più appropriato in ragione di due aspetti:
- fabbisogno di investimenti in rapporto al valore delle infrastrutture esistenti;

- costi operativi necessari al raggiungimento degli obiettivi specifici, consistenti in un cambiamento sistematico delle attività del gestore, ad esempio, in termini richiesta di livelli qualitativi sensibilmente più elevati, con conseguente necessità di ridefinire i connessi costi da riportare nella pianificazione di ambito (individuabili nei c.d. “ Op^{new} ”)

		NESSUNA VARIAZIONE DI OBIETTIVI O ATTIVITÀ DEL GESTORE	PRESENZA DI VARIAZIONI NEGLI OBIETTIVI O NELLE ATTIVITÀ DEL GESTORE
INVESTIMENTI	$\frac{\sum_{2014}^{2017} IP_t^{exp}}{RAB_{MTT}} \leq \omega$	QUADRANTE I	QUADRANTE II
	$\frac{\sum_{2014}^{2017} IP_t^{exp}}{RAB_{MTT}} > \omega$	QUADRANTE III	QUADRANTE IV

- 2.15 Nel *framework* disegnato dall'Autorità, pertanto, la previsione di un miglioramento degli aspetti riconducibili alla qualità contrattuale, rispetto a quanto già in essere, può dar luogo - a seguito delle valutazioni formulate dal soggetto competente - alla richiesta di oneri aggiuntivi, Op^{new} , ovvero alla programmazione di investimenti più elevati, IP^{exp} , con conseguente riflesso nel computo del vincolo ai ricavi del gestore, VRG .
- 2.16 Inoltre, si può valutare la possibilità di quantificare, *ex post*, la performance gestionale, attraverso un meccanismo tradizionale di premio/penalità, prospettando l'introduzione nel calcolo del VRG di una parte incentivante “specificata e differenziale”, da valorizzare a consuntivo, nell'ambito delle componenti a conguaglio¹⁰.
- 2.17 L'impostazione illustrata può rappresentare un'evoluzione significativa rispetto all'approccio fino ad oggi adottato dall'Autorità, organizzato in termini binari (in cui se il gestore ha adottato la Carta dei servizi lo si ammette all'aggiornamento tariffario, altrimenti lo si esclude), permettendo una valutazione nel merito delle criticità riscontrate. Peraltro, tale evoluzione può comunque essere compatibile anche con il permanere di una disciplina delle esclusioni dall'aggiornamento, che dovrebbe essere formulata su nuove basi.

Spunti per la consultazione

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

- 2.18 Come noto, il servizio idrico integrato ha le caratteristiche del monopolio naturale su scala locale, dove l'assenza di pressione competitiva nell'offerta del servizio stesso non garantisce al consumatore di poter usufruire di una prestazione di qualità elevata¹¹.

¹⁰ Nell'ambito delle formalizzazioni vigenti, si tratterebbe di aggiungere un termine alla sommatoria delle componenti per il calcolo di $R_{C_{TOT}}$.

¹¹ Spence, M. 1975, “Monopoly, Quality and Regulation”, *Bell Journal of Economics*, 16, pag. 417-429, mostra che un monopolista non regolato non ha nessun incentivo ad offrire un livello qualitativo ottimale per la collettività in

- 2.19 Numerosi autori¹² dimostrano che nel caso in cui il monopolista venga regolato con il *price cap*¹³, il livello qualitativo del servizio offerto è generalmente inferiore a quello socialmente ottimale. Poiché i consumatori non hanno possibilità di scelta e in ogni caso vi sono rilevanti asimmetrie informative che impediscono al consumatore di verificare le caratteristiche del servizio acquistato, la riduzione del livello qualitativo può divenire un tipico strumento utilizzato dalle imprese per soddisfare il vincolo di prezzo imposto dal regolatore, determinando una riduzione del benessere del consumatore finale.
- 2.20 La finalità dell'intervento regolatorio in un simile contesto è quella di superare le criticità relative alla divergenza tra l'ottimo sociale e il livello qualitativo offerto dal monopolista regolato, dovuta ai fallimenti del mercato e alla natura multidimensionale della qualità del servizio (da intendersi come un vettore di caratteristiche).
- 2.21 Tra i vari interventi proposti a livello teorico, in riferimento alla definizione di scelte regolatorie in situazioni di asimmetria informativa, si distinguono i seguenti:
- strumenti di comando e controllo, consistenti nella definizione di obblighi o di standard – qualitativi minimi del servizio da rispettare, di prodotto e di processo da adottare - e delle connesse responsabilità associate alla loro osservanza: al gestore è fatto obbligo di intraprendere determinate azioni volte garantire il rispetto di tali standard;
 - strumenti incentivanti quali i premi e le penali e gli indennizzi agli utenti.
- 2.22 Il Regolatore attraverso gli strumenti sopra individuati, che non sono mutuamente alternativi e presentano vantaggi e svantaggi in termini di maggiori costi e di maggiore o minore efficienza, si propone di individuare e garantire alla collettività il livello qualitativo obiettivo, Q^* , che, sotto determinate assunzioni semplificatorie, può essere rappresentato dal punto di incontro tra la curva di beneficio marginale sociale (MB) ed il costo marginale sociale (MC) del gestore. Quest'ultimo essendo regolato con meccanismi che incentivano la riduzione dei costi, una volta individuato il livello obiettivo nel punto d'incontro tra MC e MB , potrebbe offrire un livello qualitativo inferiore, minimizzando il costo.
- 2.23 Il problema del Regolatore è illustrato nel grafico sottostante (*Figura 1*), dove l'asimmetria informativa è rappresentata dalla impossibilità di identificare con precisione le curve MB e MC , che possono presumibilmente collocarsi, rispettivamente, nello spazio compreso tra MB_1 e MB_2 , e tra MC_1 e MC_2 . Il Regolatore può dunque presupporre che il livello ottimale Q^* sia compreso nell'intervallo che va da Q_1 a Q_2 , col rischio, quindi, di generare inefficienze allocative, sia scegliendo un livello qualitativo $Q > Q^*$, collocato in una area

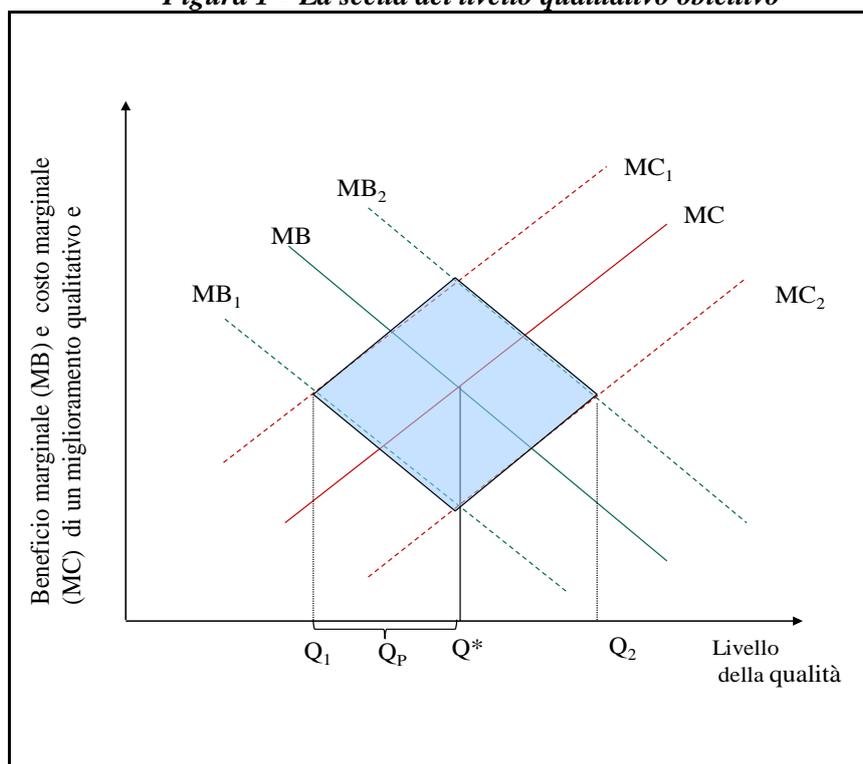
quanto massimizza i propri profitti offrendo un servizio che può essere inferiore o superiore a quello socialmente ottimale.

¹² Si veda al proposito: Vickers J. , Yarrow G. 1988, *Privatisation: an economic analysis*, MIT Press, Cambridge (MA), London; Sheshinski E. 1976, "Price quality and quantity regulation in monopoly situations, *Economica* n. 43, pag. 127-137; Schmalensee R. 1989, "Good Regulatory Regimes" in *Rand Journal of Economics* vol. 20.

¹³ Per contro, nel caso in cui le imprese abbiano dei vincoli al rendimento del capitale investito (regolazione di tipo *Rate of Return*) e il rendimento regolato è superiore ai costi del capitale, il monopolista è incentivato a incrementare il livello del capitale investito per allentare il vincolo. Poiché la qualità è solitamente *capital intensive*, tale strategia comporta un livello qualitativo superiore all'ottimo sociale.

dove i costi marginali sono superiori ai benefici marginali, sia fissando un livello qualitativo $Q < Q^*$, inferiore a quello socialmente ottimale, dove il costo marginale della qualità è comunque inferiore al beneficio marginale.

Figura 1 – La scelta del livello qualitativo obiettivo



2.24 In un settore estremamente frammentato e caratterizzato da forti disomogeneità territoriali quale il settore idrico integrato, l’Autorità ritiene indispensabile individuare e garantire a tutti gli utenti, attraverso la fissazione di standard specifici e generali¹⁴, un livello qualitativo minimo di servizio, Q_1 , omogeneo sul territorio nazionale in coerenza con quanto disposto dall’art. 1, comma 1, della legge 481/95.

2.25 Pertanto, l’Autorità, sulla base dell’esperienza relativa alla regolazione della qualità nei settori dell’energia e del gas¹⁵, intende proporre l’introduzione di meccanismi incentivanti impiegando indennizzi automatici, premi e penali.

¹⁴ Al fine di chiarire il contenuto del presente documento per la consultazione, vengono fornite le seguenti definizioni:

- “indicatore di qualità” è una variabile quantitativa o un parametro qualitativo la cui misurazione permette di rappresentare i livelli prestazionali del servizio erogato;
- “standard generale di qualità” è il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni;
- “standard specifico di qualità” è il livello di qualità riferito alla singola prestazione da garantire all’utente;
- “indennizzo automatico” è il risarcimento dovuto dal gestore all’utente in caso di mancato rispetto di uno standard specifico di qualità.

¹⁵ Si segnala inoltre che numerosi Regulatori del comparto idrico, tra i quali OFWAT, hanno introdotto standard tecnici e qualitativi minimi, che rendono parzialmente osservabile *ex ante* la qualità dei servizi offerti. Inoltre essi hanno spesso inserito meccanismi di indennizzo nel caso in cui il monopolista non rispetti gli standard previsti,

- 2.26 Con riferimento ai criteri generali di quantificazione di indennizzi automatici o di penali, si ritiene utile precisare che, sulla base dell'illustrazione prospettata, il *benchmark* che può segnalare in modo efficace al gestore l'entità del disagio recato all'utenza in caso di inadempimento, può essere rinvenuto nel differenziale di costi non sostenuti in ragione della mancata erogazione dei livelli previsti. Simmetricamente, per l'individuazione del valore appropriato dei premi, il riferimento che appare più appropriato, sembra riconducibile all'attesa di beneficio marginale aggiuntivo associato al maggior livello qualitativo erogato.
- 2.27 Pertanto, nell'ambito dell'approccio delineato, assumono rilevanza anche le decisioni adottate dagli Enti di Ambito, dotati di maggiori informazioni sui contesti di competenza, in particolare sulla *willingness to pay*, che possono individuare con maggiore precisione i desiderata delle comunità locali da servire – indicati in *Figura 1* con Q_P - e i connessi meccanismi incentivanti da applicare ai gestori, nel *framework* definito dall'Autorità.
- 2.28 Pertanto, a tutela dell'utente finale, l'Autorità è orientata:
- ad assicurare l'applicazione delle condizioni contrattuali migliorative attualmente garantite dagli esercenti riconoscendone i costi, ove approvati dall'Ente d'Ambito o da altro soggetto competente, all'interno del vincolo sui ricavi;
 - a prevedere, al contempo, l'introduzione di un meccanismo premiante nel caso in cui l'Ente d'Ambito o altro soggetto competente ritenga necessario promuovere il conseguimento di un livello qualitativo Q_P superiore a quello minimo Q_I , previsto sull'intero territorio nazionale.
- 2.29 Qualora l'Ente d'ambito o altro soggetto competente selezioni un livello Q_P , oltre al riconoscimento dei costi l'Autorità è orientata a prevedere l'erogazione di un premio, che in una logica di selettività, potrà essere concesso solo ai gestori che raggiungono il punto Q_P , definito come livello qualitativo obiettivo. Si ipotizza dunque, l'introduzione di un meccanismo premiante che, su richiesta del gestore, si attivi, se approvato dall'Ente d'Ambito, solo per miglioramenti della qualità rispetto al livello minimo Q_I .
- 2.30 Il premio, quantificato dall'Ente d'Ambito, sarà posto a carico degli utenti beneficiari del servizio attraverso l'esplicitazione di un'apposita componente tariffaria RC^a_{PQ} che potrebbe essere inserita nel computo di RC^a_{TOT} ¹⁶ e conseguentemente inclusa all'interno nel *VRG*.

cercando di stimolare la clientela del servizio stesso a “rivelare” informazioni sulla sua qualità. Si fa riferimento allo *Statutory Instrument n. 594 del 2008 - Water Supply and Sewerage Services (Customer Service Standards) Regulations 2008* - attraverso il quale il Governo, su proposta del regolatore OFWAT, ha fissato standard tecnici e qualitativi minimi con relativi indennizzi automatici per determinate tipologie di prestazioni quali la pressione minima da garantire o la risposta a richieste e reclami. L'insieme delle disposizioni ivi riportate è noto come *Guaranteed Standards Scheme (GSS)*. Al riguardo si rinvia al sito di OFWAT dedicato agli standard del servizio <http://www.ofwat.gov.uk/consumerissues/rightsresponsibilities/standards/>

http://www.ofwat.gov.uk/consumerissues/rightsresponsibilities/standards/gud_pro_gss08.pdf

¹⁶ Cfr. articolo 29, del MTI.

Spunti per la consultazione

- Q5.** *Si ritiene che il meccanismo individuato, sia in grado di offrire i corretti incentivi al miglioramento della qualità del servizio?*
- Q6.** *In caso affermativo, si ritiene corretto prevedere un premio per gli investimenti che consentono di raggiungere un livello $Q_1 < Q_P \leq Q^*$? In caso di risposta affermativa si condivide la proposta di demandare all'Ente d'Ambito l'individuazione della soglia massima Q_P ?*
- Q7.** *Si condivide la proposta di consentire comunque il riconoscimento dei costi degli investimenti effettuati anche nel caso in cui il gestore non consegua il livello di servizio Q_P a condizione che l'intervento sia caratterizzato da un rapporto beneficio costo maggiore di 1?*

- 2.31 L'Autorità, anche alla luce delle esperienze relative alla regolazione della qualità elettrica e gas, è orientata ad introdurre l'applicazione di un meccanismo di penali per rafforzare la credibilità del sistema di standard generali e specifici introdotti nei paragrafi successivi del presente documento per la consultazione, incentivandone in tal modo il rispetto da parte degli esercenti. La quantificazione della penale, che dovrebbe essere applicata secondo criteri di gradualità, potrebbe essere effettuata dall'Ente d'Ambito al fine di garantire che l'applicazione della stessa non comprometta l'equilibrio economico finanziario della gestione. Tale penale dovrebbe essere differenziata tenendo conto della tipologia del singolo standard non rispettato, della dimensione gestionale dell'esercente e della gravità della violazione, prevedendo un incremento percentuale della penale stessa, a sua volta differenziato per *range* di gravità misurato come percentuale di scostamento dallo standard generale fissato dall'Autorità.
- 2.32 Al fine di garantire la corretta applicazione del meccanismo, l'Ente d'Ambito dovrà scomputare dal calcolo delle infrazioni le deviazioni non imputabili al gestore e/o quelle determinate da cause di forza maggiore, come per esempio potrebbero essere eventi e/o calamità naturali verificabili dall'Ente d'Ambito medesimo contestualmente alla quantificazione delle penali.
- 2.33 Le penali applicate al gestore non potranno in nessun caso essere poste a carico degli utenti finali del servizio pertanto l'Ente d'Ambito dovrà escluderle dai costi riconosciuti in sede di approvazione tariffaria considerandoli come componente negativa all'interno della componente RC^a_{PQ} di cui al precedente comma 2.30.

Spunti per la consultazione

- Q8.** *Si condivide la proposta di prevedere che le penali vengano quantificate dall'Ente d'Ambito? Si condividono i criteri generali illustrati per la quantificazione delle stesse? Motivare la risposta.*
- Q9.** *Si condivide la proposta di includere le penali nella componente RC^a_{PQ} considerandole di fatto una componente negativa di reddito che viene retrocessa indirettamente agli utenti attraverso una riduzione tariffaria? In caso di risposta negativa formulare proposte alternative.*

3 Modalità di fatturazione

- 3.1 Con la deliberazione 586/2012/R/IDR l'Autorità ha approvato la prima Direttiva per la trasparenza dei documenti di fatturazione del SII, individuando i contenuti minimi da riportare in bolletta. Tuttavia, nelle vigenti disposizioni in materia non si rinvencono norme specifiche concernenti il calcolo degli addebiti, le modalità di fatturazione e le modalità di pagamento delle fatture per il settore idrico, ad eccezione di quanto previsto dal d.P.C.M. 4 marzo 1996 e dal d.P.C.M. 29 aprile 1999, recanti, in particolare, l'indicazione della cadenza della fatturazione, che non può essere superiore al semestre (v. Box 3).

Box 3 – Norme in materia di modalità di fatturazione

Il d.P.C.M. 4 marzo 1996, tra i “Livelli minimi dei servizi che devono essere garantiti in ciascun ambito territoriale ottimale” individua i seguenti:

“8.4.9. Letture e fatturazione.

*La lettura dei contatori è effettuata almeno due volte all'anno, prima e dopo il periodo estivo o di massimo consumo. **La scadenza di fatturazione non può essere superiore al semestre.** È assicurata all'utente la possibilità di **autolettura.**”*

“8.2.8. Misurazione.

*(...) È fatto obbligo al gestore di offrire agli utenti l'**opportunità di fare eseguire** a sua cura, dietro compenso e senza diritto di esclusività, **le letture parziali** e il riparto fra le sottoutenze e comunque proporre procedure standardizzate per il riparto stesso.”*

Il d.P.C.M. 29 aprile 1999, tra gli aspetti relativi alla “Gestione del rapporto contrattuale” che le Carte dei servizi devono disciplinare, individua i seguenti:

“Fatturazione

*I gestori indicano, per ogni tipologia di utenza, la **periodicità della fatturazione**, che deve avere cadenza almeno **semestrale**, le modalità di rilevazione dei consumi e di svolgimento del procedimento di fatturazione.*

*La lettura dei contatori deve essere effettuata almeno due volte l'anno. È assicurata all'utente almeno nei casi di collocazione in proprietà privata del contatore, la possibilità di **autolettura**. Vengono altresì, indicate le modalità con le quali l'utente può comunicare i propri consumi.*

Rettifiche di fatturazione

*(...) Per i casi in cui l'errore venga segnalato dall'utente, sono indicati i **tempi massimi di rettifica della fatturazione** riconosciuta errata dalle aziende decorrenti dalla data della comunicazione da parte dell'utente (fa fede il timbro postale o, in caso di presentazione direttamente agli uffici dell'azienda, la data di protocollo della comunicazione).*

*Sono altresì fissati i tempi massimi per la **restituzione dei pagamenti** in eccesso a partire dal momento in cui viene segnalato l'errore di fatturazione. La rettifica della fatturazione ed il relativo rimborso possono essere effettuati con la fattura successiva, salvo espressa diversa richiesta da parte dell'utente.”*

- 3.2 Nella prassi, la *periodicità di fatturazione* - che nella maggioranza dei casi è specificata, analogamente alle altre condizioni relative alla fornitura del servizio, nel contratto di fornitura, nel Regolamento del servizio idrico integrato e nella Carta dei servizi - è

variabile ed in parte correlata alla periodicità di lettura dei misuratori e all'ammontare medio dei consumi presunti¹⁷.

Analisi dati

L'analisi dei dati inviati all'Autorità ai sensi della richiamata determinazione n. 5/DSID mostra che per oltre il 78% delle gestioni si registra una *frequenza effettiva di fatturazione* relativa all'uso civile domestico di almeno 2 volte l'anno¹⁸. Tale percentuale scende a circa il 65% in relazione all'uso civile non domestico e agli altri usi.

Per quanto riguarda il *tempo di attesa per le rettifiche di fatturazione* (inteso come il tempo massimo che intercorre tra la comunicazione dell'utente e la restituzione dei pagamenti in eccesso), il 76% delle gestioni ha dichiarato, per il 2013, tempi massimi effettivi pari o inferiori a 30 giorni.

- 3.3 Attualmente nelle Carte dei servizi non si rinviene l'obbligo in capo al gestore di rateizzare i pagamenti nei casi di fatture particolarmente onerose. Nonostante l'assenza di una specifica prescrizione normativa in materia, alcuni esercenti hanno previsto nel contratto di fornitura, ovvero nei relativi atti integrativi, la facoltà per l'utente di richiedere il pagamento rateizzato presso gli sportelli del gestore o tramite istanza scritta. Conseguentemente possono verificarsi casi in cui a utenti nelle medesime situazioni debitorie vengono applicati trattamenti differenti, concedendo o rifiutando il pagamento rateale.
- 3.4 Per quanto riguarda le modalità di pagamento coesistono diverse opzioni: il pagamento delle fatture - senza oneri di riscossione - presso gli sportelli aziendali, il pagamento tramite gli uffici postali e le banche convenzionate. In questo secondo caso viene richiesto all'utente, dall'agente riscossore, un corrispettivo per l'operazione. Qualora l'utente abbia scelto di domiciliare le bollette presso il proprio istituto di credito, il pagamento può avvenire direttamente attraverso un trasferimento bancario; il costo dell'operazione di trasferimento dipende dagli accordi tra gestori ed i medesimi istituti di credito. Nella maggior parte dei casi l'operazione di addebito risulta gratuita per l'utente. Alcuni gestori prevedono, poi, il pagamento presso le tesorerie degli enti locali.
- 3.5 L'Autorità, al fine di garantire una maggiore tutela all'utenza, ritiene necessario uniformare le condizioni relative alle modalità di fatturazione attualmente applicate dai gestori, pur lasciando agli operatori la facoltà di offrire condizioni migliorative all'utente finale.
- 3.6 A tal fine si illustrano di seguito le prime proposte per la regolazione:
- della periodicità e delle rettifiche della fatturazione;
 - delle modalità di addebito e fatturazione;
 - della rateizzazione dei pagamenti;
 - delle modalità di pagamento.

¹⁷ La fatturazione avviene sulla base dei consumi rilevati attraverso la lettura (o l'autolettura) o sulla base di consumi stimati con riferimento al profilo di consumo storico del singolo utente o con riferimento ai consumi contrattualizzati dichiarati dall'utente stesso all'atto di stipula del contratto di fornitura. In questi casi generalmente l'utente riceve nel corso dell'anno un certo numero di fatture stimate (o in acconto) e fatture a conguaglio. Il numero delle fatture a conguaglio è legato alla periodicità di lettura del misuratore.

¹⁸ Oltre il 50% delle gestioni indica, per il 2013, almeno tre fatturazioni effettive per gli usi civili domestici.

Proposte per la regolazione

a) Periodicità di fatturazione

- 3.7 L'Autorità, tenuto conto delle diverse prassi adottate dai gestori, è orientata a prevedere che debbano essere emesse almeno 3 bollette all'anno, garantendo all'utente la facoltà di procedere all'autolettura.
- 3.8 Si potrebbe inoltre ipotizzare una maggiore frequenza di fatturazione al crescere dei consumi. Prevedendo l'emissione bimestrale o mensile per gli utenti con consumi medi annuali particolarmente elevati, si permetterebbe a questi ultimi di gestire più agevolmente il pagamento delle somme dovute contenendo, al contempo, il rischio connesso alla morosità. Dato che i consumi, verosimilmente, crescono passando dalle utenze civili domestiche a quelle industriali, l'utilizzo di tale criterio permetterebbe indirettamente di intercettare la differenza tra le diverse tipologie di utenza.
- 3.9 Più in dettaglio, si ritiene che la periodicità di fatturazione possa essere legata ai consumi medi annui relativi alle ultime tre annualità, prevedendo standard differenziati sulla base dei consumi medesimi, come di seguito riportato:
- 3 bollette all'anno, con cadenza quadrimestrale, per consumi medi annui fino a 200 mc;
 - 6 bollette all'anno, con cadenza bimestrale, per consumi medi annui da 200 mc a 2000 mc;
 - 12 bollette all'anno, con cadenza mensile, per consumi medi superiori a 2000 mc.
- 3.10 L'Autorità è, altresì, orientata a prevedere la facoltà dell'Ente d'Ambito di fissare standard migliorativi rispetto a quelli individuati nel precedente paragrafo.
- 3.11 Il numero di bollette annuali sopra indicato costituisce uno standard specifico di qualità, ossia un obiettivo minimo di qualità che deve essere garantito dai gestori. Il raggiungimento di tale obiettivo - ovvero dello standard migliorativo rispetto a quelli di cui al paragrafo 3.9, fissato dall'Ente d'Ambito - qualora attualmente non previsto dalla Carta dei servizi del singolo gestore, può dar luogo, a seguito delle valutazioni formulate dal soggetto competente, alla richiesta di oneri aggiuntivi, Op^{new} , ovvero alla programmazione di investimenti più elevati, IP^{exp} , con conseguente riflesso nel computo del vincolo ai ricavi del gestore, VRG .
- 3.12 In caso di mancato rispetto dello standard minimo e/o dello standard migliorativo fissato dall'Ente d'Ambito, l'Autorità, non disponendo di dati significativi sugli indennizzi attualmente corrisposti dai gestori del SII, è orientata a prevedere un indennizzo automatico da quantificare in venti (20) euro analogamente a quanto previsto nel settore elettrico e del gas.

Analisi dati

Dall'analisi dei dati inviati ai sensi della determinazione n. 5/DSID risulta che la previsione di un indennizzo per l'utente è presente solo nel 6% delle Carte dei servizi e che il rimborso garantito medio per le utenze civili domestiche si attesta a circa 36 euro¹⁹.

- 3.13 L'Ente d'Ambito, valutate le esigenze locali dell'utenza, potrà prevedere nell'ambito della fissazione dei livelli obiettivo del servizio un incremento/differenziazione dell'indennizzo per le diverse tipologie d'utenza.

Spunti per la consultazione

- Q10.** *Si condivide la proposta di emissione quadrimestrale delle fatture, prevedendo una periodicità maggiore per le utenze con consumi elevati? Si condivide l'individuazione delle soglie di consumo? Motivare la risposta.*
- Q11.** *Si condivide la quantificazione dell'indennizzo automatico? Si ritiene opportuno prevedere una differenziazione dell'indennizzo per le varie tipologie di utenza? Motivare.*
- Q12.** *Si condivide la proposta di prevedere la facoltà per l'Ente d'Ambito di introdurre standard migliorativi e indennizzi superiori rispetto a quelli minimi individuati dall'Autorità? Motivare.*

b) Modalità di addebito e fatturazione

- 3.14 L'Autorità, nelle more della regolazione della misura attualmente in corso di definizione, è orientata a confermare le prassi attualmente adottate, prevedendo che la fatturazione avvenga sulla base della rilevazione dei consumi effettivi rilevati attraverso una lettura (o una autolettura effettuata dall'utente e validata dal gestore), ovvero sulla base di consumi presunti. Ciascun gestore è tenuto ad esplicitare chiaramente in un documento, reso noto all'utente, le modalità di calcolo dei consumi presunti per la fatturazione in acconto. Le modalità devono essere tali da minimizzare, nel corso dell'anno, la differenza tra consumi effettivi e consumi stimati.
- 3.15 Qualora il gestore indichi un periodo esatto per l'effettuazione dell'autolettura, la bolletta successiva deve essere calcolata sulla base della sola lettura trasmessa dall'utente e validata dal gestore.
- 3.16 Per quanto riguarda le modalità di addebito dei corrispettivi tariffari, si ritiene opportuno prevedere che le variazioni tariffarie siano imputate *pro-die* dal giorno della loro entrata in vigore.

Spunti per la consultazione

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

c) Rettifiche di fatturazione

- 3.17 L'Autorità, in coerenza con quanto disposto per il settore elettrico e il gas nell'Allegato A alla deliberazione ARG/com 164/08 *Testo integrato della regolazione della qualità dei*

¹⁹ Cifra che supera i cinquanta 50 euro con riferimento alle altre tipologie d'utenza.

servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale, (di seguito: TIQV), al fine di garantire un livello qualitativo adeguato, propone di:

- definire come “*richiesta scritta di rettifica di fatturazione*” ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al gestore del servizio idrico, anche per via telematica²⁰, con la quale un utente finale contesti la correttezza dei corrispettivi fatturati;
 - individuare due indicatori di qualità, uno per la rettifica di fatturazione ed uno per le risposte scritte alle istanze di rettifica di fatturazione (quest’ultimo trattato nel successivo punto *d*), cui legare rispettivamente uno standard specifico ed uno standard generale di qualità.
- 3.18 Per quanto riguarda le rettifiche di fatturazione, i livelli specifici sono basati sull’indicatore di qualità “*tempo di rettifica di fatturazione*” che può essere definito come il tempo, misurato in giorni solari, intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore della richiesta scritta di rettifica di fatturazione inviata dall’utente finale relativa ad una fattura già pagata, o per la quale è prevista la possibilità di rateizzazione ai sensi del contratto d’utenza, e la data di accredito della somma non dovuta, anche in misura diversa da quella richiesta.
- 3.19 Per quanto riguarda l’accredito della somma non dovuta, l’Autorità propone di fissare a sessanta (60) giorni solari il termine per l’accredito medesimo.

Analisi dati

Dai dati inviati ai sensi della determinazione n. 5/DSID, nel 2013, con riferimento al 92% delle gestioni si evidenzia un tempo effettivo di attesa per rettifiche di fatturazione pari o inferiore a 60 giorni, mentre nel 76% dei casi il tempo effettivo di attesa è pari o inferiore a 30 giorni.

- 3.20 L’accredito potrà essere effettuato dal gestore anche in bolletta nel rispetto dei termini di cui al precedente paragrafo 3.19, in tal caso, farà fede la data di emissione della bolletta. Nel caso in cui l’importo da accreditare sia superiore all’importo addebitato in bolletta o le date di emissione della bolletta stessa non consentano il rispetto dei termini di cui al precedente paragrafo, il credito dovrà essere erogato all’utente finale con rimessa diretta.
- 3.21 In deroga a tale prescrizione, in un’ottica di minimizzazione degli oneri posti a carico dei gestori e di semplificazione amministrativa, l’Autorità è orientata a prevedere comunque la facoltà del gestore di accreditare l’importo dovuto nella prima bolletta utile nel caso in cui tale importo sia inferiore a cinquanta (50) euro.

Analisi dati

L’analisi dei dati inviati ai sensi della determinazione 5/2014 evidenzia che solo il 18,5% delle Carte dei servizi garantisce un rimborso (entro i 30 giorni) che, risulta in media maggiore di 32 euro.

- 3.22 Nel caso in cui si applichi il già richiamato articolo 156 comma 1, del d.lgs. 152/06 - il quale prevede che “*qualora il servizio idrico sia gestito separatamente, per effetto di particolari convenzioni e concessioni, la relativa tariffa è riscossa dal gestore del servizio*

²⁰ Intendendo con questa anche la compilazione di appositi *form* eventualmente predisposti dal gestore sul proprio sito *internet* o altro canale telematico.

di acquedotto” - l’Autorità è orientata a incrementare il termine di cui al precedente comma 3.19 al fine di tener conto del tempo necessario per l’eventuale acquisizione da parte del gestore dell’acquedotto di dati tecnici in esclusivo possesso del gestore del servizio di fognatura e/o depurazione, demandando all’Ente d’Ambito la fissazione di un nuovo standard specifico.

- 3.23 Nel caso in cui lo standard descritto nei precedenti paragrafi sia migliorativo rispetto a quello attualmente garantito dall’esercente - o nel caso in cui l’Ente d’Ambito preveda un livello qualitativo superiore a quello minimo previsto dall’Autorità - l’Ente d’Ambito potrà richiedere oneri aggiuntivi, Op^{new} , ovvero procedere alla programmazione di investimenti più elevati, IP^{exp} , con conseguente riflesso nel computo del vincolo ai ricavi del gestore, VRG.
- 3.24 Il mancato rispetto dello standard specifico per il tempo di rettifica di fatturazione costituisce il presupposto per l’erogazione di un indennizzo automatico all’utente, che l’Autorità è orientata a quantificare in trenta (30) euro, riconoscendo, a tutela dell’utenza, la possibilità di indennizzi maggiori ove già previsti dall’operatore.

Spunti per la consultazione

- Q14.** *Si condivide la proposta di prevedere che la rettifica di fatturazione debba essere effettuata dal gestore entro sessanta (60) giorni solari? Motivare la risposta.*
- Q15.** *Si condivide l’ipotesi di prevedere un incremento del termine nel caso in cui si applichi l’articolo 156, comma 1, del d.lgs 152/2006, demandando all’Ente d’Ambito la determinazione dello standard specifico? Motivare la risposta, indicando un termine congruo e proponendo scadenze o modalità per la gestione dei dati tra gli esercenti.*
- Q16.** *Si condivide l’ipotesi di prevedere l’accredito con rimessa diretta all’utente nel caso in cui la data di emissione della bolletta non consenta di rispettare il citato termine dei sessanta (60) giorni solari? Motivare.*
- Q17.** *Si condivide l’ipotesi di prevedere comunque l’accredito in bolletta nel caso in cui la somma dovuta dall’esercente non superi i cinquanta (50) euro. Motivare la risposta.*
- Q18.** *Si condivide la previsione e la quantificazione dell’indennizzo automatico? Si ritiene opportuno prevedere una differenziazione dell’indennizzo per le varie tipologie di utenza? Si ritiene condivisibile la scelta di riconoscere all’Ente d’Ambito la facoltà di incrementare ulteriormente gli standard qualitativi e l’indennizzo rispetto a quelli individuati dall’Autorità? Motivare la risposta.*

d) Risposta alle richieste di rettifica di fatturazione

- 3.25 In relazione alla necessità di garantire maggiori informazioni all’utenza sulle rettifiche di fatturazione effettuate dal gestore, l’Autorità è orientata ad individuare un ulteriore indicatore di qualità: il *tempo per la risposta motivata alla richiesta scritta di rettifica di fatturazione*, che può essere definito come il tempo, misurato in giorni solari, intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore della richiesta scritta di rettifica di fatturazione dell’utente finale e la data di invio all’utente stesso da parte del gestore della risposta motivata contenente l’esito delle azioni e degli accertamenti effettuati.
- 3.26 Tutti gli utenti che inoltrano al gestore del servizio idrico una richiesta scritta di rettifica di fatturazione dovranno infatti ricevere, indipendentemente dall’esito della verifica, una

comunicazione motivata nella quale siano esplicitate le azioni e gli accertamenti effettuati dal gestore stesso. Nel caso in cui l'esito della verifica dia luogo ad una rettifica, la risposta dovrà contenere anche il dettaglio del calcolo effettuato.

- 3.27 La risposta all'istanza scritta di rettifica di fatturazione dovrà necessariamente contenere almeno il riferimento alla richiesta stessa e, analogamente a quanto previsto nell'art. 12 del TIQV per i settori dell'energia elettrica e del gas naturale: l'indicazione del nominativo del soggetto incaricato di fornire, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti; la documentazione riguardante gli elementi contrattuali dai quali derivano le condizioni economiche di fornitura del servizio e la verifica dei consumi (attribuiti sulla base sia dei dati di misura effettivamente rilevati sia dei consumi storici dell'utente).
- 3.28 L'Autorità, come standard specifico, propone di fissare in sessanta (60) giorni solari il tetto massimo per il tempo di risposta motivata a richiesta scritta di rettifica di fatturazione, in coerenza con lo standard specifico proposto per il tempo di rettifica di fatturazione.
- 3.29 Conseguentemente l'Autorità intende introdurre, coerentemente con quanto predisposto dal TIQV, uno standard generale di qualità che si concretizzi nel rispetto del limite massimo di sessanta (60) giorni solari per la risposta motivata a richiesta scritta di rettifica di fatturazione nel 95% dei casi. Dall'analisi dei dati inviati ai sensi della determinazione 5/2014, risulta che il citato standard è in linea con i tempi effettivi di risposta a richieste scritte.

Analisi dati

L'analisi dei dati inviati ai sensi della determinazione 5/2014 evidenzia che per circa il 98% delle gestioni, i tempi effettivi di risposta a richieste scritte non superano, nel 2013, i 60 giorni solari.

L'Autorità intende valutare la possibilità di ridurre il termine di cui sopra per tenere conto degli effettivi tempi di risposta a richieste scritte che, per oltre il 92% delle gestioni, secondo le risultanze dell'analisi dei dati inviati ai sensi della determinazione n. 5/ DSID non superano, nel 2013, i 30 giorni solari.

- 3.30 Nel caso in cui si applichi l'articolo 156, comma 1, del d.lgs 152/2006, il termine di cui al precedente punto 3.28 deve essere incrementato per includere i tempi necessari all'eventuale acquisizione da parte del gestore dell'acquedotto di dati tecnici in esclusivo possesso del gestore del servizio di fognatura e/o depurazione, demandando all'Ente d'Ambito la fissazione di un nuovo standard specifico.

Spunti per la consultazione

- Q19.** *Si condivide la proposta di prevedere che la risposta motivata alla richiesta di rettifica di fatturazione debba essere effettuata dal gestore entro sessanta (60) giorni solari? Motivare la risposta.*
- Q20.** *Si condivide l'ipotesi di prevedere un incremento del termine nel caso in cui si applichi l'articolo 156, comma 1, del d.lgs 152/2006, demandando all'Ente d'Ambito la determinazione dello standard specifico? Motivare la risposta, indicando un termine congruo e proponendo eventuali scadenze o modalità per la gestione dei dati tra gli esercenti.*
- Q21.** *Quali ulteriori informazioni si ritiene debbano essere contenute nella risposta scritta alla richiesta di rettifica di fatturazione? Si condivide la proposta di applicare al settore idrico il contenuto minimo della risposta all'istanza di rettifica individuato nel TIQV per i settori dell'energia elettrica e del gas naturale?*
- Q22.** *Si ritiene opportuno garantire all'Ente d'Ambito la facoltà di incrementare ulteriormente lo standard generale rispetto a quello individuato dall'Autorità?*

e) Tempi, modalità e strumenti di pagamento

- 3.31 L'Autorità propone che la data ultima utile per il pagamento della bolletta venga fissata in almeno venti (20) giorni solari a decorrere dalla data di emissione della stessa e che il pagamento della bolletta, qualora avvenga nei termini di scadenza e presso i soggetti o con le modalità indicate dall'esercente, liberi l'utente dai propri obblighi. Disguidi dovuti ad eventuali ritardi nella comunicazione dell'avvenuto pagamento non possono essere in nessun caso imputati agli utenti.
- 3.32 Sulla base delle disposizioni rinvenibili nel diritto eurounitario²¹ e nazionale²² l'Autorità ritiene utile in questa sede ribadire che, qualora l'esercente preveda una modalità di pagamento onerosa, non potrà essere eventualmente addebitato all'utente un onere superiore a quello sostenuto dall'esercente stesso per l'utilizzo di detta modalità. Ad esempio, nel caso di pagamenti tramite carta di credito, l'esercente potrà al massimo richiedere all'utente il pagamento del costo della commissione.
- 3.33 In aggiunta, al fine di assicurare la massima flessibilità all'utenza, l'Autorità ritiene che l'esercente debba offrire almeno una modalità di pagamento della bolletta non onerosa per l'utente, non comprendente, dunque, alcun costo per l'utilizzo del relativo strumento di pagamento eventualmente sostenuto dall'esercente stesso.

²¹ Quanto agli strumenti di pagamento, la legislazione eurounitaria dispone, da ultimo con la direttiva 2011/83/UE del 25 ottobre 2011 sui diritti dei consumatori, che gli Stati Membri debbano vietare ai professionisti - nella fattispecie i gestori del SII - di imporre agli utenti, "in relazione all'uso di determinati strumenti di pagamento, tariffe che superino quelle sostenute dal professionista per l'uso di detti strumenti".

²² Il legislatore nazionale all'articolo 62 (Tariffe per l'utilizzo di mezzi di pagamento) del Codice del consumo specifica che "l'istituto di emissione della carta di pagamento riaccredita al consumatore i pagamenti in caso di addebitamento eccedente rispetto al prezzo pattuito [e] ha diritto di addebitare al professionista le somme riaccreditate al consumatore".

Spunti per la consultazione

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

f) Rateizzazione dei pagamenti

- 3.34 Al fine di tutelare e rafforzare gli strumenti di tutela degli utenti finali armonizzando le condizioni contrattuali applicate dai diversi esercenti, l'Autorità è orientata a prevedere la rateizzazione quale possibilità di pagare i corrispettivi dovuti attraverso rate successive, invece che in un'unica soluzione, soprattutto nelle ipotesi in cui gli stessi utenti siano tenuti a pagare importi sensibilmente superiori a quelli ordinariamente pagati.
- 3.35 L'esercente, in coerenza con quanto disposto nei settori dell'elettricità e del gas, dovrà garantire il pagamento rateizzato qualora la fattura emessa superi del 150% il valore dell'addebito bimestrale medio fatturato nel corso degli ultimi 12 mesi e comunque ogni qualvolta l'importo dovuto sia superiore a settanta (70) euro nel caso degli utenti domestici.
- 3.36 Qualora sussistano le condizioni di cui al paragrafo 3.35, l'esercente dovrà riconoscere agli utenti finali domestici un piano di rateizzazione, con rate non cumulabili e con una periodicità corrispondente a quella di fatturazione, salvo un diverso accordo fra le parti.
- 3.37 Le somme relative ai pagamenti rateali potranno essere maggiorate dagli interessi di mora previsti dalla vigente normativa²³ solo a partire dal giorno di scadenza del termine prefissato per il pagamento.
- 3.38 Sulla bolletta dovranno essere indicate la data di emissione e quella di scadenza che non potrà essere inferiore a venti (20) giorni solari a decorrere dalla data di emissione della bolletta stessa.
- 3.39 Poiché gli strumenti di tutela in materia di rateizzazione proposti dall'Autorità sono di fatto ulteriori rispetto a quanto attualmente previsto dalla Carta dei Servizi, l'Ente d'Ambito potrà richiedere oneri aggiuntivi, Op^{new} , ovvero procedere alla programmazione di investimenti più elevati, IP^{exp} , con conseguente riflesso nel computo del vincolo ai ricavi del gestore, VRG.

²³ Si veda al riguardo la Direttiva 2000/35/CE.

Spunti per la consultazione

- Q24.** *Si condivide la proposta di garantire il pagamento rateizzato nel caso in cui la fattura superi del 150% il valore dell'addebito medio fatturato nel corso degli ultimi 12 mesi? Tenendo conto della difficile congiuntura economica si condivide la proposta di garantire comunque agli utenti domestici il pagamento rateizzato per importi superiori a settanta (70) euro? Motivare e formulare eventuali proposte alternative.*
- Q25.** *Si ritiene opportuno garantire all'ente d'Ambito la facoltà di prevedere l'applicazione di condizioni di miglior favore per l'utente rispetto a quelle individuate dall'Autorità?*

4 Gestione Sportelli

- 4.1 Lo sportello fisico rappresenta il più tradizionale canale di comunicazione tra gestore e utente per la stipula/risoluzione del contratto, la richiesta di informazioni, la rettifica di fatturazione, la presentazione di un reclamo. A differenza dei settori energetici aperti alla concorrenza, il regime di monopolio naturale che caratterizza il servizio idrico fa venir meno l'incentivo alla fidelizzazione dell'utenza tipico dei settori dell'energia, incentivo che spinge gli operatori a garantire un adeguato livello del servizio di assistenza all'utenza anche mediante sportelli dedicati.
- 4.2 L'Autorità ritiene pertanto che, in coerenza con quanto disposto dal d.P.C.M. 29 aprile 1999 (v. *Box 4*), occorra garantire all'utente la disponibilità di sportelli fisici, sebbene l'utilizzo effettivo stia vedendo un ridimensionamento in favore dei servizi telefonici di informazione/assistenza e, per le realtà gestionali più grandi, dei canali offerti tramite *web*.

Box 4 – Norme in materia di gestione degli sportelli

Il d.P.C.M. 29 aprile 1999, prevede quanto segue:

- i gestori assicurino al pubblico una accessibilità agli sportelli non inferiore alle 8 ore giornaliere nei giorni feriali, nell'intervallo 8:00-18:00, e non inferiore alle 4 ore il sabato, nell'intervallo 8:00-13:00, dunque 44 ore totali per settimana tipo (senza festività);*
- “gli sportelli del gestore debbono essere adeguatamente distribuiti in relazione alle esigenze dell'utenza nel territorio”, ma non viene specificato alcun criterio per garantire l'adeguatezza della distribuzione degli sportelli sul territorio, né, eventualmente, un numero minimo di sportelli per utenza servita;*
- i gestori indichino i tempi medi e massimi di attesa agli sportelli in funzione della tipologia degli stessi che possono essere dedicati a specifiche tipologie di utenza o partecipati, ossia indifferenziati per tipologia di utenza.*

- 4.3 La creazione di sportelli dedicati consente di garantire informazioni mirate per *target* specifici di utenza e risponde all'esigenza di offrire agli utenti comunicazioni utili e rilevanti, rispetto alle loro necessità e interessi. *Target* diversi, infatti, richiedono diverse modalità di accesso e fruizione dei servizi e, quindi, devono essere raggiunti attraverso azioni mirate.

Analisi dati

L'analisi dei dati inviati ai sensi della determinazione 5/2014 evidenzia che meno dell'1% delle gestioni rispetta l'obbligo imposto dal richiamato d.P.C.M. del 1999 in tema di orario minimo di apertura al pubblico degli sportelli, con l'88% delle gestioni che garantisce nella Carta dei servizi al massimo 25 ore settimanali. Quanto alla distribuzione degli sportelli in relazione alle esigenze dell'utenza sul territorio, dai medesimi dati emerge che, complessivamente, è attualmente presente in media uno sportello ogni circa 40.000 abitanti.

- 4.4 L'Autorità tenendo conto dell'esigenza di informare adeguatamente l'utenza garantendo il contatto diretto con l'esercente, è orientata a prevedere uno standard specifico di qualità che integri le disposizioni del d.P.C.M. 29 aprile 1999 in tema di orario minimo di apertura al pubblico degli sportelli fisici con regole generali per la distribuzione degli sportelli nel territorio.
- 4.5 A tal fine è orientata a prevedere, come standard specifico, l'apertura di almeno uno sportello per provincia, demandando all'Ente d'Ambito la valutazione delle esigenze dell'utenza e la previsione di specifici standard migliorativi. Una distribuzione di sportelli sul territorio più capillare, potrebbe infatti ingenerare significativi costi gravanti da ultimo sull'utenza, a fronte di benefici marginali molto ridotti; all'opposto, con una minore diffusione degli stessi si rischierebbe di non riuscire a garantire all'utenza la disponibilità di tale canale di assistenza.
- 4.6 Non si ritiene, al momento, necessaria l'indicazione da parte dell'Autorità di un valore minimo del rapporto "sportello fisico/utenza servita" in quanto, come viene esposto al successivo punto 4.12, il gestore individua il numero ottimale di sportelli in maniera indiretta, attraverso il rispetto degli standard garantiti per l'attesa agli sportelli stessi. Eventuali standard specifici relativi a tale rapporto potrebbero essere introdotti dall'Ente d'Ambito.
- 4.7 Al contempo, però, al fine di contenere gli oneri per l'utenza, si ritiene che il contatto diretto con l'utente debba essere in buona parte sostituito:
- dal *call center* telefonico di cui al paragrafo 5.1 e successivi;
 - dalla creazione di un sito *internet* che garantisca la gestione *online* delle pratiche contrattuali.
- 4.8 Il sito *internet* dovrà prevedere opportune sezioni dedicate - oltre che alla pubblicazione della Carta dei servizi (pubblicazione attualmente già richiesta dalla citata Direttiva sulla trasparenza dei documenti di fatturazione) e ad altri atti integrativi del contratto di fornitura (come il Regolamento d'utenza) - anche alla presentazione di reclami e alla richiesta di informazioni.
- 4.9 Una deroga a tale obbligo e alle disposizioni di cui al precedente punto 4.5 potrebbe essere prevista per "le gestioni del servizio idrico in forma autonoma esistenti nei comuni montani con popolazione inferiore a 1.000 abitanti istituite ai sensi del comma 5 dell'articolo 148 del decreto legislativo n. 152 del 2006", gestioni per le quali l'articolo 7 comma 1, lettera

b), del d.l. 133/2014 (c.d. “Decreto Sblocca Italia”), come recentemente convertito in legge, prevede norme di semplificazione²⁴.

- 4.10 Al fine di incentivare l’efficienza nella gestione degli sportelli medesimi, favorendo al contempo l’uso di canali di contatto alternativi, si propone l’introduzione di due standard generali di qualità, riportati in *Tabella 1*, eliminando la distinzione tra sportelli dedicati a specifiche tipologie di utenza e sportelli partecipati, ossia indifferenziati per tipologia di utenza.

Tabella 1 – Standard generali di attesa agli sportelli

Indicatore	Standard generale	Base di calcolo
Tempo medio di attesa agli sportelli	≤ 20 minuti	Media sul complesso delle prestazioni
Tempo massimo di attesa agli sportelli	≤ 60 minuti	95% delle singole prestazioni

- 4.11 La previsione di standard unici nazionali, indifferenziati per tipologia di sportello, lascia al gestore la facoltà di organizzare il servizio di assistenza secondo le modalità ritenute più efficienti per minimizzare i tempi d’attesa e rispettare gli standard generali proposti nel presente documento per la consultazione.
- 4.12 Si precisa che l’individuazione puntuale di standard da garantire per i tempi di attesa agli sportelli fisici, il cui mancato rispetto porta all’attivazione del meccanismo di penali di cui si è detto in precedenza, assolve indirettamente anche il compito di fornire al gestore un segnale fondamentale per il dimensionamento dello sportello da mantenere aperto, ovvero quello che permette di rispettare gli standard stessi, e, in linea generale, un incentivo a sviluppare canali di assistenza alternativi (tipicamente quelli che sfruttano il *web*), con costi ridotti.
- 4.13 La previsione del sito *web* o di ulteriori obblighi previsti dall’Ente d’Ambito si configura come strumento di tutela ulteriore rispetto a quanto attualmente previsto dalla Carta dei Servizi. In considerazione di ciò, il medesimo soggetto competente potrà richiedere oneri aggiuntivi, Op^{new} , ovvero procedere alla programmazione di investimenti più elevati, IP^{exp} , con conseguente riflesso nel computo del vincolo ai ricavi del gestore, *VRG*. Per contro si ritiene che l’applicazione delle proposte in materia di gestione sportelli, essendo attualmente prevista dalla Carta dei servizi, non generi ulteriori oneri per l’utenza.
- 4.14 Nel caso in cui si applichi l’articolo 156 comma 1, di cui al d.lgs. 152/06, l’Autorità è orientata a prevedere che il soggetto tenuto all’apertura e alla gestione degli sportelli sia il gestore del servizio di acquedotto, che ha il rapporto diretto con l’utenza, per quanto attiene la riscossione della tariffa. L’Autorità è intente comunque prevedere la facoltà dell’Ente d’Ambito di introdurre eventuali obblighi a carico dei gestori del servizio di fognatura e depurazione.

²⁴ In particolare, la disposizione in questione prevede una deroga al disposto in base al quale è consentito l’affidamento del SII in ambiti territoriali non inferiori agli ambiti territoriali corrispondenti alle province o alle città metropolitane.

Spunti per la consultazione

- Q26.** *Come viene valutata la proposta di confermare l'orario minimo di apertura degli sportelli fisici previsto dal d.P.C.M. 29 aprile 1999?*
- Q27.** *Si ritiene corretta l'ipotesi di prevedere almeno uno sportello per provincia? Al fine di contenere gli oneri per gli utenti, si ritiene necessario individuare un numero massimo di sportelli per gestore? Quali criteri si propone di utilizzare per definire il numero ottimale di sportelli sul territorio? Motivare le risposte.*
- Q28.** *Si condivide la proposta di semplificazione relativa ai gestori di piccole dimensioni? Motivare la risposta.*
- Q29.** *Si condivide, in un'ottica di semplificazione e dematerializzazione dei documenti, la previsione dell'obbligo di garantire la gestione delle pratiche contrattuali attraverso il canale web? Si ritiene necessario prevedere un contenuto minimo del sito medesimo? Motivare le risposte.*
- Q30.** *Si condivide la proposta di eliminare la distinzione tra standard relativi agli sportelli partecipati e standard relativi agli sportelli dedicati? Si ritengono congrui i tempi individuati per gli standard generali riportati in Tabella 1?*
- Q31.** *Si condivide l'ipotesi di non prevedere ulteriori obblighi di apertura degli sportelli in capo ai gestori del servizio di fognatura e depurazione nel caso in cui si applichi l'articolo 156 comma 1, di cui al d.lgs. 152/2006? Si condivide la proposta di lasciare comunque all'Ente d'Ambito la facoltà di prevedere eventuali obblighi a carico di tali gestori? Motivare la risposta.*

5 Gestione servizi telefonici

- 5.1 Il *call center* rappresenta attualmente la modalità di contatto più facilmente accessibile che il gestore possa mettere a disposizione della propria utenza. In quanto tale l'Autorità ritiene necessario garantirne la piena disponibilità e gratuità e monitorarne il livello qualitativo, sulla scorta dell'esperienza maturata nei settori dell'energia. Considerando che, a differenza di questi ultimi, in cui la vendita avviene in regime di libero mercato, nel settore idrico la qualità dei *call center* non può essere utilizzata come leva di competizione tra operatori, l'Autorità non intende pubblicare una graduatoria dei punteggi globali relativi alle singole *performance* analogamente a quanto previsto dal TIQV, come recentemente modificato dalla deliberazione 580/2014/R/COM²⁵. Tali dati verranno, invece, eventualmente richiesti ai gestori e utilizzati con finalità di *benchmarking*.
- 5.2 Nel settore idrico le uniche disposizioni attualmente in vigore in materia di servizi telefonici sono rinvenibili nel d.P.C.M. 29 aprile 1999 (v. Box 5)

Box 5 – Norme in materia di gestione dei servizi telefonici

Il d.P.C.M. 29 aprile 1999, prevede quanto segue:

“I gestori indicano quali pratiche possono essere espletate per via telefonica ed in quali giorni ed orari”;

“Il gestore assicura un servizio informazioni per via telefonica con operatore per un orario di almeno 10 ore al giorno nei giorni feriali e di 5 il sabato. Il servizio può essere integrato con un servizio telefonico a risposta automatica, purché sia consentito all'utente il ricorso all'operatore”.

²⁵ Con la deliberazione 580/2014/R/COM, l'Autorità, in relazione ai settori dell'energia elettrica e del gas, ha previsto di non procedere più alla pubblicazione della graduatoria semestrale a partire dal primo semestre 2015, sostituendo la stessa con un Rapporto annuale sulla qualità dei servizi telefonici.

- 5.3 L’Autorità ritiene che il servizio telefonico possa essere utilizzato dall’utenza in maniera analoga allo sportello fisico, e che, conseguentemente, tutte le pratiche (non solo quelle attualmente indicate dai gestori nelle Carte dei servizi) possano essere espletate tramite *call center*, ovvero:
- stipula/rescissione di un contratto di fornitura;
 - richiesta di informazione;
 - comunicazione/richiesta di rettifica della lettura
 - richiesta di rettifica di fatturazione;
 - presentazione di reclamo;
 - segnalazione di guasti.
- 5.4 Nel caso in cui si applichi l’articolo 156 comma 1, di cui al d.lgs. 152/06, gli obblighi connessi all’apertura del *call center* dovranno essere assolti dal gestore del servizio di acquedotto.
- 5.5 Al fine di garantire la piena disponibilità e gratuità del servizio telefonico, si ritiene opportuno prevedere che al *call center* sia associato almeno un numero verde gratuito da rete fissa nazionale.

Analisi dati

Dall’analisi dei dati inviati ai sensi della determinazione n. 5/DSID emerge che, con riferimento poco meno del 65% delle Carte dei servizi inviate riporta un numero verde gratuito.

- 5.6 L’Autorità ritiene inoltre necessario disporre che il gestore del SII assicuri la più ampia diffusione tra l’utenza del proprio numero verde gratuito, attraverso la pubblicazione su sito *internet* e, in ogni caso, indicandolo nei documenti di fatturazione, unitamente agli orari di apertura del servizio.
- 5.7 Quanto all’orario minimo di disponibilità dei servizi telefonici con operatore, l’Autorità è orientata a confermare l’orario previsto dal d.P.C.M. 29 aprile 1999, attualmente fissato a 10 ore al giorno nei giorni feriali ed a 5 il sabato. Alternativamente si potrebbe adeguare l’orario minimo di disponibilità dei servizi telefonici con operatore a quello attualmente previsto dalla regolazione dell’Autorità per i settori dell’energia elettrica e del gas, in cui il minimo di 35 ore settimanali dal lunedì al venerdì si è rivelato adeguato alle esigenze dell’utenza finale.
- 5.8 In materia di servizio telefonico a risposta automatica, l’Autorità ritiene che il solo obbligo di garantire il ricorso all’operatore, previsto dal citato d.P.C.M. 29 aprile 1999, non sia più adeguato rispetto alla attuale diffusione del servizio, ad oggi utilizzato anche da realtà gestionali relativamente piccole. Si intende, dunque, procedere ad un ampliamento della regolazione in materia, specificando in un successivo provvedimento ulteriori disposizioni che possano garantire piena efficienza e livelli qualitativi elevati dei servizi telefonici a risposta automatica.
- 5.9 Al fine di contenere gli oneri ricadenti sull’utenza e di non rendere eccessivamente onerosa la gestione del servizio per i gestori che servono un ridotto bacino di utenza, l’Autorità sta valutando la possibilità di confermare, per “*le gestioni del servizio idrico in forma*

autonoma esistenti nei comuni montani con popolazione inferiore a 1.000 abitanti”, quanto previsto dal citato d.P.C.M. 29 aprile 1999..

- 5.10 In linea generale, allo scopo di garantire un adeguato livello dei servizi telefonici in termini di facilità di accesso, efficienza ed efficacia dell’assistenza all’utenza, occorrerà definire degli standard generali di qualità dei *call center* e, prima ancora, gli indicatori di qualità sui quali basare gli standard stessi.
- 5.11 L’Autorità ritiene pertanto opportuna l’adozione anche nel SII degli indicatori di qualità previsti per i settori dell’energia elettrica e del gas²⁶, ovvero:
- accessibilità al servizio (AS), volto a garantire l’adeguatezza del dimensionamento del servizio di *call center*, inteso come rapporto tra il tempo in cui almeno una linea telefonica è libera ed il tempo di apertura complessivo del servizio;
 - tempo medio di attesa (TMA), volto a garantire l’efficienza del servizio attraverso il contenimento del lasso di tempo necessario per parlare con un operatore, inteso come media aritmetica dei tempi di attesa degli utenti che hanno parlato con un operatore;
 - livello del servizio (LS), volto a incentivare l’efficacia del servizio, intesa come capacità di mettere l’utente in contatto con l’operatore, misurabile come rapporto tra le chiamate degli utenti che hanno effettivamente parlato con un operatore e il totale di richieste di parlare con un operatore.
- 5.12 L’eventuale adozione degli indicatori di qualità sopra descritti comporterebbe comunque l’onere iniziale per i gestori di adeguare i propri *call center*, dotandoli di tecnologie che permettano la registrazione delle scelte operate dagli utenti e dei tempi necessari alla misurazione degli indicatori stessi.
- 5.13 Inoltre poiché tale adeguamento, laddove il *call center* non risulti già dotato di tecnologie adeguate, si renderebbe necessario al fine di procedere al monitoraggio dei livelli qualitativi dei servizi telefonici legati al SII, così come previsto dalla legge 481/95, articolo 2, comma 12, lettera g), l’Autorità prevede che l’Ente d’Ambito possa richiedere oneri aggiuntivi, *Op^{new}*, ovvero procedere alla programmazione di investimenti più elevati, *IP^{exp}*, con conseguente riflesso nel computo del vincolo ai ricavi del gestore, *VRG*.
- 5.14 Infine sulla base degli indicatori descritti al punto 5.11, il cui calcolo deve essere effettuato dai gestori stessi, si possono definire gli standard generali da garantire all’utenza (*Tabella 2*) che, inizialmente, potrebbero ricalcare quelli previsti nel TIQV fino al 2014.

Tabella 2 – Standard generali di qualità dei call center

Indicatore	Standard generale
Accessibilità al servizio	AS ≥ 90 %
Tempo medio di attesa	TMA ≤ 240 secondi
Livello di servizio	LS ≥ 80 %

²⁶ Indicatori di qualità così come definiti al Titolo II del TIQV.

- 5.15 Ulteriori standard migliorativi rispetto a quelli individuati nella *Tabella 2* potranno essere introdotti dall'Ente d'Ambito.
- 5.16 Pur rientrando da un punto di vista tecnologico tra i servizi telefonici, il servizio di pronto intervento merita una disciplina differenziata rispetto a quella del *call center*. Il gestore del SII, infatti, così come già previsto dal d.P.C.M. 29 aprile 1999, dovendo garantire un tempo massimo di intervento, differenziato in funzione delle diverse situazioni che si possono verificare, deve prioritariamente garantire la reperibilità 24 ore al giorno per allarmi e segnalazioni.
- 5.17 Conseguentemente il servizio di pronto intervento deve essere raggiungibile dall'utente 24 ore al giorno telefonicamente. L'Autorità è orientata a disporre che il servizio sia raggiungibile tramite numero verde gratuito sia da rete fissa, sia da rete mobile nazionale.

Analisi dati

Dall'analisi dei dati inviati ai sensi della determinazione n. 5/DSID risulta che la quasi totalità delle gestioni (96%) già assicura all'utenza un numero di pronto intervento, tuttavia in molti casi la chiamata è a pagamento.

- 5.18 Al servizio telefonico di pronto intervento si può legare uno standard generale rappresentato dalla percentuale minima di chiamate telefoniche pervenute ai recapiti di pronto intervento con tempo di risposta entro un tempo massimo di 120 secondi, così come previsto per il settore del gas naturale, specificato nella seguente *Tabella 3*.

Tabella 3 – Standard generale di qualità del servizio telefonico di pronto intervento

Indicatore	Standard generale
Risposta a chiamate di pronto intervento entro 120 secondi (CPI)	CPI \geq 90 %

Spunti per la consultazione

- Q32.** Quali difficoltà operative, legate ad eventuali specificità di settore, si possono incontrare nello svolgimento di pratiche tramite *call center*?
- Q33.** Si ritengono effettivamente applicabili al settore idrico i medesimi indicatori di qualità dei *call center* previsti dal TIQV, prevedendo comunque standard generali meno restrittivi? Quale tempistica occorre prevedere per l'adeguamento tecnologico dei *call center* e dei sistemi gestionali alle necessità di monitoraggio degli standard da garantire?
- Q34.** Si condivide la proposta di semplificazione relativa ai gestori di piccole dimensioni? Motivare la risposta.
- Q35.** Si condivide la proposta di demandare all'Ente d'Ambito l'individuazione di standard migliorativi?
- Q36.** Si condivide l'ipotesi di prevedere che al servizio di pronto intervento telefonico sia legato un numero verde gratuito anche da rete mobile?

6 Richieste di informazioni

- 6.1 Le richieste scritte di informazioni sono attualmente disciplinate dal d.P.C.M. 29 aprile 1999 (V. *Box 6*) che fissa il termine massimo per la risposta scritta di informazione in ventinove (29) giorni solari.

Box 6 – Norme in materia di richieste di informazioni

Il d.P.C.M. 29 aprile 1999, prevede quanto segue:

•“I gestori indicano un tempo entro il quale si impegnano a rispondere alle richieste di informazioni pervenute per iscritto, che comunque deve essere inferiore a trenta giorni di calendario, decorrenti dall’arrivo della richiesta dell’utente (fa fede il timbro postale o la data di protocollo di arrivo al gestore) e può essere eccezionalmente anche il tempo di prima risposta.

•Tutta la corrispondenza dovrà riportare l’indicazione del referente dell’utente ed il numero telefonico interno”.

- 6.2 La vigente regolazione dell’Autorità prevede, per i settori dell’energia elettrica e del gas (in cui la tempestività nella risposta alle informazioni può rappresentare una leva di competizione tra gli operatori), uno standard generale per l’invio delle risposte alle richieste scritte di informazioni, che si sostanzia nel rispetto, per almeno il 95% dei casi, di un tetto massimo fissato a trenta (30) giorni solari.
- 6.3 Per contro, la specificità del settore idrico, in cui il servizio è gestito in regime di monopolio naturale, rende preferibile l’adozione di uno standard specifico, con relativo indennizzo automatico. L’Autorità è, dunque, orientata ad adottare uno standard specifico per i tempi di risposta alle richieste scritte di informazioni, prevedendo il tetto massimo di trenta (30) giorni solari. Inoltre, la risposta scritta all’utente deve indicare chiaramente il referente aziendale deputato a rispondere in caso di ulteriori chiarimenti.

Analisi dati

L’analisi dei dati inviati ai sensi della determinazione n. 5/DSID, mostra che il 100% delle Carte dei servizi inviate garantisce già uno standard di risposta alle richieste scritte di informazioni non superiore ai 30 giorni solari e che l’indennizzo mediamente previsto nelle singole Carte oscilla tra i 26 euro per i gestori che garantiscono una risposta entro 10 giorni, e i 40 euro per i gestori che garantiscono una risposta entro 30 giorni.

- 6.4 Con riguardo al livello minimo di indennizzo in caso di mancato rispetto dello standard specifico, l’Autorità intende stabilire che esso non possa essere inferiore alla cifra di venti (20) euro, in analogia con quanto proposto per la risposta scritta ai reclami e quanto previsto per gli standard specifici dei settori dell’energia elettrica e del gas, lasciando comunque all’Ente d’Ambito la facoltà di incrementare o differenziare tale valore per alcune tipologie d’utenza.
- 6.5 Nel caso in cui si applichi l’articolo 156 comma 1, di cui al d.lgs. 152/06, l’Autorità è orientata a prevedere che il soggetto tenuto a rispondere alle richieste di informazioni sia il gestore del servizio di acquedotto, che ha rapporto diretto con l’utenza per quanto attiene la riscossione della tariffa. In tal caso occorrerà individuare le fattispecie per le quali il gestore del servizio di acquedotto è tenuto a rispondere in maniera diretta e, viceversa, quelle per cui si rende necessario il coinvolgimento del gestore del servizio di fognatura e/o

depurazione. Lo standard specifico per il tempo massimo di risposta alle richieste scritte di informazioni potrebbe essere innalzato per permettere l'interlocuzione tra i gestori coinvolti.

- 6.6 L'Autorità intende demandare agli Enti d'Ambito - che conoscono la relative realtà gestionali e i rapporti tra le stesse nello svolgimento delle rispettive attività - l'individuazione delle fattispecie di cui sopra e la determinazione di uno standard specifico che tenga conto delle interazioni tra i diversi soggetti.

Spunti per la consultazione

- Q37.** *Si condivide la proposta di confermare l'impostazione del d.P.C.M. 29 aprile 1999 che, contrariamente a quanto previsto per i settori dell'energia elettrica e del gas, dispone che in materia di risposta alle richieste scritte di informazione lo standard sia specifico? Motivare la risposta.*
- Q38.** *Si ritengono congrui il limite massimo di trenta (30) giorni solari per fornire la relativa risposta e l'indennizzo automatico minimo di venti (20) euro in caso di mancato rispetto dello standard specifico, in linea con quanto proposto per la risposta scritta ai reclami?*
- Q39.** *Si condivide la proposta di demandare all'Ente d'Ambito l'individuazione di standard migliorativi e l'eventuale differenziazione degli indennizzi? Motivare la risposta*

7 Gestione dei reclami

- 7.1 In coerenza con quanto previsto dal d.P.C.M. 29 aprile 1999 (v. *Box 7*), e in analogia con quanto disposto dal TIQV, si intende prevedere che:

- sulle bollette e sul sito *internet* del gestore sia adeguatamente pubblicizzato un recapito postale, un indirizzo di posta certificata o un fax per l'inoltro in forma scritta dei reclami;
- il gestore renda disponibile nel proprio sito *internet* in modalità anche stampabile o presso gli sportelli fisici un modulo per il reclamo scritto, oltre ad offrire la possibilità, in caso di reclamo inoltrato allo sportello fisico, di far redigere dall'addetto un verbale da far sottoscrivere all'utente, possibilità prevista dal d.P.C.M. 29 aprile 1999;
- sia comunque possibile per l'utente finale inviare un reclamo scritto senza utilizzare il modulo di cui al precedente alinea, purché la comunicazione contenga almeno i seguenti elementi minimi necessari a consentire l'identificazione dell'utente finale che sporge reclamo e l'invio della risposta motivata scritta:
 - nome e cognome;
 - l'indirizzo di fornitura;
 - l'indirizzo postale, se diverso dall'indirizzo di fornitura, o telematico;
 - il servizio a cui si riferisce il reclamo scritto.

Box 7 – Norme in materia di gestione dei reclami

Il d.P.C.M. 29 aprile 1999, prevede che i gestori indichino il tempo massimo di risposta a reclamo scritto che può essere differenziato a seconda che il reclamo necessiti o meno di sopralluogo. Entro trenta (30) giorni solari il gestore deve comunque riferire all'utente l'esito degli accertamenti compiuti e impegnarsi anche a fornire i tempi entro i quali provvederà alla rimozione delle irregolarità riscontrate. Qualora la complessità del reclamo non consenta il rispetto del tempo di risposta prefissato, l'utente viene tempestivamente informato sullo stato d'avanzamento della pratica di reclamo e sulla fissazione di un nuovo termine. Per quanto riguarda l'informazione dell'utenza, il gestore deve rendere note, nei locali accessibili agli utenti o nelle comunicazioni periodiche, le procedure per la presentazione dei reclami.

- 7.2 Il gestore dovrà in ogni caso adottare criteri prudenziali nella classificazione di una segnalazione scritta inviata da un utente finale, classificando tale segnalazione come reclamo scritto in tutti i casi in cui non sia agevole stabilire se essa sia un reclamo scritto, ovvero una richiesta scritta di informazioni, ovvero una richiesta scritta di rettifica di fatturazione.
- 7.3 Al fine di favorire il rispetto degli obblighi di trasparenza e informazione verso l'utenza, l'Autorità è orientata a prevedere, come attualmente previsto d.P.C.M. 29 aprile 1999, trenta (30) giorni solari, per il tempo massimo di risposta di risposta ai reclami scritti. Il mancato rispetto di tale standard specifico comporterà il pagamento di un indennizzo automatico all'utente che potrebbe essere quantificato in venti (20) euro. Eventuali incrementi dell'indennizzo eventualmente differenziati per tipologia di utenza potranno essere previsti dall'Ente d'Ambito.
- 7.4 Nella risposta, in coerenza con quanto previsto dal sopraccitato d.P.C.M, il gestore *“riferisce all'utente sugli esiti degli accertamenti compiuti e si impegna a fornire i tempi entro i quali provvederà alla rimozione delle irregolarità riscontrate”*.
- 7.5 Il gestore, inoltre, predispose un resoconto, che pubblica sul proprio sito *internet* contenente informazioni su: tipo e numero di reclami seguiti, indici sui tassi di reclamo, confronto con i dati precedentemente riscontrati, eventuali suggerimenti e segnalazioni di disfunzioni.
- 7.6 In presenza di una pluralità di reclami afferenti al medesimo disservizio o in presenza di un unico reclamo sottoscritto da più soggetti firmatari, l'Autorità è orientata a confermare quanto disposto dall'articolo 11 del TIQV in materia di reclami scritti multipli per i settori dell'energia elettrica e del gas, prevedendo una regolazione differenziata per:
- il reclamo unico sottoscritto da più soggetti firmatari, nel cui caso il gestore è tenuto a fornire una risposta motivata unica al primo firmatario di cui siano individuabili gli elementi identificativi;
 - il reclamo multiplo inoltrato da un'associazione dei consumatori, nel cui caso il gestore è tenuto a fornire una risposta motivata unica alla sola associazione dei consumatori;
 - singoli reclami riferiti al medesimo disservizio che abbia effetto sulla lettura dei consumi fatturati o a disservizio contrattuale, non attribuibile a cause di forza maggiore o a responsabilità di terzi con cui non ha in corso uno specifico rapporto contrattuale per la fornitura di beni o servizi riconducibili alla fornitura stessa. In tal

caso il gestore è tenuto a fornire risposte motivate individuali per ciascun singolo reclamo;

- singoli reclami riferiti al medesimo disservizio attribuibile a cause di forza maggiore o a responsabilità di terzi con cui non ha in corso uno specifico rapporto contrattuale per la fornitura di beni o servizi riconducibili alla fornitura stessa, che abbia generato un numero di reclami maggiore dello 0,5% dell'utenza servita, conteggiando al massimo i reclami pervenuti nell'arco di quindici (15) giorni solari consecutivi. In tal caso il gestore può optare per la risposta motivata individuale a ciascun singolo reclamo o, in alternativa, per la risposta a mezzo stampa e tramite comunicazione ai sindaci dei Comuni interessati. Qualora il disservizio, avente le caratteristiche appena descritte, sia riconducibile al servizio di fognatura e/o depurazione, il gestore del servizio di acquedotto segnala al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione (riferendosi evidentemente, al caso in cui tali servizi siano gestiti da un soggetto differente rispetto al gestore del servizio di acquedotto), la necessità di fornire risposta a mezzo stampa e tramite comunicazione ai sindaci dei Comuni interessati.

7.7 Nel caso in cui si applichi l'articolo 156 comma 1, di cui al d.lgs. 152/06, l'Autorità è orientata a prevedere che il referente in materia di reclami sia sempre il gestore del servizio di acquedotto che ha il rapporto diretto con l'utenza con riferimento alla riscossione della tariffa. In tal caso occorrerà individuare le fattispecie per le quali il gestore del servizio di acquedotto è tenuto a rispondere in maniera diretta e, viceversa, quelle per cui si rende necessario il coinvolgimento del gestore del servizio di fognatura e/o depurazione. Lo standard specifico per il tempo massimo di risposta ai reclami scritti potrebbe essere innalzato dall'Ente d'Ambito per permettere l'interlocuzione tra i gestori coinvolti.

Spunti per la consultazione

- Q40.** *Si ritiene corretta l'impostazione convergente verso i settori dell'energia elettrica e del gas in materia di reclami? Motivare la risposta.*
- Q41.** *In particolare, si ritiene correttamente applicabile al SII la gestione dei reclami multipli prevista dal TIQV? Si ritiene opportuno lasciare in capo al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione, qualora differente rispetto al gestore del servizio di acquedotto, l'obbligo di pubblicazione a mezzo stampa in caso di disservizi riconducibili ai servizi di propria competenza²⁷?*
- Q42.** *Si condivide l'ipotesi di prevedere quale standard specifico di qualità un tempo di risposta ai reclami pari a trenta (30) giorni solari? In caso di risposta affermativa si condivide l'ipotesi di prevedere un indennizzo automatico per il mancato rispetto di tale standard?*
- Q43.** *Si condivide la proposta di demandare all'Ente d'Ambito l'individuazione di standard migliorativi e l'eventuale differenziazione degli indennizzi? Motivare la risposta.*
- Q44.** *Si ritiene corretta la previsione di un unico referente - il gestore del servizio di acquedotto - per l'utenza finale in materia di reclami? Quali si ritiene possano essere le fattispecie per le quali il gestore del servizio di acquedotto è tenuto a rispondere in maniera diretta e quali necessitano del coinvolgimento degli altri gestori?*

²⁷ Ci si riferisce al caso di disservizio attribuibile a cause di forza maggiore o a responsabilità di terzi con cui non ha in corso uno specifico rapporto contrattuale per la fornitura di beni o servizi riconducibili alla fornitura stessa, che abbia generato un numero di reclami maggiore dello 0,5% dell'utenza servita, conteggiando al massimo i reclami pervenuti nell'arco di quindici (15) giorni solari consecutivi.