



Arin gestisce il servizio di distribuzione acqua potabile verso la città di Napoli e verso alcuni comuni/gestori subdistributori.

La platea di utenza è di circa 296.000 utenze finali per una popolazione di circa 1 milione di abitanti.

### 1 punto di osservazione

Relativamente al quesito **Q21** sul riconoscimento nei costi operativi di una percentuale del fatturato a titolo di ristoro delle perdite sui crediti, portiamo all'attenzione della spettabile Autorità che la stima prevista del 2% è fortemente penalizzante per la nostra azienda.

Le attività messe in campo per il recupero crediti sono grandi ed onerose, attività che ci consentono "nel nostro contesto" di raggiungere livelli di morosità intorno al 15% relativamente alla parte privati che scende al 10% comprensiva degli enti. Le attività che sviluppiamo sono:

- 1) Raccomandate A/R invii generalizzati
- 2) Raccomandate A/R specifiche (utenze significative).
- 3) Impegnativa – piano di rientro
- 4) Taglio
- 5) Azioni legali
- 6) Cartella esattoriale
- 7) Censimento senza accordo con doc.utente e firma
- 8) Censimento senza accordo con/senza doc.utente
- 9) Diffida con operatori terzi
- 10) Diffida con operatori interni
- 11) Diffida squadra tagli
- 12) Estratti conto annuali
- 13) Avvisi in fattura

Queste azioni vengono sviluppate su tutta l'utenza morosa con una procedura standard che prevede una progressiva gradazione di interventi ( dall'avviso in fattura all'azione legale) con un onere importante per il bilancio aziendale.

Nel dettaglio:

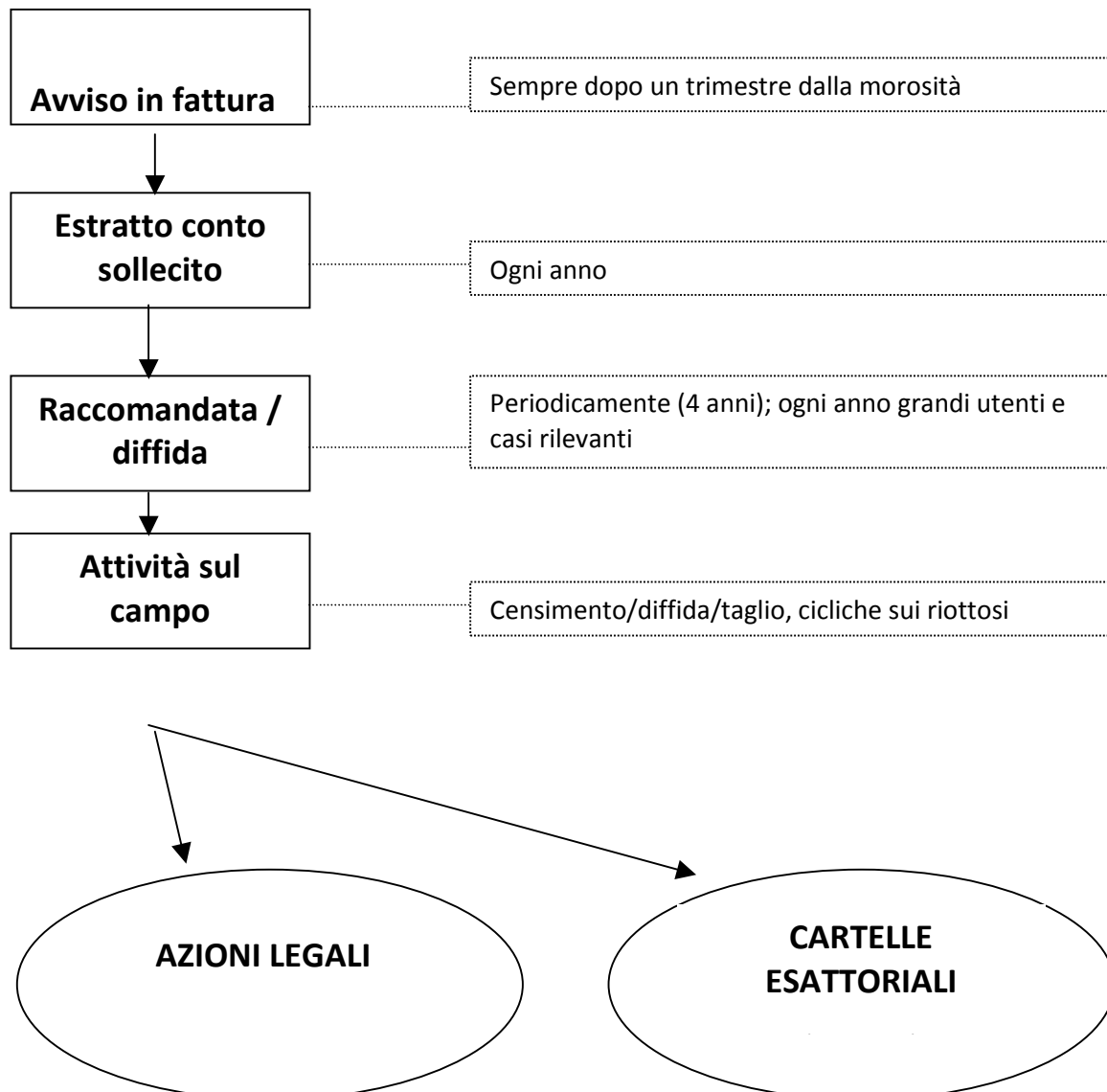
- 1) **Raccomandate A/R:** è lo strumento standard tradizionale che almeno fin dal 90 è nella procedura aziendale, viene utilizzato sia come sollecito che come primo strumento di interruzione termini di prescrizione; dalla seconda metà degli anni 90 si è fatto seguire a questo intervento , per l'utenza riottosa o che per la quale per le più diverse ragioni non andava a buon fine l'invio, un' attività di diffida sul campo che mirava anche a reperire un eventuale utente di fatto diverso da quello contrattuale;
- 2) **Raccomandate A/R specifiche:** per le utenze private con importi significativi ( oltre 1000 euro) .
- 3) **Impegnative-piani di rientro:** i piani di rientro sottoscritti anche con documento di riconoscimento dell'utente rappresentano ovviamente il risultato dei solleciti ed **il più importante elemento di "certezza" del credito;** in generale nei giudizi legali tutti gli atti sottoscritti dall'utente sono quelli che hanno il maggior valore , anche superiore alle raccomandate che sono comunque atto di parte.
- 4-5) **taglio ed azioni legali;** la soppressione della fornitura e l'azione legale, rappresentano l'azione estrema e più costosa.



Osservazioni sul documento di consultazione dell'AEEG n. 290/2012/R/idr

- 6) **cartella esattoriale**: strumento attivo per legge dal novembre 2006;
- 7-8) **Censimento**: a valle dell'invio dei solleciti si attiva sistematicamente, anche con terzi, almeno dal 2001 (progetto straordinario). L'attività di censimento-sollecito del credito sul campo mira anche a far sottoscrivere tali documenti all'utenza sempre nello spirito di disporre di quante più ammissioni possibili da parte dell'utente moroso.
- 9-10-11) **diffide con operatori interni-terzi-squadra tagli**: oltre il valore di deterrenza è una attività sul territorio che ci consente anche una verifica dell'utente di fatto, dello stato dell'utenza (abbandonata, chiusa, unificazione località non registrata ecc.); per effettuare un taglio è obbligatoria la diffida 19 gg prima ed è necessario accedere al misuratore che nella maggior parte dei casi è posizionato all'interno delle abitazioni.
- 14) **estratto conto annuale**: è uno strumento apparentemente blando ma di forte efficacia ed è **il più significativo nel rapporto costo/beneficio**; l'invio di massa annuale è stato attuato fin dal '90; da alcuni anni è articolato con due-tre invii nel corso dell'anno .
- 15) **avviso in fattura**: in ogni fattura ,praticamente da "sempre" , c'è l'indicazione di eventuali morosità precedenti ;

### ARIN SpA: schema azioni di sollecito del credito





Pertanto riteniamo opportuno (almeno per le realtà nelle nostre condizioni) considerare una percentuale che si aggiri intorno al 10% anche in funzione dell'impossibilità di utilizzare ancora lo strumento Equitalia alla luce delle ultime sentenze.

### **2 punto di osservazione**

Per quanto riguarda la metodologia tariffaria individuata per le gestioni ex\_CIPE rileviamo che nella formula del prodotto scalare dei ricavi vadano inseriti tutti i ricavi, anche quelli derivanti dalle altre attività, considerato che nel calcolo del coefficiente  $\Theta$ , viene sottratto il parametro ARIC che comprende i ricavi da altre attività, e che quindi si avrebbe una doppia sottrazione al vincolo dei ricavi con relativa riduzione della tariffa.

### **3 punto di osservazione**

Riguardo al punto 3.16 del documento di consultazione, riteniamo che possa essere prevista una flessibilità all'interno dell'articolazione tariffaria al fine di poter permettere ai gestori aggiustamenti sia sulle quote fisse, che per le gestioni ex\_CIPE sono molto basse per effetto dei vincoli dei precedenti provvedimenti, sia sulle eventuali forniture ai subdistributori che potrebbe essere lasciate invariate.