

**DELIBERAZIONE 28 DICEMBRE 2012**  
**586/2012/R/IDR**

**APPROVAZIONE DELLA PRIMA DIRETTIVA PER LA TRASPARENZA DEI DOCUMENTI DI FATTURAZIONE DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO**

**L'AUTORITÀ PER L'ENERGIA ELETTRICA E IL GAS**

Nella riunione del 28 dicembre 2012

**VISTI:**

- la direttiva 2000/60/CE del Parlamento europeo e del Consiglio del 23 ottobre 2000 che istituisce un “quadro per l'azione comunitaria in materia di acque”;
- la legge 5 gennaio 1994 n. 36;
- la legge 14 novembre 1995 n. 481 (di seguito: legge 481/95), recante “Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità”;
- il decreto legislativo 2 febbraio 2001 n. 31, come modificato dal decreto legislativo 2 febbraio 2002 n. 27 (di seguito: d.lgs. 31/01);
- il decreto legislativo 6 settembre 2005 n. 206;
- il decreto legislativo 3 aprile 2006 n. 152 e, in particolare, la Parte Terza;
- il decreto legge 30 dicembre 2008 n. 208, come convertito nella legge 27 febbraio 2009 n. 13 (di seguito: decreto legge 208/08), recante “Misure straordinarie in materia di risorse idriche e di protezione dell'ambiente” e, in particolare, l'art.8-*sexies*;
- la legge 18 giugno 2009 n. 69;
- il decreto legge 13 maggio 2011 n. 70, come convertito nella legge 12 luglio 2011 n. 106 (di seguito: decreto legge 70/11) e, in particolare, l'articolo 10, commi 14 e 15;
- il decreto legge 6 dicembre 2011 n. 201, come convertito nella legge 22 dicembre 2011 n. 214 e, in particolare, l'articolo 21;
- il decreto legge 24 gennaio 2012 n. 1, come convertito nella legge 24 marzo 2012 n. 27, e, in particolare, l'articolo 8;
- il titolo I, articolo 10, comma 1, il titolo II, articolo 21, il titolo IV, articolo 73 del decreto del Presidente della Repubblica 26 ottobre 1972 n. 633 recante “Istituzione e disciplina dell'imposta sul valore aggiunto”;
- il decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 20 luglio 2012 (di seguito: d.P.C.M. 20 luglio 2012), recante “Individuazione delle funzioni dell'Autorità per l'energia elettrica ed il gas attinenti alla regolazione e al controllo dei servizi

- idrici, ai sensi dell'articolo 21, comma 19 del decreto-legge del 6 dicembre 2011, n. 201, convertito, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214”;
- il decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 4 marzo 1996 (di seguito: d.P.C.M. 4 marzo 1996);
  - il decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 29 aprile 1999 (di seguito: d.P.C.M. 29 aprile 1999);
  - il decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 20 luglio 2012 (di seguito: d.P.C.M. 20 luglio 2012);
  - il decreto del Ministro delle Finanze 24 ottobre 2000, n. 370, recante “Particolari modalità di applicazione dell'imposta sul valore aggiunto nei confronti di contribuenti che gestiscono il servizio dei rifiuti solidi urbani ed assimilati ed il servizio di fognatura e depurazione, i cui corrispettivi sono addebitati mediante bolletta”;
  - il decreto del Ministro dell’Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare 30 settembre 2009 (di seguito d.m. 30 settembre 2009), recante “Individuazione dei criteri e dei parametri per la restituzione agli utenti della quota di tariffa non dovuta riferita al servizio di depurazione”;
  - il Provvedimento del Comitato Interministeriale dei Prezzi 4 ottobre 1974 n. 44;
  - il Provvedimento del Comitato Interministeriale dei Prezzi 4 ottobre 1974 n. 46;
  - il Provvedimento del Comitato Interministeriale dei Prezzi 11 agosto 1975 n. 26;
  - la delibera del Comitato Interministeriale per la Programmazione Economica 19 dicembre 2002 n. 131/02 (di seguito: delibera CIPE 131/02);
  - la deliberazione dell’Autorità per l’energia elettrica e il gas (di seguito: Autorità) 30 ottobre 2009, GOP 46/09, recante “Approvazione della Disciplina della partecipazione ai procedimenti di regolazione dell’Autorità per l’energia elettrica e il gas”;
  - la deliberazione dell’Autorità 28 dicembre 2009, ARG/com 202/09 (di seguito: deliberazione ARG/com 202/09);
  - la deliberazione dell’Autorità 29 dicembre 2011, GOP 63/11;
  - la deliberazione dell’Autorità 2 febbraio 2012, 29/2012/A/IDR;
  - la deliberazione dell’Autorità 1 marzo 2012, 74/2012/R/IDR (di seguito: deliberazione 74/2012/R/IDR);
  - il documento per la consultazione 204/2012/R/IDR del 22 maggio 2012, recante “Consultazione pubblica per l’adozione di provvedimenti tariffari in materia di servizi idrici” (di seguito: documento per la consultazione 204/2012/R/IDR);
  - il documento per la consultazione 348/2012/R/IDR del 2 agosto 2012 , recante “Consultazione pubblica per l’adozione di provvedimenti in materia di contenuti minimi e trasparenza dei documenti di fatturazione del servizio idrico integrato” (di seguito: documento per la consultazione 348/2012/R/IDR);
  - il documento per la consultazione 290/2012/R/IDR del 12 luglio 2012, recante “Consultazione pubblica per l’adozione di provvedimenti tariffari in materia di servizi idrici – Il metodo tariffario transitorio” (di seguito: documento per la consultazione 290/2012/R/IDR).

## CONSIDERATO CHE:

- l'articolo 2, comma 12, lettera h) della legge 481/95 prevede che l'Autorità emani 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'utente, sentiti i soggetti esercenti il servizio e i rappresentanti degli utenti e dei consumatori;
- l'articolo 2, comma 12, lettera h) della legge 481/95 assegna all'Autorità la funzione di pubblicizzare e diffondere la conoscenza delle condizioni di svolgimento dei servizi dalla stessa regolati al fine di garantirne la massima trasparenza;
- l'articolo 21, commi 13 e 19, del decreto legge 201/11 ha trasferito all'Autorità "*le funzioni di regolazione e controllo dei servizi idrici*", precisando che tali funzioni "*vengono esercitate con i medesimi poteri attribuiti all'Autorità stessa dalla legge 14 novembre 1995, n. 481*" e sopprimendo contestualmente l'Agenzia nazionale per la regolazione e la vigilanza in materia di acqua;
- l'articolo 2, comma 1, del d.P.C.M. 20 luglio 2012 prevede che le funzioni di regolazione e controllo dei servizi idrici trasferite all'Autorità sono da essa esercitate con i poteri e nel quadro dei principi, delle finalità e delle attribuzioni stabiliti dalla legge 481/95 ed enuncia le finalità che la regolazione del servizio idrico integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, compresi i servizi di captazione e adduzione a usi multipli e i servizi di depurazione a usi misti civili e industriali (di seguito complessivamente indicato come: SII) deve perseguire, tra cui la tutela dei diritti e degli interessi degli utenti;
- l'articolo 3, comma 1, del d.P.C.M. 20 luglio 2012 prevede, tra le altre funzioni di regolazione e controllo attribuite all'Autorità, la definizione dei livelli minimi e degli obiettivi di qualità del SII;
- con la deliberazione 74/2012/R/IDR è stato avviato un procedimento per l'adozione di provvedimenti tariffari e per l'avvio delle attività di raccolta dati e informazioni in materia di SII;
- con il documento per la consultazione 204/2012/R/IDR, l'Autorità ha presentato i primi orientamenti in tema di regolazione tariffaria del SII, affrontando alcune problematiche, la cui soluzione è propedeutica a qualsiasi regime di regolazione del servizio; e che nel medesimo DCO 204/2012/R/IDR sono stati altresì affrontati alcuni temi attinenti alla tutela del consumatore, alla qualità del servizio e alla trasparenza dei documenti di fatturazione;
- con il documento per la consultazione 348/2012/R/IDR l'Autorità ha formulato i propri orientamenti in materia di contenuti minimi e trasparenza dei documenti di fatturazione del SII;
- nel documento per la consultazione di cui al precedente alinea sono stati formulati orientamenti di dettaglio con riguardo al set di informazioni minime che i gestori del servizio sono tenuti ad inserire nei documenti di fatturazione, e in particolare:
  - le informazioni sul documento di fatturazione e sulla fornitura;

- i recapiti ai quali l'utente finale può contattare il gestore, in caso di emergenze o nel caso in cui desideri ottenere informazioni o effettuare un reclamo;
- le informazioni sulle letture e sui consumi, comprese le variazioni dei medesimi consumi nel tempo;
- la sintesi e il dettaglio degli importi addebitati, compresi gli oneri diversi da quelli relativi alla tariffa del SII;
- le informazioni sui pagamenti e su alcune condizioni di fornitura, tra cui le conseguenze in caso di mancato pagamento della bolletta;
- le informazioni sulla qualità della risorsa e sugli standard di qualità del servizio garantiti all'utenza;
- nel medesimo documento per la consultazione sono inoltre stati espressi orientamenti in merito:
  - alle modalità di esposizione delle informazioni e alla periodicità con cui le medesime informazioni devono essere inserite in bolletta;
  - alla definizione di un Glossario dei termini utilizzati nella bolletta, al fine di contribuire alla diffusione della conoscenza dei servizi e della filiera;
  - all'ambito di applicazione (tutti gli utenti finali del SII) e alle tempistiche di entrata in vigore degli obblighi di trasparenza per i gestori, da coordinare con l'entrata in vigore del nuovo metodo tariffario a regime e quindi della nuova articolazione tariffaria praticata all'utenza, attualmente programmata per il 1° gennaio 2014.

#### **CONSIDERATO CHE:**

- i contributi formulati dai soggetti partecipanti alla consultazione di cui al documento per la consultazione 348/2012/R/IDR, hanno evidenziato, in particolare, che:
  - in generale i soggetti concordano circa la funzione del documento di fatturazione come importante canale di comunicazione con l'utente finale e circa gli obiettivi dell'intervento dell'Autorità, individuati nella diffusione di una miglior conoscenza delle condizioni di svolgimento del servizio, favorendo, in tal modo, una maggiore partecipazione degli utenti, ma anche un utilizzo più consapevole della risorsa e una riduzione dei reclami dovuti a carenze informative;
  - alcuni gestori e la loro associazione rappresentativa ritengono l'intervento prematuro, in quanto la struttura e i contenuti del documento di fatturazione dipendono in parte dalla struttura regolatoria di riferimento, in parte ancora in via di definizione (in particolare in tema di articolazione tariffaria, periodicità e modalità di fatturazione e di calcolo dei conguagli e in tema di qualità del servizio) ed evidenziano che continui e ripetuti adattamenti dei sistemi informatici di fatturazione potrebbero avere ricadute sui costi;
  - circa la possibile entrata in vigore della disciplina in trattazione, alcuni gestori e associazioni rappresentative indicano un periodo non inferiore a 10-12 mesi dal momento della definizione dell'articolazione tariffaria a regime; altri soggetti (due gestori, le Autorità d'ambito e loro associazione) ritengono corrette le tempistiche indicate dall'Autorità; le associazioni di

- consumatori ritengono opportuna l'entrata in vigore della nuova disciplina già nel corso del 2013;
- alcuni soggetti (un gestore e un'associazione rappresentativa dei gestori) ritengono che l'ambito di applicazione del provvedimento dovrebbe essere limitato alle utenze per usi domestici;
  - alcuni soggetti sottolineano l'importanza di un giusto bilanciamento tra la completezza dell'informazione e la semplicità della bolletta;
  - la maggior parte dei soggetti, infine, ritiene preferibile lasciare ai gestori la libertà di definire il layout della bolletta; le associazioni dei consumatori e alcuni gestori sono favorevoli alla definizione di uno schema-tipo obbligatorio, da parte dell'Autorità;
- per quanto riguarda i contenuti minimi del documento di fatturazione individuati dall'Autorità, l'elenco è stato ritenuto generalmente esaustivo; alcuni soggetti segnalano alcuni ulteriori elementi da considerare, tra cui, in particolare:
    - il deposito cauzionale versato;
    - le informazioni relative alla tariffa applicata e il minimo contrattuale impegnato per le utenze non domestiche;
    - le informazioni relative al servizio di depurazione in attuazione di quanto disposto dal decreto legge 208/08 e dal d.m. 30 settembre 2009;
  - relativamente alle informazioni sul consumo annuo, sull'esposizione comparativa dei consumi e sul tipo di misura:
    - vi è un generale consenso sull'importanza delle informazioni relative ai consumi e al loro andamento nel tempo;
    - la maggior parte dei soggetti (Autorità d'ambito, gestori e loro associazioni, associazioni dei consumatori) ritiene che le informazioni relative all'andamento dei consumi sono significative se basate su consumi effettivi e suggeriscono pertanto l'utilizzo del consumo medio giornaliero tra due letture rilevate;
    - la maggior parte dei soggetti ritiene che il consumo medio nazionale di una famiglia-tipo non sia significativo, in quanto le differenziazioni locali sono molto marcate;
    - rispetto alle informazioni sul misuratore, la maggior parte dei soggetti (gestori, Autorità d'ambito e loro associazioni) ritiene che non sia opportuno inserire dati tecnici di difficile comprensione, né l'anno di fabbricazione del misuratore; le associazioni dei consumatori ritengono utile anche l'informazione relativa all'anno di installazione del misuratore;
  - numerosi soggetti (Autorità d'ambito e loro associazione rappresentativa, gestori e loro associazione rappresentativa) segnalano alcune problematiche legate alle forniture condominiali e alcuni soggetti ne richiedono una specifica regolamentazione; e che numerosi soggetti ritengono che nella bolletta relativa alle utenze condominiali debba essere indicato il numero delle unità immobiliari servite, suddivise in base alle diverse tipologie di utenza;
  - circa le informazioni sulla qualità del servizio:
    - la maggior parte dei soggetti ritiene preferibile non aggiungere ulteriori fogli alla bolletta, ma utilizzare, per le informazioni sulla qualità diversi canali informativi, quali il sito web; un gestore ritiene preferibile prevedere l'inserimento in bolletta delle informazioni sulla qualità soltanto una volta all'anno;

- un'associazione di consumatori ritiene prioritario l'obbligo di pubblicazione della Carta dei Servizi aggiornata; altre associazioni di consumatori ritengono che le informazioni sulla qualità dovrebbero essere fornite ogni sei mesi in bolletta;
- circa le informazioni sui pagamenti e sulle condizioni contrattuali:
  - quasi tutti i soggetti (gestori, Autorità d'ambito) ritengono che le informazioni relative alle procedure di morosità e alle eventuali precedenti bollette non pagate dovrebbero essere riportate in tutti i documenti di fatturazione; un gestore e le Associazioni dei consumatori ritengono che le informazioni relative alle procedure di morosità dovrebbero essere inserite laddove siano presenti precedenti fatture non pagate;
  - alcuni soggetti (Autorità d'ambito e loro associazione rappresentativa) ritengono utile prevedere anche informazioni sulle caratteristiche e modalità di accesso alle agevolazioni sociali e sulle operazioni di conguaglio, nonché, in caso di consumi anomali, l'indicazione della possibilità di perdite occulte e delle eventuali procedure specifiche previste dal gestore;
- circa le informazioni sulla qualità della risorsa:
  - numerosi soggetti (gestori, Autorità d'ambito e loro associazioni rappresentative) evidenziano alcune possibili criticità nell'associare, per ciascuna utenza, i parametri specifici dell'acqua fornita, in relazione alle diverse fonti di approvvigionamento;
  - numerosi soggetti (gestori, Autorità d'ambito) ritengono che dovrebbero essere individuati alcuni parametri di immediata comprensibilità per l'utente finale, evitando altresì parametri troppo particolari che possono essere conseguenza di fenomeni locali; a tal riguardo, alcuni soggetti precisano che si dovrebbe fare riferimento ai principali parametri di cui al d.lgs. 31/01, altri a quelli del d.P.C.M. 29 aprile 1999;
  - alcuni soggetti osservano che dovrebbero essere indicati i valori medi (gestori, associazioni dei consumatori); altri soggetti (un'Autorità d'ambito e loro associazione rappresentativa) ritengono che andrebbe precisata la valenza temporale e spaziale dei valori;
  - un'associazione di consumatori concorda con i parametri individuati;
  - l'associazione rappresentativa delle Autorità d'ambito ritiene opportuno attribuire simile importanza ai segmenti della fognatura e della depurazione, inserendo nel documento di fatturazione informazioni relative all'eventuale depuratore che tratta i reflui e alle caratteristiche principali dell'acqua rilasciata da questo, in modo da rendere gli utenti maggiormente consapevoli dei costi e dei servizi resi dalle relative infrastrutture;
- in merito ai calcoli di conguaglio, molti soggetti (gestori e loro associazione rappresentativa) segnalano la necessità di una definizione univoca del meccanismo di attribuzione dei volumi erogati agli scaglioni tariffari; e che un gestore ritiene la modalità di esposizione proposta eccessivamente complessa;
- per quanto riguarda lo spazio destinato alle comunicazioni dell'Autorità, numerosi gestori e la loro associazione rappresentativa richiedono un maggior preavviso e di definire il periodo di permanenza dell'informazione in bolletta; e che alcuni gestori richiedono che la comunicazione sia fornita dall'Autorità mediante posta certificata;
- in merito al Glossario:

- numerosi soggetti (Autorità d'ambito, gestori e loro associazioni rappresentative) ritengono che il Glossario non dovrebbe essere inserito in bolletta ma reso disponibile nel sito web del gestore e/o allegato alla Carta dei servizi e al Regolamento di utenza;
- alcuni soggetti (associazioni dei consumatori, Autorità d'ambito) richiedono di inserire in bolletta almeno alcune voci di Glossario;
- l'associazione rappresentativa dei gestori richiede di prevedere che, per i gestori multi servizio che emettono una bolletta unica per il servizi gas, elettrico e SII, prevalgano le disposizioni in vigore per i servizi elettrico e gas, laddove si creino aree di sovrapposizione;
- alcuni soggetti, infine, ritengono opportuno mantenere la possibilità, per gli utenti finali che lo richiedano, di invio del documento di fatturazione con modalità telematiche.

**CONSIDERATO, INFINE, CHE:**

- gli orientamenti contenuti nel documento per la consultazione 348/2012/R/IDR riguardano gli obblighi di informazione, per i cui contenuti, comprese le modalità di trasmissione del documento di fatturazione, si fa rimando alla normativa in vigore, ai Regolamenti di utenza e alle Carte dei servizi vigenti;
- l'Autorità intende definire, contestualmente al metodo tariffario a regime, l'articolazione tariffaria e le tipologie di utenza;
- la periodicità minima di lettura e di fatturazione sono attualmente indicate dal d.P.C.M. 4 marzo 1996 e dal d.P.C.M. 29 aprile 1999; e che le condizioni contrattuali di fornitura applicate da ciascun gestore sono oggi contenute nei Regolamenti di utenza e risultano differenziate sul territorio nazionale;
- le osservazioni pervenute ai Documenti per la consultazione diffusi dall'Autorità, nonché le segnalazioni pervenute agli Uffici dell'Autorità da parte degli utenti finali, evidenziano e una scarsa conoscenza, da parte dei medesimi utenti finali, dei livelli di qualità garantiti dalle Carte dei servizi e delle condizioni contrattuali in vigore;
- l'Autorità intende avviare quanto prima, con successivo provvedimento, un procedimento per la regolazione della qualità del servizio e per la definizione delle principali condizioni contrattuali che regolano il rapporto utente finale-gestore del SII;
- il d.P.C.M. 29 aprile 1999, che ha definito lo schema generale di riferimento per la predisposizione delle Carte dei servizi nel settore idrico, contiene alcune previsioni in tema di informazione all'utenza, compresa l'informazione sui valori caratteristici di alcuni parametri relativi all'acqua distribuita, lasciando al gestore l'individuazione delle modalità di comunicazione;
- il d.lgs. 31/01 prevede che le acque destinate al consumo umano debbano soddisfare, tra l'altro, i requisiti minimi di cui al proprio Allegato I e che, per le acque fornite attraverso una rete di distribuzione, il gestore si considera aver adempiuto agli obblighi quando i valori di parametro sono rispettati nel punto di consegna;
- il d.m. 30 settembre 2009 ha fissato, in attuazione del decreto legge 208/08, alcuni obblighi informativi in tema di servizio di depurazione, a cui adempiere anche attraverso la bolletta.

## **RITENUTO CHE:**

- l'esigenza di garantire agli utenti finali del SII adeguati livelli di qualità e trasparenza del servizio, renda necessario un primo intervento in tema di contenuti minimi e trasparenza dei documenti di fatturazione;
- che tale intervento debba riguardare un Quadro di sintesi da inserire in ogni bolletta, nonché altre informazioni obbligatorie che possono trovare collocazione in fogli diversi;
- sia opportuno accogliere le osservazioni formulate da alcuni soggetti, rimandando a successivo provvedimento la definizione del Quadro di dettaglio della bolletta e le modalità di esposizione dei calcoli di conguaglio, coordinandoli con la revisione dell'articolazione tariffaria praticata all'utenza;
- in relazione ai risultati della consultazione, sia opportuno confermare e integrare l'elenco delle informazioni minime da inserire nei documenti di fatturazione di cui al documento per la consultazione 348/2012/R/IDR;
- sia opportuno confermare, per i gestori, la libertà di layout purché sia utilizzato un carattere di stampa leggibile e alcune informazioni siano poste in debita evidenza nel Quadro di sintesi della bolletta; e che sia comunque opportuno fornire, in allegato alla Direttiva, un fac-simile del Quadro di sintesi;
- in merito alle informazioni sull'andamento dei consumi, sia necessario tenere conto delle osservazioni dei soggetti circa la maggior significatività dell'utilizzo di consumi effettivi e circa la non significatività del dato relativo al consumo medio nazionale di una famiglia-tipo;
- sia opportuno accogliere alcune osservazioni formulate dai soggetti che hanno risposto alla consultazione in merito alla necessità di prevedere, per le informazioni relative alla qualità del servizio, alle condizioni contrattuali e alle procedure di reclamo, l'utilizzo di diversi canali informativi, purché sia salvaguardata la piena accessibilità dell'informazione per tutti gli utenti finali;
- sia pertanto opportuno prevedere che il gestore renda disponibili le informazioni di cui al precedente alinea nel proprio sito internet con accesso diretto dall'*homepage* e con almeno un'altra modalità e garantendo altresì l'invio delle medesime informazioni in tempi certi qualora l'utente finale ne faccia richiesta;
- sia opportuno riportare in tutte le bollette l'informazione relativa all'eventuale presenza di precedenti bollette non pagate, le procedure previste in caso di morosità e gli eventuali costi addebitabili all'utente finale;
- sia opportuno, in relazione agli esiti della consultazione, apportare alcune modifiche alle voci del Glossario e prevedere l'inserimento di ulteriori voci, da definire successivamente, anche in esito ad eventuali incontri tecnici con le associazioni rappresentative degli utenti finali, delle Autorità d'ambito e dei gestori;
- sia opportuno confermare, per gli esercenti multiservizio che adottano la fatturazione congiunta dei servizi elettrico, gas e SII, le previsioni della Direttiva di cui alla deliberazione ARG/com 202/09, laddove si creino aree di sovrapposizione, fatte salve le informazioni specifiche relative al SII;
- sia opportuno confermare, infine, la possibilità, per gli utenti finali che lo richiedano, di invio del documento di fatturazione con modalità telematiche.



**RITENUTO, INOLTRE, CHE:**

- per quanto riguarda i parametri di qualità dell'acqua fornita, sia opportuno:
  - prevedere che il gestore renda disponibile nel proprio sito internet una modalità di consultazione per indirizzo di fornitura, con accesso diretto dalla *homepage*, e con almeno una ulteriore modalità, in modo che siano accessibili a tutti gli utenti finali;
  - individuare i parametri facendo riferimento alle *best practices* già in uso sul territorio nazionale;
- sia necessario dare debita evidenza in bolletta alle informazioni di cui all'articolo 8 del d.m. 30 settembre 2009, fornite secondo le modalità e la periodicità ivi stabilite;
- al fine di diffondere una maggior conoscenza dei diversi aspetti del servizio sia condivisibile l'opportunità di rendere disponibili anche le informazioni relative alle caratteristiche dei reflui e che a tal fine siano necessari ulteriori approfondimenti.

**RITENUTO, INFINE, OPPORTUNO:**

- che le regole in tema di trasparenza dei documenti di fatturazione trovino applicazione nei confronti di tutti gli utenti di uno o più servizi facenti parte del SII, con la sola eccezione delle forniture all'ingrosso;
- prevedere, in considerazione dei tempi necessari all'adeguamento dei sistemi di fatturazione, date differenziate per l'entrata in vigore degli obblighi di cui alla presente deliberazione

**DELIBERA**

1. di approvare la prima Direttiva per la trasparenza dei documenti di fatturazione del SII allegata alla presente deliberazione di cui costituisce parte integrante e sostanziale (*Allegato A*);
2. di prevedere che:
  - a) entro il 30 giugno 2013 i gestori rendano disponibile la propria Carta dei servizi e le informazioni relative alla qualità dell'acqua fornita nel proprio sito internet, con accesso diretto dalla *homepage*, e con almeno una ulteriore modalità, in modo che siano accessibili a tutti gli utenti finali;
  - b) la Direttiva entri in vigore dal 1 gennaio 2014, ivi compresa la consultabilità del Glossario sul proprio sito internet;
3. di rimandare a successivo provvedimento la definizione del Quadro di dettaglio della bolletta del SII coordinandola con la revisione dell'articolazione tariffaria praticata all'utenza;
4. di conferire mandato al Capo dell'Ufficio Speciale Tariffe e Qualità dei Servizi Idrici, in collaborazione con il Direttore della Direzione Consumatori e Utenti, per la convocazione, ove ritenuto necessario, di eventuali incontri tecnici con le associazioni rappresentative dei clienti finali, delle Autorità d'ambito e dei gestori volti al completamento o all'aggiornamento delle voci del Glossario;

5. di pubblicare il presente provvedimento sul sito internet dell'Autorità [www.autorita.energia.it](http://www.autorita.energia.it).

28 dicembre 2012

IL PRESIDENTE  
*Guido Bortoni*