

**TAV. 4.10**

Trend, per area geografica, degli investimenti coperti da tariffa, risultante dagli specifici schemi regolatori approvati dall'AEEGSI

MACROAREA GEOGRAFICA	INVESTIMENTI NETTI 2012 (€)	INVESTIMENTI NETTI 2013 (€)	INVESTIMENTI NETTI 2014 (€)	INVESTIMENTI NETTI 2015 (€)
Nord-Ovest	195.741.644	184.324.445	350.241.242	440.956.598
Nord-Est	266.595.624	332.483.991	323.830.781	429.109.401
Centro	333.369.137	344.173.029	387.298.944	427.190.417
Sud	153.725.206	60.434.581	108.306.589	149.297.118
Isole	11.522.585	6.057.384	31.914.845	44.120.667
<b>TOTALE</b>	<b>960.954.196</b>	<b>927.473.430</b>	<b>1.201.592.401</b>	<b>1.490.674.201</b>

Fonte: Elaborazioni AEEGSI su dati dei gestori.

Detto valore degli investimenti (riferito ai due terzi della popolazione del Paese) - come risultante dagli atti sottostanti alle predisposizioni tariffarie a oggi approvate - presuppone interventi pari al valore totale dalla relativa *Regulatory Asset Base* (RAB): l'indicatore, calcolato come media ponderata per la popolazione residente, rappresentato dal rapporto fra gli interventi programmati fino al 2017 e il valore delle infrastrutture idriche esistenti, è infatti di poco superiore all'unità, in parte anche in ragione del sottodimensionamento della RAB del settore. In altri termini, alla luce del dato medio nazionale, appare possibile sostenere che le amministrazioni competenti e i gestori si sono impegnati a realizzare, nel quadriennio 2014-2017, interventi di valore pari a quello corrispondente all'intera dotazione infrastrutturale preesistente al 2013, come anticipato anche in occasione dei lavori della III Conferenza nazionale sulla regolazione dei servizi idrici<sup>13</sup>. Gli specifici schemi regolatori, a oggi approvati, confermano, dunque, il principale presupposto che ha orientato l'Autorità nell'adozione della nuova regolazione idrica: la rilevante esigenza di investimenti, rispetto allo stock di infrastrutture realizzato in passato e incluso nella RAB del settore. Come desumibile dalla figura 4.5, per 74 gestioni, che si riferiscono alla maggioranza della popolazione interessata (oltre 28 milioni di abitanti), gli Enti d'ambito hanno predisposto schemi che prevedono una significativa spesa per investimenti, collocandosi nel Quadrante III (nel quale ricade il 65% della spesa per investimenti pianificata negli specifici schemi regolatori approvati dall'Autorità, come si vede nella figura 4.5) e nel Quadrante IV della matrice di schemi.

Appare opportuno sottolineare come gli investimenti quantificati (al netto dei contributi pubblici), in particolare per gli anni 2014 e 2015, nell'ambito degli schemi regolatori a oggi approvati dall'Autorità, evidenzino una crescita rispetto agli investimenti consuntivati, nei medesimi contesti territoriali, per il biennio 2012-2013. Nel complesso, con riferimento a circa due terzi della popolazione nazionale, la spesa per investimenti in infrastrutture idriche passa da 961 milioni di euro nel 2012 a 1,49 miliardi di euro nel 2015, con un incremento complessivo del 55% tra le due annualità considerate (Tav. 4.10). Come rappresentato nella figura 4.7, tra il 2012 e il 2015 il maggior aumento percentuale della spesa per investimenti si registra nelle Isole (che, riguardando un numero esiguo di popolazione, passa da 11 milioni di euro a 44 milioni di euro, valori comunque contenuti rispetto al fabbisogno infrastrutturale dell'area considerata) e nel Nord-Est (passando da 196 milioni di euro a 441 milioni di euro).

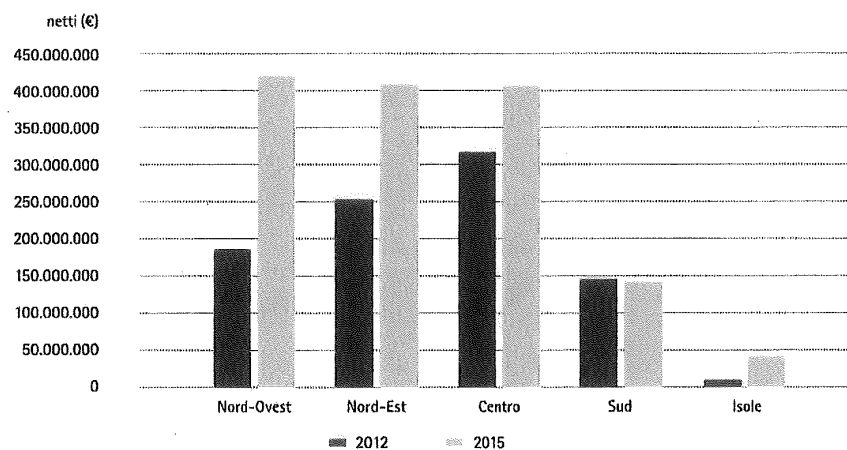
#### Variatione negli obiettivi o nelle attività svolte dal gestore

Nell'impostare la regolazione tariffaria secondo la richiamata "matrice di schemi" riportata nella precedente tavola 4.9, l'Autorità ha tenuto conto dell'eventuale necessità, da parte delle gestioni, di dover far fronte a oneri aggiuntivi conseguenti a un cambiamento sistematico delle attività, per esempio, in termini di territorio servito, di servizi erogati, ovvero relativamente alla richiesta di livelli qualitativi sensibilmente più elevati rispetto a quelli risultanti dalla pianificazione.

<sup>13</sup> Si precisa che l'analisi condotta per le diverse aree geografiche del Paese evidenzia il fatto che in alcuni contesti gestionali, caratterizzati da un numero esiguo di abitanti serviti, si concentra una RAB elevata e fronte di contenuti investimenti programmati nel quadriennio 2014-2017: ne deriva che, in detti casi (interessati da provvedimenti di approvazione tariffaria soprattutto nel corso del 2015), si riscontra un valore molto ridotto del rapporto  $\frac{\sum_{2014}^{2017} IP_i^{SP}}{RAB_{INT}}$ , ma la cui incidenza, a causa del ridotto bacino di utenza servita, appare trascurabile sul dato medio nazionale.

FIG. 4.7

Trend degli investimenti coperti da tariffa, risultante dagli specifici schemi regolatori approvati dall'AEEGSI



Fonte: Elaborazioni AEEGSI su dati dei gestori.

Al riguardo, si rammenta che il comma 25.3 dell'Allegato A alla delibera 643/2013/R/ldr prevede che nei Quadranti II e IV i costi operativi endogeni possano essere posti pari agli *Op<sup>new</sup>*, «definiti come i costi operativi di Piano rivisti dall'Ente d'ambito [...] a seguito di un cambiamento sistematico dell'attività del gestore», a condizione che «la richiesta sia motivata sulla base di dati oggettivi» e che «vengano adottati criteri di contenimento dell'incremento dei costi operativi [...] ispirati alla minimizzazione dei costi, tenendo in debita considerazione i potenziali effetti di scala».

A seguito della puntuale verifica del rispetto delle condizionalità poste, tra le decisioni dell'Autorità si annoverano:

- dieci casi (Fig. 4.5) in cui l'Autorità ha accolto le istanze di posizionamento nei Quadranti II e IV, per esempio, a fronte di processi – conclusi o in itinere – di trasferimento delle previgenti gestioni comunali (per le quali non erano stati comunicati all'Autorità dati e altri atti tariffari) a un unico gestore d'ambito, con conseguente affidamento a quest'ultimo della gestione del servizio idrico integrato in osservanza della disciplina europea, ai sensi di quanto disposto dal richiamato art. 7 del decreto "Sblocca Italia". Si rimanda, a titolo esemplificativo, alle delibere di approvazione degli schemi regolatori proposti dall'Ufficio d'ambito della Provincia di Sondrio e dall'Ufficio d'ambito di Como;
- situazioni in cui – al fine di «tenere separato dalla tariffa qualsiasi tributo o onere improprio», tutelando gli utenti e favorendo l'efficienza – l'Autorità ha deciso di non accogliere istanze per il riconoscimento di oneri connessi a misure che non possano

configurarsi in senso stretto come il «cambiamento sistematico dell'attività del gestore» richiesto – ai fini della corretta collocazione nei Quadranti II e IV – dal citato comma 25.3 dell'Allegato A della delibera 643/2013/R/ldr. Per esempio, si rammenta il caso del mancato accoglimento della proposta del Consiglio di bacino dell'ambito Bacchiglione, con riferimento alla richiesta di riconoscimento di costi connessi a misure per il perseguimento di più elevati «standard qualitativi sui ripristini stradali effettuati a seguito di interventi quali manutenzioni ordinarie e straordinarie».

#### Proposte tariffarie approvate dall'Autorità in relazione agli investimenti previsti

Con riferimento al periodo 2014-2015, l'Autorità alla data del 22 maggio 2015 ha approvato, con o senza modificazioni, lo schema regolatorio proposto dai soggetti competenti per 126 gestioni (40.009.520 abitanti residenti in 5.057 comuni), con variazione media delle tariffe, rispetto all'anno precedente, pari al 6,43% nel 2014 e al 5,92% nel 2015, a fronte di un ammontare di investimenti pianificati per il prossimo quadriennio pari a 5.483.860.843 € (Tab. 4.11). Considerando il dato complessivo delle variazioni tariffarie approvate dall'Autorità, incluse le delibere per la determinazione d'ufficio dei corrispettivi, ovvero per l'esclusione dall'aggiornamento tariffario, si riscontra, a livello nazionale, una variazione media dei corrispettivi applicati all'utenza, rispetto all'anno precedente, pari al 4,12% nel 2014 e al 4,54% nel 2015. Con particolare riferimento alla regolazione per schemi, si riporta quanto segue:

\* per 52 gestioni (di cui tre ex CIPE e tre grossisti), le amministrazioni competenti hanno individuato esigenze di investimento contenute rispetto a quanto realizzato in passato ( $\frac{\sum_{2014}^{2017} IP_t^{exp}}{RAB_{MTT}} \leq 0,5$ ), collocandosi nei Quadranti I e II, a seconda dell'invarianza o meno degli obiettivi specifici e/o del perimetro di attività svolta. Nel rispetto del limite di prezzo fissato pari al 6,5%<sup>14</sup>, per 11.652.424 abitanti è stata approvata una variazione tariffaria media annua del 5,4% nel 2014 e del 4,6% nel 2015, a fronte di un contenuto fabbisogno di investimenti (rispetto alla RAB esistente), quantificato in 1.562.348.539 € fino al 2017;

\* per 74 gestioni (di cui cinque ex CIPE) le amministrazioni competenti hanno programmato un elevato fabbisogno di investimenti nei prossimi quattro anni rispetto alla valorizzazione delle immobilizzazioni pregresse ( $\frac{\sum_{2014}^{2017} IP_t^{exp}}{RAB_{MTT}} > 0,5$ ), collocandosi nel Quadrante III e IV a parità o meno di obiettivi specifici e di territorio servito/servizi offerti. Nel rispetto del limite di prezzo del 9,0%<sup>15</sup>, per 28.357.096 abitanti è stata deliberata una variazione media delle tariffe, rispetto all'anno precedente, pari al 6,8% nel 2014 e al 6,5% nel 2015, a fronte di un rilevante fabbisogno di investimenti (rispetto alla RAB esistente), quantificato in 3.921.512.305 € fino al 2017.

AREA GEOGRAFICA	GESTORI	POPOLAZIONE (ab.)	QUADRANTE I E II		INVESTIMENTI NEI PROSSIMI QUATTRO ANNI (€)
			VARIAZIONE TARIFFARIA MEDIA ANNUA		
			2014	2015	
Valle d'Aosta	1	35.050	6,50%	6,50%	2.409.200
Piemonte	8	1.121.536	5,70%	5,30%	131.197.903
Liguria	3	1.219.076	6,50%	6,40%	189.907.535
Lombardia	3	2.069.807	6,50%	6,50%	268.667.451
Veneto	9	2.112.225	3,30%	4,60%	225.773.560
Friuli Venezia Giulia	1	229.092	4,60%	4,10%	61.136.641
Lemene - ATO Interregionale					
Emilia Romagna	14	3.691.183	6,30%	2,80%	577.699.574
Toscana	1	264.242	5,20%	6,50%	28.623.044
Umbria	1	232.892	6,40%	4,50%	20.666.462
Marche	7	280.947	3,30%	5,20%	26.492.873
Lazio					
Abruzzo	2	358.550	1,10%	1,50%	29.765.846
Molise	1	32.500	3,50%	5,80%	8.450
Campania	1	5.324	5,00%	0,00%	
Basilicata					
Puglia					
Sicilia					
Sardegna					
<b>TOTALE</b>	<b>52</b>	<b>11.652.424</b>	<b>5,40%</b>	<b>4,60%</b>	<b>1.562.348.539</b>

Fonte: Elaborazioni AEEGSI su dati dei gestori.

#### TAV. 4.11

Ripartizione regionale delle variazioni tariffarie per il 2014 e il 2015, in relazione al fabbisogno di investimenti

<sup>14</sup> Il comma 9.3 dell'Allegato A della delibera 643/2013/R/ldr prevede, nei Quadranti I e II, il seguente limite al moltiplicatore tariffario:  $\frac{\vartheta^a}{\vartheta^{a-1}} \leq (1 + rpi + K)$  dove  $rpi=1,5\%$  e  $K=5\%$ .

<sup>15</sup> Il comma 9.3 dell'Allegato A della delibera 643/2013/R/ldr prevede, nei Quadranti III e IV, il seguente limite al moltiplicatore tariffario:  $\frac{\vartheta^a}{\vartheta^{a-1}} \leq [1 + rpi + (1 + \gamma) * K]$  dove  $rpi=1,5\%$ ,  $K=5\%$  e  $\gamma = 0,5$ .

## TAV. 4.11 - SEQUE

Ripartizione regionale delle variazioni tariffarie per il 2014 e il 2015, in relazione al fabbisogno di investimenti

AREA GEOGRAFICA	GESTORI	POPOLAZIONE (ab.)	QUADRANTE III E IV		INVESTIMENTI NEI PROSSIMI QUATTRO ANNI (€)
			VARIAZIONE TARIFFARIA MEDIA ANNUA		
			2014	2015	
Valle d'Aosta					
Piemonte	18	3.253.132	6,90%	7,60%	441.620.930
Liguria					
Lombardia	10	4.441.462	7,40%	5,70%	580.634.247
Veneto	7	2.314.148	7,70%	7,90%	298.814.757
Friuli Venezia Giulia	5	692.768	5,00%	4,30%	106.942.163
Lemene - ATO interregionale	2	154.800	6,50%	6,10%	44.160.000
Emilia Romagna	3	667.575	6,90%	6,80%	125.596.130
Toscana	6	3.229.551	5,30%	6,40%	769.224.284
Umbria	2	672.448	4,60%	5,80%	64.881.854
Marche	7	1.255.293	6,30%	6,80%	228.582.543
Lazio	2	3.485.824	9,00%	9,00%	674.107.165
Abruzzo	3	463.839	7,20%	7,20%	44.459.347
Molise					
Campania	2	542.485	8,90%	8,60%	9.754.000
Basilicata	1	547.385	2,00%		22.174.880
Puglia	1	4.020.077	6,50%	6,50%	343.399.945
Sicilia	4	1.020.067	5,20%	2,90%	85.455.430
Sardegna	1	1.596.242	7,30%	3,30%	81.704.630
TOTALE	74	28.357.096	6,80%	6,50%	3.921.512.305

Fonte: Elaborazioni AEEGSI su dati dei gestori.

Giova precisare che le menzionate variazioni tariffarie sono state calcolate sulla base dei moltiplicatori tariffari  $\vartheta$  approvati quali valori massimi consentiti. Tuttavia, per 18 predisposizioni tariffarie trasmesse, l'Autorità – in presenza di errori materiali, ovvero di non corrette trattazioni di talune componenti tariffarie o ancora di valorizzazioni in tariffa di oneri ritenuti inammissibili – ha provveduto a rettificare il calcolo trasmesso e ad approvare, conseguentemente,

il valore del moltiplicatore tariffario medio,  $\vartheta_{medio}$ , da utilizzarsi in sede di definizione dei conguagli, a valere sulle tariffe per il 2017<sup>166</sup>. Appare, inoltre, utile specificare che in sede di approvazione delle tariffe per il biennio 2014-2015 sono state concluse anche alcune istruttorie relative alle predisposizioni tariffarie per gli anni 2012 e 2013, con riferimento a gestioni non ancora interessate da provvedimenti di approvazione dell'Autorità, a causa della complessità

<sup>166</sup> Si rammenta, al riguardo, la decisione relativa all'approvazione della proposta tariffaria dell'Ufficio d'ambito della Provincia di Milano, in cui l'Autorità ha deciso di non ammettere in tariffa per l'anno 2015 i «canoni patrimoniali concessori non ricognitori», atteso che detta voce non appare compatibile con la normativa di settore (art. 153 del decreto legislativo n. 152/06) e con l'interpretazione fornita dalla giurisprudenza costituzionale (sentenza Corte costituzionale n. 246 del 2009), le quali escludono la possibilità, per gli enti locali, di introdurre canoni di concessione nel comparto del servizio idrico integrato a seguito dell'entrata in vigore del citato Codice dell'ambiente, sancendo il principio della gratuità della concessione. Peraltro, l'art. 7 del citato decreto "Sblocca Italia" è successivamente intervenuto a rafforzare la previsione di cui al medesimo art. 153 del decreto legislativo n. 152/06, introducendo specifiche scadenze entro le quali gli enti territoriali sono tenuti ad affidare, in concessione d'uso gratuita, le infrastrutture idriche di cui sono proprietari, al gestore del servizio idrico integrato, per tutta la durata della gestione, nonché prevedendo uno specifico profilo di responsabilità erariale in caso di violazione della norma in parola.

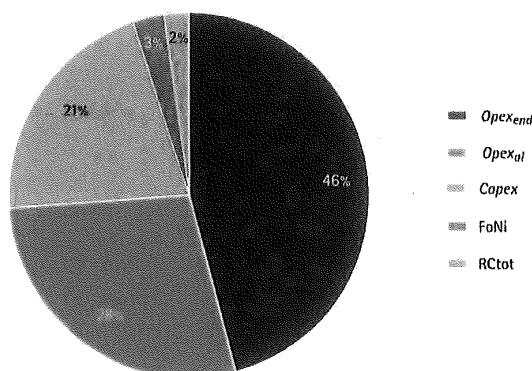


FIG. 4.8

Composizione del vincolo ai ricavi del gestore del 2014

Fonte: Elaborazioni AEEGSI su dati dei gestori.

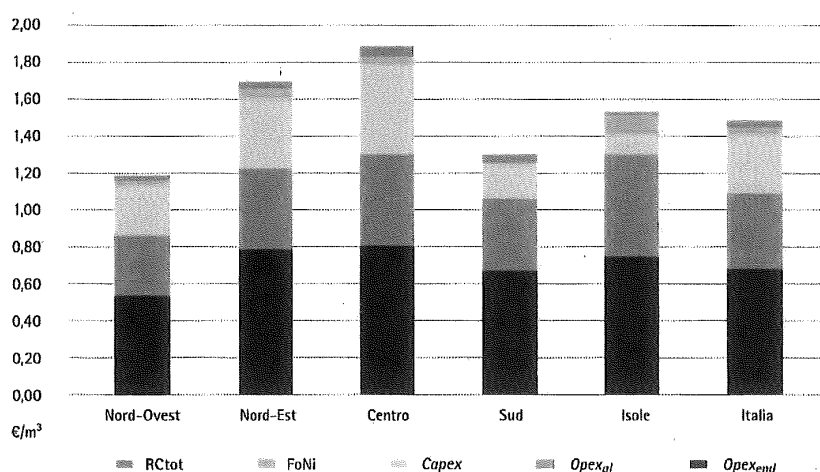


FIG. 4.9

Valore unitario del vincolo ai ricavi del gestore per macroarea geografica nel 2014

Fonte: Elaborazioni AEEGSI su dati dei gestori.

delle proposte stesse o del protrarsi dei tempi per il loro perfezionamento a livello locale.

In alcuni dei casi (sei gestioni) per i quali il PEF approvato dall'Ente d'ambito evidenziava una variazione tariffaria superiore al limite di prezzo previsto dal comma 7.1 della delibera 585/2012/R/idr, l'Autorità – ai fini della valorizzazione dei conguagli di cui all'art. 29 dell'Allegato A della delibera 643/2013/R/idr, relativi agli anni 2012 e 2013 – ha ritenuto di non riconoscere, con riferimento alle menzionate annualità e a seguito di specifica verifica sulla correttezza dei dati forniti, i valori del moltiplicatore tariffario eccedenti il limite di prezzo previsto dalla vigente regolazione, riscontrando, in molte delle proposte esaminate, incongruenze tra gli importi utilizzati nel computo tariffario e quanto desumibile dalle fonti contabili obbligatorie, con particolare riferimento a taluni costi delle infrastrutture

di terzi, ad alcuni costi delle immobilizzazioni del gestore, nonché a specifiche poste di conto economico.

L'insieme delle decisioni di approvazione degli specifici schemi regolatori assunte dall'Autorità (alla data del 22 maggio 2015) portano a quantificare per l'anno 2014 – con riferimento alle 126 gestioni interessate da detti provvedimenti, che servono circa due terzi della popolazione nazionale – un VRG complessivamente pari a circa 6 miliardi di euro: la figura 4.8 mostra come il 73% dei costi ritenuti ammissibili a fini tariffari sia destinato alla copertura dei costi operativi (distinti tra costi operativi endogeni *Opex<sub>end</sub>*, 46%, e costi operativi aggiornabili *Opex<sub>agl</sub>*, 28%), il 21% alla copertura dei costi delle immobilizzazioni, *Capex*.

Nella figura 4.9 si fornisce una rappresentazione della composizione del VRG per volumi erogati nelle diverse aree del Paese. Nel

complesso si riscontra un VRG per metro cubo erogato, pari a 1,57 €/m<sup>3</sup>, compreso tra un valore minimo di 1,24 €/m<sup>3</sup> nel Nord-Ovest e un valore massimo di 1,97 €/m<sup>3</sup> nel Centro. In particolare, si segnala una incidenza minima della voce totale afferente ai costi operativi ( $Opex_{end} + Opex_{gl}$ ) nell'area Nord-Ovest, mentre la maggior quota di VRG destinata alla copertura dei costi delle immobilizzazioni si

registra nel Centro. Una esaustiva valutazione delle grandezze economiche riportate nella figura 4.9 richiederebbe, tuttavia, una serie di approfondimenti specifici in ordine alle caratteristiche geomorfologiche e demografiche dei territori interessati, nonché una verifica sulle grandezze tecniche, inclusi i valori di consumo per utente e la loro dinamica.

## Variazioni tariffarie approvate e investimenti programmati a livello nazionale

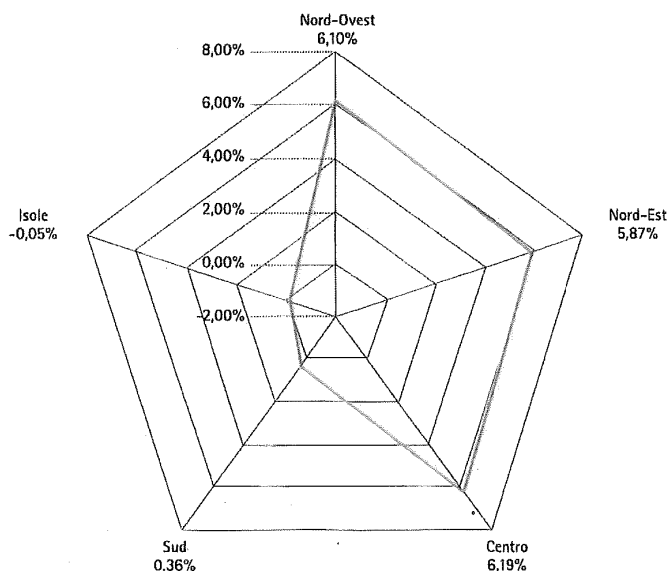
Come si è avuto modo di anticipare, nel complesso i provvedimenti dell'Autorità, aventi a oggetto l'approvazione di proposte tariffarie, le determinazioni d'ufficio e l'esclusione dall'aggiornamento, portano a quantificare, a livello nazionale, una variazione media dei corrispettivi applicati all'utenza, rispetto all'anno precedente, pari al 4,12% nel 2014 e al 4,54% nel 2015. Le medie, tuttavia, potrebbero sottendere, nel caso in esame, una

crescente divaricazione in ordine agli effetti registrati nelle diverse aree del Paese.

A titolo esemplificativo, con riferimento all'annualità 2014, si segnala un incremento delle tariffe pari al 6,19% nel Centro, al 6,10% nel Nord-Ovest e al 5,87% nel Nord-Est. Nelle aree del Sud e delle Isole – le cui gestioni, come visto in precedenza, sono state interessate in modo più rilevante dalle determinazioni tariffarie

**FIG. 4.10**

Variazione media, per macroarea, dei corrispettivi applicati all'utenza nel 2014

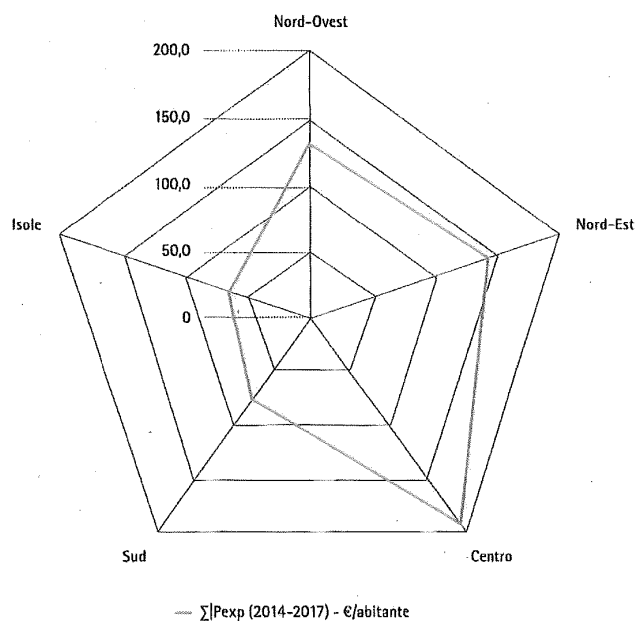


Fonte: Elaborazioni AEEGSI su dati dei gestori.

d'ufficio dell'Autorità – si registra, mediamente, un'invarianza dei corrispettivi rispetto al livello del 2013 (Fig. 4.10).

Si noti come i più elevati incrementi tariffari siano stati riscontrati nelle macroaree del Paese in cui i soggetti competenti hanno programmato, per il periodo 2014-2017, una maggiore spesa *pro capite* per investimenti da finanziare attraverso tariffa. In particolare, tale valore risulta pari a 192 €/abitante nel Centro, a 133 €/abitante nel Nord-Est e a 144 €/abitante nel Nord-Ovest: in sintesi, la successiva figura 4.11 risulta sostanzialmente sovrapponibile alla precedente figura 4.10.

Appaiono, invece, più contenute le risorse destinate dalla tariffa agli interventi infrastrutturali nel Sud e nelle Isole, aree in cui, nel quadriennio considerato, sono stati rispettivamente programmati investimenti pari a 75 €/abitante e a 64 €/abitante. Si evidenzia, tuttavia, che in una serie di realtà analizzate con riferimento a queste aree del Paese, si è riscontrata una apprezzabile disponibilità di fondi pubblici da destinare alle infrastrutture idriche, sebbene non sia stato ancora possibile verificare puntualmente l'efficacia di simili previsioni.



**FIG. 4.11**

Investimenti pro capite, per macroarea, pianificati per il quadriennio 2014-2017 rispetto alla RAB esistente

Fonte: Elaborazioni AEEGSI su dati dei gestori.

# Qualità contrattuale del servizio idrico integrato

Nell'ambito del procedimento avviato con la delibera 27 marzo 2014, 142/2014/R/idr, in materia di regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato, al fine di garantire all'utenza la diffusione, la fruibilità e la qualità del servizio in modo omogeneo sull'intero territorio nazionale, analogamente a quanto previsto per i settori dell'energia elettrica e del gas e in coerenza con quanto disposto dall'art. 1, comma 1, della legge 14 novembre 1995, n. 481, con la determina 7 aprile 2014, 5/2014 – DSID, l'Autorità ha effettuato, fra l'altro, un'attività di monitoraggio e verifica degli standard qualitativi attualmente previsti dalle Carte dei servizi, nonché dei livelli di raggiungimento degli standard medesimi da parte dei gestori, in special modo riguardo all'uso civile domestico. In particolare, sono state acquisite informazioni sui principali contenuti delle Carte dei servizi adottate dai soggetti gestori, i quali, per ogni indicatore di qualità previsto, hanno comunicato sia gli standard formalmente garantiti, sia i risultati effettivamente conseguiti (questi, nel seguito, verranno indicati, rispettivamente, con "livelli garantiti" e "livelli effettivi"). Nello specifico, dunque, sono stati richiesti agli Enti d'ambito informazioni e dati relativi ai tempi di attivazione della fornitura, di fatturazione e di rettifica di fatturazione, alla frequenza della lettura, alle richieste di informazioni, ai reclami, agli indennizzi (automatici e non) erogati agli utenti, alla disponibilità di punti di contatto diretto con il gestore (sportelli fisici e *call center*) e ai relativi tempi di attesa, alla disponibilità di forme di risoluzione alternativa delle controversie, alla continuità del servizio.

A seguito di tale raccolta dati, che si è conclusa il 30 settembre 2014, sono pervenute informazioni relative agli anni 2012 e 2013, inerenti a 227 gestori operanti in 5.048 comuni, che servono complessivamente circa il 70% della popolazione italiana.

La ricognizione ha evidenziato livelli prestazionali e standard contrattuali molto differenziati tra i diversi gestori, con una divergenza tra gli standard teorici garantiti nelle Carte dei servizi e le condizioni contrattuali applicate agli utenti che in molti casi sono migliorative rispetto ai livelli teorici. Tale divergenza è spesso legata alla scelta di livelli teorici poco sfidanti e/o alle diverse modalità di rilevazione degli standard medesimi. Quanto agli indennizzi attualmente corrisposti dai gestori del servizio idrico integrato all'utenza, l'Autorità non dispone di dati di dettaglio significativi. Dall'analisi dei dati inviati, infatti, risulterebbe che la previsione di un indennizzo per l'utente è presente in appena il 6% delle Carte dei servizi<sup>17</sup>.

Si precisa, infine, che i dati raccolti con la citata determina 5/2014 – DSID, sono suddivisi per singola Carta dei servizi (riferita, cioè, nel caso di gestore operante in più ATO, alle singole coppie gestore-ATO) e differenziati per tipologia d'uso:

- uso civile domestico;
- uso civile non domestico (inteso come consumi pubblici e, dunque, scuole, ospedali, caserme, edifici pubblici, centri sportivi, mercati, stazioni ferroviarie, aeroporti ecc.);
- altri usi (relativi ai settori commerciali artigianali e terziario in genere).

<sup>17</sup> Gli Enti d'ambito hanno, a loro volta, raccolto e validato i dati dei gestori del territorio di propria competenza.

<sup>18</sup> In questi casi il rimborso garantito medio per le utenze civili domestiche si attesta a circa 36 €, cifra che supera i 50 € con riferimento alle altre tipologie d'utenza.

## TAV. 4.12

Rispetto degli standard  
garantiti per il 2013

TIPOLOGIA D'USO	RISPETTO DELLO STANDARD	FREQUENZA DI FATTURAZIONE	RETTIFICHE DI FATTURAZIONE	VERIFICHE DEL MISURATORE	RISPOSTA A RICHIESTE SCRITTE	RISPOSTA A RECLAMI
Uso civile domestico	Livello garantito rispettato	53,6%	14,7%	8,2%	12,0%	6,5%
	Livello effettivo migliore del garantito	24,7%	68,0%	64,7%	77,3%	78,3%
	Livello garantito non rispettato	21,6%	17,3%	27,1%	10,7%	15,3%
Uso civile non domestico	Livello garantito rispettato	75,9%	24,1%	3,7%	22,2%	12,5%
	Livello effettivo migliore del garantito	19,0%	55,2%	70,4%	63,0%	75,0%
	Livello garantito non rispettato	5,2%	20,7%	25,9%	14,8%	12,5%
Altri usi	Livello garantito rispettato	77,6%	19,4%	3,1%	19,2%	12,8%
	Livello effettivo migliore del garantito	17,2%	54,8%	78,1%	69,2%	78,6%
	Livello garantito non rispettato	5,2%	25,8%	18,8%	11,5%	8,6%

Fonte: Elaborazioni AEEGSI su dati determina 5/2014 - DSID.

Nella tavola 4.12 viene riportato un prospetto riguardante il rispetto degli standard garantiti per l'anno 2013<sup>19</sup>, differenziato per tipologia d'uso, con riferimento ai seguenti profili:

- frequenza di fatturazione;
- rettifiche di fatturazione;
- verifiche del misuratore;
- risposta a richieste scritte;
- risposta a reclami.

Pur registrandosi una forte eterogeneità sia per tipologia d'uso, sia per specifico profilo osservato, si nota che, generalmente, le gestioni analizzate esprimono un livello effettivo uguale o migliore rispetto a quello garantito nelle rispettive Carte dei servizi. Ciononostante, la mancanza del rispetto dello standard garantito si attesta, per alcuni profili e alcune tipologie d'uso, attorno al 25%, con un picco del 27,1% nel caso delle verifiche del misuratore relative all'uso civile domestico. Di seguito viene proposto un approfondimento degli specifici profili analizzati nella tavola 4.12, focalizzando l'attenzione sui livelli effettivi registrati e differenziando gli stessi per tipologia d'utenza solo

laddove ritenuto di rilievo. Vengono, inoltre, presentati alcuni dati relativi alla lettura dei misuratori, alle modalità di pagamento, agli sportelli fisici e ai servizi telefonici messi a disposizione dell'utenza.

## Frequenza di fatturazione

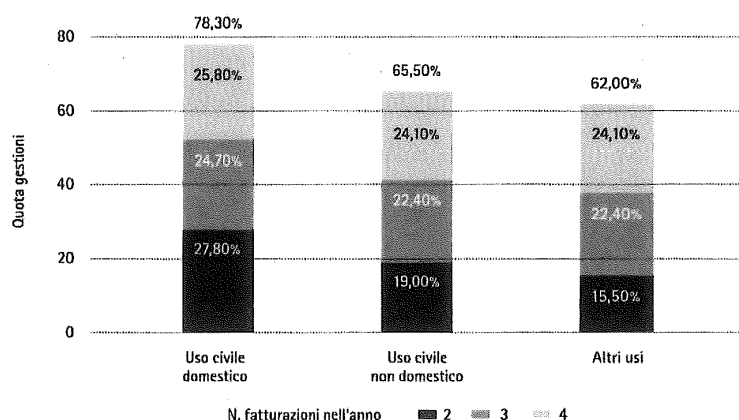
Con la delibera 28 dicembre 2012, 586/2012/R/ldr, l'Autorità ha approvato la prima direttiva per la trasparenza dei documenti di fatturazione del servizio idrico integrato, individuando i contenuti minimi da riportare in bolletta. Tuttavia, nelle vigenti disposizioni in materia non si rinvencono norme specifiche concernenti il calcolo degli addebiti, le modalità di fatturazione e le modalità di pagamento delle fatture per il settore idrico, a eccezione di quanto previsto dai decreti del Presidente del Consiglio dei ministri 4 marzo 1996 e 29 aprile 1999, recanti, in particolare, l'indicazione della cadenza della fatturazione, che non può essere superiore al semestre.

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

<sup>19</sup> Nel presente Capitolo vengono rappresentati esclusivamente i dati inerenti all'anno 2013 dato che, oltre a essere i più recenti a disposizione dell'Autorità, nei fatti sono risultati sostanzialmente analoghi ai dati relativi all'anno 2012.

FIG. 4.12

Frequenza di fatturazione -  
Livelli effettivi per il 2013



Fonte: Elaborazioni AEEGSI su dati determina 5/2014 - DSID.

regolamento del servizio idrico integrato e nella Carta dei servizi – è variabile e in parte correlata alla periodicità di lettura dei misuratori e all'ammontare medio dei consumi presunti<sup>28</sup>.

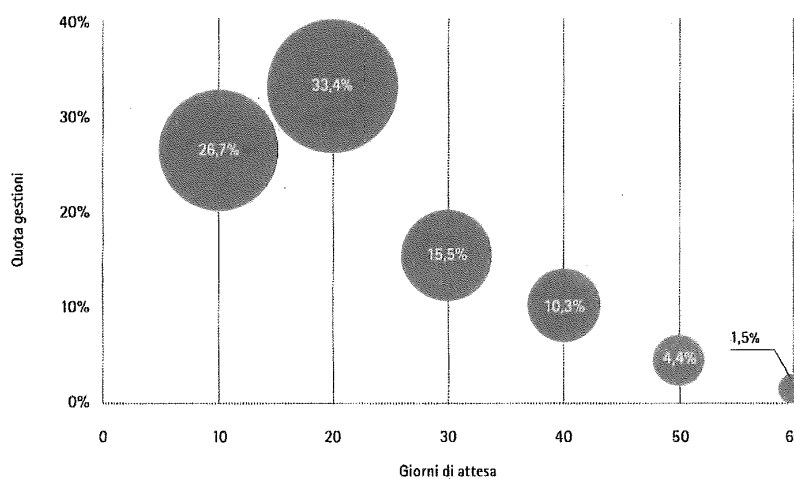
Come evidenziato nella figura 4.12 in cui vengono riportate le percentuali, disaggregate per tipologia di utenza, relative al numero di fatturazioni effettive nell'anno 2013 (2, 3, 4 fatturazioni, oltre al dato cumulato delle tre classi citate), l'analisi dei dati inviati all'Autorità ai sensi della richiamata determina

5/2014 - DSID mostra che per oltre il 78% delle gestioni si registra una frequenza effettiva di fatturazione relativa all'uso civile domestico di almeno due volte l'anno. Tale percentuale scende a circa il 65% in relazione all'uso civile non domestico e al 62% con riferimento agli altri usi.

Con riguardo al dato disaggregato, si rileva che oltre il 50% delle gestioni indica, per il 2013, almeno tre fatturazioni effettive per gli usi civili domestici.

FIG. 4.13

Tempo di attesa per la  
rettifica di fatturazione -  
Livelli effettivi per il 2013



Fonte: Elaborazioni AEEGSI su dati determina 5/2014 - DSID.

<sup>28</sup> 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, oppure 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 di fatture a conguaglio. Il numero delle fatture a conguaglio è legato alla periodicità di lettura del misuratore.

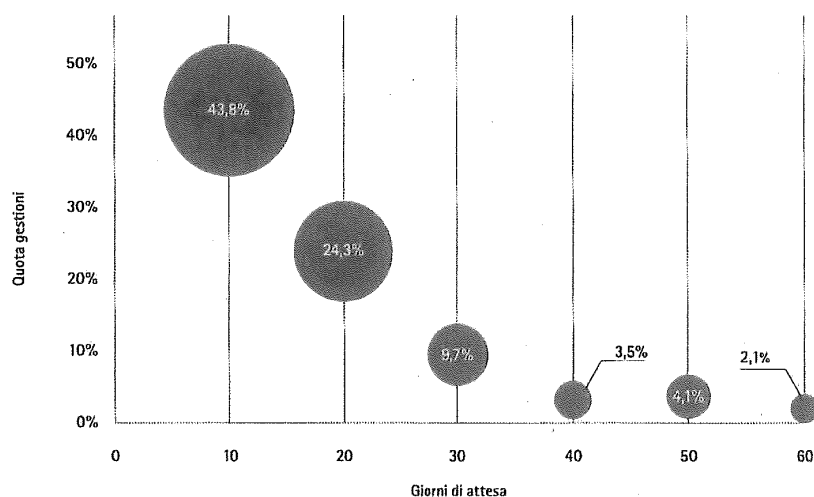


FIG. 4.14

Tempo di attesa per la  
verifica del misuratore -  
Livelli effettivi per il 2013

Fonte: Elaborazioni AEEGSI su dati determina 5/2014 - DSID.

#### Rettifiche di fatturazione

Il tempo di attesa per le rettifiche di fatturazione è inteso come il tempo massimo che intercorre tra il ricevimento, da parte del gestore, della comunicazione dell'utente e l'accredito delle somme versate e non dovute. Come mostra la figura 4.13, in cui viene riportato il dato relativo al tempo di attesa per le rettifiche di fatturazione, aggregato per *range* di giorni di attesa (1:10, 11:20, 21:30, 31:40, 41:50, 51:60), il 33,4% delle gestioni ha dichiarato, per il 2013, tempi effettivi compresi tra gli 11 e i 20 giorni di attesa. Cumulando i dati riportati, poi si evidenzia che il 76% delle gestioni porta a termine le rettifiche di fatturazione entro 30 giorni dalla richiesta dell'utente, quota che raggiunge il 92% considerando tempi massimi di 60 giorni.

#### Verifica dei misuratori

Risulta di particolare interesse approfondire il tema della misura del servizio idrico integrato, ponendo l'attenzione sui tempi effettivi impiegati dai gestori nel procedere alla verifica dei misuratori su richiesta dell'utenza. Come reso evidente nella figura 4.14, in cui viene riportato il dato relativo al tempo di attesa per le verifiche del misuratore, aggregato per *range* di giorni di attesa (1:10, 11:20, 21:30, 31:40, 41:50, 51:60), il 44% circa delle verifiche viene eseguito entro il decimo giorno a partire dalla richiesta dell'utente, un quarto circa tra gli 11 e i 20 giorni e quasi il 10% tra i 21 e i 30 giorni. Cumulando i dati riportati, si nota che oltre

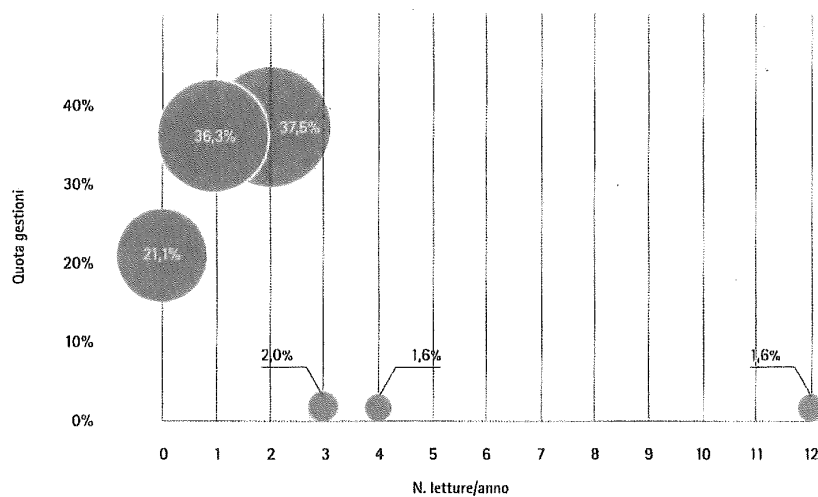
i tre quarti (78%) delle verifiche dei misuratori vengono eseguiti entro il trentesimo giorno a partire dalla richiesta dell'utente. Un ulteriore 10% delle gestioni dichiara di eseguire tali verifiche tra il trentunesimo e il sessantesimo giorno, facendo attestare il dato cumulato a 60 giorni all'88%.

#### Letture dei misuratori

Proseguendo l'indagine sulla misura del servizio idrico integrato, ci si sofferma ora sulla frequenza con la quale i gestori procedono alla lettura dei misuratori. Dai dati inviati ai sensi della determina 5/2014 - DSID, emerge che il 100% dei gestori garantisce nella propria Carta dei servizi almeno una lettura all'anno. Nel dettaglio, il 25% circa garantisce una sola lettura, mentre la quota maggiore, il 70% circa, ne garantisce due; il rimanente 5% garantisce tra le tre e le sei letture all'anno. Tali livelli garantiti, tuttavia, non trovano riscontro nei livelli effettivi, illustrati nella figura 4.15, in cui a ogni bolla corrisponde la quota di gestioni che effettuano un determinato numero di letture all'anno (0, 1, 2, 3, 4, 12). Si evidenzia, infatti, che oltre il 21% delle gestioni ha dichiarato di non aver eseguito alcuna lettura nel 2013, mentre il 36,3% e il 37,5% dichiarano di aver effettuato in media rispettivamente una e due letture. Il restante 5% si divide tra 3, 4 e 12 letture nell'anno. L'Autorità ha, inoltre, chiesto che fosse indicato, tra i dati da fornire ai sensi della citata determina 5/2014 - DSID, il totale dei giorni di messa a disposizione dell'utenza della procedura di autolettura. L'indagine

**FIG. 4.15**

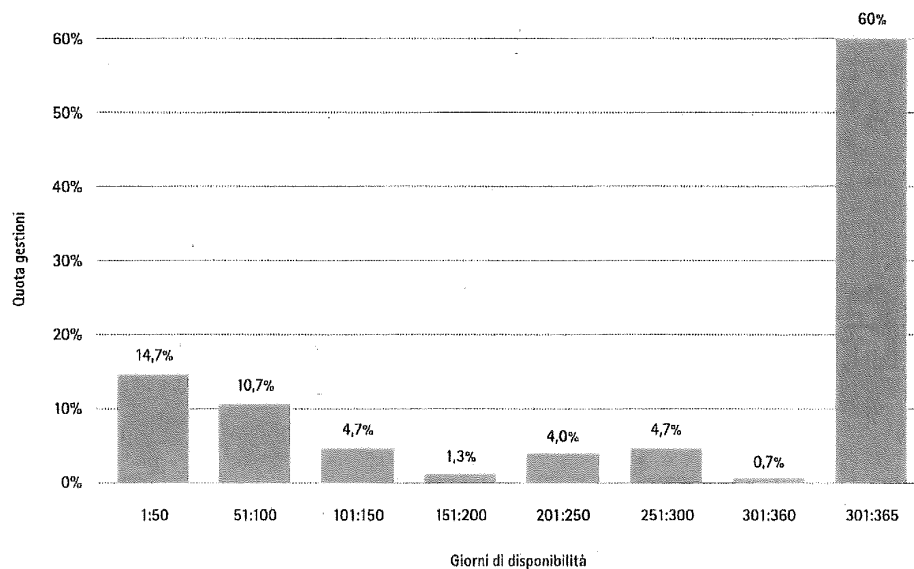
Numero medio di letture nell'anno - Livelli effettivi per il 2013



Fonte: Elaborazioni AEEGSI su dati determina 5/2014 - DSID.

**FIG. 4.16**

Giorni di disponibilità della procedura di autolettura - Livello garantito per il 2013



Fonte: Elaborazioni AEEGSI su dati determina 5/2014 - DSID.

ha evidenziato che il 60% delle gestioni prevede, nelle proprie Carte dei servizi, che l'utente possa procedervi in un qualunque giorno dell'anno, mentre il restante 40% stabilisce dei periodi precisi durante i quali è offerta tale possibilità. Nella seguente figura 4.16 viene, quindi, mostrato un quadro maggiormente dettagliato (aggregando

le gestioni per classi di 50 giorni di disponibilità) da cui emerge che il 15% circa delle gestioni prevede che l'autolettura si possa effettuare al massimo per 50 giorni e che oltre il 10% offre tale opportunità per un periodo complessivo compreso tra 51 e 100 giorni; quote inferiori al 5%, infine, si registrano per le restanti classi considerate.

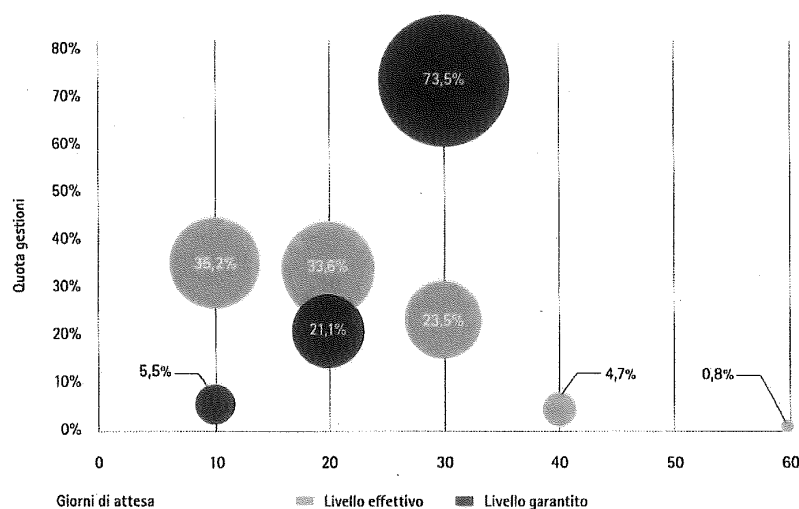


FIG. 4.17

Tempo di attesa per la risposta alle richieste degli utenti - Livelli effettivi e livelli garantiti per il 2013

Fonte: Elaborazioni AEEGSI su dati determina 5/2014 - DSID.

#### Risposte alle richieste scritte degli utenti e ai reclami

Le richieste scritte di informazioni sono attualmente disciplinate dal decreto del Presidente del Consiglio dei ministri 29 aprile 1999, che fissa il termine massimo per la risposta scritta di informazione in 29 giorni solari. L'analisi dei dati inviati ai sensi della determina 5/2014 - DSID, rivela 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 (rispettando all'incirca le attuali prescrizioni in materia) e che l'indennizzo mediamente previsto nelle singole Carte oscilla tra i 26 € per i gestori che garantiscono una risposta entro 10 giorni, e i 40 € per i gestori che garantiscono una risposta entro 30 giorni. Nella figura 4.17 vengono, dunque, riportati lo standard garantito nelle Carte dei servizi e il tempo effettivo registrato dai gestori nel 2013 per la risposta alle richieste scritte degli utenti, aggregato per *range* di giorni di attesa (1:10, 11:20, 21:30, 31:40, 41:50, 51:60). Si nota che la quota più rilevante di gestioni, il 35% circa, si posiziona nel primo *range* (1-10 giorni), mentre una quota appena inferiore (33,6%) provvede a rispondere in tempi compresi tra l'undicesimo e il ventesimo giorno. Cumulando i dati riportati, inoltre, si evidenzia che il 92% delle gestioni mostra tempi effettivi di risposta che non superano il trentesimo giorno a partire dalla richiesta dell'utente, mentre un ulteriore 6% circa si posiziona nell'arco temporale che va dal trentunesimo al sessantesimo giorno, portando il dato cumulato a 60 giorni al 98%.

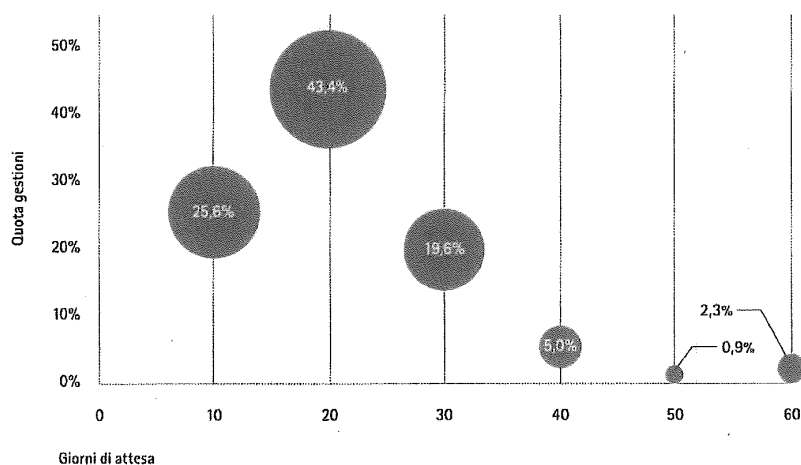
Il medesimo decreto del Presidente del Consiglio dei ministri 29 aprile 1999 prevede che i gestori indichino, nelle Carte dei servizi, il tempo massimo di risposta ai reclami scritti, che non deve comunque superare i 30 giorni solari. Nella figura 4.18 viene riportato il tempo effettivo registrato nel 2013 dai gestori per la risposta ai reclami, aggregando i dati per *range* di giorni di attesa (1:10, 11:20, 21:30, 31:40, 41:50, 51:60). Rispetto alle richieste di informazioni, in cui, come si è visto, la quota più rilevante delle gestioni si posiziona nel primo *range*, in tema di reclami si registra un picco nel secondo *range*, quello che va dagli 11 ai 20 giorni di attesa (43,4%). Tale differenza, verosimilmente, è dovuta alla maggiore complessità di gestione dei reclami rispetto alle semplici richieste di informazioni. Le differenze, tuttavia, si livellano con riferimento al dato cumulato, dal momento che l'89% delle gestioni dichiara tempi effettivi di risposta che non superano il trentesimo giorno a partire dalla richiesta dell'utente, quota che raggiunge il 97% con riferimento a un arco temporale di 60 giorni.

#### Modalità di pagamento

Con la determina 5/2014 - DSID è stato richiesto ai gestori di indicare le diverse modalità di pagamento messe a disposizione degli utenti. In tutti i casi, chiaramente, vi è la coesistenza di diverse opzioni: il pagamento delle fatture - senza oneri di riscossione - presso gli

FIG. 4.18

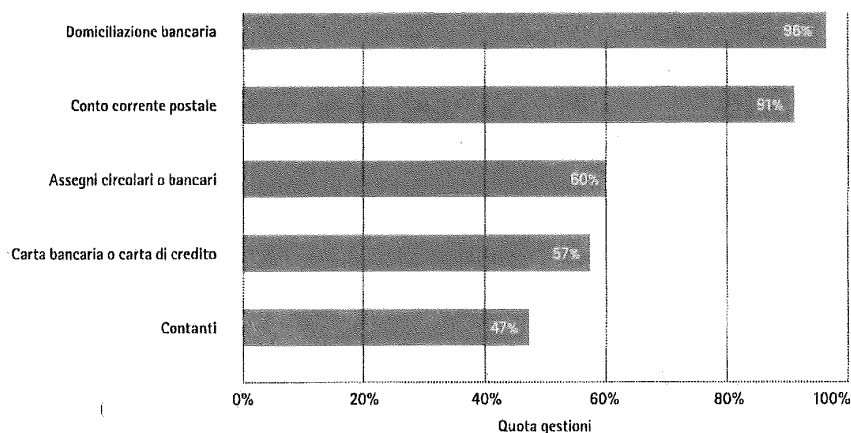
Tempo di attesa per la risposta ai reclami - Livelli effettivi per il 2013



Fonte: Elaborazioni AEEGSI su dati determina 5/2014 - DSID.

FIG. 4.19

Modalità di pagamento messe a disposizione dai gestori per il 2013



Fonte: Elaborazioni AEEGSI su dati determina 5/2014 - DSID.

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 e 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.

Dall'analisi della figura 4.19, in cui vengono riportate le quote composte dal totale delle gestioni che mettono a disposizione della propria utenza una determinata modalità di pagamento, emerge che la domiciliazione bancaria risulta essere la modalità più diffusa, prevista dal 96% delle gestioni considerate, seguita dal conto corrente postale (91%); assegni circolari o bancari sono previsti nel 60% dei casi, mentre il pagamento tramite carta bancaria o carta di credito è possibile per il 57% delle gestioni. La modalità meno diffusa, infine, è il pagamento in contanti, messo a disposizione da poco meno della metà delle gestioni (47%).

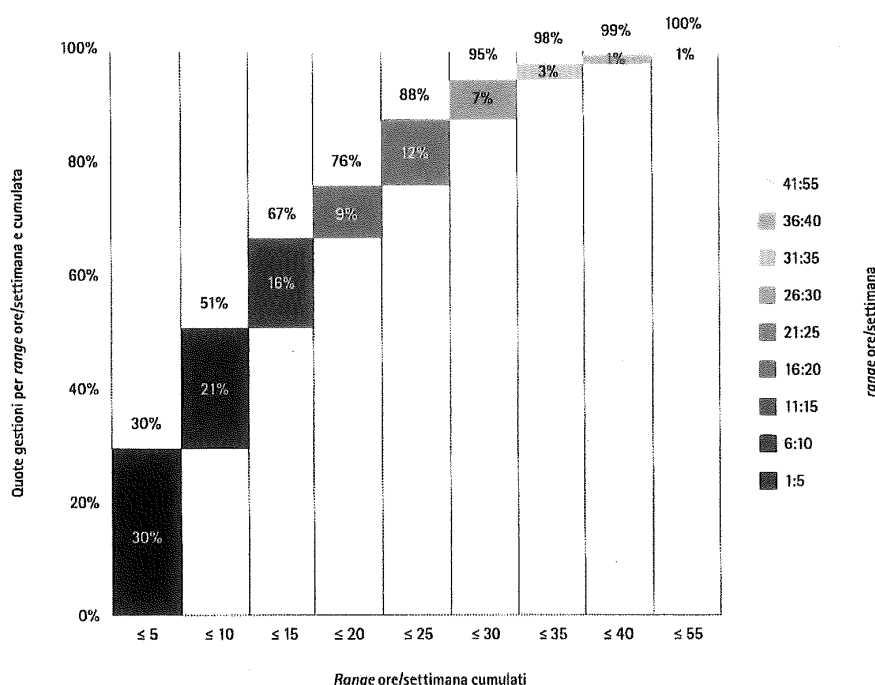


FIG. 4.20

Orari di apertura degli sportelli fisici nel 2013

Fonte: Elaborazioni AEEGSI su dati determina 5/2014 - DSID.

### Sportelli al pubblico

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. Nel settore idrico risulta di particolare interesse analizzare e monitorare la gestione degli sportelli fisici poiché, 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. Il decreto del Presidente del Consiglio dei ministri 29 aprile 1999 dispone che i gestori assicurino al pubblico una accessibilità agli sportelli non inferiore alle otto ore nei giorni feriali e alle quattro ore

il sabato, per un totale di 44 ore per settimana tipo (senza festività); il medesimo decreto dispone, inoltre, che gli sportelli siano adeguatamente distribuiti in relazione alle esigenze dell'utenza nel territorio, senza però specificare né i criteri per garantire l'adeguatezza della distribuzione, né, eventualmente, il numero minimo di sportelli per utenza servita.

L'analisi dei dati inviati ai sensi della determina 5/2014 - DSID, rappresentati nella figura 4.20 in cui le quote riportate sono composte dall'insieme delle Carte dei servizi aggregate per range di orario di apertura garantito, mostra che meno dell'1% delle gestioni rispetta l'obbligo<sup>21</sup> imposto dal richiamato decreto del Presidente del Consiglio dei ministri del 1999 in tema di orario minimo di apertura al pubblico degli sportelli. Nella medesima figura 4.20 viene evidenziato anche il dato cumulato delle diverse classi, dal quale emerge che l'88% delle gestioni garantisce nella Carta dei servizi

<sup>21</sup> Il citato decreto del Presidente del Consiglio dei ministri del 1999 prevede che i gestori assicurino al pubblico un'accessibilità agli sportelli non inferiore alle otto ore giornaliere nei giorni feriali e non inferiore alle quattro ore il sabato. Si tratta di un obbligo previsto tempo fa che è stato di fatto rispettato dai gestori con lo sviluppo di strumenti tecnologici alternativi.

al massimo 25 ore settimanali. Questo dato conferma il ridimensionamento degli sportelli a favore di altri canali di assistenza, quali i servizi telefonici o quelli offerti via *web*, che di fatto garantiscono all'utente l'accessibilità dei servizi.

Quanto alla distribuzione degli sportelli in relazione alle esigenze dell'utenza sul territorio, dai medesimi dati si evince che, complessivamente, è attualmente presente in media uno sportello ogni 40.000 abitanti circa.

#### Servizi telefonici

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, è necessario che ne venga garantita la piena disponibilità e gratuità. A differenza dei settori energetici, 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, e risulta di particolare interesse indagare sulla effettiva messa a disposizione dell'utenza di servizi telefonici, con particolare riferimento alla gratuità per l'utente fruitore.

Dall'analisi dei dati inviati ai sensi della determina 5/2014 – DSID, dunque, emerge che la quasi totalità delle Carte dei servizi (95%) riporta un numero telefonico di assistenza per l'utenza, ma poco meno del 65% prevede che allo stesso sia associato un numero verde gratuito.

Rilevante per il settore è, inoltre, una particolare categoria di servizi telefonici, quella del pronto intervento, che viene messa a disposizione, anche in questo caso, dalla gran parte delle gestioni (96%); tuttavia, neanche al numero di pronto intervento è sempre associato un numero verde gratuito per l'utente.