

Autorità Idrica Toscana

**Relazione illustrativa sulla determinazione delle spese da addebitare
all'utenza per la nuova disciplina della morosità (delibera ARERA
311/2019/R/idr)**

Autorità Idrica Toscana

1. Premessa

In data 16 luglio 2019, con delibera 311/2019/R/idr, ARERA ha approvato la regolazione della morosità nel servizio idrico integrato (REMSI), concludendo il procedimento iniziato nel 2013 con la delibera 87/2013/R/idr.

Con l'art. 61 della L. 221/15 (Collegato ambientale alla legge di stabilità 2014) ed il successivo D.P.C.M. 29 agosto 2016 era stato richiesto ad ARERA di adottare "direttive per il contenimento della morosità degli utenti del servizio idrico integrato". Le suddette direttive dovevano prevedere la garanzia del "quantitativo minimo vitale di acqua necessario al soddisfacimento dei bisogni fondamentali di fornitura per gli utenti morosi" ed individuare, in coerenza con gli altri settori regolati, le utenze domestiche residenti non disalimentabili per documentato stato di disagio economico-sociale (cui garantire in ogni caso il quantitativo minimo vitale di 50 litri abitante giorno) e le utenze non disalimentabili relative ad attività di servizio pubblico, oltre a definire le procedure di messa in mora dell'utente.

ARERA con delibera 603/2017/R/idr "Direttive per l'adozione di procedure per il contenimento della morosità nel servizio idrico integrato. Inquadramento generale e primi orientamenti" aveva avviato una consultazione al riguardo.

A conclusione dell'iter, ARERA ha disciplinato con deliberazione 311/2019/R/idr la regolazione della morosità nel servizio idrico integrato, stabilendo che la stessa sia applicata dal 1 gennaio 2020 e che comporti la modifica delle Carte dei Servizi e dei regolamenti di fornitura.

Con deliberazione n. 17 del 7 ottobre 2019 l'Assemblea dell'Autorità Idrica Toscana ha approvato le linee di indirizzo per il recepimento della nuova disciplina della morosità, linee che hanno trovato compimento nelle modifiche alle Carte dei Servizi degli 8 gestori toscani. In data 15 ottobre le suddette linee di indirizzo sono state illustrate alle associazioni dei consumatori appartenenti al CRCU, mentre contemporaneamente venivano richieste informazioni ai gestori in merito alle spese addebitate all'utenza per l'attività di sollecito di pagamento e di limitazione e sospensione della fornitura a seguito della morosità.

Nel corso dell'autunno 2019 tutte le Carte dei Servizi sono state modificate coerentemente alle linee guida, approvandole nelle rispettive conferenze territoriali e in consiglio direttivo, rimandando al 2020 la modifica dei regolamenti e dei loro allegati. In data 18 dicembre i gestori sono stati sollecitati a inviare le informazioni in merito alla quantificazione economica delle attività operative previste nelle diverse fasi di gestione della morosità. Con risposta del 14 febbraio Publiacqua, come concordato in una riunione con i gestori tenuta il 10 febbraio, inviava una comunicazione contenente la quantificazione dei costi dei diversi gestori toscani (Allegato 1), specificando che tali informazioni riguardavano i costi operativi sostenuti per l'effettuazione delle attività di gestione della morosità.

Autorità Idrica Toscana

In data 5 e 10 marzo sono stati organizzati due incontri in teleconferenza con i gestori nelle quali si approfondivano i costi delle attività di gestione della morosità.

A seguito dell'art. 1- comma 291 della Legge 27/12/2019 n. 160, ARERA è ulteriormente intervenuta modificando, con deliberazione 16 giugno 2020 n.221/2020/R/IDR, il REMSI in modo da meglio definire le modalità di sollecito bonario.

2. Disciplina regionale toscana in tema di regolamenti di utenza e Carte dei servizi

In base alla legge regionale toscana n.69 del 2011 l'assemblea di AIT ha il compito di provvedere alla formulazione di indirizzi generali al consiglio direttivo concernenti, tra l'altro, *“sul regolamento d'utenza e la carta della qualità del servizio che il gestore è tenuto ad adottare”* (art. 8).

A sua volta il consiglio direttivo, *“sulla base delle proposte presentate dalle conferenze territoriali (...) e nel rispetto degli indirizzi generali formulati dall'assemblea (...) approva il regolamento d'utenza e la carta della qualità del servizio che il gestore è tenuto ad adottare nonché le relative modifiche”*.

Relativamente alle spese da addebitare all'utenza riguardanti le attività disciplinate dal REMSI, alla luce dei costi evidenziati dai gestori nella comunicazione di cui sopra, si ritiene che le stesse possano essere stabilite in maniera omogenea su tutto il territorio regionale, attraverso un indirizzo generale stabilito dall'assemblea di AIT.

3. Nuova disciplina sulle spese da addebitare all'utenza per la morosità

Il REMSI prevede particolari tutele per gli utenti domestici residenti e, particolarissime, per i destinatari di bonus idrico nazionale. Tale principio generale vale anche in tema di addebito di spese per le attività previste dalla nuova disciplina di gestione della morosità cioè per i solleciti di pagamento e gli interventi sul contatore per limitare, sospendere, disattivare e riattivare le forniture a seguito di morosità.

In particolare il comma 4.8 del REMSI prevede che il gestore, oltre alle fatture insolute, agli utenti destinatari di bonus idrico può richiedere il pagamento esclusivamente di:

- *“costi sostenuti per la spedizione del sollecito bonario di pagamento (...) e della comunicazione di costituzione in mora”*;
- interessi di mora.

Per le utenze domestiche residenti, oltre quanto sopra è possibile richiedere unicamente:

- *i “costi sostenuti per l'intervento di limitazione, ivi incluso il costo del limitatore (...)”*;
- i costi di sospensione/disattivazione della fornitura e i costi per il ripristino/riattivazione della fornitura.

Autorità Idrica Toscana

Per tali categorie non possono essere addebitate eventuali penali.

Il REMSI non specifica invece la disciplina da applicarsi agli utenti diversi da quelli domestici residenti, lasciando quindi che la stessa sia stabilita nei regolamenti di fornitura o nelle Carte dei Servizi. Si ricorda infatti che eventuali addebiti applicati all'utenza possono trovare giustificazione solo quando stabiliti nella disciplina contrattuale d'utenza che, come evidenziato precedentemente, in Toscana è di competenza di AIT: solo nel caso delle spese per la procedura di limitazione è lo stesso REMSI a specificare che a livello nazionale sono "individuate dal competente Ente di governo dell'ambito".

Di conseguenza si ritiene opportuno stabilire un livello specifico delle spese da addebitare alle utenze domestiche residenti, con condizioni migliorative rispetto alle altre categorie di utenza.

4. Quantificazione delle spese da addebitare all'utenza per l'attività di sollecito di pagamento

A seguito del mancato pagamento delle fatture i gestori hanno la facoltà di attivare le procedure di sollecito di pagamento e, in costanza di mora, le procedure per la limitazione, sospensione e disattivazione della fornitura, affiancando queste ultime con le procedure di recupero del credito. Diversamente dalle precedenti queste ultime non sono oggetto della disciplina REMSI.

Relativamente alle attività di sollecito di pagamento il REMSI ha disciplinato due fasi:

1. Il sollecito bonario inviato trascorsi almeno 10 giorni solari dalla scadenza della fattura non pagata;
2. La costituzione in mora inviata dopo il sollecito bonario e trascorsi almeno 25 giorni solari dalla scadenza della fattura non pagata.

Ad entrambi i documenti deve essere allegata specifica documentazione (ad esempio i bollettini di pagamento) e deve essere tracciata la spedizione, essendone poi collegata a questa le ulteriori tempistiche di gestione della morosità.

Secondo i dati raccolti dai gestori relativamente all'anno 2019 risulta che sono state effettuate circa 0,5 milioni di costituzioni in mora, come evidenziato nella seguente tabella. Dei solleciti bonari, essendo questa una nuova attività, non si hanno invece informazioni.

Anno 2019	Acque	Acque Toscane	ADF	Asa	Gaia	Geal	Nuove Acque	Publiacqua	Totale
Costituzioni in mora	112.734	4.720	67.172	61.254	90.667	3.086	25.193	153.967	518.793

Si stima che da 2/3 alla metà delle costituzioni in mora sono state inviate ad utenze residenti, mentre il rimanente ad utenze non residenti.

Autorità Idrica Toscana

Gli importi richiesti nel 2019 agli utenti per tali attività sono rappresentati nella seguente tabella:

	Acque	Acque Toscane	ADF	Asa	Gaia	Geal	Nuove Acque	Publiacqua
Spesa addebitata sollecito bonario (euro)		0,8					3,5	
Spesa addebitata costituzione in mora (euro)	17	4,3	11,32	6,15	17	5,84	4,6	10,6

Per queste attività i gestori hanno dichiarato di sostenere nuovi costi per:

- stampa;
- spedizione;
- preparazione e verifica dell'esito dell'invio.

Dall'analisi dei costi operativi si evince che mediamente i costi sostenuti sono:

- Lettera tracciata 2,72 euro ad invio;
- Lettera raccomandata con ricevuta di ritorno 6,56 euro ad invio.

Considerando un costo medio di circa 1 euro per la stampa e spedizione di una lettera tracciata e di 5 euro per la stampa e spedizione di una raccomandata A/R risulta che per ogni invio i costi di preparazione e verifica sono di circa 1,5 euro a spedizione.

Con deliberazione 16 giugno 2020 n.221/2020/R/IDR, ARERA è ulteriormente intervenuta modificando il REMSI in modo da meglio definire le modalità di sollecito bonario che adesso possono essere effettuate esclusivamente mediante raccomandata con avviso di ricevimento o posta elettronica certificata. Di conseguenza si propongono le seguenti spese da addebitare all'utente moroso. Per le utenze residenti sono stati presi a riferimento i costi comunicati dai gestori in merito a stampa, spedizione e preparazione/verifica dell'invio. Per gli utenti non residenti i gestori hanno richiesto di raddoppiare tali valori in modo da penalizzare tali categorie di utenza e mantenere il flusso di ricavi precedentemente ottenuti.

	Importo unitario massimo utenza domestica residente	Importo unitario massimo altra utenza (non residente)
Posta elettronica certificata	1,5 €	3 €
Lettera raccomandata A/R	6,5 €	13 €

Rispetto ai precedenti importi della costituzione in mora con raccomandata risultano generali riduzioni, in particolare per Acque e Gaia.

Autorità Idrica Toscana

5. Quantificazione delle spese da addebitare all'utenza per l'attività di sollecito di pagamento

Relativamente agli interventi sulla fornitura, il REMSI prevede le seguenti modalità per le diverse categorie di utenza:

Utenze pubbliche non disalimentabili	<ul style="list-style-type: none">• Limitazione
Utenze residenti con bonus idrico	<ul style="list-style-type: none">• Limitazione
Utenze residenti senza bonus idrico	<ul style="list-style-type: none">• Limitazione (o comunicazione impossibilità)• Sospensione• Disattivazione (solo per manomissione impianti o mancato pagamento recupero morosità 24 mesi)
Altre utenze	<ul style="list-style-type: none">• Limitazione• Sospensione• Disattivazione

La limitazione consiste nella riduzione del flusso che consente il passaggio di un quantitativo minimo essenziale pari a 50 l/abitante giorno, la sospensione nella interruzione temporanea del flusso mentre la disattivazione nella interruzione definitiva del flusso con rimozione del contatore e risoluzione del contratto.

L'attività di limitazione non era svolta da tutti i gestori toscani, come evidenziato nella seguente tabella.

Anno 2019	Acque	Acque Toscane	ADF	Asa	Gaia	Geal	Nuove Acque	Publiacqua	Totale
Limitazioni	1.025		119	531	1.662		1.115	4.287	8.739
di cui residenti	953			526	1.573		1.078	4.287	8.417
di cui non residenti	72		119	5	89		37		322

Nella stragrande maggioranza l'attività di limitazione ha riguardato l'utenza domestica residente, con l'utilizzazione di lente idrometrica tarata che limita la portata. Non essendo utilizzato (poiché sostanzialmente ancora da sviluppare) un sistema di misurazione che dopo il passaggio di 50 litri a

Autorità Idrica Toscana

residente interrompa la fornitura giornaliera, i sistemi di limitazione agiscono sulla portata istantanea cioè limitando il flusso a pochi litri al minuto attraverso l'inserimento di una lente con un foro calibrato in base alla pressione di rete e al quantitativo di acqua che si deve assicurare. Ad esempio 150 litri al giorno (l'equivalente del quantitativo da assicurare ad una famiglia di 3 residenti) è teoricamente ottenuto con una portata di 0,1 litri al minuto. In realtà le variazioni delle pressioni di rete, l'esistenza di sedimenti e la tolleranza minima dei contatori consigliano di tarare i sistemi di limitazione su valori superiori a 50 litri a residente al giorno. In alternativa alla lente tarata, esistono delle valvole da inserire nel sistema di misura che possono essere regolate per modificare la portata e attivate o disattivate con maggiore semplicità rispetto all'installazione di una lente. Sempre nell'anno 2019, a fronte delle quasi 9.000 limitazioni, i gestori toscani hanno evidenziato circa 11.000 casi di mancata applicabilità tecnica di sistemi di limitazione all'utenza.

L'attività di sospensione è avvenuta nel 2019 in circa 15.000 casi, talvolta con la rimozione del contatore e talvolta invece mantenendo il contatore chiuso. Nella seguente tabella i casi di sospensione per i diversi gestori.

Anno 2019	Acque	Acque Toscane	ADF	Asa	Gaia	Geal	Nuove Acque	Publiacqua	Totale
Sospensione	4.429	430	5.275	1.068	1.718	472	1.056	1.457	15.905
<i>di cui residenti</i>	1.541	244	2.734	525	200	209	300	247	6.000
<i>di cui non residenti</i>	2.888	186	2.541	543	1.518	263	756	1210	9.905

Con tutta probabilità dovrebbero aumentare i casi di limitazione riducendosi quelli di sospensione.

Le spese addebitate agli utenti per le attività di limitazione, sospensione, disattivazione e riattivazione delle forniture a seguito morosità sono rappresentate nella seguente tabella.

Anno 2019	Acque	Acque Toscane	ADF	Asa	Gaia	Geal	Nuove Acque	Publiacqua
Costo installazione limitatore							100	
Costo attivazione limitatore	41,5		93,72	37			35	31,93
Costo disattivazione limitatore			93,72	51			35	
Costo sospensione	41,5	31,5	93,72	37	26		35,57	31,93
Costo riattivazione dopo sospensione	41,5	31,5	93,72	37	26	51,65	35,57	31,93
Costo disattivazione fornitura	41,5	31,5	93,72	51	73		35,57	31,93

Dall'analisi dei costi operativi dichiarati dai gestori per lo svolgimento degli interventi sulla fornitura a seguito della morosità risultano i seguenti costi medi:

1. limitazione con lente tarata 37,71 euro;

Autorità Idrica Toscana

2. limitazione con valvola 51,69 euro;
3. sospensione con piombatura rubinetto 35,41 euro;
4. sospensione con valvola 36,60 euro;
5. disattivazione con rimozione contatore 46,01 euro;
6. riattivazione dopo limitazione o sospensione 39,58 euro.

Tali importi comprendono i costi diretti per lo svolgimento delle relative attività cioè il personale addetto ad effettuare l'intervento, gli automezzi e i materiali utilizzati.

Dall'analisi risulta che gli interventi più semplici sul contatore determinano costi sostanzialmente omogenei mentre l'installazione della valvola di limitazione e la rimozione del contatore comportano costi più elevati.

In base a quanto sopra si ritiene opportuno proporre le seguenti spese per le attività sulla fornitura degli utenti morosi. Per le utenze residenti sono stati presi a riferimento i costi comunicati dai gestori in merito a personale, automezzi e materiali. Per gli utenti non residenti i gestori hanno richiesto di aumentare tali valori in modo da penalizzare tali categorie di utenza e mantenere il flusso di ricavi precedentemente ottenuti.

	Importo unitario massimo utenza domestica residente	Importo unitario massimo altra utenza (non residente)
Intervento sul contatore per limitazione, sospensione, riattivazione	35 €	45 €
Costo valvola di limitazione (in aggiunta al precedente)	20 €	20 €
Disattivazione a seguito morosità	45 €	55 €

Il REMSI specifica che la spesa per l'attività di limitazione non può essere applicata agli utenti beneficiari di bonus idrico nazionale e agli altri utenti domestici residenti caratterizzati da morosità inferiore a 3 volte il corrispettivo della fascia agevolata e che non abbiano ricevuto altri solleciti di pagamento nei precedenti 18 mesi. Per questi ultimi le relative attività sono coperte dalla tariffa attraverso una componente specifica del metodo tariffario chiamato OP_{social}.

Rispetto ai precedenti importi risulta una generale diminuzione, in particolare per il gestore ADF.

Autorità Idrica Toscana

6. Conclusioni

Alla luce delle considerazioni sopra riportate si esprime parere di regolarità tecnica alla proposta di spese da applicarsi all'utenza per le attività di sollecito e di intervento sul misuratore a seguito di morosità.

La proposta costituirà atto di indirizzo dell'Assemblea di AIT ai sensi dell'art. 8 comma 1 lettera e) numero 3 della legge regionale n.69/2011.

Il Responsabile del Servizio Tutela del Consumatore
(Lorenzo Furia)

Documento informatico sottoscritto con firma digitale ai sensi
dell'art.24 del D.Lgs. 82/2005