
ALLEGATO C

ISTANZA
DI DEROGA DALL'APPLICAZIONE DELLA DELIBERA ARERA 655/2015/R/IDR
PER IL PERIODO DI 12 MESI

ai sensi

dell'art. 3.2 della deliberazione ARERA 655/2015/R/IDR

6 agosto 2018

documento adottato dalla Conferenza dei Sindaci con delibera 3-18 del 15 ottobre 2018
--

L'art. 3.2 della Deliberazione ARERA 655/2015/R/IDR prevede che qualora il gestore dimostri di non poter ottemperare alle disposizioni del provvedimento, l'Ente di governo dell'ambito competente per il relativo territorio, d'intesa con il gestore del SII, ha facoltà di presentare istanza motivata di deroga all'Autorità per un periodo massimo pari a dodici (12) mesi, al fine di garantire al gestore i tempi necessari per adeguare i propri sistemi informatici e gestionali alle prescrizioni in materia di qualità contrattuale.

Il Gestore ha richiesto alla STO dell'EGA di presentare, ai sensi dell'art. 3.2 della delibera 655/2015, apposita istanza motivata di deroga con nota 136225/P del 4 aprile 2018 per il comune di Civitavecchia e con nota nota 242368/P del 18 giugno 2018 per il Comune di Morlupo entrambi acquisiti nel corso del 2018.

COMUNE DI CIVITAVECCHIA

Nello specifico, con riguardo al database utenze e alle planimetrie delle reti e degli impianti idrici e fognari, si segnala la necessità di:

- verificare e acquisire a sistema le informazioni messe a disposizione dal precedente gestore;
- rettificare e integrare le informazioni, errate e/o mancanti, necessarie all'espletamento delle attività gestionali, in conformità alle disposizioni della deliberazione 655/2015/R/IDR.
-

Si rappresenta, infatti, che al momento dell'acquisizione:

- oltre 2mila misuratori utenza sono privi di matricola sul database commerciale;
- circa 350 unità condominiali non sono corredate dei dati necessari per l'avvio della fatturazione e per la gestione commerciale;
- l'associazione misuratore-utenza non è certificata;
- le utenze collegate ad immobili comunali, anche gestiti da terzi, sono fuori ruolo;
- le planimetrie delle reti e degli impianti idrici e fognari sono mancanti.
-

Inoltre, si ravvisano le seguenti complessità gestionali che, anche a valle delle esperienze pregresse, sono intervenute nella fase post-acquisizione:

- gli utenti avranno un verosimile generale incremento della bollettazione derivante dall'applicazione dell'articolazione tariffaria applicata nell'ambito territoriale Acea Ato2 (tariffe più alte di quelle attuali, intercettazioni delle eccedenze a seguito della rilevazione di letture effettive come da normativa di riferimento);
- gli utenti che finora non hanno mai ricevuto fattura, perché non a ruolo, d'ora in poi saranno regolarmente fatturati;
- la quasi totalità dei misuratori è ubicata all'interno della proprietà privata degli utenti;

- lo sportello attualmente dedicato al servizio idrico è allocato all'interno del Municipio del Comune di Civitavecchia e non risponde agli standard della Convenzione di Gestione;
- le letture di passaggio del precedente gestore sono nella quasi totalità stimate ed è assente il dato di consumo medio annuo di ciascuna fornitura.

Stante quanto sopra, la richiesta di deroga si rende necessaria soprattutto con riguardo alle criticità che hanno impatto sulla fatturazione, variazioni contrattuali, call center e reclami (verosimile ingente flusso di contatti in entrata nel primo periodo), gestione separata, sportelli, pronto intervento e gestione utenza.

Tali necessità di deroga, peraltro, sono state dal Gestore già rappresentare in sede di acquisizione sia al Comune che alla Segreteria Tecnica dell'Ente di Governo d'Ambito e accompagnate da un impegno del Gestore, nella fase di transizione, ad essere presente presso i locali dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico, attraverso il supporto di 2 dipendenti di Acea che garantiranno le attività necessarie richieste dall'utenza.

COMUNE DI MORLUPO

Si fa presente che Acea ATO 2 ha ricevuto il Data Base delle utenze solo lo scorso 5 giugno 2018. Si rappresenta, pertanto, che l'assenza dei dati attestanti la situazione contrattuale al 16 aprile 2018 – data di avvio della gestione Acea ATO 2 – ha impedito un efficiente rapporto con gli utenti sia in caso di richieste commerciali che tecniche.

Nello specifico, con riguardo al database utenze ricevuto, si segnala la necessità da parte di Acea ATO2 di:

- verificare e acquisire a sistema le informazioni messe a disposizione dal precedente gestore;
- rettificare e integrare le informazioni, errate e/o mancanti, necessarie all'espletamento delle attività gestionali, in conformità alle disposizioni della deliberazione 655/2015/R/IDR.

Si rappresenta, infatti, che al momento dell'acquisizione:

- oltre 1.700 misuratori utenza sono privi di matricola sul database commerciale;
- per nessuno dei 4.080 punti di fornitura sono stati trasmessi dati tecnici dei misuratori (numero di cifre, anno di fabbricazione, tipologia,...)
- circa 280 clienti hanno più di una fornitura di uso abitativo senza indicazione della residenza utile ad assegnare la corretta tariffa;
- le utenze collegate ad immobili comunali, anche gestiti da terzi, sono fuori ruolo;
- le planimetrie delle reti e degli impianti idrici e fognari sono mancanti.

Inoltre, si ravvisano le seguenti complessità gestionali che, anche a valle delle esperienze pregresse, sono intervenute e interverranno nella fase post-acquisizione:

- gli utenti avranno un verosimile generale incremento della bollettazione derivante dall'applicazione dell'articolazione tariffaria applicata nell'ambito territoriale Acea ATO 2 (tariffe più alte di quelle attuali, intercettazioni delle eccedenze a seguito della rilevazione di letture effettive come da normativa di riferimento);
- la quasi totalità dei misuratori è ubicata all'interno della proprietà privata degli utenti;
- le letture di passaggio del precedente gestore sono nella quasi totalità stimate ed è assente il dato di consumo medio annuo di ciascuna fornitura.

Stante quanto sopra, la richiesta di deroga si rende necessaria soprattutto con riguardo alle criticità che hanno impatto sulla fatturazione, variazioni contrattuali, call center e reclami (verosimile ingente flusso di contatti in entrata nel primo periodo), gestione separata, sportelli, pronto intervento e gestione utenza.

Tali necessità di deroga, peraltro, sono state dal Gestore già rappresentare in sede di acquisizione sia al Comune che alla Segreteria Tecnica dell'Ente di Governo d'Ambito.