
ISTANZA

DI DEROGA DI CUI ALL'ART 3.2 DELIBERAZIONE ARERA N.655/2015/R/IDR
E
ALL'ART. 2.1 DELLA DELIBERAZIONE 547/2019/R/IDR

Allegato A

27 novembre 2020

documento approvato dalla Conferenza dei Sindaci con delibera 6-20 del 27 novembre 2020
--

Premessa

Con riferimento al servizio idrico potabile del Comune di Percile, la cui gestione è stata assunta a far data dal 01/01/2020, in relazione all'applicazione della regolazione della qualità contrattuale, e nello specifico delle deliberazioni dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) 655/2015/R/idr "Regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono" art. 3.2 e 547/2019/R/idr "Integrazione della disciplina vigente in materia di regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato e disposizioni per il rafforzamento delle tutele a vantaggio degli utenti finali nei casi di fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni" art. 2.1, Acea ATO2 con nota 338139/P del 7 agosto 2020 (ALL.1), ha richiesto all'EGA di presentare, apposita istanza motivata di:

- Deroga, per un periodo di 12 mesi, dall'applicazione della deliberazione 655/2015/R/idr, secondo quanto previsto dall'art. 3.2 della deliberazione 655/2015/R/idr medesima con riferimento ai processi di aggregazione delle gestioni (di cui all'articolo 172 del d.lgs. 152/06), al fine di consentire alla Società i tempi necessari per adeguare i sistemi informatici e gestionali alle prescrizioni in materia di qualità contrattuale;
- Temporanea esclusione ex ante, per un periodo di 12 mesi, dall'applicazione degli indennizzi automatici associati al mancato rispetto degli standard specifici di cui alla predetta deliberazione 655/2015/R/idr, secondo quanto previsto dall'art. 2.1, lettera a) della deliberazione 547/2019/R/idr, al fine di rendere effettiva la fruibilità delle prestazioni per gli utenti finali;
- Temporanea applicazione del meccanismo incentivante di cui alla predetta deliberazione 655/2015/R/idr, al perimetro gestionale preesistente, fino al 31.12.2021, secondo quanto previsto dall'art. 2.1, lettera b) della deliberazione 547/2019/R/idr in caso di significative operazioni di aggregazione gestionale verificatesi a partire dal 1 gennaio 2018, al fine di evitare effetti distorsivi nell'implementazione iniziale del citato meccanismo.

COMUNE DI PERCILE

Acea ATO 2 ha ricevuto il Data Base delle utenze solo nel momento dell'acquisizione, pertanto l'assenza dei dati attestanti la situazione contrattuale alla 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 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 200 misuratori utenza sono privi di matricola sul database commerciale;
- per nessuno dei 332 punti di fornitura sono stati trasmessi dati tecnici dei misuratori (numero di cifre, anno di fabbricazione, tipologia,...)
- per nessuno dei 332 punti di fornitura è stata fornita la lettura verranno migrati tutti con lettura a zero (fatturavano tutto a forfait)
- 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 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 nel verbale siglato all'atto dell'acquisizione, sia al Comune che alla Segreteria Tecnica dell'Ente di Governo d'Ambito.

Allegati:

- nota Acea ATO 2 prot. 338139/P del 7 agosto 2020.

Acea ATO 2 SpA

Spettabile
Segreteria Tecnico Operativa Conferenza dei Sindaci
ATO2 Lazio Centrale – Roma
c.a. Dirigente Responsabile Dott. Ing. Massimo Paternostro
Via Cesare Pascarella, 31
00153 ROMA

stoato2roma@pec.ato2roma.it

Roma, 7 agosto 2020

Protocollo n. 338139

Trasmessa via pec.

Oggetto: Istanza di deroga relativa all'applicazione della regolazione della qualità contrattuale, di cui all'art. 3.2 della deliberazione 655/2015/R/idr e all'art. 2.2 della deliberazione 547/2019/R/idr

Con riferimento al servizio idrico potabile del Comune di Percile, acquisito a far data dal 01/01/2020 per il servizio idrico potabile, in relazione all'applicazione della regolazione della qualità contrattuale, e nello specifico delle deliberazioni dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) 655/2015/R/idr "Regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono" e 547/2019/R/idr "Integrazione della disciplina vigente in materia di regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato e disposizioni per il rafforzamento delle tutele a vantaggio degli utenti finali nei casi di fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni", Acea ATO2 chiede alla Segreteria Tecnico-Operativa dell'Ente di Governo d'Ambito di presentare all'ARERA istanza motivata di:

- Deroga, per un periodo di 12 mesi, dall'applicazione della deliberazione 655/2015/R/idr, secondo quanto previsto dall'art. 3.2 della deliberazione 655/2015/R/idr medesima con riferimento ai processi di aggregazione delle gestioni (di cui all'articolo 172 del d.lgs. 152/06), al fine di consentire alla Società i tempi necessari per adeguare i sistemi informatici e gestionali alle prescrizioni in materia di qualità contrattuale;
- Temporanea esclusione ex ante, per un periodo di 12 mesi, dall'applicazione degli indennizzi automatici associati al mancato rispetto degli standard specifici di cui alla predetta deliberazione 655/2015/R/idr, secondo quanto previsto dall'art. 2.1, lettera a) della deliberazione 547/2019/R/idr, al fine di rendere effettiva la fruibilità delle prestazioni per gli utenti finali;
- Temporanea applicazione del meccanismo incentivante di cui alla predetta deliberazione 655/2015/R/idr, al perimetro gestionale preesistente, fino al 31.12.2021, secondo quanto previsto dall'art. 2.1, lettera b) della deliberazione 547/2019/R/idr in caso di significative operazioni di aggregazione gestionale verificatesi a partire dal 1 gennaio 2018, al fine di evitare effetti distorsivi nell'implementazione iniziale del citato meccanismo.

Acea ATO 2 SpA

Si fa presente che Acea ATO 2 ha ricevuto il Data Base delle utenze solo nel momento dell'acquisizione. Si rappresenta, pertanto, che l'assenza dei dati attestanti la situazione contrattuale alla 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 200 misuratori utenza sono privi di matricola sul database commerciale;
- per nessuno dei 332 punti di fornitura sono stati trasmessi dati tecnici dei misuratori (numero di cifre, anno di fabbricazione, tipologia,...)
- per nessuno dei 332 punti di fornitura ci è stata fornita la lettura verranno migrati tutti con lettura a zero (fatturavano tutto a forfait)
- 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.

Il Presidente
Claudio Cosentino

