

---

## **ISTANZA**

MOTIVATA PER IL RICONOSCIMENTO DELLA COMPONENTE OPmis  
ai sensi dall'art. 18.11 dell'Allegato A alla deliberazione ARERA 580/2019/R/IDR

---

### **Allegato D**

**27 novembre 2020**

<b>documento approvato dalla Conferenza dei Sindaci con delibera 6-20 del 27 novembre 2020</b>
--



## **Premesse**

L'art. 18.11 dell'Allegato A alla deliberazione ARERA 580/2019/R/IDR stabilisce che, per ciascuna annualità 2020-2023, la componente Opmis ai fini dell'implementazione delle misure tese ad accelerare l'adeguamento alle più recenti disposizioni regolatorie per rendere gli utenti maggiormente consapevoli dei propri consumi, nonché per favorire le procedure di limitazione in caso di morosità e di disalimentazione selettiva della fornitura ove ne ricorrano i presupposti, è proposta su istanza motivata di riconoscimento da parte dell'Ente di governo dell'ambito o altro soggetto competente, corredata da un piano di attività tese al superamento degli impedimenti tecnici riscontrati nella procedura di limitazione ovvero disalimentazione selettiva nelle utenze condominiali.

Il Gestore con nota 474565/P del 10 settembre 2020 (ALL. 1) ha inviato una relazione con lo scopo di illustrare il dettaglio dei costi che Acea Ato2 prevede di sostenere nel quadriennio 2020-2023 per le attività di cui all'Art. 18.11 della Delibera ARERA n. 580/2019 di approvazione del Metodo Tariffario Idrico per il terzo periodo regolatorio (MTI-3).

La STO con nota 2037-20 del 21 settembre 2020 (ALL. 2) ha riscontrato il Gestore trasmettendo le risultanze dell'istruttoria in cui si definiscono i costi riconoscibili nella componente Opmis nello schema regolatorio 2020-2023.

Di seguito si descrivono i costi riconoscibili nella presente istanza motivata di riconoscimento da parte dell'Ente di governo dell'ambito e considerati nella predisposizione dello schema regolatorio 2020-2023.

## **ISTANZA MOTIVATA**

Con riferimento alla relazione illustrativa trasmessa dal gestore con nota prot. 474565/P del 10 settembre 2020 (ALL. 1), in cui vengono descritte tutte le attività che il medesimo ritiene possano riguardare l'implementazione delle misure tese a rendere gli utenti maggiormente consapevoli dei propri consumi e a favorire le procedure di limitazione, in particolare:

- potenziamento attività rilevazione utenze non a ruolo;
- attività miglioramento misura dei consumi;
- potenziamento dell'aggiornamento del data base clienti;
- campagne comunicazione generali;
- campagne comunicazione specifiche,

si rappresenta quanto segue.

### **Potenziamento delle attività di rilevazione delle utenze non a ruolo**

Il Gestore intende intensificare la regolarizzazione delle utenze abusive attraverso un programma di rilevazione proattiva e sistematica delle utenze non a ruolo che consiste nella ricerca, mediante attività di back office e interventi in campo, di prelievi di risorsa non autorizzati (frodi).

L'azione di contrasto messa in campo già dal 2019 ha la finalità di tutelare la risorsa idrica, ridurre le perdite apparenti e rendere gli utenti maggiormente consapevoli del corretto uso della risorsa e della sua necessaria valorizzazione.

Dalla analisi delle prime evidenze, il Gestore prevede di regolarizzare la posizione amministrativa di circa 1.500 utenze all'anno, per un totale di volumi di oltre 5.000.000 mc nel quadriennio.

L'attività è stata avviata, progressivamente, a partire dal mese di aprile 2019 con 11 risorse; nel 2020 sono state dedicate a questa attività ulteriori 5 risorse e pertanto risultano attualmente impegnate a tempo pieno complessive 16 risorse; altresì le uscite previste per il periodo 2020-2023 sono pari a 4 risorse, pertanto l'attività è entrata a regime solo a partire dal 2020 per un totale di 9 risorse a tempo pieno (FTE).

Il Gestore ha computato un costo medio unitario, base 2019, delle risorse in questione pari a € 68.000, al quale è stato applicato un incremento medio dell'1,5%.

I costi riconoscibili per l'attività di Potenziamento delle attività di rilevazione delle utenze non a ruolo considerati nella predisposizione dello schema regolatorio 2020-2023 sono riportati nella tabella seguente.

	2020	2021	2022	2023
<b>FTE</b>	<b>9</b>	<b>9</b>	<b>9</b>	<b>9</b>
<b>Costo FTE</b>	<b>590.000</b>	<b>600.000</b>	<b>610.000</b>	<b>620.000</b>

Sulla base delle previsioni fatte dal Gestore, la STO ha richiesto con nota prot. 2037-20 del 21 settembre 2020 (ALL. 2) di relazionare semestralmente sull'andamento di tale attività al fine di monitorare eventuali scostamenti e relative motivazioni rispetto quanto previsto.

### **Attività di miglioramento della misura dei consumi**

L'attività, svolta d'ufficio e sul campo, consiste nel verificare l'anagrafica tecnica e commerciale dell'utenza e ottimizzare la posizione del misuratore per consentirne una lettura efficace e puntuale, in particolare per tutte le utenze che non vengono lette da oltre 2 anni.

Dall'attività svolta fino ad ora, su circa 7.000 posizioni è emerso quanto segue:

- l'85% dei misuratori è posto in aree confinate dove è possibile accedere solo con il titolare dell'utenza (in abitazione, all'interno di cortili con accesso impedito da cancelli);
- il 3% è costituito da misuratori utilizzati da persone diverse dall'intestatario presente a sistema Sap (voltura utenza);
- il 2% è costituito da misuratori che hanno a sistema matricole diverse (forse una errata migrazione del dato o mancata transazione del cambio misuratore);
- il 10% è costituito da misuratori con dati mancanti o errati a sistema (anagrafica tecnica/commerciale da rettificare).

L'attività comporterà un incremento dell'acquisizione delle letture sul campo con focus sui contatori per i quali non è stato possibile negli ultimi 24 mesi il reperimento di alcuna lettura. Questo permetterà agli utenti interessati di avere in futuro una fatturazione i cui consumi sottesi siano misurati in campo con evidente beneficio in termini di maggiore consapevolezza sul reale andamento degli stessi ed una pronta visibilità in bolletta di eventuali azioni messe in campo dagli utenti per la riduzione dei consumi (tempestiva rilevazione della lettura, correttezza fatturazione, riduzione della fatturazione a stima, minori reclami).

Tale attività viene svolta da personale interno del Gestore quantificato in 9 risorse a tempo pieno (FTE). Le utenze non lette da oltre 2 anni alla data del 31/12/2019 erano pari a 28.464. Inoltre si è constatato che il perimetro è dinamico perché si registrano mensilmente nuovi ingressi di contatori non letti da più di due anni.

Tale attività non ha natura routinaria in quanto si tratta di casi singolari critici che, rapportati alla numerosità delle utenze gestite, devono necessariamente essere lavorati in maniera differenziata e specifica e sono state lavorate ad oggi già 7.000 posizioni.

Utenze > 2 anni non lette al 31.12.2019	28.464
Utenze già lavorate al 30.06.2020	6.330
Utenze incrementalì	<b>22.134</b>
% rilevante	85,0%
utenze da riconoscere	<b>18.814</b>
% sul totale utenze non lette > 2 anni	<b>66,1%</b>

Il Gestore ha computato il costo medio unitario, base 2019, delle risorse in questione pari a € 61.000, al quale è stato applicato un incremento medio dell'1,5%.

Prendendo atto che l'attività di miglioramento della misura dei consumi sarà circoscritta nel periodo regolatorio 2020-2023 secondo la programmazione descritta nella successiva tabella e pertanto si concluderà entro tale periodo, con l'azzeramento dei medesimi costi a partire dal 2024, i costi riconoscibili per tale l'attività considerati nella predisposizione dello schema regolatorio 2020-2023 sono riportati nella tabella seguente.

	2020	2021	2022	2023
<b>Totale risorse</b>	<b>9</b>	<b>9</b>	<b>9</b>	<b>9</b>
<b>FTE (66%)</b>	<b>5,9</b>	<b>5,9</b>	<b>5,9</b>	<b>5,9</b>
<b>Costo FTE</b>	<b>360.000</b>	<b>370.000</b>	<b>375.000</b>	<b>380.000</b>

Programmazione attività:

CALENDARIO ATTIVITA'																					
Comune	2020		2021		2022		2023		Totale		Comune	2020		2021		2022		2023		Totale	
	I sem	II sem	I sem	II sem	I sem	II sem	I sem	II sem				I sem	II sem	I sem	II sem	I sem	II sem	I sem	II sem		
AFFILE		x							125		MENTANA					x				721	
ALBANO LAZIALE							x	x	951		MONTE COMPATRI				x	x				368	
ALLUMIERE		x							127		MONTE PORZIO CATI	x		x	x					168	
ANAGNI		x							10		MONTELA	x	x							39	
APRILIA		x							4		MONTELIE	x	x							2	
ARCINAZZO ROMANO			x						197		MONTERC	x	x	x	x	x	x	x	x	995	
ARDEA		x							5		MORLUPO		x							14	
ARICCIA				x					342		NAZZANO		x							71	
ARTENA					x				535		NEMI		x							109	
BELLEGRA	x	x							91		OLEVANO ROMANO			x						176	
BRACCIANO							x		695		ORIOLO RI	x	x							96	
CANALE MONTERANO		x							2		PALESTRINA					x				530	
CANTERANO		x							10		PALOMBARA SABINA	x								13	
CAPRANICA PRENESTINA		x							107		PISONIAN	x	x							15	
CARPINETO ROMANO			x	x					304		POGGIO MIRTETO		x							2	
CASAPE	x	x							74		POLI		x							146	
CASTEL GANDOLFO	x	x							93		POMEZIA		x							100	
CASTEL MADAMA					x	x			587		PONZANO	x	x							44	
CASTEL SAN PIETRO ROMANO	x	x							46		RIANO			x						269	
CASTELNUOVO DI PORTO	x	x							389		RIGNANO FLAMINIO			x						267	
CAVE				x	x				464		ROCCA CA	x	x							8	
CERVARA DI ROMA	x	x							83		ROCCA DI	x	x							38	
CERVETERI			x						227		ROCCA DI PAPA					x	x	x	x	589	
CIAMPINO	x	x							142		ROCCA PRIORA				x					397	
CICILIANO	x	x							46		ROCCA SA	x	x							14	
COLLEFERRO			x						275		ROIATE	x	x							39	
COLONNA	x	x							86		ROMA	x	x	x	x	x	x	x	x	4.079	
FIANO ROMANO			x						244		SACROFANO			x						262	
FILACCIANO		x							39		SAMBUCI	x	x							39	
FIUMICINO	x	x							113		SAN CESAREO		x							112	
FORTE NUOVA				x					361		SAN GREGORIO DA SASSOLA			x						211	
FORMELLO		x							137		SAN POLO DEI CAVA	x								110	
FRASCATI					x				538		SAN VITO ROMANO	x	x							175	
GALLICIANO NEL LAZIO		x							72		SANTA M	x	x	x	x					525	
GAVIGNANO		x							45		SANT'ANGELO ROMA	x								2	
GENAZZANO		x	x						157		SANT'ORESTE		x							108	
GENZANO DI ROMA	x	x	x	x	x	x	x	x	1.184		SEGN					x	x			484	
GERANO	x	x							98		SUBIACO				x	x				272	
GORGA	x	x							41		TIVOLI	x	x	x	x	x	x	x	x	1.673	
GROTTAFERRATA	x	x	x	x					429		TOLFA	x	x	x	x					252	
GUIDONIA MONTECELIO	x	x	x	x	x	x			597		TORRITA T	x	x							68	
JENNE	x	x							25		TREVIGNANO ROMA		x							134	
LADISPOLI		x							1		VALMONTONE				x	x	x			433	
LANUVIO				x	x				297		VEJANO	x	x							35	
LARIANO				x					310		VELLETRI	x	x	x	x	x	x	x	x	1.269	
MANZIANA			x						190		VICOVARO								x	286	
MARCELLINA		x							116		ZAGAROLO				x					360	
MARINO	x	x	x	x	x	x	x	x	1.334											TOT.	28.464

Sulla base del calendario stilato dal Gestore la STO ha richiesto con nota prot. 2037-20 del 21 settembre 2020 (ALL. 2) di relazionare semestralmente sull'andamento di tale attività al fine di monitorare eventuali scostamenti e relative motivazioni rispetto quanto previsto.

### Potenziamento dell'aggiornamento del data base clienti

L'attività consiste nel verificare, aggiornare ed integrare il database degli utenti al fine di avere sempre informazioni corrette e puntuali sulle utenze. Tale attività è finalizzata non solo a consentire ai clienti la migliore conoscenza dei propri consumi sia in termini di volumi sia in termini di costi, ma anche a permettere scelte informate e coerenti rispetto alle proprie abitudini di uso della risorsa idrica.

L'attività agevolerà la corretta riconduzione del soggetto intestatario dell'utenza al misuratore con benefici in termini di maggiore consapevolezza dei consumi (aumento letture e corretto recapito fatture) ed anche benefici in termini di possibilità di limitazione lì dove in precedenza non si aveva certezza del dato dell'indirizzo e/o dell'ubicazione del misuratore e/o della presa.

Tale attività viene svolta da personale interno del Gestore quantificato in 7 unità di personale a tempo pieno (FTE), nonché attraverso soggetti terzi specializzati.

In considerazione della natura non routinaria di tale attività, che richiede di essere svolta in maniera differenziata e specifica, si è stimato un incremento del 30% rispetto alla normale gestione rientrante negli obblighi del gestore.

Il Gestore ha computato il costo medio unitario, base 2019, che risulta pari a 66.000€ come illustrato nella seguente tabella.

	2020	2021	2022	2023
<b>Totale risorse</b>	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>7</b>
<b>FTE (30%)</b>	<b>2,1</b>	<b>2,1</b>	<b>2,1</b>	<b>2,1</b>
<b>Costo FTE</b>	<b>140.000</b>	<b>140.000</b>	<b>145.000</b>	<b>150.000</b>
<b>Costo terzi</b>	<b>100.000</b>	<b>150.000</b>	<b>150.000</b>	<b>150.000</b>
<b>Costo totale</b>	<b>240.000</b>	<b>290.000</b>	<b>295.000</b>	<b>300.000</b>

Si ritiene che il potenziamento dell'aggiornamento del data base clienti risulta attività già compresa nel contratto di servizio pertanto per tale attività non si riconoscono costi nella predisposizione dello schema regolatorio 2020-2023.

### **Campagne di comunicazione e soluzioni digitali per il consumo consapevole**

Nel periodo 2014-2019 il Gestore ha fatto una serie di campagne di comunicazioni generiche relative principalmente al risparmio idrico, anche a seguito della situazione emergenziale del 2017, al bonus idrico e ad altre tematiche (ad esempio campagna pubblicitaria per gli 80 anni del Peschiera). Il costo medio sostenuto per tali campagne nel periodo 2014-2019, ad esclusione di quelli concernenti avvisi e pubblicazioni per gare, scioperi, sospensioni idriche, etc., è stato di 220.497 €.

Il Gestore prevede di realizzare una serie di campagne di comunicazione e di azioni mirate di customer care che hanno i seguenti obiettivi:

- Contenimento e consapevolezza consumi idrici;
- Fatturazione maggiormente basata su consumi effettivi (riduzione conguagli e reclami);
- Migliore comprensione della fattura e consapevolezza della tariffa applicata e delle sue componenti;
- Maggiore utilizzo servizi digitali vs canali tradizionali (facilità di accesso e gestione delle pratiche in self care);

Nel quadriennio, il Gestore prevede inoltre di sviluppare e mettere a disposizione dell'utenza soluzioni digitali, tra le quali la bolletta multimediale on-line che consentiranno una approfondita conoscenza e gestione dei propri consumi.



In particolare verranno effettuate:

- a) Campagne di comunicazione di portata generale di varia natura realizzate utilizzando diversi strumenti e canali di comunicazione: canali digitali e social (video tutorial, advertising on line, ecc.), affissioni, stampa, brochure e materiali informativi, convegni ed eventi sul territorio.
1. Campagne sul risparmio idrico finalizzate ad un corretto utilizzo della risorsa per evitare sprechi e contenere i consumi.
  2. Campagne sulla sensibilizzazione rispetto alla regolarità dei prelievi al fine di contrastare fenomeni di prelievi abusivi e/o posizioni irregolari.
  3. Campagne finalizzate all'utilizzo dei servizi digitali con particolare focus su aspetti legati ai consumi (es. funzionalità di autolettura via web/app, video tutorial, ecc.).
  4. Campagne finalizzate al miglioramento del layout delle fatture anche attraverso l'introduzione di nuove funzionalità digitali di consultazione (aumento chiarezza fattura e consapevolezza su consumi e pagamenti connessi).

I costi previsti riconoscibili considerati nella predisposizione dello schema regolatorio 2020-2023 per le campagne di comunicazione di cui sopra nel quadriennio 2020-2023 e la loro ripartizione indicativa per singola tipologia di campagna sono riportati nella tabella seguente:

Campagne di comunicazione	2020	2021	2022	2023
Campagne sul risparmio idrico finalizzate ad un corretto utilizzo della risorsa per evitare sprechi e contenere i consumi.	175.000 €	150.000 €	100.000 €	100.000 €
Campagne sulla sensibilizzazione rispetto alla regolarità dei prelievi al fine di contrastare fenomeni di prelievi abusivi e/o posizioni irregolari.		25.000 €	25.000 €	25.000 €
Campagne finalizzate all'utilizzo dei servizi digitali con particolare focus su aspetti legati ai consumi (es. funzionalità di autolettura via web/app, video tutorial, ecc.).	25.000 €	25.000 €	25.000 €	25.000 €
<b>Totale</b>	<b>200.000 €</b>	<b>200.000 €</b>	<b>150.000 €</b>	<b>150.000 €</b>

- b) Campagne di customer care specifiche volte a rendere gli utenti consapevoli dei propri consumi realizzate secondo una logica di multicanalità:
1. Informativa sullo stato dei pagamenti dando evidenza della relativa fattura dove sono riportati anche i consumi
  2. Azioni relative alle comunicazioni preliminari propedeutiche all'acquisizione della lettura in campo da parte del Gestore come previsto dalla delibera 218/2016 (canali: mail, sms, telefono outbound).
  3. Azioni di sensibilizzazione autolettura (canali: sms, mail) per incentivare l'autolettura su segmenti di clientela mirati.
  4. Azioni di caring e bonifica anagrafica (canali: telefono outbound, mail, sms)

- c) Soluzioni digitali per il consumo consapevole

I costi previsti riconoscibili considerati nella predisposizione dello schema regolatorio 2020-2023 per le campagne di customer care e per le soluzioni digitali sono riportati nelle tabelle seguenti:

Attività	Canale	Driver	numero utenze	numero medio fatture	costo unitario	2020	2021	2022	2023
Reminder autolettura	sms	I	635.000	5,5	0,04 €	34.925 €	139.700 €	139.700 €	139.700 €
notifica in tempo reale pagamenti effettuati	sms	I	635.000	5,5	0,04 €		139.700 €	139.700 €	139.700 €
reminder scadenza pagamenti	sms	I	635.000	5,5	0,04 €		139.700 €	139.700 €	139.700 €
<b>Sub Totale (A)</b>						<b>34.925 €</b>	<b>419.100 €</b>	<b>419.100 €</b>	<b>419.100 €</b>
campagne di customer care	sms	2	200.000		0,04 €	16.000 €	16.000 €	16.000 €	16.000 €
campagne di customer care	outbound	I	100.000		2,50 €	250.000 €	250.000 €	250.000 €	250.000 €
campagne di customer care	posta	I	635.000		0,27 €	171.450 €	171.450 €	171.450 €	171.450 €
<b>Sub Totale (B)</b>						<b>437.450 €</b>	<b>437.450 €</b>	<b>437.450 €</b>	<b>437.450 €</b>
<b>Totale (A+B)</b>						<b>472.375 €</b>	<b>856.550 €</b>	<b>856.550 €</b>	<b>856.550 €</b>

Attività	Canale	Driver	numero utenze	numero medio fatture	costo unitario	2020	2021	2022	2023
soluzioni digitali per il consumo consapevole	vari		635.000			100.000 €	200.000 €	300.000 €	300.000 €
<b>Totale</b>						<b>100.000 €</b>	<b>200.000 €</b>	<b>300.000 €</b>	<b>300.000 €</b>

Sulla base delle attività proposte dal Gestore la STO ha richiesto con nota prot. 2037-20 del 21 settembre 2020 (ALL. 2) di relazionare semestralmente sull'andamento delle stesse al fine di monitorare eventuali scostamenti e relative motivazioni rispetto quanto previsto.

Pertanto, in merito ai contenuti della relazione, sono riconoscibili i costi relativi alle attività di seguito illustrate pari a:

	2020	2021	2022	2023
<b>Potenziamento attività rilevazione utenze non a ruolo</b>	<b>€ 590.000</b>	<b>€ 600.000</b>	<b>€ 610.000</b>	<b>€ 620.000</b>
<b>Attività miglioramento misura dei consumi</b>	<b>€ 360.000</b>	<b>€ 370.000</b>	<b>€ 375.000</b>	<b>€ 380.000</b>
<b>Campagne comunicazione generali</b>	<b>€ 200.000</b>	<b>€ 200.000</b>	<b>€ 150.000</b>	<b>€ 150.000</b>
<b>Campagne comunicazione specifiche</b>	<b>€ 570.000</b>	<b>€ 1.050.000</b>	<b>€ 1.150.000</b>	<b>€ 1.150.000</b>
<b>Totale costi operativi riconoscibili</b>	<b>€ 1.720.000</b>	<b>€ 2.220.000</b>	<b>€ 2.285.000</b>	<b>€ 2.300.000</b>

La STO ha richiesto con nota prot. 2037-20 del 21 settembre 2020 (ALL. 2) di relazionare semestralmente sull'andamento delle attività sopra descritte.

## **PIANO DI ATTIVITA' TESE AL SUPERAMENTO DEGLI IMPEDIMENTI TECNICI RISCONTRATI NELLA PROCEDURA DI LIMITAZIONE OVVERO DISALIMENTAZIONE SELETTIVA DELLE UTENZE CONDOMINIALI**

Con nota Prot. 152686/P del 18 febbraio 2020, il Gestore ha evidenziato i principali impedimenti tecnici, riscontrati all'interno di proprietà private, propedeutici all'attivazione o alla riattivazione di nuove forniture idriche a servizio degli utenti finali.

Numerosi punti di fornitura già attivi (ereditati da precedenti gestori), dotati di regolari strumenti di misura e relativi contratti, sono ubicati in proprietà private come viali privati, strade interpoderali, terrazzi, locali garage, vani tecnici ai piani ultimi, difficilmente raggiungibili che minano la sicurezza degli operatori ACEA, nonché in taluni casi, anche la qualità e potabilità della risorsa idrica (presenza di amianto, serbatoi di accumulo e rilancio installati prima degli strumenti di misura ACEA, inadeguate condizioni igieniche, ecc. ).

Tali situazioni rendono estremamente difficoltose le attività correlate alla gestione del rapporto contrattuale (letture/sostituzione dei misuratori/limitazioni per morosità/rimozioni per morosità, ecc) nonché gli eventuali interventi di riparazioni che, prevenendo il rilascio dell'autorizzazione da parte degli Utenti finali alla riparazione in proprietà private, espongono sovente il Gestore a richieste di risarcimento danni.

Il nuovo regolamento di utenza, ribadisce che:

- l'articolo B.1.4.1, prevede che l'installazione dei misuratori deve essere prevista di norma al limite della proprietà privata e comunque in luoghi che non incidono sull'accessibilità e la gestione in sicurezza del misuratore;
- gli articoli B.1.4.3 e B.1.4.4. consentono al Gestore, già nell'ambito di riparazioni di perdite idriche, ma anche quando il misuratore venga a trovarsi "in luogo poco adatto alle verifiche", il cambiamento dell'ubicazione dello stesso, definendo a carico del Gestore tutti gli oneri riconducibili alle modifiche necessarie per l'alloggiamento del nuovo misuratore al limite della proprietà privata; in caso di inadempienza il Gestore ha la facoltà di procedere all'esecuzione d'ufficio con addebito dei costi sostenuti nella prima fatturazione utile;
- non solo le richieste di nuove forniture, ma anche le richieste di riattivazioni in proprietà private, benché definite nel nuovo regolamento "da installare sul punto di utenza precedentemente disattivato" (articoli D.4.1 e D.4.7) genererebbero le medesime problematiche di accesso in sicurezza, che in ambito di acquisizione sono state gestite dalla scrivente "in deroga", ma che ormai, non possono essere più tollerate.

Inoltre l'ARERA, con delibera n. 311/2019 del 19 luglio 2019, ha disciplinato la morosità del servizio idrico integrato (REMSI) prevedendo tra l'altro che:

- il Gestore debba comunicare all'utente l'impossibilità tecnica di procedere alla limitazione della fornitura (che può dipendere non solo dal contatore interno);
- gli EGA debbano verificare con controlli a campione, che l'impossibilità tecnica sia reale e laddove riscontrano anomalie possono applicare penali;

- nel caso di utenze condominiali, l'Ente di governo dell'ambito, o altro soggetto competente, promuove - ove tecnicamente fattibile - l'installazione di un misuratore per ogni singola unità immobiliare, al fine di rendere applicabili le procedure di disalimentazione selettiva, tali da consentire un rafforzamento delle tutele per le utenze domestiche residenti e in particolare di coloro che versano in condizione di disagio economico e sociale, ancorché morosi.

Nell'elaborazione di un Piano di attività tese al superamento degli impedimenti tecnici riscontrati nella procedura di limitazione ovvero disalimentazione selettiva nelle utenze condominiali, come previsto dall'Art. 18.11 della Delibera ARERA n. 580/2019 di approvazione del Metodo Tariffario Idrico per il terzo periodo regolatorio (MTI-3), si è partiti considerando il perimetro delle utenze gestite.

Le utenze gestite, che risultano installate in proprietà privata ovvero posizionate in locali che non ne permettono la gestione, sono distinte come segue:

- Utenze parzialmente accessibili – n. 66.295
- Utenze non accessibili – n. 196.557
- Utenze a bocca tarata – n. 22.434

per un totale di n. 285.286 utenze.

Tali criticità impongono al Gestore la necessità di spostare in maniera “massiva” tutte le utenze esistenti in proprietà private, e di proporre già in fase di richiesta di preventivo, l'ubicazione del misuratore sempre al limite di proprietà, anche a fronte di punti di utenza attivi all'interno delle proprietà/edifici.

Le attività che si stimano essere necessarie per lo spostamento dei contatori al limite della proprietà privata sono riepilogate come segue:

- Scavo di un portatore da mezzo per 20 metri lineari con rifacimento pavimentazione
- Posa di tubazione da mezzo 30 metri lineari di tubo con grappe sulle pareti di un palazzo in elevazione
- Realizzazione nicchia su muro al limite di proprietà
- Realizzazione gruppo di misura

Il costo di tali attività è stato stimato in circa € 5.000 ad intervento per le utenze condominiali e in circa € 1.000 per le utenze singole. Il dettaglio delle voci per le utenze condominiali è riportato nella tabella seguente.

Articolo	Descrizione	U.M.	€	quantità	Totale Lordo	RIBASSO %	Importo Netto
15C.B02.01	Redazione Documentazione (Licenza)	cad	84,00	1	84,00	25,95	58,05
15C.B02.02	Disbrigo Pratiche	cad	19,00	1	19,00	5,87	13,13
17S.A06	Sicurezza Nuova Utenza fino a 10 ML	cad	54,87	1	54,87	54,87	54,87
17S.A07	Sicurezza Nuova Utenza oltre 10 ML	ml	7,07	40	282,80	282,80	282,80
17I.B02.08.01	Presa in carico completa: con rubinetto fino a 1" 1/4	cad	58,00	1	58,00	17,92	40,08
17I.B02.06.01	Muova Utenza 1" fino a ML 10	cad	1.113,00	1	1.113,00	343,81	769,19
17I.B02.06.02	Compenso per ogni ML in più	m	101,00	10	1.010,00	311,99	698,01
15I.a01.02.01	Posa in opera tubazione fino a 1"	m	13,04	30	391,20	120,84	270,36
15I.A01.02.08	Ammarro di strettoie in grappa	cad	18,54	20	370,80	114,54	256,26
17I.M01.03.01	Tubazioni in acciaio zincato rivestiti in polietilene DN 1/2"	m	3,65	30	109,50	33,82	75,68
15I.C04.01	Sostituzione contatore Dn 13	cad	79,00	1	79,00	24,40	54,60
15C.A02.03.09	Piattaforma telescopica fino a 34m	ora	9,24	16	147,84	147,84	147,84
15C.A02.03.10	Stazionamento Piattaforma	ora	7,39	8	59,12	59,12	59,12
17C.D02.01.01	Ripristino pavimentazione in materiale Lapideo	mq	35,52	30	1.065,60	329,16	736,44
17S.A09.01	Sicurezza Ripristino Stradale fino 40 mq	cad	47,82	30	1.434,60	1.434,60	1.434,60
<b>TOTALE Lordo</b>					<b>6.279,33</b>	<b>Totale Netto</b>	<b>4.951,03</b>

Il costo totale degli interventi per le 285.286 utenze è stimato 422,2M€, vale a dire, considerando un tasso di sostituzione di 30 anni, pari a 21,1M€ su base annua.

Tenuto conto che i previsti 21,1M€ su base annua al momento impattano eccessivamente sulla tariffa, è opportuno ipotizzare inizialmente di inserire almeno 10,0M€ all'anno per consentire l'avvio di tali attività, verificando nel tempo, anche in base a tutte le esigenze di investimento nel territorio, la possibilità di implementarli a regime.

tipo utenza	n. utenze	condominiali	singole
Utenze bocca tarata	22.434	2.692	19.742
utenze non accessibili	196.557	23.587	172.970
utenze accessibili	66.295	7.955	58.340
<b>Totali numero utenze</b>	<b>285.286</b>	<b>34.234</b>	<b>251.052</b>

<b>Costi stimati complessivi</b>	<b>422.223.280 €</b>	<b>171.171.600 €</b>	<b>251.051.680 €</b>
----------------------------------	----------------------	----------------------	----------------------

<b>Tasso sostituzione 30 anni</b>	<b>21.111.164 €</b>	<b>8.558.580 €</b>	<b>12.552.584 €</b>
-----------------------------------	---------------------	--------------------	---------------------

Pertanto nel Programma degli interventi 2020-2023 sono stati stanziati 10,0M€ all'anno per consentire l'avvio di tali attività.

Allegati:

- 1 – nota Acea ATO 2 prot. 474565/P del 10 settembre 2020;
- 2 – nota STO prot. 2037-20 del 21 settembre 2020.



ACEA ATO 2 S.P.A.

STO ATO2  
Protocollo Entrata N. 0001958/20  
del 11/09/2020

**Presidenza**

**Segreteria Tecnico Operativa della Conferenza dei Sindaci  
Autorità di Ambito Territoriale Ottimale n. 2 Lazio Centrale  
c.a. Ing. Massimo Paternostro**  
Via Cesare Pascarella, 31  
00153 Roma  
[stoato2roma@pec.ato2roma.it](mailto:stoato2roma@pec.ato2roma.it)

Roma, 10 settembre 2020  
Prot. 474565/P

**Oggetto: Revisione tariffaria 2020-2023: riconoscimento della componente Op<sub>mis</sub>**

Come noto l'art. 18.11 dell'allegato A alla deliberazione ARERA 580/2019/R/IDR del 27 dicembre 2019 che disciplina il Metodo Tariffario Idrico per il terzo periodo regolatorio (MTI-3) introduce, per ciascuna annualità 2020-2023, la componente Op<sub>mis</sub> ai fini dell'implementazione delle misure tese ad accelerare l'adeguamento alle più recenti disposizioni regolatorie per rendere gli utenti maggiormente consapevoli dei propri consumi, nonché per favorire le procedure di limitazione in caso di morosità e di disalimentazione selettiva della fornitura ove ne ricorrano i presupposti, è proposta su istanza motivata di riconoscimento da parte dell'Ente di governo dell'ambito o altro soggetto competente, corredata da un piano di attività tese al superamento degli impedimenti tecnici riscontrati nella procedura di limitazione ovvero disalimentazione selettiva nelle utenze condominiali.

Ai sensi del richiamato articolo e in considerazione del fatto che l'istanza motivata di riconoscimento debba essere proposta dall'Ente di governo dell'ambito, il Gestore presenta la relazione in allegato con lo scopo di illustrare il dettaglio dei costi che si prevede di sostenere nel quadriennio 2020-2023 per le attività riconducibili alla specifica componente tariffaria, denominata OP<sub>mis</sub>, nel quadro più generale dei costi operativi associati a specifiche finalità Op<sub>ex<sub>tel</sub></sub>, aggiuntivi rispetto a quelli ricompresi nelle componenti Op<sub>ex<sub>end</sub></sub> e Op<sub>ex<sub>al</sub></sub>.

Restando in attesa di un vostro riscontro, siamo a disposizione per ogni necessità o chiarimento.

Cordiali saluti

Allegato: Relazione per il riconoscimento degli Op<sub>mis</sub>

Firma  
(Claudio Cosentino)

---

## **RELAZIONE PER IL RICONOSCIMENTO DEGLI OP<sub>MIS</sub>**

---

10 Settembre 2020

## INDICE

<b>1 SCOPO DELLA RELAZIONE.....</b>	<b>3</b>
<b>2 IMPLEMENTAZIONE MISURE TESE A RENDERE GLI UTENTI MAGGIORMENTE CONSAPEVOLI DEI PROPRI CONSUMI E A FAVORIRE LE PROCEDURE DI LIMITAZIONE.....</b>	<b>3</b>
2.1 POTENZIAMENTO DELLE ATTIVITÀ DI RILEVAZIONE DELLE UTENZE NON A RUOLO.....	3
2.2 ATTIVITÀ DI MIGLIORAMENTO DELLA MISURA DEI CONSUMI .....	4
2.3 POTENZIAMENTO DELL'AGGIORNAMENTO DEL DATA BASE CLIENTI.....	7
2.4 CAMPAGNE DI COMUNICAZIONE E SOLUZIONI DIGITALI PER IL CONSUMO CONSAPEVOLE.....	9
2.5 SINTESI DEI COSTI OPERATIVI OPMIS .....	12
<b>3 PIANO DI ATTIVITA' TESE AL SUPERAMENTO DEGLI IMPEDIMENTI TECNICI RISCONTRATI NELLA PROCEDURA DI LIMITAZIONE OVVERO DISALIMENTAZIONE SELETTIVA DELLE UTENZE CONDOMINIALI .....</b>	<b>13</b>



## 1 SCOPO DELLA RELAZIONE

La presente relazione ha lo scopo di illustrare il dettaglio dei costi che Acea Ato2 prevede di sostenere nel quadriennio 2020-2023 per le attività di cui all'Art. 18.11 della Delibera ARERA n. 580/2019 di approvazione del Metodo Tariffario Idrico per il terzo periodo regolatorio (MTI-3) che, come noto, ha introdotto una specifica componente tariffaria, denominata OPmis, nel quadro più generale dei costi operativi associati a specifiche finalità  $Opex_{tel}$ , aggiuntivi rispetto a quelli ricompresi nelle componenti  $Opex_{end}$  e  $Opex_{al}$ .

L'art. 18.11 stabilisce per ciascuna annualità 2020-2023 la componente OPmis ai fini dell'implementazione delle misure tese ad accelerare l'adeguamento alle più recenti disposizioni regolatorie per rendere gli utenti maggiormente consapevoli dei propri consumi, nonché per favorire le procedure di limitazione in caso di morosità e di disalimentazione selettiva della fornitura ove ne ricorrano i presupposti, è proposta su istanza motivata di riconoscimento da parte dell'Ente di governo dell'ambito o altro soggetto competente, corredata da un piano di attività tese al superamento degli impedimenti tecnici riscontrati nella procedura di limitazione ovvero disalimentazione selettiva nelle utenze condominiali.

## 2 IMPLEMENTAZIONE MISURE TESE A RENDERE GLI UTENTI MAGGIORMENTE CONSAPEVOLI DEI PROPRI CONSUMI E A FAVORIRE LE PROCEDURE DI LIMITAZIONE

Le misure tese a rendere gli utenti maggiormente consapevoli dei propri consumi e a favorire le procedure di limitazione in caso di morosità e di disalimentazione selettiva della fornitura sono state individuate nelle attività di seguito riportate.

Per ciascuna misura prevista sono evidenziati i benefici attesi quadriennio 2020-2023, nonché i costi operativi relativi sia in termini di personale interno che di oneri esterni.

### 2.1 Potenziamento delle attività di rilevazione delle utenze non a ruolo

**Descrizione dell'attività:** il Gestore intende intensificare la regolarizzazione delle utenze abusive attraverso un programma di rilevazione proattiva e sistematica delle utenze non a ruolo che consiste nella ricerca, mediante attività di back office e interventi in campo, di prelievi di risorsa non autorizzati (frodi). Le indagini vengono svolte:

- a seguito di analisi su supporto geocartografico, confrontando la cartografia catastale con l'ubicazione delle utenze georeferenziate
- presso punti di fornitura distaccati a seguito di morosità o su richiesta dei clienti e mai oggetto di ricontrattualizzazione
- presso immobili per i quali era stata chiusa una richiesta di preventivazione per irregolarità nello smaltimento dei reflui

- su immobili comunali o ad uso pubblico (scuole, cimiteri, campi sportivi, fontanelle, ...) che, nelle fasi di acquisizione della gestione del servizio idrico integrato dalle Amministrazioni Comunali, non sono stati regolarmente contrattualizzati

**Benefici attesi:** l'azione di contrasto messa in campo ha la finalità di tutelare la risorsa idrica, ridurre le perdite apparenti e rendere gli utenti maggiormente consapevoli del corretto uso della risorsa e della sua necessaria valorizzazione.

Dalla analisi delle prime evidenze, si prevede di regolarizzare la posizione amministrativa di circa 1.500 utenze all'anno, per un volume complessivo nel quadriennio di oltre 5.000.000 mc.

**Costi previsti:** l'attività è stata avviata, progressivamente, a partire dal mese di aprile 2019 con 11 risorse. In particolare, i mesi di aprile e maggio del 2019 sono stati dedicati alla formazione del personale operativo sull'utilizzo dei sistemi informativi di work force management e sulla esecuzione delle attività, mentre a partire dal mese di giugno 2019 hanno avuto avvio gli interventi in campo e la redazione delle istruttorie per la presentazione delle denunce querele.

Nel 2020 sono state dedicate a questa attività ulteriori 5 risorse e pertanto risultano attualmente impegnate a tempo pieno complessive 16 risorse. Le uscite previste per il periodo 2020-2023 sono pari a 4 risorse.

Il FTE (Full Time Equivalent) considerato ai fini del riconoscimento del costo è comprensivo sia delle 5 risorse incrementali, sia del 50% delle risorse iniziali, escluse quelle previste in uscita, calcolato tenendo conto che l'attività è entrata a regime solo a partire dal 2020 per un totale di 9 FTE.

Il costo medio unitario, base 2019, delle risorse in questione è pari € 68.000, al quale è stato applicato un incremento medio dell'1,5%.

Il costo FTE è riportato nella tabella seguente.

	2020	2021	2022	2023
<b>FTE</b>	<b>9</b>	<b>9</b>	<b>9</b>	<b>9</b>
<b>Costo FTE</b>	<b>590.000</b>	<b>600.000</b>	<b>610.000</b>	<b>620.000</b>

## 2.2 Attività di miglioramento della misura dei consumi

**Descrizione dell'attività:** l'attività, svolta d'ufficio e sul campo, consiste nel verificare l'anagrafica tenia e commerciale dell'utenza e ottimizzare la posizione del misuratore per consentirne una lettura efficace e puntuale, in particolare per tutte le utenze che non vengono lette da oltre 2 anni.

Le fasi di lavorazione sono le seguenti:

- **verifica dati utente:** riscontro dei dati presenti nel sistema Sap quale telefono, e-mail e indirizzo di recapito bolletta;
- **verifica punto di fornitura e accessibilità misuratore:** ricerca della monografia di lavoro che ha generato l'installazione del misuratore. In mancanza, si chiede il supporto alla parte operativa per rintracciare la tubazione di alimentazione dell'immobile.

Reperate tutte le informazioni necessarie, si procede a contattare il cliente (telefono/e-mail) per concordare un appuntamento sul posto. Vengono effettuate prove idrauliche e foto d'ambiente per una corretta geo-localizzazione del contatore. Si verifica, inoltre, se l'apparato necessita di sostituzione.

Al termine del sopralluogo si aggiorna il sistema commerciale inserendo la corretta anagrafica, il recapito telefonico/email del cliente e la corretta posizione del misuratore. Questo consente una gestione razionale dei tentativi di raccolta della misura..

Dall'attività svolta fino ad ora, su circa 7.000 posizioni è emerso quanto segue:

- l'85% dei misuratori è posto in aree confinate dove è possibile accedere solo con il titolare dell'utenza (in abitazione, all'interno di cortili con accesso impedito da cancelli);
- il 3% è costituito da misuratori utilizzati da persone diverse dall'intestatario presente a sistema Sap (voltura utenza);
- il 2% è costituito da misuratori che hanno a sistema matricole diverse (forse una errata migrazione del dato o mancata transazione del cambio misuratore);
- il 10% è costituito da misuratori con dati mancanti o errati a sistema (anagrafica tecnica/commerciale da rettificare).

Quanto riscontrato su ogni singola posizione viene trasmesso alle unità competenti.

**Benefici attesi:** l'attività comporterà un incremento dell'acquisizione delle letture sul campo con focus sui contatori per i quali non è stato possibile negli ultimi 24 mesi il reperimento di alcuna lettura. Questo permetterà agli utenti interessati di avere in futuro una fatturazione i cui consumi sottesi siano misurati in campo con evidente beneficio in termini di maggiore consapevolezza sul reale andamento degli stessi ed una pronta visibilità in bolletta di eventuali azioni messe in campo dagli utenti per la riduzione dei consumi (tempestiva rilevazione della lettura, correttezza fatturazione, riduzione della fatturazione a stima, minori reclami).

**Costi previsti:** tale attività viene svolta da personale interno quantificato in 9 FTE (Full Time Equivalent). Le utenze non lette da oltre 2 anni alla data del 31/12/2019 erano pari a **28.464**. Si tenga presente comunque che il perimetro è dinamico perché si registrano mensilmente nuovi ingressi di contatori non letti da più di due anni.

In considerazione del fatto che:

- tale attività non ha natura routinaria in quanto si tratta di casi singolari critici che, rapportati alla numerosità delle utenze gestite, devono necessariamente essere lavorati in maniera differenziata e specifica
- sono state lavorate già 7.000 posizioni

il FTE (Full Time Equivalent) considerato ai fini del riconoscimento del costo tiene conto sia dell'attività incrementale necessaria alla lavorazione di tutte le utenze non lette da più di due anni, sia delle caratteristiche riscontrate a seguito dell'attività già svolta.

In sintesi:

Utenze > 2 anni non lette al 31.12.2019	28.464
Utenze già lavorate al 30.06.2020	6.330
Utenze incrementalì	<b>22.134</b>
% rilevante	85,0%
utenze da riconoscere	<b>18.814</b>
% sul totale utenze non lette > 2 anni	<b>66,1%</b>

Il costo medio unitario, base 2019, delle risorse in questione è pari € 61.000, al quale è stato applicato un incremento medio dell'1,5%.

Il costo FTE è riportato nella tabella seguente.

	2020	2021	2022	2023
<b>Totale risorse</b>	<b>9</b>	<b>9</b>	<b>9</b>	<b>9</b>
<b>FTE (66%)</b>	<b>5,9</b>	<b>5,9</b>	<b>5,9</b>	<b>5,9</b>
<b>Costo FTE</b>	<b>360.000</b>	<b>370.000</b>	<b>375.000</b>	<b>380.000</b>

A partire da settembre 2020, per garantire maggiore efficacia, l'attività verrà svolta anche con l'ausilio di un fornitore esterno, che procederà al rintraccio "door to door" nelle casistiche di particolari complessità.

Gli operatori esterni sono muniti di palmari geolocalizzati e effettuano anche foto del contatore idrico presso l'utenza.

L'attività in questione è circoscritta e programmabile in un periodo compatibile con quello regolatorio 2020-2023.

La relativa programmazione è dettagliata nella tabella di seguito riportata.

CALENDARIO ATTIVITA'																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																														
----------------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

## 2.3 Potenziamento dell'aggiornamento del data base clienti

**Descrizione dell'attività:** si tratta di *attività* d'ufficio e sul campo per verificare, aggiornare ed integrare il database degli utenti al fine di avere sempre informazioni corrette e puntuali sulle utenze. Tale attività è finalizzata non solo a consentire ai clienti la migliore conoscenza dei propri consumi sia in termini di volumi sia in termini di costi, ma anche a permettere scelte informate e coerenti rispetto alle proprie abitudini di uso della risorsa idrica. L'operatività è effettuata sia in sede che con verifiche in loco, per aggiornare la corretta posizione dei misuratori, la verifica degli effettivi utilizzatori in termini di titolarità e qualità del dato anagrafico comunicato, e l'inquadramento ai fini della corretta applicazione dei corrispettivi del servizio. Si prevede, inoltre, di attivare modalità innovative di aggiornamento del data base clienti.

Tali modalità si concentrano sulla verifica di dati di cui al momento non si dispone di un controllo in tempo reale con gli enti certificatori quali, a titolo esemplificativo, Agenzia delle Entrate e Anagrafe

di Stato, e quindi dati fiscali, titolarità giuridica, indirizzo di residenza e recapiti di contatto, utilizzando in alternativa soluzioni tecnologiche innovative.

L'adozione di strumenti di web scraping e machine learning consente la verifica ex post dei dati anagrafici e fiscali degli utenti, con particolare attenzione verso i database forniti dai Comuni di recente acquisizione o prevista in futuro. La qualità dei dati in possesso delle Amministrazioni Comunali penalizza e rallenta l'acquisizione del dato a sistema, condizione necessaria per avvio in tempi rapidi del processo di misura e fatturazione. E' necessario pertanto implementare un sistema di controllo preventivo e certificato, operato da risorse interne sulla base di know how fornito da soggetti terzi.

Le iniziative messe in campo sono:

- avvio di un progetto di bonifica su perimetro di circa 300K utenze utilizzando algoritmi di intelligenza artificiale con l'ausilio di fornitori esterni individuati tra start-up innovative
- attività di monitoraggio della qualità del dato immesso a sistema attraverso lo sviluppo e l'implementazione di una dashboard di sintesi, con lo scopo di migliorare la gestione e il mantenimento del database clienti, secondo principi di qualità e governance
- attività di contatto con il cliente, utilizzando anche i servizi di fornitori terzi, per richiedere in maniera proattiva l'aggiornamento dei propri dati attraverso soluzioni digitali e web (MyAcea e landing page specifiche)
- implementazione di una connessione in tempo reale con banche dati esterne e sviluppo dei servizi e delle attività che permettano la verifica e l'inserimento a sistema di dati già certificati ab origine

Nel 2020 sono state avviate, inoltre, indagini specifiche per misurare ed incrementare la qualità dei dati; nello specifico si tratta di una revisione totale dei contratti ad uso domestico, con verifica e rintraccio degli indirizzi di residenza, e conseguente adeguamento della tariffa applicata, e parallelamente la "campagna centenari" rivolta alla verifica di intestatari di età >100 anni, ed eventuale regolarizzazione del contratto attraverso volture agli eredi.

Si prevede, inoltre, di avviare attività door-to-door specifiche con il supporto di fornitori esterni per incentivare la trasformazione da bocca tarata a contatore, per favorire la misura dei volumi erogati e consentire la possibilità di limitazione.

Le attività descritte sono programmabili in un periodo compatibile con quello regolatorio 2020-2023.

La relativa programmazione dell'avanzamento delle bonifiche e miglioramento della qualità del Database è dettagliata nella tabella di seguito riportata.

	dato al 31/08/2020	2020	2021	2022	2023
Contratti in blacklist	31.305	25.000	15.000	5.000	-
Contratti senza telefono	88.070	70.000	35.000	15.000	-
Contratti senza mail	237.471	200.000	150.000	120.000	100.000
Contratti intestati "centenari"	8.009	7.000	5.000	3.000	-
Clienti con residenza multipla	7.927	-	-	-	-

**Benefici attesi:** l'attività agevolerà la corretta riconduzione del soggetto intestatario dell'utenza al misuratore con benefici in termini di maggiore consapevolezza dei consumi (aumento letture e corretto recapito fatture) ed anche benefici in termini di possibilità di limitazione lì dove in precedenza non si aveva certezza del dato dell'indirizzo e/o dell'ubicazione del misuratore e/o della presa.

**Costi previsti:** tale attività viene svolta da personale interno quantificato in 7 FTE (Full Time Equivalent), nonché attraverso soggetti terzi specializzati.

In considerazione della natura non routinaria di tale attività, che richiede di essere svolta in maniera differenziata e specifica, si è stimato un incremento del 30% rispetto alla normale gestione rientrante negli obblighi del gestore.

Il FTE (Full Time Equivalent) considerato ai fini del riconoscimento del costo tiene conto di tale attività incrementale.

Il cui costo medio unitario, base 2019, è pari 66.000.

Il costo FTE del personale interno e dei soggetti terzi specializzati è riportato nella tabella seguente.

	2020	2021	2022	2023
<b>Totale risorse</b>	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>7</b>
<b>FTE (30%)</b>	<b>2,1</b>	<b>2,1</b>	<b>2,1</b>	<b>2,1</b>
<b>Costo FTE</b>	<b>140.000</b>	<b>140.000</b>	<b>145.000</b>	<b>150.000</b>
<b>Costo terzi</b>	<b>100.000</b>	<b>150.000</b>	<b>150.000</b>	<b>150.000</b>
<b>Costo totale</b>	<b>240.000</b>	<b>290.000</b>	<b>295.000</b>	<b>300.000</b>

## 2.4 Campagne di comunicazione e soluzioni digitali per il consumo consapevole

Nel periodo 2014-2019 il Gestore ha fatto una serie di campagne di comunicazioni generiche relative principalmente al risparmio idrico, anche a seguito della situazione emergenziale del 2017, al bonus idrico e ad altre tematiche (ad esempio campagna pubblicitaria per gli 80 anni del Peschiera). Il costo medio sostenuto per tali campagne nel periodo 2014-2019, ad esclusione di quelli concernenti avvisi e pubblicazioni per gare, scioperi, sospensioni idriche, etc., è riportato nella tabella seguente.

Campagne di comunicazione	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Campagne su risparmio idrico, bonus sociale, altro	- €	- €	- €	335.900 €	712.744 €	274.336 €
	valore medio 2014-2019					220.497 €

L'introduzione da parte dell'ARERA di una nuova e specifica componente tariffaria Opmis offre al gestore la possibilità di mettere in campo una serie di azioni mirate per rendere gli utenti maggiormente consapevoli dei propri consumi.

Le attività programmate dal gestore nel periodo 2020-2023 sono di seguito descritte

**Descrizione dell'attività:** saranno realizzate una serie di campagne di comunicazione e di azioni mirate di customer care che hanno tra gli obiettivi quello di sensibilizzare i clienti ad un utilizzo più consapevole della propria fornitura idrica ed una maggiore attenzione e consapevolezza dei propri consumi.

Inoltre, nel quadriennio, saranno sviluppati e messi a disposizione dell'utenza soluzioni digitali che consentano una approfondita conoscenza e gestione dei propri consumi:

- Bolletta multimediale on-line con analisi dinamica dei consumi
- Applicazione connessa al contatore smart per la gestione del proprio contatore e identificazioni di perdite idriche interne
- Soluzioni digitali, connessi al nuovo CRM, per comunicazioni e notifiche personalizzate su consumi e spesa per il servizio idrico
- Funzionalità specifiche per la consapevolezza degli utenti attraverso il loro coinvolgimento nell'efficientamento dell'uso della risorsa idrica nel nuovo WMS in corso di implementazione.

#### **Benefici attesi:**

- Contenimento e consapevolezza consumi idrici
- Fatturazione maggiormente basata su consumi effettivi (riduzione conguagli e reclami)
- Migliore comprensione della fattura e consapevolezza della tariffa applicata e delle sue componenti
- Maggiore utilizzo servizi digitali vs canali tradizionali (facilità di accesso e gestione delle pratiche in self care)

Tale attività sarà articolata nel seguente modo.

- a) Campagne di comunicazione di portata generale di varia natura realizzate utilizzando diversi strumenti e canali di comunicazione: canali digitali e social (video tutorial, advertising on line, ecc.), affissioni, stampa, brochure e materiali informativi, convegni ed eventi sul territorio. Le tematiche oggetto delle campagne di comunicazione seguiranno la strategia di comunicazione dell'azienda in coerenza con i piani di comunicazione approvati e saranno in quota parte incentrate su tematiche legate alla consapevolezza degli utenti/cittadini rispetto ai propri consumi:



1. Campagne sul risparmio idrico finalizzate ad un corretto utilizzo della risorsa per evitare sprechi e contenere i consumi.
2. Campagne sulla sensibilizzazione rispetto alla regolarità dei prelievi al fine di contrastare fenomeni di prelievi abusivi e/o posizioni irregolari.
3. Campagne finalizzate all'utilizzo dei servizi digitali con particolare focus su aspetti legati ai consumi (es. funzionalità di autolettura via web/app, video tutorial, ecc.).
4. Campagne finalizzate al miglioramento del layout delle fatture anche attraverso l'introduzione di nuove funzionalità digitali di consultazione (aumento chiarezza fattura e consapevolezza su consumi e pagamenti connessi).

I costi previsti per le campagne di comunicazione di cui sopra nel quadriennio 2020-2023 e la loro ripartizione indicativa per singola tipologia di campagna sono riportati nella tabella seguente.

Campagne di comunicazione	2020	2021	2022	2023
Campagne sul risparmio idrico finalizzate ad un corretto utilizzo della risorsa per evitare sprechi e contenere i consumi.	175.000 €	150.000 €	100.000 €	100.000 €
Campagne sulla sensibilizzazione rispetto alla regolarità dei prelievi al fine di contrastare fenomeni di prelievi abusivi e/o posizioni irregolari.		25.000 €	25.000 €	25.000 €
Campagne finalizzate all'utilizzo dei servizi digitali con particolare focus su aspetti legati ai consumi (es. funzionalità di autolettura via web/app, video tutorial, ecc.).	25.000 €	25.000 €	25.000 €	25.000 €
<b>Totale</b>	<b>200.000 €</b>	<b>200.000 €</b>	<b>150.000 €</b>	<b>150.000 €</b>

b) Campagne di customer care specifiche volte a rendere gli utenti consapevoli dei propri consumi realizzate secondo una logica di multicanalità:

1. Informativa sullo stato dei pagamenti dando evidenza della relativa fattura dove sono riportati anche i consumi
2. Azioni relative alle comunicazioni preliminari propedeutiche all'acquisizione della lettura in campo da parte del Gestore come previsto dalla delibera 218/2016 (canali: mail, sms, telefono outbound).
3. Azioni di sensibilizzazione autolettura (canali: sms, mail) per incentivare l'autolettura su segmenti di clientela mirati.
4. Azioni di caring e bonifica anagrafica (canali: telefono outbound, mail, sms)

c) Soluzioni digitali per il consumo consapevole

I costi previsti nel quadriennio 2020-2023 per le campagne di customer care e per le soluzioni digitali sono riportati nelle tabelle seguenti.

Attività	Canale	Driver	numero utenze	numero medio fatture	costo unitario	2020	2021	2022	2023
Reminder autolettura	sms	I	635.000	5,5	0,04 €	34.925 €	139.700 €	139.700 €	139.700 €
notifica in tempo reale pagamenti effettuati	sms	I	635.000	5,5	0,04 €		139.700 €	139.700 €	139.700 €
reminder scadenza pagamenti	sms	I	635.000	5,5	0,04 €		139.700 €	139.700 €	139.700 €
<b>Sub Totale (A)</b>						<b>34.925 €</b>	<b>419.100 €</b>	<b>419.100 €</b>	<b>419.100 €</b>
campagne di customer care	sms	2	200.000		0,04 €	16.000 €	16.000 €	16.000 €	16.000 €
campagne di customer care	outbound	I	100.000		2,50 €	250.000 €	250.000 €	250.000 €	250.000 €
campagne di customer care	posta	I	635.000		0,27 €	171.450 €	171.450 €	171.450 €	171.450 €
<b>Sub Totale (B)</b>						<b>437.450 €</b>	<b>437.450 €</b>	<b>437.450 €</b>	<b>437.450 €</b>
<b>Totale (A+B)</b>						<b>472.375 €</b>	<b>856.550 €</b>	<b>856.550 €</b>	<b>856.550 €</b>

Attività	Canale	Driver	numero utenze	numero medio fatture	costo unitario	2020	2021	2022	2023
soluzioni digitali per il consumo consapevole	vari		635.000			100.000 €	200.000 €	300.000 €	300.000 €
<b>Totale</b>						<b>100.000 €</b>	<b>200.000 €</b>	<b>300.000 €</b>	<b>300.000 €</b>

## 2.5 Sintesi dei costi operativi OPmis

La sintesi dei costi è riportata nella tabella seguente

	2020	2021	2022	2023
<b>Potenziamento attività rilevazione utenze non a ruolo</b>	€ 590.000	€ 600.000	€ 610.000	€ 620.000
<b>Attività miglioramento misura dei consumi</b>	€ 360.000	€ 370.000	€ 375.000	€ 380.000
<b>Potenziamento aggiornamento data base clienti</b>	€ 240.000	€ 293.000	€ 295.000	€ 300.000
<b>Campagne di comunicazione generali</b>	€ 200.000	€ 200.000	€ 150.000	€ 150.000
<b>Campagne di comunicazione specifiche</b>	€ 570.000	€ 1.050.000	€ 1.150.000	€ 1.150.000
<b>Totale Costi operativi</b>	<b>€ 1.960.000</b>	<b>€ 2.513.000</b>	<b>€ 2.580.000</b>	<b>€ 2.600.000</b>

### **3 PIANO DI ATTIVITA' TESE AL SUPERAMENTO DEGLI IMPEDIMENTI TECNICI RISCONTRATI NELLA PROCEDURA DI LIMITAZIONE OVVERO DISALIMENTAZIONE SELETTIVA DELLE UTENZE CONDOMINIALI**

Con nota Prot. 152686/P del 18 febbraio 2020, il Gestore ha evidenziato i principali impedimenti tecnici, riscontrati all'interno di proprietà private, propedeutici all'attivazione o alla riattivazione di nuove forniture idriche a servizio degli utenti finali.

Numerosi punti di fornitura già attivi (ereditati da precedenti gestori), dotati di regolari strumenti di misura e relativi contratti, sono ubicati in proprietà private come viali privati, strade interpoderali, terrazzi, locali garage, vani tecnici ai piani ultimi, difficilmente raggiungibili che minano la sicurezza degli operatori ACEA, nonché in taluni casi, anche la qualità e potabilità della risorsa idrica (presenza di amianto, serbatoi di accumulo e rilancio installati prima degli strumenti di misura ACEA, inadeguate condizioni igieniche, ecc. ).

Tali situazioni rendono estremamente difficoltose le attività correlate alla gestione del rapporto contrattuale (letture/sostituzione dei misuratori/limitazioni per morosità/rimozioni per morosità, ecc) nonché gli eventuali interventi di riparazioni che, prevenendo il rilascio dell'autorizzazione da parte degli Utenti finali alla riparazione in proprietà private, espongono sovente il Gestore a richieste di risarcimento danni.

Per una più vasta disamina della problematica in essere, rammentiamo che il nuovo regolamento di utenza, ribadisce che:

- l'articolo B.1.4.1, prevede che l'installazione dei misuratori deve essere prevista di norma al limite della proprietà privata e comunque in luoghi che non incidono sull'accessibilità e la gestione in sicurezza del misuratore;
- gli articoli B.1.4.3 e B.1.4.4. consentono al Gestore, già nell'ambito di riparazioni di perdite idriche, ma anche quando il misuratore venga a trovarsi "in luogo poco adatto alle verifiche", il cambiamento dell'ubicazione dello stesso, definendo a carico del Gestore tutti gli oneri riconducibili alle modifiche necessarie per l'alloggiamento del nuovo misuratore al limite della proprietà privata; in caso di inadempienza il Gestore ha la facoltà di procedere all'esecuzione d'ufficio con addebito dei costi sostenuti nella prima fatturazione utile;
- non solo le richieste di nuove fornitura, ma anche le richieste di riattivazioni in proprietà private, benché definite nel nuovo regolamento "da installare sul punto di utenza precedentemente disattivato" (articoli D.4.1 e D.4.7) genererebbero le medesime problematiche di accesso in sicurezza, che in ambito di acquisizione sono state gestite dalla scrivente "in deroga", ma che ormai, non possono essere più tollerate.

Inoltre l'ARERA, con delibera n. 311/2019 del 19 luglio 2019, ha disciplinato la morosità del servizio idrico integrato (REMSI) prevedendo tra l'altro che:

- il Gestore debba comunicare all'utente l'impossibilità tecnica di procedere alla limitazione della fornitura (che può dipendere non solo dal contatore interno)

- gli EGA debbano verificare con controlli a campione, che l'impossibilità tecnica sia reale e laddove riscontrano anomalie possono applicare penali
- nel caso di utenze condominiali, l'Ente di governo dell'ambito, o altro soggetto competente, promuove - ove tecnicamente fattibile - l'installazione di un misuratore per ogni singola unità immobiliare, al fine di rendere applicabili le procedure di disalimentazione selettiva, tali da consentire un rafforzamento delle tutele per le utenze domestiche residenti e in particolare di coloro che versano in condizione di disagio economico e sociale, ancorché morosi.

Nell'elaborazione di un Piano di attività tese al superamento degli impedimenti tecnici riscontrati nella procedura di limitazione ovvero disalimentazione selettiva nelle utenze condominiali, come previsto dall'Art. 18.11 della Delibera ARERA n. 580/2019 di approvazione del Metodo Tariffario Idrico per il terzo periodo regolatorio (MTI-3), si è partiti considerando il perimetro delle utenze gestite.

Le utenze gestite, che risultano installate in proprietà privata ovvero posizionate in locali che non ne permettono la gestione, sono distinte come segue:

- Utenze parzialmente accessibili – n. 66.295
- Utenze non accessibili – n. 196.557
- Utenze a bocca tarata – n. 22.434

per un totale di n. **285.286** utenze.

Tali criticità impongono al Gestore la necessità di spostare in maniera “massiva” tutte le utenze esistenti in proprietà private, e di proporre già in fase di richiesta di preventivo, l'ubicazione del misuratore sempre al limite di proprietà, anche a fronte di punti di utenza attivi all'interno delle proprietà/edifici.

Le attività che si stimano essere necessarie per lo spostamento dei contatori al limite della proprietà privata sono riepilogate come segue:

- Scavo di un portatore da mezzo per 20 metri lineari con rifacimento pavimentazione
- Posa di tubazione da mezzo 30 metri lineari di tubo con grappe sulle pareti di un palazzo in elevazione
- Realizzazione nicchia su muro al limite di proprietà
- Realizzazione gruppo di misura

Il costo di tali attività è stato stimato in circa € 5.000 ad intervento per le utenze condominiali e in circa € 1.000 per le utenze singole. Il dettaglio delle voci per le utenze condominiali è riportato nella tabella seguente.

Articolo	Descrizione	U.M.	€	quantità	Totale Lordo	RIBASSO %	Importo Netto
15C.B02.01	Redazione Documentazione (Licenza)	cad	84,00	1	84,00	25,95	58,05
15C.B02.02	Disbrigo Pratiche	cad	19,00	1	19,00	5,87	13,13
17S.A06	Sicurezza Nuova Utenza fino a 10 ML	cad	54,87	1	54,87	54,87	54,87
17S.A07	Sicurezza Nuova Utenza oltre 10 ML	ml	7,07	40	282,80	282,80	282,80
17I.B02.08.01	Presa in carico completa: con rubinetto fino a 1" 1/4	cad	58,00	1	58,00	17,92	40,08
17I.B02.06.01	Muova Utenza 1" fino a ML 10	cad	1.113,00	1	1.113,00	343,81	769,19
17I.B02.06.02	Compenso per ogni ML in più	m	101,00	10	1.010,00	311,99	698,01
15i.a01.02.01	Posa in opera tubazione fino a 1"	m	13,04	30	391,20	120,84	270,36
15i.A01.02.08	Ammarro di strettoie in grappa	cad	18,54	20	370,80	114,54	256,26
17I.M01.03.01	Tubazioni in acciaio zincato rivestiti in polietilene DN 1/2"	m	3,65	30	109,50	33,82	75,68
15I.C04.01	Sostituzione contatore Dn 13	cad	79,00	1	79,00	24,40	54,60
15C.A02.03.09	Piattaforma telescopica fino a 34m	ora	9,24	16	147,84	147,84	147,84
15C.A02.03.10	Stazionamento Piattaforma	ora	7,39	8	59,12	59,12	59,12
17C.D02.01.01	Ripristino pavimentazione in materiale Lapideo	mq	35,52	30	1.065,60	329,16	736,44
17S.A09.01	Sicurezza Ripristino Stradale fino 40 mq	cad	47,82	30	1.434,60	1.434,60	1.434,60
				<b>TOTALE Lordo</b>	<b>6.279,33</b>	<b>Totale Netto</b>	<b>4.951,03</b>

Il costo totale degli interventi per le 285.286 utenze è stimato 422,2M€, vale a dire, considerando un tasso di sostituzione di 30 anni, pari a 21,1M€ su base annua.

Tenuto conto che i previsti 21,1M€ su base annua al momento impattano eccessivamente sulla tariffa, è opportuno ipotizzare inizialmente di inserire almeno 10,0M€ all'anno per consentire l'avvio di tali attività, verificando nel tempo, anche in base a tutte le esigenze di investimento nel territorio, la possibilità di implementarli a regime.

tipo utenza	n. utenze	condominiali	singole
Utenze bocca tarata	22.434	2.692	19.742
utenze non accessibili	196.557	23.587	172.970
utenze accessibili	66.295	7.955	58.340
<b>Totali numero utenze</b>	<b>285.286</b>	<b>34.234</b>	<b>251.052</b>

<b>Costi stimati complessivi</b>	<b>422.223.280 €</b>	<b>171.171.600 €</b>	<b>251.051.680 €</b>
----------------------------------	----------------------	----------------------	----------------------

<b>Tasso sostituzione 30 anni</b>	<b>21.111.164 €</b>	<b>8.558.580 €</b>	<b>12.552.584 €</b>
-----------------------------------	---------------------	--------------------	---------------------

STO ATO2  
Protocollo Uscita N. 0002037/20  
del 21/09/2020

**All'att.**

**ACEA ATO 2**  
Presidente  
Claudio COSENTINO  
pec: [acea.ato2@pec.aceaspa.it](mailto:acea.ato2@pec.aceaspa.it)

**Inviata via pec**

**Allegati: -**

**OGGETTO: Revisione tariffaria 2020-2023: riconoscimento componente Opmis – costi riconoscibili – riscontro nota prot. 474565/P del 10 settembre 2020**

Facendo seguito alla nota prot. 474565/P di cui all'oggetto ed ai reiterati incontri in merito al riconoscimento della componente Opmis si comunica quanto segue.

Nella nota di cui all'oggetto codesto Gestore ha presentato una relazione che illustra nel dettaglio i costi che prevede di sostenere nel periodo 2020-2023 e che potrebbero essere riconosciuti all'interno della componente Opmis come previsto dall'art. 18.11 dell'Allegato A alla deliberazione ARERA 580/2019/R/IDR.

Nella relazione al capitolo 2, vengono descritte tutte le attività che codesto Gestore ritiene possano riguardare l'implementazione delle misure tese a rendere gli utenti maggiormente consapevoli dei propri consumi e a favorire le procedure di limitazione, in particolare:

- Potenziamento attività rilevazione utenze non a ruolo
- Attività miglioramento misura dei consumi
- Potenziamento dell'aggiornamento del data base clienti
- Campagne comunicazione generali
- Campagne comunicazione specifiche

Al riguardo si rappresenta quanto segue:

- si prende atto che l'attività di miglioramento della misura dei consumi (2.2) sarà circoscritta al periodo regolatorio 2020-2023 secondo la programmazione descritta nella relativa tabella della suddetta relazione e pertanto si concluderà entro tale periodo, con l'azzeramento dei medesimi costi a partire dal 2024;
- il potenziamento dell'aggiornamento del data base clienti (2.3) risulta attività già compresa nel contratto di servizio.

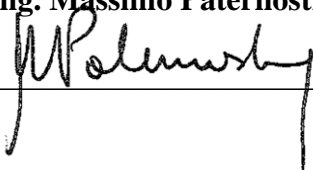
Pertanto, in merito ai contenuti della relazione, sono riconoscibili i costi relativi alle attività di seguito illustrate pari a:

	2020	2021	2022	2023
<b>Potenziamento attività rilevazione utenze non a ruolo</b>	€ 590.000	€ 600.000	€ 610.000	€ 620.000
<b>Attività miglioramento misura dei consumi</b>	€ 360.000	€ 370.000	€ 375.000	€ 380.000
<b>Campagne comunicazione generali</b>	€ 200.000	€ 200.000	€ 150.000	€ 150.000
<b>Campagne comunicazione specifiche</b>	€ 570.000	€ 1.050.000	€ 1.150.000	€ 1.150.000
<b>Totale costi operativi riconoscibili</b>	<b>€ 1.720.000</b>	<b>€ 2.220.000</b>	<b>€ 2.285.000</b>	<b>€ 2.300.000</b>

Inoltre, sulla base di tutte le attività proposte dal Gestore si chiede di relazionare semestralmente sull'andamento delle stesse al fine di monitorare eventuali scostamenti e relative motivazioni rispetto quanto previsto.

Infine si comunica che come previsto dall'art. 18.11 dell'Allegato A alla deliberazione ARERA 580/2019/R/IDR tali costi saranno computati nell'istanza motivata di riconoscimento da parte dell'Ente di governo dell'ambito in sede di approvazione dello schema regolatorio 2020-2023.

**Il Dirigente Responsabile (ad interim)**  
**dott. ing. Massimo Paternostro**



---

*MP/ad*