

Verbale della Deliberazione n. 10 del 20 dicembre 2016

Oggetto: Delibera AEEGSI n. 218/2016/R/IDR – “Disposizioni per l'erogazione del servizio di misura del servizio idrico integrato”. Richiesta di deroga da parte dei gestori dell'ATO Veronese Acque Veronesi scarl Azienda Gardesana Servizi spa.

L'anno **duemilasedici**, il giorno **venti**, del mese di **dicembre**, alle ore 9.00, in Verona, nella Sala Conferenze del Consorzio Zai - Quadrante Europa di Via Sommacampagna, 61, si è riunita, in seconda convocazione, l'Assemblea ordinaria del Consiglio di bacino veronese, a seguito di convocazione prot. n. 1560.16 del 7 dicembre 2016.

Presiede la seduta il Presidente del Consiglio di bacino Veronese, Sig. Mauro Martelli, il quale, accertata la presenza del numero legale, invita l'Assemblea a deliberare in relazione all'oggetto sopra descritto.

Partecipa alla seduta dell'Assemblea il Direttore Dott. Ing. Luciano Franchini, che ne cura la verbalizzazione avvalendosi della collaborazione del personale della struttura operativa dell'Ente.

Verbale letto, approvato e sottoscritto.

IL DIRETTORE
f.to Dott. Ing. Luciano Franchini

IL PRESIDENTE
f.to Sig. Mauro Martelli

Si certifica che copia della presente deliberazione è stata pubblicata il giorno 22 dicembre 2016 mediante pubblicazione sul sito web e affissione all'Albo pretorio del Consiglio di bacino veronese e vi rimarrà per quindici giorni consecutivi ai sensi dell'art. 124, comma 1, del D. Lgs. 267/2000.

Verona, lì 22 dicembre 2016

Servizio Affari Generali
f.to Dott.ssa Ulyana Avola

DICHIARAZIONE DI IMMEDIATA ESEGUIBILITA'

La presente deliberazione è stata dichiarata immediatamente eseguibile ai sensi dell'art. 134 del D. Lgs. 18 agosto 2000, n. 267.

Verona, lì 20 dicembre 2016

IL DIRETTORE
f.to Dott. Ing. Luciano Franchini

ASSEMBLEA DEL CONSIGLIO DI BACINO VERONESE

Deliberazione n. 10 del 20 dicembre 2016

Oggetto: Delibera AEEGSI n. 218/2016/R/IDR – “Disposizioni per l'erogazione del servizio di misura del servizio idrico integrato”. Richiesta di deroga da parte dei gestori dell'ATO Veronese Acque Veronesi scarl Azienda Gardesana Servizi spa.

VISTI:

- la Legge Regionale del Veneto del 27 aprile 2012, n. 17 “Disposizioni in materia di risorse idriche”, che riattribuisce a nuovi Enti, denominati “Consigli di bacino”, le funzioni proprie delle AATO precedentemente istituite ai sensi della Legge Regionale 27 marzo 1998, n. 5;
- l'art. 3 comma 1 della predetta Legge Regionale n. 17/2012, il quale stabilisce che “I Consigli di bacino, quali forme di cooperazione tra i comuni per la programmazione e organizzazione del servizio idrico integrato, hanno personalità giuridica di diritto pubblico”;
- l'art. 13, comma 6 della medesima legge n. 17/2012, il quale prevede che i Consigli di bacino subentrino in tutte le obbligazioni attive e passive delle Autorità d'ambito;
- la “Convenzione per la cooperazione tra gli enti locali partecipanti compresi nell'ambito territoriale ottimale del servizio idrico integrato veronese” (di seguito solo “Convenzione”) conservata al repertorio municipale del Comune di Verona al n. 88410 del 10 giugno 2013;
- la Convenzione tra L'AATO Veronese ed il gestore del servizio idrico integrato dell'Area Veronese, Acque Veronesi scarl, sottoscritta in data 15 febbraio 2006, giusta deliberazione di Assemblea d'Ambito n. 1 del 4 febbraio 2006, esecutiva;
- la Convenzione tra L'AATO Veronese ed il gestore del servizio idrico integrato dell'Area del Garda, Azienda gardesana Servizi spa (AGS), sottoscritta in data 15 febbraio 2006, giusta deliberazione di Assemblea d'Ambito n. 2 del 4 febbraio 2006, esecutiva);

VISTI inoltre:

- la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante “Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità” (AEEG);
- l'articolo 21, commi 13 e 19, del decreto legge 201/2011 (convertito con modificazioni in Legge n. 214/2011), che ha trasferito all'AEEG “le funzioni di regolazione e controllo dei servizi idrici” (ora AEEGSI);
- l'articolo 3, comma 1, del d.P.C.M. 20 luglio 2012, che descrive puntualmente le funzioni attinenti alla regolazione e al controllo dei servizi idrici trasferite ex lege all'AEEGSI;

Copia conforme all'originale firmato e conservato presso l'Ente.

- la deliberazione dell'AEEGSI n. 586/2012/R/IDR recante la "Approvazione della prima direttiva per la trasparenza dei documenti di fatturazione del servizio idrico integrato";
- la deliberazione dell'AEEGSI n. 655/2015/R/IDR che riporta disposizioni su la "Regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono";
- la deliberazione AEEGSI n. 664/2015/R/IDR di "Approvazione del metodo tariffario idrico per il secondo periodo regolatorio MTI – 2";
- la deliberazione dell'AEEGSI n. 218/2016/R/IDR, recante "Disposizioni per l'erogazione del servizio di misura del servizio idrico integrato (TIMSII)";

CONSIDERATO che:

- tra le attribuzioni esercitate dall'AEEGSI vi è anche quella di definizione dei livelli generali di qualità riferiti al complesso delle prestazioni e i livelli specifici di qualità riferiti alla singola prestazione da garantire all'utente;
- attraverso la citata deliberazione 586/2012 dell'AEEGSI sono state formulate alcune disposizioni di dettaglio che i gestori sono tenuti ad inserire nei documenti di fatturazione e in particolare:
 - informazioni sul documento di fatturazione e sulla fornitura;
 - informazioni relative alla fatturazione, alle letture e ai consumi, comprese le variazioni dei medesimi consumi nel tempo;
 - i recapiti ai quali l'utente finale può contattare il gestore;
 - la sintesi e il dettaglio degli importi addebitati, compresi gli oneri diversi da quelli relativi alla tariffa del SII;
 - le informazioni sui pagamenti e su alcune condizioni di fornitura, tra cui le conseguenze in caso di mancato pagamento della bolletta;
 - le informazioni sulla qualità della risorsa e sugli standard di qualità del servizio garantiti all'utenza;
- la deliberazione AEEGSI 655/2015 ha introdotto obblighi di servizio e standard specifici relativi alla qualità contrattuale del servizio idrico integrato, omogenei sul territorio nazionale, individuando gli indicatori di qualità del servizio medesimo, le modalità di registrazione delle prestazioni fornite dal gestore e gli indennizzi automatici da corrispondere agli utenti in caso di mancato rispetto dei livelli specifici di qualità;
- con la deliberazione 664/2015/R/IDR, l'AEEGSI ha introdotto il Metodo Tariffario Idrico (MTI-2) per il secondo periodo regolatorio 2016-2019 e, con riferimento alla regolazione del servizio di misura, ha demandato a successivi provvedimenti la pubblicazione di criteri e indicatori per la valutazione dell'efficienza del servizio di misura;

CONSIDERATO inoltre che:

- attraverso la deliberazione 218/2016/R/IDR l'AEEGSI ha introdotto disposizioni volte a definire una disciplina uniforme sul territorio nazionale con i seguenti obiettivi specifici:
 - garantire all'utenza la determinazione certa dei consumi di acqua;

Copia conforme all'originale firmato e conservato presso l'Ente.

- supportare l'attività di individuazione dell'impatto ambientale prodotto dall'utenza;
 - sostenere la salvaguardia della risorsa e la riduzione degli sprechi;
 - incrementare la responsabilizzazione delle utenze e dei gestori;
- con il predetto provvedimento l'AEEGSI ha disciplinato i seguenti aspetti:
- responsabilità del servizio, che è in capo al gestore del SII;
 - la disciplina del servizio di misura delle quantità fisiche relative al servizio acquedotto ai fini della determinazione dei corrispettivi;
 - obblighi di installazione, manutenzione e verifica dei misuratori, al fine di garantire la presenza dei misuratori stessi e di assicurare l'adeguatezza e il buon funzionamento dei dispositivi di misura del consumo dell'utenza;
 - obblighi di gestione dei dati, al fine di disporre di tutti gli strumenti procedurali e metodologici, uniformi a livello nazionale, per la produzione e la custodia del dato di consumo da utilizzarsi nell'attività di fatturazione e negli altri processi gestionali;
 - obblighi di registrazione delle attività e di elementi informativi significativi, al fine del monitoraggio da parte dell'Autorità dell'erogazione del servizio di misura;
- per garantire ai gestori il tempo tecnico necessario a implementare le misure proposte e adeguare le proprie procedure organizzative e i sistemi informativi, la deliberazione prevede uno scaglionamento temporale dell'applicazione delle previsioni contenute:
- Dal 1° luglio 2016: applicazione del TMSII (Testo integrato per la regolazione del servizio di Misura del Servizio Idrico Integrato) fatta eccezione per le parti relative alla determinazione dei consumi ai fini della periodicità di fatturazione e a quanto specificato successivamente;
 - Dal 31 luglio 2016: prima determinazione del consumo medio annuo *Ca da* da applicare a partire dall'anno 2017 e conseguente definizione del numero minimo di tentativi di raccolta per gli anni 2017 – 2018;
 - Dal 30 settembre 2016: predisposizione da parte del gestore del registro elettronico;
 - Dal 1° gennaio 2017: modalità di determinazione dei consumi di ciascun utente in base al TMSII; web-chat per la telelettura; nuovi obblighi di comunicazione in bolletta di dati relativi alla misura di utenza;
 - Dal 31 marzo 2017: prima comunicazione dei gestori all'AEEGSI delle informazioni registrate;
 - Dal 1° luglio 2017: foto-lettura per l'attività di lettura per tutti i gestori;

PRESO ATTO che la stessa deliberazione dell'AEEGSI n. 218/2016, al punto 5 delle disposizioni, prevede che qualora il gestore dimostri di non poter ottemperare alle disposizioni in essa contenute, l'ente regolatore d'Ambito (Ega o Consiglio di Bacino Veronese nel caso specifico), d'intesa con il gestore può presentare all'AEEGSI istanza motivata di deroga, per un periodo massimo di 12 mesi, "al fine di garantire al gestore i tempi necessari per adeguare i propri sistemi informatici e gestionali alle prescrizioni in materia di misura d'utenza";

VISTA la nota di Acque Veronesi n. 16275 del 31.10.2016 (conservata al prot. CdBVR n. 1393 del 2.11.2016) e la nota di Azienda Gardesana Servizi n. 6010 del 3.11.2016

Copia conforme all'originale firmato e conservato presso l'Ente.

(conservata al prot. CdBVR n. 1405 del 3.11.2016) con le quali i due gestori hanno presentato a questo Consiglio di Bacino formale istanza di deroga ai sensi del punto 5 della delibera AEEGSI n. 218/2016, per un periodo di tre mesi (e dunque fino al 31 marzo 2017) per adempiere ad alcune prescrizioni il cui termine è fissato al 31 dicembre 2016;

CONSIDERATO che le due società di gestione hanno motivato la propria richiesta riportando che, per cause indipendenti dalla propria volontà, le stesse si trovano nella necessità di chiedere la deroga trovandosi nelle condizioni di cui al punto 5 della delibera n. 218/2016, non per la presenza di un processo di aggregazione in corso ma in considerazione della effettiva impossibilità di adeguamento dei propri rispettivi sistemi informatici entro i tempi prescritti;

VISTI, in particolare, i documenti di analisi delle criticità tecniche di Acque Veronesi e Azienda Gardesana Servizi, allegati A) e B) al presente provvedimento, nei quali sono illustrate, punto per punto, le motivazioni alla base di tale richiesta di deroga;

PRESO ATTO che le richieste di deroga presentate da Acque Veronesi e Azienda Gardesana Servizi riguardano non tutte le prescrizioni contenute nella delibera n. 218/2016 ma solo alcuni specifici aspetti quali:

- Art. 7.3 i): ulteriori tentativi di lettura per contatori parzialmente accessibili o non accessibili;
- Art. 7.4 i): informazione preliminare agli utenti del giorno e fascia oraria del passaggio del personale incaricato della lettura del contatore;
- Art. 8.4: riscontro dell'utente entro nove giorni lavorativi della mancata validazione della autolettura con le medesime modalità di comunicazione utilizzate dall'utente stesso;
- Art. 14: obblighi di registrazione;

RIBADITO che le tempistiche riguardanti gli altri adempimenti della delibera n. 218/2016 rimangono invariate e che la deroga richiesta per i punti di cui sopra è limitata al 31 marzo 2017, tempo strettamente indispensabile per la implementazione delle modifiche richieste;

CONSIDERATO che la stessa richiesta di deroga è stata discussa in data 16 novembre 2016 all'interno del Comitato Consultivo degli Utenti dell'ATO Veronese che, nell'ambito delle proprie competenze, non ha ravvisato motivi ostativi all'accoglimento della richiesta dei due gestori;

VISTO il vigente Regolamento per la disciplina e il funzionamento dell'Assemblea del Consiglio di Bacino Veronese;

VISTO il vigente Regolamento per la costituzione, composizione e funzionamento del Comitato Consultivo degli Utenti del Consiglio di Bacino Veronese;

VISTO il Parere del Comitato Consultivo degli Utenti n. 5 del 16 novembre 2016, allegato C) al presente provvedimento;

VISTO il Decreto Legislativo 18 agosto 2000, n. 267, *Testo unico delle leggi sull'ordinamento degli enti locali*;

Copia conforme all'originale firmato e conservato presso l'Ente.

DATO ATTO che il presente provvedimento non comporta alcun impegno di spesa a carico del Consiglio di Bacino Veronese;

UDITA la relazione del Direttore del Consiglio di Bacino Veronese;

PRESO ATTO dei pareri resi ai sensi dell'art. 49 del Decreto Legislativo 18 agosto 2000, n. 267;

UDITI gli interventi succedutisi (riportati nel verbale dell'Assemblea);

UDITA la proposta del Presidente dell'Assemblea;

VISTA la Convenzione istitutiva del Consiglio di Bacino Veronese, ed in particolare l'art. 10, relativo alle modalità di votazione dell'Assemblea d'Ambito;

POSTA, quindi, ai voti la presente proposta di deliberazione, si ottiene il seguente esito:

- Enti presenti: n. 40 per 584.479 abitanti;
- Astenuti: n. 0 per 0 abitanti;
- Voti Validi: n. 40 per 584.479 abitanti;
- FAVOREVOLI: n. 40 per 584.479 abitanti;
- Contrari: n. 0 per 0 abitanti;

POSTA, inoltre, ai voti l'approvazione dell'immediata eseguibilità della presente deliberazione, stante l'urgenza di trasmettere la richiesta di deroga all'AEEGSI, si ottiene il seguente esito:

- Enti presenti: n. 40 per 584.479 abitanti;
- Astenuti: n. 0 per 0 abitanti;
- Voti Validi: n. 40 per 584.479 abitanti;
- FAVOREVOLI: n. 40 per 584.479 abitanti;
- Contrari: n. 0 per 0 abitanti;

VISTO l'esito della votazione avvenuta in forma palese mediante alzata di mano;

DELIBERA

Per le motivazioni riportate in premessa, che qui si intendono interamente riportate e facenti parte integrante, formale e sostanziale del presente provvedimento:

1. DI PRENDERE ATTO della richiesta presentata - ai sensi del punto 5 della delibera AEEGSI n. 218 del 5 maggio 2016 - dai due gestori dell'ATO Veronese Acque Veronesi scarl e Azienda Gardesana Servizi spa, tendente ad ottenere una deroga ai termini previsti per la applicazione di alcune disposizioni contenute nella stessa delibera n. 218/2016.
2. DI PRENDERE ATTO che la richiesta di deroga è limitata a un tempo massimo di tre mesi (e quindi fino al 31 marzo 2017) e che la stessa deroga riguarda solo alcuni specifici punti della delibera AEEGSI n. 218/2016 quali:
 - Art. 7.3 i): ulteriore tentativi di lettura per contatori parzialmente accessibili o non accessibili;
 - Art. 7.4 i): informazione preliminare agli utenti del giorno e fascia oraria del passaggio del personale incaricato della lettura del contatore;
 - Art. 8.4: riscontro dell'utente entro nove giorni lavorativi della mancata validazione della autolettura con le medesime modalità di comunicazione utilizzate dall'utente stesso;

Copia conforme all'originale firmato e conservato presso l'Ente.

- Art. 14: obblighi di registrazione.
3. DI PRENDERE ATTO dei documenti di analisi delle criticità tecniche di Acque Veronesi e Azienda Gardesana Servizi, nei quali sono illustrate, punto per punto, le motivazioni alla base di tale richiesta di deroga, e che assumono la denominazione di allegati A) e B) del presente provvedimento formandone parte essenziale, sostanziale e formale.
 4. DI PRESENTARE, per le motivazioni riportate nel presente provvedimento, all'AEEGSI istanza di deroga all'applicazione delle disposizioni della delibera n. 218/2016/R/IDR riportate al precedente punto 2. per un periodo di tre mesi, al fine di garantire ai gestori Acque Veronesi scarl e Azienda Gardesana Servizi spa i tempi necessari per adeguare i propri sistemi informatici e gestionali alle prescrizioni in materia di misura di utenza.
 5. DI DARE ATTO che le tempistiche riguardanti gli altri adempimenti della delibera n. 218/2016 rimangono invariate e che la deroga richiesta per i punti di cui sopra è limitata al 31 marzo 2017, tempo strettamente indispensabile per la implementazione delle modifiche richieste dai due gestori.
 6. DI TRASMETTERE il presente provvedimento all'AEEGSI, ad Acque Veronesi Scarl e ad Azienda Gardesana Servizi spa.
 7. DI DICHIARARE, con separata votazione, il presente provvedimento immediatamente eseguibile stante l'urgenza di trasmettere la richiesta di deroga all'AEEGSI.

Verona, 20 dicembre 2016

IL DIRETTORE
f.to Luciano Franchini

IL PRESIDENTE
f.to Mauro Martelli

ASSEMBLEA DEL CONSIGLIO DI BACINO VERONESE

Seduta n. 2 del 20 dicembre 2016

(art. 49 D. Lgs. 18 agosto 2000 n. 267)

Oggetto: Delibera AEEGSI n. 218/2016/R/IDR – “Disposizioni per l’erogazione del servizio di misura del servizio idrico integrato”. Richiesta di deroga da parte dei gestori dell’ATO Veronese Acque Veronesi scarl Azienda Gardesana Servizi spa.

PARERE DI REGOLARITA' TECNICA

Vista la proposta di deliberazione in oggetto, la sottoscritta Responsabile del Servizio interessato esprime parere tecnico FAVOREVOLE, ai sensi e per gli effetti dell’art. 49, comma 1, del Decreto Legislativo 18 agosto 2000, n. 267.

Verona, lì 19 dicembre 2016

Il Direttore
f.to Dott. Ing. Luciano Franchini

PARERE DI REGOLARITA' CONTABILE

Vista la proposta di deliberazione in oggetto, il sottoscritto Responsabile del servizio interessato, ai sensi e per gli effetti di cui all’art. 49, comma 1, del D. Lgs. 18 agosto 2000, n. 267, ne accerta la NON RILEVANZA contabile.

Verona, lì 19 dicembre 2016

Il Direttore
f.to Dott. Ing. Luciano Franchini

Acque Veronesi S.c. a r.l.

Prot. 0016275 Data 31/10/2016

Sede SDE



↓ CITARE NELLA RISPOSTA ↓

Spett.

**Consiglio di Bacino dell'ATO
Veronese**

Via Cà di Cozzi, 41
37124 VERONA (VR)

Inviata via PEC a: atovr@pec.atoveronese.it

Alla c.a. del Direttore Dott. Ing. Luciano Franchini

Sigle: DG/AMM/AG

OGG: delibera 218/2016/R/IDR - richiesta di deroga

Spettabile Consiglio di Bacino,

con riferimento alla deliberazione dell'AEEGSI 5 maggio 2016 n. 218/2016/R/IDR, che ha introdotto disposizioni per l'erogazione del servizio di misura, con la presente si chiede a codesto Ente la presentazione di istanza di deroga ai sensi dell'art. 5 della medesima delibera.

Ad un approfondito esame le cogenti disposizioni contenute nella delibera della Autorità, sono risultate particolarmente gravose richiedendo importanti implementazioni sia a livello informatico che organizzativo.

Nella relazione allegata sono dettagliati i punti della delibera che risultano di maggiore criticità e per i quali Acque Veronesi non sarà in grado di rispettare alcune delle tempistiche di attuazione previste dalla Autorità.

Si fa presente che il gestionale utilizzato è di proprietà di un'azienda esterna, Engineering srl, primaria società nazionale nel campo delle Utilities, e che Acque Veronesi è in possesso di licenze d'uso per cui qualsiasi modifica ai programmi sorgenti non può che essere attuata da tale società.

Le modifiche chieste da AEEGSI, inoltre, impattano pesantemente non solo sui programmi informatici, ma anche sulle attività di lettura massiva dei contatori che, come ormai tutte le società del settore, anche Acque Veronesi ha appaltato all'esterno, con la necessità quindi di rivedere modalità esecutive e procedure già precedentemente contrattualizzate.

La società Engineering, proprietaria del gestionale utenze, ci ha confermato di non poter rilasciare tutte le implementazioni relative agli adempimenti previsti dalla delibera dell'Autorità nel rispetto dei tempi prestabiliti.

L'istanza di deroga, ai sensi dell'art. 5 della deliberazione in oggetto, nella misura massima di dodici mesi, è prevista qualora il gestore dimostri di non poter ottemperare alle disposizioni del

provvedimento, al fine di garantire i tempi necessari per adeguare i sistemi informatici alle prescrizioni in materia di misura d'utenza.

Acque Veronesi, indipendentemente dalla propria volontà, si trova nella necessità di chiedere di poter usufruire di tale opportunità trovandosi nelle condizioni di cui all'art. 5 della delibera, pur non in presenza di un processo di aggregazione in corso, ma in considerazione della effettiva impossibilità di adeguamento dei sistemi informatici entro i tempi prescritti, come specificato nel documento di analisi tecnica allegato.

Si fa presente peraltro che la richiesta di proroga è ben inferiore al limite massimo di 12 mesi essendo limitata al 31 marzo 2017, e che la stessa deroga riguarda non tutte le prescrizioni della delibera ma solo alcuni specifici aspetti.

Si rimane a disposizione per ogni eventuale richiesta di informazioni aggiuntive, chiarimenti, ed in fiduciosa attesa di positivo accoglimento della richiesta.

Distinti saluti.

 IL DIRETTORE GENERALE
Francesco Bertoni

Allegati:

- Documento tecnico di analisi delle criticità
- Comunicazione della Direzione Sistemi Idrici AEEGSI del 14/07/2016

Delibera AEEGSI n. 218/2016/R/IDR

"Disposizioni per l'erogazione del servizio di misura del servizio idrico integrato a livello nazionale"

Documento di analisi delle criticità tecniche e richiesta istanza di deroga

PREMESSA

La delibera AEEGSI n. 218/2016/R/IDR ha introdotto numerose disposizioni nell'ambito della misura con tempistiche assai stringenti ancorché scaglionati fra il 1° luglio 2016 ed il 1° luglio 2017.

Riguardo agli obblighi previsti dalla deliberazione, Acque Veronesi ha già provveduto a numerosi adempimenti e tra questi ha provveduto subito al calcolo dei valori annui di consumo (Ca) per tutte le utenze attive, alla individuazione delle utenze oggetto delle nuove frequenze dei tentativi di lettura annui adeguando i calendari delle letture e della fatturazione.

Anche per quanto riguarda la documentazione fotografica delle letture (art. 7.4 iii) prevista a decorrere dal 01/07/2017 Acque Veronesi ha già anticipato tale richiesta essendo già da tempo attrezzata con fotolettura massiva di tutti i contatori oggetto di lettura.

Peraltro dall'esame attento del contenuto della delibera in oggetto, sentiti sia il fornitore del gestionale (società Engineering) che del servizio di letture contatori (società Athena) sono emersi alcuni punti di criticità per i quali l'adeguamento richiede tempistiche non compatibili con quelle previste dalla delibera stessa, come di seguito dettagliato.

Art. 1 - Definizioni - Contatori accessibili, non accessibili e parzialmente accessibili

La classificazione della accessibilità dei contatori come definita all'art. 1 è stata resa obbligatoria solo con la deliberazione in oggetto ed è propedeutica ed indispensabile per poter gestire disposizioni di cui ad alcuni articoli successivi, quali per esempio:

- Art. 7.3 - ulteriore tentativo di lettura;
- Art. 7.4 i) – informazioni preliminari tentativi programmati di lettura
- Art. 15 – obblighi di comunicazione delle misure di utenza

La nuova codifica sulla accessibilità dei contatori prima di essere inserita sul gestionale richiede un censimento in loco da parte del personale letturista ed essendo i giri di lettura programmati su base semestrale (ora quadrimestrale per le utenze con consumo maggiore di 3.000 mc/annui), la raccolta delle informazioni e l'inserimento sul gestionale non potrà essere completato prima di dicembre 2016.

Non trascurabile è inoltre il maggior costo che viene richiesto dalla società incaricata della lettura contatori per il censimento dei misuratori con il rilevamento della informazione richiesta.

Art. 7.3 i) - Ulteriore tentativo di lettura

L'art. 7.3 i) prevede che, nel caso di contatori non accessibili o parzialmente accessibili, venga eseguito un ulteriore tentativo di lettura nel caso in cui sia il penultimo che l'ultimo tentativo di lettura abbiano avuto esito negativo ed in assenza nello stesso periodo di

autoletture validate, tentativo da eseguirsi al più tardi entro il mese successivo a quello dell'ultimo tentativo fallito.

Ciò richiede che a valle di ciascun rientro delle letture massive, siano individuati i contatori che si trovano nella condizione di mancate letture consecutive e che sia disponibile una specifica procedura di ulteriore estrazione di tali contatori.

Quanto sopra richiede modifiche organizzative con raddoppio delle estrazioni per i giri di lettura, e tentativi di lettura con un aumento notevole dei costi. Sono necessarie inoltre importanti implementazioni informatiche relative al tracciato di scambio dati con la società di lettura.

Art. 7.4 i) – informazioni preliminari dei tentativi di lettura

L'Autorità ha disposto che gli utenti siano preventivamente informati secondo modalità preferite dall'utente stesso riguardo al tentativo di lettura con specificazione da parte del gestore del giorno e della fascia oraria del passaggio del personale.

L'Autorità ha precisato che l'informazione preliminare di cui al punto 7.4 i) è strettamente necessaria solo con riferimento ai punti di consegna dotati di misuratore non accessibile o parzialmente accessibile, mentre per tutti gli altri è sufficiente l'informazione preliminare tramite comunicazione in bolletta.

Tuttavia la gestione di tale comunicazione all'utenza per i misuratori non accessibili e parzialmente accessibili è di assoluta problematicità. I giri di lettura sono sì calendarizzati dal gestore, ma non con il dettaglio temporale che viene richiesto, in quanto l'organizzazione del lavoro quotidiano sul campo e l'ottimizzazione dei giri di lettura è svolta direttamente dalla società esterna incaricata delle letture massive. Peraltro la stessa calendarizzazione a breve (a 2-5 giorni) è influenzata anche da fattori contingenti quali la reale disponibilità del personale ed in alcuni casi da imprevedibili fattori climatici.

Nello stesso articolo è previsto che la comunicazione avvenga in forma riservata ai soli utenti coinvolti attraverso mail, messaggio SMS, telefonata o altro canale a scelta dell'utente.

Inoltre per poter dare attuazione alla comunicazione preventiva alle utenze è indispensabile che prima siano raccolte le informazioni dai clienti riguardo la scelta del canale preferito con la conferma del n. cellulare, di telefono fisso o di posta elettronica, ed organizzate le stesse sul gestionale. Per la raccolta di tali dati Acque Veronesi sta già organizzando una campagna informativa agli sportelli per i nuovi contratti e con un allegato alle bollette per le forniture idriche già attive.

Quanto sopra richiede comunque importanti modifiche al gestionale, una implementazione software ed una integrazione dei tracciati di interscambio con la società di lettura.

Art. 8.1 – Autoletture

L'articolo 8.1 prevede esplicitamente che per le autoletture siano offerti alla clientela almeno questi tre canali: messaggio SMS, maschere dedicate sul sito internet e telefono.

Acque Veronesi già offre alla propria clientela per la autolettura il numero verde con operatore, automatico senza operatore ed interfaccia sul sito Pronto-web.

Come previsto dalla delibera, Acque Veronesi si impegna ad organizzare il canale SMS pur consapevoli che tale modalità, lasciata nella forma libera (comunicazione unidirezionale da cliente a gestore) risulta molto problematica. Acque Veronesi studierà forme di comunicazione aggiuntive in forma guidata (con specifiche APP) intendendo con ciò che

L'utente sarà chiamato a rispondere al messaggio del gestore restituendo per esempio la lettura del contatore. Questa soluzione è la più efficiente ed efficace permettendo la restituzione anche della fotolettura e di essere utilizzata da parte del gestore per messaggi di utilità al cliente al fine di ricordare per esempio le periodicità dei tentativi di lettura e dei cicli di fatturazione in acconto e saldo.

Art. 8.4 - Validazione delle autoletture

La validazione delle letture ed autoletture diventa un atto autonomo e registrato che richiede una specifica implementazione del gestionale.

E' previsto inoltre che in caso di mancata validazione di una autolettura il gestore ne dia riscontro all'utente entro 9 giorni lavorativi attraverso lo stesso canale utilizzato dall'utente. Tutti i canali di autolettura devono quindi essere codificati.

Per quanto riguarda i canali Pronto-web ed IVR (numero verde senza operatore) è necessario implementare il gestionale affinché, dopo il primo controllo automatico e formale di massima, le autoletture siano soggette a validazione con riscontro al cliente in caso di esito negativo.

Da valutare inoltre se le letture inserite a mano allo sportello fisico o telefonico debbano essere considerate autoletture ovvero se per le stesse debba essere obbligatoria la contestuale validazione.

Un problema si pone anche per le autoletture raccolte dalla società di lettura: la società dovrebbe validare direttamente le autoletture ed in caso diverso provvedere direttamente alla notifica al cliente entro i 9 giorni.

Art. 14 – obblighi di registrazione

Per poter predisporre ed aggiornare il registro elettronico con tutte le informazioni previste dall'art. 14 deve essere prima implementato il gestionale clienti, il relativo software ed il tracciato di scambio con i lettori.

Stampa in bolletta dei valori di Ca

A partire dal 01.01.2017 è richiesto che siano portati in stampa in bolletta il valore di Ca dell'anno corrente e, se già calcolato, anche quello relativo all'anno successivo.

Premesso che il valore di Ca per il 2017 ed il valore medio di Ca per l'assegnazione del numero di letture annue sono già stati calcolati, rimane tuttavia il problema del loro inserimento in appositi campi del gestionale e delle modifiche al tracciato di stampa al fine di riportare tali dati in bolletta.

CONCLUSIONI

Richiesta di deroga ai sensi dell'art. 5 della delibera 218/2016/R/IDR

Si ricorda che la proprietà del software del Gestionale Utenze è della Società esterna Engineering srl con licenza d'uso da parte di Acque veronesi. Ciò comporta che qualsiasi variazione o integrazione ai programmi ed alle procedure possono essere implementati solo ed esclusivamente da parte di tale società.

Molte implementazione impattano anche con le procedure e le attività di lettura massiva dei contatori affidate alla società esterna Athena srl a conclusione di una gara europea, il cui

contratto di servizio era stato stipulato in data ben anteriore alla delibera 218/2016, e che richiede quindi una revisione contrattuale con aggravio dei costi.

Fin dalla emissione della delibera 218/2016 Acque Veronesi ha preso contatto con le due società di cui sopra al fine di implementare le nuove richieste ed ottimizzare le soluzioni gestionali.

La società Engineering ha confermato che le implementazioni descritte nei paragrafi precedenti potranno essere rilasciate con gradualità secondo un cronoprogramma che prevede test e messa in produzione a partire da dicembre 2016 ed a concludersi nei primi mesi del 2017.

Essendo le implementazioni richieste fra loro concatenate e subordinate, Acque Veronesi ritiene di poter assicurare la completa applicazione delle disposizioni della delibera 218/2016 entro il 31 marzo 2017

Si precisa che la richiesta di deroga è limitata ai seguenti punti della delibera 218/2016:

- Art. 7.3 i) ulteriore tentativo di lettura per contatori parzialmente accessibili o non accessibili.
- Art. 7.4 i) informazione preliminare agli utenti del giorno e fascia oraria del passaggio del personale incaricato della lettura del contatore
- Art. 8.4 riscontro all'utente entro nove giorni lavorativi della mancata validazione della autolettura con le medesime modalità di comunicazione utilizzate dall'utente stesso.
- Art. 14 obblighi di registrazione

Si ribadisce che le tempistiche riguardanti gli altri adempimenti della delibera 218/2016 rimangono invariate e che la deroga richiesta per i punti di cui sopra è limitata al 31 marzo 2017 tempo strettamente indispensabile per la implementazione delle modifiche richieste.

Si riporta di seguito un prospetto riassuntivo degli articoli relativi al TITOLO 2 e TITOLO 3 dell'Allegato A della delibera 218/2016 con la descrizione degli adempimenti e le relative tempistiche.

17/10/2016

Claudio Toffalini

Allegato A della delibera AEEGSI n. 218/2016/R/IDR del 5/5/2016

TITOLO 2

DISCIPLINA DEL SERVIZIO DI MISURA DI UTENZA NELL'ATTIVITA' DI ACQUEDOTTO

Articolo 6 Obblighi di installazione, manutenzione e verifica dei misuratori d'utenza

6.1 OK

6.2 OK

Articolo 7 Obblighi di raccolta delle misure di utenza

7.1	ok
7.2	ok
7.3 i)	<u>richiesta deroga al 31 marzo 2017</u>
7.3 ii)	ok
7.4 i)	<u>richiesta deroga al 31 marzo 2017</u>
7.4 ii)	ok
7.4 iii)	ok
7.5	ok
7.6	ok
7.7	ok
7.8	ok
7.9	ok
7.10	ok
7.11	ok
Articolo 8	procedura di autolettura dei misuratori di utenza
8.1	ok
8.2	ok
8.3	ok
8.4	<u>richiesta deroga al 31 marzo 2017</u>
8.5	ok
Articolo 9	Validazione delle misure d'utenza
9.1	ok
9.2	ok
Articolo 10	Calcolo del consumo medio annuo
10.1	ok
10.2	ok
10.3	ok
Articolo 11	Stima e ricostruzione dei dati di misura di utenza
11.1	ok
11.2	ok
11.3	ok
Articolo 12	Archiviazione dei dati di misura di utenza
12.1	ok
12.2	ok
12.3	ok
Articolo 13	Messa a disposizione agli aventi titolo dei dati di misura di utenza
13.1	ok
13.2	ok
13.3	ok

TITOLO 3

OBBLIGHI DI REGISTRAZIONE E DI COMUNICAZIONE ALL'AUTORITA'

Articolo 14 Obblighi di registrazione

14.1 richiesta deroga al 31 marzo 2017

14.2 richiesta deroga al 31 marzo 2017

Articolo 15 Obblighi di comunicazione delle informazioni sulla misura di utenza

15.1 ok

Articolo 16 Norme transitorie

16.1 ok



Autorità per l'energia elettrica il gas
e il sistema idrico

Direzione Sistemi Idrici

AEEG PG.0020139/P - 14/07/2016

INVIATA VIA EMAIL

ANCI - Associazione Nazionale Comuni Italiani

email: serviziopubblicilocali@anci.it

alla cortese attenzione:

Claudio Cassinari

Flavio Barletta

AneA - Associazione Nazionale Autorità e Enti di Ambito

email: segreteria@associazioneanea.it

alla cortese attenzione:

Lorenzo Furia

Francesca Spinicci

ANIDA - Associazione Nazionale delle Imprese di Difesa dell'Ambiente

email: info@anfida.it

alla cortese attenzione:

Alessandro Cecchi

Francesco Meringolo

Roberta Sciolotto

Alessandro Peroni

UTILITALIA - Federazione delle Imprese Energetiche e Idriche

email: acqua@utilitalia.it

alla cortese attenzione:

Emanuela Cartoni

Marco Gatta

Damiano Marinelli

Tonia Gallo

Matteo Besazza

Loretta Pluda

Paolo Capogrosso

Francesco Galasso

Assoutenti - Associazione Nazionale Utenti di Servizi Pubblici

email: segreteria@assoutenti.it

alla cortese attenzione:

Carla Pillitu

La Casa del Consumatore

email: info@casadelconsumatore.it

alla cortese attenzione:

Antonietta Boselli

CODICI - Centro per i diritti del cittadino

email: segreteria_nazionale@codici.org

alla cortese attenzione:

Luigi Gabriele

Confconsumatori - Confederazione generale dei consumatori

email: segreteria@confconsumatori.it

alla cortese attenzione:

Tullio Delli Galzigna

Sara Bitetti

Federconsumatori - Federazione Nazionale Consumatori e Utenti

email: federconsumatori@federconsumatori.it

alla cortese attenzione:

Alessandro Petrucci

Milano piazza Cavour, 5
tel. (+39) 02 65565.1
fax (+39) 02 65565.266

Roma via dei Crociferi, 19
tel (+39) 06 697914.1
fax (+39) 06 697914.44

info@autorita.energia.it
www.autorita.energia.it



Oggetto: Tavolo sulle modalità applicative della deliberazione 218/2016R/IDR

Il giorno 16 giugno 2016, alle ore 10.30 si è tenuta la riunione del Tavolo tecnico in ordine alle modalità della deliberazione 218/2016/R/IDR con la quale l'Autorità ha adottato il testo integrato della Misura del servizio idrico integrato (TIMSII).

All'incontro, organizzato dalla scrivente Direzione, hanno partecipato i soggetti in indirizzo e la Direzione Consumatori, Conciliazioni e Arbitrati dell'Autorità.

Nel corso dell'incontro, e a seguito delle interlocuzioni conseguenti, sono stati approfonditi i temi di seguito riportati.

1. *Tempistiche previste per l'applicazione delle disposizioni di cui alla deliberazione 218/2016/R/IDR.*

Al riguardo è stato ribadito che:

- dal **1° luglio 2016** trovano applicazione le disposizioni del TIMSII (di cui all'Allegato A alla deliberazione 218/2016/R/IDR), ad esclusione delle norme relative alla determinazione dei consumi ai fini della fatturazione dei corrispettivi all'utenza (articolo 4 TIMSII) e delle norme specifiche (di cui al comma 7.4, lett. *iii*) e al comma 8.1 del TIMSII) di cui si dirà in seguito;
- entro il **31 luglio 2016** deve essere definito il numero minimo dei tentativi di raccolta della misura (articolo 7 del TIMSII), a valere per gli anni 2017-2018, in base al consumo storico, ossia alla media aritmetica degli ultimi tre "Consumi medi annui", *Ca*;
- entro il **30 settembre 2016** deve essere predisposto il registro elettronico (articolo 14 del TIMSII), in cui indicare le attività relative alla misura effettuate dal 1 luglio 2016; le informazioni riportate nel registro e relative al secondo semestre 2016 verranno comunicate all'Autorità, con le modalità dalla medesima stabilite, entro il **31 marzo 2017**;
- dal **1° gennaio 2017**, in ogni bolletta dovrà essere comunicato il coefficiente *Ca* ed il numero minimo di tentativi di raccolta annui relativi all'anno corrente, nonché il *Ca* ed il numero minimo di tentativi di raccolta annui relativi all'anno successivo se già determinati;
- dal **1° gennaio 2017** trovano applicazione le norme relative alla determinazione dei consumi in base al TIMSII ai fini della fatturazione dei corrispettivi all'utenza (articolo 4 TIMSII) e delle norme specifiche sulla modalità web-chat per la telelettura (comma 8.1 del TIMSII), nonché sugli obblighi di comunicazione in bolletta dei dati relativi alla misura di utenza (punto 4 della deliberazione 218/2016/R/IDR);
- dal **1 luglio 2017** entra in vigore l'obbligo di effettuare la lettura del misuratore (comma 7.4, lett. *iii*) del TIMSII) dotandosi di modalità che permettano di produrre evidenza del dato di misura (es. documentazione fotografica).



2. Definizioni

Con riguardo alle definizioni di "misuratore accessibile", "misuratore non accessibile" e "misuratore parzialmente accessibile" (comma 1.1 del TIMSII) è stato precisato che le caratteristiche in questione fanno riferimento a proprietà "statiche" dei misuratori, che non possono mutare nel tempo.

3. Deroghe

Rammentando che con deliberazione 218/2016/R/idr si è ritenuto opportuno "garantire all'Ente di governo dell'ambito la facoltà di presentare all'Autorità istanza motivata di deroga in tutti i casi in cui il gestore interessato da processi di aggregazione delle gestioni, di cui all'articolo 172 del d.lgs. 152/06, dimostri di non poter ottemperare alle prescrizioni fissate dall'Autorità in materia di misura d'utenza nei tempi stabiliti", è stato precisato che le deroghe in questione possono essere eventualmente chieste dagli Enti d'Ambito su aspetti specifici fornendone dettagliata motivazione. Le istanze di deroga sono generalmente integrate da accordi con le associazioni dei consumatori.

4. Ambito di applicazione del TIMSII

E' stato chiarito che le utenze allacciate a fognatura e depurazione, ma con approvvigionamento diverso dall'acquedotto, non sono soggette alle disposizioni di cui alla deliberazione 218/2016/R/IDR. Come già previsto dal d.P.C.M. 4 marzo 1996, le utenze dell'acquedotto devono essere dotate di misuratore.

5. Obblighi di raccolta delle misure di utenza

Con riferimento alle previsioni di cui all'articolo 7 (commi 7.1, 7.2 e 7.3) dell'Allegato A alla deliberazione 218/2016/R/IDR è stato esplicitato che:

- il gestore può aumentare il numero di tentativi di raccolta della misura rispetto a quelli minimi previsti, fermo restando l'obbligo di garantire per il numero minimo di tentativi di raccolta di cui al comma 7.1 le distanze temporali minime di cui al comma 7.2;
- i tentativi di raccolta aggiuntivi previsti, se andati a buon fine, concorrono alle eccezioni previste per l'ulteriore tentativo di raccolta di cui al comma 7.3 lett. i) con la medesima valenza delle autoletture validate;
- l'ulteriore tentativo di raccolta previsto al comma 7.3 lett. i) è da considerarsi ai fini del calcolo delle distanze temporali minime tra tentativi di raccolta della misura consecutivi di cui al comma 7.2 (quindi il tentativo di raccolta successivo sarà effettuato ad una distanza temporale minima di 150 o 90 giorni solari dal "ripasso");
- al comma 7.3, lett. i), per "mese successivo a quello in cui il secondo tentativo è stato effettuato" si intendono i 30 giorni solari successivi (ad esempio se il secondo tentativo fallito è stato effettuato il 03/09/2016, l'ulteriore tentativo di raccolta andrà effettuato entro il 03/10/2016 compreso).

Con riguardo alle previsioni di cui all'articolo 7 (commi 7.4 e 7.9) del TIMSII è stato



precisato che:

- l'informazione preliminare dei tentativi di raccolta della misura da fornire agli utenti finali secondo le tempistiche e le modalità di cui al comma 7.4, lett i) del TIMSII, è da intendersi come strettamente necessaria solo con riferimento ai punti di consegna dotati di misuratore non accessibile o parzialmente accessibile. In caso di misuratore accessibile si ritiene accettabile fornire l'informazione preliminare tramite comunicazione in bolletta;
- con riferimento alle utenze condominiali, nel TIMSII il numero minimo di tentativi di raccolta della misura è determinato sulla base del volume complessivamente consumato dall'utenza condominiale e non dalle singole unità immobiliari. La caratteristica di "condominio" riferita a talune utenze non rileva, dunque, ai fini dell'applicazione della disciplina del TIMSII.

6. Autolettura tramite web-chat

Relativamente alle "apposite maschere web-chat", previste dal comma 8.1 del TIMSII come una delle tre modalità che il gestore è tenuto a mettere a disposizione degli utenti finali per l'autolettura dei misuratori d'utenza, è stato chiarito che con le citate maschere si fa riferimento ad una interfaccia web interattiva di editing per il caricamento dell'autolettura medesima.

7. Stima e ricostruzione dei dati di misura di utenza

E' stato specificato che nel caso di misuratore guasto o non funzionante, qualora sia noto l'errore di misura (a seguito ad esempio di verifica effettuata su banco prova), la stima del volume sarà data dal consumo stimato con la modalità di cui al comma 11.3 del TIMSII (ovvero a partire dall'ultimo dato di misura disponibile e in base al "Consumo stimato" Cs) moltiplicato per "1+ l'errore dato".

8. Messa a disposizione dei dati di misura di utenza

E' stato chiarito che le richieste scritte di informazione dell'utente finale in merito ai dati di misura non godono di priorità nella risposta da parte del gestore.

Nel corso della riunione è stato, peraltro, ribadito che con il provvedimento in parola l'Autorità ha provveduto ad introdurre progressivamente, nel quadro regolatorio finora tracciato per il settore idrico, le disposizioni in tema di misura già previste, in particolare, dal d.P.C.M. 4 marzo 1996, tenendo conto dell'attuale contesto sociale e tecnologico. I primi dati che risulteranno dall'implementazione costituiranno un elemento fondamentale per verificare l'efficacia e la sostenibilità del provvedimento. Pertanto, in generale, non si prevede che l'applicazione del TIMSII possa dar luogo all'ammissibilità di riconoscimento tariffario di eventuali oneri aggiuntivi.

**AZIENDA
GARDESANA
SERVIZI**

AGSI



Prot. n. 6010/16 del 03/11/2016

POSTA CERTIFICATA

*(valida agli effetti di legge ai sensi del comma 1
dell'art. 4 del DPR 11 febbraio 2005 n. 68)*

Spett.li

CONSIGLIO DI BACINO – ATO Veronese

atovr@pec.atoveronese.it

Oggetto: delibera 218/2016/R/IDR - richiesta di deroga

Spettabile Consiglio di Bacino,

con riferimento alla delibera AEEGSI n. 218/2016/R/IDR, che ha introdotto disposizioni per l'erogazione del servizio di misura, con la presente si chiede a codesto Ente la presentazione di istanza di deroga ai sensi dell'art. 5 della medesima delibera. Ad un approfondito esame le cogenti disposizioni contenute nella delibera della Autorità, sono risultate particolarmente gravose per il Gestore richiedendo importanti implementazioni, sia a livello informatico, che organizzativo.

Nella relazione allegata sono elencati i punti della delibera che risultano di maggiore criticità precisando quelli per quali non saremo in grado di rispettare le tempistiche previste.

Il mancato adeguamento è riconducibile ai ritardi con cui la società proprietaria del software gestionale, Engineering srl, primaria società nazionale nel campo delle Utilities, sta rispondendo alla nuova normativa. Nessun adeguamento, infatti, per quanto riguarda la delibera citata, è stato ancora rilasciato.

Le modifiche chieste da AEEGSI, inoltre, impattano pesantemente anche sulle attività di lettura massiva dei contatori che, come ormai tutte le società del settore, vengono appaltate all'esterno. Molte modalità operative, infatti, dovranno essere riviste e questo sarà possibile solamente dai prossimi affidamenti.

Engineering, proprietaria del gestionale utenze, ha confermato di non poter rilasciare tutte le implementazioni relative agli adempimenti previsti dalla delibera dell'Autorità nel rispetto dei tempi prestabiliti.

A Z I E N D A G A R D E S A N A S E R V I Z I S . P . A .

Via 11 Settembre n. 24 – 37019 Peschiera del Garda (Vr) - TEL. 045.6445211 – e-mail: ags@ags.vr.it . sito internet: www.ags.vr.it
Reg. Imp. di Vr e Codice Fiscale: 80019800236 – Partita IVA: 01855890230 – Cap. Soc. € 2.620.800,00 i.v. – FAX 045.6445299

NUMERO VERDE SERVIZIO CLIENTI 800 905 559 – PEC: ags@pec.ags.vr.it

Azienda con sistema qualità e ambiente certificato ISO 9001 e ISO 14001

**AZIENDA
GARDESANA
SERVIZI**

AGS 

Prot. n. 6010/16 del 03/11/2016

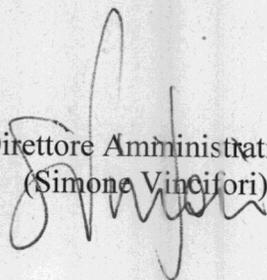
L'istanza di deroga, ai sensi dell'art. 5 della deliberazione in oggetto, nella misura massima di dodici mesi, è prevista qualora il gestore dimostri di non poter ottemperare alle disposizioni del provvedimento, al fine di garantire i tempi necessari per adeguare i sistemi informatici alle prescrizioni in materia di misura d'utenza.

Ags Spa, per cause indipendenti dalla propria volontà, si trova nella necessità di chiedere di usufruire di tale opportunità trovandosi nelle condizioni di cui all'art. 5 della delibera, non per la presenza di un processo di aggregazione in corso, ma in considerazione della effettiva impossibilità di adeguamento dei sistemi informatici entro i tempi prescritti, come specificato nel documento di analisi tecnica allegato.

Si evidenzia, peraltro, che la richiesta di proroga è ben inferiore al limite massimo di 12 mesi essendo limitata al 31 marzo 2017, e che la stessa deroga riguarda non tutte le prescrizioni della delibera ma solo alcuni specifici aspetti.

Si rimane a disposizione per ogni eventuale chiarimento e si porgono distinti saluti.

Il Direttore Amministrativo
(Simone Vincifori)



Allegati:

- Documento di analisi delle criticità tecniche

AZIENDA GARDESANA SERVIZI S.P.A.

Via 11 Settembre n. 24 - 37019 Peschiera del Garda (Vr) - TEL. 045.6445211 - e-mail: ags@ags.vr.it - sito internet: www.ags.vr.it
Reg. Imp. di Vr e Codice Fiscale: 80019800236 - Partita IVA: 01855890230 - Cap. Soc. € 2.620.800,00 i.v. - FAX 045.6445299

NUMERO VERDE SERVIZIO CLIENTI 800 905 559 - PEC: ags@pec.ags.vr.it

Azienda con sistema qualità e ambiente certificato ISO 9001 e ISO 14001



Delibera AEEGSI n. 218/2016/R/IDR

“Disposizioni per l'erogazione del servizio di misura del servizio idrico integrato a livello nazionale”

Documento di analisi delle criticità tecniche e richiesta istanza di deroga

PREMESSA

La delibera AEEGSI n. 218/2016/R/IDR ha introdotto numerose disposizioni in materia di misura, prevedendo tempistiche stringenti e scaglionate fra il 1° luglio 2016 ed il 1° luglio 2017.

Riguardo agli obblighi previsti dalla deliberazione, Ags ha già provveduto a numerosi adempimenti, come il calcolo dei valori annui di consumo (Ca) per tutte le utenze attive e l'individuazione delle utenze cui attribuire nuove frequenze di lettura, adeguando così i calendari delle letture e della fatturazione.

Anche per quanto riguarda la documentazione fotografica delle letture (art. 7.4 iii) prevista a decorrere dal 01/07/2017, Ags è già da tempo attrezzata con foto-lettura massiva di tutti i contatori posati.

Peraltro, dall'esame attento del contenuto della delibera in oggetto, sentiti sia il fornitore del gestionale (società Engineering) che quello del servizio di letture contatori (società Athena), sono emerse alcune criticità per le quali l'adeguamento richiede tempistiche non compatibili con quelle previste dalla delibera stessa, come di seguito dettagliato.

Art. 1 - Definizioni - Contatori accessibili, non accessibili e parzialmente accessibili

La classificazione della accessibilità dei contatori, come definita all'art. 1, è stata resa obbligatoria solo con la deliberazione in oggetto ed è propedeutica alla gestione delle disposizioni di cui ad alcuni articoli successivi, quali per esempio:

- Art. 7.3 - ulteriore tentativo di lettura;
- Art. 7.4 i) – informazioni preliminari tentativi programmati di lettura
- Art. 15 – obblighi di comunicazione delle misure di utenza

La nuova codifica sulla accessibilità dei contatori prima di essere inserita sul gestionale richiede un censimento in loco da parte del personale letturista ed essendo i giri di lettura programmati su base semestrale (ora quadrimestrale per le utenze con consumo maggiore di 3.000 mc/annui), la raccolta delle informazioni e l'inserimento sul gestionale non potrà essere completato prima dei primi mesi del 2017.

Art. 7.3 i) - Ulteriore tentativo di lettura

Nel caso di contatori non accessibili, o parzialmente accessibili, è previsto che venga eseguito un ulteriore tentativo di lettura nel caso in cui sia il penultimo che l'ultimo tentativo di lettura abbiano avuto esito negativo; tale tentativo, in assenza di autoletture validate, deve essere eseguito al più tardi entro il mese successivo a quello dell'ultimo tentativo fallito.

Quanto sopra richiede modifiche organizzative, diversi tipi di estrazioni dati e raddoppio dei giri di lettura. Sono necessarie inoltre importanti implementazioni informatiche relative al tracciato di scambio dati con la società di lettura.

Art. 7.4 i) – informazioni preliminari dei tentativi di lettura

L’Autorità ha disposto che gli utenti siano preventivamente informati secondo modalità preferite dall’utente stesso riguardo al tentativo di lettura con specificazione da parte del gestore del giorno e della fascia oraria del passaggio del personale.

L’Autorità ha precisato che l’informazione preliminare, di cui al punto 7.4 i), è obbligatoria solo con riferimento ai punti di consegna dotati di misuratore non accessibile o parzialmente accessibile, mentre per tutti gli altri è sufficiente l’informazione preliminare in bolletta.

Tuttavia, la gestione di tale comunicazione all’utenza è di assoluta problematicità. I giri di lettura vengono calendarizzati dal gestore, ma l’organizzazione del lavoro quotidiano sul campo, e la relativa ottimizzazione dei giri di lettura, è posta a carico direttamente della società incaricata.

Nello stesso articolo è previsto che la comunicazione avvenga in forma riservata ai soli utenti coinvolti attraverso mail, messaggio SMS, telefonata o altro canale a scelta dell’utente.

Inoltre, per poter dare attuazione alla comunicazione preventiva alle utenze, è indispensabile che prima siano raccolte le informazioni dai clienti riguardo la scelta del canale preferito con la conferma del n. cellulare, di telefono fisso o di posta elettronica, ed organizzate le stesse sul gestionale. Per la raccolta di tali dati Ags sta già organizzando una campagna informativa agli sportelli per i nuovi contratti e con un allegato alle bollette per le forniture idriche già attive.

Quanto sopra richiede comunque importanti modifiche al gestionale, una implementazione software ed una integrazione dei tracciati di interscambio con la società di lettura.

Art. 8.1 – Autoletture

L’articolo 8.1 prevede esplicitamente che per le autoletture siano offerti alla clientela almeno questi tre canali: messaggio SMS, maschere dedicate sul sito internet e telefono.

Ags già offre alla propria clientela per la autolettura il numero verde con operatore, automatico senza operatore ed interfaccia sul sito web.

Come previsto dalla delibera, Ags si impegna ad organizzare il canale SMS pur consapevoli che tale modalità risulta molto problematica. Saranno inoltre implementate altre forme di comunicazione aggiuntive, come ad esempio con specifiche *app* per smartphone.

Art. 8.4 - Validazione delle autoletture

La validazione delle letture ed autoletture diventa un atto autonomo e tracciato che richiede una specifica implementazione del gestionale.

E’ previsto inoltre che, in caso di mancata validazione di una autolettura, il gestore ne dia riscontro all’utente entro 9 giorni lavorativi attraverso lo stesso canale utilizzato dall’utente. Tutti i canali di autolettura devono quindi essere codificati.

Per quanto riguarda i canali Pronto-web ed IVR (numero verde senza operatore) è necessario implementare il gestionale affinché, dopo il primo controllo automatico e formale, le autoletture siano soggette a validazione con riscontro al cliente in caso di esito negativo.



Art. 14 – obblighi di registrazione

Per poter predisporre ed aggiornare il registro elettronico con tutte le informazioni previste dall'art. 14 deve essere prima implementato il gestionale clienti, il relativo software ed il tracciato di scambio con i lettoristi.

Stampa in bolletta dei valori di Ca

A partire dal 01.01.2017 è richiesto che siano portati in stampa in bolletta il valore di Ca dell'anno corrente e, se già calcolato, anche quello relativo all'anno successivo.

Premesso che il valore di Ca per il 2017 ed il valore medio di Ca per l'assegnazione del numero di letture annue sono già stati calcolati, rimane tuttavia il problema del loro inserimento in appositi campi del gestionale e delle modifiche al tracciato di stampa al fine di riportare tali dati in bolletta.

CONCLUSIONI

Richiesta di deroga ai sensi dell'art. 5 della delibera 218/2016/R/IDR

Si ricorda che la proprietà del software del Gestionale Utenze è della Società esterna Engineering srl con licenza d'uso da parte di Ags. Ciò comporta che qualsiasi variazione o integrazione ai programmi ed alle procedure possono essere implementati solo ed esclusivamente da parte di tale società.

Molte implementazioni impattano anche sulle procedure e sulle attività di lettura massiva dei contatori affidate alla società esterna.

Fin dall'emissione della delibera 218/2016, Ags ha preso contatto con le due società di cui sopra al fine di implementare le nuove richieste ed ottimizzare le soluzioni gestionali.

La società Engineering ha confermato che le implementazioni descritte nei paragrafi precedenti potranno essere rilasciate con gradualità secondo un cronoprogramma che prevede test e messa in produzione a partire da dicembre 2016 ed a concludersi nei primi mesi del 2017.

Essendo le implementazioni richieste fra loro concatenate e subordinate, Ags ritiene di poter assicurare la completa applicazione delle disposizioni della delibera 218/2016 entro il 31 marzo 2017.

Si precisa che la richiesta di deroga è limitata ai seguenti punti della delibera 218/2016:

- Art. 7.3 i): ulteriore tentativo di lettura per contatori parzialmente accessibili o non accessibili.
- Art. 7.4 i): informazione preliminare agli utenti del giorno e fascia oraria del passaggio del personale incaricato della lettura del contatore
- Art. 8.4: riscontro all'utente entro nove giorni lavorativi della mancata validazione della autolettura con le medesime modalità di comunicazione utilizzate dall'utente stesso.
- Art. 14 : obblighi di registrazione

Si ribadisce che le tempistiche riguardanti gli altri adempimenti della delibera 218/2016 vengono rispettati e che la deroga richiesta per i punti di cui sopra è limitata al 31 marzo 2017, tempo strettamente indispensabile per l'implementazione delle modifiche richieste.

Si riporta di seguito un prospetto riassuntivo degli articoli relativi al TITOLO 2 e TITOLO 3 dell'Allegato A della delibera 218/2016 con le relative deroghe alle tempistiche previste.

Allegato A della delibera AEEGSI n. 218/2016/R/IDR del 5/5/2016

TITOLO 2

DISCIPLINA DEL SERVIZIO DI MISURA DI UTENZA NELL'ATTIVITA' DI ACQUEDOTTO

Articolo 6 **Obblighi di installazione, manutenzione e verifica dei misuratori d'utenza**

- 6.1 OK
- 6.2 OK

Articolo 7 **Obblighi di raccolta delle misure di utenza**

- 7.1 ok
- 7.2 ok
- 7.3 i) richiesta deroga al 31 marzo 2017
- 7.3 ii) ok
- 7.4 i) richiesta deroga al 31 marzo 2017
- 7.4 ii) ok
- 7.4 iii) ok
- 7.5 ok
- 7.6 ok
- 7.7 ok
- 7.8 ok
- 7.9 ok
- 7.10 ok
- 7.11 ok

Articolo 8 **procedura di autolettura dei misuratori di utenza**

- 8.1 ok
- 8.2 ok
- 8.3 ok
- 8.4 richiesta deroga al 31 marzo 2017
- 8.5 ok

Articolo 9 **Validazione delle misure d'utenza**

- 9.1 ok
- 9.2 ok

Articolo 10 **Calcolo del consumo medio annuo**

- 10.1 ok
- 10.2 ok
- 10.3 ok

Articolo 11 Stima e ricostruzione dei dati di misura di utenza

- 11.1 ok
- 11.2 ok
- 11.3 ok

Articolo 12 Archiviazione dei dati di misura di utenza

- 12.1 ok
- 12.2 ok
- 12.3 ok

Articolo 13 Messa a disposizione agli aventi titolo dei dati di misura di utenza

- 13.1 ok
- 13.2 ok
- 13.3 ok

TITOLO 3

OBBLIGHI DI REGISTRAZIONE E DI COMUNICAZIONE ALL'AUTORITA'

Articolo 14 Obblighi di registrazione

- 14.1 richiesta deroga al 31 marzo 2017
- 14.2 richiesta deroga al 31 marzo 2017

Articolo 15 Obblighi di comunicazione delle informazioni sulla misura di utenza

- 15.1 ok

Articolo 16 Norme transitorie

- 16.1 ok

All'Assemblea dell'ATO Veronese
Al Presidente ed al Comitato Istituzionale
del Consiglio di Bacino Veronese
Al Direttore del Consiglio di bacino
veronese

PARERE N. 5 DEL 16 NOVEMBRE 2016

DEL COMITATO CONSULTIVO DEGLI UTENTI DELL'ATO VERONESE

Il Comitato Consultivo degli utenti, riunitosi il 16 novembre 2016 alle ore 13.00, presso la sede operativa del Consiglio di Bacino Veronese, sita in Via Ca' di Cozzi n. 41 in Verona;

In qualità di organo avente una sua propria autonomia all'interno del Consiglio di Bacino Veronese e in virtù delle funzioni attribuitegli dal "Regolamento per la costituzione, composizione e funzionamento del Comitato consultivo degli utenti" approvato dalla Assemblea d'Ambito del Consiglio di Bacino Veronese con deliberazione n. 9 dell'11 novembre 2014, esecutiva;

Richiamato, in particolare, l'art. 3 comma 3, del predetto Regolamento, in base al quale il Comitato "può, inoltre, essere chiamato dal Consiglio di Bacino ad esprimere pareri sugli atti programmatici e sulla convenzione di affidamento al Gestore e può effettuare analisi, indagini e ricerche aventi ad oggetto la qualità del servizio erogato dal Gestore con riferimento agli standard previsti dalla Carta del servizio idrico integrato";

esprime il seguente

Parere in merito alla richiesta di deroga, da parte dei gestori dell'ATO Veronese, alla deliberazione AEEGSI n. 218/2016/R/IDR avente ad oggetto "Disposizioni per l'erogazione del servizio di misura del servizio idrico integrato a livello nazionale".

PREMESSO che

- l'articolo 21, commi 13 e 19, del decreto legge 201/2011 (convertito con modificazioni in Legge n. 214/2011), ha trasferito all'AEEG "le funzioni di regolazione e controllo dei servizi idrici" (da adesso AEEGSI);
- l'AEEGSI, con deliberazione n. n. 218/2016/R/IDR del 5 maggio 2016, ha approvato le "Disposizioni per l'erogazione del servizio di misura del servizio idrico integrato (TIMSII)";
- la deliberazione 218/2016/R/IDR l'AEEGSI ha introdotto disposizioni volte a definire una disciplina uniforme sul territorio nazionale con i seguenti obiettivi specifici:
 - garantire all'utenza la determinazione certa dei consumi di acqua;

- supportare l'attività di individuazione dell'impatto ambientale prodotto dall'utenza;
- sostenere la salvaguardia della risorsa e la riduzione degli sprechi;
- incrementare la responsabilizzazione delle utenze e dei gestori;

DATO ATTO che la delibera n. 218/2016 prevede uno scaglionamento temporale dell'applicazione delle previsioni contenute, come di seguito schematicamente riportato:

- Dal 1° luglio 2016: applicazione del TMSII, fatta eccezione per le parti relative alla determinazione dei consumi ai fini della periodicità di fatturazione e a quanto specificato successivamente;
- Dal 31 luglio 2016: prima determinazione del consumo medio annuo *Ca* da applicare a partire dall'anno 2017 e conseguente definizione del numero minimo di tentativi di raccolta per gli anni 2017 – 2018;
- Dal 30 settembre 2016: predisposizione da parte del gestore del registro elettronico;
- Dal 1° gennaio 2017: modalità di determinazione dei consumi di ciascun utente in base al TMSII; web-chat per la telelettura; nuovi obblighi di comunicazione in bolletta di dati relativi alla misura di utenza;
- Dal 31 marzo 2017: prima comunicazione dei gestori all'AEEGSI delle informazioni registrate;
- Dal 1° luglio 2017: foto-lettura per l'attività di lettura per tutti i gestori;

VISTO il punto 5 della delibera n. 218/2016, che prevede che qualora il gestore dimostri di non poter ottemperare alle disposizioni contenute nella delibera stessa, l'ente regolatore 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 misura d'utenza;

PRESO ATTO che i due gestori del SII nell'ATO Veronese, Acque Veronesi scarl e Azienda Gardesana Servizi spa, con rispettive note n. 16275 del 31.10.2016 (conservata al Prot. CdBVR n. 1393 del 2.11.2016) e n. 6010 del 3.11.2016 (conservata al Prot. CdBVR n. 1405 del 3.11.2016) hanno presentato – ai sensi del citato punto 5 - una istanza di deroga ad alcune disposizioni contenute nella delibera 218/2016 considerate dagli stessi particolarmente gravosi in quanto richiedono per il gestore importanti implementazioni, sia a livello organizzativo che informatico;

VISTA la documentazione tecnica consegnata al Comitato Consultivo degli utenti, agli atti, che riporta l'analisi elaborata dai gestori sulle proprie criticità tecniche rispetto alle prescrizioni contenute in delibera n. 218/ 2016;

SENTITA la relazione dei rappresentanti delle due società di gestione presenti alla riunione odierna i quali hanno esposto le esigenze tecniche e organizzative che sono alla base della loro richiesta di deroga;

CONSIDERATO che, comunque, i due gestori richiedono una deroga massima di tre mesi (sino al 31 marzo 2017) ben inferiore al limite massimo previsto dalla stessa delibera n. 218/2016 (12 mesi) e che la stessa deroga riguarda non tutte le prescrizioni della delibera ma solo alcuni specifici aspetti quali:

- Art. 7.3 i): ulteriore tentativi di lettura per contatori parzialmente accessibili o non accessibili;

- Art. 7.4 i): informazione preliminare agli utenti del giorno e fascia oraria del passaggio del personale incaricato della lettura del contatore;
- Art. 8.4: riscontro dell'utente entro nove giorni lavorativi della mancata validazione della autolettura con le medesime modalità di comunicazione utilizzate dall'utente stesso;
- Art. 14: obblighi di registrazione;

tutto ciò sopra premesso, il Comitato Consultivo degli Utenti del Consiglio di Bacino Veronese, oggi riunitosi, alla presenza dei seguenti componenti:

Francesco Avesani
Giovanni Beghini
Dino Boni
Gianvittorio Cantutti
Silvia Caucchioli
Ilaria Corezzola

Assente Maurizio Di Franco

Dopo approfondita discussione, con voti unanimi esprime il seguente

PARERE in merito alla

richiesta di deroga, da parte dei gestori dell'ATO Veronese, alla deliberazione AEEGSI n. 218/2016/R/IDR avente ad oggetto "Disposizioni per l'erogazione del servizio di misura del servizio idrico integrato a livello nazionale.

Sulla base delle informazioni contenute nella documentazione fornita dagli uffici del Consiglio di Bacino Veronese agli atti del presente parere, e dando atto delle premesse che fanno parte integrante del presente parere, a seguito della discussione che ne è conseguita, il Comitato Consultivo degli Utenti dell'ATO Veronese non ravvisa motivi ostativi all'accoglimento della richiesta, presentata dai gestori Acque Veronesi scrl e Azienda Gardesana Servizi SpA, di deroga alla deliberazione AEEGSI n. 218/2016/R/IDR.

Verona, li 16 novembre 2016

Letto, firmato e sottoscritto

Il Presidente del Comitato Consultivo degli utenti
F.to Dott. Ing. Francesco Avesani