



Organismo di Tutela Utenti e Consumatori
Servizio Idrico Integrato ATO-04 Latina

e *Consulta dei Consumatori*

Provincia di Latina

.Intervento presso l'autorità

Buongiorno a Tutti, ringrazio l'autorità innanzitutto per aver organizzato questo convegno che rappresenta un'occasione importante per mettere a nudo alcune problematiche che i consumatori della provincia di Latina stanno vivendo, con il preciso fine di predisporre strumenti che consentano a NOI rappresentanti dei consumatori per contrastare l'aumento indiscriminato delle bollette del servizio idrico, aumento dovuto a pretesi ricalcoli dei consumi anche con riferimento a periodi già pagati.

Tra le finalità che il legislatore ha posto al momento dell'istituzione dell'Autorità Garante c'è quella di tutela e supervisione delle attività degli operatori nei settori dell'Energia, del Gas e del servizio idrico allo scopo di tutelare il consumatore finale dai possibili cartelli, dalle possibili prepotenze di tali società che erogano servizi essenziali per la cittadinanza.

Ed invero l'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico (AEEGSI) è un organismo **indipendente**, istituito dalla legge 14 novembre 1995, n. 481 **con il compito di tutelare (dal 1997 nell'energia) gli interessi dei consumatori e di promuovere la concorrenza**, l'efficienza e la diffusione di servizi con adeguati livelli di qualità, attraverso attività di regolazione e di controllo,

Il motivo di questo richiamo non è casuale.

Infatti dalle vicende accadute nella Provincia di Latina, successivamente all'applicazione delle delibere dell'Autorità da parte del Gestore locale del servizio idrico integrato, sembra quasi che le suddette delibere favoriscano la società che eroga il servizio in danno dei consumatori ed utenti.

E poiché il gestore è insensibile alle nostre istanze di mantenere le vecchie regole perché più favorevoli al consumatore e tale insensibilità viene giustificata dalla necessità della rigida applicazione delle delibere dell'autorità in materia, NOI consumatori abbiamo il dubbio che tutto sommato le esigenze di tutela di cui al richiamato art. forse non sono reali o comunque non vengono rispettate.

Lo scrivente, nella Provincia di Latina, è Presidente della Lega Consumatori della Provincia di Latina nonché Presidente dell'OTUC, cioè dell'Organismo istituzionale provinciale che si occupa della tutela della risorsa idrica.



Organismo di Tutela Utenti e Consumatori
Servizio Idrico Integrato ATO-04 Latina

e *Consulta dei Consumatori*

Provincia di Latina

E senza voler fare polemica sterile , coglie l'occasione di questa sede per illustrare le diverse incongruenze e soprattutto il danno che i consumatori pontini stanno ricevendo in termini di rincari delle bollette idriche e di ricalcoli ingiustificati per il periodo arretrato. E ciò senza alcuna comunicazione preventiva.

Non voglio entrare nel merito della correttezza giuridica o meno di questi ricalcoli che vengono addebitati all'utente ignaro a distanza di anni . Questa è questione che stiamo esaminando anche perché riguarda non solo il gestore del servizio idrico ma anche gli altri gestori dell'energia e del gas.

Mi limiterò in questa sede ad individuare le criticità che le delibere AEEG hanno generato nella provincia di Latina, e per le quali si chiede sin d'ora un intervento chiarificatore che almeno lasci al gestore la possibilità di derogare alle delibere nella parte in cui le regole consolidate nel territorio sono più favorevoli al consumatore. E ciò anche al fine di consentire a Noi rappresentanti dei consumatori di richiedere con fermezza l'applicazione di tale principio, laddove il gestore voglia, per convenienza personale e per profitto, applicare le determinazioni indicate in delibera.

I punti sui quali intendo richiamare l'attenzione del Autorità sono i seguenti:

Deposito cauzionale di cui all'art. Articolo 34 Modifiche alla deliberazione 86/2013/R/IDR ;

Con riferimento al primo punto , le criticità che intendo evidenziare riguardano l'introduzione dell'obbligatorietà del deposito cauzionale e la sua regolamentazione. L'art. 34.1 che ha modificato il comma 4.2 della deliberazione 86/2013/R/IDR è del seguente tenore:

“4.2 Il deposito cauzionale massimo applicato dal gestore ai sensi dell'articolo 3.1 può essere alternativamente determinato: a) in misura pari al valore dei corrispettivi unitari dovuti per un massimo di tre mensilità di consumo medio annuo; b) in misura pari al valore medio per tipologia di utenza dei corrispettivi unitari dovuti per un massimo di tre mensilità di consumo medio annuo.”

L'adeguamento del settore idrico alle stesse regole vigenti per il settore energia e gas comporta notevoli problemi laddove si rifletta sulla circostanza per cui prima dell'entrata in vigore del decreto Ronchi che ha introdotto gli ato, il servizio idrico era a completa gestione comunale. E' evidente che l'ingresso degli ato e, per essi, del gestore privato nel servizio idrico



Organismo di Tutela Utenti e Consumatori
Servizio Idrico Integrato ATO-04 Latina

e *Consulta dei Consumatori*

Provincia di Latina

ha comportato una rivoluzione nella modalità di gestione ed erogazione del servizio stesso. Con riferimento al deposito cauzionale, nella provincia di Latina, i gestori attuali per svariati motivi non sono riusciti ad avere il deposito cauzionale dai precedenti gestori, siano essi comuni o consorzi. Alcuni gestori, peraltro, hanno versato il deposito cauzionale all'attuale gestore, ma senza allegare i nominativi ed l'importo effettivamente pagato dagli utenti. E ciò sia a causa di una gestione non proprio corretta del deposito cauzionale sia per il lungo tempo trascorso.

E' evidente che oggi il nuovo gestore si trova a dover richiedere il versamento ex novo del deposito cauzionale e ciò con grave danno per i consumatori, soprattutto se si considera il periodo di grave crisi che stiamo vivendo.

E allora mi chiedo se non sarebbe stato più opportuno fare scelte diverse e chiedere l'adeguamento solo per le utenze che hanno sottoscritto il contratto direttamente con il gestore, lasciando inalterata la situazione con riferimento ai vecchi contratti, quelli cioè trasferiti d'ufficio dai Comuni o dai Consorzi al nuovo gestore.

Certamente ritengo che l'estensione indiscriminata della richiesta dell'adeguamento del deposito cauzionale non ha tenuto in conto le situazioni preesistenti e certamente ha sortito l'effetto opposto a quello della tutela degli interessi degli utenti; tantomeno soddisfacente è la motivazione che l'Autorità ha posto a base della necessità dell'adeguamento del deposito cauzionale: cioè la limitazione della chiusura del contatore per morosità fino all'importo del deposito cauzionale. " Ben poca cosa ove si consideri che il 60% dei contratti è costituito da utenze ordinarie con un deposito cauzionale di 60 euro circa!

In sostanza Ritengo che questa operazione abbia solo fatto ingrossare le tasche dei gestori.

Articolo 43 Verifica specifica di efficienza del servizio di misura

L'ART. 43.1 RECITA : L'istruttoria di cui al precedente comma 9.3 include anche una verifica specifica, con il coinvolgimento degli Enti d'Ambito, in merito all'efficienza del servizio di misura erogato dal soggetto gestore del SII per accertare fra l'altro: i. i criteri e le procedure di verifica e manutenzione dei misuratori, inclusa la periodicità di verifica preventiva; ii. la politica di sostituzione dei misuratori e dell'installazione dei medesimi nei nuovi insediamenti così come espressa negli atti di pianificazione; iii. la vetustà del parco misuratori; iv. la descrizione dei criteri e delle modalità di validazione dei dati e dell'eventuale stima.



Organismo di Tutela Utenti e Consumatori
Servizio Idrico Integrato ATO-04 Latina

e *Consulta dei Consumatori*

Provincia di Latina

Dunque : Forse il gestore del servizio idrico della provincia di latina ha preso troppo alla lettera il contenuto precettivo dell'articolo citato.

Sta di fatto che all'indomani della pubblicazione di tale norma, Acqualatina ha posto in atto una serie di interventi per la verifica e sostituzione dei misuratori che ha sortito come naturale conseguenza quella dell'aumento dei costi in bolletta;

Il punto è che la norma citata sembra presa in prestito da quella relativa ai misuratori del gas. A differenza dei misuratori del gas ,, pero, (nei quali è effettivamente presente una membrana che dopo circa 10 anni può far alterare i consumi), i misuratori dell'acqua anche se vecchi di 20 anni non hanno le stesse problematiche. La conseguenza di tutto ciò è che qualche mese fa acqua latina ha ordinato la sostituzione frettolosa e senza preavviso agli utenti,(quindi senza la presenza dell'interessato) dei misuratori più vecchi senza verificarne la funzionalità. Ed in tale operazione alcune centinaia di misuratori nuovi sono risultati fallati.

Mi chiedo , e chiedo all'Autorità, di conoscere quali misure sono state prese per garantire al consumatore il controllo sulla funzionalità dei misuratori e la loro corretta taratura.

Ciò perché l'utente deve essere messo in grado di controllare la correttezza della misura del prelievo .

Con riferimento all'Articolo 22 relativo ai Fondo nuovi investimenti Fo.n.i., la norma recita testualmente al I comma : " È fatto obbligo al gestore del SII di destinare esclusivamente alla realizzazione dei nuovi investimenti individuati come prioritari nel territorio servito, o al finanziamento di agevolazioni tariffarie a carattere sociale, una quota del vincolo riconosciuto ai ricavi destinata al Fondo nuovi investimenti (a FoNI).

Il Metodo Tariffario Idrico prevede che le agevolazioni tariffarie a carattere sociale debbano essere comprese all'interno del FoNI (quota del vincolo ai ricavi riconosciuto a titolo di anticipazione da utilizzarsi in via prioritaria rispetto a tutte le altre forme di finanziamento), a titolo di anticipazione per nuovi investimenti.

Ciò significa che la compensazione della spesa per le categorie di utenti domestici in condizioni di disagio economico grava direttamente sulla tariffa, ed in particolare sulla quota di tariffa ontologicamente destinata agli investimenti. Con la duplice conseguenza: da una parte gli stessi investimenti, peraltro necessari alla realizzazione di opere del S.I.I. in una rete obsoleta,



Organismo di Tutela Utenti e Consumatori
Servizio Idrico Integrato ATO-04 Latina

e *Consulta dei Consumatori*

Provincia di Latina

subiscono notevoli riduzioni; dall'altra, lasciando ai singoli ato ovvero alla conferenza dei sindaci la facoltà di stabilire e quantificare la somma da destinare al fondo sociale e da ripartire a seconda del numero di domande in arrivo, il consumatore in fascia debole viene assoggettato a tutele diverse da ato ad ato.

Mi chiedo se tutto questo significa garanzia e tutela agli utenti!!!!

Forse proprio in questo caso la norma avrebbe dovuto essere cogente ed individuare con certezza la percentuale della quota tariffaria da destinare alle agevolazioni delle utenze deboli.

ANZI, forse proprio in questo caso sarebbe stato necessario non far gravare sulla quota per nuovi investimenti quella destinata a coprire i costi delle fasce deboli.

Tale ultima quota ben potrebbe essere individuata al di fuori della componente tariffaria gravante sull'utente. Porto come esempio quello della provincia di latina che ha destinato per gli anni passati una quota del proprio bilancio per finanziare, attraverso criteri concordati con il gestore e con le associazioni dei consumatori, la tariffa agevolata per le fasce deboli.

E' evidente che tale costo non ha gravato sui costi di gestione e quindi sulle bollette.

L'aver introdotto all'interno della componente tariffaria la quota per il sostegno alle fasce deboli, per i consumatori pontini si è tradotto in un ennesimo aumento tariffario in quanto la Provincia ha opportunamente evitato di erogare il relativo finanziamento.

Tutto questo significa garanzia e tutela agli utenti?

Ulteriori considerazioni mi siano consentite con riferimento all' Articolo 39 della delibera e relativo alla Struttura dei corrispettivi

L'art. 39 recita al comma 1 : A partire dall'anno 2014 è consentito modificare la struttura dei corrispettivi applicati agli utenti finali, previa approvazione dell'Ente d'Ambito o altro soggetto competente, secondo le regole elencate nei commi che seguono.

Al comma 2 : È fatto divieto di applicare un consumo minimo impegnato alle utenze domestiche. Di conseguenza, negli ambiti tariffari che applicavano tale modalità di fatturazione la modifica della struttura dei corrispettivi è obbligatoria.

Al comma 7 : Nei casi di cui al precedente comma 39.6, il dimensionamento della classe di consumo cui applicare la tariffa agevolata (a q) viene uniformato ed è posto pari a 30 metri cubi all'anno per utente domestico.



Organismo di Tutela Utenti e Consumatori
Servizio Idrico Integrato ATO-04 Latina

e *Consulta dei Consumatori*

Provincia di Latina

In buona sostanza , L'art. 39 del MTI prevede che la struttura tariffaria possa differenziarsi sia per tipologia d'uso, sia per scaglioni tariffari; peraltro considera per gli utenti ordinari 1ª abitazione una tariffa agevolata per un consumo annuo fino a soli 30 mc, ovvero circa 80 litri d'acqua complessivi al giorno. Ciò senza tenere nel debito conto il numero delle persone che costituiscono il nucleo familiare.

Nel caso di un nucleo familiare di 4 componenti , ciascuno di essi può beneficiare della tariffa agevolata fino 20 litri di acqua a persona al giorno, cioè meno di quanto occorra per una doccia. Il che significa che ogni ulteriore consumo viene tariffato secondo la tariffa dello scaglione successivo e, quindi, notevolmente più alto.

E' facile comprendere quali deleterie conseguenze comporta l'applicazione della suddetta regola alle bollette del consumatore. Maggiormente nella provincia da cui provengo nella quale lo sforzo delle associazioni dei consumatori era arrivato al punto da far rientrare in tariffa agevolata il consumo di 110 mc annui .

E' altrettanto evidente che il ricalcolo delle bollette secondo i nuovi parametri sta salassando i cittadini e vanificando completamente gli sforzi compiuti dall'OTUC e da tutte le associazioni firmatarie dei protocolli con il gestore.

Non sarebbe più equo incrementare la tariffa agevolata ad almeno 150 m3 annui, oppure a rapportarla al numero dei componenti il nucleo familiare, prevedendo almeno 30 mc a persona? Anche in questo caso chiedo che l'Autorità si faccia carico di un intervento al fine di tutelare i consumatori pontini ai quali ben potrebbero essere applicate le vecchie regole concertate perché più favorevoli.

Un'altra riflessione desidero farla con riferimento all'Articolo 28 della delibera relativa alle oltre componenti di costo operativo

Infatti detta norma prevede al comma 1 che La componente a copertura degli altri costi operativi (altri CO) viene definita come somma delle seguenti voci:

: • costo a copertura delle spese di funzionamento dell'Ente d'Ambito, come definita al successivo comma 28.2;

• contributo all'Autorità per l'energia elettrica e il gas, come definita al successivo comma 28.4;



Organismo di Tutela Utenti e Consumatori
Servizio Idrico Integrato ATO-04 Latina

e *Consulta dei Consumatori*

Provincia di Latina

- **copertura del costo di morosità, come definita al successivo Articolo 30;**
- **gli oneri locali - quali: canoni di derivazione/sottensione idrica, contributi per consorzi di bonifica, contributi a comunità montane, canoni per restituzione acque, oneri per la gestione di aree di salvaguardia, altri oneri tributari locali quali TOSAP, COSAP, TARSU, IMU - e una componente negativa pari ai contributi in conto esercizio percepiti nell'anno)2(-a , come risultante dal Bilancio**

Scusate un attimo : ma la bolletta dell'acqua non dovrebbe contenere solo il costo del servizio idrico per il consumatore?

I contributi per le comunità montane quelli per la gestione delle aree di salvaguardia, e così via cosa c'entrano con la distribuzione dell'acqua nelle case dei consumatori e con il servizio di raccolta e depurazione delle acque reflue che il consumatore paga in bolletta?

E ancora:

Se è giusto che il consumatore contribuisca anche al pagamento delle bollette dei connazionali colpiti dal terremoto in Romagna, dovrebbe essere altrettanto giusto prevedere un termine finale di questo contributo oltre che la quota percentuale all'uopo destinata; altrimenti si finisce come le bollette dell'Enel nelle quali c'è ancora una componente relativa al sostegno per le zone terremotate del Friuli degli anni 80.

Desidero concludere questo mio intervento chiedendo che l'autorità, sulla scorta delle criticità denunciate nella provincia di Latina, possa prevedere l'apertura di un tavolo permanente di concertazione tra l'Ato, il gestore, le associazioni dei consumatori operanti sul territorio alla presenza dell'Autorità, che tenga conto delle specifiche realtà territoriali e d'ambito; ciò al fine di evitare che in futuro possano verificarsi le problematiche e le criticità evidenziate.

Ringrazio tutti per l'attenzione.

Il Presidente dell'O.T.U.C.

Prof. Antonio VILLANO



Organismo di Tutela Utenti e Consumatori
Servizio Idrico Integrato ATO-04 Latina

e *Consulta dei Consumatori*

Provincia di Latina

regolamento acquedotto

Art. 17 (Riduzione o sospensione della somministrazione)

1. Il Gestore procede alla:

a) Sospensione del flusso idrico :

2. Per le utenze di tipologia "utente ordinario prima abitazione" e utente ordinario prima casa tariffa agevolata si procederà esclusivamente alla riduzione del flusso idrico e non alla sospensione. La riduzione del servizio idrico verrà effettuata (ove tecnicamente possibile) tramite l'installazione di strumenti di limitazione della portata e della pressione di fornitura, garantendo un quantitativo minimo vitale di acqua, a salvaguardia dei bisogni primari dell'utente. La chiusura dello scarico verrà eseguita tramite i mezzi ritenuti tecnicamente più idonei.

3. Le spese per le operazioni di installazione e di rimozione dello strumento di limitazione della portata o di sospensione e riattivazione del servizio, sia idrico che fognario, sono a carico dell'utente.

4. La riduzione del flusso idrico per le utenze ricadenti nelle tipologie di cui al precedente comma 2 non potrà essere eseguita nei seguenti casi:

a) in assenza di preavviso, secondo le modalità previste dalla Carta dei Servizi ;

b) per mancato pagamento di importi inferiori o uguali all'eventuale deposito cauzionale;

c) quando la morosità attenga esclusivamente le fatture oggetto di un giudizio instaurato

dall'utente, pendente dinanzi alle Autorità Giudiziarie competenti, ovvero di un reclamo o di una procedura di conciliazione;

d) quando l'utente abbia saldato l'importo insoluto;



Organismo di Tutela Utenti e Consumatori
Servizio Idrico Integrato ATO-04 Latina

e *Consulta dei Consumatori*

Provincia di Latina

e) quando venga considerata valida la documentazione prodotta dall'utente a motivo dello stato di insolvenza; f) quando l'utente produca documentazione idonea a comprovare il suo stato di indigenza. Nel caso in cui presso l'utenza singola, avente tipologia domestica, prima abitazione, risieda una persona affetta da comprovata grave malattia o da disabilità, che la rendano non autosufficiente, ed il suo stato sia dichiarato da uffici pubblici mediante idonea certificazione (in questo caso l'utente dovrà autorizzare il Gestore al trattamento dei dati sensibili), il Gestore non procederà alla riduzione/riattiverà il flusso idrico; qualora l'utenza interessata sia inserita in un contesto condominiale o consortile, con contratto unico di natura promiscua, il Gestore predisporrà un servizio di fornitura alternativo ad uso esclusivo della persona malata o diversamente abile, solo se questi risulti residente presso l'utenza stessa;

g) nella giornata di venerdì e nei giorni festivi e prefestivi

5. In caso di erroneo distacco, la riattivazione del servizio deve avvenire entro 12 ore dalla segnalazione

senza oneri a carico dell'utente, tutti i giorni dell'anno, 24 ore su 24.

Nome dell'indagine (ID): Iscrizione III Conferenza Nazionale sulla Regolazione dei Servizi Idrici (359824)

Nome dell'indagine (ID): Iscrizione III Conferenza Nazionale sulla Regolazione dei Servizi Idrici (359824)

Data invio submitdate 06/11/2014 20:16:58

tipo

iscrizione altra organizzazione [A5]

denominazione dell'Ente/Impresa/Associazione O.T.U.C. PROVINCIA DI LATINA

partecipanti

nome ANTONIO

cognome VILLANO

nome DOMENICO

cognome ROMANO

nome

cognome

indirizzo mail legaconsumatori.latina@gmail.com

telefono 3382445717

Intende partecipare con un intervento alla sessione

pomeridiana dedicata alle audizioni?

Sì [Y]

temi proposti nell'intervento 1)forme agevolazioni tariffarie a carattere sociale 2)

considerazioni sulla : L'art. 39 del MTI prevede che la struttura



Organismo di Tutela Utenti e Consumatori
Servizio Idrico Integrato ATO-04 Latina

e Consulta dei Consumatori

Provincia di Latina

tariffaria 3) considerazioni sulle procedure e l'applicazione di
chiusura per le utenze morose.

È raggiungibile facilmente con la

Metropolitana Milanese (MM), linea rossa,

fermata S. Babila.

Da S. Babila percorrere corso Monforte

fino all'incrocio con via del Conservatorio,

girare a destra e proseguire in via Corridoni