



ACEA ATO 5 S.p.A.

RELAZIONE PER IL

RICONOSCIMENTO DEGLI OP Mis

(ai sensi dell'Art. 18.11 dell'Allegato A

alla Delibera 580/2019/R/idr)

Dicembre 2020

A.T.O. 5 DI FROSINONE
Protocollo Arrivo N. 5324/2020 del 15-12-2020
Doc. Principale - Copia Del Documento Firmato Digitalmente



ACEA ATO 5 S.p.A.

Sommario

| | |
|--|-----------|
| I. PREMESSA | 3 |
| 1.1 Presupposti Normativi | 3 |
| 2. DESCRIZIONE DEI PROGETTI CORRELATI ALLE MISURE TESE A RENDERE GLI UTENTI MAGGIORMENTE CONSAPEVOLI DEI PROPRI CONSUMI E A FAVORIRE LE PROCEDURE DI LIMITAZIONE E QUANTIFICAZIONE DEI COSTI CONNESSI | 4 |
| 2.1 Miglioramento della rilevazione dei consumi tramite accessibilità dei misuratori | 4 |
| 2.3 Potenziamento delle attività di rilevazione delle utenze non a ruolo..... | 9 |
| 2.4 Potenziamento dell'aggiornamento del Data-Base | 12 |
| 2.6 Campagne di comunicazione | 14 |
| 2.7 Ottimizzazione della postalizzazione | 17 |
| 2.8 Water Management System..... | 22 |
| 4. PIANO DI ATTIVITÀ TESE AL SUPERAMENTO DEGLI IMPEDIMENTI TECNICI RISCONTRATI NELLA PROCEDURA DI LIMITAZIONE OVVERO DISALIMENTAZIONE SELETTIVA DELLE UTENZE CONDOMINIALI | 26 |
| 3. RIEPILOGO COSTI TOTALI..... | 29 |

A.T.O. 5 DI FROSINONE
Protocollo Arrivo N. 5324/2020 del 15-12-2020
Doc. Principale - Copia Del Documento Firmato Digitalmente



ACEA ATO 5 S.p.A.

I. PREMESSA

I.1 Presupposti Normativi

Con la Delibera n. 580/2019/r/IDR del 27 dicembre 2019 (**Metodo Tariffario Idrico per il Terzo Periodo Regolatorio – MTI 3**) l'Autorità di Regolazione per Energia , Reti e Ambiente (di seguito "ARERA"), al fine di implementare 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, prevede, secondo quanto stabilito all'Art. 18.11 dell'Allegato A alla Delibera n. 580/2019/r/IDR del 27/12/2019 che, *previa motivata istanza, corredata da un piano di attività tese al superamento degli impedimenti tecnici riscontrati nella procedura di limitazione ovvero disalimentazione selettiva nelle utenze condominiali*, l'Ente di Governo dell'Ambito (di seguito "EGA") o altro soggetto competente possano riconoscere al Gestore (ACEA ATO5 S.p.A.) *costi aggiuntivi*, nella forma tecnica di *OP Mis*, per ciascun anno $a = \{2020, 2021, 2022, 2023\}$. Gli *OP Mis* fanno parte della più generica categoria degli *Opex Tel*, introdotti in vista del prossimo aggiornamento tariffario, ossia costi operativi associati a specifiche finalità che, di fatto, si configurano come aggiuntivi rispetto a quelli ricompresi nelle componenti *Opex End* e *Opex Al*.

A.T.O. 5 DI FROSINONE
Protocollo Arrivo N. 5324/2020 del 15-12-2020
Doc. Principale - Copia Del Documento Firmato Digitalmente

2. DESCRIZIONE DEI PROGETTI CORRELATI ALLE MISURE TESE A RENDERE GLI UTENTI MAGGIORMENTE CONSAPEVOLI DEI PROPRI CONSUMI E A FAVORIRE LE PROCEDURE DI LIMITAZIONE E QUANTIFICAZIONE DEI COSTI CONNESSI

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 Miglioramento della rilevazione dei consumi tramite accessibilità dei misuratori

La riduzione del parco utenze aventi un *ageing* di lettura superiore ai 12 mesi rappresenta una chiave strategica determinante ai fini del perseguimento degli obiettivi di cui alla deliberazione 547/2019 e 186/2020 che si riflettono, lato utenza, anche nelle attività necessarie per rendere il cliente maggiormente consapevole dei propri consumi.

L'obiettivo primario perseguito attraverso l'implementazione di questo progetto è quello di ottimizzare la capacità del Gestore di accedere ai misuratori installati presso le utenze che insistono sul territorio gestito, al fine di adeguare le *performance* di tutte le attività connesse al processo di *Meter to Cash* alle recenti disposizioni regolatori, oltre che normalizzare e, nel complesso, adeguare le stesse rispetto al rapporto tra utente e Gestore.

Appare utile evidenziare che, **il Gestore ha avviato già nel 2018 e 2019, diverse iniziative aventi la finalità di adeguare la propria capacità di lettura degli apparecchi di misura.**

Se ne citano di seguito alcune, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

1. campagne di *mailing* / *sms* dedicate all'incentivazione dell'invio dell'autolettura;
2. realizzazione di giri di lettura ad hoc;
3. campagne di sensibilizzazione a mezzo stampa.
4. nuovi strumenti per la corretta geolocalizzazione dell'impianto di fornitura

Il Gestore, nel corso delle annualità 2018 e 2019, ha sostenuto costi riferibili alle suddette attività come di seguito sintetizzato:

| DESCRIZIONE | 2018 | 2019 |
|---|---------------|----------------|
| Campagne mail/sms per invio autolettura | 15.206 | - |
| Campagne a mezzo stampa per invio autolettura | - | 6.958 |
| Passaggi lettura al "terzo tentativo" | | 111.765 |
| TOTALE | 15.206 | 118.723 |

Tabella I. Costi potenziamento capacità di lettura

Sebbene il battente si sia gradualmente ridotto, rimane ancora un numero rilevante di utenze in preoccupante difetto di lettura aggiornata (oltre n.11.000 utenze), con costi relativi al “terzo tentativo di lettura” a partire dal 2021 valutabili in circa 150.000€ annui.

Il mancato accesso ai misuratori genera problematiche connesse all'attività svolta, nel complesso, dal Gestore che, sinteticamente, rappresentiamo di seguito:

- peggioramento della qualità della fatturazione poiché si è costretti a fatturare i consumi sulla base di stime;
- peggioramento dell'affidabilità della misurazione degli effettivi volumi (in mc) erogati;
- aumento dei costi per il rispetto della normativa vigente in tema di obbligo di passaggi in «terza lettura» (necessariamente più onerosa per il Gestore);
- aumento della morosità;
- rischio di fatturazione di consumi prescritti.

Si precisa che, il Gestore è obbligato a porre in essere tali azioni per poter correttamente adempiere agli obblighi imposti dalla regolazione vigente emanata dall'ARERA (successiva al 2012).

Da un'analisi sull'esito delle attività rappresentate e già svolte, il Gestore ritiene opportuno, procedere con un **nuovo approccio**, auspicabilmente risolutivo, basato sull'organizzazione di un'attività capillare sul territorio, anche in modalità *door to door*, che attraverso una generale attività di bonifica anagrafica, sarà finalizzata a verificare lo “stato” dell'utenza, così da ricostruire un rapporto di fornitura sano e ridurre l'*ageing* delle letture a sistema o, in *extrema ratio*, procedere alla cessazione amministrativa, qualora ve ne ricorrano i presupposti.

I benefici di tale attività si possono sintetizzare come di seguito riportato:

1. recupero della mancata lettura;
2. censimento e normalizzazione dell'utenza, anche attraverso il ricorso agli uffici anagrafe del Comune di residenza;
3. recupero di eventuali somme scadute con congruaggio di fatturazione e definizione di un relativo piano di pagamento, con conseguente miglioramento degli incassi;
4. riduzione della morosità;
5. evidenza di eventuali anomalie amministrative (ad esempio una mancata voltura), con successivo invito alla regolarizzazione o, nei casi sospetti, segnalazione all'Unità Frodi;
6. bonifica amministrativa in caso di fatturazione errata per mancato utilizzo del servizio o per utenza inesistente.

Nella tabella di seguito riportata viene rappresentato il perimetro complessivo delle utenze, con lettura non aggiornata, raggruppate per 'tipologia di uso' e relativo 'ageing' della misura:

| Tipologia utenze | Ageing lettura | | | | | | | | | | | | | | |
|---|----------------|------------|-----------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|--------------|--------------|--------------|---------------|
| | 2004 | 2005 | 2006 | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | Totale |
| Agricolo Zootecnico | 7 | 1 | | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 1 | 3 | 4 | 6 | 7 | 12 | 57 |
| Commerciale Artigianale | 120 | 56 | 10 | 7 | 47 | 43 | 38 | 71 | 59 | 74 | 44 | 104 | 115 | 155 | 943 |
| Pubblico Non Disalmentabile | 282 | 21 | 7 | 2 | 8 | 22 | 32 | 10 | 27 | 8 | 24 | 33 | 30 | 11 | 517 |
| Uso Cantiere | 7 | 1 | 2 | 7 | 5 | 8 | 7 | 7 | 8 | 9 | 3 | 10 | 7 | 26 | 107 |
| Uso Condominiale Domestico | 19 | | 1 | | 2 | 3 | 4 | 6 | 3 | 3 | 4 | 17 | 9 | 33 | 104 |
| Utenze Domestiche Non Residenti e Altri | 81 | 28 | 6 | 44 | 41 | 38 | 83 | 27 | 35 | 36 | 27 | 71 | 114 | 406 | 1.037 |
| Utenze Domestiche Residenti | 716 | 230 | 35 | 189 | 306 | 358 | 374 | 305 | 373 | 404 | 290 | 929 | 838 | 2.646 | 7.993 |
| Utenze Pubbliche | 1 | | | | | | | | | 1 | | | 1 | 25 | 28 |
| Nessuna tipologia associata | 31 | 2 | 4 | 11 | 10 | 21 | 22 | 4 | 6 | 16 | 19 | 48 | 17 | 75 | 286 |
| Totale complessivo | 1.264 | 339 | 65 | 262 | 422 | 496 | 564 | 434 | 512 | 554 | 415 | 1.218 | 1.138 | 3.389 | 11.072 |

Tabella 2. Utenze con ageing di lettura non aggiornato

Su questo montante di poco più di n. 11.000 utenze, il Gestore, come detto, ha già intrapreso delle azioni correttive, al fine di sanare la criticità connessa alla puntuale quantificazione dei consumi rilevati: la più significativa, al momento, è quella relativa al 'passaggio in terza lettura' che, però, comporta oneri aggiuntivi rilevanti.

Gli obblighi regolatori vigenti impongono al Gestore la necessità di rivedere l'approccio e di accelerare il processo di superamento delle criticità legate alla misura dei consumi.

Partendo dalle informazioni acquisite attraverso le attività già in essere, il Gestore ha predisposto un “Data Base” attraverso il quale è stato possibile svolgere un’analisi economica, quantitativa e qualitativa, degli impatti prodotti da questo fenomeno sull’intero processo del *Meter to Cash*, focalizzando, l’attenzione su un campione significativo di 8.185 utenze morose¹ che convogliano su un totale di fatture inevase pari a 172.996 e un complessivo credito insoluto di oltre 17 M€, come emerge dalla tabella seguente:

| Tipologia utenze | Totale credito inevaso | Totale fatture inevase | N. utenze morose |
|---|------------------------|------------------------|------------------|
| Agricolo Zootecnico | 102.461 € | 731 | 43 |
| Commerciale Artigianale | 2.171.451 € | 18.571 | 766 |
| Pubblico Non <u>Disalimentabile</u> | 1.404.458 € | 5.249 | 461 |
| Uso Cantiere | 245.007 € | 1.418 | 75 |
| Uso Condominiale Domestico | 433.168 € | 1.513 | 83 |
| Utenze Domestiche Non Residenti e Altri | 832.046 € | 9.441 | 592 |
| Utenze Domestiche Residenti | 11.911.643 € | 135.894 | 6.144 |
| Utenze Pubbliche | 97.193 € | 179 | 21 |
| Totale complessivo | 17.197.427 € | 172.996 | 8.185 |

Tabella 3. Utenze morose con ageing di lettura non aggiornato

Attingendo, quindi, da tale campione, il Gestore ha definito il perimetro delle utenze su cui implementare, almeno in prima battuta, il progetto in discussione, sulla base dei criteri di seguito elencati:

- utenze commerciali e utenze domestico-residenti;
- utenze morose con credito residuo superiore ad € 200,00;
- utenze con attività di *dunning* (sollecito) bloccata;
- utenze con esito ‘ultima lettura’ negativo;
- utenze con esito ‘postalizzazione’ negativo.

Il Gestore ha pertanto definito il perimetro delle utenze su cui implementare, almeno in prima battuta, il progetto in discussione, sulla base dei criteri di seguito elencati:

- utenze commerciali e utenze domestico-residenti;
- utenze morose con credito residuo superiore ad € 200,00;
- utenze con attività di *dunning* (sollecito) bloccata;
- utenze con esito ‘ultima lettura’ negativo;
- utenze con esito ‘postalizzazione’ negativo.

¹ Utenze con una media di credito inevaso tra circa € 1,9 mila ed € 3 mila

Tale perimetro è costituito, nello specifico, da un totale di n. 6.028 clienti, che rilevano, sostanzialmente, un disinteresse all'utilizzo consapevole della risorsa idrica ritenendosi, nei fatti, non perseguibili anche a causa della inaccessibilità del misuratore, tanto da maturare un credito inevaso complessivo di circa 13,7 M€, con una media di insoluto di € 2.272:

| PERIMETRO ANALISI (CREDITO >200€) | N. UTENZE MOROSE | TOTALE INEVASO |
|-----------------------------------|------------------|---------------------|
| Utenze commerciali | 1.225 | 3.222.642 € |
| Utenze Domestiche Residenti | 4.803 | 10.475.870 € |
| Totale | 6.028 | 13.698.512 € |

Tabella 4. Perimetro delle Utenze incluse nel Progetto

Il Gestore ritiene necessario realizzare tale progetto attraverso l'ausilio di un fornitore qualificato, di fama nazionale, che agirà per nome e per conto del Gestore stesso.

Gli step operativi che andranno percorsi per realizzare il suddetto progetto sono i seguenti:

- *closing* della trattativa economica con controparti selezionata e qualificate;
- definizione del Capitolato Tecnico;
- contrattualizzazione della controparte selezionata;
- definizione del perimetro definitivo delle utenze;
- costituzione di un team interno di risorse dedicato.

Il progetto in discussione, una volta avviato, avrà una durata stimata di circa 8 mesi e comporterà, per il Gestore, il sostenimento sia di costi interni, in termini di personale impiegato allo scopo, che di costi esterni per la remunerazione della controparte contrattualizzata.

I costi esterni sono stati valutati nella misura di circa € 450 mila complessivi per il biennio 2020 e 2021 e pertanto sono stati equamente ripartiti tra le due annualità

Per quanto concerne il personale dedicato, invece, il Gestore ha ritenuto opportuno coinvolgere, a regime, 12 risorse (dettagliate nella tabella di seguito riportata) che, annualmente, comportano un onere pari a 631.140 €/anno. Tale impegno sarà a pieno regime a decorrere dal 2021 e pertanto nel 2020 è stato indicato un valore pari al 50%.

| | % FTE | Figura Professionale | Unità | COSTO |
|---------------|--------------|--|--------------------|----------------|
| | 0,8 | Coordinamento progetto e gestione tematiche amministrative | Commerciale | 56.640 |
| | 0,5 | Addetto tematiche commerciali (bonifica, voltare e altro) | Commerciale | 22.500 |
| | 0,9 | Addetto tematiche commerciali (bonifica, voltare e altro) | Commerciale | 43.200 |
| | 1 | Addetto Bonifica DB | Commerciale | 48.000 |
| | 0,12 (71) | Supporto operativo sul campo (71 RISORSE impiegate al 12%) | Gestione Operativa | 460.800 |
| TOTALE | 11,72 | | | 631.140 |

2.3 Potenziamento delle attività di rilevazione delle utenze non a ruolo

La presenza di utenze non a ruolo incide in modo significativo sulla consapevolezza dei consumi

- sia per i clienti che ad oggi godendo dei benefici della loro posizione di “abusivi” non hanno la percezione della loro spesa effettiva;
- sia per i clienti regolari, perché i consumi utilizzati per la determinazione tariffaria, non essendo totalmente misurati, non rendono equamente applicabile la ripartizione dei costi sostenuti dal Gestore.

Alla luce di tali considerazioni, il Gestore non può che integrare le proprie attività per perseguire tale obiettivo coerentemente con le prescrizioni regolatorie vigenti.

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 attraverso le seguenti azioni mirate:

1. geolocalizzazione dei punti di fornitura, di immobili, pozzi, reti fognarie, etc.;
2. *clustering* territoriale e simulazioni per identificare zone a particolare rischio di frode;
3. realizzazione di distretti idrici di ridotta estensione per eseguire un bilancio idrico localizzato che ponga in confronto i volumi immessi e quelli erogati alle utenze censite. In funzione di alcuni parametri tecnici su alcuni distretti è ipotizzabile la presenza di forniture non censite;
4. realizzazione di sopralluoghi (condotti da personale interno) su alcune aree critiche identificate in sede di analisi;

5. regolarizzazione dei punti di fornitura non regolari attraverso:

- a. la rimozione della derivazione attraverso disconnessione fisica ed intervento tecnico
- b. la realizzazione di contratti di fornitura attraverso i canali commerciale o direttamente in campo attraverso il processo creato ad hoc dal gestore che consente di regolarizzare la fornitura idrica direttamente quando rilevata senza che il cliente debba recarsi presso gli sportelli commerciali.

Il Gestore, al fine di ottenere concreti risultati, si è strutturato costituendo un'apposita Unità "Unità Frodi" all'interno della divisione dedicata alla Tutela della Risorsa Idrica, la cui missione è la ricerca e normalizzazione di utenze non a ruolo

Quest'ultima è organizzata in gruppi di lavoro con orientamento tecnico/operativo e interagisce sull'intero processo di recupero di potenziali utenze abusive, dall'analisi delle azioni da svolgere sul territorio alle azioni correttive da intraprendere a regime. Tale iniziativa ha già comportato:

1. un incremento dell'efficacia e dell'efficienza delle attività di recupero e di intervento;
2. un arricchimento e certificazione del *Data Base* interno;
3. un costante monitoraggio territoriale (su aziende, immobili, etc.) da portare avanti nel tempo.
4. Il miglioramento dei parametri di qualità tecnica M1a ed M1b.

In particolare, l'interazione tra il personale tecnico ed il supporto di un team amministrativo interno ha generato una nuova ed innovativa forma di regolarizzazione denominata "contratto da campo" attraverso la quale gli utenti abusivi intercettati vengono immediatamente inseriti nei sistemi informativi del Gestore ed agli stessi viene immediatamente installato un misuratore idrico. Al termine dell'intervento tecnico – amministrativo, il punto di fornitura è regolarizzato e viene attivata la conseguente fatturazione dei consumi idrici.

L'attività descritta, pur con periodi di inattività legati alle prescrizioni igienico sanitarie connesse alla pandemia, ha generato un risultato di rilievo al 30/10/2020 con la individuazione di circa 1.290 abusi di cui 824 regolarizzati (contrattualizzati) per complessivi 353 353 mila metri cubi recuperati per il solo 2020 (cui si aggiungono altri volumi connessi agli anni precedenti).

Data, però, la rilevanza strategica che assumeranno le risorse interne impiegate nella implementazione e consolidamento di queste attività di intercettazione, recupero e regolarizzazione di utenze abusive, ragionando anche in un'ottica prospettica di mantenimento del *Data Base* strutturato, la parte certamente più onerosa del progetto sarà quella riferibile al costo, su base annua, delle stesse, di cui si fornisce un dettaglio nella tabella di seguito riportata:

| | % FTE | Figura Professionale | Unità | COSTO |
|---------------|-------------|--|-----------------------------|----------------|
| | 1,0 | Coordinamento progetto e gestione tematiche amministrative | Commerciale | 64.200 |
| | 0,9 | Addetto tematiche commerciali (bonifica, voltture e altro) | Commerciale | 35.700 |
| | 0,9 | Addetto tematiche commerciali (bonifica, voltture e altro) | Commerciale | 52.380 |
| | 1,0 | Contenzioso/stragiudiziale | Commerciale | 50.040 |
| | 1,0 | Addetto Fatturazione | Commerciale | 57.000 |
| | 1,0 | Data Analyst | Commerciale | 53.400 |
| | 0,5 | Legale | Legale e Societario | 26.700 |
| | 0,5 | Addetto Gestione transazione conguagli e perdite occulte | Legale e Societario | 24.960 |
| | 1,0 | Coordinatore Team Frodi | Tutela della Risorsa Idrica | 78.000 |
| | 1,0 | Coordinatore Team Frodi | Tutela della Risorsa Idrica | 54.000 |
| | 1,0 | Programmatore Team Frodi | Tutela della Risorsa Idrica | 45.000 |
| | 1,0 | Programmatore Team Frodi | Tutela della Risorsa Idrica | 63.600 |
| | 0,6 | Addetto Team Frodi | Tutela della Risorsa Idrica | 30.240 |
| | 1,0 | Addetto Team Frodi | Tutela della Risorsa Idrica | 43.320 |
| | 0,7 | Addetto Team Frodi | Tutela della Risorsa Idrica | 27.690 |
| | 1,0 | Addetto Team Frodi | Tutela della Risorsa Idrica | 45.600 |
| | 1,0 | Addetto Team Frodi | Tutela della Risorsa Idrica | 45.600 |
| | 1,0 | Addetto Team Frodi | Tutela della Risorsa Idrica | 45.600 |
| | 0,6 | Addetto Team Frodi | Tutela della Risorsa Idrica | 27.360 |
| TOTALE | 16,6 | | | 870.390 |

Tabella I I. Dettaglio Risorse Interne

A regime, pertanto, verranno convogliate su tali processi ben 16,6 risorse che, annualmente, comportano, per il Gestore, un onere di circa € 870 mila annui. Tale attività, cresciuta progressivamente nel corso del 2020, sarà pertanto a pieno regime a decorrere dal 2021. Per l'annualità 2020 è stata quindi considerata una quota pari al 50%.

2.4 Potenziamento dell'aggiornamento del Data-Base

Le anagrafiche acquisite dai Comuni hanno da sempre evidenziato delle carenze informative sia in riferimento alle informazioni sulla persona (nome, cognome, codice fiscale, ecc) che sull'ubicazione della fornitura (toponomastica, dati catastali, ecc).

A seguito dell'introduzioni delle diverse deliberazioni dell'ARERA dal 2012 ad oggi, si è evidenziata la necessità di acquisire tutte le informazioni che se fino a ieri permettevano il semplice recapito del documento di fatturazione, ad oggi si rendono necessarie per rendere il consumatore maggiormente consapevole dei propri consumi.

Si coglie l'occasione per precisare che alla data di acquisizione della gestione del SII, i Comuni non hanno trasferito le informazioni sui canali di comunicazione digitale che si sono sviluppati in data successiva al 2002.

Resta inoltre inteso che riuscire a raggiungere i clienti in modo efficace e tempestivo riduce anche i costi sostenuti dal Gestore e che inevitabilmente si ripercuote anche sugli utenti censiti regolarmente.

Il Gestore ha previsto 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.

A livello più squisitamente operativo, tale progetto sarà caratterizzato dalla programmazione e realizzazione di una serie di attività che consisteranno nell'intercettare e monitorare il perimetro delle utenze, perseguendo l'integrazione delle attività di concetto alle attività sul campo con ad esempio la distrettualizzazione, al fine di normalizzare le utenze:

1. con dati anagrafici incompleti (indirizzo di recapito, CF, P. IVA);
2. prive di canali di contatto alternativi (n° di cellulare, e-mail, pec);
3. con dati anagrafici allo stato attuale non aggiornati (ultracentenari, toponomastiche vetuste);
4. con categoria tariffaria non congrua rispetto all'uso della risorsa idrica.
5. Corretta geolocalizzazione del misuratore

Una volta definito e tracciato tale perimetro, si tratterà di mettere in atto strategie finalizzate alla bonifica dei disallineamenti rilevati, con conseguente manutenzione nel tempo del *Data Base* costruito, allo scopo di preservarne l'affidabilità e l'efficacia.

I benefici che il Gestore prevede di ottenere dalla realizzazione del progetto in discussione sono:

1. miglioramento dell'attività di *Meter to Cash* (misura, fatturazione, recapito ed incassi);
2. miglioramento dell'attività di *Back Office* (contrattualizzazioni, voltture, reclami, rettifiche di fatturazione);
3. miglioramento delle attività riconducibili al complesso delle *Operations* su punti di utenza (attivazioni, distacchi, disdette, cambi contatore).

Per quanto concerne, poi, la valorizzazione economica degli oneri connessi, al di là di un iniziale investimento quantificato in € 100 mila inserito unicamente nell'annualità 2020, da destinare ad un fornitore esterno qualificato e finalizzato ad avviare ed implementare *in house* questo processo da portare, poi, a regime, i costi più rilevanti da sostenere saranno certamente quelli riconducibili alle circa 7 risorse interne che la Gestore ha previsto di dedicarvi, con un onere complessivo annuo di circa € 336 mila, i cui dettagli vengono forniti nella tabella di seguito riportata:

| | % FTE | Figura Professionale | Unità | COSTO |
|---------------|-------------|--|------------------------------|----------------|
| | 0,8 | Credito PA -(anagrafi comunali) | Commerciale | 40.800 |
| | I | Addetto Customer Experience | Commerciale | 45.600 |
| | I | Addetto Reclami | Commerciale | 46.200 |
| | I | Addetto Reclami | Commerciale | 48.000 |
| | I | Addetto tematiche commerciali (bonifica, voltture e altro) | Commerciale | 48.000 |
| | 0,9 | Addetto gestione attività riscontro letture | Commerciale | 38.880 |
| | 0,9 | Coordinamento gestione attività riscontro letture | Commerciale | 55.620 |
| | 0,2 | Addetto Fognatura per sopralluoghi e rilievi | Gestione Operativa | 10.080 |
| | 0,05 | Integrazione sistemi | Business Process Improvement | 2.970 |
| TOTALE | 6,85 | | | 336.150 |

Tabella 12. Dettaglio Risorse Interne

Tale perimetro di risorse sarà pienamente a regime a decorrere dal 2021 e pertanto nell'annualità 2020 è stata inserita una quota pari al 50%.

2.6 Campagne di comunicazione

Come già illustrato nei precedenti paragrafi, l'attività di recapito delle fatture ha evidenziato, sia in passato che di recente, diverse criticità legate a molteplici fattori quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, la correttezza delle banche dati acquisite dai Comuni al momento del passaggio di gestione e l'assenza di un'efficace toponomastica sul vasto territorio di competenza.

In questo particolare contesto, pertanto, incentivare l'utenza all'attivazione del servizio di Bolletta-Web rappresenterebbe una soluzione concettualmente e tecnologicamente innovativa e di immediata attuazione per superare le difficoltà che permangono, in tema di postalizzazione, maggiormente accresciute negli ultimi mesi dall'emergenza sanitaria conseguente alla pandemia da Covid-19.

Ragionando in questa ottica, poi, risulterebbe sinergico favorire un maggior ricorso alla Domiciliazione Bancaria, sia per le semplificazioni che produce per gli utenti, quanto per i vantaggi in termini d'incasso che assicurerebbe al Gestore.

Scendendo ad un maggior livello di dettaglio, appare utile, in questa sede, fornire una sintesi di tutti i possibili benefici, sia dal punto di vista degli utenti che dal punto di vista dell'azienda, conseguenti rispetto ad una maggiore diffusione dei servizi di Bolletta Web e Domiciliazione Bancaria.

Per quanto concerne la Bolletta Web, incentivata anche dalla stessa ARERA con la delibera n. I 17/2020/R/com, essa garantisce, per gli utenti:

- il superamento delle criticità legate al recapito e la certezza della consegna, in formato digitale, della fattura al momento stesso dell'emissione;
- un congruo tempo per visionare e valutare consumi e volumi fatturati ed eventualmente chiedere chiarimenti oppure intraprendere azioni correttive;
- un risparmio in termini globali di consumo di carta/emissione CO₂;

per il Gestore:

- il superamento delle criticità connesse al recapito;
- una tendenziale bonifica del *Data Base* a sistema;
- l'acquisizione dell'indirizzo e-mail del cliente e l'utilizzo dello stesso per tutte le comunicazioni, con le più diverse finalità;
- la diminuzione dei contatti a mezzo *call-center*/sportello per richiedere duplicati o segnalare problemi di recapito;
- un risparmio economico in termini di emissione e spedizione delle bollette.

Per quanto concerne, invece, l'attivazione del servizio di Domiciliazione Bancaria, esso garantisce, per gli utenti:

- l'eliminazione dei tempi fisici di pagamento, che in caso di metodiche più tradizionali comporta lunghe file e attese;
- il pagamento effettuato in automatico, solo al giorno della scadenza della bolletta;
- l'azzeramento dei casi di applicazione di mora o interessi per ritardati pagamenti dovuti a criticità nel recapito;
- ampi termini per richiedere ed ottenere l'eventuale storno del pagamento effettuato;
- la restituzione delle somme di cauzione, ove già versate;

per il Gestore:

- l'incasso automatico, alla scadenza, della fattura;
- la sensibile riduzione delle attività di sollecito/messa in mora, ecc.

Ebbene, alla luce dei vantaggi, sopra dettagliati, derivanti dalla maggiore diffusione dei suddetti servizi, il Gestore ha pianificato l'attivazione di una serie di campagne pubblicitarie finalizzate a sensibilizzare i clienti/utenti verso l'utilizzo di tali strumenti ed a renderli maggiormente consapevoli dei notevoli benefici connessi al massiccio impiego degli stessi.

Per attivare tali campagne sul territorio, il Gestore intende fare ricorso ai seguenti canali di comunicazione:

- Inserzioni Pubblicitarie sui giornali
- Spot Televisivi
- Web - Banner Pubblicitari
- Social – Sponsorizzazioni
- Comunicazioni massive tramite messaggistica vocale con l'utilizzo della piattaforma "in contatto"

fermo restando che i canali Social sono certamente tra i più efficaci nel raggiungere il giusto target di potenziali utenti, grazie alla capillare diffusione e alla possibilità di selezionare i vari parametri entro cui far apparire il messaggio pubblicitario.

Per quanto concerne la valorizzazione economica dei costi connessi al progetto in discussione, la stima è stata operata tenendo conto dei precedenti contratti conclusi che hanno avuto, però, una durata limitata nel tempo.

Se ne fornisce una descrizione analitica nella tabella di seguito riportata:

| CANALE | TESTATA / PIATTAFORMA / EMITTENTE | STIMA COSTI (€) | NOTE |
|---|---|-----------------|---|
| <i>Inserzioni pubblicitarie su giornali</i> | Ciociaria Oggi | 41.600 | 400 € per una pagina - ipotesi due uscite a settimana |
| <i>Web - Banner Pubblicitari</i> | Testate on line: anagnia.com - ciociariaoggi.it - tunews24.it - ilcorrieredellaprovincia.it - teleuniverso.it - tg24.info - alessioporcui.it - extratv.it | 37.700 | 37.700 € per 12 mesi (stima sulla scorta dei contratti attualmente in essere) |
| <i>Spot Televisivi</i> | Teleuniverso, LazioTv, ExtraTv | 24.000 | 8.000€ per 4 mesi - Stima su ultime offerte risalenti a dicembre 2018 |
| <i>Canali social</i> | Facebook, Twitter, Instagram | 15.000 | Stima generica |
| <i>Comunicazioni Massive</i> | In-contatto | 30.000 | |
| TOTALE GENERALE | | 148.300 | |

Tabella 14. Dettaglio Costi Esterni

Si tratterebbe, quindi, di mettere in piedi campagne di comunicazione aventi una durata compresa tra i 6 e i 12 mesi, con un costo complessivo annuo preventivabile compreso tra i €100 mila e €150 mila. Per l'annualità 2020 si ritiene di considerare un importo iniziale di € 100 mila, prevedendo un potenziamento di tali attività per € 130 mila annui per il restante periodo regolatorio.

Il Gestore, ovviamente, ha anche previsto l'impiego di risorse interne cui venga assegnato il fondamentale compito di tenere i contatti con i fornitori esterni attraverso i quali sia possibile attivare, sul territorio, tali canali comunicativi, oltre che seguire l'evoluzione e monitorare l'esito e l'efficacia delle campagne realizzate.

Nella tabella di seguito riportata viene fornito un dettaglio dei costi riferibili alle quasi 2 risorse interne che la Gestore intende convogliare sul progetto in esame:

| | % FTE | Figura Professionale | Unità | COSTO |
|---------------|------------|--|----------------------------|---------------|
| | 1 | Addetto Comunicazione Esterna e Rapporti con il Territorio | Rapporti con il territorio | 48.000 |
| | 0,5 | Addetto Comunicazione Esterna e Rapporti con il Territorio (1/2) | Rapporti con il territorio | 30.000 |
| TOTALE | 1,5 | | | 78.000 |

Tabella 15. Dettaglio Risorse Interne

Tale perimetro di risorse sarà pienamente a regime a decorrere dal 2021 e pertanto nell'annualità 2020 è stata inserita una quota pari al 50%.

2.7 Ottimizzazione della postalizzazione

L'obiettivo primario perseguito attraverso l'implementazione di questo progetto è quello di ottimizzare la capacità del Gestore di recapitare le bollette attestanti i consumi presso le utenze che insistono sul territorio gestito, al fine di migliorare le *performance* di tutte le attività connesse al processo di *Meter to Cash*, oltre che normalizzare e, nel complesso, migliorare il rapporto tra utente e Gestore.

La maturata esperienza nel servizio di postalizzazione e gli approfondimenti di analisi effettuati per comprendere le reali motivazioni delle basse *performance* di recapito hanno indotto il Gestore a ritenere che prescindessero dal fornitore commissionato poiché, per un largo periodo, si è fatto ricorso, in contemporanea, ai due leader nazionali nel predetto servizio ovvero Nexive, attuale fornitore in appalto, e Poste Italiane, quale controparte attendibile ai fini di una comparazione qualitativa.

Tale considerazione ha indotto il Gestore a perseguire **un percorso alternativo** rispetto alla mera valutazione dei risultati prodotti dall'uno o dall'altro postalizzatore, in funzione di alcune evidenze, sinteticamente riportate:

- il territorio è gravato da una bassa attendibilità della toponomastica, in molte zone del tutto assente, il che rende il *Data Base* a disposizione piuttosto carente, anche a fronte della fruizione di servizi evoluti, come la geolocalizzazione, e malgrado le molteplici attività svolte “a tavolino”, attraverso l'incrocio di patrimoni informativi di terzi (ad es. Camera di Commercio, Cerved o altri), abbiano attenuato l'impatto, ma non risolto il problema;
- i dati anagrafici a disposizione sono errati alla fonte (acquisizione dei *Data Base* anagrafici dai Comuni) e sussistono notevoli criticità nel procedere alla bonifica del dato, per carenza di contatti veloci e certi, come un numero di telefono oppure un indirizzo e-mail;
- è rilevante l'impatto sugli sportelli ed in generale sui punti di contatto da parte di un'utenza scontenta del servizio e poco disposta a valutare proposte di recapito alternative, come la Bolletta Web o l'iscrizione al portale My Acea, benché per essi gratuita.

Sulla base di tali premesse il Gestore ha pensato di strutturare un nuovo servizio di recapito che renda più diretto ed immediato il rapporto tra il fornitore dei servizi postali e l'utente finale, attraverso i seguenti strumenti:

1. sms o e-mail, ove si disponga di tali recapiti, contenenti un messaggio di cortesia che segnali l'invio della fattura, con preghiera di contatto qualora la stessa non pervenga;
2. specifico numero telefonico messo a disposizione dal postalizzatore Nexive e dedicato esclusivamente ad un servizio di nuovo recapito, in caso di mancata consegna della bolletta, articolato secondo diverse modalità operative, tra cui la consegna su appuntamento.

In ogni caso, se il destinatario chiama per comunicare di non aver ricevuto la bolletta, è previsto che Nexive provveda ad inviargliene immediatamente copia tramite e-mail, previa acquisizione del consenso al trattamento dei dati.

I principali benefici attesi dal progetto sono:

1. riduzione degli accessi agli sportelli commerciali, impegnativi per l'utente e costosi per il Gestore.
Si precisa che nel contesto di emergenza COVID-19 tale impostazione si rende necessaria al fine di adempiere alle disposizioni normative vigenti;
2. riduzione dei potenziali resi futuri dei documenti di fatturazione non recapitati (dato che, ad ogni contatto, il call center procederà ad una bonifica dei dati a sistema);
3. incentivazione dell'invio della bolletta attraverso canale web ed in generale dell'instaurazione di un rapporto digitale con il Gestore, così come disposto anche dall'ARERA con propria delibera n.117/2020/R/com;
4. costituzione di un ulteriore elemento distintivo di vicinanza alle esigenze dell'utente.

Nelle Tabelle di seguito riportate viene fornito un dettaglio delle fatture e delle raccomandate non recapitate, nel corso dell'annualità 2019, con indicazione della motivazione del reso:

| ESITO | Gen | Feb | Mar | Apr | Mag | Giu | Lug | Ago | Set | Ott | Nov | Dic | Nr. fatture |
|----------------------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|----------------|
| SCONOSCIUTO | 3.134 | 3.849 | 3.442 | 7.670 | 5.097 | 3.245 | 1.825 | 1.516 | 1.314 | 2.679 | 830 | 418 | 35.019 |
| INDIRIZZO INSUFFICIENTE | 1.256 | 1.820 | 2.878 | 4.298 | 3.797 | 2.273 | 2.241 | 1.756 | 1.377 | 1.944 | 655 | 110 | 24.405 |
| IRREPERIBILE | 105 | 167 | 553 | 557 | 514 | 884 | 681 | 226 | 464 | | | | 4.151 |
| INDIRIZZO ERRATO | 152 | 81 | 201 | 953 | 385 | 546 | 582 | 78 | 99 | 37 | 11 | 10 | 3.135 |
| TRASFERITO | 98 | 218 | 362 | 297 | 378 | 326 | 267 | 298 | 288 | 229 | 245 | 173 | 3.179 |
| CIVICO INESISTENTE | 381 | 31 | 98 | 178 | 697 | 43 | 61 | 61 | 66 | 69 | 33 | 24 | 1.742 |
| DECEDUTO | 38 | 79 | 202 | 234 | 246 | 220 | 137 | 85 | 116 | 64 | 65 | 24 | 1.510 |
| BUSTA RESA AL MITTENTE | 116 | 142 | 448 | 132 | 113 | 29 | 20 | 5 | 8 | 25 | 5 | | 1.043 |
| CASSETTA POSTALE NON ACCESSIBILE | 8 | 7 | 15 | 47 | 81 | 31 | 44 | 7 | 17 | 41 | 17 | 23 | 338 |
| CESSATA ATTIVITA' | 13 | 19 | 43 | 15 | 53 | 26 | 16 | 22 | 28 | 17 | 22 | 35 | 309 |
| STABILE INACCESSIBILE | 9 | 1 | 8 | 28 | 32 | 5 | | 12 | 12 | 72 | 13 | 15 | 207 |
| VIA INESISTENTE | 14 | 1 | 27 | 15 | 9 | 2 | 3 | 2 | 6 | 32 | 16 | 6 | 133 |
| RIFIUTATA | 2 | 2 | 8 | 13 | 9 | 4 | 8 | 2 | 1 | | | | 49 |
| RESPINTO | 7 | 1 | 3 | 9 | 5 | 8 | 7 | 1 | 1 | 3 | 2 | 4 | 51 |
| CHIUSO PER FERIE | 10 | | | | | | | 3 | | | | | 13 |
| NON POSTALIZZATA/RESTITUITA | 4 | | | 1 | 1 | | 5 | | | | | 1 | 12 |
| STABILE DEMOLITO | | | | | 2 | | | | | | | | 2 |
| CALAMITA' NATURALE | | | | | | | | | | 1 | | | 1 |
| BUSTA DANNEGGIATA/SMARRITA | | | | | | | | | | | | | 0 |
| TOTALE RESI | 5.347 | 6.418 | 8.288 | 14.447 | 11.419 | 7.642 | 5.897 | 4.074 | 3.797 | 5.213 | 1.914 | 843 | 75.299 |
| di cui Resi di Poste Italiane | 223 | 509 | 1.324 | 2.528 | 1.984 | 3.543 | 2.164 | 647 | 1.582 | 7 | 0 | 0 | 14.511 |
| TOTALE EMISSIONI | 51.735 | 70.310 | 82.286 | 54.544 | 65.964 | 66.268 | 55.767 | 54.547 | 71.296 | 56.198 | 60.572 | 80.536 | 770.023 |
| % RESI SU EMISSIONI | 10% | 9% | 10% | 26% | 17% | 12% | 11% | 7% | 5% | 9% | 3% | 1% | 10% |

Tabella 5. Resi su Fatture

| ESITO | Gen | Feb | Mar | Apr | Mag | Giu | Lug | Ago | Set | Ott | Nov | Dic | Nr. raccomandate |
|----------------------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------------|
| SCONOSCIUTO | 2.651 | 2.397 | 3.955 | 4.453 | 4.753 | 4.944 | 3.928 | 4.936 | 1.453 | 2.573 | 2.770 | 1.224 | 40.037 |
| INDIRIZZO INSUFFICIENTE | 1.485 | 1.170 | 1.269 | 1.805 | 2.051 | 3.501 | 2.338 | 3.576 | 1.161 | 1.725 | 1.496 | 767 | 22.344 |
| IRREPERIBILE | | 3 | 1 | 6 | 12 | 25 | 35 | 1.051 | 161 | 4 | 52 | | 1.350 |
| INDIRIZZO ERRATO | 71 | 256 | 130 | 94 | 420 | 532 | 377 | 1.122 | 187 | 88 | 193 | 38 | 3.508 |
| TRASFERITO | 215 | 117 | 157 | 316 | 202 | 497 | 673 | 829 | 213 | 487 | 313 | 203 | 4.222 |
| CIVICO INESISTENTE | 837 | 293 | 221 | 172 | 1.637 | 913 | 1.196 | 691 | 231 | 836 | 747 | 411 | 8.185 |
| DECEDUTO | 80 | 85 | 69 | 102 | 131 | 308 | 214 | 773 | 154 | 242 | 243 | 150 | 2.551 |
| BUSTA RESA AL MITTENTE | | | | | | | | | | | | | 0 |
| CASSETTA POSTALE NON ACCESSIBILE | 19 | 19 | 23 | 40 | 29 | 85 | 128 | 232 | 139 | 33 | 79 | 55 | 881 |
| CESSATA ATTIVITA' | 40 | 9 | 27 | 47 | 30 | 91 | 247 | 147 | 27 | 75 | 49 | 32 | 821 |
| STABILE INACCESSIBILE | 1 | 3 | 5 | 15 | 24 | 40 | 20 | 30 | 19 | 8 | 45 | 58 | 268 |
| VIA INESISTENTE | 17 | 6 | 21 | 20 | 47 | 44 | 70 | 23 | 6 | 42 | 28 | 11 | 335 |
| RIFIUTATA | | | | | | | | 192 | 18 | | 4 | | 214 |
| RESPINTO | 42 | 31 | 32 | 39 | 98 | 107 | 82 | 98 | 19 | 69 | 43 | 24 | 684 |
| CHIUSO PER FERIE | | | | | | | | | | | | | 0 |
| NON POSTALIZZATA/RESTITUITA | 1 | 2 | 484 | | 3 | 2 | 9 | 3 | 3 | 1 | 1 | 3 | 512 |
| STABILE DEMOLITO | | | | | | | | | | | | | 0 |
| CALAMITA' NATURALE | | | | | | | | | | | | 5 | 5 |
| BUSTA DANNEGGIATA/SMARRITA | | | | | | 1 | 41 | 13 | 10 | | 1 | | 66 |
| TOTALE RESI | 5.459 | 4.391 | 6.394 | 7.109 | 9.437 | 11.090 | 9.358 | 13.716 | 3.801 | 6.183 | 6.064 | 2.981 | 85.983 |
| di cui Resi di Poste Italiane | 1 | 6 | 8 | 15 | 65 | 110 | 99 | 5.783 | 842 | 11 | 356 | 0 | 7.296 |
| TOTALE EMISSIONI | 25.822 | 10.177 | 12.060 | 20.369 | 16.642 | 24.258 | 22.528 | 32.262 | 13.382 | 20.028 | 16.606 | 13.139 | 227.273 |
| % RESI SU EMISSIONI | 21% | 43% | 53% | 35% | 57% | 46% | 42% | 43% | 28% | 31% | 37% | 23% | 38% |

Tabella 6. Resi su Raccomandate

Sebbene la percentuale di fatture che giungono regolarmente a destinazione, quindi, sia pari a circa l'85% - 90%, persiste uno "zoccolo duro" di oltre 75.000 bollette (il 10% del totale emesso) per le quali è apparsa rilevante, e difficilmente superabile, la difficoltà nel perfezionamento del recapito.

Tra l'altro, dalla seguente figura emerge:

- lo spaccettamento dei duplicati prodotti dal Gestore, sempre nel corso dell'annualità 2019, con l'indicazione dei costi interni ad essi connessi, in riferimento ai vari canali di contatto con il pubblico;
- il costo totale che, allo stato attuale, annualmente il Gestore sostiene per fronteggiare le criticità connesse al recapito delle bollette, che è stimato in € 78.583,00:

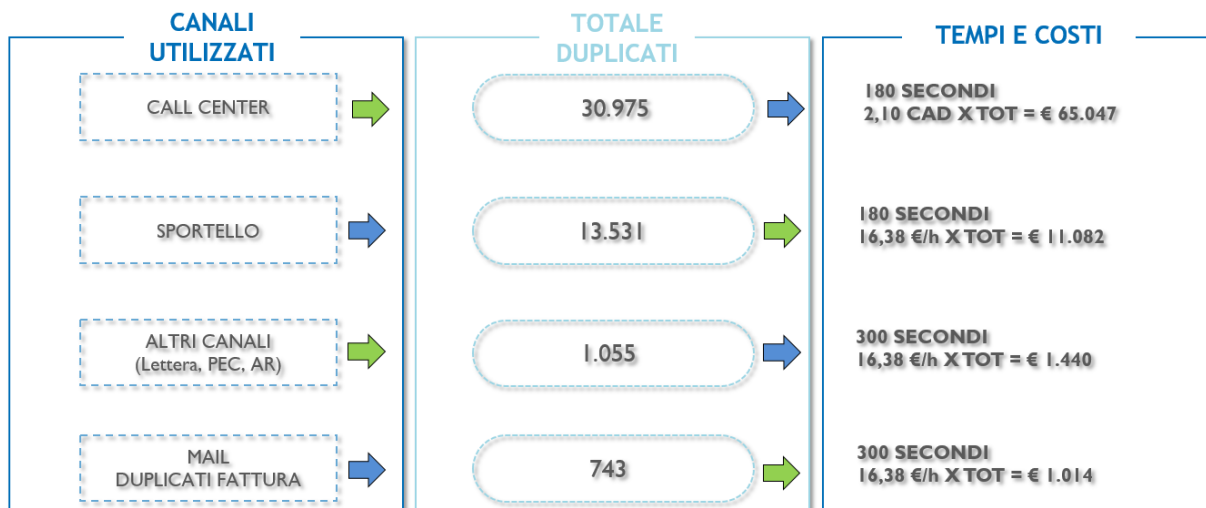


Figura 1. Dettaglio Duplicati Prodotti

L'obiettivo che si intende perseguire, pertanto, è quello di mettere in campo, con la collaborazione del fornitore Nexive, strumenti nuovi e più efficaci allo scopo di finalizzare la consegna del documento attestante i consumi anche nei confronti di questi utenti che, ormai da anni, manifestano notevoli criticità in termini di raggiungibilità e reperibilità.

Considerando che, in riferimento al proprio perimetro di utenze, il Gestore dispone:

- di un recapito telefonico per un totale di 96.398 clienti;
- di un indirizzo e-mail per un totale di 67.485 clienti;

è stato stilato un quadro economico dei costi e benefici, su base annua, connessi al progetto in discussione, di cui si fornisce una sintesi nella tabella seguente:

| Stima annuale | COSTO NEXIVE | COSTO GESTIONE INTERNA |
|---------------------------|---------------------|------------------------|
| GESTIONE RESI | 120.000,00 € | 78.583,00 € |
| TOTALE 1 | 120.000,00 € | |
| Stima annuale | | |
| REMINDER SMART - Progetto | 6.000,00 € | |
| REMINDER SMART - PDF | 463,04 € | |
| REMINDER SMART - SMS | 3.855,92 € | 78.583,00 € |
| REMINDER SMART - MAIL | 307,73 € | |
| TOTALE 2 | 10.626,69 € | |
| TOTALE | 130.626,69 € | 78.583,00 € |

Tabella 7. Analisi Costi Benefici

Ebbene, il risparmio che il Gestore stima di ottenere, in termini di minori costi sugli sportelli e altri canali di contatto, verrà assorbito dalle 2 risorse che intende dedicare alla implementazione di questi nuovi strumenti finalizzati alla massimizzazione del recapito, con un costo a regime stimato totale di circa € 90,5 mila annui.

Di seguito i dettagli di tali risorse interne:

| | % FTE | Figura Professionale | Unità | COSTO |
|---------------|------------|--|-------------|---------------|
| | I | Coordinamento progetto e gestione tematiche amministrative | Commerciale | 56.400 |
| | 0,9 | Addetto tematiche commerciali (bonifica, voltare e altro) | Commerciale | 34.074 |
| TOTALE | 1,9 | | | 90.474 |

Tabella 8. Dettaglio Risorse Interne

Tale perimetro di risorse sarà pienamente a regime a decorrere dal 2021 e pertanto nell'annualità 2020 è stata inserita una quota pari al 50%.

2.8 Water Management System

La Società sta realizzando una piattaforma applicativa, integrata ai sistemi aziendali, di *Water Management System* (di seguito "WMS" - sistema di gestione del ciclo idrico integrato), finalizzata a supportare il Gestore del Servizio Idrico Integrato nel tutelare e valorizzare la risorsa idrica lungo tutto il ciclo dell'acqua: dalla captazione alla restituzione all'ambiente, ottimizzando l'uso della risorsa, minimizzando le perdite e incrementando la qualità. L'obiettivo finale è quindi sviluppare strumenti innovativi per accrescere nei tecnici, nella cittadinanza e nelle istituzioni la conoscenza dettagliata dei processi alla base dell'uso della risorsa, integrando in viste dedicate tutto il set informativo proveniente dalle varie fonti di dati, interne ed esterne, e permettendo anche livelli crescenti di interazione.

Il sistema ha le seguenti caratteristiche:

- integrazione dei dati da tutte le sorgenti della mappa applicativa;
- connessione IoT con gli asset proprietari e di terze parti;
- interfaccia veloce, intuitiva, adattabile, unica;
- strumento dispositivo verso i sistemi transazionali basato sulla gestione diretta degli asset e degli Ordini di Lavoro (di seguito "OdL" – ovvero richieste di intervento) nel territorio;
- *multidevice* da PC e mobile, per utilizzo continuo da postazione fissa e anche per utilizzo occasionale da dispositivi mobili;

ACEA ATO 5 S.p.A.

- *omnichannel*, in grado di orchestrare in un'unica regia le interazioni del sistema con il territorio, automatizzando le interazioni attraverso tutti i canali di contatto possibili;
- strumento in grado di dare indicazioni Predittive sulla tutela della risorsa idrica;
- strumento in grado di effettuare simulazioni e analisi di tipo “*What IF*”, come supporto alla pianificazione e programmazione degli interventi.

Al fine di realizzare la piattaforma applicativa suddetta, il Gestore ha istituito un team di lavoro dedicato a questo progetto, costituito da figure con competenze sia di *business* che di *Information Technology*.

Ai fini dell'individuazione della soluzione tecnologica, del team di lavoro e delle migliori idee innovative proposte dal mercato si è fatto ricorso, mediante bando di gara Europeo, al Partenariato per l'Innovazione, ai sensi dell'Art. 65 del D.Lgs 50/2016 e s.m.i..

La soluzione permetterà di mettere in relazione geo-referenziata le informazioni ed i dati provenienti da fonti differenti ed eterogenee, di visualizzare le informazioni prodotte dall'applicazione (quali ad esempio tabelle, attributi, reportistica, strumenti specifici di *data analysis* e supporto decisionale) e di porsi come strumento di supporto alle decisioni, ovvero in grado di orchestrare in un'unica regia le interazioni del sistema con il territorio, automatizzando tali relazioni a sua volta attraverso tutti i canali di contatto possibili.

La soluzione si basa su un'architettura composta da servizi fondati su componenti indipendenti ed integrabili, secondo il principio della modularità e integrazione.

Il WMS presenta collegamenti integrati e bidirezionali rispetto alle soluzioni già esistenti, con possibilità di sviluppare nuove interazioni anche con nuove fonti di dati esterne.

L'interfaccia utente sarà veloce e *responsive*, intuitiva nelle sue funzionalità e permetterà di avere una visione dei processi in ottica *end to end* garantendo elevati standard di *User experience*. La soluzione sarà definita in un'ottica *multidevice*, ossia risultare fruibile sia da postazione fissa che da dispositivo mobile.

Si riportano di seguito le principali aree di funzionalità a cui la piattaforma sarà dedicata con particolare riferimento alle implementazioni rese necessarie a seguito delle disposizioni di cui alla Delibera n. 311/2019/R/idr (REMSI) e alla Delibera n. 580/2019/R/idr – MTI-3 art.18.11:

- I possibilità di interfaccia verso *stakeholder* esterni (utenti e istituzioni). Tale funzionalità permetterà di rendere utenti e istituzioni più consapevoli e più direttamente informati sui volumi idrici caratteristici della propria utenza o della propria zona, fino a permettere potenzialmente la loro cooperazione diretta nel risparmio idrico;

ACEA ATO 5 S.p.A.

- 2 lo strumento sarà in grado di monitorare, rappresentare e dare indicazioni predittive sui consumi idrici, sulla disponibilità della risorsa idrica e sulle altre principali grandezze caratteristiche del SII, fino alla restituzione in ambiente della risorsa idrica;
- 3 possibilità di visualizzare ed interrogare avvisi e ordini di lavoro correlati agli interventi sulla rete idrica, secondo le loro caratteristiche, integrando le informazioni ad essi legati dove provenienti da differenti sistemi. La consultazione ed interrogazione dei dati di interesse avverrà tramite uno strumento *Geographic Information System Based*, permettendo interrogazioni, clusterizzazioni e azioni in base a criteri temporali, territoriali, di tipologia o di altra aggregazione. Sarà facilitata l'interazione con informazioni provenienti dall'esterno (istituzioni, pubblica amministrazione, cittadinanza);
- 4 possibilità di customizzare e rendere efficacemente fruibile il set di informazioni necessarie per ogni processo e per ogni profilo utente, sulle varie tipologie di device utilizzati dagli operatori, in modo da fornire una risposta tempestiva alle esigenze di intervento sulla rete idrica;
- 5 consentirà l'Integrazione con Modelli Idraulici, con storicizzazione dello stato delle reti del SII che permetteranno di presidiare l'effettivo consumo della risorsa idrica;
- 6 darà indicazioni sulla pianificazione della manutenzione predittiva sulle reti idriche al fine di prevenire le perdite di rete e fornire quindi agli utenti finali un servizio efficiente ed efficace;
- 7 favorire lo sviluppo di sistemi di connessione IoT con le reti idriche, e fornire strumenti per la valorizzazione delle informazioni acquisite.

Il piano di progetto prevede lo sviluppo di attività in modalità *Agile* con rilasci periodici, ma continui delle funzionalità menzionate in un arco temporale che traguarda i 18/24 mesi.

Tutto ciò si tradurrà in un efficientamento della rete con riduzione delle perdite fisiche e commerciali, nel monitoraggio e controllo dell'intera *value chain* della filiera produttiva idrica, in un incremento delle *performance* e della qualità del servizio reso ai cittadini ed alle amministrazioni locali e in generale nella possibilità di coinvolgere maggiormente gli utenti e gli *stakeholder* esterni nell'efficientamento dell'uso della risorsa idrica.

In particolare, la capacità di gestire tutte le informazioni relative ai distretti idrici in maniera integrata e di associarvi le informazioni specifiche e geo-referenziate dei consumi dei singoli punti di consegna permetterà di valorizzare le crescenti tecnologie IoT associate ai misuratori d'utenza e rendere sempre più puntuale il grado di informazione consegnabile ai cittadini.

ACEA ATO 5 S.p.A.

Nella tabella di seguito riportata si fornisce una valorizzazione economica dei costi connessi al progetto in discussione:

| 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | TOTALE |
|------|------|------|------|--------|
| 34K€ | 45K€ | 31K€ | 30K€ | 140K€ |

Tabella 11. Dettaglio Costi WMS

Resta inteso che il perimetro di progetto, essendo in corso di implementazione e dunque in evoluzione, può subire variazioni. Pertanto alcuni costi legati a queste iniziative, allo stato attuale possono essere solo stimati, trattandosi di progetti complessi e dinamici, in miglioramento continuo.

4. PIANO DI ATTIVITÀ TESE AL SUPERAMENTO DEGLI IMPEDIMENTI TECNICI RISCONTRATI NELLA PROCEDURA DI LIMITAZIONE OVVERO DISALIMENTAZIONE SELETTIVA DELLE UTENZE CONDOMINIALI

Nella Relazione di accompagnamento all'istanza di riconoscimento del costo effettivo di morosità per il periodo regolatorio 2020-2023 il Gestore ha rappresentato che circa il 52% delle utenze gestite risultano essere non accessibili, dato questo che rappresenta un grosso problema per la gestione del rapporto contrattuale.

Numerosi punti di fornitura già attivi (ereditati dai precedenti Gestori del Servizio Idrico Integrato), 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 del Gestore, 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 del Gestore, 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 riparazione che, prevedendo il rilascio dell'autorizzazione da parte degli utenti finali alla riparazione in proprietà private, espongono sovente il Gestore a richieste di risarcimento danni. 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 riscontrino anomalie, possano 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 del presente 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 pari a circa 104 mila secondo la dislocazione geografica riportata nella seguente tabella:

| Area | Non accessibile | Accessibile | % Non Accessibile | Totale Utenze |
|---------------|-----------------|---------------|-------------------|---------------|
| CENTRO | 25.340 | 29.434 | 13% | 199.870 |
| NORD | 48.569 | 46.427 | 24% | |
| SUD | 29.603 | 20.497 | 15% | |
| Totale | 103.512 | 96.358 | 52% | |

Tabella 17: Percentuale di non accessibilità al misuratore per area

Di seguito, con riferimento specifico alle utenze “non accessibili”, si riporta il dettaglio tra utenze “non accessibili” e “parzialmente accessibili”, distinguendo tra utenze singole e condominiali:

| Tipologia Utenza | Non accessibile | Parzialmente accessibile | Totale Utenze |
|------------------|-----------------|--------------------------|---------------|
| SINGOLA | 67.374 | 32.704 | 103.512 |
| CONDOMINIALE | 1.142 | 2.292 | |
| Totale | 68.516 | 34.996 | |

Tabella 18: Utenze Non Accessibili e Parzialmente Accessibili

Tali criticità impongono al Gestore la necessità di:

- spostare in maniera “massiva” tutte le utenze insistenti in proprietà private;
- 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 di seguito indicato:

- scavo di un portatore con diametro ½” per 20 metri lineari con rifacimento pavimentazione;
- posa di tubazione con diametro ½” per 20 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 € 4.918 per le utenze condominiali e in circa € 1.000 per le utenze singole (gli importi sono relativi al singolo intervento tecnico).

Il dettaglio delle voci per le utenze condominiali è riportato nella tabella seguente:

| Articolo | Descrizione | U.M. | € | Quantità | Totale Lordo |
|---------------|---|------|---------------------|----------|--------------|
| 15C.B02.01 | Redazione Documentazione "licenza" | cad | 72,00 | 1 | 72 |
| 15C.B02.02 | Disbrigo pratiche | cad | 15,00 | 1 | 15 |
| 17S.A06.01 | Sicurezza Nuovo allaccio fino a 10 ml | cad | 53,17 | 1 | 53 |
| 17S.A07.01 | Sicurezza Nuovo allaccio oltre 10 ml | ml | 7,07 | 30 | 212 |
| 17I.B02.06.01 | Nuova Utenza 1" fino a 10 ml | cad | 687,00 | 1 | 687 |
| 17I.B02.06.02 | Compenso per ogni MI in più | ml | 78,00 | 30 | 2.340 |
| 17I.B02.08.01 | Presa in carico completa: con rubinetto fino a 1"1/4 | cad | 58,00 | 1 | 58 |
| 15I.A01.02.08 | Ammarro di strettoie in grappa | cad | 18,54 | 15 | 278 |
| 17I.M01.03.01 | Tubazione in acciaio zinco rivestito in polietilene DN 1/2" | m | 3,65 | 20 | 73 |
| 17I.A01.02.01 | Posa in opera tubazione in acciaio fino a 1" compreso | m | 13,04 | 20 | 261 |
| 15I.C04.01 | Sostituzione di contatore DN 13 mm | cad | 78,00 | 1 | 78 |
| 17I.B02.09.01 | Fornitura e posa in opera di alzata completa del diametro di 1" | cad | 53,28 | 1 | 53 |
| 15I.C02.07 | Esecuzione di nicchie per l'alloggiamento dei contatori idrici | cad | 51,91 | 1 | 52 |
| 15C.A02.03.09 | Piattaforma telescopica fino a 34 m | ora | 9,24 | 10 | 92 |
| 15C.02.03.10 | Stazionamento Piattaforma | ora | 7,39 | 5 | 37 |
| 17C.D02.01.01 | Ripristino pavimentazione in materiale lapideo | mq | 35,52 | 15 | 533 |
| 17S.A09.02 | Sicurezza ripristino stradale fino a 20mq | cad | 23,09 | 1 | 23 |
| | | | Totale Lordo | | 4.918 |

Tabella 19: Dettaglio Costi Utenze Condominiali

Il costo totale degli interventi per le 103.512 utenze è stimato in complessivi 117 M€, cui corrisponde, considerando un tasso di sostituzione di 30 anni, un importo di 3,9 M€ su base annua.

| Tipologia Utenza | Non accessibile | Parzialmente accessibile | Costi Totali |
|-----------------------------------|-------------------|--------------------------|------------------|
| Costi stimati Utenze Singole | 67.374.000 | 32.704.000 | 116.965.038 |
| Costi stimati Utenze Condominiali | 5.615.899 | 11.271.139 | |
| Totale | 72.989.899 | 43.975.139 | |
| Tasso Sostituzione 30 anni | 2.432.997 | 1.465.838 | 3.898.835 |

Tabella 20: Stima Costi Interventi annuale

3. RIEPILOGO COSTI TOTALI

Alla luce di quanto illustrato nei paragrafi precedenti, il Gestore fornisce di seguito una quantificazione di sintesi dei costi (sia interni che esterni) che, in vista della imminente prossima predisposizione tariffaria, richiede vengano riconosciuti nella forma tecnica di *OP Mis*, in riferimento alle singole annualità 2020, 2021, 2022 e 2023:

| DESCRIZIONE | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 |
|---|------------------|------------------|------------------|------------------|
| Miglioramento della rilevazione dei consumi tramite accessibilità dei Misuratori | 540.290 | 1.005.860 | 781.140 | 781.140 |
| Fornitore esterno | 224.720 | 224.720 | - | - |
| Risorse interne | 315.570 | 631.140 | 631.140 | 631.140 |
| Terzo tentativo | - | 150.000 | 150.000 | 150.000 |
| Potenziamento delle attività di rilevazione delle utenze non a ruolo | 435.195 | 870.390 | 870.390 | 870.390 |
| Risorse interne | 435.195 | 870.390 | 870.390 | 870.390 |
| Potenziamento dell'aggiornamento del Data-Base | 268.075 | 336.150 | 336.150 | 336.150 |
| Fornitore esterno | 100.000 | - | - | - |
| Risorse interne | 168.075 | 336.150 | 336.150 | 336.150 |
| Campagne di comunicazione | 179.000 | 268.000 | 268.000 | 268.000 |
| Campagne di comunicazione | 100.000 | 150.000 | 150.000 | 150.000 |
| Risorse interne | 39.000 | 78.000 | 78.000 | 78.000 |
| InContatto | 40.000 | 40.000 | 40.000 | 40.000 |
| Ottimizzazione Postalizzazione | 145.237 | 220.474 | 220.474 | 220.474 |
| Costo fornitore | 100.000 | 130.000 | 130.000 | 130.000 |
| Risorse interne | 45.237 | 90.474 | 90.474 | 90.474 |
| Water Management System | 33.862 | 44.816 | 31.346 | 29.916 |
| TOTALE | 1.601.659 | 2.745.690 | 2.507.500 | 2.506.070 |

Tabella 16. Riepilogo Costi Totali