

**RELAZIONE PER IL  
RICONOSCIMENTO DEGLI OP Mis  
(ai sensi dell'Art. 18.11 dell'Allegato A  
alla Delibera 580/2019/R/idr)**

Luglio 2020



ACEA ATO 5 S.p.A.

## *Sommario*

<b>I. PREMESSA.....</b>	<b>3</b>
I.1 Presupposti Normativi .....	3
<b>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 ..</b>	<b>4</b>
2.1 Accessibilità dei Misuratori .....	4
2.2 Ottimizzazione della Postalizzazione .....	8
2.3 Regolarizzazione degli Abusi.....	13
2.4 Analisi e Mantenimento del Data-Base.....	16
2.5 Costi informatici per progetto Water Management System .....	18
2.6 Campagne di comunicazione .....	21
<b>3. RIEPILOGO COSTI TOTALI.....</b>	<b>25</b>
<b>4. PIANO DI ATTIVITÀ TESE AL SUPERAMENTO DEGLI IMPEDIMENTI TECNICI RISCONTRATI NELLA PROCEDURA DI LIMITAZIONE OVVERO DISALIMENTAZIONE SELETTIVA DELLE UTENZE CONDOMINIALI.....</b>	<b>26</b>



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*.

## **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**

### **2.1 Accessibilità dei Misuratori**

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 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.

In particolare, la riduzione del parco utenze aventi un *ageing* di lettura superiore ai 12 mesi rappresenta una chiave strategica determinante ai fini del miglioramento dell'attività di *Meter to Cash*.

Appare utile evidenziare che, nel corso del tempo, **il Gestore ha avviato diverse iniziative aventi la finalità di potenziare 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.

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

	2018	2019
<b>Campagne mail / sms per invio autolettura</b>	15.206	-
<b>Campagne a mezzo stampa per invio autolettura</b>	-	6.958
<b>Passaggi di lettura al 'terzo tentativo'</b>	-	111.765
	<b>15.206</b>	<b>118.723</b>

**Tabella 1. 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).

La non completa ottimizzazione di accesso ai misuratori genera problematiche connesse all'attività svolta, nel complesso, dal Gestore che, sinteticamente, rappresentiamo di seguito:

ACEA ATO 5 S.p.A.

- 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.

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, 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 conguaglio 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 letture														
	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 <u>Disalmentabile</u>	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
<b>Totale complessivo</b>	<b>1.264</b>	<b>339</b>	<b>65</b>	<b>262</b>	<b>422</b>	<b>496</b>	<b>564</b>	<b>434</b>	<b>512</b>	<b>554</b>	<b>415</b>	<b>1.218</b>	<b>1.138</b>	<b>3.389</b>	<b>11.072</b>

**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.

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 n.8.185 utenze morose<sup>1</sup> 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:

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

Tipologia utenze	Totale credito inevaso	Totale fatture inevasate	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
<b>Totale complessivo</b>	<b>17.197.427 €</b>	<b>172.996</b>	<b>8.185</b>

**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.

Tale perimetro è costituito, nello specifico, da un totale di n. 6.028 clienti, che hanno un credito inevaso complessivo di circa 13,7 M€, con una media di insoluto di € 2.272,00:

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

**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 € 450K complessivi, spalmati per tutta la durata del rapporto contrattuale formalizzato con il fornitore selezionato.

Per quanto concerne il personale dedicato, invece, il Gestore ha ritenuto opportuno coinvolgere, a regime, n.12 risorse (dettagliate nella tabella di seguito riportata) che, annualmente, comportano un onere di circa € 673K:

	N.	Figura Professionale	Unità	COSTO
	1	Coordinamento progetto e gestione tematiche amministrative	Commerciale	70.800
	2	Addetto tematiche commerciali (bonifica, voltura e altro)	Commerciale	45.000
	3	Addetto tematiche commerciali (bonifica, voltura e altro)	Commerciale	48.000
	4	Addetto Bonifica DB	Commerciale	48.000
	5	Supporto operativo sul campo (71 RISORSE Impiegate al 12%)	Gestione Operativa	460.800
<b>TOTALE</b>	<b>12,52</b>			<b>672.600</b>

Tabella 5. Dettaglio Risorse Interne

## 2.2 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



ACEA ATO 5 S.p.A.

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	Mai	Giu	Lug	Ago	Set	Ott	Nov	Dic	Nr. fatture
SCONOSCIUTO	3.124	3.649	3.442	7.670	5.097	3.245	1.625	1.515	1.314	2.679	620	415	35.019
INDIRIZZO INSUFFICIENTE	1.255	1.620	2.676	4.296	3.797	2.273	2.241	1.755	1.377	1.944	655	110	24.405
IRREPERIBILE	105	167	553	557	514	564	651	225	454				4.151
INDIRIZZO ERRATO	193	51	261	953	555	545	563	75	95	17	11	10	5.135
TRASFERITO	95	215	352	297	375	325	257	295	255	229	245	173	3.179
CIVICO INESISTENTE	351	31	95	175	597	43	51	51	55	59	33	24	1.742
DECEDUTO	35	79	202	234	245	220	137	65	115	54	55	24	1.510
BUSTA RESA AL MITTENTE	115	142	445	132	113	29	20	5	5	25	5		1.043
CASSA POSTALE NON ACCESSIBILE	5	7	15	47	51	31	44	7	17	41	17	23	338
CASSA ATTIVITA	13	19	43	15	53	25	15	22	25	17	22	35	309
STABILE INACCESSIBILE	9	1	5	25	32	5		12	12	72	13	15	207
VIA INESISTENTE	14	1	27	15	9	2	3	2	5	32	15	5	133
RIFIUTATA	2	2	5	13	9	4	5	2	1				49
RESPIRO	7	1	3	9	5	5	7	1	1	3	2	4	51
CHIUSO PER FERIE	10							3					13
NON POSTALIZZATA/RESTITUITA	4			1	1		5					1	12
STABILE DENOLTO					2								2
CALAMITA' NATURALE										1			1
BUSTA DANNEGGIATA/SMARRITA													0
<b>TOTALE RESI</b>	<b>5.347</b>	<b>6.418</b>	<b>8.288</b>	<b>14.447</b>	<b>11.419</b>	<b>7.642</b>	<b>5.897</b>	<b>4.074</b>	<b>3.797</b>	<b>5.213</b>	<b>1.914</b>	<b>843</b>	<b>75.299</b>
di cui Resi di Poste Italiane	2.73	509	1.324	2.528	1.984	3.543	2.164	647	1.582	7	0	0	14.511
<b>TOTALE EMISSIONI</b>	<b>51.735</b>	<b>70.310</b>	<b>82.286</b>	<b>54.544</b>	<b>65.964</b>	<b>66.268</b>	<b>55.767</b>	<b>54.547</b>	<b>71.296</b>	<b>56.198</b>	<b>60.572</b>	<b>80.536</b>	<b>776.023</b>
<b>% RESI SU EMISSIONI</b>	<b>10%</b>	<b>9%</b>	<b>10%</b>	<b>26%</b>	<b>17%</b>	<b>12%</b>	<b>11%</b>	<b>7%</b>	<b>5%</b>	<b>9%</b>	<b>3%</b>	<b>1%</b>	<b>10%</b>

Tabella 6. Resi su Fatture

ESITO	Gen	Feb	Mar	Apr	Mag	Giu	Lug	Ago	Set	Ott	Nov	Dic	Nr. raccomandate
SCONOSCIUTO	2.451	2.367	3.155	4.453	4.753	4.744	3.725	4.736	1.453	2.573	2.770	1.224	40.037
INDIRIZZO INSUFFICIENTE	1.465	1.170	1.149	1.805	2.051	3.501	2.335	3.574	1.141	1.725	1.494	747	21.344
IRREPERIBILE		3	1	5	12	25	35	1.051	141	4	52		1.350
INDIRIZZO ERRATO	71	76	70	74	470	537	377	1.177	167	56	171	76	3.508
TRASFERITO	215	117	57	315	202	497	573	519	213	457	313	209	4.222
CIVICO INESISTENTE	527	293	121	172	1.437	713	1.175	591	231	536	747	411	8.185
DECEDUO	60	55	69	102	131	305	214	773	154	242	243	150	2.551
BUSTA RESA AL MITTENTE													0
CASSETTA POSTALE NON ACCESSIBILE	19	19	23	40	29	55	125	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	5	45	56	268
VIA INESISTENTE	17	5	21	20	47	44	70	22	5	42	25	11	335
RIFIUTATA								172	15		4		214
RESPIRO	-2	31	32	37	76	107	52	76	17	57	43	24	604
CHIUSO PER FERIE													0
NON POSTALIZZATA RESIDUI	1	2	454		3	2	9	3	3	1	1	3	512
STABILE DEMOLITO													0
CALAMITA' NATURALE												5	5
DUSTA DANNEGGIATA SMARRI						1	41	12	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	847	11	356	0	7.796
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 7. 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:

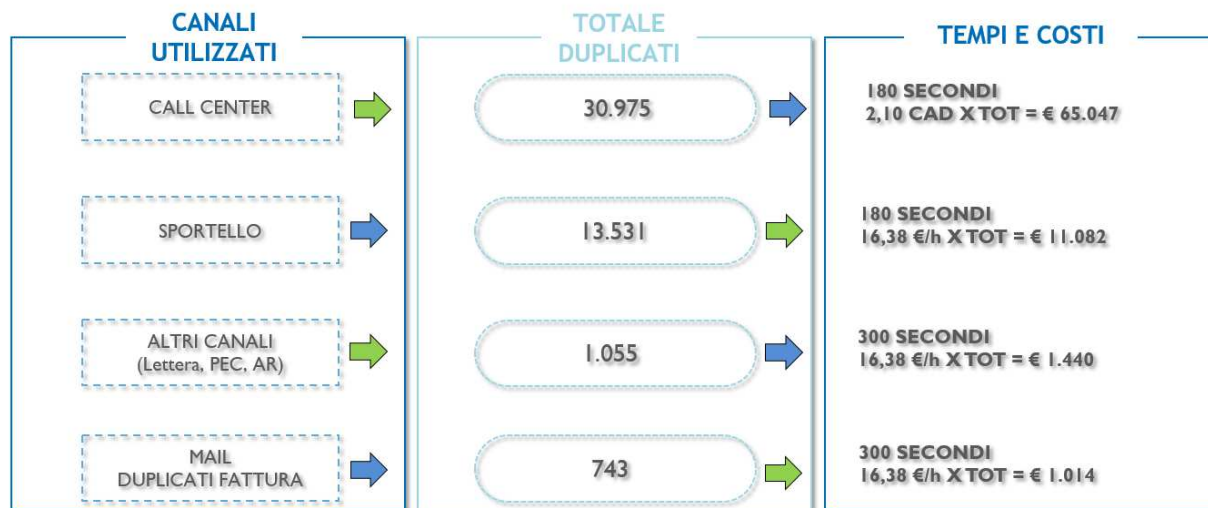


Figura 1. Dettaglio Duplicati Prodotti

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 €
<b>TOTALE 1</b>	<b>120.000,00 €</b>	
Stima annuale		
REMINDER SMART - Progetto	6.000,00 €	
REMINDER SMART - PDF	463,04 €	
REMINDER SMART - SMS	3.855,92 €	
REMINDER SMART - MAIL	307,73 €	
<b>TOTALE 2</b>	<b>10.626,69 €</b>	78.583,00 €
<b>TOTALE</b>	<b>130.626,69 €</b>	

Tabella 8. Analisi Costi Benefici

ACEA ATO 5 S.p.A.

Ebbene, il risparmio che il Gestore stima di ottenere, in termini di minori costi sugli sportelli e altri canali di contatto, verrà assorbito dalle n. 2 risorse che intende dedicare alla implementazione di questi nuovi strumenti finalizzati alla massimizzazione del recapito, con un costo stimato totale di circa € 95K all'anno.

Di seguito i dettagli di tali risorse interne:

	N.	Figura Professionale	Unità	COSTO
	1	Coordinamento progetto e gestione tematiche amministrative	Commerciale	56.400
	2	Addetto tematiche commerciali (bonifica, vulture e altro)	Commerciale	37.860
<b>TOTALE</b>	<b>2</b>			<b>94.260</b>

Tabella 9. Dettaglio Risorse Interne

### 2.3 Regolarizzazione degli Abusi

L'obiettivo primario perseguito attraverso l'implementazione di questo progetto è quello di **minimizzare** la presenza sul territorio gestito di utenze con **allaccio abusivo alla rete**, 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.

In particolare, è stata selezionata una controparte qualificata, a livello nazionale (leader nella gestione dei *Data Base*), con la collaborazione della quale il Gestore ha elaborato un progetto consistente nell'incrocio tra taluni dati nella disponibilità del Gestore ed altri raccolti dall'esterno che, in fase di test, hanno fatto da guida nella programmazione e realizzazione di una serie di sopralluoghi effettuati nel Distretto del Comune di Patrica.

La controparte in questione ha geolocalizzato su mappe tali informazioni ed ha prodotto e restituito risultati di ritorno fornendo un *Big Data* ad elevato potenziale.

Dal Progetto Test, realizzato, appunto, sul Distretto di Patrica, il Gestore ha ricevuto una serie di benefici, con la prospettiva di recuperare oltre € 210K/anno di fatturato, che si ritiene possano essere ulteriormente replicati e consolidati:

1. la possibilità di attingere, anche per il futuro, da un *Data Base* di rilevanti dimensioni, messo a disposizione dal fornitore del servizio;

2. la strutturazione ed implementazione di un *team* interno di risorse finalizzato a creare sinergie rispetto ai risultati prodotti dalle indagini effettuate sul territorio e massimizzare, nel medio termine, la regolarizzazione degli abusi ed il recupero di fatturato.

Ebbene, operando sulla falsa riga del suddetto Progetto Test, in una successiva fase di avanzamento e consolidamento dello stesso, il Gestore metterà a disposizione tutto il patrimonio informativo di cui dispone in riferimento alla contrattualistica di ogni genere e a dati di natura tecnica su pozzi, fognature e tubazioni.

Il fornitore selezionato, invece, che governa la banca dati più ampia ed affidabile in Italia che comprende dati pubblici (es. camerali) e proprietari (es. web data) su soggetti (imprese, persone fisiche) e territorio di riferimento, e che dispone di strumenti e *skills* in grado di analizzare *Big Data* di dimensioni importanti, metterà a disposizione tutto il patrimonio informativo di cui dispone in riferimento ad attività commerciali, immobili e persone fisiche.

Operando in continuità con quanto già fatto in fase di Test, pertanto, si procederà ad incrociare queste informazioni eterogenee, così da pianificare lo svolgimento di una serie di attività parallele:

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 sopralluoghi (condotti da personale interno ad Ato5) su alcune aree critiche identificate in sede di analisi;
4. regolarizzazione di contratti ed anagrafiche, oltre che effettuazione di interventi fisici sulla rete.

Dal momento che il fornitore individuato dispone, come detto, di dati, tecnologie e competenze in grado di supportare il Gestore sull'intero processo di recupero di potenziali utenze abusive, dallo sviluppo di un modello predittivo all'identificazione di azioni correttive da intraprendere a regime, attraverso tale collaborazione sarà possibile ottenere:

1. un arricchimento e certificazione del *Data Base* interno, che resterà nella disponibilità del Gestore, con conseguente successivo mantenimento, nel continuo, dello stesso;
2. un incremento dell'efficacia e dell'efficienza delle attività di recupero e di intervento;
3. un costante monitoraggio territoriale (su aziende, immobili, etc.) da portare avanti nel tempo.

Indispensabile, però, dovrà essere il supporto garantito dall'*Expertise* interno ad ATO5, con specifico riferimento sia a risorse aventi competenze di natura commerciale che a gruppi di lavoro con orientamento più tecnico/operativo.

In particolare, se, da una parte, il supporto di un *team* amministrativo sarà necessario ai fini della regolarizzazione del rapporto contrattuale con gli utenti intercettati, dall'altra, e più a monte, risulterà di

fondamentale importanza la creazione di un gruppo preordinato, in modo specifico, alla ricerca di possibili frodi perpetrate ai danni del Gestore e che dovrà agire sia su un piano iniziale di analisi (attraverso, ad esempio, l'intercettazione di utenze con un consumo medio fatturato incongruente rispetto al tipo di attività svolta oppure di utenze inaccessibili di cui non si disponga di letture aggiornate da anni, ecc.) che su un piano di successivo intervento (con, ad esempio, rimozione di allacci non autorizzati, verifica delle utenze morose a seguito del distacco, ecc.).

Sulla base dei dati attualmente nella disponibilità del Gestore, è stato stilato un quadro economico dei costi e benefici connessi al progetto in discussione, di cui si fornisce una sintesi nella tabella seguente:

Trimestre	Nr abusi riscontrati	Volumi fatturati	Volumi incassati (a)	Costo flat abuso (b)*	Variabile su incassato ( c )	Beneficio netto (a-b-c)
lug-set 2020	200	120.000 €	103.200 €	580 €	9.288 €	93.332 €
ott-dic 2020	450	270.000 €	232.200 €	1.305 €	20.898 €	209.997 €
gen-mar 2021	700	420.000 €	361.200 €	2.030 €	32.508 €	326.662 €
apr-glu 2021	700	420.000 €	361.200 €	2.030 €	32.508 €	326.662 €
lug-set 2021	700	420.000 €	361.200 €	2.030 €	32.508 €	326.662 €
ott-dic 2021	700	420.000 €	361.200 €	2.030 €	32.508 €	326.662 €
<b>TOTALE</b>	<b>3.450</b>	<b>2.070.000 €</b>	<b>1.780.200 €</b>	<b>10.005 €</b>	<b>160.218 €</b>	<b>1.609.977 €</b>

**Tabella 10. Analisi Costi Benefici**

Come risulta evidente da quanto ivi illustrato, l'attività commissionata comporterà oneri caratterizzati sia da una componente fissa (di scarso rilievo) sia da una componente variabile (decisamente più corposa), agganciata al recupero garantito sugli incassi.

Tale progetto, che il Gestore prevede di avviare a partire dalla metà di luglio 2020, almeno fino a dicembre 2021 vedrà il coinvolgimento diretto della controparte qualificata, che si stima comporti un costo su base annua (considerando sia la componente fissa che quella variabile) di circa € 200K.

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:

	N.	Figura Professionale	Unità	COSTO
	1	Coordinamento progetto e gestione tematiche amministrative	Commerciale	64.200
	2	Addetto tematiche commerciali (bonifica, vulture e altro)	Commerciale	42.000
	3	Addetto tematiche commerciali (bonifica, vulture e altro)	Commerciale	58.200
	4	Contenzioso/stragiudiziale	Commerciale	50.040
	5	Addetto Fatturazione	Commerciale	57.000
	6	Data Analyst	Commerciale	53.400
	7	Legale (1/2)	Legale e Societario	26.700
	8	Addetto Gestione transazioni conguagli e perdite occulte (1/2)	Legale e Societario	24.960
	9	Coordinatore Team Frodi	Tutela della Risorsa Idrica	78.000
	10	Coordinatore Team Frodi	Tutela della Risorsa Idrica	54.000
	11	Programmatore Team Frodi	Tutela della Risorsa Idrica	45.000
	12	Programmatore Team Frodi	Tutela della Risorsa Idrica	63.600
	13	Addetto Team Frodi	Tutela della Risorsa Idrica	50.400
	14	Addetto Team Frodi	Tutela della Risorsa Idrica	45.600
	15	Addetto Team Frodi	Tutela della Risorsa Idrica	42.600
	16	Addetto Team Frodi	Tutela della Risorsa Idrica	45.600
	17	Addetto Team Frodi	Tutela della Risorsa Idrica	45.600
	18	Addetto Team Frodi	Tutela della Risorsa Idrica	45.600
	19	Addetto Team Frodi	Tutela della Risorsa Idrica	45.600
	20	Addetto Team Frodi	Tutela della Risorsa Idrica	42.600
<b>TOTALE</b>	<b>19</b>			<b>980.700</b>

Tabella 11. Dettaglio Risorse Interne

A regime, pertanto, verranno convogliate su tali processi ben 19 risorse che, annualmente, comportano, per il Gestore, un onere di circa € 980K.

## 2.4 Analisi e Mantenimento del Data-Base

La costante attività di Analisi e Mantenimento del *Data Base*, che il Gestore intende mettere in piedi in modo strutturato, è strettamente connessa e conseguente ai progetti descritti nei paragrafi precedenti, oltre che sinergica rispetto ai vantaggi ad essi connessi.

Gli obiettivi perseguiti attraverso tale monitoraggio, da portare a regime nel tempo, consistono nel:

1. garantire la manutenzione e la corretta gestione del *Data Base* utenti, predisponendo un controllo periodico ai fini di una eventuale implementazione di azioni correttive, bonifiche o di normalizzazione delle informazioni a sistema;
2. assicurare la correttezza dei dati anagrafici dei clienti presenti sui sistemi informativi e garantire il costante aggiornamento degli stessi, a seguito di disallineamenti, anche attraverso attività di bonifica dei dati (ad es. a seguito di anomalie emerse dal processo di fatturazione elettronica).



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:

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.

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, vulture, 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 € 100K, 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 quasi 8 risorse interne che la Gestore ha previsto di dedicarvi, con un onere complessivo annuo di circa € 377K, i cui dettagli vengono forniti nella tabella di seguito riportata:

	N.	Figura Professionale	Unità	COSTO
	1	Credito PA -(anagrafi comunali)	Commerciale	40.800
	2	Addetto Customer Experience	Commerciale	45.600
	3	Addetto Reclami	Commerciale	46.200
	4	Addetto Reclami	Commerciale	48.000
	5	Addetto tematiche commerciali (bonifica, volture e altro)	Commerciale	48.000
	6	Addetto gestione attività riscontro letture	Commerciale	43.200
	7	Coordinamento gestione attività riscontro letture	Commerciale	61.800
	8	Addetto Fognatura per sopralluoghi e rilievi	Gestione Operativa	25.200
	9	Integrazione sistemi	Business Process Improvement	17.820
<b>TOTALE</b>	<b>7,6</b>			<b>376.620</b>

**Tabella 12. Dettaglio Risorse Interne**

## 2.5 Costi informatici per progetto 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;
- *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:

- 1 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;
- 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

ACEA ATO 5 S.p.A.

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 riguarda 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.

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 13. 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.

## **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 CO<sub>2</sub>;

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:

ACEA ATO 5 S.p.A.

- 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

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	<b>41.600,00 €</b>	400,00 € 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 - alessioporcuc.it - extratv.it	<b>37.700,00 €</b>	37.700,00 € per 12 mesi (stima sulla scorta dei contratti attualmente in essere)
<i>Spot Televisivi</i>	Teleuniverso, LazioTv, ExtraTv	<b>24.000,00 €</b>	8.000,00 € per 4 mesi - Stima su ultime offerte risalenti a dicembre 2018
<i>Canali social</i>	Facebook, Twitter, Instagram	<b>15.000,00 €</b>	Stima generica
<b>TOTALE GENERALE</b>		<b>118.300,00 €</b>	

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 100K e i 150K euro.

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:

ACEA ATO 5 S.p.A.

	N.	Figura Professionale	Unità	COSTO
	1	Addetto Comunicazione Esterna e Rapporti con il Territorio	Rapporti con il territorio	48.000
	2	Addetto Comunicazione Esterna e Rapporti con il Territorio (1/2)	Rapporti con il territorio	30.000
<b>TOTALE</b>	<b>1,5</b>			<b>78.000</b>

**Tabella 15. Dettaglio Risorse Interne**



### 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:

	2020	2021	2022	2023
<b>Campagne mail / sms per invio autolettura</b>	15.206	-	-	-
<b>Campagne a mezzo stampa per invio autolettura</b>	-	6.958	6.958	6.958
<b>Passaggi di lettura al 'terzo tentativo'</b>	-	111.765	111.765	111.765
<b>Accessibilità Contatori</b>	897.320	897.320	672.600	672.600
<b>Ottimizzazione Postalizzazione</b>	194.260	244.260	244.260	244.260
<b>Regolarizzazione Abusi</b>	1.138.100	1.180.700	980.700	980.700
<b>Analisi e Mantenimento Data Base Clienti</b>	476.620	376.620	376.620	376.620
<b>Water Management System</b>	33.862	44.816	31.346	29.916
<b>Campagne di Comunicazione Varie</b>	178.000	228.000	228.000	228.000
<b>TOTALE</b>	<b>2.933.368</b>	<b>3.090.439</b>	<b>2.652.249</b>	<b>2.650.819</b>

Tabella 16. Riepilogo Costi Totali

#### **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.

ACEA ATO 5 S.p.A.

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%	
<b>Totale</b>	<b>103.512</b>	<b>96.358</b>	<b>52%</b>	

**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	
<b>Totale</b>	<b>68.516</b>	<b>34.996</b>	

**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 da mezzo per 20 metri lineari con rifacimento pavimentazione;
- posa di tubazione da mezzo 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.

ACEA ATO 5 S.p.A.

Il costo di tali attività è stato stimato in € 4.918 ad intervento per le utenze condominiali e in circa € 1.000 per le utenze singole.

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

Articolo	Descrizione	U.M.	€	Quantità	Totale Lordo
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
			<b>Totale Lordo</b>		<b>4.918</b>

**Tabella 19: Dettaglio Costi Utenze Condominiali**

Il costo totale degli interventi per le 103.512 utenze è stimato in complessivi 117M€, vale a dire, considerando un tasso di sostituzione di 30 anni, pari a 3,9M€ 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	
<b>Totale</b>	<b>72.989.899</b>	<b>43.975.139</b>	
<b>Tasso Sostituzione 30 anni</b>	<b>2.432.997</b>	<b>1.465.838</b>	<b>3.898.835</b>

**Tabella 20: Stima Costi Interventi annuale**