



ACEA ATO 5 S.p.A.

## RELAZIONE TECNICA COSTI REMSI

(DELIBERAZIONE ARERA 311/2019/R/IDR e s.m.i)

Luglio 2020

**Acea Ato 5 SpA** – Viale Roma, snc, 03100 - Frosinone / T 0775 883 100  
Cap.Soc. Euro 10.330.000,00 iv CF, P.IVA 02267050603 CCIAA FR REA 140926  
[www.gruppo.aceait](http://www.gruppo.aceait)  
Soggetto che esercita la direzione e il coordinamento ai sensi dell'art. 2497 bis  
Acea SpA - CF 05394801004

Member of CISQ Federation





ACEA ATO 5 S.p.A.

## Sommario

1. Premessa .....	3
2. I processi del credito a confronto.....	4
3. Gli indirizzi generali sui prezzi e la proposta .....	6
4. Conclusioni.....	8

## I. Premessa

Con la Delibera 311/2019/R/idr l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) ha dettato le direttive per la gestione della morosità nel Servizio Idrico Integrato (SII), prevedendone l'applicazione a partire dal 1° gennaio 2020.

Le misure adottate mirano al contenimento della morosità, nel rispetto dei diritti dell'utente finale e nell'ottica del mantenimento dell'equilibrio economico finanziario della gestione. Esse prevedono, infatti, di non far ricadere sulla generalità degli utenti l'onere complessivo riconducibile alla morosità:

- garantendo un quantitativo minimo vitale agli utenti domestici residenti, ancorché morosi, necessario al soddisfacimento dei bisogni fondamentali (e tutelando, in primo luogo, le utenze vulnerabili);
- favorendo il corretto esercizio degli strumenti di recupero del credito da parte del Gestore (definendo procedure specifiche per la limitazione/sospensione della fornitura e per l'eventuale disalimentazione delle utenze morose, nonché assicurando che sia salvaguardata la copertura dei costi efficienti di esercizio e di investimento);
- assicurando all'utente finale l'adeguatezza e la trasparenza dell'informazione in merito alle azioni messe in atto dal Gestore a tutela del proprio credito, nonché la certezza sulle modalità e sulle tempistiche di svolgimento delle stesse.

In particolare, la Delibera ARERA 311/2019/R/idr stabilisce che il Gestore, nell'ottica di salvaguardia dell'equilibrio economico finanziario della gestione, possa richiedere a tutti gli utenti finali morosi, in aggiunta agli importi relativi alla/e bolletta/e scaduta/e, anche ulteriori costi per la gestione e risoluzione del processo di morosità.

Pertanto con la presente Relazione vengono riepilogati e dettagliati tutti i costi che ACEA ATO 5 intende addebitare all'utente finale oggetto di morosità.

## 2. I processi del credito a confronto

La procedura di risoluzione della morosità adottata dal Gestore precedentemente alla pubblicazione della Delibera 311/2019/R/IDR ARERA, prevedeva le seguenti, principali, azioni:

- **avviso di cortesia tramite SMS o email:** a partire dal 3° giorno successivo alla scadenza della fattura insoluta, per i clienti in regola con i pagamenti precedenti. Per gli altri clienti, il giorno stesso della scadenza della fattura insoluta;
- **sollecito e messa in mora con preavviso di sospensione del servizio tramite raccomandata A/R o PEC:** a partire dal 5° giorno successivo alla scadenza della fattura insoluta, con contestuale addebito delle relative spese;
- **distacco, senza ulteriore preavviso, della fornitura idrica:** a partire dal 40° giorno successivo alla scadenza della fattura insoluta, con contestuale risoluzione contrattuale, ai sensi dell'Art. 12 del vigente regolamento e addebito automatico dei costi di intervento. Per l'eventuale riattivazione del flusso idrico era ed è ancora previsto l'addebito dei relativi costi dell'intervento.

Alle predette azioni erano associati anche ulteriori costi che, come da premessa, possono essere richiesti al cliente moroso, posto il verificarsi delle seguenti casistiche:

- nel caso di pagamento successivo all'invio della raccomandata A/R: addebito di € 10,00 nella prima bolletta utile;
- nel caso di distacco del misuratore: addebito di € 55,00 nella prima bolletta utile.

La procedura di risoluzione della morosità adottata, invece, in ottemperanza alla predetta Delibera ARERA prevede le seguenti, principali, azioni:

- **sollecito bonario di pagamento:** *trascorsi almeno 10 giorni solari dalla scadenza della fattura, il Gestore può inviare all'utente finale tale comunicazione tramite posta elettronica certificata o raccomandata con avviso di ricevimento;*
- **costituzione in mora:** *a seguito dell'invio del sollecito bonario, il Gestore ha facoltà di costituire in mora l'utente finale, qualora il medesimo non abbia adempiuto nei tempi e con le modalità previste al pagamento degli importi dovuti, trasmettendo la comunicazione di costituzione in mora tramite Raccomandata A/R o PEC,:*
  - *i due solleciti, prima dell'avvio della procedura di limitazione del flusso idrico, dovranno prevedere un tempo complessivo per la regolarizzazione del pagamento di 40gg dalla data di emissione del sollecito bonario di pagamento*
  - *l'importo oggetto di costituzione in mora potrà essere rateizzato attraverso un piano di rientro proposto nella comunicazione stessa e il cliente dovrà manifestare la volontà di aderire al piano prospettato entro il 5° giorno solare antecedente al termine ultimo previsto per il pagamento dell'importo oggetto di costituzione in mora;*
- **limitazione:** *in costanza di mora, il Gestore può intervenire con un'attività di riduzione del flusso idrico mantenendo un quantitativo minimo essenziale per gli utenti residenti non disalimentabili;*
- **sospensione:** *senza ulteriore preavviso, il Gestore può interrompere temporaneamente il flusso idrico;*

- **disattivazione:** *in costanza di mora il Gestore potrà procedere alla rimozione del contatore per:*
  - *utenza domestico residente (senza bonus idrico) - solo per manomissione dell'impianto o mancato pagamento della morosità nei 24 mesi precedenti alla costituzione in mora;*
  - *per tutti gli altri tipi di utenza, dopo 25 giorni.*

Oltre alle azioni predette la Delibera indica ulteriori voci di costo che il Gestore potrebbe essere tenuto a sopportare per esercitare le attività in discussione, ai fini della corretta applicazione di quanto disposto dalla REMSI. In particolare:

- costo della valvola di limitazione;
- attività di ripasso per verificare una eventuale manomissione del sigillo.

### 3. Gli indirizzi generali sui prezzi e la proposta di Acea Ato5

A fronte della nuova articolazione delle attività sopra descritte, e per meglio inquadrare le proposte da presentare all'EGA, il Gestore ha verificato quale spunto di riflessione e confronto, gli indirizzi generali assunti sul tema da altri Enti d'Ambito,

In particolare, è stato analizzato il prezzo condiviso dalle Società del gruppo Acea operanti in Toscana con l'A.I.T., sintetizzato nella tabella di seguito riportata:

	Importo unitario massimo utenza domestica residente	Importo unitario massimo altra utenza (non residente)
Posta elettronica certificata	1,50 €	2,50 €
Lettera tracciata	2,50 €	5 €
Lettera raccomandata A/R	6,50 €	13 €
Intervento sul contatore per limitazione, sospensione, riattivazione	35 €	45 €
Costo valvola di limitazione (in aggiunta al precedente)	20 €	20 €
Disattivazione a seguito morosità	45 €	55 €



Rispetto alle indicazioni raccolte, il Gestore ha cercato di articolare una proposta di prezzario che, da un lato, avesse presente i costi riconosciuti in precedenza e, dall'altro, li integrasse con i nuovi costi conseguenti l'adozione della nuova normativa, ossia il costo per la trasmissione del sollecito bonario, della posa in opera della valvola di limitazione, del previsto inevitabile aumento delle risorse preposte a presidio del processo (che impone, oltre alla moltiplicazione degli step finalizzati alla sospensione del flusso idrico, anche una serie di nuovi adempimenti di tipo amministrativo nella gestione ad esempio delle anagrafiche commerciali e della gestione delle comunicazioni verso i clienti).

Lo sforzo del Gestore, rispetto alla soluzione elaborata dalle Società Toscane, è anche stato quello di razionalizzare il più possibile tali costi, riportando gli stessi a categorie decisamente più sintetiche.

Date le premesse, il Gestore presenta la propria proposta di prezzario, articolata come indicato nella tabella seguente:

Attività	Prezzo
<b>Sollecito bonario con posta elettronica certificata</b>	€ 2,50
<b>Sollecito bonario con raccomandata A/R</b>	€ 7,00
<b>Messa in mora A/R</b>	€ 7,00
<b>Riduzione flusso idrico</b>	€ 55,00
<b>Sospensione Erogazione</b>	€ 63,00
<b>Rimozione Contatore</b>	€ 72,00
<b>Riattivazione per limitazione e sospensione</b>	€ 46,00
<b>Manomissione sigilli(*)</b>	€ 150,00

Per una corretta lettura comparativa del dato si precisa che il costo di 'Riduzione flusso idrico' incorpora il costo della valvola di limitazione e degli interventi eventualmente necessari per adeguare il gruppo di misure e le relative valvole preesistenti. Inoltre, tenendo presente quanto

