



REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

IL PRESIDENTE



Regione Autonoma della Sardegna
Ufficio di Gabinetto della Presidenza
Prot. Uscita del 22/12/2014
nr. 0000621
Classifica L.6.4.Facc. 59 - 2012
01-00-00



Consiglio regionale della Sardegna

- > On. Gianfranco Ganau
Presidente
- > On. Luigi Crisponi
On. Michele Cassa
On. Attilio Dedoni
- Gruppo Riformatori Sardi-Liberaldemocratici

e p.c. > Ufficio di Presidenza

Oggetto: Interrogazione n.127/A sulla continua emissione di "bollette pazze" della società Abbanoa. Risposta.

In riferimento all'interrogazione in oggetto, trasmetto la nota n. 3782 dell'11 dicembre 2014 inviatami dall'Assessore dei lavori pubblici.

Con i migliori saluti.

Francesco Pigliaru

A.E.U. 1

Regione Autonoma della Sardegna
Ufficio di Gabinetto della Presidenza
Prot. Entrata del 11/12/2014
nr. 0008379
Classifica I.6.4. Fasc. 60 - 2012
01 - DG - 00



REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA
ASSESSORATO DEI LAVORI PUBBLICI

Nota

P3C



L'Assessore

Prot. n. 3782/1gab

Cagliari, 11 DIC 2014

5506
5484

> Alla Presidenza della Giunta
Ufficio di Gabinetto
SEDE

Oggetto: Consiglio Regionale della Sardegna - Risposta ad interrogazione n. 127/A (Crisponi e altri) sulla continua emissione di bollette pazze da parte della società Abbanoa.

In risposta all'interrogazione in oggetto si precisa quanto segue.

L'interrogazione è rivolta a sapere:

1. "... se siano a conoscenza delle innumerevoli situazioni di disagio e preoccupazione create in capo ai cittadini dalle attuali disfunzioni organizzative del gestore idrico...".

Sull'argomento la società comunica di aver riorganizzato l'intero processo di gestione del cliente, attivando numerosi canali di contatto, alcuni generali (call center unico, con monitoraggio delle chiamate, attese, tempi; info@clienti; sportelli sul territorio) e altri specifici e dedicati alle situazioni di disagio o di allarme segnalate dalle amministrazioni comunali.

Le situazioni di disagio pervenute al Gestore interessano in sintesi 2 fenomeni:

1. gli stacchi per morosità
2. le fatture elevate per consumi pluriennali o per perdite idriche.

La materia della disalimentabilità delle utenze idriche ha un preciso quadro di regolamentazione di riferimento, in particolare:

- il Regolamento del Servizio Idrico Integrato, approvato con deliberazione dell'Assemblea dell'Autorità d'Ambito n°8 del 12 marzo 2007, che all' Art. B.21 disciplina la sospensione della fornitura (morosità e altri casi);
- la deliberazione dell'Autorità per l'energia elettrica il gas ed il sistema idrico (AEEGSI) n°.67/2013/R/IDR del 28.02.13, relativa all'avvio di procedimento per la definizione delle condizioni contrattuali obbligatorie inerenti la regolazione della morosità degli utenti finali del servizio idrico integrato e disposizioni urgenti in materia di utenze non disalimentabili; in particolare fa deliberare, al punto 5, stabilisce i casi in cui i gestori non possano procedere alla sospensione della fornitura (utenze relative ad attività di servizio pubblico, di assistenza, tra cui ospedali, case di cura e di riposo, carceri e scuole).



REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA
ASSESSORATO DEI LAVORI PUBBLICI

L'Assessore

In merito al secondo fenomeno, le fatturazioni di importo elevate sono di norma generate da consumi significativi per perdita idrica o da consumi fatturati a saldo per periodi importanti (superiori a 6 mesi). Fanno seguito alla lettura certificata del contatore (con prova fotografica) o a censimento dell'utenza, con conseguente preventiva normalizzazione della posizione del cliente. Interessano casi residuali, di clienti con fatturazioni di norma solo in acconto, sanati e bonificati con le recenti azioni sul campo, consentendone la fatturazione a saldo.

Per svolgere tale attività la società ha investito nel tempo, sul ciclo attivo, su quattro obiettivi chiave che sono poi il riflesso di alcune delle gravi criticità che ha ereditato:

- ricostruzione della banca dati clienti (completezza e aggiornamento);
- ricostruzione del parco contatori (sostituzione contatori obsoleti e sigillatura);
- certificazione delle letture (fotografia e georeferenziazione);
- adozione di uno strumento gestionale informatico (unico, integrato e idoneo a gestire la complessità delle esigenze; in corso).

L'adozione di queste azioni strategiche ha avuto tra i suoi effetti quello di far emergere il sommerso (abusivismi e comportamenti fraudolenti) e garantire emissioni periodiche di fatture a saldo. Sono pertanto state portate a regime e regolarizzate situazioni che nel tempo sfuggivano alla bollettazione ordinaria, totalmente (con assenza di fatturazione, come nel caso degli abusivi) o parzialmente (come nel caso di emissioni solo in acconto per le posizioni clienti non aggiornate o con contatore bloccato, non funzionante, o con contatore non rilevato perché inaccessibile).

I casi principali che Abbanoa sta riscontrando di alto consumo rilevato sono riconducibili a 4 principali fattispecie, in ordine di numerosità:

1. consumo effettivo e assenza di errori nella rilevazione dei dati
2. esistenza di una perdita idrica occulta
3. contatore starato/mai funzionante
4. lettura iniziale utilizzata (e acquisita) da Abbanoa nella prima fattura diversa da lettura finale utilizzata da Comune o dall'ex Gestore prima del passaggio ad Abbanoa.

Per ciascuna di queste fattispecie esistono apposite procedure che in alcuni casi sfociano nella riduzione degli importi fatturati, se ricorrono i requisiti.

Abbanoa, infine, riferisce che nel caso in cui gli importi esposti in fattura vengano rettificati (ad esempio in seguito a perdite idriche successivamente riparate o altri elementi oggettivi non rilevabili prima della emissione della fattura), le somme fatturate in esubero non generano un credito in favore di Abbanoa.

2. "... di sapere se la preannunciata riorganizzazione di Abbanoa, e in particolare dei servizi di bollettazione, abbia avuto inizio...".

Abbanoa comunica che la riorganizzazione è stata avviata ed è operativa.



REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA
ASSESSORATO DEI LAVORI PUBBLICI

L'Assessore

Il programma è notificato periodicamente a ciascun comune interessato. Abbanoa sta già procedendo a fatturazioni semestrali, con emissioni a saldo, sulla base di un programma annuale per singolo Comune, al fine di portare a regime la fatturazione semestrale come regola generale entro 1 anno per tutti i Comuni.

3. *"... Se Abbanoa stia agendo, dopo aver avviato le preannunciate interlocuzioni con i comuni, per programmare le date certe sulla lettura..."*

La società comunica che la riorganizzazione è stata avviata ed è operativa. Il Programma di letture semestrali è stato notificato ai Comuni e all'Ente d'ambito.

4. *"... se Abbanoa stia agendo sulla base di un censimento dettagliato e aggiornato delle utenze per singolo comune..."*

Abbanoa comunica che sta agendo sulla base dei dati del censimenti eseguiti sul campo alla data del 30.06.2014 e proseguendo nelle azioni di censimento per i Comuni residui.

L'Assessore
Paolo Maninchedda