



**FORMULARIO PER LA PRESENTAZIONE DEGLI IMPEGNI AI SENSI DELL'ART. 14
TER DELLA LEGGE N. 287/90**

Versione definitiva

Numero del Procedimento

A/395

Parte del procedimento

Acquedotto Pugliese S.p.A., con sede in Bari, via S. Cogneetti 36, 70121.

Fattispecie contestata

Con provvedimento n. 17569 adottato in data 8 novembre 2007 - e notificato in data 15 novembre 2007 -, codesta Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (l'“Autorità”) ha avviato, ai sensi dell'art. 14 della legge 287/90, il procedimento istruttorio in oggetto, per accertare presunte condotte abusive - in violazione dell'art. 82 del trattato CE o dell'articolo 3 della legge 287/90 - da parte di Acquedotto Pugliese S.p.A. (“AQP”).

Il presunto abuso deriverebbe - secondo le valutazioni preliminari dell'Autorità - dall'esclusiva sul servizio di allacciamento idrico e fognario conferita ad AQP dalla Convenzione di affidamento della gestione del servizio idrico integrato (il “SII”) nell'ATO Puglia, del 30 settembre 2002 (la “Convenzione”).

In particolare, il provvedimento di apertura indica tre fattispecie di presunto abuso di posizione dominante, segnatamente:

- a. AQP avrebbe abusivamente esteso i confini della propria esclusiva anche agli allacciamenti, in realtà non compresi nell'ambito del SII, così impedendo la creazione di un mercato concorrenziale per tale attività;
- b. AQP imporrebbe condizioni all'erogazione del SII - segnatamente il pagamento, anticipato, degli allacciamenti - che non sono strettamente collegate, né necessarie, allo stesso;
- c. AQP imporrebbe modalità di tariffazione e pagamento eccessivamente gravose per il servizio di allacciamento.

Mercati interessati

Il mercato interessato è quello degli allacciamenti idrici e fognari nell'ATO Puglia, in particolare per quanto riguarda i lavori di realizzazione di tali allacciamenti.

Descrizione degli impegni proposti

AQP, pur non condividendo la ricostruzione dell'Autorità - ed anzi contestando la ricostruzione secondo cui il servizio di allacciamento non rientrerebbe nell'ambito del SII e, quindi, delle prerogative ed oneri del gestore del SII -, intende formulare i seguenti impegni, in un'ottica di collaborazione con l'Autorità e di attenzione verso le esigenze degli utenti.

AQP intende precisare che gli impegni proposti sono - necessariamente - formulati in funzione degli obblighi che gravano su AQP in quanto gestore del SII e ricorda che la gestione del SII nell'ATO Puglia è soggetta ad un monopolio *ex lege*, ai sensi del D. Lgs. 141/99.

Impegni strutturali

1. La conclusione del contratto di somministrazione non sarà più subordinata, per i nuovi allacci, al pagamento anticipato degli oneri relativi, con affidamento preventivo dei necessari lavori di allacciamento. Il contributo di attivazione sarà direttamente inserito nella prima fattura di

consumo. L'entrata in vigore del nuovo sistema di attivazione avverrà nei tempi più brevi consentiti ed, in ogni caso, entro, e non oltre, il 1° gennaio 2009.

Allo stato attuale, l'utente che richiede l'allacciamento deve, nel momento dell'accettazione del preventivo di spesa, versare l'importo complessivo preventivato, ovvero, in caso di richiesta di rateizzazione, pagare il 40% dello stesso. La somma ancora dovuta è ripartita in tre rate, con addebito in bolletta al tasso di interesse previsto dall'art. 35 del Regolamento del SII e dalla Carta dei servizi. Solo dopo avere riscosso tale anticipo, entro il termine di 90gg dallo stesso, AQP procede alla realizzazione delle opere di allacciamento.

A seguito dell'apertura del procedimento A/395 e delle interlocuzioni con i servizi dell'Autorità, AQP assume l'impegno di non richiedere più agli utenti il pagamento degli oneri di allacciamento in forma anticipata.

Tali oneri - contrattualmente dovuti - saranno addebitati solo a seguito della realizzazione dell'allaccio ed attivazione della fornitura. Gli stessi saranno inclusi a partire dalla prima bolletta di consumo, sotto una specifica voce.

In attuazione dell'impegno in oggetto, AQP s'impegna a proporre all'Autorità di Ambito (l'"AATO") la revisione dell'art. 20 del Regolamento del SII, segnatamente i commi da 4 ad 8.

2. Su richiesta dell'utente, il contributo di attivazione può essere rateizzato in 4 rate di pari importo, coincidenti con le prime 4 fatture emesse.

Come illustrato *sub I.*, AQP si impegna a non chiedere più il pagamento anticipato dell'intero importo di allacciamento, né l'anticipazione del 40% dell'importo, in caso di richiesta di rateizzazione.

AQP assume l'impegno di consentire la rateizzazione dell'intero importo dell'allacciamento, senza applicare le condizioni restrittive previste al punto III.2.2.5 della Carta del SII.

3. AQP si impegna a non applicare quanto previsto dall'art. 20, comma 10 del Regolamento del SII circa la possibilità di prevedere un aumento del 15% del costo dell'allacciamento per rimborso spese.

AQP si impegna a dichiarare espressamente l'inapplicabilità della maggiorazione del 15%, prevista dall'art. 20, comma 10 del Regolamento del SII, al prezzo del servizio di allacciamento come stabilito dal Disciplinare Tecnico sottoscritto il 28 aprile 2005 (il "Disciplinare") con l'AATO.

A tal fine, AQP si impegna a dare piena evidenza alla modifica della disposizione suddetta attraverso i propri sistemi di comunicazione (sito *internet* e comunicati stampa) e di proporre all'AATO la conseguente revisione del Regolamento del SII.

4. AQP si impegna a verificare, con l'AATO, entro i termini stabiliti dal Disciplinare, l'introduzione di correttivi alla disciplina degli allacciamenti che, nel pieno rispetto delle condizioni di sicurezza connesse alla peculiarità del servizio idrico, ed in coerenza con i principi del diritto della concorrenza, migliorino il servizio finale reso all'utente.

Non essendo autorizzato ad operare modifiche unilaterali al Disciplinare, AQP si impegna, entro il 2008 - in coerenza con quanto previsto dall'art. 8 del Disciplinare, che prevede la verifica triennale delle condizioni di economicità dello stesso -, a proporre all'AATO una modifica volta ad introdurre, in favore degli utenti, significativi miglioramenti nella disciplina degli allacciamenti che, in coerenza con i principi della concorrenza, semplifichino l'attivazione del servizio. In particolare, AQP s'impegna a proporre all'AATO di esaminare l'opportunità di una modifica dei propri oneri di servizio pubblico, in modo da lasciare aperta la possibilità, agli utenti che ne avessero intenzione, di realizzare i propri allacciamenti direttamente. Tuttavia, tale modifica dovrà essere accompagnata dall'esonero della responsabilità civile e penale di AQP per eventuali danni alla rete ed a terzi,

dovuti a lavori eseguiti con mezzi, modalità, o materiali impropri. Tale modifica comporterà, inoltre, necessariamente, una rimodulazione degli oneri di allacciamento per gli utenti che intendessero avvalersi di AQP, anche in considerazione del fatto che la mancata prevedibilità del volume degli allacciamenti richiesti non consentirà più la realizzazione delle economie di scala attualmente realizzate.

Impegni comportamentali

5. Campagne di stampa volte ad informare i cittadini utenti delle nuove modalità di attivazione del servizio di cui ai punti 1, 2 e 3, anche in considerazione dei principi della concorrenza come evidenziati dall'Autorità.

AQP si impegna, attraverso il proprio portale, nonché gli strumenti di comunicazione più idonei, a rappresentare le novità introdotte in merito all'“attivazione del servizio”, elencando i miglioramenti del servizio introdotti, anche a seguito dell'apertura del procedimento A/395 da parte dell'Autorità, ed illustrando dettagliatamente le modalità disponibili agli utenti per avvalersi dei suddetti vantaggi.

6. Sviluppo ed attuazione del contratto on-line

AQP s'impegna a sviluppare ed attuare, nel più breve tempo possibile, modalità contrattuali on-line. La linea direttrice lungo la quale è stato sviluppato il progetto del contratto *on line* è quella del miglioramento qualitativo dell'offerta dei servizi all'utenza e dell'adeguamento degli attuali processi gestionali in funzione dell'accesso ai servizi sulla contrattualistica tramite i canali telematici (“*Contact Center*” e “*Sportello On Line*”).

Con l'obiettivo di favorire l'utilizzo di tali canali, semplificando i contatti con gli utenti e migliorando, di conseguenza, il rapporto commerciale, anche sotto il profilo della rapidità delle risposte, si sta procedendo alla revisione delle procedure di gestione delle richieste di nuova somministrazione del servizio, subentro, innovazione e recesso.

La principale novità riguarda l'accentramento dell'invio della documentazione da e verso l'utente, con complessiva riduzione dei contatti: l'utente riceve tutta la documentazione in un unico momento e, allo stesso tempo, la rimette ad AQP una sola volta.

Un'altra innovazione fondamentale è l'invio da parte dell'Unità Commerciale Territoriale - e non più dalla sede centrale - del preventivo all'utente, indirizzando così, come previsto, l'unificazione delle interfacce verso l'utenza. Il preventivo sarà, inoltre, reso più chiaro e di facile lettura.

Ulteriore significativa semplificazione è il censimento del Codice Cliente, nel sistema Utenze, solo dopo la ricezione della documentazione. Ciò snellisce il processo nella fase iniziale, consentendo una maggiore efficacia delle procedure interne di gestione.

Questa variazione, unitamente alla gestione del processo tramite il sistema “ACS” (“AQP Customer Service”) - sistema di *Customer Relationship Management* -, consentirà la sottoscrizione dei contratti senza soluzione di continuità, tracciando le richieste dei clienti e gestendo gli SLA (*Service Level Agreement*), a garanzia di un processo controllato ed efficiente per il cliente.

Le variazioni sostanziali apportate all'intero processo possono essere così sintetizzate:

- a. richiesta del contratto attraverso i canali dell'azienda (*Contact Center*, *Sportello Web On-line*, *Front Office*);
- b. sopralluogo del tecnico per la definizione del preventivo previo appuntamento telefonico;
- c. trasmissione unica del preventivo e del contratto in un unico documento;
- d. accettazione del preventivo e sottoscrizione contestuale del contratto;
- e. comunicazione all'utente del codice contratto, con invito alla sottoscrizione della domiciliazione bancaria o postale;

- f. installazione del contatore ed avvio della fornitura;
- g. addebito degli oneri di attivazione impianto solo con la prima emissione di fattura consumi.

In funzione della nuova procedura sarà rielaborata tutta la modulistica, di cui si evidenziano le principali variazioni:

- a. il contratto sarà integrato dalla comunicazione di spesa e sarà formulato un unico documento, che l'utente provvederà a sottoscrivere e bollare,
- b. il modello di Richiesta di Somministrazione ad uso esterno sarà abolito e sostituito da un modello di autocertificazione, ossia un modello unico per la richiesta di somministrazione e le varie dichiarazioni e certificazioni, rese in autocertificazione,
- c. il verbale di installazione contatore e la scheda impianto saranno modificati e semplificati,
- d. le comunicazioni all'utente saranno formulate in funzione della nuova procedura e delle diverse tipologie di utenti.

7. Sviluppo e realizzazione degli sportelli informatici presso i comuni, al fine di evitare che il cittadino si debba recare allo sportello di AQP

AQP, al fine di conseguire un presidio diffuso ed ottimizzato del territorio, in grado di assicurare l'efficacia e l'efficienza del servizio, si impegna ad avviare la riorganizzazione delle proprie strutture periferiche.

Al fine di garantire, a tutti i cittadini, il miglior accesso ai servizi offerti, AQP ha delineato un progetto, condiviso dall'AATO, che consente di mettere a disposizione delle amministrazioni comunali, non sede di comprensorio, che ne facciano richiesta, una postazione telematica, in grado di dialogare *on-line* con il sistema informatico di AQP, che consenta all'utente di accedere ai seguenti servizi:

- a. nuovi contratti;
- b. variazioni su contratti esistenti;
- c. recessi o sospensioni della fornitura;
- d. subentri;
- e. informazioni sui consumi, pagamenti e sui servizi erogati in genere;
- f. addebiti lavori chiesti dall'utente;
- g. reclami;
- h. rimborsi;
- i. richiesta interventi;
- j. richiesta lettura di controllo;
- k. segnalazione guasti;
- l. verifica contatore;
- m. copia fatture.

A tal fine, AQP s'impegna a dare attuazione al progetto relativo agli sportelli informatici presso i comuni, nonché a procedere, a propria cura e spese, alla fornitura ed installazione dei componenti informatici e dei supporti necessari al funzionamento ottimale della struttura, all'assistenza tecnica ed alla manutenzione dell'*hardware* e del *software*, nonché alla formazione del personale comunale adibito al presidio della postazione ed ai rapporti con l'utenza.

La postazione *on-line* è realizzata presso un locale dell'amministrazione comunale, idoneo all'accesso al pubblico, atto ad ospitare e custodire, adeguatamente, le necessarie apparecchiature, e fornito di linea telefonica e collegamento *ADSL*. Restano a carico del comune richiedente le spese di funzionamento della postazione.

8. Maggiore chiarezza e trasparenza sui moduli contrattuali con realizzazione di un plico informativo scritto in termini chiari e semplici

AQP si impegna a realizzare un plico informativo volto ad illustrare le modifiche introdotte nella gestione dei rapporti con l'utente da diffondere per il tramite dei propri uffici periferici e delle amministrazioni comunali al territorio dell'ATO Puglia interessato dal servizio.

Una maggiore trasparenza sarà, altresì, la caratteristica saliente di tutti i prospetti inviati al cliente, ivi compreso il preventivo per gli allacciamenti.

Periodo di validità

Tutti gli impegni saranno attuati in tempi brevi, alcuni anche immediatamente, salvo i casi in cui sono necessari tempi tecnici inevitabili.

In particolare, l'impegno *sub 1.* comporta una serie di attività propedeutiche, da parte di AQP, quali, ad esempio:

- a. la revisione del *software* di fatturazione;
- b. la revisione delle procedure aziendali, con conseguente informazione/formazione del personale addetto;
- c. la ristampa della modulistica inviata al cliente per l'allacciamento e l'adeguamento strumenti di comunicazione, quali il portale ed il *Contact Center*.

Di conseguenza, l'operatività di questo impegno potrà non essere immediata, in quanto non è, oggi, possibile stimare nel dettaglio i tempi per la chiusura delle suddette attività che, in alcuni casi, richiedono l'intervento di fornitori - come nel caso del *software* - esterni. In ogni caso, AQP s'impegna a porre in essere tutte le misure necessarie per poter dare concreta attuazione all'impegno *sub 1.*, al più tardi, a partire dal 1° gennaio 2009.

Le medesime difficoltà operative si riscontrano anche per l'attuazione dell'impegno *sub 2.* Pertanto, in analogia con quanto detto in relazione all'impegno *sub 1.* - e per gli stessi motivi -, AQP s'impegna a renderlo operativo, al più tardi, a partire dal 1° gennaio 2009.

L'impegno *sub 3.* ha applicazione immediata.

L'impegno *sub 4.* sarà posto in essere al momento della verifica triennale con l'AATO. In ogni caso, AQP ha già avviato i colloqui con l'AATO in relazione alle modifiche da apportare alla disciplina degli allacciamenti, come evidenziato dallo scambio di corrispondenza allegato alla lettera di trasmissione dei presenti impegni. Come si evince dal Disciplinare sottoscritto da AQP e AATO nell'aprile 2005 in materia di allacciamenti, la revisione dell'intera disciplina è prevista allo scadere del triennio e, pertanto, nell'anno in corso. Com'è evidente dal carteggio trasmesso in allegato alla lettera di trasmissione, nonché dal verbale dell'audizione dell'AATO, fitti colloqui ed interlocuzioni sono già in corso al fine di giungere ad una soluzione condivisa, finalizzata agli obiettivi evidenziati nella descrizione dell'impegno *sub 4.* Pertanto, si prevede che la nuova definizione della materia sia conclusa entro la fine del 2008.

Gli impegni *sub 5.*, *6.*, *7.* e *8.* saranno attuati entro i tempi tecnici strettamente necessari, sicuramente brevi, considerando che è stato dato un forte impulso, in senso acceleratorio, all'avvio delle procedure di semplificazione dei contratti e di informatizzazione dei processi proprio in funzione del presente procedimento.

Tutti gli impegni hanno durata indeterminata, salvo circostanze specifiche attualmente non prevedibili.

Considerazioni circa l'idoneità degli impegni a far venire meno i profili anticoncorrenziali oggetto dell'istruttoria

AQP ribadisce che l'esclusiva detenuta in relazione al servizio di allacciamento è perfettamente legittima. La legislazione in materia di qualità dell'acqua impone la responsabilità del gestore del SII fino al contatore, la stessa legge dispone che, fino al punto di immissione della rete fognaria, la responsabilità è a carico del gestore. Per ragioni tecniche, giuridiche ed economiche, non è possibile dividere il profilo della gestione da quello della realizzazione delle opere. L'allacciamento deve essere a cura del gestore perché il gestore è responsabile - fin dall'inizio della somministrazione ed in ogni fase e momento del contratto - della manutenzione, gestione, controllo e perfetto funzionamento, nonché salubrità, nell'ambito della funzionalità della rete, delle diramazioni e dei dispositivi di allacciamento. Il gestore risponde, infatti, della qualità dell'acqua sotto il profilo igienico, dei danni eventualmente provocati dalle perdite idriche, e, infine, dell'eventuale interruzione del servizio per mancata erogazione idrica o drenaggio fognario. Tutte responsabilità che attengono alla sfera non solo civilistica, ma anche penale.

Sotto il profilo del diritto della concorrenza, si può parlare, in questo caso, di una condizione accessoria, indispensabile al corretto svolgimento del servizio pubblico, che ricade nell'ambito di quanto *"strettamente connesso all'adempimento degli specifici compiti"* affidati ad AQP, ai sensi dell'art. 8, comma 2 della Legge n. 287, in ossequio all'art. 86 del trattato CE.

Ciò premesso, AQP - in considerazione del proprio ruolo di concessionario e del quadro regolatorio a cui è soggetto - ha intrapreso le necessarie interlocuzioni con l'AATO, sollecitando una modifica degli strumenti di regolazione del SII applicabili, in modo da lasciare la possibilità agli utenti di realizzare, almeno in parte, gli allacciamenti. Le modifiche proposte dalla stessa AATO nella sua risposta alla sollecitazione di AQP - si veda la corrispondenza allegata alla lettera di trasmissione dei presenti impegni - appaiono in linea con la disponibilità di AQP a rinunciare alla propria esclusiva sugli allacciamenti, in un contesto in cui siano ridefiniti ruoli e responsabilità in relazione a tali opere, nonché i costi connessi alla verifica delle ridette opere.

I presenti impegni sono volti a rafforzare le condizioni maggiormente favorevoli agli utenti, valide sia in relazione all'avvio - ossia all'allacciamento -, sia per il proseguimento del rapporto di fornitura con AQP.

Gli stessi sono perfettamente idonei a rimuovere qualsiasi dubbio in relazione alle questioni sollevate da codesta Autorità, anche in relazione alle modalità di pagamento degli oneri di allacciamento, nonché al loro importo, e garantiscono condizioni di maggiore trasparenza e semplificazione a vantaggio degli utenti. AQP intende sottolineare che gli oneri sono attualmente calcolati sulla base dei costi e non presentano profili abusivi. Tuttavia, AQP rinuncia ad ottenere il pagamento anticipato degli oneri, assumendosi così un notevole rischio di insolvenza.

In particolare, AQP ritiene utile evidenziare quanto segue.

Impegno sub 1.

Grazie a quest'impegno, l'utente ottiene un immediato vantaggio economico quantificabile nel risparmio del costo finanziario del pagamento anticipato, stimabile in € 13,50. A tale cifra si arriva in considerazione delle seguenti voci:

- a. circa 140 giorni di posticipazione del pagamento (90 giorni per la realizzazione dell'allaccio + 5 giorni per l'attivazione + 45 giorni medi per l'invio della prima bolletta);
- b. tasso annuo di interesse del 6% (TUBCE + 2 punti, come previsto al punto III.2.2.5 della Carta del SII);
- c. sul costo di allacciamento 2007, pari a € 880,87 (IVA inclusa).

Oltre al vantaggio meramente economico occorre, inoltre, considerare il vantaggio, per gli utenti, di ottenere immediatamente l'erogazione del servizio e, soprattutto, il trasferimento del rischio di insolvenza dagli utenti ad AQP.

Impegno sub 2.

Grazie a questo impegno, oltre al vantaggio già evidenziato *sub 1.*, la rateizzazione consente un ulteriore abbattimento dei costi per l'utente. La prima rata sarà, infatti, ridotta al 25% dell'importo complessivo - non più il 40% -, consentendo così, in aggiunta al risparmio di cui al punto precedente, un iniziale minore esborso da parte dell'utente pari al 15% dell'importo complessivo del costo dell'allacciamento. Sulle restanti rate sarebbe, comunque, applicato il tasso di interesse, come previsto dal Regolamento del SII e dalla Carta del SII.

Impegno sub 3.

Grazie a questo impegno, l'utente ottiene un vantaggio in termini di trasparenza, in quanto sarà subito chiaro che il costo ulteriore del 15% sugli oneri di allacciamento non è più previsto, in tal modo ottenendo un abbattimento degli oneri complessivamente a carico dell'utente.

Impegno sub 4.

In considerazione del fatto che le caratteristiche e modalità del SII sono disciplinate dalla legge, nazionale e regionale, nonché dall'AATO - che dà in concessione il servizio -, AQP ritiene che impegnarsi a proporre ulteriori miglioramenti in sede di revisione del Disciplinare sia il massimo che, autonomamente, possa fare. Giova notare che l'attuale assetto del servizio di allacciamento - compreso il suo prezzo - è determinato dall'AATO. Alla luce delle dichiarazioni rese alla stessa AATO in sede di audizione presso codesta Autorità, AQP ritiene che l'AATO potrà sicuramente accedere ad una richiesta di AQP in senso maggiormente favorevole agli utenti, purché la stessa non vada ad incidere negativamente sulla qualità e sull'equilibrio economico-finanziario del servizio di allacciamento, nonché sull'efficienza, efficacia ed economicità del SII complessivamente inteso. In particolare, una eventuale modifica dell'attuale assetto dovrà tenere conto dei rischi e delle responsabilità connessi alla realizzazione degli allacciamenti e della connessione tra tali fattori e la responsabilità di gestione degli impianti. In questo senso, le responsabilità del gestore dovranno essere rimodulate in funzione del controllo che lo stesso potrà avere sulla fase di realizzazione degli impianti in questione. In altre parole, gli allacciamenti realizzati autonomamente dagli utenti saranno sottratti, almeno per ciò che concerne i vizi di realizzazione non apparenti in sede di collaudo, nonché gli eventuali danni a terzi, alla responsabilità di AQP e resteranno in capo agli utenti che li hanno realizzati. Inoltre, gli oneri, attualmente applicati indistintamente a tutti gli utenti, saranno necessariamente ricalcolati e non più sottoposti alla stringente regolamentazione attuale, laddove gli stessi utenti abbiano la possibilità di scegliere autonomamente ed il mercato di tali lavori sia liberalizzato. Queste modifiche sono già oggetto di un iniziale scambio di corrispondenza tra AQP e l'AATO, allegata alla lettera di trasmissione dei presenti impegni.

A seguito alla richiesta di chiarimenti inoltrata dall'Autorità in data 26 febbraio 2008, Prot. 0017124, AQP - dopo aver premesso di poter chiarire esclusivamente il proprio pensiero e certamente non quello dell'AATO - ha precisato che per "allacciamento" deve intendersi l'opera necessaria a collegare la rete urbana (idrica o fognaria) all'immobile da servire, fino al contatore

escluso (la fornitura e installazione del contatore e del rubinetto d'arresto rimarrebbe di esclusiva competenza di AQP), per gli allacciamenti idrici, e fino al sifone compreso per gli allacciamenti fognari. È ovvio che è l'attività di realizzazione di detto allacciamento, oggetto del presente procedimento, che si intenderebbe aprire al mercato, previo accordo in tal senso con l'AATO, con le cautele meglio indicate nella descrizione dell'impegno *sub 4*.

Ai fini di una migliore evidenza visiva della nozione di allacciamento, si allega, altresì, uno schema grafico relativo all'impianto [Allegato 1]. La parte colorata in rosso sarebbe quella direttamente realizzabile da parte degli utenti.

Impegni *sub 5., 6., 7. e 8.*

Tali impegni generano, da subito, una maggiore trasparenza nei confronti degli utenti. In particolare, questi ultimi saranno in grado di conoscere immediatamente gli oneri dovuti, nonché la propria posizione contrattuale ed ogni altra indicazione utile ai fini della fornitura del SII.

Il miglioramento offerto all'utente finale si sostanzia in una generale semplificazione del percorso, sia in fase di avvio, sia in fase di erogazione del servizio, che consiste, ad esempio, nel fatto che, da un lato, si riducono i contatti, anche personali, con la struttura commerciale e si risolvono presso l'unità territoriale più vicina - e non più con la sede centrale - eventuali problematiche e, dall'altro, si evita, attraverso l'autocertificazione, l'obbligo di procurarsi la documentazione oggi richiesta per accedere al servizio.

La semplificazione delle norme e degli adempimenti, la standardizzazione dei modelli contrattuali e la facilitazione del dialogo con l'utente, resa possibile - in virtù dell'evoluzione tecnologica ed informatica - dall'introduzione di nuove procedure e dall'utilizzo di nuovi e diversi canali di comunicazione, che consentono un diretto collegamento tra i cittadini ed AQP, comportano il superamento delle funzioni prima svolte dai locali uffici periferici ed il maggiore coinvolgimento degli enti locali. In generale, il passaggio al contratto *on-line* consente tempi più rapidi, semplificazione, snellimento amministrativo, maggiore efficienza organizzativa, maggiore trasparenza. Il cliente, grazie al contratto *on-line* ed alla gestione degli sportelli locali, sarà in grado di conoscere in ogni momento la propria posizione, a livello di consumi, di fatturazione, ecc. ed avrà, pertanto, la possibilità di segnalare immediatamente eventuali distonie di funzionamento o di fatturazione.

Tutti gli impegni comportamentali proposti consentono di garantire, a tutti gli utenti, il miglior accesso ai servizi offerti, nonché una più rapida ed efficiente risposta alle loro esigenze.

ALLEGATO 1

