

_____ (nome e cognome)

_____ (indirizzo)

_____ (CAP)

_____ (Città)

_____ (Provincia)

Talete spa

Via M.Ilo Mariano Romiti, 48 - 01100 VITERBO

info@taletespa.eu - fax 0761 23825

Oggetto: RECLAMO - Contestazione fatturazione anno 2018-2019-2020

Il sottoscritto/a _____ residente a _____ in

via/piazza _____ n° _____ CF _____ Tel _____

consumatore/utente ai sensi dell'art. 3 D. Lgs. n. 206/2005 e intestatario dell'utenza per il SII con Talete spa Cod.

Cliente n. _____ relativamente alle fatture emesse da Talete s.p.a. negli anni 2018 - 2019

- 2020 (1°,2°,3°,4° trimestre) nelle quali sono state inserite fatturazioni per consumi del SII

CHIEDE

il ricalcolo di tutte le fatture emesse per l'utenza in questione negli anni 2018 - 2019 - 2020 per i seguenti motivi:

- **INDICAZIONE COMPARATIVA DEI CONSUMI - RICHIESTA RIMBORSO FORFETTARIO € 30**

L'art.9 dell'allegato A alla Delibera ARERA n.586/2012/R/IDR stabilisce: "il gestore riporta in bolletta una indicazione, in forma grafica, conforme al fac-simile di cui all'Allegato 1 della presente Direttiva, che consenta all'utente finale di valutare le variazioni dei consumi medi giornalieri di acqua".

CONTESTAZIONE: Nelle fatture non sono rappresentati graficamente i consumi relativi all'utenza;

- **INFORMAZIONE ADDEBITI PARTITE PREGRESSE - RESTITUZIONE IMPORTI INCASSATI**

dell'allegato A alla Delibera ARERA n.643/2013/R/IDR "Quantificazione e riconoscimento delle partite pregresse"

l'art.31.1 stabilisce: Gli eventuali conguagli relativi a periodi precedenti al trasferimento all'Autorità delle funzioni, sono quantificati ed approvati, entro il 30 giugno 2014, dagli Enti d'Ambito

l'art.31.2 stabilisce: "Al fine di favorire la massima trasparenza per gli utenti, la riscossione dei conguagli ...deve attenersi alle seguenti regole:

- a) i conguagli devono essere espressi in unità di consumo, ovvero il conguaglio totale deve essere diviso per i metri cubi erogati nell'anno (a - 2) , ed il risultato così ottenuto deve essere applicato in funzione del consumo degli utenti nel medesimo anno;*

i conguagli devono essere evidenziati in bolletta separatamente dalle tariffe approvate per

- b) l'anno in corso;*

- c) è fatto obbligo di esplicitare il periodo di riferimento dei conguagli*

Inoltre, l'articolo 10 della Direttiva in materia di trasparenza dei documenti di fatturazione del servizio idrico integrato (delibera 586/2012/R/idr), prevede che "la bolletta riporta i valori della tariffa applicata all'utente finale e l'ultimo aggiornamento, indicando in modo completo la fonte normativa e l'organismo da cui deriva"

CONTESTAZIONE: Nelle fatture sono inseriti importi con la descrizione "Partite pregresse" senza nessuna informazione in merito alla composizione, agli anni di riferimento ed all'importo dei conguagli relativi ad ogni singolo Comune con il servizio idrico trasferito a Talete per gli anni indicati. Inoltre sono state deliberate dall'ATO due applicazioni con atti n.66 del 18.12.2014 e n.70 del 29.01.2016 successivamente ai termini previsti da ARERA fissato per il 30.06.2014. A tal proposito i conguagli sono stati applicati indistintamente a tutti gli utenti e non proporzionali al debito che ciascun Comune aveva nei confronti di Talete spa, in conclusione gli utenti dei Comuni "virtuosi" pagano i debiti dei Comuni "meno virtuosi";

- **PERIODO FATTURAZIONE CONFUSA - RICHIESTA RIMBORSO FORFETTARIO € 30**

L'articolo 35 dell'allegato A alla Delibera ARERA n.655/2015/R/IDR - Modalità di addebito e fatturazione stabilisce: Ciascun gestore è tenuto ad esplicitare chiaramente in un documento, reso noto all'utente finale, le modalità di calcolo dei consumi stimati per la fatturazione in acconto.

CONTESTAZIONE: Nelle fatture sono indicati periodi per "Riferimento letture per calcolo consumi", mai esplicitati chiaramente all'interno delle fatture stesse o con qualsiasi altro documento allegato, con le modalità di calcolo dei consumi stimati per le fatture in acconto, che non coincidono con i consumi fatturati, in alcuni casi assenti e con date duplicate.

- **APPLICAZIONE DEPOSITO CAUZIONALE – RESTITUZIONE IMPORTO ADDEBITATO**

Nel foglio informativo allegato alla fatturazione del trimestre 2019 è stato comunicato che in base alla Delibera ARERA n.86/2013/R/IDR veniva applicato il deposito cauzionale così come previsto dall'art.3.14 del Regolamento del SII; Nel Regolamento del SII è sancito: *“all’atto della stipula del contratto di fornitura, il Gestore richiede all’utente un deposito cauzionale”*.

CONTESTAZIONE: Il deposito cauzionale è stato applicato in assenza di un contratto di fornitura sottoscritto con il Comune, con Talete o eventualmente volturato, senza verificare un precedente versamento, inoltre non è stato comunicato il sistema di calcolo;

- **LETTURA NON CONFORME - RICHIESTA RIMBORSO FORFETTARIO € 30**

L’art.7.1, 7.2 e 7.4 dell’allegato A alla Delibera ARERA n.218/2016/R/IDR sancisce: “se il consumo medio annuo dell’utente è inferiore o uguale a 3.000 mc: 2 tentativi, distanti tra loro almeno 150 giorni solari - Il gestore deve informare l’utente del giorno e della fascia oraria in cui passerà il letturista, in particolare nel caso di utenze con contatori e non accessibile tale comunicazione deve essere fornita 2-5 giorni lavorativi prima del passaggio”.

CONTESTAZIONE: I periodi di fatturazione inseriti non sono conformi alle disposizioni ARERA, le letture vengono effettuate una volta l’anno e con una tempistica maggiore rispetto a quella stabilita nel Regolamento, non vengono comunicati i giorni e le fasce orarie delle letture;

- **PERDITE DI RICAVI PER TRANSAZIONI DA GESTIONE - RICHIESTA RIDUZIONE BOLLETTA – 1,3%**

Come risulta dal Verbale di CDA n.12/2019 del 26.09.2019 al punto 3 è stata approvata la transazione di € 162.000 per “letture errate e perdite occulte” a favore di un comune al quale Talete vende acqua all’ingrosso che lo stesso successivamente vende ai propri utenti.

Conseguentemente approvata la transazione di € 73.000 per “fatture non presenti sulla piattaforma e acqua con arsenico” a favore di un comune al quale Talete vende acqua all’ingrosso che lo stesso successivamente vende ai propri utenti

Conseguentemente approvata la transazione di € 37.000 per “fatture non conformi” a favore di un comune al cui Talete vende acqua per consumi idrici

Conseguentemente approvata la transazione di € 85.000 per “letture errate” a favore di un comune al quale Talete vende acqua all’ingrosso che lo stesso successivamente vende ai propri utenti.

CONTESTAZIONE: Le transazioni sopra esposte hanno comportato una perdita di incassi per complessivi 357.000 € riferiti a fatturazioni negli anni 2012 e successivi, pari al 1,3% del fatturato di Talete spa di € 28 milioni. Tale perdita causata da inadempienze gestionali reiterate senza interventi risolutivi, verrà recuperata nelle tariffe a discapito degli utenti e pertanto si richiede il rimborso;

- **MANCATA RIDUZIONE COSTI MANUTENZIONE - RICHIESTA RIMBORSO FORFETTARIO € 30**

La delibera AEEGSI 664/2015/R/IDR stabilisce il MTI-2 (metodo tariffario 2016-2019). Considerato che le tariffe applicate da Talete spa sono ispirate al principio del full cost recovery (copertura integrale dei costi) attraverso il riconoscimento in tariffa dei costi operativi (distinti tra costi endogeni ed esogeni) e dei costi delle immobilizzazioni (ammortamento + oneri finanziari standard + oneri fiscali) e pertanto una evidente riduzione dei costi si sarebbe tradotta in una tariffa più contenuta

CONTESTAZIONE: Risulta dalle Determine pubblicate nel sito www.taletespa.eu prestazioni di servizi spesso acquistati in assenza di gare e affidamenti di lavori a sanatoria in assenza di contratto, inoltre spesso vengono effettuati affidamenti diretti per servizi ripetitivi senza predisporre le opportune gare di appalto. Una puntuale applicazione di procedure di gara “aperte” avrebbe comportato risparmi nella gestione del SII con una riduzione di costi per Talete e conseguente la riduzione della Tariffa a carico degli utenti;

- **MANCATO RINNOVO DEL SISTEMA INFORMATICO - RICHIESTA RIMBORSO FORFETTARIO € 30**

Con deliberazione AEEGSI 208/2017/R/IDR del 30.03.2017 Talete ottenne una “deroga per un periodo massimo di 12 mesi al fine di garantire al Gestore i tempi necessari per adeguare i propri sistemi informatici e gestionali alle prescrizioni in materia di qualità contrattuale dal 1 Luglio 2017” successivamente con Atto n.88 del 28.12.2018 sono state aggiornate le tariffe idriche 2018 e 2019 nelle quali viene inserito l’investimento del Sistema informatico.

Talete con Determina n.218 del 29.04.2019 aderisce alla Convenzione CONSIP per la fornitura di un nuovo software per € 500 mila (Delibera CDA n.8 del 7.06.2019), successivamente viene integrato con una nuova la proposta di ulteriori € 400 mila (Delibera CDA n.13 del 31.10.2019), successivamente con Delibera del CDA n.02 del 06.03.2020 si autorizza di avviare un accordo di risoluzione consensuale per la revoca dell’affidamento che sarà sottoscritto il 19.06.2020.

CONTESTAZIONE: Alla data odierna (2019-2021 tre anni dopo) Talete spa, nonostante l’investimento del sistema informatico inserito nell’adeguamento (aumento) delle tariffe idriche da applicare all’utente finale, non si è ancora dotata di un sistema informatico idoneo per la gestione del SII in conformità alla normativa vigente e agli standard ARERA, ponendo la società a rischio di sanzioni in danno alla società pubblica e agli utenti che non possono ottenere eventuali rimborsi automatici nel caso in cui il gestore non ottemperi agli standard stabiliti dalla Carta dei Servizi.

Il presente reclamo viene inviato ai sensi dell’art.5.14 della Carta dei Servizi

Si allega alla presente: fotocopia documento d’identità e Codice Fiscale

Data _____

Firma _____