

## **SAL DICE ADDIO ALLE VECCHIE FATTURE. DA OTTOBRE CAMBIA LA BOLLETTA DELL'ACQUA ED ENTRO LA FINE DELL'ANNO TUTTE LE PROCEDURE COMMERCIALI SARANNO UNIFICATE SU SCALA PROVINCIALE**

Importanti novità sono in arrivo per gli utenti del Servizio Idrico Integrato in provincia di Lodi. A cominciare dalle bollette dell'acqua che saranno rinnovate nella grafica e nei contenuti e arriveranno nelle case dei lodigiani con gli importi rilevati durante la campagna estiva di lettura dei contatori. Una bolletta che per gli utenti di 59 comuni su 61 avrà una nuova veste grafica, un ingombro minore e un ampio spazio dedicato all'approfondimento su tariffe, calcolo dei consumi e servizi. All'appello mancheranno solo le utenze di Lodi e Codogno, che per l'ultima volta riceveranno la "vecchia" bolletta, prima che si completi, entro la fine dell'anno, il percorso di uniformazione di tutte le procedure commerciali del Servizio Idrico Integrato in provincia di Lodi, da parte dell'azienda pubblica partecipata dagli enti locali della provincia di Lodi, subentrata meno di due anni fa alle quattro aziende che gestivano il servizio idrico integrato. Un passaggio complesso che ha richiesto alcuni mesi di intensa attività per la definizione degli obiettivi, la personalizzazioni dei contenuti e l'implementazione, attraverso la formazione del personale aziendale, del nuovo sistema operativo acquistato tramite gara dall'azienda Terranova Più di Sesto Fiorentino.

Un primo aspetto meritevole di attenzione riguarda i consumi rilevati durante la campagna estiva di lettura diretta dei contatori, che in molti casi ha riservato delle sorprese, ovvero differenze importanti tra i consumi individuati e quelli attesi. *"Questo purtroppo – spiega il Direttore generale di SAL srl, Carlo Locatelli - è il frutto di bollette emesse in acconto per mesi o addirittura anni che hanno generato un errore sistematico, che anche se di piccola entità, nel lungo periodo, in alcuni casi è diventato rilevante. Una situazione che non dovrebbe più ripetersi in futuro, grazie soprattutto alla spinta verso l'autocertificazione dei consumi, anche se, in questa fase che risente ancora dei sistemi di fatturazione dei precedenti gestori, alcuni utenti potrebbero ricevere una bolletta con consumi inattesi"*.

La nuova bolletta risponde ai criteri di chiarezza, semplicità e trasparenza e strizza l'occhio all'ambiente, visto che viene ridotto il consumo di fogli che passano così da 3 a 2 con un risparmio di circa 250.000 fogli di carta ogni anno.

Sulla prima pagina compaiono infatti le informazioni principali (codice cliente, importo, data di scadenza e stato dei pagamenti precedenti) necessarie durante i contatti con lo sportello o con il servizio clienti, mentre sul retro della prima pagina fanno capolino, a garanzia di trasparenza, tutte le informazioni dettagliate circa gli importi, l'articolazione tariffaria, entrata in vigore il 1° aprile di quest'anno, e il nuovo sistema di calcolo dei consumi, che si basa in parte sulle letture e in parte sulle stime con un grado di approssimazione massimo per le autoletture comunicate in prossimità del termine del trimestre di fatturazione. La seconda pagina, infine, oltre a contenere il bollettino postale precompilato, descrive le modalità di pagamento, compresa la domiciliazione bancaria o postale (un modo per non correre il rischio di dimenticare le scadenze e di evitare inutili perdite di tempo agli sportelli) e l'etichetta dell'acqua del

comune in cui è ubicata la fornitura, con i valori dei principali parametri (residuo fisso, calcio, durezza, ecc.) generalmente riscontrati sulle acque minerali in bottiglia, per consentire agli utenti di conoscere le caratteristiche dell'acqua di rete sicura e controllata, quindi, adatta anche al consumo alimentare.

*“Lo sforzo di uniformazione delle procedure – dichiara il Presidente di SAL srl, Antonio Redondi -, che come ogni novità ha sempre bisogno di un periodo di assestamento, si tradurrà per i cittadini in una maggiore accessibilità ai servizi. A titolo di esempio, basti pensare che viene unificata la modulistica e vengono unificate le competenze degli sportelli; questo significa che se in passato lo sportello di Lodi era in grado di seguire solo le pratiche dei lodigiani, in futuro sarà in grado di gestire tutte le pratiche, dagli allacciamenti alle volture, dalle autorizzazioni agli scarichi alle cessazioni, su scala provinciale, al pari di tutti gli altri sportelli presenti sul territorio”.*

Anche i numeri di telefono gratuiti vengono unificati e indicati con evidenza nella prima pagina della bolletta: un solo numero per il servizio clienti (800760388), un solo numero per le chiamate d'emergenza (800017144) e uno per l'autolettura del contatore, che potrà essere effettuata anche attraverso la modalità online sul sito [www.acqualodigiana.it](http://www.acqualodigiana.it). Una modalità, quest'ultima, che pur essendo stata da poco introdotta, con qualche sbavatura che è in fase di aggiustamento, è già entrata nelle abitudini di molti utenti; come dimostrano i dati sull'incidenza della stessa nel computo di tutte le modalità di autolettura, passata dal 2,89% nel dicembre 2010 al 17,3% del giugno 2011.

*“L'autolettura del cliente – conclude Carlo Locatelli -, è alla base di un qualsiasi sistema di fatturazione economica efficace. Per questa ragione abbiamo introdotto la modalità online, consentendo così anche alle giovani generazioni, più avvezze all'uso di internet, ma tradizionalmente distanti da questi argomenti a scoprire una nuova familiarità con il sistema di controllo dei consumi idrici. Dal momento che non è economicamente sostenibile la lettura dei contatori per ogni fatturazione, diventa fondamentale instaurare con gli utenti un rapporto di collaborazione reciproca che consenta, da un lato, all'azienda di mantenere bassi i costi del servizio e, dall'altro, al cliente di ottenere sempre una bolletta in linea con i reali consumi di acqua, evitando così bollette emesse su consumi presunti”.*

Lodi, 29 settembre 2011

Lorenzo Luni  
Ufficio Stampa e comunicazione SAL srl  
telefono 0371.616804  
e-mail [info@acqualodigiana.it](mailto:info@acqualodigiana.it)  
web [www.acqualodigiana.it](http://www.acqualodigiana.it)