

DELIBERAZIONE 12 MARZO 2015
97/2015/E/IDR

CHIUSURA DELL'INDAGINE CONOSCITIVA, AVVIATA CON DELIBERAZIONE DELL'AUTORITÀ 73/2014/E/IDR, IN MERITO ALLE PROCEDURE DI RISOLUZIONE STRAGIUDIZIALE DELLE CONTROVERSIE TRA UTENTI E GESTORI DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

**L'AUTORITÀ PER L'ENERGIA ELETTRICA IL GAS
E IL SISTEMA IDRICO**

Nella riunione del 12 marzo 2015

VISTI:

- la direttiva 2000/60/CE del Parlamento europeo e del Consiglio del 23 ottobre 2000, che istituisce un “Quadro per l’azione comunitaria in materia di acque”;
- la direttiva 2013/11/UE del Parlamento europeo e del Consiglio del 21 maggio 2013 sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori (di seguito: direttiva 2013/11/UE);
- la raccomandazione 98/257/CE della Commissione europea del 30 marzo 1998;
- la raccomandazione 2001/310/CE della Commissione europea del 4 aprile 2001;
- la legge 5 gennaio 1994, n. 36;
- la legge 14 novembre 1995, n. 481 e sue modifiche ed integrazioni;
- la legge 24 dicembre 2007, n. 244;
- la legge 18 giugno 2009, n. 69;
- il decreto legge 6 dicembre 2011, n. 201, come convertito nella legge 22 dicembre 2011, n. 214;
- il decreto legge 24 gennaio 2012, n. 1, come convertito in legge dall’articolo 1 della legge 24 marzo 2012, n. 27 e, in particolare, l’articolo 8;
- il decreto legge 12 settembre 2014, n. 133, convertito con modificazioni dalla legge 11 novembre 2014, n. 164;
- il decreto legislativo 30 luglio 1999, n. 286;
- il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206;
- il decreto legislativo 3 aprile 2006, n. 152;
- il decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 4 marzo 1996, recante “Disposizioni in materia di risorse idriche”;
- il decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 29 aprile 1999;
- il decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 20 luglio 2012;

- la deliberazione dell’Autorità per l’energia elettrica il gas e il sistema idrico (di seguito: Autorità) 21 giugno 2012, 260/2012/E/com e s.m.i., istitutiva del Servizio Conciliazione clienti energia;
- la deliberazione dell’Autorità 28 dicembre 2012, 586/2012/R/idr, recante “Approvazione della prima Direttiva per la trasparenza dei documenti di fatturazione del servizio idrico integrato”;
- la deliberazione dell’Autorità 30 maggio 2013, 226/2013/A;
- la deliberazione dell’Autorità del 26 settembre 2013, 412/2013/R/idr, recante “Avvio di procedimento per la predisposizione di una o più convenzioni tipo per la regolazione dei rapporti tra enti affidanti e gestori del servizio idrico integrato”;
- la deliberazione dell’Autorità 27 dicembre 2013, 643/2013/R/idr, recante “Approvazione del Metodo Tariffario Idrico e delle disposizioni di completamento”;
- la deliberazione dell’Autorità 27 febbraio 2014, 2014, 73/2014/E/idr, recante “Avvio di un’indagine conoscitiva sulle procedure di risoluzione stragiudiziale delle controversie tra utenti e gestori del servizio idrico integrato” (di seguito: deliberazione 73/2014/E/idr);
- la deliberazione dell’Autorità 27 marzo 2014, 142/2014/R/idr, recante “Avvio di procedimento per la regolazione della qualità del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono (di seguito: deliberazione 142/2014/R/idr);
- la deliberazione dell’Autorità 7 agosto 2014, 410/2014/E/com (di seguito: deliberazione 410/2014/E/com);
- la deliberazione dell’Autorità 25 settembre 2014, 465/2014/R/idr, recante “Rinnovazione del procedimento avviato con deliberazione dell’Autorità 412/2013/R/idr, per la predisposizione di una o più convenzioni tipo per la regolazione dei rapporti tra enti affidanti e gestori del servizio idrico integrato”;
- la determinazione del 7 aprile 2014, 5/DSID/2014, recante “Definizione delle procedure di raccolta dati ai fini dell’indagine conoscitiva sull’efficienza del servizio idrico integrato e della relativa regolazione della qualità” (di seguito: determinazione 5/DSID/2014);
- il documento per la consultazione dell’Autorità 22 maggio 2012, 204/2012/R/idr, recante “Consultazione pubblica per l’adozione di provvedimenti tariffari in materia di servizi idrici”;
- il documento per la consultazione 10 aprile 2014, 171/2014/R/idr, recante “Orientamenti per la predisposizione di schemi di Convenzione tipo per la regolazione dei rapporti tra ente affidante e soggetto gestore dei servizi idrici;
- il documento per la consultazione 31 luglio 2014, 377/2014/E/com, recante “Misure per ampliare l’accesso e ottimizzare i flussi del Servizio Conciliazione clienti energia e orientamenti per efficientare i meccanismi di risoluzione stragiudiziale delle controversie”;

- il documento per la consultazione dell’Autorità 23 dicembre 2014, 665/2014/R/idr, recante consultazione pubblica della “Regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono (di seguito: documento per la consultazione 665/2014/R/idr)”;
- l’accordo della Conferenza Unificata del 26 settembre 2013, ai sensi dell’art. 9, comma 2 del decreto legislativo 28 agosto 1997, n. 281 (di seguito: accordo della Conferenza Unificata);
- le memorie presentate da alcuni soggetti intervenuti alla III Conferenza Nazionale sulla Regolazione dei Servizi Idrici del 24 novembre 2014.

CONSIDERATO CHE:

- con deliberazione 73/2014/E/idr, l’Autorità ha avviato una indagine conoscitiva finalizzata a verificare lo stato di attuazione della previsione da parte dei gestori del servizio idrico integrato (di seguito: SII) di procedure stragiudiziali di risoluzione delle controversie (ADR - Alternative Dispute Resolution) a vantaggio degli utenti, nonché la loro attuale diffusione ed effettiva disponibilità e conoscibilità;
- l’indagine si colloca all’interno di una prima fase di interventi condotti dall’Autorità per il SII volti, fra l’altro, al consolidamento delle informazioni del settore, ai fini della predisposizione di interventi, anche di stampo regolatorio, che permettano il corretto funzionamento del sistema e garantiscano le più opportune forme di tutela degli utenti;
- tale deliberazione di avvio d’indagine, al fine di perseguire la finalità di cui al precedente punto, ha previsto di acquisire informazioni e dati utili alla predisposizione di eventuali successivi interventi di competenza dell’Autorità;
- la raccolta delle informazioni e dei dati in argomento è stata effettuata all’interno della più ampia raccolta dati, le cui indicazioni operative sono state diffuse con la determinazione 5/DSID/2014, connessa alla deliberazione 142/2014/R/idr sulla regolazione della qualità del SII, con particolare riferimento ai contenuti delle Carte dei Servizi;
- tale raccolta dati è stata realizzata tramite la compilazione di appositi questionari online da parte degli Enti d’ambito o altri soggetti competenti ed ha avuto come riferimento, in prevalenza, il periodo 1 gennaio 2012 - 31 dicembre 2013;
- i dati e gli elementi informativi sul tema ADR, riferibili ai gestori del SII, hanno interessato i seguenti campi di indagine:
 - disponibilità di procedure di risoluzione alternativa delle controversie, con la possibilità di indicarne una o più all’interno di un panel predefinito, con specificazione della tipologia di utenza destinataria;
 - canale di conoscibilità per l’utenza di tali procedure, con evidenza dell’eventuale canale web;

- dati statistici relativi alle domande di conciliazione ricevute, ammesse e non ammesse alla procedura;
- dati statistici relativi alle procedure concluse con un accordo e senza accordo;
- con il documento per la consultazione 665/2014/R/idr, l’Autorità ha espresso orientamenti inerenti alla regolazione della qualità contrattuale del SII, con particolare riferimento alla gestione dei reclami (obblighi di registrazione del reclamo da parte del gestore e tempistica di risposta con fissazione di uno standard specifico e del relativo indennizzo automatico in caso di mancato rispetto), che rappresenta la prima fase necessaria per la risoluzione della problematica insorta con il gestore, funzionale alla eventuale successiva attivazione di strumenti ADR;
- con la deliberazione 410/2014/E/com, l’Autorità ha avviato un procedimento per la razionalizzazione del sistema di tutele dei clienti finali in materia di trattazione dei reclami e risoluzione extragiudiziale delle controversie nei confronti degli operatori dei settori regolati;
- la tutela si realizza anche mediante la disponibilità di strumenti rapidi e non onerosi per risolvere le problematiche che l’utente incontra nel rapporto con il proprio gestore a valle del reclamo;
- la disponibilità, conoscibilità e fruibilità di almeno una procedura di ADR per tutti gli utenti nel rispetto della parità di trattamento degli utenti medesimi, sia fra le diverse aree geografiche, sia fra le diverse categorie o fasce, costituisce anche un importante obiettivo di intervento di capacitazione;
- l’attività di monitoraggio permanente dei parametri di qualità del servizio per l’utente del SII rappresenta, a livello territoriale, un impegno che può coinvolgere gli enti competenti con la partecipazione delle Associazioni dei consumatori;
- gli esiti dell’indagine conoscitiva costituiscono una ricognizione diffusa su scala nazionale dell’attuale situazione in materia di ADR nel SII e sono propedeutici alla definizione di possibili interventi per realizzare una effettività di tutela per l’utente del settore idrico.

RITENUTO CHE:

- sia opportuno acquisire, come atto conclusivo dell’indagine conoscitiva avviata con deliberazione 73/2014/E/idr, il documento “*Relazione conclusiva dell’indagine conoscitiva sullo stato delle procedure di risoluzione stragiudiziale delle controversie tra utenti e gestori del servizio idrico integrato*”, allegato al presente provvedimento (Allegato A);
- sia opportuno approfondire la fattibilità di misure volte a garantire la disponibilità di almeno una procedura ADR per gli utenti del SII, anche mediante la valorizzazione di esperienze già operative e rispondenti ai requisiti europei in materia di ADR, in esito all’iter di recepimento della direttiva 2013/11/UE, tenuto conto sia del quadro regolatorio in divenire per il SII sia del complessivo processo di razionalizzazione del sistema di tutele per i clienti finali dei settori regolati

DELIBERA

1. di chiudere l'indagine conoscitiva, avviata con la deliberazione 73/2014/E/idr, mediante l'acquisizione del documento “*Relazione conclusiva dell'indagine conoscitiva sullo stato delle procedure di risoluzione stragiudiziale delle controversie tra utenti e gestori del servizio idrico integrato*”, allegato al presente provvedimento (*Allegato A*), di cui forma parte integrante e sostanziale;
2. di dare mandato al Direttore della Direzione Consumatori, Conciliazioni e Arbitrati, anche in collaborazione con il Direttore della Direzione Sistemi Idrici e il Direttore della Direzione Relazioni Esterne e Istituzionali, Divulgazione e Documentazione, per lo svolgimento degli approfondimenti e delle attività necessarie alla proposta di costruzione di un sistema di tutele e di risoluzione extragiudiziale delle controversie per gli utenti del servizio idrico integrato;
3. di pubblicare la presente deliberazione sul sito internet dell'Autorità www.autorita.energia.it.

12 marzo 2015

IL PRESIDENTE