

**Publiacqua S.p.A**

Sede legale e Amministrativa
Via Villamagna, 90/c – 50126 Firenze
Tel. 055.6862001 – Fax 055.6862495

Uffici Commerciali
Via De Sanctis, 49/51 – 50136 Firenze
Via del Gelso, 15 – 59100 Prato
Viale Adua, 450 – 51100 Pistoia
Via C.E. Gadda, 1 – 52027 S. Giovanni Valdarno
P.le Curtatone e Montanara, 29 – 50032 Borgo S. Lorenzo
Via Morrocchesi, 50/A – 50026 San Casciano Val di Pesa

Cap. Soc. € 150.280.056,72 i.v.
Reg. Imprese Firenze – C.F. e P.I. 05040110487
R.E.A. 514782

Posta elettronica certificata
protocollo.publiacqua@legalmail.it

Spett.le**Autorità per l'energia elettrica, il gas ed il Sistema idrico**

Direzione Tutela Utenti dei Servizi Ambientali

Piazza Cavour 5

20121 Milano

tel. 02-65.565.311/547

fax 02-65.565.222

utenti-ambiente.aeegsi@pec.energia.it**Osservazioni al documento di consultazione****“SISTEMA DI TUTELE DEGLI UTENTI DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO
PER LA TRATTAZIONE DEI RECLAMI
E LA RISOLUZIONE EXTRAGIUDIZIALE DELLE CONTROVERSIE
Inquadramento generale e primi orientamenti”**

I PREMESSA

Il presente documento riporta le osservazioni e le proposte di Publiacqua spa relative all'inquadramento generale ed ai primi orientamenti oggetto di consultazione da parte dell'Autorità in materia di tutela dell'utente del Servizio Idrico Integrato per la trattazione dei reclami e la risoluzione extragiudiziale delle controversie.

L'Autorità, con la delibera 622/2017/E/idr, ha avviato un procedimento il cui obiettivo finale è “l'estensione al settore idrico del sistema di tutele definite per i consumatori e utenti dei settori regolati dall'Autorità”, stabilendo un “percorso di implementazione di tale sistema di tutele” caratterizzato da gradualità e flessibilità.

Publiacqua condivide, in linea generale, l'impostazione illustrata nel presente documento di consultazione sull'estensione del sistema di tutele dei consumatori anche al settore idrico, per uniformare agli altri settori regolati il sistema di tutela degli utenti finali. Si rilevano diverse peculiarità del settore idrico che possono richiedere alcune modifiche allo schema di tutela previsto dal Testo integrato di conciliazione per la risoluzione delle controversie tra clienti o utenti e operatori o gestori (TICO).

Il documento di consultazione 667/2017/E/IDR che, a nostro avviso, non sembra affrontare alcune rilevanti tematiche che attengono all'implementazione del sistema di tutele dettato dal TICO approvato con la delibera 209/2016/E/com.

L'ambito di applicazione del TICO, ovvero del nuovo strumento di conciliazione predisposto dall'Autorità, è senza dubbio individuato dall'art. 2 del medesimo. Secondo quanto disposto dal comma 1 di tale articolo, la disciplina del tentativo obbligatorio di conciliazione si applica alle controversie che vedono come parti i Gestori/Operatori e i Clienti/Utenti finali dei servizi di energia elettrica e del gas. Parrebbe del tutto evidente, dunque, che il settore idrico non è incluso e che tutta la disciplina che regola la nuova conciliazione non si rivolge a questo ambito.

Tuttavia, il titolo del TICO così recita: "Testo integrato in materia di procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie tra Clienti o Utenti finali e operatori o gestori nei settori regolati dall'Autorità dell'Energia Elettrica il Gas e il Sistema Idrico". Orbene, se il richiamo al sistema idrico può apparire come necessario essendo parte integrante del nome che identifica l'Autorità, altrettanto non si può dire se si guarda alle definizioni d) ed n) dell'art. 1 in cui sono definiti i soggetti attori della conciliazione, ovvero clienti o utenti finali e operatori o gestori senza che sia esplicitata una limitazione ai settori dell'energia e del gas, ma individuando tali soggetti – volutamente - in tutti i settori regolati dall'Autorità, servizio idrico compreso.

Si tratta di una contraddizione interna al documento che regola la conciliazione in tutti i settori regolati dall'Autorità che deve necessariamente essere risolta passando da un provvedimento di modifica/integrazione che si ritiene assolutamente necessario.

Prima di tutto, pertanto, si deve considerare che, ai sensi dell'art. 2 del TICO, lo stesso non è direttamente applicabile al settore idrico.

Peraltro, a ben vedere, l'inapplicabilità del TICO al settore idrico non è solo un problema di formale estendibilità. Tutto il TICO, a nostro avviso, è "calato" su realtà e situazioni proprie dei settori dell'energia e del gas e non contempla le peculiarità del settore idrico. Basti pensare all'art. 1 "Definizioni" dove si trovano debitamente elencati termini che derivano dal mercato dell'energia elettrica: *prosumer*, GSE, distributore, ma non altrettanto quelli propri del settore idrico e che, invece, troviamo ben descritti nel RQSII: ad esempio EGA e utenza condominiale.

Proprio riguardo a questa tipologia di utenza, è necessario svolgere degli approfondimenti e valutare concretamente se le dispute sollevate dai singoli condòmini, ovvero le persone fisiche servite da una singola utenza condominiale, siano meritevoli di essere escluse dall'ambito di applicazione del TICO (art. 2.3), come da noi ritenuto.

Le utenze condominiali, infatti, sono generalmente utenze raggruppate in cui ogni singola unità abitativa usufruisce del servizio attraverso l'erogazione ad un unico punto di consegna, generalmente identificato nel contatore generale intestato al soggetto condominio, a sua volta titolare del contratto di fornitura. In tale contesto, a fronte di controversie che scaturiscono dalla gestione del contratto tra Gestore e Condominio, la conciliazione è sempre esperibile da parte dell'Amministratore, ma non da parte dei singoli utilizzatori, sia che la controversia attenga ad un disservizio lamentato dal singolo, sia che la controversia attenga a problematiche inerenti la ripartizione dei consumi generali del condominio e ciò in ragione del fatto che il Gestore, diversamente da quanto avviene nel settore elettrico e in quello del gas, non ha un rapporto diretto con i singoli utilizzatori dell'utenza condominiale non conoscendone, nella maggior parte dei casi, neppure l'identità.

2 ULTERIORI TEMI DA APPROFONDIRE

Riteniamo utile inoltre rilevare che Publiacqua, da molti anni, ha adottato una procedura di conciliazione attraverso strumenti quali la Commissione mista conciliativa, che fino al 2014 ha operato per la risoluzione delle controversie di secondo livello, a cui gli utenti potevano rivolgersi qualora non soddisfatti della risposta ricevuta al reclamo. Dalla fine del 2014 la Commissione mista conciliativa è stata sostituita con la Commissione Conciliativa paritetica e la Commissione Conciliativa Regionale, quest'ultima per effetto dell'entrata in vigore nel "Regolamento di Tutela dell'Utenza", composta dal Difensore Civico Regionale (che è anche Presidente), un commissario in rappresentanza dell'utente e un commissario in rappresentanza del gestore. L'attività svolta in questi anni ha evidenziato l'utilità di tali strumenti nel dirimere le controversie con gli utenti finali, in considerazione del fatto che tali sistemi di tutela risultano essere economici e rapidi.

Dal momento che l'esperienza di Publiacqua nel settore è ormai consolidata, si ritiene utile suggerire che tale prassi di conciliazione possa essere mantenuta quale livello intermedio e volontario rispetto al sistema di tutela previsto nel presente documento.

A tal proposito e in relazione a quanto sopra accennato relativamente all'applicazione del TICO al settore idrico, si evidenzia che l'iter proposto dall'Autorità debba prendere atto dell'esistenza nelle Carte dei Servizi, approvate dai diversi EGA, di specifiche peculiarità che riflettano diversità territoriali e locali nel SII rispetto al quadro regolatorio nazionale. Proprio per rispondere a queste

esigenze è necessario, a nostro avviso, che possa essere mantenuto, nel sistema di tutela delle controversie, il livello di conciliazione collegato alla realtà territoriale sfruttandone le conoscenze locali dei documenti regolatori (Carte dei Servizi, Regolamenti del SII ecc.) alla base del rapporto contrattuale con l'utente finale. La sussistenza di tali specificità nei regolamenti locali del servizio può determinare criticità per, a nostro avviso, una conciliazione e risoluzione delle controversie a livello nazionale, pur ritenendo comunque necessario prevedere, come proposto dall'Autorità nel documento di consultazione, tali meccanismi di conciliazione.

A tal proposito, in riferimento alle Procedure speciali Publiacqua non le ritiene applicabili, almeno in un primo momento, al settore idrico.

Si accoglie positivamente l'ipotesi di un periodo transitorio di 6 mesi per adeguare l'organizzazione, le procedure interne e gli strumenti necessari a predisporre un sistema di tutele strutturato secondo quanto previsto nel DCO oggetto di consultazione.