



CONFCOMMERCIO
IMPRESE PER L'ITALIA

SISTEMA DI TUTELE PER IL TRATTAMENTO DEI RECLAMI E LA RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE NEL SETTORE IDRICO

Ottobre 2017

Osservazioni

Si riportano di seguito le osservazioni Confcommercio rispetto ai diversi punti affrontati nel documento posto in consultazione.

La previsione normativa contenuta nell'articolo 1 comma 72 della L. 124-2017 che consente all'Autorità di avvalersi della società Acquirente Unico in ambito di tutele e conciliazione offre possibilità interessanti che andrebbero valutate anche in ragione di un'analisi dei costi e quindi, di impatto sulle tariffe.

L'Acquirente Unico potrebbe offrire un servizio di informazione degli utenti sui temi inerenti il settore dei servizi idrici. In prospettiva, le novità introdotte in tema di morosità e distacco della fornitura idrica potrebbero creare notevoli criticità per gli utenti finali considerata la frammentazione del settore, la non telegestione del dato di consumo idrico del contatore idrico e la bassissima frequenza di lettura del contatore. Confcommercio ritiene che sia opportuno sondare, con successivo documento, i servizi offribili dall'Acquirente Unico tra cui, di potenziale interesse, il servizio di help desk per le associazioni. Servizio che non dovrebbe essere limitato sul piano numerico come quello attuale svolto sul settore energetico.

Il tema della morosità dovrebbe inoltre rientrare nell'ambito di una procedura speciale che possa consentire di gestire eventuali controversie in tempi rapidi. Anche il tema delle interruzioni di servizio, considerato lo stato in cui versa la rete idrica italiana e i recenti fenomeni atmosferici (estate 2017), meriterebbe sul piano delle tutele di regolazioni specifiche (si potrebbe prendere spunto dal PESSE) finalizzate a tutelare gli utenti finali.

Si ricorda che la risorsa idrica è fondamentale anche per misurare l'offerta di servizi turistici da parte del nostro Paese e quindi occorre stabilire un sistema di regolazione efficace nel ridurre le penalizzazioni per gli utenti a causa di una gestione inefficiente del servizio da parte dei gestori .

Si condividono infine i tempi previsti dall'AEEGSI per l'attuazione del nuovo sistema di trattamento dei reclami