



WATER ALLIANCE

DCO 667/2017/E/IDR

**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

OSSERVAZIONI

Indice del documento

Premessa3

Capitolo 4: Estensione del sistema di tutele agli utenti del settore idrico.....4

 Sistema delle tutele a regime nel settore idrico4

 Durata del periodo transitorio4

 Il sistema delle tutele nel periodo transitorio.....5

Premessa

Come è ormai consuetudine, anche in questa occasione WATER ALLIANCE e VIVERACQUA intendono proporre all'Autorità una riflessione unitaria rispetto ai temi chiave del DCO 667/2017, con cui si avvia il percorso che porterà all'estensione al settore idrico del sistema di tutela degli utenti finali in tema di trattazione dei reclami e risoluzione extragiudiziale delle controversie già operante negli altri settori regolati.

Questo documento vuol essere, oltre che un elemento di riflessione, anche il frutto di una collaborazione su larga scala tra le **22 aziende** riunite in WATER ALLIANCE e VIVERACQUA, rappresentative di oltre **9 milioni di abitanti** distribuiti sui quasi **1.500 comuni serviti**.

WATER ALLIANCE **Acque di Lombardia**

Gruppo CAP
BrianzAcque
Uniacque
Padania Acque
Lario Reti Holding
Sal
Pavia Acque
Secam

VIVERACQUA

Acque Veronesi
Acque Vicentine
Alto Vicentino Servizi
Centro Veneto Servizi
Acque del Chiampo
Etra
ASI Azienda Servizi Integrati
Livenza Tagliamento Acque
BIM Gestione Servizi Pubblici
Polesine Acque
Veritas
Azienda Gardesana Servizi
Alto Trevigiano Servizi
Medio Chiampo

Capitolo 4: Estensione del sistema di tutele agli utenti del settore idrico

Sistema delle tutele a regime nel settore idrico

Q1. *Si ritiene che, rispetto alle attività previste dall'Autorità, ve ne siano altre da affidare allo Sportello in avvalimento a Acquirente Unico? Se sì, quali?*

Si ritiene che lo Sportello gestito attraverso Acquirente Unico debba fornire altresì:

- a) nell'ottica di rendere sempre più consapevole l'utente finale circa la natura e l'ampiezza dei diritti e doveri nascenti dal contratto di fornitura, un servizio di informazione avente ad oggetto gli standard di qualità contrattuale del servizio idrico integrato, per come definiti nel RQSII;
- b) analogamente a quanto previsto per il settore energia elettrica e gas, un servizio di ricezione di segnalazioni scritte su disservizi e/o criticità rilevate nel rapporto con il gestore.

Q2. *Si ritiene che vi siano ulteriori aspetti da considerare nel sistema di tutele a regime?*

Si rileva che non risultano ben chiariti nel DCO i meccanismi di collegamento tra lo Sportello gestito dall'Acquirente Unico ed il singolo gestore, di volta in volta interessato dalla richiesta inoltrata dall'utente finale. Si reputa quindi opportuno disciplinare le modalità di questi flussi di comunicazione tra Sportello gestito da AU e Gestore.

Il sistema di tutele a regime prevede inoltre che l'avvio di una procedura conciliativa tramite un organismo ADR renderà obbligatorio per il gestore interessato dal caso partecipare alla prima seduta del Servizio Conciliazione. Si rileva come tale previsione, la cui utilità è confermata dal punto di vista del gestore, possa comunque comportare oneri aggiuntivi, pertanto da riconoscersi in tariffa, derivanti dall'individuazione dei soggetti delegati a partecipare alle sedute a cui conferire i relativi poteri.

Durata del periodo transitorio

Q3. *Si ritiene condivisibile la gradualità proposta, ossia un periodo transitorio di un anno? Se no, per quali motivi?*

L'estensione del periodo transitorio a un anno è di certo preferibile alla previsione di una durata di sei mesi per le ragioni ben individuate dall'Autorità.

Q4. *Si ritiene condivisibile prevedere nel periodo transitorio delle deroghe, su istanza adeguatamente motivata del gestore, all'attuazione della disciplina definitiva a regime? Se no, per quali motivi?*

Si condivide la facoltà prevista dall'Autorità di concedere deroghe dietro presentazione di istanza motivata del gestore, in analogia con quanto fatto in occasione dell'introduzione di provvedimenti di ampia portata

come il RQSII e il TIMSII. In specie sarebbe auspicabile che la disciplina concessoria preveda criteri di accesso alla deroga non subordinati all'assenso o all'intesa con soggetti terzi.

Nel caso di concessione di deroghe il gestore sarà tenuto, nell'interesse sia proprio che dell'utente finale, a fornire adeguata informativa del provvedimento e dei relativi estremi autorizzativi.

Il sistema delle tutele nel periodo transitorio

Q5. *Si ritiene condivisibile la possibilità di predisporre, anche per il settore idrico, già nel periodo transitorio Procedure speciali in analogia con quanto già avviene per i settori dell'energia elettrica e del gas? Se sì, quali? Se no, per quali motivi?*

Si ritiene condivisibile l'orientamento volto a prevedere, già nel periodo transitorio, "Procedure speciali" che, analogamente a quanto previsto per il settore energia elettrica e gas, dovrebbero avere ad oggetto specifiche problematiche, quali, a titolo di esempio:

- a) la mancata erogazione del bonus idrico;
- b) eventuali indennizzi automatici non erogati dal gestore;
- c) casi di doppia fatturazione.

Considerato anche che una parte notevole del contenzioso che coinvolge i gestori del SII ha come oggetto la contestazione dei consumi e rilevato che la fase del reclamo, in quanto antecedente al contenzioso, costituisce momento importante che ne può prevenire l'instaurazione, se correttamente gestito, si ritiene che l'intervento regolatorio dovrebbe prevedere una procedura speciale che riguardi i casi, ricorrenti, in cui oggetto del reclamo è la contestazione dei consumi rilevati dal gestore.

In particolare, tenuto conto anche della giurisprudenza corrente che pone a carico del gestore l'onere di fornire la prova del consumo e della sua correttezza, dovrebbe essere elaborata una procedura speciale che, attraverso il ricorso a criteri uniformi e vincolanti, regoli i processi di rettifica dei consumi, in caso di perdite o di rilevazione di consumi abnormi od anomali; segnatamente, anche a fronte dei contenziosi attivati dall'utenza al solo pretestuoso fine di sottrarsi all'adempimento della propria prestazione, si evidenzia che risulterebbe opportuno definire la "valenza probatoria", nell'ambito dell'attivata procedura, della verifica metrologica dello strumento di misura, i cui risultati ad oggi ancorché favorevoli al gestore non risultano, di fatto, definitivi del contenzioso. Una regolamentazione in tal senso potrebbe altresì portare ad una limitazione della discrezionalità in sede giudiziaria, in caso di esito negativo della procedura speciale e quindi di avvio di un contenzioso.

Considerato che le procedure speciali sono in genere un canale di risoluzione delle controversie applicabile a un limitato numero di fattispecie, ma molto ricorrenti, caratterizzate da un contenuto di informazioni già codificate in apposite banche dati ad accesso diretto da parte dello Sportello per il consumatore, si ritiene che, nella gestione di tale procedura, debba essere necessariamente coinvolto il singolo gestore di volta in volta interessato, in quanto unico soggetto avente la disponibilità dei dati afferenti il consumo, oggetto di contestazione.

Si ritiene infine prioritario, in merito alla tipologia di controversie a fronte delle quali sia concesso l'accesso alle procedure speciali, che si proceda ad una chiara definizione delle stesse, limitandone l'utilizzabilità ad ipotesi tassative; difatti, poste le risultanze dell'attività ricognitiva espletata dalla Autorità e dalla DTSA in ordine all'attuazione delle procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie, è di tutta evidenza che il pregiudizio eventualmente arrecato all'utenza non sia connesso all'esiguità degli strumenti di tutela disponibili, ma alla scarsa consapevolezza in merito all'esistenza degli stessi, tale da precluderne di fatto un'adeguata fruizione. L'introduzione di una pluralità di procedure speciali, che diverrebbero compresenti alle tutele già previste dai singoli gestori, sarebbe potenzialmente idonea a creare nell'utenza confusione e parimenti, per il gestore, una concreta difficoltà di gestione del contenzioso, ancorché l'apporto di quest'ultimo venga definito in termini di mero coordinamento e supporto.

Q6. *Si ritiene che vi siano ulteriori aspetti che meritano di essere verificati ed approfonditi dall'Autorità nel periodo transitorio? Se sì, quali?*

Date le presumibili difficoltà operative che si potranno incontrare nell'avvio dell'attività di conciliazione del periodo transitorio, nel caso di mancata risposta del gestore si suggerisce di consentire l'accesso a tale fase non immediatamente, ma trascorsi quindici giorni dalla scadenza del termine per la risposta ai reclami scritti previsto dal RQSII. L'obiettivo del posticipo è quello di evitare di intasare i processi di conciliazione con numerose istanze che, in alcuni casi, potrebbero essere risolte nella fase a monte di gestione del reclamo semplicemente concedendo un maggior lasso di tempo ai gestori.

Atteso che, nell'ambito del secondo livello del sistema di tutele, si prevede l'accesso alle procedure alternative di risoluzione delle controversie anche in caso di risposta "insoddisfacente", si rileva la necessità di definire, per quanto possibile e come già previsto per i riscontri scritti ai reclami da parte del gestore, requisiti minimi "di contestazione" al fine di evitare il protrarsi pretestuoso, con mere finalità dilatorie, di contenziosi che, esperita la fase extragiudiziale, potrebbero portare anche ad una fase giudiziale.