

Piacenza 24/10/2017

Spett.le
**AUTORITÀ PER L'ENERGIA ELETTRICA
IL GAS E IL SISTEMA IDRICO**
P.zza Cavour n. 5
20121 - Milano (MI)

Oggetto: A.N.I.S.G.E.A. / A.E.E.G.S.I..

DOCUMENTO PER LA CONSULTAZIONE 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**

ANISGEA è un'associazione aderente a Confindustria – Servizi Innovativi e Tecnologici, formata da oltre quaranta imprese, operanti nei settori dell'Oil&Gas, dell'Elettricità e del Ciclo Idropotabile, con un fatturato complessivo annuo di oltre 1.290 milioni di euro, che garantisce lavoro ad oltre 8.000 dipendenti.

Con le presenti osservazioni intendiamo contribuire al processo di Consultazione promosso da codesta Autorità, per quanto di competenza della ns. Associazione, in merito al documento citato in oggetto.

La possibilità di prendere parte al procedimento di consultazione rappresenta, infatti, per la ns. Associazione, un'opportunità importante di fornire un contributo contenutisticamente orientato nell'ambito di ns. competenza.

Desideriamo, a tal proposito, introdurre alcune considerazioni di ordine generale e preliminari al tema della trattazione dei reclami e della risoluzione extra-giudiziale delle controversie:

1° considerazione: La condivisione delle informazioni è il primo ed il più importante elemento deflattivo delle controversie fra utente e gestore.

La conflittualità è, innanzitutto, frutto di un deficit informativo di una delle parti del contratto; ordinariamente della parte economicamente più debole del contratto che non ha, normalmente, neppure la capacità professionale di adoperare gli strumenti di misura: l'utente.

Larga parte dei reclami è dovuta a mancata informazione, con particolare riferimento alle letture di consumo idrico stimato.

A conferma di tale dato si possono leggere i rapporti del Garante del Servizio Idrico della Regione Lazio relativi ad un interessante monitoraggio sull'andamento dei reclami nel Lazio per il periodo 2011/2015 (accessibile sulla pagina Regione Lazio – Ambiente – Garante Sii).

Più volte codesta Autorità è intervenuta sul valore delle informazioni acquisite dalla società di gestione e sulla necessità di un loro adeguato trattamento.



Occorre ora estendere il principio del valore dell'informazione anche al rapporto contrattuale tra gestore ed utente: entrambe le parti debbono conoscere le medesime informazioni, nel medesimo tempo.

Questo vale per le condizioni contrattuali previste della Carta dei Servizi e vale, a maggior ragione, per le misure di consumo idrico rilevate e fatturate, magari a seguito di perdita occulta oppure a conguaglio ovvero ancora a distanza di mesi e/o di anni.

Lo *smart-metering* ed il *sub-metering* offrono immediate opportunità di condividere il dato di consumo e gli altri elementi utili a valutare il rispetto contrattuale della fornitura idrica (sia per i volumi che per il tempo e le modalità di erogazione, quali continuità e pressione); e per quanto riguarda il *sub-metering* in particolare anche di verifica della congruità della fatturazione con la tariffa applicabile. Sotto questo profilo poter disporre di informazioni condivise è presidio di legalità (circa l'operato del concessionario pubblico) e garanzia del rispetto del sinallagma contrattuale dal punto di vista dei contraenti.

Inoltre, la condivisione dell'informazione è anche essenziale per una equa negoziazione. Occorre che le parti abbiano le stesse informazioni al fine di poter garantire un'equilibrata risoluzione delle controversie.

II° considerazione: La complessità della tariffa impone il riconoscimento generalizzato del diritto dell'utente a delegare, e farsi rappresentare nei rapporti con il gestore, da soggetti competenti e specializzati, senza limitazione alcuna.

La sempre più complessa articolazione del sistema tariffario del SII richiede una capacità professionale di lettura delle fatture di consumo idrico e di verifica della correttezza della fascia tariffaria applicata; ed anche per l'invio dei dati di consumo, ovvero l'inserimento su portale del gestore dei dati di consumo, presso quei gestori che lo permettono.

Occorre prevedere un diritto largo e generalizzato per gli tutti gli utenti singoli e raggruppati di potersi avvalere di consulenti di fiducia e di delegarli per la lettura dei consumi idrici, per la rappresentanza presso il gestore e per la negoziazione.

L'attività di delega ai consulenti deve essere garantita sia per la lettura e l'invio dei dati di consumo che per la verifica dei consumi fatturati, che, ancora per i rapporti con il gestore e per il reclamo e la risoluzione stragiudiziale della controversia.

Questo diritto di delega deve essere riconosciuto in favore dell'utenza (singola o raggruppata) senza possibilità per il gestore di limitarla o di intralciarla con eccezioni di sorta.

Vale appena il caso di rilevare che il gestore è controparte dell'utente nella gestione del rapporto contrattuale e ha, o può avere, tutto l'interesse ad avere un interlocutore non professionale sull'applicazione delle regole tariffarie (e non solo) del SII.

Alcuni gestori, come Publiacqua, già oggi oppongono ingiustificate resistenze (su eccezioni formali che non hanno fondamento giuridico) a consulenti (società di *sub-metering*) delegati da utenza raggruppate (condomini). Per questi fatti è pendente ricorso all'antitrust.



L'intervento di codesta Autorità è assolutamente necessario ed indifferibile per ristabilire la libertà di mercato (la scelta dell'utente di avvalersi di un consulente professionale per i rapporti con il gestore e la verifica dell'attività da questi svolta) ed il sinallagma contrattuale tra le parti, oggi gravemente sperequato in favore del gestore.

Solo soggetti liberi, con informazioni e diritti riequilibrati potranno accedere ad una reale negoziazione.

Con l'auspicio che quanto sopra esposto possa costituire spunto per una riflessione ulteriore sugli indirizzi da prendere nella regolazione di questo delicato settore e certi del valore rappresentato dal contributo della competenza specialistica delle Aziende rappresentate dalla ns. Associazione, Vi ringraziamo per l'attenzione prestata al documento sottoposto e porgiamo

Distinti saluti.

A.N.I.S.G.E.A.

il Presidente

Paolo Barbagli

