



ACQUEDOTTO PUGLIESE S.p.A.

*Consultazione pubblica in materia di 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*

*Risposte ai quesiti del documento per la consultazione 667/2017/E/IDR
dell'Autorità per l'Energia Elettrica il Gas e il Sistema Idrico*

INDICE DEL DOCUMENTO

1. PREMESSA

2. DOCUMENTO PER LA CONSULTAZIONE 667/2017/E/IDR

2.1 Osservazioni puntuali

1. *PREMESSA*

Acquedotto Pugliese S.p.A. esprime apprezzamento per l'orientamento generale sotteso alla consultazione, teso all'individuazione a livello nazionale di un sistema di tutele degli utenti del Servizio Idrico Integrato per la trattazione dei reclami e la risoluzione extragiudiziale delle controversie.

In particolare, questa Società condivide la previsione di un periodo transitorio di un anno che gradualmente consenta di arrivare all'applicazione della disciplina relativa alla risoluzione extragiudiziale delle controversie con gli utenti del SII.

Inoltre si ritiene condivisibile l'applicazione della nuova disciplina unicamente alle materie oggetto di regolazione da parte di codesta Autorità.

Si evidenzia che la gradualità nell'applicazione della disciplina rappresenta anche un'opportunità per definire, laddove siano già operanti Organismi paritetici o eventuali strumenti di conciliazione previsti localmente, il percorso di trasformazione degli stessi in Organismi ADR secondo i requisiti previsti dal Codice del Consumo.

2. DOCUMENTO PER LA CONSULTAZIONE 667/2017/E/IDR

2.1 Osservazioni puntuali

- Q1.** *Si ritiene che, rispetto alle attività previste dall'Autorità, ve ne siano altre da affidare allo Sportello in avalimento a Acquirente Unico? Se sì, quali?*
- Q2.** *Si ritiene che vi siano ulteriori aspetti da considerare nel sistema di tutele a regime?*

In merito alle funzioni svolte dallo Sportello gestito in avalimento da Acquirente Unico, si condivide quanto previsto da codesta Autorità.

In particolare, si ritiene condivisibile che l'attività dello sportello verta unicamente sulle materie oggetto di regolazione da parte di codesta Autorità.

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

Si condivide l'orientamento di codesta Autorità di prevedere un periodo transitorio di un anno al fine di consentire di addivenire in tempi rapidi al sistema di tutele prospettato dal legislatore e da codesta Autorità consentendo allo stesso tempo ai soggetti gestori di adeguare la propria organizzazione interna.

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 ritiene condivisibile l'orientamento di codesta Autorità di prevedere la possibilità per il soggetto gestore di richiedere, con istanza adeguatamente motivata, una deroga parziale o totale all'attuazione della disciplina definitiva a regime con un prolungamento del periodo transitorio per un periodo massimo di un anno.

Tale meccanismo di flessibilità si rende necessario in relazione al differente grado di organizzazione dei gestori a livello nazionale.

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?*

Questa Società ritiene che la predisposizione di Procedure speciali per il settore idrico sia inadatta a cogliere le specificità del settore, in particolare per la fase transitoria, in relazione alla necessità di completare il quadro della regolazione del SII, a differenza di quanto avviene per gli altri settori regolati da codesta Autorità certamente più maturi.

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

Nel corso del periodo transitorio sarebbe opportuno definire i seguenti aspetti:

- individuazione puntuale del perimetro delle procedure extragiudiziali;
- trasformazione degli attuali Organismi di conciliazione in Organismi ADR secondo i requisiti previsti dal Codice del Consumo e definizione di un Regolamento tipo per il funzionamento degli stessi;
- individuazione del ruolo degli EGA.

In particolare, si pone l'attenzione di codesta Autorità sulla configurabilità degli organismi ADR all'interno delle realtà societarie dei soggetti gestori. Per quanto riguarda le realtà societarie caratterizzate da un'organizzazione semplice, priva di una separazione tra società operativa e società controllante, appare opportuno chiarire quali forme dovrà assumere l'Organismo ADR al fine di garantire, anche formalmente, il requisito della terzietà previsto dal Codice del Consumo.