

**SISTEMA DI TUTELE DEGLI UTENTI DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO PER
LA TRATTAZIONE DEI RECLAMI E LA RISOLUZIONE EXTRAGIUDIZIALE
DELLE CONTROVERSIE**

DCO 667/2017/E/ldr

In linea di massima come Altroconsumo condividiamo l'orientamento che ispira il documento di consultazione in oggetto. Nel seguito alcune considerazioni in risposta alle domande formulate nel DCO.

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?

Riteniamo che le attività che si prevede affidare in avalimento ad Acquirente Unico siano sufficienti.

Q2. Si ritiene che vi siano ulteriori aspetti da considerare nel sistema di tutele a regime? Gli aspetti considerati, in merito alla tutela a regime, sono esaustivi.

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

La gradualità proposta è condivisibile in ragione della peculiarità della materia.

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?

Le deroghe, se ammesse, dovrebbero essere motivate unicamente da criticità oggettive, al fine di evitare un ingiustificato slittamento in avanti del termine di operatività della disciplina definitiva a regime. Al fine di poter dare un'informazione corretta ai consumatori che si rivolgono alle associazioni di consumatori per assistenza, sarebbe utile avere, disponibile on-line sul sito dell'Autorità, un elenco delle aziende che aderiscono alla conciliazione e di quelle che hanno ottenuto una deroga.

Sarebbe altresì opportuno che gli utenti del servizio idrico ricevano direttamente in bolletta l'informazione rispetto all'esistenza del servizio di conciliazione.

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?

Concordiamo sulla applicazione al settore idrico, già nel periodo transitorio, di procedure speciali relative, ad esempio, all'ottenimento degli indennizzi stabiliti dall'Autorità.

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

Al momento non si rilevano aspetti da segnalare per approfondimenti da parte della Autorità nel periodo transitorio.

Milano, 25 ottobre 2017