

Osservazioni delle Associazioni Consumatori:

ADOC, ADICONSUM, CODICI, CITTADINANZA, FEDERCONSUMATORI, UDICON, UNC.

In merito alla consultazione avviata dall'Autorità le scriventi Associazioni consumatori osservano quanto segue.

Il percorso tracciato dall'Autorità nel documento di consultazione in cui si propone di trattare la gestione delle controversie del settore idrico in maniera simile a quanto avviene nei settori elettrico e gas ad avviso delle scriventi Associazioni sembra non tener in debito conto le molte e profonde diversità strutturali che esistono e che sono evidenziate dalla stessa Autorità nell'analisi svolta nel documento di consultazione e che abbiamo apprezzato.

In particolare la forte frammentazione e le peculiarità su base regionale propria del settore idrico dovrebbe spingere ad una struttura organica e integrata che, oltre a prevedere il modello che vede Acquirente Unico e lo Sportello del consumatore soggetti necessari, al momento, per l'assistenza ai consumatori, preveda un coinvolgimento ed un ruolo attivo delle Associazioni Consumatori ed in particolare un potenziamento degli Sportelli finanziati tramite il progetto PQS – Diritti a Viva Voce.

Del resto la stessa Autorità nel documento riconosce l'importanza del ruolo rivestito dalle Associazioni Consumatori nel favorire l'accesso dei consumatori ai diversi strumenti di tutela disponibili come dimostrano anche i dati relativi alle conciliazioni chiuse con accordo positivo quando gestite tramite le Associazioni Consumatori presso il Servizio Conciliazione di AU.

Condividendo la necessità di lavorare per la capacitazione dei consumatori, essendo come già detto il settore complesso ed eterogeneo, il ruolo delle Associazioni diventa fondamentale data la loro forte presenza territoriale e la prassi, fin ora avuta, di gestione locale delle problematiche con i diversi gestori del Servizio idrico.

E' fondamentale però omogenizzare e uniformare strumenti e pratiche al rialzo in termini di efficacia, ad esempio sostenendo la trasformazione dei protocolli di conciliazione paritetica attualmente attivi in procedure ADR e l'unificazione delle Carte dei servizi soprattutto su aspetti quali: le modalità di fatturazione, la regolazione in tema di interventi tecnici (verifica, installazione e sostituzione misuratori) ricostruzione consumi, depenalizzazione per perdite occulte, indennizzi automatici, ecc).

In merito alla necessità di informazione e assistenza prevista per lo Sportello ci preme sottolineare la necessità di rendere il *Contact Center* dello Sportello uno strumento più efficace rispetto a quanto ad oggi fatto per il settore energetico rendendolo concretamente utile per fornire informazioni nel dettaglio al singolo consumatore e gestendolo in sinergia con le Associazioni Consumatori per i cui sportelli dovrebbe diventare un efficace Help Desk.

Le esperienze locali andrebbero, in questo modo, rafforzate per rispondere in maniera efficace alla frammentazione intrinseca del sistema idrico. Si realizzerebbe così un confronto positivo sviluppato a livello locale, capace di dare risposte differenziate per aree di ambito, ciascuna con diverse problematiche non slegabili dal contesto territoriale e dalla

necessità di articolare un confronto che coinvolga anche le differenti realtà istituzionali presenti sul territorio. Questa ci sembra la strada da seguire affinché il quadro regolatorio possa davvero dirsi efficace ed efficiente.

In merito al ruolo del Servizio Conciliazione riteniamo che possa essere utile svilupparlo a livello nazionale, in particolare per le numerose società che non hanno e non avranno un protocollo con le AACC, salvaguardando e valorizzando però le esperienze relative alla conciliazione paritetica già sviluppate territorialmente e da promuovere, come già detto, quali ADR.

Per quanto attiene l'eventuale terzo livello, che dovrebbe essere di competenza della Autorità, lo riteniamo utile, ma rimandiamo ai DCO futuri nostre osservazioni.

Chiudiamo, confermando la disponibilità piena come Associazioni Consumatori a collaborare per realizzare un sistema adeguato alla realtà, sottolineando la necessità di formare il personale a partire dai conciliatori che già operano sui protocolli locali ed agli operatori degli Sportelli Diritti a Viva Voce.

Fatte queste premesse ed entrando nel merito dei quesiti posti nel DCO:

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?

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

R. Condividiamo, in questa fase e con le premesse prima rappresentate, l'affidamento delle attività previste nel DCO ad Acquirente Unico.

R. E' fondamentale strutturare il rapporto tra AU e AACC per arrivare ad un sistema di tutele a regime che veda nelle AACC ed i loro sportelli territoriali uno strumento valido e qualificato ad offrire, sul campo, assistenza, consulenza e indirizzo ai consumatori.

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

R. Condividiamo la gradualità proposta considerando la necessità di formazione degli operatori e dei conciliatori delle AACC che verrà, solo in parte, coperta nel 2018 attraverso i corsi previsti dal bando PFR.

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?

R. Le deroghe dovrebbero essere concesse solo in casi estremamente rari e solo per gestori con un numero di clienti serviti inferiori ad soglia minima.

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?

R. Sì in particolare per quanto riguarda l'erogazione del Bonus Idrico e in caso di minaccia di distacco del servizio.