

All. prot. N. 2034/2017/A-/mc

**“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 di Utilitalia

PREMESSA

Utilitalia manifesta il proprio apprezzamento per la pubblicazione del documento di consultazione n. 667/2017/R/IDR, con cui l'Autorità introduce nel settore idrico, tenendo conto delle sue specificità, misure di gradualità e flessibilità di implementazione delle procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie previste dal TICO.

La gestione delle controversie, sia nella prima fase di reclamo che in quella successiva di conciliazione, contribuisce alla drastica riduzione della conflittualità e del ricorso all'autorità giudiziaria, da sempre fonte di indeterminatezza e allungamento dei tempi di soluzione, nonché di costi rilevanti sia per gli utenti che per gli operatori. E' fondamentale il fatto che, a regime, tutti gli utenti del SII potranno usufruire dei medesimi livelli e strumenti di tutela già previsti per i consumatori e per gli operatori nel settore dell'energia.

Utilitalia inoltre auspica che l'Autorità possa portare avanti il già collaudato dialogo, avviato con gli operatori del settore e altri soggetti coinvolti attraverso tavoli tecnici di confronto, per poter affrontare le residue criticità sul tema in esame.

In merito ai contenuti del documento, appare sicuramente appropriata la scelta dell'Autorità di prevedere un apposito periodo transitorio che gradualmente consenta di arrivare all'applicazione della disciplina della risoluzione extragiudiziale delle controversie. A tale riguardo, considerando la elevata disomogeneità della diffusione delle procedure di risoluzione extra-giudiziale nel SII in Italia, come emerso anche dal monitoraggio della Direzione Tutela Utenti dei Servizi Ambientali dell'Autorità, la Federazione opterebbe per la fissazione di un **periodo transitorio di almeno un anno**, che favorirebbe il coinvolgimento di tutti gli attori coinvolti e una migliore taratura dello strumento a tutela dell'utente. Nello stesso senso, anche la possibilità di prolungare il periodo transitorio di un ulteriore anno su istanza motivata del gestore, aumenterebbe la garanzia e l'affidabilità nel raggiungimento degli stessi obiettivi.

La gradualità rappresenta anche una opportunità per condividere, laddove siano già previsti organismi paritetici o eventuali strumenti di conciliazione in alcune realtà locali (come per esempio in alcune normative regionali), il percorso di trasformazione degli stessi in ADR secondo i requisiti previsti dal Codice del Consumo. D'altronde, al fine di garantire agli stessi utenti la disponibilità della più ampia possibilità di tutela, appare necessario prevedere un periodo adeguato a consentire l'evoluzione degli strumenti esistenti – che in particolare nel caso delle conciliazioni paritetiche rappresentano una *best practice* del sistema italiano – in organismi ADR aderenti alla normativa esistente.

Un aspetto meritevole di eventuale approfondimento è quello relativo al **campo di applicazione** della conciliazione con particolare riferimento alle fattispecie che sfuggono alla regolazione di codesta Autorità. Allo stato attuale, infatti,

l'implementazione delle procedure di conciliazione non può non tenere in debita considerazione la circostanza che numerosi aspetti del servizio idrico non sono ancora stati oggetto di una disciplina uniforme a livello nazionale dell'AEEGSI.

In considerazione delle peculiarità del settore idrico, con particolare riferimento all'elevata litigiosità riscontrata, dalla quale deriva un rilevante tasso di reclamosità non sempre attinente all'erogazione puntuale del servizio, si auspica che l'Autorità introduca norme procedurali idonee, anche in ossequio all'articolo 141 bis del Codice del Consumo, ad evitare un utilizzo improprio e pretestuoso dello strumento dell'ADR. Tale accorgimento favorirebbe la progressiva e crescente consapevolezza del consumatore e una gestione efficiente di tempi e risorse da parte degli organismi preposti.

In merito alle **procedure speciali** si evidenzia che, in relazione al grado di sviluppo della regolazione e all'assenza – rispetto ai settori energetici - di strumenti evoluti di supporto al monitoraggio dei processi (come il Sistema Informativo Integrato), sarebbe opportuno approfondire le fattispecie oggetto di trattazione in un apposito tavolo tecnico.

In ogni caso, l'ambito di applicazione delle procedure speciali potrebbe essere circoscritto, solo a valle del periodo transitorio e comunque dopo un'adequata fase sperimentale, al tema degli indennizzi automatici in quanto connotati da elementi di oggettività, per cui l'attività di riscontro potrebbe rispondere ai requisiti di tempestività insiti nella *ratio* dello strumento. Le altre fattispecie oggetto delle procedure speciali nei settori energetici non appaiono infatti replicabili nel settore idrico, in considerazione sia del diverso grado di "maturità" regolatoria, sia della diversa struttura di filiera.

Altro tema di approfondimento riguarda la chiara **individuazione delle responsabilità** nella garanzia degli standard all'utenza ed il conseguente obbligo di partecipazione al tentativo di conciliazione per quelle gestioni che non sono integrate verticalmente. A titolo esemplificativo, si evidenzia che, pur se la bolletta viene sempre predisposta per tutti i servizi dal gestore dell'acquedotto, all'interno dello stesso ATO, il medesimo utente potrebbe essere servito da gestori differenti per i servizi di acquedotto, fognatura e depurazione, come pure da differenti gestori dello stesso segmento di acquedotto (grossisti). Una controversia potrebbe quindi originare da comportamenti di uno o più gestori non sempre individuabili in prima battuta. Si ritiene, pertanto, che sia opportuno coinvolgere nel processo di conciliazione il gestore responsabile del servizio.

In funzione della necessità di approfondimento di questi ed altri temi sopracitati, Utilitalia conferma la sua disponibilità a fornire il proprio contributo all'interno di tavoli tecnici già avviati dall'Autorità.

Si riportano nel seguito le osservazioni specifiche agli spunti di consultazione

OSSERVAZIONI PUNTUALI

Estensione del sistema di tutele agli utenti del settore idrico

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

R1. Si ritiene che le attività previste siano sufficienti.

R2. Come anticipato nella premessa si ritiene necessario rimodulare il campo di applicazione del sistema di tutele introducendo un sistema di esclusione per i reclami "irricevibili", in ossequio all'articolo 141 bis comma 2. Per quanto riguarda i contenziosi dipendenti dalla normativa primaria o da tematiche non ancora regolate, si suggerisce di valutare approfonditamente la loro compatibilità (ad es. qualità dell'acqua/ fughe idriche) con il modello di conciliazione proposto, anche mediante gli approfondimenti che potrebbero essere resi nell'ambito di un tavolo di lavoro.

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

R3. Si condivide la gradualità proposta, prevedendo un periodo transitorio di un anno, in quanto come espresso anche nel DCO, ciò consentirà ai gestori di adeguare la propria organizzazione interna, essendo ad oggi la situazione ancora estremamente disomogenea, come evidenziato nei punti 2.22 – 2.28 del documento in esame.

- 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?*

R4. In coerenza con quanto riportato nella risposta al precedente spunto di consultazione e con le argomentazioni espresse nella premessa, si ritiene condivisibile prevedere nel periodo transitorio delle deroghe, su istanza adeguatamente motivata del gestore, all'attuazione della disciplina definitiva a regime. Ciò è in linea con i meccanismi di flessibilità previsti anche per la regolazione della qualità contrattuale (RQSII) e per la regolazione della misura (TIMSII).

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?*

R5. Come anticipato nella premessa, la Federazione ritiene che la predisposizione di procedure speciali per il settore idrico debba essere calibrata con le accortezze riportate nella premessa.

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

R6. La Federazione si rende disponibile a fornire il proprio contributo su una serie di temi specifici che potrebbero essere approfonditi in appositi tavoli tecnici avviati dall'Autorità, tra i quali, a titolo esemplificativo, quello richiamato in premessa della definizione del perimetro delle procedure extra-giudiziali.