

Spett.le
Autorità per l'energia elettrica
il gas e il sistema idrico

Direzione Tutela Utenti dei Servizi
Ambientali

Prot. 010/17

Roma, 26 ottobre 2017


Inviata attraverso PEC all'indirizzo utenti-ambiente.aeegsi@pec.energia.it

Oggetto: Invio osservazioni al documento di 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".

Spett.le Autorità,

Si trasmettono in allegato le osservazioni al documento di consultazione in oggetto.

Distinti saluti,

La Presidente

Anna Ferrero

Osservazioni A.N.F.I.D.A. (Associazione Nazionale fra gli Industriali Degli Acquedotti) su Documento di 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.

A nome dell'Associazione desideriamo innanzitutto esprimere plauso per l'intento, manifestato dalla Vostra Spettabile Autorità attraverso il contenuto del Documento di Conciliazione in oggetto, di arrivare a garantire a tutti gli utenti idrici la possibilità di risolvere eventuali controversie con il Gestore (che non abbiano avuto positiva risoluzione in fase di gestione reclamo) attraverso strumenti di risoluzione stragiudiziale delle controversie.

Tale intento è apprezzato e condiviso anche dalla nostra Associazione, e proprio perché è pienamente condiviso l'obiettivo sopra descritto, ci permettiamo di condividere con Voi alcuni suggerimenti e osservazioni, prima di fornire anche le risposte puntuali ai quesiti esposti nel documento.

Desideriamo osservare innanzitutto che, rispetto ad altri settori soggetti alla regolazione da parte della Vostra Spettabile Autorità, nel caso del Sistema Idrico Integrato una parte significativa della regolazione del servizio è ancora deputata agli EGA territoriali, che sono piuttosto numerosi e alle volte un po' troppo frazionati rispetto al territorio regionale, e questo determina differenze anche significative nel Regolamento del Servizio fra un territorio e un altro.

La previsione di istituire in tempi brevi, come quelli rappresentati nel documento, un Servizio Conciliazione nazionale con avvalimento da parte dell'AEEGSI dell'Acquirente Unico, o come lo Sportello per il Consumatore AEEGSI è in contrasto, secondo la nostra Associazione, con un quadro regolatorio sul Sistema idrico integrato non ancora completo, poiché parecchi aspetti della regolazione del servizio sono ancora demandati alle disposizioni degli EGA.

Cio' porta a suggerire di privilegiare in questa prima fase "transitoria" gli strumenti conciliativi di tipo paritetico, ove le istanze dell'Utente siano rappresentate dalle Associazioni Consumatori, tipicamente hanno rappresentanze sullo specifico territorio e ne conoscono le peculiarità, utilizzando contemporaneamente un periodo transitorio più lungo per uniformare a livello regolatorio gli aspetti del servizio idrico che ancora presentano differenze significative nei Regolamenti dei diversi ATO.

Si ritiene fra l'altro che spingere tutti i Gestori all'adozione di protocolli di conciliazione paritetica o comunque a rendersi disponibili ad aderire a richieste di conciliazioni pervenute ad esempio dalle Camere di Commercio aderenti alla convenzione AEEGSI-Unioncamere già attiva per le conciliazioni in

materia energetica potrebbe consolidare un'esperienza condivisa fra Gestori e Associazioni di rappresentanza dell'utenza in materia di "piccoli contenziosi", esperienza necessaria per individuare le tematiche che creano maggiori ragioni di contrasto fra utenti e gestori, e poter quindi, a livello nazionale, discutere di regole uniformi e condivise fra i diversi portatori di interesse, per la definizione delle fattispecie che generano questi contenziosi.

A titolo di esempio, si porta ad esempio il caso delle perdite idriche occulte su impianto interno, e delle regole, (normalmente dettate dal Regolamento del Servizio Idrico Integrato adottato dallo specifico EGA) che consentono all'utente di ottenerne il ricalcolo; sulla base dell'esperienza dei nostri Associati, esistono nei diversi regolamenti d'ambito prescrizioni diverse sia perchè la richiesta di ricalcolo dell'utente stessa sia accolta, sia le modalità di effettuazione del ricalcolo stesso.

OSSERVAZIONI PUNTUALI

Di seguito le risposte agli specifici quesiti posti in consultazione.

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. Inoltre come anticipato nella premessa sarebbe preferibile escludere almeno in fase transitoria la previsione di procedure speciali per il settore idrico, e la costituzione di un Servizio Conciliazione AEEGSI.

R2. No.

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 almeno un anno, preferibile 18 mesi, 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. Si.

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. Si ritiene che la predisposizione di procedure speciali per il settore idrico sia, almeno per ora, inadatta a cogliere le specificità del settore idrico nella fase transitoria.

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

R6. L'Associazione si rende disponibile a fornire il proprio contributo su temi specifici che potrebbero essere approfonditi in appositi tavoli tecnici avviati dall'Autorità. Temi di approfondimento potrebbero essere ad esempio la definizione del perimetro delle procedure extra-giudiziali, le problematiche in merito al riconoscimento di ADR costituiti anche da Gestori con caratteristiche che rendono difficile perseguire il requisito di terzietà dell'organismo di conciliazione, il ruolo degli EGA che a oggi avocano a se compiti conciliativi.