



**LEGA CONSUMATORI**

Promossa dalle Acli nel 1971  
Associazione di difesa delle famiglie,  
dei consumatori e utenti



## **CONTRIBUTO DELLA LEGA CONSUMATORI ALLA CONSULTAZIONE DELLA AEEGSI CON IL DOCUMENTO 667.2017**

La Lega Consumatori ha anticipato nella recente riunione della Autorità con le associazioni dei consumatori un apprezzamento dei contenuti, degli obiettivi e della linea sottesa al Documento in consultazione.

Il contributo della associazione sceglie come punto di partenza il passo del documento che riconosce come “ La normativa primaria, antecedente l’emanazione del d.lgs. 130/2015, ha incardinato la diffusione delle procedure di risoluzione alternative delle controversie nel settore idrico all’interno del sistema delle Carte dei Servizi ed in particolare:3.2.a) la legge 24 dicembre 2007, n. 244 all’art. 2, comma 461, ha disposto che gli Enti locali devono prevedere l’obbligo per il soggetto gestore di emanare una Carta dei Servizi, recante, fra l’altro, le modalità per adire le vie conciliative, garantendo la qualità, l’universalità e l’economicità delle relative prestazioni; ed anche alla affermazione che

“3.2.b) la legge 18 giugno 2009, n. 69 all’art. 30, comma 1. ha disposto che le Carte dei Servizi dei soggetti pubblici e privati erogatori di servizi pubblici o di pubblica utilità devono prevedere forme di risoluzione non giurisdizionale delle controversie”.

La Lega Consumatori in questo quadro ritiene opportuno richiamare “ l’accordo della conferenza unificata Stato Regioni” del 26 settembre 2013 che propone le Linee Guida per la costruzione delle carte della qualità dei servizi pubblici locali e fa una proposta di modello ADR paritetico che per altro anticipa il Dlgs del 6 agosto 2015 n. 130 che anche per questo lo recepisce con il seguente punto: “ Appendice 3 Art. 141-ter (Negoziazioni paritetiche). -

2. Rientrano nelle procedure di cui al comma 1 esclusivamente le negoziazioni paritetiche disciplinate da protocolli di intesa stipulati tra i professionisti o loro associazioni e un numero non inferiore a un terzo delle associazioni dei consumatori e degli utenti, di cui all'articolo 137, nonché quelle disciplinate da protocolli di intesa stipulati nel settore dei servizi pubblici locali secondo i criteri a tal fine indicati nell'accordo sancito in sede di Conferenza unificata Stato-regioni e Stato-città ed autonomie locali del 26 settembre 2013, pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 254 del 29 ottobre 2013. “



LEGA CONSUMATORI

Promossa dalle Acli nel 1971  
Associazione di difesa delle famiglie,  
dei consumatori e utenti



Ora La Lega Consumatori con riferimento alla “ indagine conoscitiva sulle procedure di risoluzione stragiudiziale delle controversie, tra utenti e gestori del SII, approvata con deliberazione 12 marzo 2015, 97/2015/E/idr (di seguito: Indagine dell’Autorità)<sup>14</sup>” con la quale “, l’Autorità ha rilevato l’esistenza di carenze tali da indurla alle seguenti conclusioni: *“il fenomeno delle procedure di risoluzione alternativa delle controversie fra utenti e gestori, nella gran parte dei casi, non sembra aver attecchito diffusamente nel SII, non solo in termini di effettiva disponibilità, ma anche per quanto concerne l’informazione e la capacitazione dell’utente in materia”*. Ugualmente con riferimento alla affermazione che “2.22 L’analisi svolta dimostra un’elevata disomogeneità: l’utente –a seconda del gestore e dell’ambito territoriale di riferimento –può avvalersi di strumenti eterogenei per risolvere una controversia attuale o potenziale, quali, ad esempio, una procedura conciliativa paritetica, un servizio di conciliazione attivo presso la Camera di Commercio locale, una Commissione Conciliativa Regionale, una procedura conciliativa innanzi ad un organismo ADR,” ritiene opportuno riprendere e riproporre IL MODELLO di negoziazione “secondo i criteri della Conferenza Stato- regioni citata.

Il modello di negoziazione proposto dalla Conferenza si compone di un protocollo di intesa e di un regolamento. Del Protocollo riteniamo utile riprendere per un auspicabile percorso di omogeneizzazione delle procedure di conciliazione nel SII i seguenti punti:

1. Al fine di preservare il diretto rapporto tra X ed i suoi utenti e di migliorare la qualità del servizio e della trasparenza dell'informazione agli stessi, l'avvio della procedura volontaria di conciliazione paritetica si attua dopo che il consumatore e utente ha esperito con esito negativo il tentativo individuale di reclamo scritto.
2. Le Parti si impegnano ad assicurare un'ampia informativa ai consumatori interessati sulla procedura di conciliazione e le modalità per ricorrervi, con l'obiettivo di garantire la massima trasparenza e comprensibilità delle informazioni.
3. La procedura di conciliazione prevista dal presente Protocollo ha natura volontaria. Il consumatore resta pertanto libero in qualsiasi momento di rinunciare al tentativo di conciliazione e di adire l'autorità giudiziaria ordinaria.
4. Se la conciliazione ha esito positivo è redatto un verbale di conciliazione avente efficacia di accordo

**SEDE NAZIONALE**

Via delle Orchidee 4/A – 20147 MILANO

Tel. 02.48.30.36.59 - Fax. 02.48.30.26.11

[www.legaconsumatori.it](http://www.legaconsumatori.it) e-mail: [milano@legaconsumatori.it](mailto:milano@legaconsumatori.it)



**LEGA CONSUMATORI**

Promossa dalle Acli nel 1971  
Associazione di difesa delle famiglie,  
dei consumatori e utenti



**transattivo, ai sensi degli artt. 1965 e seguenti del cod. civile.**

**5. Le Parti concordano di dare alla procedura una gestione pienamente paritaria e di verificare annualmente l'andamento, anche al fine di coordinarla con eventuali iniziative legislative in materia di composizione stragiudiziale delle controversie.**

**6. I conciliatori devono partecipare a specifiche iniziative formative.**

**Del Regolamento meritano di essere ripresi i primi 2 articoli.**

#### **Art.1- Disposizioni generali**

**Tra le parti viene costituito il Comitato paritario di gestione, che presiede a tutta l'attività prevista e disciplinata dal presente regolamento.**

**Il Comitato paritario di gestione è composto da un numero pari di rappresentanti della azienda e delle associazioni: il primi di nomina aziendale, i secondi di nomina delle associazioni dei consumatori, secondo un criterio turnario.**

**Il Comitato Paritario di gestione si avvale della segreteria di conciliazione e della Commissione di Conciliazione.**

#### **Art. 2 - Segreteria di conciliazione e Comitato Paritario di Gestione**

**La Segreteria di conciliazione è concordata nel Comitato Paritario di Gestione, ha il Compito di fornire il supporto logistico e organizzativo per le attività disciplinate nel presente regolamento, ha sede presso l'azienda e va intesa come soggetto terzo, Compito del Comitato Paritario di Gestione è quello di valutare eventuali ricorsi in materia di composizione delle commissioni sotto il profilo della loro indipendenza e di vigilare sull'osservanza dei codici deontologici da parte dei conciliatori.**

**Il Comitato deve adottare un unico Codice di Condotta**

**Va notato che nella elaborazione culturale della conciliazione paritetica questi due articoli dimostrano un salto di qualità: la novità della adozione del Comitato Paritetico di Gestione segna il passaggio dalla procedura negoziata tra AA.CC e Azienda alla gestione partecipata in modo paritetico della procedura.**

**Anche la questione dibattuta della segreteria di conciliazione in rapporto al requisito di indipendenza è risolto con la condivisione che essa pur se collocata presso l'azienda va intesa come soggetto terzo.**

**Ora la Lega Consumatori ritiene serio e credibile proporre con la**

**SEDE NAZIONALE**

Via delle Orchidee 4/A – 20147 MILANO

Tel. 02.48.30.36.59 - Fax. 02.48.30.26.11

[www.legaconsumatori.it](http://www.legaconsumatori.it) e-mail: [milano@legaconsumatori.it](mailto:milano@legaconsumatori.it)



**LEGA CONSUMATORI**

Promossa dalle Acli nel 1971  
Associazione di difesa delle famiglie,  
dei consumatori e utenti



**valorizzazione del documento 667.2017 questo modello della Conferenza che per altro ha anticipato le procedure oggi in vigore nel comparto energetico.**

**Va sottolineato che il Documento della Conferenza fa due annotazioni concrete e importanti:**

**1) Quanto stabilito dalle lettere b), e), d), e) ed t). del citato comma 461 dell'art. 2 della legge finanziaria 2008, che non va intesa come una norma che prevede la concertazione. ma la partecipazione;**

**2) in particolare di quanto stabilito dalla lettera t) del comma 461 dell'art. 2 della legge finanziaria 2008. relativa all'obbligo di finanziamento a carico dei soggetti gestori, senza ulteriori costi a carico degli utenti di detti servizi. valutando la possibilità di prevedere in connessione a tale ambito anche le risorse necessarie per una sorta di rimborso spese per attività delle associazioni dei consumatori di assistenza nelle eventuali procedure di conciliazione ,onncssc e per eventuali altre attività che vedano le associazioni coinvolte in modo proattivo in attività di miglioramento dei servizi pubblici locali interessati (ad esempio, campagne di incentivo all'uso del mezzo pubblico e *best practice* ambientali. di antievasione. contro le azioni di vandalismo, per la promozione dell'uso razionale delle risorse energetiche ed idriche. ccc.); Allegato 3 “**

**Delle Linee Guida per l'elaborazione delle carte della qualità dei servizi riportiamo ora i requisiti minimi per il settore idrico:**

### **SERVIZIO IDRICO INTEGRATO**

**Per il settore idrico integrato, in particolare, pur riportando gli indicatori seguenti come contributo di riflessione, si sottolinea l'esigenza di attenersi al momento agli indicatori previsti dallo Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta del servizio idrico integrato di cui al DPCM 29 aprile 1999, e di evitare di anticipare, ove non necessario, le diverse od ulteriori prescrizioni che potranno essere organicamente fornite dall'Autorità per l'energia elettrica ed il gas) *a)fornitura ,li acqua potabile* (in gg lavorativi dalla richiesta):**

**SEDE NAZIONALE**

Via delle Orchidee 4/A – 20147 MILANO  
Tel. 02.48.30.36.59 - Fax. 02.48.30.26.11  
[www.legaconsumatori.it](http://www.legaconsumatori.it) e-mail: [milano@legaconsumatori.it](mailto:milano@legaconsumatori.it)



## LEGA CONSUMATORI

Promossa dalle Acli nel 1971  
Associazione di difesa delle famiglie,  
dei consumatori e utenti



1. **tempo tecnico di preventivazione allacciamento nuova fornitura idrica:**
2. **tempo tecnico di esecuzione allacciamento nuova fornitura idrica***(distinguendo se possibile i casi in cui sia richiesta l'esecuzione preventiva di lavori semplici da quelli in cui sia richiesta l'esecuzione di lavori complessi);*
3. **tempo per la riattivazione della fornitura idrica;**
4. **tempo per la disattivazione/cessazione della fornitura idrica;**

**b) allacciamento scarichi fognari (in gg lavorativi dalla richiesta):**

1. **tempo tecnico di preventivazione allacciamento;**
2. **tempo tecnico di esecuzione** *(distinguendo se possibile i casi in cui sia richiesta l'esecuzione preventiva di lavori semplici da quelli in cui sia richiesta l'esecuzione di lavori complessi);*
3. **, "o territorio non servito da scarichi fognari comunali** *(da non utilizzare come indicatore, ma solo come eventuale informazione di contesto);*

**e) accessibilità al servizio:**

1. **presenza call center [i] , n. verde@ n. a pagamento, @ sistemi di front office GiJ ;**  
**rispetto degli appuntamenti concordati in % :**
2. **fascia di disponibilità in ore al giorno per gli appuntamenti concordati;**
3. **tempi di risposta alle richieste e ai reclami scritti** *(da articolare in giorni e percentuali)*

**d) gestione del rapporto contrattuale con l'utente:**

1. **periodicità lettura dei contatori;**
2. **tempo di rettifica di fatturazione (in gg lavorativi dalla richiesta);**
3. **tempo massimo verifica funzionalità impianti e contatore (in gg lavorativi dalla richiesta);**

**e) sospensioni programmate:**

1. **preavviso (tempo minimo);**
2. **durata (tempo massimo);**
3. **media annua delle sospensioni programmate negli ultimi 5 anni** *(da non utilizzare come indicatore, ma solo come eventuale informazione di contesto);*

**f) modalità di comunicazione; pubblicazione ed eventuale periodicità:**

1. **qualità e perdite di rete;@ ogni...mesi;**



LEGA CONSUMATORI

Promossa dalle Acli nel 1971  
Associazione di difesa delle famiglie,  
dei consumatori e utenti



2. qualità acqua; @ ogni... mesi:
3. controllo sugli scarichi; @ ogni... mesi;
4. individuazione aree omogenee di intervento. @ ogni....mesi:

***Lega Consumatori apprezza e condivide quanto espresso nei  
due passi seguenti del Documento 667.2017***

“ l’attivazione e l’operatività di una rete di punti di contatto (sportelli territoriali) delle Associazioni in grado di fornire ai clienti finali domestici informazione e assistenza qualificata sia sulle condizioni di erogazione dei servizi, sia sul funzionamento dei mercati finali sia in relazione a tutte le potenziali criticità relative al rapporto di fornitura (progetto “Energia: Diritti a vivavoce”)35;

- • il sostegno alle procedure conciliative, attraverso il riconoscimento alle Associazioni di consumatori di un contributo forfetario per le attività di consulenza e assistenza ai consumatori per l’accesso alle procedure del Servizio conciliazione, fino all’ammissione della domanda, e le attività di rappresentanza dei consumatori nelle procedure svolte e concluse positivamente presso il Servizio medesimo, e il riconoscimento di un analogo contributo a copertura dei costi sostenuti dalle Associazioni per il raggiungimento dell’accordo transattivo nell’ambito delle conciliazioni paritetiche 36.”

L’associazione intende motivare tale apprezzamento con le seguenti osservazioni: il progressivo affermarsi del mercato finisce per offrire alla maggioranza degli utenti la possibilità di cogliere e usufruire di opportunità e quindi di valutare come positiva tale evoluzione.

Però una minoranza consistente di utenti si trova in condizioni di carenza di informazioni, di consigli, di sostegno quindi in condizioni di vulnerabilità e pertanto meritevole di assistenza e di accompagnamento.

Per altro questo avviene in un contesto di riduzione di interventi pubblici vedi ad esempio la diminuzione degli assistenti sociali.

Non va infine taciuto il ritardo con il quale sopra tutto le regioni e i comuni realizzano gli impegni di adozione delle Linee Guida dell’Accordo della Conferenza Unificata cui in modo ricorrente ci siamo riferiti con questo contributo.

Tutto questo rende auspicabile una forte e leale collaborazione delle Associazioni dei Consumatori, a partire dalla necessaria opera di sensibilizzazione ed educazione e di difesa dei cittadini consumatori e utenti con l’Autorità per l’attuazione di quanto proposto dal Documento 667/2017 in consultazione.

Milano 25 ottobre 2017

Il Presidente Nazionale  
Pietro Praderi

**SEDE NAZIONALE**

Via delle Orchidee 4/A – 20147 MILANO

Tel. 02.48.30.36.59 - Fax. 02.48.30.26.11

www.legaconsumatori.it e-mail: milano@legaconsumatori.it



LEGA CONSUMATORI

Promossa dalle Acli nel 1971  
Associazione di difesa delle famiglie,  
dei consumatori e utenti



**SEDE NAZIONALE**

Via delle Orchidee 4/A – 20147 MILANO  
Tel. 02.48.30.36.59 - Fax. 02.48.30.26.11  
[www.legaconsumatori.it](http://www.legaconsumatori.it) e-mail: [milano@legaconsumatori.it](mailto:milano@legaconsumatori.it)