

Arezzo, 25 ottobre 2017

Società Nuove Acque  
Loc. Poggio Cuculo Arezzo  
ATO n. 4 Altovaldarno

**Autorità per l'energia elettrica il gas e  
il sistema idrico  
Direzione Sistemi Idrici  
Piazza Cavour 5 – 20121 Milano**

**Oggetto: Osservazioni al documento di consultazione 667/2017/R/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.***

Di seguito si riportano gli spunti di riflessione sui quesiti sottoposti a consultazione dall'Autorità

***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?***

**R2** Si ritiene utile precisare il rapporto tra i sistemi di Conciliazione di secondo Livello previsti attualmente dall'EGA che nel nostro contesto ha approvato, ormai da anni, il Regolamento di Tutela dell'Utenza istituendo le Commissioni Conciliative Paritetiche e le Commissioni Regionali di Conciliazione.

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

**R3** La previsione di un periodo transitorio è necessaria per portare avanti le attività di coordinamento di cui al punto R2 da valutare se sarà sufficiente un anno o un periodo maggiore.

***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** Durante il periodo transitorio sarebbe auspicabile mantenere le regole previste dai singoli EGA al fine di evitare difficoltà per gli utenti.

***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**

Durante il periodo transitorio non è auspicabile l'introduzione di nuove forme di conciliazione dovendo, tale periodo essere utilizzato per coordinare al meglio gli strumenti adottati nei vari territori con quelli ipotizzati a livello nazionale.

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

**R6** Monitorare quali tra le esperienze locali si siano dimostrate più efficaci, fruibili dall'utente e gestibili da parte degli operatori per elevarle a best practice e adattarne –anche parzialmente – modalità e procedure all'intero sistema nazionale.