

**SISTEMI DI TUTELE DEGLI UTENTI DEL SERVIZIO IDRICO
INTEGRATO PER LA TRATTAZIONE DEI RECLAMI E LA
RISOLUZIONE EXTRAGIUDIZIALE DELLE CONTROVERSIE
Inquadramento generale e primi orientamenti
DOCUMENTO PER LA CONSULTAZIONE 667/2017/E/IDR**

In merito alla consultazione di cui al DCO 667/2017/E/IDR **MOVIMENTO CONSUMATORI** invia le seguenti note:

PREMESSA

Il percorso proposto dall'autorità, che intende estendere al settore idrico lo stesso schema di sistemi di tutele già operativo per i settori dell'energia elettrica e del gas, ad opinione della scrivente associazione, **non è perfettamente aderente alle peculiarità del settore idrico né pienamente rispondente agli obiettivi evidenziati** al paragrafo 4.1 del DCO in consultazione, **considerate tutte le specificità e le criticità che caratterizzano il settore**, ampiamente sottolineate nel documento e che lo diversificano dai settori energia elettrica e gas, quali:

- esistenza di una *governance* e regolazione multilivello e presenza di un numero rilevante di gestori del servizio idrico integrato frammentati sul territorio nazionale nonché molto disomogenei tra di loro quanto ad organizzazione ed efficienza;
- forte ritardo nel raggiungimento di assetti definitivi, in attuazione di quanto previsto dal Codice dell'Ambiente;
- presenza di aziende che gestiscono impianti con significativi problemi infrastrutturali ereditati da precedenti gestioni;
- nell'ambito delle predisposizioni tariffarie, con particolare riferimento agli aspetti tecnici ed infrastrutturali, vetustà e stato di conservazione delle reti e degli impianti con conseguenti perdite di rete; tutela delle fonti di approvvigionamento e rispetto della normativa vigente in tema di qualità dell'acqua destinata al consumo umano; assenza o vetustà dei misuratori; collettamento e trattamento delle acque reflue; sistemi di telecontrollo ed efficientamento energetico degli impianti;
- sotto il profilo tariffario a fronte di oltre 2.000 gestori del SII sono state rilevate significative carenze nelle anagrafiche di utenza e nella documentazione relativa agli *asset* componenti gli impianti, con conseguente scarsa qualità, commerciale e tecnica, nell'erogazione del servizio.
- scarso livello di capacitazione dell'utente, carente e disomogeneo panorama informativo che comporta l'utente del SII sia ancora oggi non adeguatamente



informato, non del tutto consapevole rispetto ai propri diritti e non disponga, in modo facilmente accessibile, delle informazioni necessarie relative alla qualità del servizio

Rispetto agli obiettivi generali richiamati al paragrafo 4.1 e successivamente al punto 4.9, circa il **trattamento efficace dei reclami e le procedure di conciliazione**, si osserva che il sistema organizzativo Acquirente Unico, per quanto strutturato ed efficiente, manca di due fondamentali requisiti quale l'esperienza e la conoscenza delle realtà territoriali e la presenza territoriale, caratteristiche distintive delle associazioni consumeristiche, pertanto, considerando la complessità del sistema idrico che vede coinvolte 465 aziende, 1600 comuni con rispettive carte servizi e regolamenti del SII, si dubita che possa essere in grado di rispondere in maniera efficace e da solo garantire agli utenti del servizio idrico le stesse garanzie dei settori ee e gas.

Il documento stesso non manca di riconoscere l'**importanza del ruolo rivestito dalle AACC nel favorire l'accesso dei consumatori ai diversi strumenti di tutela** disponibili ed è stato chiaramente evidenziato che il primo ed unico baluardo ad oggi a supporto delle procedure di risoluzione delle controversie a disposizione del consumatore nel settore idrico è rappresentato dai protocolli volontari nati sulla base di sistemi di autoregolazione AACC-Aziende **pertanto l'ipotesi di un ruolo meramente informativo delle AACC si ritiene sia riduttivo**.

Lo stesso concetto di informazione di fronte ad un livello tale di complessità del sistema e di tecnicismo della materia, che richiede quindi un elevato grado di formazione necessario a padroneggiarla configura una funzione di "**consulenza**" che ha un valore ben superiore alla mera informazione che può essere resa anche attraverso materiale divulgativo e pubblicitario. Si pensi a tutte le attività ad oggi svolte in autoregolazione con le aziende (canali dedicati, protocolli di autoregolazione e di conciliazione ecc.) per i quali il numero di reclami è sensibilmente diminuito. Relegare quindi le AACC al ruolo di meri "informatori" sviscerisce anche la scelta di investimento nella formazione specifica.

Anche i dati presentati in sede di incontro in autorità relativi alle procedure chiuse con esito positivo presso l'AU hanno chiaramente evidenziato che un'alta percentuale è da ricondursi ad intermediazione delle AACC.

RISPOSTA AI QUESITI

Rispetto quindi ai quesiti Q1 - Q2 - Q5 si ritiene che non vi siano ulteriori attività da affidare allo Sportello in avvalimento di AU e l'aspetto ulteriore da considerare nel sistema di tutele in fase transitoria ed a regime riguarda il coinvolgimento delle AACC e la definizione del ruolo delle stesse nel contesto complessivo.



Ciò premesso, a parere della scrivente associazione, piuttosto che agire per la strutturazione di “un unico sportello nazionale di informazione ed assistenza” risulta strategicamente più adeguato tendere ad un **“Sistema Unico e Complementare”** di informazione ed assistenza al consumatore che coniughi tutte le risorse e le esperienze degli attori coinvolti. Nello specifico e focalizzando l’attenzione sul ruolo delle associazioni, l’autorità potrà utilmente avvalersi della rete strutturata e qualificata degli sportelli territoriali delle AACC afferenti il progetto “Energia Diritti a Viva Voce” che dispone già di personale qualificato e costantemente aggiornato (in parte già formato anche per il sistema idrico su base volontaria dalle AACC di intesa con le imprese del settore idrico attraverso un programma formativo certificato dalla stessa autorità e che sarà potenziato attraverso i corsi di formazione del progetto PFR), di una piattaforma informativa per il caricamento, la gestione ed il costante monitoraggio dei dati operativi, sottoposta ad indirizzo e verifica periodica da parte dell’autorità garante e che quindi esprime tutti i requisiti qualitativi e strutturali per garantire un corretto supporto all’azione di tutela del consumatore.

Al riguardo, al successivo punto 4.2, il documento stesso richiama la necessità di “un unitario sistema” che non crei discriminazione nei tre settori di competenza, quindi sottolineando l’importanza dell’interazione tra i vari strumenti che può essere realizzata individuando un interlocutore unico, che l’emarginata associazione non ha difficoltà a riconoscere nell’AU quale braccio operativo dell’autorità garante, ma con riconoscimento effettivo e stabile del ruolo di collettori delle esigenze territoriali delle AACC.

In tale ottica un’ulteriore importante sinergia può essere rappresentata dall’allargamento delle competenze dell’AU alla funzione di assistente al coordinamento dei Gruppi di Acquisto così come prevista dall’art.29 del DDL Concorrenza e ciò renderebbe innovativa tale prassi in un settore frammentato come quello del Sistema Idrico.

Quanto al richiamato requisito di flessibilità del sistema di tutela resta evidente che un servizio unico accentrato e non strutturato territorialmente quale quello di AU risulta per sua natura poco flessibile, piatto e quindi non rispondente in maniera efficace alle differenti esigenze degli ambiti territoriali. Al contrario invece le AACC vantano contatti e relazioni strutturate sul territorio sia sul piano istituzionale che con riferimento alle aziende del settore che agevola il confronto diretto a livello locale e consente di fornire risposte adeguate e differenziate per aree di ambito, ciascuna con le proprie problematiche che non possono essere disgiunte dal contesto territoriale.

Anche relativamente all’incidenza in termini di costi per il consumatore ed al richiamo ad una presunta gratuità dell’attuale sistema costituito dallo Sportello del Consumatore e dal Servizio Conciliazione, è innegabile che l’attività di informazione ed assistenza resa dalla rete di sportelli delle associazioni dei consumatori afferenti il progetto Energia Diritti a Viva Voce è resa in forma



totalmente gratuita per il cittadino in quanto l'investimento sulla progettazione attinge a fondi non incidenti sulle tasche dei cittadini, altrettanto non può dirsi per l'apparato dell'AU i cui costi parzialmente ricadono sulle bollette elettriche (vedasi Appendice DCO punto A1.5).

Nell'ipotesi formulata di pieno allargamento di tutte le attuali competenze relative al mercato dell'energia elettrica e del gas all'idrico, resta evidente la necessità di un potenziamento della struttura con evidenti ulteriori costi di investimento e gestione.

Alla luce di tali considerazioni, la scelta dell'autorità regolatoria di investire totalmente, o comunque in massima parte, sul potenziamento dell'AU, che richiede comunque uno sforzo notevole in termini di risorse e di azioni operative senza garantire a nostro avviso gli obiettivi di cui sopra, non va nella direzione del pieno interesse del consumatore dal momento che un'alternativa valida e fattiva esiste ed è rappresentata dalla richiamata rete degli sportelli territoriali delle AACC.

Pertanto, rispetto allo schema di tutele proposto le emarginate associazioni ritengono che **il livello base ed il primo livello vada potenziato attraverso un sistema integrato di collaborazione con gli sportelli delle associazioni** dove operano collaboratori esperti della materia e del sistema gestionale del settore idrico. Così come un ruolo centrale dovrà avere la formazione ed il costante aggiornamento del personale addetto.

Rispetto al II livello il riconoscimento e la stabilizzazione del ruolo delle AACC consentirebbe di poter lavorare sulla creazione degli organismi ADR compensando l'attuale gap strutturale del sistema paritetico e di intervenire in maniera incisiva soprattutto nei contesti locali meno strutturati o maggiormente critici che faticano ad adeguarsi all'intervento normativo e regolatorio fornendo risposte concrete e rapide alle esigenze dei cittadini di tali aree.

Particolare non secondario da sottolineare: la procedura paritetica prevede solitamente la **sospensione delle azioni di tutela ed autotutela**, cosa non prevista nel Servizio Conciliazione dell'AU e tale previsione, soprattutto per il settore idrico di vitale importanza e nei casi più critici, diventa fondamentale nella tutela del consumatore e per ridurre il contenzioso.

Rispetto ai quesiti Q3 – Q4 sul tema gradualità e flessibilità dell'estensione delle tutele al settore idrico, si ritiene importante mantenere l'originario percorso anche in considerazione del motivo per cui tale iter è stato concepito e cioè la nascita di efficaci filtri di accesso alla giustizia da parte del consumatore, quindi tendenzialmente si guarda con sfavore, se non strettamente necessario, ad eventuali deroghe.



Infine Movimento Consumatori guarda con particolare favore alla proposta di cui al punto 4.26 rispetto alla creazione di **Focus Group** ed al riguardo, come evidenziato in sede di presentazione del DCO, sarebbe utile riprendere la positiva esperienza dei Gruppi di Lavoro settoriali anche presso l'AU.

Quanto al richiamo all' incisivo intervento del legislatore europeo a sostegno delle ADR per i consumatori si evidenzia come per l'Italia sono state espressamente salvaguardate, in quanto best practice, le negoziazioni paritetiche. Rispetto invece al riferimento all'esperienza inglese il richiamato schema prevede, a differenza della struttura afferente l'AU, una strutturazione del CCWater anche regionale e non solo nazionale, tale appendice territoriale può essere rappresentata, nell'esperienza italiana, dagli sportelli territoriali delle AACC nella forma aggregata del progetto Diritti a VV.

Avv. Ovidio Marzaioli

Responsabile Ambiente ed Energia