

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

Direzione Tutela Utenti dei Servizi
Ambientali

Prot. IR004287-2017-P

Genova, 25 ottobre 2017

Inviata attraverso il servizio interattivo sul sito internet www.autorita.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,



Ing. Alessandro Cecchi

Responsabile Affari Regolatori Gruppo Iren

Allegato: Osservazioni Gruppo Iren al DCO 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.

Sede Legale

Via Nubi di Magellano, 30
42123 Reggio Emilia
Tel. +39 0522 2971
Fax +39 0522 286246

Uffici di Torino

Corso Svizzera 95
10143 Torino
Tel. +39 011 4098111
Fax +39 011 0703598

Uffici di Genova

Via SS. Giacomo e Filippo, 7
16122 Genova
Tel. +39 010 558115
Fax +39 010 5586348

Uffici di Parma

Strada S. Margherita, 6/A
43123 Parma
Tel. +39 0521 2481
Fax +39 0521 248262

Uffici di Piacenza

Strada Borgoforte, 22
29122 Piacenza
Tel. +39 0523 5491
Fax +39 0523 615297

Osservazioni Gruppo IREN al

DCO 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”

CONSIDERAZIONI DI CARATTERE GENERALE

Si premette che la Scrivente Società ritiene importante e condivisibile l'intento di Codesta Autorità di far sì che anche tutti gli Utenti del Servizio idrico integrato, come già i Clienti gas ed energia elettrica, possano avere 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.

Si segnala però che, mentre nel caso dei mercati energetici, il Servizio Conciliazione Energia e il servizio dello Sportello per il Consumatore di Energia c/o Acquirente Unico sono stati istituiti quando la normativa di regolazione del settore era già pienamente sviluppata, e vi erano quindi regole certe e soprattutto uniformi su tutto il territorio nazionale per tutti i Clienti gas ed energia elettrica, nel caso del Sistema Idrico Integrato una parte significativa della regolazione del servizio è ancora deputata agli EGA territoriali, e questo determina differenze anche significative nel Regolamento del Servizio fra un territorio e un altro.

Quanto sopra porta a suggerire che in una prima fase che vengano privilegiati gli strumenti conciliativi di tipo paritetico, ove le istanze dell'Utente sono veicolate da Associazioni Consumatori che 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. Fra l'altro incentivare l'adozione di protocolli di conciliazione paritetica su tutto il territorio nazionale e per tutti i gestori del Servizio Idrico potrebbe consolidare un'esperienza condivisa fra Gestori e Associazioni

di rappresentanza dell'utenza, necessaria per individuare le tematiche che creano maggiori ragioni di contenzioso fra utenti e gestori, per la gestione delle quali individuare regole uniformi e condivise fra i diversi portatori di interesse, sull'intero territorio nazionale.

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; si tratta di una casistica che, per l'esperienza in materia di conciliazioni idriche del Gruppo IREN (ancorché su un numero limitato di richieste) è una delle maggiori fonti di contenzioso e di conseguenza di richiesta di soluzione stragiudiziale delle controversie; nei diversi regolamenti d'ambito, però, può variare sia il numero di anni intercorrenti fra una richiesta di ricalcolo e la successiva da parte dell'Utente perché la richiesta stessa sia accolta, sia le modalità di effettuazione del ricalcolo stesso.

In una situazione di regole ancora diverse su molti aspetti del servizio, come sopra esemplificato, si ritiene quindi prematura l'istituzione di servizi centralizzati per la conciliazione o per le richieste del tipo "Portale Operatori e Gestori", mentre si ritiene molto positivo e importante spingere tutti i Gestori in tempi brevi ad attivare strumenti di risoluzione stragiudiziale delle controversie con le controparti consumeristiche o con eventuali associazioni di categoria degli utenti, anche rendendo, dopo un primo periodo transitorio di 12-18 mesi, la conciliazione "obbligatoria" anche sul settore idrico, almeno sui temi della qualità del servizio (si suggerisce di escludere dall'ambito conciliativo i temi legati invece alla qualità della risorsa).

A valle di un periodo di almeno diciotto mesi di piena disponibilità per tutti gli utenti idrici di tali strumenti (i Protocolli di Paritetica, in primis, ma anche, per gli Utenti "non consumatori", la conciliazione presso le Camere di Commercio, come da accordi AEGGSI_Unioncamere già in vigore per la parte energetica), l'esperienza derivante potrà consentire all'Autorità sia di delineare in accordo con tutti i portatori di interesse regole uniformi sui temi più controversi, sia di istituire, se ancora ritenuto necessario, un Servizio conciliazione ed un "servizio smart" a livello nazionale, analoghi a quelli attivi sul settore energetico.

Sede Legale

Via Nubi di Magellano, 30
42123 Reggio Emilia
Tel. +39 0522 2971
Fax +39 0522 286246

Uffici di Torino

Corso Svizzera 95
10143 Torino
Tel. +39 011 4098111
Fax +39 011 0703598

Uffici di Genova

Via SS.Giacomo e Filippo, 7
16122 Genova
Tel. +39 010 558115
Fax +39 010 5586348

Uffici di Parma

Strada S. Margherita, 6/A
43123 Parma
Tel. +39 0521 2481
Fax +39 0521 248262

Uffici di Piacenza

Strada Borgoforte, 22
29122 Piacenza
Tel. +39 0523 5491
Fax +39 0523 615297

OSSERVAZIONI PUNTUALI

Di seguito le risposte agli specifici quesiti posti in consultazione.

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.

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", ed escludendo dalle tematiche conciliative aspetti regolati da specifiche normative nazionali (come i parametri di qualità della risorsa).

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, 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 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, si ritiene 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. La Società, sia direttamente che per il tramite di Utilitalia, 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. Temi di approfondimento potrebbero essere quelli richiamati in premessa sulla definizione del perimetro delle procedure extra-giudiziali, sul riconoscimento di ADR costituiti anche da Gestori con caratteristiche che rendono difficile perseguire il requisito di "terziarietà" dell'organismo di conciliazione, sul ruolo degli EGA.