

Osservazioni dell'ANEA al DCO 614/2015/E/com dell'AEEGSI del 15 dicembre 2015 “Riforma del sistema di tutele dei clienti finali per la trattazione dei reclami e la risoluzione extragiudiziale delle controversie nei settori regolati dall'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico”

L'ANEA (Associazione Nazionale Enti e Autorità di Ambito) presenta le proprie osservazioni al documento per la consultazione 614/2015/E/com dell'AEEGSI, “Riforma del sistema di tutele dei clienti finali per la trattazione dei reclami e la risoluzione extragiudiziale delle controversie nei settori regolati dall'autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico” di seguito DCO 614/2015. Dal momento che il documento è principalmente incentrato sui settori dell'energia elettrica e gas, nel presente documento vengono effettuate solo considerazioni di carattere generale, riprendendo anche quanto anticipato in occasione della formulazione delle osservazioni al DCO 562/2015/E/com.

Come emerge dal DCO 614/2015 il principale obiettivo della strutturazione del sistema di tutele dei clienti finali è quello di garantire una maggiore efficienza in merito al contenimento dei costi, aumentando consapevolezza e grado di informazione degli utenti. Differentemente che negli altri settori, nel Servizio Idrico Ingrato l'individuazione di un percorso con maggiore prossimità può avvalersi efficacemente della *governance multilivello* che caratterizza il settore.

Gli EGA sono enti ai quali il dlgs.152/06 ha trasferito le competenze degli enti locali in materia di SII e ai quali competono gli obblighi stabiliti anche dalla LF2008: pertanto, in qualità di “enti affidanti” nonché in osservanza al generale principio di sussidiarietà verticale, gli EGA sono i “primi” soggetti responsabili degli obblighi derivanti al concessionario dall'affidamento.

La tutela degli utenti e la gestione dei reclami rappresentano una delle forme attraverso le quali l'EGA esercita le proprie funzioni di “ente affidante”: infatti, si tratta di attività con le quali l'EGA non solo può offrire una risposta puntuale e “vicina” all'utente ma può anche supportare la propria attività di controllo sulla qualità delle prestazioni, richiedendo il monitoraggio casuale (perché su richiesta dell'utente) e di dettaglio dell'attività del gestore.

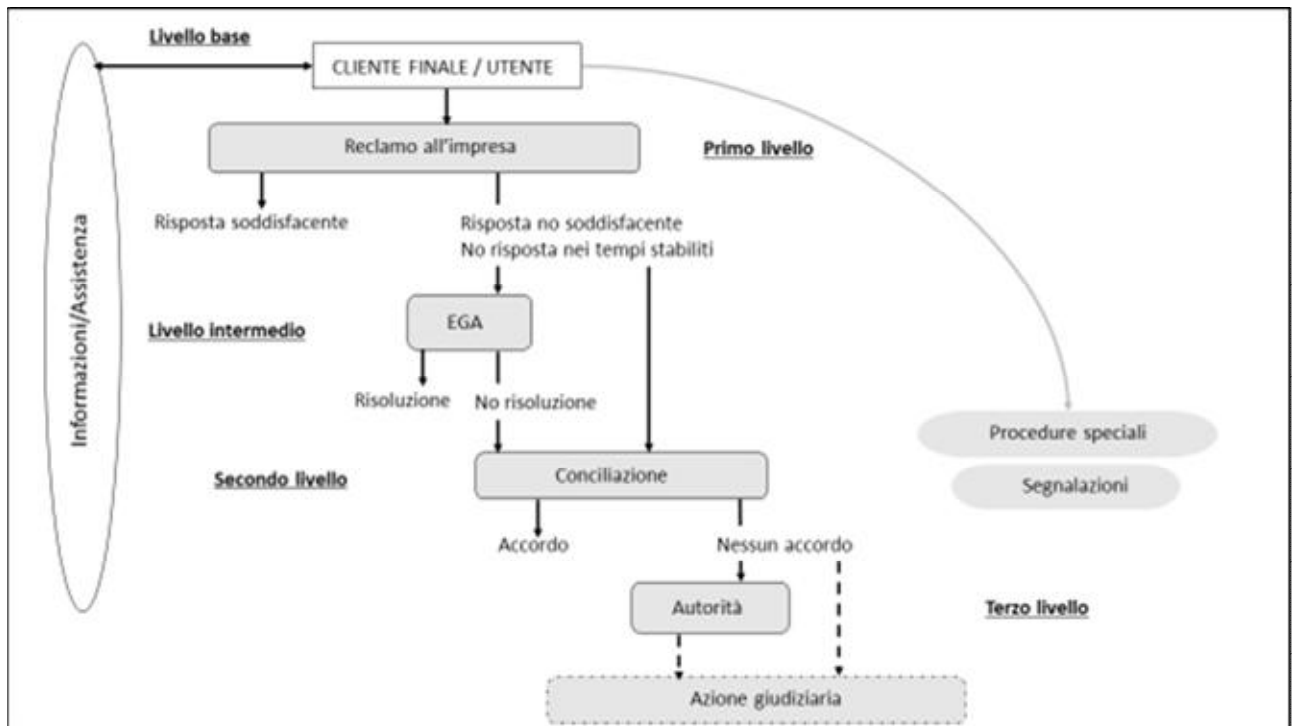
La valorizzazione del ruolo dell'EGA nella attività di tutela dell'utente, considerato che questo è il referente della regolazione a livello locale ed esercita da tempo le funzioni di controllo sul gestore, conoscendone già le prassi operative e le regole interne, appare decisamente più funzionale al perseguimento degli obiettivi di efficacia e efficienza nella attività di risposta all'utente.

Nello schema di seguito viene presentata una proposta di modifica del modello di tutele rappresentato nello schema 2 del DCO 614/2015, tenendo conto anche del ruolo degli EGA. Questa soluzione si colloca già all'interno dell'attuale quadro normativo e non necessita di nessun intervento legislativo in merito.

Come rappresentato, l'attività di tutela svolta dagli EGA si colloca in un livello intermedio (tra il primo e il secondo) al quale l'utente può accedere solo dopo non aver avuto risposta (o non averla avuta soddisfacente) dal gestore e prima del ricorso a soluzioni di ADR, che l'utente può comunque attivare in caso di risposta non soddisfacente dell'EGA.

Il tempo procedurale richiesto all'utente per il livello intermedio offerto dagli EGA è compensato dalla completa gratuità di questa forma di tutela. Inoltre genera due importanti effetti: per il sistema di tutela disegnato dall'AEEGSI la deflazione gratuita del contenzioso; per l'EGA, la ricaduta sull'attività di controllo e sulla regolazione locale.

Insomma, si tratta di un'opportunità in più per l'utente che consente inoltre di conservare il corretto esercizio delle funzioni istituzionali dell'EGA.



Per completare il quadro non può non tenersi conto della disomogeneità a livello territoriale che caratterizza le attività svolte dagli EGA anche con riferimento alla materia della tutela degli utenti. Per far fronte a questa criticità, la soluzione che si propone ha l'obiettivo di mantenere le esperienze che funzionano per, progressivamente, farvi convergere quelle più tardive. Anche attraverso un protocollo inter-istituzionale (il cui schema, per gli EGA, può essere elaborato a livello associativo) l'AEEGSI e gli EGA possono individuare le modalità operative con cui definire l'esercizio delle reciproche competenze in materia di tutela degli utenti in particolare prevedendo la funzione sostitutiva da parte dell'AEEGSI in caso di inadempienza da parte dell'EGA. Contemporaneamente potrebbe essere prevista la rimessione all'EGA delle richieste degli utenti pervenute all'AEEGSI, nel caso questo sia operativo nella attività di tutela e gestione dei reclami. Altri aspetti potranno essere focalizzati ad un successivo approfondimento.