

**Osservazioni dell'ANEA al DCO 225/2016/E/com dell'AEEGSI del 12 maggio 2016
"Riforma del sistema di tutele dei clienti finali per il trattamento dei reclami e la
risoluzione extragiudiziale delle controversie nei settori regolati dall'autorità per
l'energia elettrica il gas e il sistema idrico
– orientamenti finali per i mercati elettrico e gas"**

Con riferimento al DCO 225/2016/E/com, l'ANEA (Associazione Nazionale Enti e Autorità di Ambito) prende favorevolmente atto dell'orientamento manifestato dall'Autorità di approfondire con un apposito documento di consultazione l'opportunità di delineare una specifica regolazione per i settori di competenza dell'Autorità diversi dall'energia elettrica e dal gas. Inoltre, si valuta positivamente, la "leale collaborazione" interistituzionale che l'AEEGSI sta dimostrando nell'aver colto l'esigenza di armonizzare i propri interventi regolatori, con le funzioni di tutela dell'utenza attribuite agli Enti di Governo d'Ambito (EGA).

Come riportato anche all'interno del DCO, il quadro di riferimento si applica a tutti i settori di competenza dell'Autorità, mentre le misure attuative si riferiscono per il momento solo ai mercati dell'energia elettrica e del gas. Per questo motivo di seguito vengono riportate solo alcune considerazioni di carattere generale per iniziare un percorso di riflessione condivisa. Si coglie l'occasione per manifestare la disponibilità dell'ANEA a collaborare con l'AEEGSI nella definizione dell'assetto regolatorio della trattazione dei reclami e della risoluzione extragiudiziale delle controversie nel SII. In particolare si auspica da parte di AEEGSI l'istituzione di un tavolo tecnico che permetta, attraverso il confronto e un approfondimento condiviso, di arrivare a definire un efficace sistema di tutele degli utenti finali. Questo anche per capitalizzare l'esperienza acquisita negli anni dagli Enti di Governo dell'Ambito.

Il presente DCO rappresenta l'opportunità, poi, per condividere alcune riflessioni che evidenziano la necessità di rinviare ad un momento successivo alla consultazione per il SII la applicabilità anche a questo settore del "quadro di riferimento". Pur nella piena condivisione dell'esigenza di razionalizzazione del sistema di tutele, appare infatti preferibile non escludere a priori alcun esito derivante da un confronto tecnico.

Il percorso per la razionalizzazione del sistema di tutela negli "altri" settori regolati dall'AEEGSI (SII e presumibilmente rifiuti), infatti, si caratterizza per diverse specificità che potrebbero condurre alla standardizzazione, solo per tali settori, di uno specifico quadro regolatorio:

- titolarità in capo agli EGA di specifiche competenze amministrative in materia di tutela degli utenti;
- disponibilità per l'AEEGSI (per l'implementazione della sua regolazione) degli EGA, strutture tecniche diffuse sull'intero territorio nazionale,
- natura di servizi di interesse economico generale ma locali.

Come l'ANEA ha già avuto modo di evidenziare nei precedenti documenti di osservazione, è necessario tenere in considerazione la disomogeneità a livello territoriale delle attività svolte dagli EGA, anche con riferimento alla materia della tutela degli utenti.

Tale disomogeneità scaturisce (almeno in parte) dal mancato investimento sulle strutture degli EGA che sono stati destinatari di competenze spesso senza la possibilità di provvedere al necessario reclutamento di personale dotato di specifiche competenze, portando gli EGA a limitare

gli ambiti di esercizio della propria operatività.

Come per l'attività di determinazione della tariffa e di pianificazione degli investimenti, anche per la tutela degli utenti possono ricercarsi soluzioni operative che non compromettano il pieno esercizio da parte degli EGA delle proprie competenze e che valorizzino le esperienze virtuose facendo convergere quelle più tardive (visto anche il processo di riorganizzazione degli EGA, a seguito dell'intervento del cd. Sblocca Italia e del relativo monitoraggio effettuato dall'Autorità).

Nel caso del Servizio Idrico Integrato, all'interno della struttura delle tutele è quindi necessario individuare compiti e competenze dei diversi soggetti regolatori coinvolti. Premesso che si rende necessario un percorso di approfondimento anche a livello normativo, da una prima analisi del quadro di riferimento è possibile comunque iniziare a ipotizzare il posizionamento dell'Ente di Governo dell'Ambito nel sistema. Questo deve tenere conto del fatto che l'EGA è il referente della regolazione a livello locale, oltre alle implicazioni di tipo contrattuale legate anche alla funzione di controllo. Inoltre dovrebbe essere individuato un metodo per poter tenere in considerazione lo spazio lasciato al regolatore locale nella regolazione della qualità contrattuale, come l'individuazione di standard migliorativi rispetto a quelli minimi previsti dall'AEEGSI.

Gli Enti di Governo dell'Ambito potrebbero quindi collocarsi all'interno del livello base, trasversale rispetto agli altri, con un ruolo sia di informazione che di assistenza. Inoltre, come già ipotizzato in occasione delle osservazioni al DCO 614/2015/E/com, potrebbero anche collocarsi in un livello intermedio, tra il primo e il secondo, non alternativo però alla procedura di conciliazione, garantendone l'accesso attraverso la previsione di idonee tempistiche di riscontro da parte dell'EGA. Per quanto riguarda il secondo livello, si potrebbe prevedere per gli utenti possibilità di accedere ad uno strumento di conciliazione gratuito a livello locale. Per esempio questo potrebbe essere implementato attraverso un regolamento predisposto dall'EGA con altri soggetti, come il difensore civico o la Camera di Commercio.

Infine, preme far presente che esiste già nel settore delle telecomunicazioni una esperienza di decentramento sul territorio di alcune funzioni dell'autorità nazionale (come anche riportato dalla stessa AEEGSI nel DCO relativamente al terzo livello).