

STAFFETTA ACQUA

QUOTIDIANO DELL'ACQUA E DEI SERVIZI IDRICI

[stampa](#) | [chiudi](#)

 Copyright © RIP Srl
 Regolazione

mercoledì 02 novembre 2016

di S.B.

Conciliazione, il settore idrico si prepara

Presentata indagine nazionale a cura di Anea e Isscon sulla risoluzione extragiudiziale delle controversie nel servizio idrico. Attesa per future disposizioni Aeegsi, si auspica omogeneità procedure sul territorio nazionale salvaguardando esperienze locali positive, ruolo Egato e associazioni dei consumatori



Omogeneità a livello nazionale delle procedure di conciliazione a disposizione per il servizio idrico, al fine di garantire l'uguaglianza degli utenti a ogni latitudine anche sotto questo aspetto: è questo l'auspicio emerso nel corso del convegno “La conciliazione extragiudiziale nel servizio idrico integrato in Italia. Novità normative, quali scenari e prospettive?” svoltosi a Roma giovedì scorso, a cura dell'Associazione nazionale Autorità ed Enti d'Ambito (Anea) e della fondazione Istituto studi sul consumo (Isscon). L'incontro ha fornito l'occasione per presentare la prima indagine nazionale sulla conciliazione nel servizio idrico, frutto della collaborazione tra i due enti, in vista anche delle novità che investiranno il settore per iniziativa del regolatore nazionale ([v. Staffetta 09/05](#)).

L'auspicio e l'attesa per la futura estensione al settore idrico del Testo integrato conciliazione (delibera Aeegsi 209/2016/E/com) trovano ragione nella constatazione che, attualmente, l'esperienza conciliativa nel settore è caratterizzata da profonda disomogeneità. Molti gestori, molte formule; ma non mancano nemmeno i casi di totale assenza di offerta di strumenti conciliativi. L'obiettivo primario, dunque, è rendere gli utenti “uguali alle varie latitudini” – ha esordito la presidente dell'Anea **Marisa Abbondanzieri** aprendo i lavori – mirando a “far fare un salto di qualità a chi è più indietro”. Come per molti altri aspetti del servizio idrico, le stesse differenze di assetto sia dei gestori che della governance del servizio determinano livelli diversi di sviluppo delle proposte di conciliazione. Per Abbondanzieri c'è un generalizzato bisogno di “cultura dell'accordo” nel Paese, utile ad alleggerire e velocizzare la risoluzione delle controversie. A questo può contribuire la stessa regolazione locale, ha sottolineato la presidente dell'Anea, che occorre rafforzare (a dispetto del fatto che, in certi casi, si avverta “quasi un fastidio” per questo presidio). “Serve molta cautela perché il servizio idrico integrato non ha ancora trovato una ‘pace’ – ha osservato Abbondanzieri – e la regolazione locale è il cuscinetto che consente di calibrare i processi più complessi e delicati” in un contesto che è spesso di disorientamento. Il legislatore, l'Autorità nazionale e i regolatori locali, dunque, devono “fornire supporto alla conciliazione”, e ciò presuppone anche che gli stessi Ambiti siano meglio attrezzati a tal fine; esigenza che però si scontra con i limiti della dotazione di risorse umane degli Ato, legati ai vincoli di spesa pubblica (e talvolta – ha fatto notare Abbondanzieri – ingiustamente gettati nel calderone dei costi/sprechi della politica). Anche le associazioni dei consumatori possono giocare un ruolo importante nella partita della conciliazione, come in altre (l'Anea ha proposto loro, per esempio, di aprire un tavolo sulle tariffe del servizio idrico, vista la diffusa confusione sul tema e il ruolo delle associazioni di cerniera con gli utenti). Positiva, infine, la decisione dell'Aeegsi di prevedere un periodo di osservazione prima di occuparsi di conciliazione nel settore idrico. Qui infatti, secondo la presidente dell'Anea, serve un percorso graduale; ad oggi, “la conciliazione in ambito nazionale non funzionerebbe, allontanerebbe ancora di più i cittadini”, giacché il servizio idrico è visto e vissuto ancora molto diversamente da quello elettrico o del gas.

A presentare lo stato dell'arte della conciliazione nel settore idrico – sulla base di informazioni raccolte presso gestori operanti in 5.434 Comuni che servono complessivamente l'80% della popolazione nazionale – è stata **Anna Rita Popoli** (Isscon). A fornire procedure conciliative è il 61% dei gestori, mentre il 39% non ne dispone. I dati mostrano che l'esperienza della conciliazione è estranea soprattutto ai piccoli gestori (difatti, i dati indicano che oltre 30 milioni di abitanti hanno a disposizione lo strumento della conciliazione, normalmente in uso tra grandi gestori che servono territori estesi). Sono 7 le tipologie di conciliazione praticabili, tra cui la conciliazione paritetica, tipica dell'ordinamento italiano e ampiamente utilizzata; questa è la procedura prediletta nel Nord Italia, mentre nel Centro si ricorre più frequentemente alla commissione conciliativa mista. In generale, Nord e Centro Italia presentano una maggior diffusione della risoluzione alternativa delle controversie (46% e 38% delle procedure disponibili), decisamente meno praticata nel Sud e nelle Isole (15%). Quasi il 30% dei gestori mette a disposizione due o più forme di procedure conciliative.

Grande varietà si rileva riguardo alla durata delle procedure (la media va da 14 a 120 giorni), alle materie ammesse a conciliazione e ai requisiti per l'accesso. Sul piano dell'informazione, quasi l'87% dei gestori rende note le procedure disponibili sul proprio sito web, poco meno del 21% ne dà comunicazione anche in fattura, mentre circa il 28% le indica nelle risposte ai reclami. Si ricorre anche a manifesti presso gli sportelli, menzione nella Carta dei servizi o nel regolamento, evidenza nel sito web dell'Egato di competenza. Nell'11,3% dei casi non risulta disponibile al pubblico alcuna informazione. A consentire la conciliazione online è il 35% dei gestori, nel resto dei casi si dispone solo di procedura fisica. Quanto al successo della pratica, dall'indagine emerge che nel 2014 il 66% delle domande di conciliazione ha avuto soluzione positiva (il 92% di quelle presentate al Nord, il 55% al Centro e il 25% in Sud e Isole). Le controversie conciliate hanno riguardato, al Nord, soprattutto le anomalie nell'erogazione dei servizi (63%), al Centro, le perdite occulte (50%) e gli errori di fatturazione o addebito (23%); mancano dati puntuali riguardo a Sud e Isole. Nel 2015 si è assistito a un incremento delle domande di conciliazione con un calo di quelle conciliate (62%) e un aumento di quelle pendenti (dal 17% al 22%). Così al Nord (le domande conciliate sono scese all'87%) e nel Sud (calo delle domande conciliate al 17,5%, quelle pendenti si attestano al 68% a fronte del 59% del 2014), mentre al Centro le soluzioni positive sono aumentate (59%). Invariate rispetto all'anno precedente le ragioni prevalenti delle controversie. Il dato nazionale delle domande non ammesse è per entrambi gli anni del 10%.

Gli autori dell'indagine indicano come ipotesi di sviluppo della conciliazione nel settore idrico la creazione di una procedura universale per tutti gli utenti, come sarebbe nelle intenzioni dell'Aeegsi, la valorizzazione della conciliazione paritetica e un incremento del ruolo conciliativo degli Egato. Riguardo a quest'ultimo punto, **Alessandra Francesconi** (Anea) ha posto in risalto come gli Egato siano uno strumento di diffusione della risoluzione delle controversie e di supporto alle procedure, all'interno del più ampio perimetro di funzioni che esercitano a tutela degli utenti. Perciò ha auspicato che la regolazione nazionale proceda “sulla linea dell'asimmetria e della sussidiarietà verticale” tenendo in conto come gli Egato siano enti di “aggancio con i territori e con la rappresentanza democratica”.

Tutti i partecipanti al dibattito hanno lodato la peculiare esperienza italiana della conciliazione paritetica, evidenziando l'apporto positivo delle associazioni dei consumatori. Un'esperienza che “abbiamo portato in Europa”, ha sottolineato **Alessandro Petrucci** (Federconsumatori), da salvaguardare e far decollare con il serio contributo di tutti. Al contempo, secondo il presidente di Federconsumatori Umbria, occorre semplificare il sistema, oggi affollato da troppe tipologie di conciliazione. Bisogna anche lavorare sulla formazione, secondo **Mauro Zanini** (direttore del Creef - Centro ricerche educazione e formazione Federconsumatori), per “creare una cultura della conciliazione”. Positive le testimonianze di Acquedotto Pugliese e Hera sul rapporto con i legali delle associazioni dei consumatori, che aiutano gli utenti a rapportarsi con le aziende – soprattutto se di dimensioni rilevanti – senza spingere al contenzioso.

L'intero sistema di imprese rappresentato da Utilitalia, ha spiegato **Fabio Santini** (direttore Area mercato dell'energia della federazione), ha intrapreso – su sollecito dell'Aeegsi – il percorso della conciliazione paritetica nel settore energy, sulla base di un protocollo quadro sottoscritto dall'allora Federutility con le associazioni. Certo, ha osservato Santini, il settore idrico è molto diverso e si trova ancora in una fase di transizione. L'obiettivo è comunque quello di “prevenire contrasti e incomprensioni” e migliorare il rapporto sia con gli utenti che con le associazioni dei consumatori. Da difendere, dunque, l'esperienza della paritetica (che fornisce maggiori benefici se “lavora su numeri più alti”), affiancandola magari al sistema universale prefigurato dall'Autorità come strumenti di omogeneità. Molte aziende, ha fatto notare Santini, stanno lavorando a propri protocolli di conciliazione includendovi il settore idrico. Nel quale, date le specificità – “anche di atteggiamento culturale” – e i livelli di servizio che devono ancora convergere, va valutata l'opportunità di introdurre la conciliazione obbligatoria.

Per le imprese, in realtà, l'obiettivo sarebbe la “conciliazione 0”, ha fatto notare **Francesco Galasso** (Hera): i problemi andrebbero intercettati prima. Su 1,5 milioni di utenti nel settore idrico, Hera conta circa 30 conciliazioni nel 2015 (escluso dal conteggio il tema delle perdite occulte, trattato separatamente con un sistema assicurativo). Gran parte delle questioni legate a problemi su letture o funzionamento della rete si risolvono nel contatto diretto con gli utenti. Come Galasso, **Pietro Giannotti** (Acea) ha rilevato l'opportunità di percorsi di conciliazione unitari per idrico ed energia nelle multiutility (Acea ha uniformato i protocolli sin dal 2009). Un lavoro di omogeneizzazione dell'offerta conciliativa è stato fatto poi dai gestori idrici toscani insieme all'Autorità idrica regionale, come raccontato da **Lorenzo Furia** (Ait): da una situazione iniziale di grande frammentarietà, si sono sviluppate le due linee della conciliazione paritetica e delle commissioni miste con il difensore civico regionale, figura operativa in Toscana e in poche altre Regioni.

Compito dell'Aeegsi nell'affrontare la “straordinaria disomogeneità” di esperienze nell'idrico, ha spiegato **Roberto Malaman** (Direzione consumatori, conciliazioni e arbitrati) concludendo i lavori, sarà “salvaguardare le esperienze locali positive”. Con una logica non dissimile da quella a suo tempo applicata nel caso dell'energia elettrica e del gas, in cui sono stati indicati standard minimi nazionali migliorabili localmente. Il regolatore nazionale, dunque, “non vuole invadere gli spazi locali”, ha precisato Malaman. Con il Testo integrato conciliazione si procederà all'attuazione graduale di un lavoro finalizzato a rendere la conciliazione “lo strumento fondamentale di risoluzione delle controversie

quando le imprese non forniscono risposte sufficienti” ai reclami. Secondo Malaman “non è necessaria una forma di conciliazione unica per tutto il Paese, possono esserci più offerte: due o tre, non di più; l'importante è che siano chiare” e a norma. E anche se “può darsi che la conciliazione nazionale non possa funzionare, non si possono abbandonare parti del Paese in cui la risposta in questo campo non è adeguata”. Il settore, caratterizzato dalla ricchezza di esperienze locali e dal ruolo istituzionale forte degli Egato, da qualche tempo approcciato anche dalle associazioni dei consumatori, dispone già di strumenti per sviluppare il proprio bagaglio di risoluzione extragiudiziale delle controversie, anche se ci vorrà tempo. Una notizia positiva per la platea, infine, è la garanzia per il periodo 2017-2019 di strumenti di sostegno alla conciliazione paritetica e ai servizi sul territorio per i consumatori, finanziati con i proventi delle sanzioni irrogate dall'Aeegsi, già proposta al ministero dello Sviluppo economico (delibera in allegato).

© Tutti i diritti riservati

E' vietata la diffusione e o riproduzione anche parziale in qualsiasi mezzo e formato.