

Osservazioni dell'ANEA al DCO 899/2017/E/idr dell'AEEGSI del 21 dicembre 2017 “Sistema di tutele degli utenti del servizio idrico integrato per la trattazione dei reclami e la risoluzione extragiudiziale delle controversie - Orientamenti finali”

L'ANEA (Associazione Nazionale Enti e Autorità di Ambito) presenta le proprie osservazioni al documento per la consultazione 899/2017/E/idr dell'AEEGSI, “Sistema di tutele degli utenti del servizio idrico integrato per la trattazione dei reclami e la risoluzione extragiudiziale delle controversie - Orientamenti finali” di seguito DCO 899/2017.

Premessa

La logica generale della strutturazione del sistema di tutele per gli utenti del SII è quella di fornire condizioni omogenee rispetto agli altri settori regolati dall'Autorità, prefigurando per l'utente un percorso semplice e lineare e con tempistiche certe.

Il SII presenta però delle peculiarità (analizzate anche nel precedente DCO):

- presenza di una governance multilivello;
- situazione di monopolio naturale.

Per quanto riguarda la governance multilivello il regolatore locale è il titolare del rapporto convenzionale (ente affidante), contrattualmente responsabile delle obbligazioni. Risulta quindi di fondamentale importanza per l'EGA poter avere a disposizione tutti gli strumenti che possano facilitare l'esercizio del controllo che è chiamato a svolgere, compresi quelli indiretti derivanti dalle segnalazioni provenienti da parte degli utenti, che spesso si rivelano essere indizi di problematiche più ampie. La situazione di monopolio naturale che caratterizza il settore, fa sì che l'utente non possa ricorrere ad una ulteriore forma di auto-tutela presente invece per i settori dell'energia in cui sono state liberalizzate alcune fasi della filiera: la possibilità di cambiare fornitore.

Per le motivazioni sopra riportate quindi il sistema di tutele degli utenti finali del SII non potrà necessariamente essere identico a quelli previsti per i settori di energia elettrica e gas, ma dovranno essere previsti dei correttivi per potersi adattare alle peculiarità del settore e limitare quindi eventuali effetti distorsivi che ne possono derivare. Considerato il ruolo degli EGA e la loro attività di tutela dell'utenza, si ritiene rilevante che l'Autorità riconosca anche nel periodo definitivo forme di conciliazione locali, che abbiano la stessa valenza di risoluzione del contenzioso al pari della conciliazione di Acquirente Unico.

Con l'impostazione proposta del sistema di tutela dell'utenza, per poter valorizzare le indicazioni derivanti dal controllo indiretto, è necessario implementare un flusso informativo tra i diversi attori e livelli coinvolti. Tale flusso (sia relativamente alla gestione dei reclami di seconda istanza che per quanto riguarda la conciliazione) deve essere strutturato per dettaglio e tempistiche in modo da essere funzionale a fornire indicazioni e allertare gli EGA in merito a situazioni che necessitano di intervento da parte del regolatore locale. In assenza di tale possibilità di implementazione, si ritiene indispensabile che vengano garantite le condizioni per reperire le informazioni a livello di singolo EGA, auspicabilmente anche

attraverso indicazioni di carattere generale a livello nazionale. In particolare, è necessario poter prevedere tempistiche congrue per poter disciplinare gli obblighi informativi che il gestore è chiamato a rispettare, sia dal punto di vista della predisposizione e approvazione degli atti necessari, che per l'implementazione dal punto di vista tecnico di un sistema di reportistica funzionale.

Tentativo di conciliazione presso il Servizio Conciliazione dell'Autorità

Q1. Si ritiene condivisibile l'orientamento proposto, ovvero sia che il Servizio Conciliazione dell'Autorità si occupi di tutte le tematiche di interesse per l'utente del SII, con la sola esclusione delle tematiche che esulano dall'ambito di applicazione del TICO e della qualità dell'acqua? Se no, per quali motivi?

Si ritiene condivisibile l'orientamento proposto, anche in un'ottica di insieme con le altre possibili forme di conciliazione a cui l'utente si potrebbe rivolgere a livello locale. Nel sistema a regime l'utente dovrebbe poter decidere quale percorso di conciliazione intraprendere (a livello locale o a livello nazionale tra loro alternativi). In un'ottica di semplificazione gli utenti dovrebbero poter scegliere quale strada intraprendere, senza dover essere rimandati da uno strumento all'altro in base alle materie oggetto della loro richiesta di conciliazione. Si ritiene fondamentale poter prevedere e mantenere, sia nel periodo transitorio che in quello definitivo, a livello locale forme di conciliazione. Queste oltre ad avere il vantaggio della prossimità per l'utenza, rappresentano uno strumento attraverso il quale l'EGA può esercitare quella forma di controllo indiretto e casuale che deriva dalle segnalazioni che vengono dagli utenti stessi. Inoltre si tratta di strumenti in cui il coinvolgimento dell'EGA può essere calibrato in base alle reali possibilità organizzative.

Estensione al settore idrico del servizio di Help desk

Q2. Si ritiene condivisibile l'orientamento proposto, ovvero sia di estendere al settore idrico il servizio di Help desk dedicato alle associazioni dei consumatori presso lo Sportello gestito in avvalimento da AU? Se no, per quali motivi?

Si ritiene condivisibile l'orientamento in merito all'Help Desk.

Gestione dei reclami di seconda istanza

Q3. Si ritiene condivisibile lo schema di Regolamento proposto dall'Autorità in Appendice 3 per la gestione dei reclami di seconda istanza degli utenti finali da parte dello Sportello? Se no, per quali motivi?

Si evidenzia che, per quanto specificato in premessa, è essenziale che i rapporti trimestrali di cui all'art. 7 dello schema di regolamento vengano comunicati anche agli EGA interessati, ciascuno per i propri gestori di competenza, in modo che vi sia un trasferimento di informazione in merito ai reclami di seconda istanza trattati e ai risultati dei medesimi. Tali informazioni difficilmente sarebbero ottenibili dai soggetti gestori, in particolare in merito agli orientamenti dello Sportello relativamente alle risoluzioni di specifiche tematiche sollevate. Il trasferimento delle informazioni dovrebbe avvenire dagli uffici di ARERA a quelli degli EGA in modo da creare un canale di collegamento costante fra le due realtà istituzionali della regolazione multilivello. Tale flusso informativo dovrebbe riguardare anche la conciliazione.

Inoltre si pone all'attenzione dell'Autorità il fatto che la definizione fornita di reclamo potrebbe creare confusione con quella presente all'interno della RQSII (anche se all'interno di questa ultima si parla di reclamo scritto). Sarebbe più opportuno indicare la fattispecie descritta nella suddetta definizione come "reclamo di seconda istanza" oppure come "reclamo di secondo livello".

Ulteriori obblighi informativi e di pubblicazione dei gestori del SII

Q4. Si ritiene condivisibile l'orientamento dell'Autorità, ovvero sia che il gestore debba pubblicare, sul proprio sito internet e inserire nel contratto di fornitura, le informazioni concernenti l'esistenza e le modalità di accesso al Servizio Conciliazione dell'Autorità? Se no, per quali motivi?

Si ritiene condivisibile tale orientamento per facilitare la diffusione di informazioni volte a rendere consapevoli gli utenti dei mezzi che hanno a disposizione per tutelarsi. In questa ottica si ritiene però fondamentale che insieme alle informazioni in merito allo sportello nazionale per la conciliazione, vi siano anche riportate quelle relative alle forme locali.

Q5. Si ritiene condivisibile l'orientamento dell'Autorità, ovvero sia di far decorrere l'efficacia degli obblighi di cui al precedente quesito, dal momento di attivazione del Servizio Conciliazione dell'Autorità (1° luglio 2018)? Se no, per quali motivi?

Si condivide tale orientamento.

Q6. Si ritiene condivisibile l'orientamento espresso dall'Autorità, ovvero sia che nel periodo a regime il gestore debba riportare, almeno una volta all'anno, nel documento di fatturazione dei consumi le informazioni concernenti l'esistenza e le modalità di accesso al Servizio conciliazione dell'Autorità? Se no, per quali motivi?

Si condivide tale orientamento per le motivazioni riportate allo spunto per la consultazione Q4 e con le specificazioni nello stesso dettagliate.

Durata del periodo transitorio

Q7. Si condivide l'orientamento dell'Autorità che individua un periodo transitorio di un anno durante il quale si svolgerà una verifica dello stato di attuazione della disciplina? Se no, per quali motivi?

Pur condividendo le motivazioni che stanno alla base della scelta da parte dell'Autorità di un periodo transitorio pari a un anno, si ritiene che vista la complessità dell'implementazione della disciplina, tale orizzonte temporale potrebbe non essere sufficiente, prevedendo quindi un periodo transitorio di 2 anni con verifica dopo il primo anno.

Deroghe all'attuazione della disciplina a regime

Q8. Si condivide l'orientamento dell'Autorità che individua nel 31 agosto 2018 il termine ultimo per la presentazione delle istanze di deroga temporale all'obbligo del gestore di intervenire alla procedura conciliativa, a pena di inammissibilità? Se no, per quali motivi?

Si condivide tale orientamento.

Q9. Si condivide la formulazione proposta dall'Autorità in ordine alla facoltà di concedere delle deroghe limitatamente all'obbligo del gestore di intervenire alla procedura conciliativa nel periodo transitorio? Se no, per quali motivi?

Si condivide tale proposta. In merito alle modalità di concessione delle deroghe si rileva però che la previsione di un'intesa con il gestore e con le associazioni dei consumatori potrebbe essere una condizione troppo stringente.

Procedure speciali

Q10. Si condivide l'orientamento dell'Autorità che prevede inizialmente l'attivazione entro il 1° luglio 2018 di due Procedure speciali, una in relazione al bonus idrico e una in relazione agli indennizzi automatici? Se no, per quali motivi?

Si condivide l'orientamento in merito alle due procedure speciali, trattandosi di tematiche di più immediata risoluzione.

Tavoli tecnici

Q11. Si condivide l'orientamento dell'Autorità che prevede l'istituzione di due tavoli tecnici durante il periodo transitorio al fine di approfondire con gli stakeholder i temi sopra indicati? Se no, per quali motivi?

Si condivide l'orientamento in merito all'istituzione dei due tavoli tecnici. Si esprime particolare apprezzamento per il riconoscimento del ruolo degli EGA.

In particolare per il secondo tavolo tecnico, l'Associazione è a disposizione per sviluppare attività di tutela dell'utenza con il coinvolgimento anche delle Regioni. L'associazione si sta infatti attivando per l'individuazione, oltre alla Toscana, di ulteriori casi che possano essere oggetto di progetti pilota. Si ritiene opportuno sviluppare interventi di assistenza a favore degli EGA sul duplice piano di sviluppo della diffusione degli strumenti di conciliazione ove già esistenti e di creazione degli stessi dove ancora non sviluppati.

Disciplina transitoria per il settore idrico

Q12. Si ritiene condivisibile l'orientamento espresso dall'Autorità, ovvero sia di prevedere per il settore idrico e limitatamente al periodo transitorio una disciplina ad hoc con le modalità descritte nell'Appendice 2 al presente documento? Se no, per quali motivi?

Si condivide tale orientamento.

Q13. Si ritiene condivisibile l'orientamento espresso dall'Autorità, ovvero sia di prevedere che il gestore del servizio di fognatura e/o il gestore del servizio di depurazione, se diversi dal gestore del servizio acquedotto, qualora necessario e indispensabile ai fini della trattazione della controversia, possano essere convocati e intervenire in sede di conciliazione? Se no, per quali motivi?

Si condivide tale orientamento.