

STAFFETTA ACQUA

QUOTIDIANO DELL'ACQUA E DEI SERVIZI IDRICI

[stampa](#) | [chiudi](#)Copyright © RIP Srl
Regolazione

giovedì 12 luglio 2018

di S.B.

Acqua, un anno di prova per la conciliazione

Dal 1° luglio si è aperta la fase transitoria, un anno di sperimentazione in attesa del tentativo obbligatorio anche nell'idrico. Il punto con il direttore DACU dell'Arera, Roberto Malaman, in un seminario Anea a Roma



Un anno di sperimentazione si è aperto dal 1° luglio, con l'avvio del Servizio Conciliazione dell'Autorità di regolazione per energia reti e ambiente (Arera) per il settore idrico ([v. Staffetta 10/07](#)), per testare il sistema transitorio del sistema di tutele per gli utenti del servizio idrico integrato, con il **1° luglio 2019** come data prevista per passare alla fase a regime, data che potrà essere confermata o meno a seconda dell'andamento della transizione. È il percorso che ha illustrato **Roberto Malaman**, direttore della Direzione Advocacy Consumatori e Utenti (Dacu) e direttore ad interim della Divisione Ambiente dell'Arera, intervenendo ieri al seminario "L'attuale sistema regolatorio del SII: approfondimenti su criticità e prospettive" organizzato dall'Associazione nazionale Autorità ed Enti d'Ambito (Anea) a Roma. Un servizio di conciliazione universale, quello del regolatore, che si affianca – e non sostituisce – gli altri strumenti territorialmente diffusi previsti dal Codice del consumo; uno strumento che potrebbe peraltro evolversi e trovare nei territori interfacce di maggior prossimità agli utenti. Da marzo, invece, sono già attive per i reclami del settore idrico le funzioni dello Sportello per il consumatore energia e ambiente gestito da Acquirente Unico (AU) ([v. Staffetta 23/02](#)), che nei primi 3 mesi del servizio ha raccolto 1.800 reclami; dal 1° luglio scorso lo Sportello fornisce supporto anche agli utenti del settore dei rifiuti.

La "cronologia" del recente lavoro del regolatore sulla conciliazione presentata da Malaman parte dalla "svolta" impressa al Codice del consumo nel 2015, prevedendo il potere dell'Autorità di regolamentare le modalità di svolgimento del tentativo obbligatorio di conciliazione nei settori regolati. Il modello di base è quello delineato per l'energia elettrica e il gas: a questo, con i dovuti aggiustamenti, anche il settore idrico dovrà tendere, in quanto la normativa di riferimento è la stessa. Punti focali sono il Testo integrato conciliazione (Tico - delibera 209/2016/E/com, aggiornato di recente con la delibera 355/2018/R/com), l'avvalimento dell'Acquirente Unico (383/2016/E/com), esteso a tutti i settori regolatori, e l'obbligo di risposta degli esercenti ai reclami degli utenti finali (413/2016/R/com). Per quanto riguarda elettricità e gas, ha ricordato il dirigente Arera, la conciliazione non è solo obbligatoria in quanto condizione per poter instaurare un giudizio, ma anche perché gli operatori sono obbligati a partecipare al tentativo di conciliazione.

Per avere un'idea degli ordini di grandezza in questi settori più maturi: gli esercenti di energia elettrica e gas ricevono in un anno circa 410.000 reclami; sul mercato tutelato, più affine al servizio idrico, reclama ogni anno lo 0,5% degli italiani; il call center dell'Acquirente Unico riceve circa 400.000 chiamate l'anno, anche solo per informazioni; le domande al Servizio Conciliazione sono state 10.600 l'anno scorso, il primo con la conciliazione obbligatoria (rispetto al 2016 le domande sono triplicate), e sono in crescita quest'anno. Tre quarti delle controversie riguardano i clienti domestici (più elettrici che gas), per il 60% si tratta di problemi di fatturazione. Tre quarti delle domande (76%) risultano ammissibili, quelle non ammesse sono per lo più dovute a rinuncia o mancato completamento della procedura da parte dell'interessato. Delle domande ammesse, il 79% raggiunge esito positivo e termina (in un tempo medio di 45 giorni) con un accordo. Ci sono poi le procedure speciali informative (11.400 nel 2017) e risolutive (8.563, circa l'80% relative ai bonus), replicabili per il settore idrico forse per gli indennizzi speciali e per il bonus idrico: "ne abbiamo ragionato in consultazione", ha spiegato Malaman, "ci torneremo nei prossimi mesi".

Nel caso dell'idrico, dall'attivazione dello Sportello per il consumatore (1° marzo) a fine maggio

sono pervenute 1.800 comunicazioni degli utenti (su scala annuale l'ordine è di 7.000), molte riguardanti le stesse tematiche. Quasi il 90% delle questioni riguarda tariffe e conguagli. L'avvio del Servizio Conciliazione con la disciplina transitoria (Tico combinato con la delibera 55/2018/E/idr) vedrà un anno di "sperimentazione": dopo il primo semestre si farà il punto e nel secondo si ragionerà sul se e come passare a regime a metà 2019. Per il momento, le tematiche oggetto di conciliazione nel settore idrico sono tutte quelle non escluse dal Tico, restano fuori il bonus idrico – fatti salvi eventuali profili risarcitori – e la qualità dell'acqua. Il tentativo di conciliazione, in questo caso, non è obbligatorio e i gestori non sono obbligati a prendervi parte; l'esito non è un titolo esecutivo ma un accordo transattivo e le controversie possono essere risolte nelle varie sedi previste (ma non parallelamente). Oltre al Servizio Conciliazione, ci sono offerte territoriali che coprono il 50% degli italiani, ha spiegato Malaman, e all'elenco ADR dell'Autorità sono iscritti organismi che gestiscono conciliazioni sull'idrico (3 paritetici – Acea, Iren e A2A – e 4 trasversali); questi ultimi, nel 2017, hanno concluso con un accordo il 73% dei casi trattati e 2/3 dei casi di mancato accordo sono stati dovuti a rinuncia degli utenti.

La fase di passaggio dal regime transitorio a quello definitivo, ha spiegato Malaman, sarà accompagnata da un tavolo tecnico con Enti di governo d'Ambito (Ega), gestori e associazioni dei consumatori sulle modalità di trasformazione degli organismi di conciliazione in organismi ADR. "Qualche volta siamo stati percepiti come il soggetto centrale che voleva annullare le esperienze locali", ha osservato il dirigente; "Certamente mettiamo dei tasselli nazionali molto forti", dietro obbligo di legge, ma senza voler sostituire le realtà locali. Per quanto riguarda gli Ega, ad esempio, "non dobbiamo essere noi a riconoscere il ruolo che già svolgono nel servizio idrico"; "certamente è richiesta un'evoluzione", nel quadro delle tutele tracciato dall'Autorità, ma s'intende valorizzare le esperienze locali positive. "Stiamo riflettendo sull'evoluzione del Tico – ha aggiunto Malaman – e sul fatto che il Servizio Conciliazione, che è uno strumento nazionale, può avere delle interfacce locali in cui i soggetti attivi territorialmente possono avere un ruolo".

In ultimo, un accenno alle nuove competenze dell'Autorità: "Nel settore rifiuti siamo molto indietro", la regolazione è ancora da avviare e con essa il lavoro sulle tutele degli utenti. All'Autorità è stato assegnato anche il compito di gestire istanze, reclami, segnalazioni ed è pertanto stato avviato un procedimento, dettando disposizioni temporanee, per avvalersi dello Sportello per il consumatore a tale scopo. "Qui non so come andremo – ha concluso Malaman –, perché il settore è completamente diverso dall'idrico".

Nel corso del seminario sono state anche presentate le esperienze specifiche dell'Autorità idrica toscana (Ait), da parte di **Lorenzo Furia**, e dell'Aato 2 Marche Centro – Ancona, a cura di **Alessandra Francesconi**. In Toscana è stato sviluppato un sistema incardinato sul ruolo delle 7 Commissioni paritetiche tra gestori e associazioni dei consumatori, una per ogni gestione, e della Commissione regionale che vede gestore e utente confrontarsi con il difensore civico. I casi trattati sono circa 300 all'anno (70-80 nelle Commissioni paritetiche e il resto in Commissione regionale), con il 70-75% degli esiti positivi (anche 90% nel caso della Commissione regionale). L'Aato 2 Marche ha un sistema a 3 livelli con gestione dei reclami da parte del gestore, passaggio presso la stessa Aato e conciliazione/mediazione in Camera di Commercio: un sistema che ha una "funzione deflattiva del contenzioso" (nel 2017 su 653 reclami trattati nel primo livello, 15 sono arrivati al secondo e solo 6 al terzo), oltre a produrre riflessi correttivi sulla regolazione locale, a costituire uno strumento di controllo sulla corretta gestione e di preparazione all'attività ispettiva dell'Arera.

A chiudere i lavori, gli approfondimenti di **Fulvio Riccio** (Aato 3 Marche Centro – Macerata), **Raffaele Peruzzi** (consulente) e **Letizia Danesi** (Autorità idrica toscana) su una serie di temi aperti riguardo agli adempimenti per il riordino dei corrispettivi, il bonus idrico, l'aggiornamento biennale delle tariffe e la qualità tecnica.

In allegato la presentazione di Roberto Malaman.