

TUTELA DEGLI UTENTI E GESTIONE DEI RECLAMI DEGLI EGATO
Ricognizione di best practices
Dossier 2016



Si ringraziano per la collaborazione:

Autorità Idrica Pugliese, Morena Pacifico

Consiglio di Bacino Veronese, Ulyana Avola

ATI 4 Umbria, Vanessa Vitali

Ato della Città Metropolitana di Milano, Italia Pepe;

Autorità Idrica Toscana, Lorenzo Furia

A cura di

Alessandra Francesconi

Indice

Presentazione

La gestione dei reclami e la tutela degli utenti degli EGATO: le esperienze dal territorio

- 1)dall'AIP.
- 2) ...dall'AAto n.2 Marche Centro Ancona;
- 3) ...dal Consiglio di Bacino Veronese;
- 4) ...dalla Città Metropolitana di Milano;
- 5) ...dall'ATI 4 Umbria;
- 6) ...dall'AIT.

Appendice

- 1) Materiale dall'AIP**
- 2) Materiale dalle AAto n.2 Marche Centro Ancona**
- 3) Materiale dal Consiglio di Bacino Veronese**
- 4) Materiale dalla Città Metropolitana di Milano**
- 5) Materiale dall'ATI 4 Umbria**
- 6) Materiale dall'AIT**

Presentazione

Come emerso dalla 1° Indagine Nazionale sulla Conciliazione Extragiudiziale nel Servizio Idrico Integrato, presentata in collaborazione ANEA/ISSCON ad Ottobre 2016¹, gli EGATO hanno svolto un ruolo di “catalizzatori” della cultura della gestione extragiudiziale delle controversie nelle varie forme di esercizio (commissioni paritetiche/ commissioni conciliative miste/difensori civici/camere di commercio/etc..).

Peraltro, la *funzione di tutela degli utenti e gestione dei reclami* degli EGATO non si esaurisce in questo. Come messo in evidenza anche dallo studio ANEA/ISSCON, l’attività degli EGATO è rivolta non ai soli “consumatori”(ai sensi del Codice del Consumo) ma agli “utenti/clienti del SII”, in una accezione prossima a quella di “cittadini” dei territori di riferimento: tale differenza non si esaurisce in una differenza meramente terminologica ma è sintomatica del fatto che la funzione di tutela degli utenti e gestione dei reclami, in parte, è assimilabile alla tutela dei consumatori ma, per il resto, si colloca nel più ampio contesto dell’*attività di controllo* degli EGATO sulla qualità del Servizio Idrico Integrato.

La funzione di tutela degli utenti e gestione dei reclami è una *funzione istituzionale* degli EGATO, *legislativamente fondata* e, come evidenzia il seguente lavoro, declinata dagli enti d’ambito in forme differenziate ma che, comunque, tutte sono la dimostrazione della loro operativa capacità di risposta alle esigenze del territorio: esigenze non solo di tutela stragiudiziale dell’utente ma, soprattutto, di controllo sulla qualità -in senso ampio- del servizio.

E’ una *forma dell’attività di controllo* degli EGATO preziosa:

- perché rappresenta uno strumento con cui gli EGATO esercitano le obbligazioni contrattualmente previste nelle convenzioni di gestione, delle quali hanno la *titolarità*, per la verifica del raggiungimento dei livelli di qualità del servizio;

- perché rappresenta uno strumento con cui il governo del SII si colloca ancora nel *circuito rappresentativo-democratico* del quale gli EGATO consentono il mantenimento (attraverso le assemblee dei Sindaci) in simultaneità con l’obiettivo –utile- affidato all’AEEGSI di omogeneizzazione e riduzione della frammentazione del settore.

Questo dossier contiene una rapida colletanea di come la funzione di tutela degli utenti e di gestione dei reclami fino ad oggi è stata declinata in vari territori dagli EGATO. Si precisa che sono solo alcune esperienze rappresentative di tale attività: le risposte pervenute dagli associati attraverso le indagini ANEA condotte sull’argomento, infatti, provengono da tutti i territori contrassegnati (X) nella cartina che segue, utilizzata anche come “indice” delle esperienze portate all’attenzione dell’AEEGSI.

La cartina che segue evidenzia anche un altro aspetto fondamentale nell’approcciarsi alla tutela degli utenti e gestione dei reclami degli EGATO ossia che molti di essi (anche a seguito dell’impulso arrivato dallo “Sblocca Italia” e dalla propulsione dei monitoraggi periodici dell’AEEGSI) sono in fase di nuovo avvio. Questi EGATO rappresentano delle “start up” per le quali è sicuramente virtuoso *offrire delle prospettive operative* per l’esercizio di questa funzione istituzionale.

Altrettanto virtuoso potrebbe essere cogliere l’occasione offerta dall’obiettivo (di dimensione comunitaria) perseguito dall’AEEGSI di garantire la tutela stragiudiziale degli utenti (in attuazione del dlgs.130/2016) per avviare un *percorso di convergenza verso forme operative omogenee* fra gli EGATO. Anche in considerazione di questo, oltre che per il confronto interistituzionale con l’AEEGSI per l’implementazione della tutela stragiudiziale nel SII ex dlgs.130/2016, l’attività associativa di ANEA può costituire utile strumento di sintesi.

Le esperienze che si presentano, come anticipato, declinano la funzione di tutela degli utenti e di gestione dei reclami in forme differenziate:

¹ <http://www.associazioneanea.it/i-indagine-nazionale-sulla-conciliazione-extragiudiziale-nel-sii/>

- In alcuni casi gli EGATO esercitano tale funzione non solo supportando la diffusione delle ADR nel loro territorio ma anche attraverso la attività di *gestione del reclamo* di II livello (nel caso il reclamo davanti al gestore non abbia dato risposta o l'abbia data in modo insoddisfacente), propedeutica all'accesso alle forme di tutela ADR. Tutto ciò, a volte selezionando le materie per le quali tale attività viene esercitata, spesso a necessario bilanciamento con l'esigenza di non sovraccaricare le strutture operative (cfr. pag. 7, pag.11, pag.19, pag.23);
- In altri casi gli EGATO supportano la diffusione della gestione stragiudiziale delle controversie e intervengono sulle questioni sollevatesi dalle controversie attraverso appositi *tavoli tecnici* con il coordinamento dell'EGATO e il coinvolgimento dei gestori e delle associazioni dei consumatori (cfr. pag. 15);
- In altri casi ancora gli EGATO accompagnano non solo la diffusione degli strumenti dell'ADR ma anche la stessa *gestione della controversia*(pag.21).

Dunque, diverse le forme e le procedure attraverso le quali è declinata la tutela degli utenti e gestione dei reclami degli EGATO: tutte, però, sono accumulate almeno da due elementi che caratterizzano tale funzione istituzionale degli enti d'ambito:

- 1) attraverso l'esercizio di tale funzione gli EGATO hanno da tempo svolto quelle che l'AEEGSI nel suo ultimo documento di consultazione in materia (621/2016/E/com) denomina funzioni di "nomofilachia" e di regolazione caratterizzata dalla virtuosa circolarità del processo di regolazione/controllo, attivandosi la regolazione nel caso in cui il controllo rilevi deficit regolativi (in contrapposizione al fenomeno della *regulation by litigation*).

Alla luce di quanto sopra vanno letti i "numeri" che accompagnano le esperienze riportate nel dossier. Sicuramente l'esigenza di non sovraccaricare le strutture degli EGA ha determinato le modalità di esercizio della funzione di tutela degli utenti e gestione dei reclami e sicuramente, non trattandosi di attività oggetto di un qualche monitoraggio esterno, spesso si risolve anche in forma non procedimentalizzata. Ciò peraltro non toglie che per la lettura dei "numeri", sia condivisibile quello che si è emerso nel Convegno di presentazione dell'Indagine ANEA/ISSCON: un sistema di tutela degli utenti e gestione dei reclami che funziona è un sistema a tendenziale "conciliazione zero" ovvero è un sistema che riesce a imparare dal contenzioso per poterlo deflazionare all'origine.

E i "numeri" presentati nel dossier sembrerebbero andare nella direzione indicata dal principio della "conciliazione zero". Peraltro occorre non sottovalutare il fatto che l'implementazione della regolazione della qualità introdotta dall'AEEGSI fisiologicamente rimetterà in moto il sistema, tanto più (almeno nel breve-medio periodo) in quelle realtà territoriali più tardive e/o oggetto di "start up";

- 2) l'esercizio di tale funzione è generalmente svolto dagli EGATO attraverso strutture "non dedicate" ovvero che esercitano tale funzione insieme (se non in via residuale) ad altre funzioni istituzionali.

Se in una fase iniziale la mancata specializzazione delle strutture degli EGATO era sostenibile, oggi la progressiva complessità che ha sviluppato il settore dell'idrico, anche con l'inserimento nel sistema della regolazione dell'AEEGSI (in materia tariffaria, di affidamento, di pianificazione oltre che di tutela degli utenti -come gli obiettivi comunitari testimoniano) richiede la progressiva specializzazione delle strutture, laddove ciò non sia già avvenuto.

Si è già avuto modo di evidenziare all'AEEGSI (nei vari documenti di osservazione) la disomogeneità che caratterizza gli EGATO, strutture per le quali le alterne vicende legislative che li hanno accompagnati hanno

spesso prodotto il mancato investimento, in termini numerici e di professionalità, sulle strutture anche semplicemente per l' impossibilità derivante dai vincoli di natura finanziaria previsti per pubbliche amministrazioni (di ben diverso dimensionamento rispetto a quello di buona parte degli enti di governo d'ambito). D'altra parte, anche per la tutela degli utenti come per l'attività di affidamento, pianificazione e di determinazione delle tariffe, possono avviarsi soluzioni operative che non compromettano l'effettivo esercizio da parte degli EGATO delle funzioni istituzionali che competono loro.

Dunque, dei sopraindicati aspetti che rappresentano il "minimo comun denominatore" della funzione di tutela degli utenti e gestione dei reclami degli EGATO, la interveniente regolazione dell'AEEGSI non potrà che tener conto per "non ripartire da zero" e, piuttosto, anche in coerenza con il principio di sussidiarietà verticale, *per sviluppare* quanto già la regolazione locale di efficiente ed efficace ha prodotto.

AF



La tutela degli utenti e la gestione dei reclami degli EGATO: le esperienze dal territorio

.....dall'AIP.

Qualche indicazione di carattere numerico.....

ANNO	NUMERO UTENZE	I LIVELLO RECLAMI GESTORE	II LIVELLO RECLAMI EGATO	III LIVELLO CONCILIAZIONI RICEVUTE
201.....				
2013	962.990	13.674	ND	ND
2014	970.928	12.039	25	ND
2015	984.520	9.990	29	ND
2016	ND	ND	20*	ND

**Totale popolazione (2015)
residente dell'ambito:
4.077.166 ab. Residenti**

Tabella 1

**Alla data della ricognizione*

.....e una rapida descrizione della funzione esercitata

**REGOLAMENTAZIONE DEI RECLAMI DELL'UTENZA PER IL SERVIZIO IDRICO-FOGNARIO IN BASE ALLE
COMPETENZE DELL'AUTORITÀ IDRICA PUGLIESE**

1. Competenze dell'AIP per la verifica della "Qualità del Servizio" in termini generali per l'intero territorio regionale

In base alla Legge della Regione Puglia 30 maggio 2011 n. 9, istitutiva dell'Autorità Idrica Pugliese, all'AIP sono attribuite le seguenti funzioni (art. 2 – Funzioni, comma 2-J):

"l'attività di controllo e la vigilanza sui servizi di gestione, con particolare riferimento alla verifica dei livelli e degli standard dalla stessa stabiliti sulla base delle indicazioni fornite dal soggetto gestore, nonché del puntuale adempimento agli obblighi da quest'ultimo assunti con la convenzione di affidamento".

In questo contesto, l'attività di controllo e di vigilanza della AIP ha come riferimento primario i dati aggregati forniti da AQP S.p.A., secondo la vigente Convenzione del S.I.I., ai fini della valutazione su efficacia, efficienza ed economicità del Servizio, con riferimento all'intero territorio regionale.

Al tempo stesso, sempre in coerenza con la Convenzione stessa, per le valutazioni sulla "Qualità del Servizio", l'Autorità si avvale delle comunicazioni delle Istituzioni che svolgono sul territorio le attività di

controllo di competenza, in particolare sulla qualità dell'acqua erogata e sulle acque reflue di scarico degli impianti di depurazione.

Inoltre, la verifica della "soddisfazione del cliente", si avvale delle procedure previste allo scopo nella "Carta del Servizio Idrico Integrato".

2. Competenze dell'AIP in tema di "Qualità del Servizio" verso la singola Utenza

2.1. Caso in cui le anomalie/disfunzioni del Servizio possono riguardare le competenze della AIP

Tenuto conto di quanto indicato al punto 1 che precede, l'Autorità rappresenta un riferimento per l'Utenza nei casi in cui sussistano anomalie e disfunzioni del Servizio riconducibili, sostanzialmente, alle seguenti **situazioni tipologiche**:

- problematiche inerenti alla realizzazione degli allacciamenti idrici e/o fognari connesse a mancanza o insufficienza strutturale dei tronchi idrici/fognari delle reti pubbliche, ai fini della somministrazione dei servizi;
- compromissione dei livelli di quantità e qualità dell'acqua distribuita (si intende la competenza di AQP S.p.A. fino al contatore).

Nelle suddette circostanze, si configura la seguente procedura.

In prima istanza, il destinatario delle istanze e dei reclami dell'Utenza è individuato nel Gestore del Servizio Idrico Integrato, AQP S.p.A., al quale l'Utenza stessa può rivolgersi secondo le modalità disciplinate dalla Carta del Servizio Idrico Integrato, documento che può essere acquisito attraverso il sito Internet di AQP (www.aqp.it) o dell'Autorità (www.aip.gov.it), ovvero rivolgendosi presso gli sportelli o il Call Center della Società (attraverso il numero verde).

L'Autorità Idrica Pugliese costituisce il punto di riferimento per l'Utenza in **seconda istanza**, cioè qualora, a seguito della prima istanza suddetta, l'Utenza stessa non abbia ottenuto una soluzione soddisfacente alle proprie esigenze rappresentate, come nel caso di riscontro non esauriente o assente, pur a fronte di una comunicazione presentata ad AQP S.p.A. nelle forme appropriate.

In queste circostanze, l'Utenza può fare istanza all'Autorità, comunicando le informazioni e tutta la documentazione utile per l'analisi e la valutazione del caso, richiamando, in particolare, la comunicazione già rappresentata ad AQP S.p.A. (prima istanza) e il relativo esito.

2.2. Caso in cui le anomalie/disfunzioni del Servizio esulano dalle competenze della AIP

Per tutti i casi in cui non ricorrono le circostanze di cui al punto 2.1. che precede, salvo casi particolari, AQP S.p.A. è individuato quale l'interlocutore unico ed esclusivo per l'Utenza.

Ciò attiene, peraltro, alle anomalie e alle disfunzioni che riguardano il rapporto contrattuale stabilito tra l'Utenza e la Società, ai fini della somministrazione del servizio.

In questo senso, il riferimento primario è individuato nella Carta del Servizio Idrico Integrato, che disciplina, in particolare, per quanto nella competenza di AQP S.p.A.:

- gli impegni assunti in favore dell'Utenza;
- le modalità di erogazione dei servizi e di valutazione del grado di soddisfazione;

- le procedure di reclamo, le modalità di rimborso e ristoro;
- gli organi di tutela interni ed esterni.

Per quest'ultimo aspetto, si richiama la facoltà per l'Utenza, prevista nella Carta del Servizio, di fare ricorso alla Commissione Mista Conciliativa al fine di transigere le controversie.

Infatti, riguardo l'"organo di tutela interno", nella Carta è previsto che l'esame dei reclami, inerenti alle inadempienze della Società rispetto agli impegni assunti ai sensi della Carta stessa, possa essere deferito alla Commissione quando l'Utenza si ritenga insoddisfatta degli esiti prodotti dalla sua istanza di reclamo e, pertanto, attivi la procedura di riesame del reclamo davanti alla Commissione, per il tramite delle Associazioni dei Consumatori firmatarie la Carta.

Per quanto riguarda l'"organo di tutela esterno", nella Carta è previsto che l'Utenza, ove non si ritenga soddisfatta, e non ritenga di deferire alla Commissione Mista Conciliativa, può rivolgere apposita informativa scritta al Difensore Civico comunale, ovvero a quello regionale ove esistente.

Per quanto attiene alla sussistenza o meno della competenza della AIP, nei casi di dubbia interpretazione, è nella facoltà dell'Utenza rivolgere specifico quesito all'Autorità.

Commissione Mista Conciliativa

Cos'è la conciliazione

La conciliazione è una procedura (prevista dalla Carta del Servizio Idrico Integrato e disciplinata dal Regolamento di Conciliazione) che consente al cliente di risolvere rapidamente e gratuitamente eventuali controversie, in merito a:

- importi addebitati in fattura
- funzionalità dell'apparecchio misuratore
- preventivazione
- costruzione nuovi allacci
- mancata attivazione della fornitura
- sospensione della fornitura

Quando farvi ricorso

Il cliente (o l'associazione di consumatori che lo rappresenta) può inoltrare domanda di conciliazione:

- quando ha presentato reclamo ma ritiene la risposta insoddisfacente
- quando ha presentato reclamo senza ottenere alcuna risposta entro 45 giorni.

Come si avvia la procedura

Il cliente deve presentare domanda compilando l'apposito modello scaricabile da questa pagina. La domanda va inoltrata entro 30 gg. dall'esito del reclamo, presso l'Ufficio di Conciliazione o presso gli Uffici Commerciali e **sospende, per la durata della procedura, il pagamento delle fatture eventualmente contestate.**

Come si conclude

La conciliazione si conclude entro 60 giorni dalla presentazione della domanda; detto termine potrà essere

differito di trenta giorni ove venga ravvisata la necessità di procedere a supplementi d'istruttoria. Al termine della procedura viene siglato un verbale di conciliazione (che ha efficacia di accordo transattivo) o di mancato accordo.

Le Associazione dei Consumatori, firmatarie della Carta del Servizio Idrico Integrato sono:

Federconsumatori
Lega Consumatori
Assoutenti
Adoc
Adiconsum
Movimento Consumatori
Comitato Cittadini Pugliesi
Codacons
A.C.U.
Cittadinanza attiva

Tempi massimi previsti dalla Carta dei Servizi

- richiesta della conciliazione dalla data di risposta al reclamo: 30 gg
- richiesta della conciliazione in caso di assenza di risposta al reclamo: 45gg
- per la convocazione: 60 gg
- per la conclusione del procedimento: 90 gg

IN APPENDICE

- **Modello domanda di Conciliazione.**
- **Regolamento di conciliazione**

La tutela degli utenti e la gestione dei reclami degli EGATO: le esperienze dal territorio

.....dall'AATO n.2 Marche Centro-Ancona.

Qualche indicazione di carattere numerico.....

ANNO	NUMERO UTENZE (acquedotto)	I LIVELLO RECLAMI GESTORE (Sono escluse perché seguono altra procedura: -le richieste di informazione; -le richieste di abbuono**; -le richieste di risarcimento danni)	II LIVELLO RECLAMI EGATO	III LIVELLO CONCILIAZIONI RICEVUTE
2007	212.764	487	17	0
2008	214.935	254	8	2
2009	216.876	264	12	4
2010	218.221	243	9	2
2011	219.694	277	12	4
2012	220.120	749 (240)	19	9
2013	220.057	833 (324)	6	0
2014	220.239	594	15	6
2015	220.386	719	17	1
2016	in attesa dati gestionali	in attesa dati gestionali	6*	2*

**Totale popolazione
residente dell'ambito:
403.827 ab. Residenti**

Tabella 2

**Alla data della ricognizione*

	2013	2014	2015
**Richieste di abbuono	810	798	984

Tabella 3

.....e una rapida descrizione della funzione esercitata

I LIVELLO L'utente presenta al gestore il proprio reclamo nei tempi e nei modi previsti dalla Carta del SII;

Il gestore risponde per iscritto nei tempi e nei modi previsti dalla Carta del SII;

II LIVELLO Se l'utente non è soddisfatto e/o non ha ricevuto risposta l'utente (condizione di procedibilità presso l'EGATO), l'utente può presentare reclamo presso l'EGATO;

Nei tempi e nei modi previsti dalla Carta del Servizio dell'EGATO, l'utente riceve in risposta al suo reclamo un parere che può:

- riconoscere direttamente la violazione di obblighi contrattuali da parte del gestore ed in tal caso l'EGATO direttamente richiede al gestore l'adeguamento (contestualmente, si verifica l'applicazione di eventuali rimborsi automatici etc.);
- riconoscere la fondatezza della controversia pur non potendo intervenire nel merito della risoluzione per limiti di competenza (tipico il caso della quantificazione di danni).

III LIVELLO A seguito del ricevimento del parere, l'utente può essere già soddisfatto o rimanere insoddisfatto. In tale seconda ipotesi, l'utente può usufruire del servizio di conciliazione/mediazione che (tramite protocollo con la Camera di commercio) è offerto allo stato attuale gratuitamente. Alla attivazione del III livello di tutela, l'EGATO provvede alla trasmissione alla Camera di Commercio del parere redatto nel II livello.

Diversamente, da valutare la questione del rispetto della concorrenza nel mercato dell'ADR.

N.B. Il pagamento della bolletta è sospeso fino all'esaurimento dei tre livelli di reclamo.

- ✓ In tutta la procedura l'utente può farsi assistere dalle **associazioni dei consumatori** e/o da un legale. Inoltre, quando le associazioni dei consumatori ricevono reclami dagli utenti, sono le stesse associazioni a inoltrare all'EGATO il reclamo.
- ✓ In accordo con la Camera di Commercio e il gestore, **l'EGATO è presente in sede di conciliazione/mediazione** per garantire l'omogenea applicazione della regolazione (caso tipico, il contenzioso sul Fondo di Garanzia).Questo elemento ha costituito un fattore facilitante per l'adesione del gestore alle procedure di ADR e consente di evitare la frammentazione della applicazione della regolazione nell'esito del contenzioso.
- ✓ La formalizzazione della gestione del reclamo, inoltre, consente al gestore di avere a disposizione dei "**precedenti**" sulla base dei quali gestisce direttamente i reclami di I livello analoghi e da anche eventuali direttive interne (ad esempio, in merito a come gli sportelli devono rispondere a determinate richieste di informazione).

- ✓ Ulteriore forma di deflazione del contenzioso è rappresentata dalla continua **collaborazione “per vie brevi”** dell’EGATO con l’**ufficio reclami del gestore** in fase di gestione del reclamo di I livello (in questo modo, il gestore ha conforto sulla corretta applicazione della regolazione nel caso specifico).
- ✓ Ulteriore sviluppo dell’attività di gestione del reclamo è rappresentata dall’attivazione (a partire dal singolo reclamo) di **“approfondimenti istruttori”** con cui l’EGATO chiede al gestore l’approfondimento generale e su una base informativa dettagliata su tematiche sollevate dall’utente (ad esempio, questo genere di approfondimenti a livello locale ha interessato le modalità di rateizzazione piuttosto che il monitoraggio sull’applicazione della QV etc..). Diversi di questi approfondimenti istruttori hanno poi prodotto, espressione della virtuosa circolarità del processo regolazione-controllo, un intervento regolatorio da parte dell’EGATO (ad esempio, da questo genere di approfondimenti a livello locale si è formalizzata la regolazione specifica sulla rateizzazione piuttosto che sulla QV, etc.).

**APPROFONDIMENTI ISTRUTTORI
ATTIVATI NELL’ATO N.2 MARCHE CENTRO ANCONA**

2009	<ul style="list-style-type: none"> n. 1/2009_ violazione degli standard di servizio S10-1; S10-2 (mancata lettura e mancata fatturazione periodica) n. 2/2009_ applicazione delle spese richiesta di fornitura (anche nel caso di variazione d’uso da parte dell’utente) n. 3/2009_ livelli di pressione forniti n. 4/2009_ pressione di fornitura della zona di Montesicuro
2010	<ul style="list-style-type: none"> n. 1/2010_ condizioni per la rateizzazione del pagamento n. 2 /2010_ trasparenza della fattura: i contenuti n. 3/2010_ Standard organizzativo S15 “Pronto intervento” e S17 “Attivazione servizio di emergenza” e S16 “Interventi di riparazione guasti” – interruzione alimentazione idrica zona di Mazzangrugno. n. 4/2010_ richiesta di estensione dei criteri per poter usufruire tariffa “uso agricolo”
2011	<ul style="list-style-type: none"> n. 1/2011_ Fatturazione utenze condominiali n. 2/2011_ località “La Cesanella” di Senigallia n. 3/2011_ recupero crediti ed interruzione della prescrizione
2012	<ul style="list-style-type: none"> n. 1/2012_ art. 3.7 Regolamento del SI: impossibilità di accedere al contatore <i>per ragioni non imputabili al Gestore</i> n. 2/2012_ Allaccio/allacciabilità all’impianto di depurazione _Accertamenti ulteriori e termini
2013	/
2014	<ul style="list-style-type: none"> n. 1/2014_ Tariffe applicate all’acqua per uso condominiale, con particolare riferimento ai servizi in comune n. 2/2014 _ ritardo nella progettazione/realizzazione degli interventi - Applicazione Quota Vincolata n. 3/2014_ utenze intestate al Comune di Apiro

2015

/

2016

n.1/2016_applicazione QV utenti di Castelplanio
n.2/2016_applicazione QV utenti di Ostra Vetere

Per inciso, nelle Marche la gestione dei reclami e la tutela degli utenti si articola in modo riconducibile a quanto rappresentato nel caso specifico.

(cfr.: <http://www.acquapreziosa.net/images/stories/documenti/cartaservizimarzo2010.pdf?phpMyAdmin=9c82108fe1f056329b72a7e0bb74818a>; [http://www.ato1acqua.marche.it/fileadmin/grpmnt/5525/CONTATTI_UTENTI/REG. RECLAMI.pdf](http://www.ato1acqua.marche.it/fileadmin/grpmnt/5525/CONTATTI_UTENTI/REG._RECLAMI.pdf); <http://www.ato5marche.it/index.html>)

IN APPENDICE

- Estratto dalla Carta del SII sulla procedura di reclamo
- Esempio di parere

La tutela degli utenti e la gestione dei reclami degli EGATO: le esperienze dal territorio

.....dal Consiglio di Bacino Veronese

Qualche indicazione di carattere numerico.....

ANNO	NUMERO UTENZE (acquedotto)	I LIVELLO RECLAMI GESTORE AGS	II LIVELLO RECLAMI EGATO	III LIVELLO CONCILIAZIONI RICEVUTE
2014	61.434	104	/	2
2015	62.600	188	/	4
2016	n.d.	76*	/	2*

Tabella 4

**Totale popolazione
residente dell'ambito:
896.612 ab. residente**

ANNO	NUMERO UTENZE (acquedotto)	I LIVELLO RECLAMI GESTORE	II LIVELLO RECLAMI EGATO	III LIVELLO CONCILIAZIONI RICEVUTE
2014	311.976	174	/	4
2015	316.296	156	/	7
2016	n.d.	249*	/	6*

Tabella 5

**Alla data della ricognizione*

.....e una rapida descrizione della funzione esercitata

Protocollo di intesa per l'approfondimento delle tematiche inerenti il rapporto con gli utenti del servizio idrico integrato.

Nel dicembre 2013 tre Associazioni dei Consumatori veronesi, ADICONSUM, LEGA CONSUMATORI e MOVIMENTO CONSUMATORI, le due società di gestione del servizio idrico integrato dell'ATO Veronese ACQUE VERONESI e AZIENDA GARDESANA SERVIZI, ed infine il CONSIGLIO DI BACINO VERONESE hanno sottoscritto il "Protocollo di intesa per l'approfondimento delle tematiche inerenti il rapporto con gli utenti del servizio idrico integrato".

Il Protocollo di intesa è stato creato per approfondire alcune fondamentali tematiche che riguardano il rapporto contrattuale tra gli utenti del servizio idrico integrato ed i gestori, come:

1. l'individuazione di parametri per la misurazione della qualità del servizio e la procedura di monitoraggio della qualità del servizio;

2. la definizione della procedura di gestione dei reclami;
3. la definizione delle modalità di intervento in caso di morosità;
4. l'aggiornamento della Carta del servizio idrico integrato e le modalità di comunicazione all'utenza dei suoi contenuti;
5. la definizione delle procedure per la risoluzione di micro-conflittualità che privilegino la via conciliativa;
6. l'aggiornamento e la revisione dei contratti di utenza;

Tutte le attività summenzionate hanno costituito piattaforme di confronto costruttive ed efficaci, permettendo il miglioramento delle procedure e dei documenti già in uso presso le società di gestione.

1. Individuazione di parametri per la misurazione della qualità del servizio e la procedura di monitoraggio della qualità del servizio.

Una menzione particolare merita l'attività di individuazione di parametri per la misurazione della qualità del servizio: tale attività, infatti, se da una parte ha preso spunto dagli indicatori di prestazione tecnici e gestionali che vengono utilizzati annualmente dai gestori per la rendicontazione al [Consiglio di Bacino Veronese](#) sul servizio idrico integrato, dall'altra ha anticipato il lavoro che è poi stato ripreso a seguito della emanazione della delibera AEEGSI n. 655/2015 sulla regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato.

Già nel 2014, quindi, grazie al lavoro congiunto tra CdBVR, gestori e associazioni dei consumatori, nell'ATO Veronese vengono individuati alcuni degli indicatori da utilizzare per la misurazione sistematica della qualità del servizio; alcuni di questi indicatori già individuati verranno poi ritrovati nelle disposizioni della delibera 655/2015, e questo renderà più agevole, per il Consiglio di Bacino Veronese, il lavoro di adeguamento alla regolazione contrattuale disposta dall'AEEGSI.

2. Definizione della procedura di gestione dei reclami.

Nel corso del 2014 il Tavolo tecnico ha lavorato per delineare la procedura del trattamento dei reclami: le associazioni dei consumatori hanno elaborato una proposta di "Procedura relativa al trattamento dei reclami, delle segnalazioni e dei suggerimenti degli utenti" e, sulla base di tale proposta, le società di gestione hanno in parte rielaborato alcuni standard gestionali, modalità e attribuzione di responsabilità nella cura dei rapporti con gli utenti.

3. Definizione delle modalità di intervento in caso di morosità.

Molto si è discusso in merito alla questione della morosità e della conseguente sospensione della fornitura del servizio.

Oltre ad alcuni rilievi in merito alla procedura adottata dai gestori nella fase propedeutica agli ordini di chiusura o riduzione dell'utenza morosa (ad es. il numero di avvisi "bonari", la messa in mora formale, gli intervalli di tempo tra le varie comunicazioni etc...), le associazioni consumatori hanno rivolto ai gestori la richiesta di adottare, in sostituzione a tale procedura, un riduttore di flusso che garantisca comunque all'utente un quantitativo minimo di acqua per gli usi essenziali di sopravvivenza.

Tra le soluzioni discusse al tavolo, particolare attenzione è stata rivolta alla possibilità di incentivare l'utilizzo del fondo di solidarietà sociale che il CdBvR ha istituito, sin dal 2011, a favore degli utenti a basso reddito ISEE.

4. Aggiornamento della Carta del servizio idrico integrato e modalità di comunicazione all'utenza dei suoi contenuti.

Nel luglio 2014 le parti del Tavolo tecnico hanno individuato i canali di comunicazione per rendere note agli utenti le più importanti informazioni contenute nella Carta del servizio idrico integrato (ad es. Siti web, bollette, estratti da consegnare all'atto della stipula del contratto).

Le associazioni dei consumatori hanno elaborato e presentato alcune proposte di modifica della Carta del servizio idrico integrato, che sono state discusse con i gestori. In particolare, sono state riviste le prestazioni per il mancato rispetto delle tempistiche previste nella carta del servizio.

Anche qui è stato anticipato il lavoro poi ripreso a seguito della deliberazione AEEGSI n. 655/2015: la revisione della carta del servizio idrico (approvata dall'Assemblea dei Sindaci dell'ATO Veronese e entrata in vigore nel novembre 2015), è stata una occasione per introdurre nel sistema dei rapporti tra il gestore e l'utente alcuni principi resi poi obbligatori dall'AEEGSI a partire dal 2016, quali, ad esempio, il rispetto di standard qualitativi, e la previsione di un indennizzo a favore dell'utente in caso di mancato rispetto di tali standard (da evidenziare che nella versione della carta del servizio approvata nel novembre 2014 tale indennizzo era solo su richiesta dell'utente).

5. Definizione delle procedure per la risoluzione di micro-conflittualità che privilegiano la via conciliativa.

Nel febbraio 2014 le associazioni del Tavolo tecnico e le due società di gestione hanno sottoscritto il "Protocollo di intesa per la conciliazione paritetica nel servizio idrico integrato", con il relativo "Regolamento di conciliazione paritetica" (in coerenza con le raccomandazioni UE n. 1998/257/CE e 2001/310/CE ed il DM 180 del 18.10.2010) e l'annesso modello di "Domanda di conciliazione paritetica".

Tale procedura permette all'utente del servizio idrico integrato di essere rappresentato, nel caso dell'insorgere di una controversia con il gestore, da una delle Associazioni firmatarie il protocollo di intesa. Si tratta di casi in cui la procedura di gestione del reclamo non ha prodotto effetti positivi: se il reclamo verte su materie predeterminate (errori di fatturazione; ricostruzione dei consumi; contestazione tipologia di uso; inserimento di lettura errata; ritardo nel trattamento della pratica; sospensione della fornitura per contestata morosità del cliente ovvero per cause diverse da quelle determinate da caso fortuito o forza maggiore; mancata osservanza degli standard di qualità e degli obblighi previsti dalla Carta dei Servizi) l'utente ha la facoltà di avviare la procedura di conciliazione avanti ad una Commissione di conciliazione, che è formata da un rappresentante dei gestori e da un rappresentante di una delle Associazioni firmatarie designata dall'utente, ovvero, in assenza di sua indicazione, designata secondo un criterio turnario tra i rappresentanti delle Associazioni medesime inseriti in apposito elenco.

6. Aggiornamento e revisione dei contratti di utenza.

Infine, sempre nel 2014 le associazioni dei consumatori e i due gestori si sono ampiamente confrontati sul contenuto dei contratti che i gestori stipulano con gli utenti del servizio idrico integrato.

Le associazioni dei consumatori, facendo riferimento a quanto previsto dal "Codice del Consumo" di cui al decreto legislativo n. 206 del 2005, hanno quindi presentato alcune proposte di modifica al contratto di

utenza e, in base a tali proposte, le società di gestione stanno valutando l'opportunità di modificare il contenuto del contratto di utenza che verrà poi utilizzato da Acque Veronesi e Azienda Gardesana Servizi.

7. La prosecuzione dei lavori nel 2015 e 2016.

Il Tavolo tecnico ha concluso il primo ciclo di lavori nell'agosto 2014, con l'impegno di istituire un nuovo Tavolo tecnico a completamento dell'opera avviata.

Nel maggio 2015, quindi, è stato sottoscritto un ulteriore protocollo di intesa tra le stesse parti (la procedura di istituzione del tavolo tecnico è in realtà avvenuta tramite avviso pubblico ma a tale avviso hanno risposto solamente le associazioni dei consumatori già firmatarie del protocollo del 2014) con l'obiettivo di procedere nella attività di monitoraggio e raccolta delle richieste, segnalazioni, reclami e raccogliendo altresì proposte inerenti al servizio idrico integrato.

Nel settembre 2015 si è quindi provveduto a rinnovare il Protocollo di Intesa per la Conciliazione Paritetica ed il relativo Regolamento che, alla luce della esperienza trascorsa, necessitava di alcune modifiche migliorative, in particolar modo nella delineazione del procedimento *stricto sensu*.

Nella nuova versione del Protocollo per la conciliazione paritetica è stata inoltre introdotta la possibilità di "adesione differita" da parte di altre Associazioni di consumatori, previa domanda e verifica che l'associazione richiedente faccia parte del Consiglio Nazionale Consumatori e Utenti; nel settembre 2016 l'Associazione FederConsumatori di Verona ha richiesto ed è stata ammessa a prendere parte del protocollo di conciliazione paritetica dell'ATO Veronese insieme alle tre associazioni firmatarie originarie.

Come più sopra sia accennava, nell'anno 2015 i lavori del tavolo tecnico sono stati fortemente condizionati dalla emanazione delle deliberazioni dell'AEEGSI, in particolare il tavolo tecnico è stato coinvolto nel processo di applicazione della deliberazione 655/2015.

Le associazioni dei consumatori e i gestori, infatti, si sono riuniti sotto il coordinamento del Consiglio di bacino veronese, periodicamente a cadenza mensile, per adeguare i parametri di misurazione della qualità del servizio già introdotti nella carta del servizio approvata nel novembre 2014 con quelli di cui all'allegato A) della delibera 655/2015. Il risultato che ne è emerso è stato soddisfacente, in quanto alcuni parametri già stabiliti nel 2014, migliorativi rispetto alla delibera AEEGSI, sono stati mantenuti, altri sono stati ridefiniti anche in conformità alla esperienza maturata nel corso dell'anno di vigenza trascorso dalla carta del servizio, ma sempre in conformità alle disposizioni AEEGSI.

La nuova carta del servizio idrico dell'ATO Veronese, oggi vigente (approvata con deliberazioni di Assemblea n. 5 e n. 6 del 31.5.2015) è conforme alla disciplina AEEGSI del dicembre 2015 ed è stata condivisa con le associazioni dei consumatori della Provincia di Verona che partecipano al tavolo tecnico permanente.

IN APPENDICE

- **Regolamento di conciliazione paritetica**
- **Protocollo di intesa per la conciliazione paritetica**

La tutela degli utenti e la gestione dei reclami degli EGATO: le esperienze dal territorio

.....dall'ATO della Città Metropolitana di Milano

Qualche indicazione di carattere numerico.....

ANNO	NUMERO UTENZE (acquedotto)	I LIVELLO RECLAMI GESTORE	II LIVELLO RECLAMI EGATO	III LIVELLO CONCILIAZIONI RICEVUTE
2013		nd	1	nd
2014	329.475 *di cui 280.524 utenze appartenenti all'ex ATO della Provincia di Milano	nd	2	5
2015	** di cui 48.951 utenze appartenenti all'ex ATO della Città di Milano	nd	2	4
2016		nd	1*	nd

**Totale popolazione residente dell'ambito:
3.211.163 ab. residente**

Tabella 6

*Alla data della ricognizione

.....e una rapida descrizione della funzione esercitata

EGATO	ATO Città Metropolitana di Milano
E' prevista la funzione di gestione di reclami e tutela degli utenti? (SI/NO)	SI
Se SI nella risposta precedente, in quale documento? (STATUTO, CARTA DEL SII,...)	Carta del Servizio
Se SI, è prevista una apposita struttura per lo svolgimento della funzione di gestione dei reclami e tutela degli utenti oppure l'attività è svolta da struttura dedicata anche ad altra attività? (STRUTTURA DEDICATA/STRUTTURA NON DEDICATA)	Struttura non dedicata all'interno dell'EGATO.
Tenuto conto della riorganizzazione intervenuta, la funzione di gestione di reclami e tutela degli utenti è già esercitabile dall'Ente? (SI/NO)	SI, di norma gli utenti che rilevano inadempienze rispetto agli obblighi assunti dal Gestore posso rivolgersi anche all'Ufficio d'Ambito.
Ci sono altre forme di svolgimento dell'attività di tutela degli utenti, oltre alla gestione dei reclami? (SI/NO; SE SI, INDICARE QUALI)	SI, attività di monitoraggio delle prestazioni rese dal Gestore all'utenza mediante verifica del rispetto degli standards contenuti nella Carta del Servizio.

Tabella 7

L'attività svolta dall'EGATO (per il tramite dell'Ufficio d'Ambito) in materia di tutela degli utenti riguarda la verifica/controllo del rispetto degli standards contenuti nella Carta del Servizio su richiesta dell'A.E.E.G.S.I. nell'ambito di formale reclamo presentato dal Cliente (attivato prima presso il Gestore del S.I.I. e successivamente all'Autorità stessa).

L'Ufficio d'Ambito provvede inoltre ad intervenire, per quanto di competenza, anche nel caso di segnalazioni pervenute direttamente dall'utenza che non rientrano nella fattispecie del reclamo sopra descritta.

Le altre attività di tutela degli utenti sono altresì svolte dall'Ufficio d'Ambito attraverso una attività di controllo dell'operato del Gestore del SII mediante la verifica del rispetto degli standards contenuti nella Carta del Servizio ed attraverso la valutazione annuale dell'Indice di Percezione Complessiva del Servizio reso all'utenza dal Gestore medesimo.

IN APPENDICE

- http://www.atocittametropolitanadimilano.it/ServiziUtenti_Reclamo.asp?MA_Id_TEMP=2&A_Id_TEMP=7
- CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI _MM Art.8.9

La tutela degli utenti e la gestione dei reclami degli EGATO: le esperienze dal territorio

.....dall'ATI 4 Umbria.

Qualche indicazione di carattere numerico.....

ANNO	NUMERO UTENZE (acquedotto)	I LIVELLO RECLAMI GESTORE	II LIVELLO RECLAMI EGATO	III LIVELLO CONCILIAZIONI RICEVUTE
2014	nd	nd	/	40
2015	nd	nd	/	50
2016	nd	nd	/	nd

**Totale popolazione
residente dell'ambito:
228.363 ab. residente**

Tabella 8

.....e una rapida descrizione della funzione esercitata

La procedura di reclamo si articola in due livelli:

- 1° LIVELLO: reclamo scritto o verbale al Gestore;
- 2° LIVELLO: servizio di conciliazione presso la Commissione A.D.R. (Commissione per la Risoluzione Alternativa delle Dispute).

PRIMO LIVELLO: RECLAMO AL GESTORE

Il reclamo deve essere inoltrato al Gestore, in forma scritta o verbale come previsto dalla Carta del SII. Il tempo massimo di risposta ai reclami scritti intercorrente tra la data di protocollo di arrivo del reclamo e la data di protocollo in uscita della risposta è di 30 giorni. La risposta definitiva deve contenere i tempi previsti di risoluzione del problema segnalato dall'utente, qualora non vi sia già stata soluzione. Se la complessità del reclamo non consente il rispetto del tempo standard, il reclamante viene tempestivamente informato per iscritto sullo stato d'avanzamento della pratica di reclamo e sulla fissazione di un nuovo termine per la risposta.

SECONDO LIVELLO: CONTROLLO ESTERNO (COMMISSIONE A.D.R.)

La gestione di secondo livello si attiva dopo che è stata esperita la procedura di I LIVELLO. La Commissione A.D.R. (Commissione per la Risoluzione Alternativa delle Dispute), riesamina i casi relativi a segnalazioni rispetto alle quali l'utente, direttamente o tramite le Associazioni dei Consumatori, non si ritenga motivatamente soddisfatto della definizione del caso con la procedura di 1° livello.

La Commissione è composta dal Direttore dell'A.T.I.-4 o da un suo delegato, da n. 2 rappresentanti del Gestore e dai rappresentanti delle Associazioni dei Consumatori. Le modalità di funzionamento della Commissione sono disciplinate da apposito Regolamento visionabile sul sito internet del gestore

IN APPENDICE

- **Regolamento Attuativo delle soluzioni extragiudiziali**

La tutela degli utenti e la gestione dei reclami degli EGATO: le esperienze dal territorio

.....dall’Autorità Idrica Toscana.

Qualche indicazione di carattere numerico.....

ANNO	NUMERO UTENZE (acquedotto)	I LIVELLO RECLAMI GESTORE	II LIVELLO RECLAMI EGATO	III LIVELLO CONCILIAZIONI RICEVUTE
2012	nd	1252 (Senza Asa)	nd	433
2013	nd	1684	nd	579
2014	nd	1600	nd	573
2015	nd		188	237

**Totale popolazione
residente dell’ambito:
3.715.775 ab. residente**

Tabella 9

.....e una rapida descrizione della funzione esercitata

I LIVELLO L’utente presenta al gestore il proprio reclamo nei tempi e nei modi previsti dalla Carta del SII;

Il gestore risponde per iscritto nei tempi e nei modi previsti dalla Carta del SII;

II LIVELLO Se l’utente non è soddisfatto e/o non ha ricevuto risposta l’utente (condizione di procedibilità presso l’EGATO), l’utente può presentare reclamo presso l’EGATO;

Nei tempi e nei modi previsti dalla Carta del Servizio dell’EGATO, l’utente riceve in risposta al suo reclamo un parere che può:

- riconoscere direttamente la violazione di obblighi contrattuali da parte del gestore ed in tal caso l’EGATO direttamente richiede al gestore l’adeguamento (contestualmente, si verifica l’applicazione di eventuali rimborsi automatici etc.);
- riconoscere la fondatezza della controversia pur non potendo intervenire nel merito della risoluzione per limiti di competenza (tipico il caso della quantificazione di danni).

III LIVELLO A seguito del ricevimento del parere, l’utente può essere già soddisfatto o rimanere insoddisfatto. In tale seconda ipotesi, l’utente può usufruire del servizio di conciliazione/mediazione che (tramite la commissione di conciliazione con il difensore civico) è offerto allo stato attuale gratuitamente. Diversamente, da valutare la questione del rispetto della concorrenza nel mercato dell’ADR.

- ✓ In tutta la procedura l'utente può farsi assistere dalle **associazioni dei consumatori** e/o da un legale. Inoltre, quando le associazioni dei consumatori ricevono reclami dagli utenti, sono le stesse associazioni a inoltrare all'EGATO il reclamo.
- ✓ La formalizzazione della gestione del reclamo, inoltre, consente al gestore di avere a disposizione dei **"precedenti"** sulla base dei quali gestisce direttamente i reclami di I livello analoghi e da anche eventuali direttive interne.
- ✓ Ulteriore forma di deflazione del contenzioso è rappresentata dalla continua **collaborazione "per vie brevi"** dell'EGATO con l'**ufficio reclami del gestore** in fase di gestione del reclamo di I livello (in questo modo, il gestore ha conforto sulla corretta applicazione della regolazione nel caso specifico).
- ✓ Ulteriore sviluppo dell'attività di gestione del reclamo è rappresentata dall'attivazione (a partire dal singolo reclamo) di **"approfondimenti istruttori"** con cui l'EGATO chiede al gestore l'approfondimento generale e su una base informativa dettagliata su tematiche sollevate. Diversi di questi approfondimenti istruttori hanno poi prodotto, espressione della virtuosa circolarità del processo regolazione-controllo, un intervento regolatorio da parte dell'EGATO.

IN APPENDICE

**-GAIA Carta della Qualità del Servizio Idrico Integrato
Art.7.1**