

DOCUMENTO PER LA CONSULTAZIONE

899/2017/E/IDR

**SISTEMA DI TUTELE DEGLI UTENTI DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO
PER LA TRATTAZIONE DEI RECLAMI
E LA RISOLUZIONE EXTRAGIUDIZIALE DELLE CONTROVERSIE**

Orientamenti finali

Documento per la consultazione

21 dicembre 2017

Premessa

In continuità con il percorso regolatorio di razionalizzazione del sistema di tutele per i clienti finali dei settori dell'energia elettrica e del gas (iniziato con le deliberazioni 7 agosto 2014, 410/2014/E/com e 5 novembre 2015, 522/2015/E/com), l'Autorità - con deliberazione 7 settembre 2017, 622/2017/E/Idr - ha avviato un procedimento per l'estensione di tali tutele al settore idrico, prevedendo, altresì, di avvalersi della Società Acquirente Unico S.p.a. per lo svolgimento di determinate attività (servizio di Contact Center, gestione dei reclami, servizio di Conciliazione online, Procedure speciali), sulla base di quanto disposto dalla legge n. 124/2017. Successivamente, con il documento per la consultazione 28 settembre 2017, 667/2017/E/Idr, l'Autorità ha illustrato i propri orientamenti iniziali in merito alla predetta estensione del sistema di tutele e alla promozione di una più puntuale assistenza per gli utenti idrici, anche con il supporto delle associazioni dei consumatori.

All'esito dell'analisi delle osservazioni presentate dagli stakeholder (pubblicate sul sito dell'Autorità al link <https://www.autorita.energia.it/it/docs/17/667-17.htm>), con il presente documento l'Autorità intende esporre i propri orientamenti finali sul tema in consultazione e approfondirne alcuni ulteriori aspetti, al fine di completare il quadro regolatorio di riferimento.

*Pertanto, i soggetti interessati sono invitati a far pervenire all'Autorità osservazioni e suggerimenti **entro il 22 gennaio 2018**.*

Per agevolare la pubblicazione dei contributi pervenuti in risposta a questa consultazione si chiede di inviare documenti in formato elettronico attraverso il servizio interattivo messo a disposizione sul sito internet dell'Autorità www.autorita.energia.it o, in alternativa, all'indirizzo PEC indicato di seguito.

I partecipanti alla consultazione che intendono salvaguardare la riservatezza di dati e informazioni, dovranno motivare tale richiesta ed inviare contestualmente anche la versione priva delle parti riservate, destinata alla pubblicazione.

Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico
Direzione Tutela Utenti dei Servizi Ambientali
Piazza Cavour, 5 – 20121 Milano
PEC: utenti-ambiente.aegsi@pec.energia.it
sito internet: www.autorita.energia.it

Indice

1. Introduzione.....	3
2. Osservazioni in esito al documento per la consultazione 667/2017/E/idr	4
3. Obiettivi generali perseguiti ed oggetto della consultazione.....	5
4. Tentativo di conciliazione presso il <i>Servizio Conciliazione</i> dell’Autorità	6
5. Estensione al settore idrico del servizio di <i>Help desk</i>	8
6. Gestione dei reclami di seconda istanza	9
7. Le attività dello Sportello per il settore idrico	9
8. Ulteriori obblighi informativi e di pubblicazione dei gestori del SII.....	10
9. Durata del periodo transitorio	12
10. Deroghe all’attuazione della disciplina a regime.....	13
11. Procedure speciali	15
12. Tavoli tecnici.....	16
13. Disciplina transitoria per il settore idrico	17
APPENDICE 1	19
APPENDICE 2	20
APPENDICE 3	23

1. Introduzione

- 1.1 Con deliberazione 7 settembre 2017, 622/2017/E/idr, l'Autorità ha avviato un procedimento per l'estensione al settore idrico del sistema di tutele riformato per tutti i settori di competenza e attualmente efficace per i soli clienti finali dei settori dell'energia elettrica e del gas e per i *prosumer*, approvato con deliberazione 5 maggio 2016, 209/2016/E/com¹ (di seguito: TICO), nonché per la definizione di un progetto di avvalimento di Acquirente Unico (di seguito: Acquirente Unico o AU), relativo al settore idrico, per le attività connesse al servizio di *Contact Center*, alla gestione dei reclami di seconda istanza per le controversie insorte tra gli utenti e i gestori del Servizio Idrico Integrato (di seguito: SII), al servizio di conciliazione *online* e alle eventuali Procedure speciali.
- 1.2 Nell'ambito di tale procedimento, con il documento per la consultazione 667/2017/E/idr (di seguito: DCO 667/2017), l'Autorità ha fornito un inquadramento generale del SII e delle sue specificità, rispetto agli altri settori regolati, e ha illustrato i primi orientamenti tesi alla definizione delle modalità di svolgimento del tentativo obbligatorio di conciliazione, per il settore idrico, e delle attività da svolgere tramite avvalimento di AU.
- 1.3 Nell'ambito di tale intervento, l'Autorità ha altresì presentato i primi orientamenti in merito all'introduzione di meccanismi di gradualità nell'estensione del sistema di tutele, già vigente per gli altri settori regolati, prospettando un percorso applicativo (*road map*) caratterizzato, in una prima fase (c.d. periodo transitorio), dalla facoltatività del tentativo obbligatorio di conciliazione e, in una seconda fase (c.d. periodo a regime), dall'obbligatorietà del tentativo di conciliazione quale condizione di procedibilità della tutela giurisdizionale.
- 1.4 Attraverso la consultazione è stato chiesto agli *stakeholder* di esprimersi, in particolare, in merito a:
 - eventuali ulteriori attività da affidare allo Sportello in avvalimento di Acquirente Unico in aggiunta al servizio di *Contact Center* (*call center* e richieste scritte di informazione), al trattamento efficace dei reclami, al Servizio Conciliazione ed, eventualmente, alle Procedure speciali;
 - ulteriori aspetti da considerare per il sistema di tutele a regime rispetto alla sua articolazione nei seguenti tre livelli: (1) un primo livello caratterizzato dall'invio del reclamo al gestore; (2) un secondo livello caratterizzato dall'obbligatorietà del tentativo di conciliazione per accedere alla tutela giurisdizionale o dall'attivazione di una Procedura speciale per casistiche predefinite; (3) un terzo livello caratterizzato dal potere decisorio

¹Allegato A alla deliberazione 5 maggio 2016, 209/2016/E/com, “*Testo integrato in materia di procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie tra clienti o utenti finali e operatori e gestori nei settori regolati dall'Autorità per l'energia elettrica, il gas e il sistema idrico - Testo integrato di conciliazione*”, come modificata e integrata dalla deliberazione 14 luglio 2016, 383/2016/E/com.

- dell’Autorità limitatamente ad alcune specifiche controversie non risolte in conciliazione, fatta salva la tutela giurisdizionale;
- la previsione di un periodo transitorio di un anno prima dell’introduzione per il settore idrico dell’obbligo del tentativo di conciliazione;
 - la facoltà di concedere al gestore, su istanza motivata, una deroga temporale all’attuazione della disciplina a regime;
 - la definizione, ove possibile, di Procedure speciali anche nel periodo transitorio;
 - ulteriori aspetti da considerare rispetto all’articolazione del sistema di tutele nel periodo transitorio in tre livelli: (a) un primo livello caratterizzato dall’invio di un reclamo al gestore; (b) un secondo livello caratterizzato dalla facoltatività del tentativo di conciliazione, esperibile tramite il Servizio Conciliazione dell’Autorità oppure tramite gli ulteriori strumenti di conciliazione disponibili, fatta salva la tutela giurisdizionale o, in alternativa, dall’invio di un reclamo di seconda istanza allo Sportello; (c) un terzo livello caratterizzato dal potere decisorio dell’Autorità, limitatamente ad alcune specifiche controversie non risolte in conciliazione.

2. Osservazioni in esito al documento per la consultazione 667/2017/E/idr

2.1 In risposta al DCO 667/2017 sono pervenute osservazioni da parte dei seguenti soggetti²:

- dieci associazioni degli utenti e dei consumatori³;
- due associazioni dei clienti finali non domestici⁴;
- otto tra Gestori, loro associazioni e raggruppamenti⁵;
- l’associazione rappresentativa degli EGA⁶;
- un altro soggetto⁷.

Tali osservazioni evidenziano un generale favore degli *stakeholder* per i primi orientamenti illustrati dall’Autorità, che risultano perlopiù condivisi quanto agli obiettivi generali e alle finalità perseguite.

2.2 In relazione ai sei quesiti posti in consultazione⁸, rinviando alle osservazioni pubblicate per un maggior dettaglio, di seguito si indicano le questioni più rilevanti emerse in sede di consultazione:

a) Ulteriori compiti da affidare ad Acquirente Unico per il settore idrico

² Le predette osservazioni sono consultabili sul sito dell’Autorità al seguente *link*, sotto la voce “*Allegati*”: <https://www.autorita.energia.it/it/docs/17/667-17.htm>.

³ ADOC-ADICONSUM-Codici-Cittadinanza-Federconsumatori-UDICON-UNC, Altroconsumo, Lega Consumatori e Movimento Consumatori.

⁴ CNA e Confcommercio.

⁵ Acquedotto Pugliese SpA, ANFIDA, Iren SpA, Nuova Acque SpA, Publiacqua SpA, SMAT, Utilitalia, Viveracqua-*Water Alliance*.

⁶ ANEA.

⁷ Anisgea.

⁸ Per l’esatta formulazione di tali quesiti, si rinvia al DCO 667/2017.

Pur nella generale condivisione dell'avvalimento ad Acquirente Unico, le associazioni dei consumatori domestici suggeriscono di estendere al settore idrico il servizio di *Help desk* già operativo nei settori energetici e dedicato alla loro informazione ed assistenza.

b) Sistema di tutele a regime

Le associazioni dei consumatori hanno sottolineato l'opportunità di valorizzare il loro apporto e la rete degli sportelli locali già qualificati con il progetto Diritti a Viva Voce; ANEA ha evidenziato la necessità di prevedere un ruolo anche per gli EGA, valorizzando le esperienze positive già in essere a favore degli utenti.

c) Durata del periodo transitorio

Pur nel generale favore per il periodo transitorio di un anno, alcuni gestori hanno evidenziato l'opportunità di un periodo di 18 mesi, mentre un solo gestore si è espresso a favore di un periodo ridotto di 6 mesi; gli EGA (come rappresentati da ANEA) hanno espresso parere negativo sul periodo di un anno, richiedendo che il transitorio sia di almeno due anni.

d) Deroghe temporali al sistema di tutele a regime

La maggior parte degli *stakeholder* si è detta favorevole all'orientamento dell'Autorità di prevedere delle deroghe temporali, su istanza motivata del gestore, all'applicazione della disciplina a regime (con prolungamento del transitorio al massimo fino al 31 dicembre 2019), purché siano concesse per motivi oggettivi, in casi residuali e solo se strettamente necessario; ANEA ha proposto di estendere tale facoltà anche agli EGA.

e) Procedure speciali nel periodo transitorio

I gestori (con l'eccezione di quelli della Lombardia, del Veneto e della provincia di Torino) si sono mostrati contrari all'introduzione di Procedure speciali nel periodo transitorio; ANEA e le associazioni dei consumatori si sono detti favorevoli, suggerendo, in particolare, l'introduzione di Procedure speciali aventi ad oggetto indennizzi automatici e *bonus* idrico.

f) Ulteriori aspetti da approfondire nel transitorio

ANEA ha segnalato l'opportunità di una maggior valorizzazione del ruolo degli EGA nel transitorio mediante approfondimenti con tavoli tecnici; alcuni gestori hanno evidenziato la necessità di istituire tavoli tecnici per approfondire il tema del perimetro della conciliazione, del come assicurare la terzietà nelle conciliazioni paritetiche in presenza di *monouility* nonché del ruolo degli EGA; infine, le associazioni dei consumatori hanno richiesto tavoli tecnici per una valorizzazione del loro ruolo.

3. Obiettivi generali perseguiti ed oggetto della consultazione

3.1 Con il DCO 667/2017 l'Autorità ha inteso perseguire i seguenti obiettivi di carattere generale:

- garantire a tutti gli utenti del servizio idrico i medesimi livelli e strumenti di tutela già assicurati ai clienti finali dei settori elettrico e gas e ai *prosumer*;

- favorire la rapida attuazione della regolazione della qualità del servizio idrico definita dall’Autorità a vantaggio degli utenti;
 - rendere disponibile, come per i settori elettrico e gas, un unico sportello nazionale di informazione ed assistenza degli utenti del servizio idrico affinché siano resi maggiormente consapevoli dei loro diritti e siano orientati nella scelta degli strumenti di tutela per la soluzione della problematica insorta con il gestore e non risolta con il reclamo;
 - definire modalità e tempi del tentativo obbligatorio di conciliazione, come condizione di procedibilità dell’azione giudiziale.
- 3.2 Con il presente documento per la consultazione, l’Autorità illustra i propri orientamenti finali in merito all’estensione al settore idrico del sistema di tutele e alla risoluzione extragiudiziale delle controversie già efficace per i settori dell’energia elettrica e del gas, approfondendo alcune tematiche applicative emerse anche all’esito della prima consultazione ed, in particolare, con riferimento al settore idrico:
- a) i termini per l’esperimento del tentativo obbligatorio di conciliazione presso il Servizio Conciliazione dell’Autorità;
 - b) l’estensione del servizio di *Help desk* dedicato alle associazioni dei consumatori quale ulteriore attività da affidare allo Sportello, gestito in avvalimento da AU, nel sistema di tutele a regime e le modalità di gestione dei reclami di seconda istanza;
 - c) gli obblighi informativi a carico dei gestori nel periodo transitorio e a regime;
 - d) la durata del periodo transitorio;
 - e) le deroghe all’attuazione della disciplina a regime;
 - f) le Procedure speciali;
 - g) i tavoli tecnici da istituire nel periodo transitorio;
 - h) la disciplina transitoria per il settore idrico.

4. Tentativo di conciliazione presso il *Servizio Conciliazione* dell’Autorità

- 4.1 Nel DCO 667/2017 l’Autorità ha previsto che lo Sportello, gestito in avvalimento da AU, svolga attività analoghe a quelle esercitate per i settori elettrico e gas, con riferimento al servizio di *Contact Center*, al servizio di conciliazione ed eventuali Procedure speciali e, in aggiunta, per il settore idrico, che si occupi della gestione efficace dei reclami fino all’introduzione del tentativo obbligatorio di conciliazione⁹.
- 4.2 Le osservazioni pervenute hanno mostrato una generale condivisione delle attività che l’Autorità prevede di affidare ad AU e non hanno evidenziato particolari criticità in merito.
- 4.3 In sede di prima consultazione, l’Autorità ha altresì chiarito che l’attività dello Sportello verterà unicamente sulle materie oggetto di regolazione da parte dell’Autorità. Ad ulteriore chiarimento si precisa che l’Autorità conferma tale

⁹ Si veda a riguardo il punto 4.10 del DCO 667/2017.

orientamento per i servizi di: *Contact Center*, gestione efficace dei reclami di seconda istanza ed eventuali Procedure speciali. Inoltre, con riferimento al settore idrico, lo Sportello fornirà all'utente anche tutte le informazioni relative agli eventuali *standard* di qualità del servizio previsti dai gestori, migliorativi rispetto a quelli stabiliti dall'Autorità nazionale¹⁰, facendo riferimento agli *standard* pubblicati sul sito *internet* del gestore.

- 4.4 Invece, per quanto riguarda il *Servizio Conciliazione*, gestito in avvalimento da AU, l'Autorità ritiene che si possano prevedere due alternative:
- a) l'esperimento del tentativo di conciliazione, presso il *Servizio Conciliazione*, per le controversie, insorte tra gestore e utente, vertenti su tutte le tematiche di interesse per l'utente del SII, ad esclusione di quelle elencate all'art. 2 del TICO ed alla qualità dell'acqua (cfr. successivo punto 4.6);
 - b) l'esperimento del tentativo di conciliazione, presso il *Servizio Conciliazione*, per le controversie, insorte tra gestore e utente, vertenti unicamente sulle tematiche regolate dall'Autorità.
- 4.5 Rispetto agli obiettivi generali sottesi all'intervento dell'Autorità, come esplicitati nel DCO 667/2017 e richiamati al punto 3.1, entrambe le soluzioni presentano vantaggi e svantaggi; in particolare:
- (i) la prima ipotesi se da un lato consentirebbe di mettere a disposizione degli utenti del SII un organismo di riferimento "unitario", gratuito e accessibile, anche *online*, in grado di garantire l'esperimento del tentativo di conciliazione su qualsiasi controversia eventualmente insorta tra gestore e utente, dall'altro, potrebbe comportare problemi organizzativi e gestionali, in quanto il personale del *Servizio Conciliazione* dovrà essere adeguatamente aggiornato anche su quelle materie o aspetti specifici della disciplina del SII non regolati dall'Autorità;
 - (ii) la seconda ipotesi se da un lato consentirebbe di allineare il perimetro del tentativo di conciliazione, gestito dal *Servizio Conciliazione*, agli altri servizi gestiti dallo Sportello con riferimento al settore idrico (ad esempio, gestione dei reclami), dall'altro, potrebbe comportare un disallineamento rispetto al perimetro del *Servizio Conciliazione* per i settori elettrico e gas; inoltre, potrebbe precludere all'utente la possibilità di accedere alla conciliazione laddove, nel contesto territoriale di riferimento, non siano disponibili altre procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie.
- 4.6 Tenuto conto dei prospettati vantaggi e svantaggi, nonché, dell'obiettivo generale richiamato al punto 3.1 - garantire a tutti gli utenti del SII i medesimi livelli e strumenti di tutela già assicurati ai clienti finali di energia elettrica e gas e ai *prosumer* - l'Autorità esprime un orientamento favorevole all'esperimento presso il *Servizio Conciliazione* del tentativo di conciliazione per le controversie aventi ad oggetto tutte le tematiche di interesse per l'utente del SII, ad esclusione

¹⁰ Deliberazione 23 dicembre 2015, 655/2015/R/idr, di adozione del RQSII e s.m.i..

di quelle non rientranti nell'ambito di applicazione del TICO¹¹ e attinenti alla qualità dell'acqua.

Spunti per la consultazione

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?*

5. Estensione al settore idrico del servizio di *Help desk*

- 5.1 In sede di prima consultazione, alcune associazioni dei consumatori hanno mostrato un forte interesse verso l'opportunità, già prospettata dall'Autorità con il DCO 667/2017 (punto 4.10), di estendere il servizio di *Help desk* dello Sportello a favore delle associazioni dei consumatori anche per il settore idrico.
- 5.2 Al riguardo, tenuto conto della rilevanza delle associazioni dei consumatori con particolare riferimento alla funzione di informazione degli utenti in merito ai loro diritti e alla diffusione delle procedure extragiudiziali delle controversie, e al fine di mantenere l'unitarietà del sistema di tutele, per tutti i settori regolati, in merito alle funzioni da affidare in avvalimento ad AU, l'Autorità esprime un orientamento favorevole all'estensione al settore idrico del servizio di *Help desk* dedicato alle associazioni dei consumatori per lo svolgimento di attività analoghe a quelle previste all'art. 10 dell'Allegato A alla deliberazione 383/2016/E/com, per i settori dell'energia elettrica e del gas.
- 5.3 In particolare, l'*Help desk* dovrebbe fornire la consulenza, con le stesse modalità utilizzate per i settori energia, agli sportelli accreditati¹² delle associazioni dei consumatori e delle associazioni di categoria sui temi della regolazione del SII di competenza dell'Autorità avvalendosi anche della collaborazione del *Contact Center*. Come per il settore elettrico e gas, l'*Help desk* non potrà valutare, né gestire pratiche relative ai reclami singoli o collettivi e alle Procedure speciali.

¹¹Ai sensi dell'art. 2 del TICO, le controversie escluse dall'ambito di applicazione e dal perimetro di competenza del Servizio Conciliazione dell'Autorità, anche per il settore idrico, sono quelle:

- a) attinenti esclusivamente i profili tributari e fiscali;
- b) per le quali sia intervenuta la prescrizione ai sensi di legge;
- c) promosse ai sensi degli artt. 37, 139, 140 e 140 bis del Codice del Consumo;
- d) oggetto delle Procedure speciali individuate con provvedimenti dell'Autorità.

¹² Gli sportelli attualmente "accreditati" sono: a) sportelli delle associazioni dei consumatori domestici iscritte al CNCU che fanno parte del progetto "Diritti a viva voce"; b) uno sportello ulteriore, anche non territoriale, per le associazioni dei consumatori che hanno attualmente accreditato un solo sportello al progetto "Diritti a viva voce"; c) due sportelli, anche non territoriali, per ciascuna Associazione dei consumatori che non partecipa al progetto "Diritti a viva voce"; d) due sportelli, anche non territoriali, per ciascuna Associazione di categoria firmataria del protocollo d'intesa con l'Autorità.

Spunti per la consultazione

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?*

6. Gestione dei reclami di seconda istanza

- 6.1 Con deliberazione 7 settembre 2017, 622/2017/E/IDR, l'Autorità ha avviato un procedimento nel quale stabilire, tra l'altro, i termini dell'avvalimento di Acquirente Unico per il settore idrico in relazione alle attività connesse al servizio di *Contact Center*, alla gestione efficiente dei reclami e delle controversie insorte tra gli utenti ed i gestori del servizio idrico integrato ed al servizio di conciliazione *online*, individuando altresì eventuali Procedure speciali in analogia con quanto già definito per i settori dell'energia elettrica e del gas.
- 6.2 Come già avvenuto per i settori dell'energia elettrica e del gas prima dell'entrata in vigore del TICO, tenuto conto degli esiti della precedente consultazione l'Autorità conferma l'opportunità di far gestire i reclami di seconda istanza allo Sportello per il periodo transitorio¹³. Si ritiene, inoltre, di dover adottare un regolamento che disciplini lo svolgimento da parte dello Sportello delle attività afferenti il trattamento dei reclami di seconda istanza degli utenti finali. In particolare il regolamento prevederà che anche per tale attività i gestori del SII debbano abilitarsi al Portale Operatori – Gestori di Acquirente Unico (già utilizzato per i settori dell'energia elettrica e del gas per tutti i servizi resi dallo Sportello diversi dal *Contact Center*) in modo da poter interagire con lo Sportello per le comunicazioni afferenti i reclami di seconda istanza di loro competenza unicamente per via telematica. In tal senso, viene proposto in Appendice 3 uno schema di Regolamento rispetto al quale si invitano gli *stakeholder* a far pervenire le proprie osservazioni.

Spunti per la consultazione

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?*

7. Le attività dello Sportello per il settore idrico

- 7.1 Con deliberazione 7 settembre 2017, 622/2017/E/IDR, l'Autorità – oltre ad aver avviato un procedimento per l'estensione al settore idrico del sistema di tutele definite per i settori energetici – ha dato mandato alla Direzione Tutela Utenti dei Servizi Ambientali (di seguito: DTSA), in coordinamento con la Direzione *Advocacy* Consumatori e Utenti (di seguito: DACU), per definire un progetto con Acquirente Unico per lo svolgimento in avvalimento di una serie di attività finalizzate alla maggior tutela degli utenti idrici, in conformità a quanto disposto

¹³ Tale attività verrà svolta esclusivamente nel periodo transitorio e non terrà conto di eventuali deroghe concesse.

dall'art.1, comma 72, della legge n. 124 del 4 agosto 2017 “*Legge annuale per il mercato e la concorrenza*”¹⁴.

- 7.2 Tali attività, in coerenza con gli esiti della prima consultazione, si svolgeranno secondo le seguenti tempistiche (rappresentate nel grafico in Appendice 1):
- dal I trimestre 2018: attivazione del numero verde (limitatamente al bonus idrico);
 - dal II trimestre 2018: attivazione di (1) numero verde sulla regolazione del settore idrico, (2) richiesta di informazioni scritte, (3) reclami di seconda istanza, (4) segnalazioni, (5) *Help desk* per le associazioni dei consumatori;
 - dal III trimestre 2018: attivazione del *Servizio Conciliazione* facoltativo e delle Procedure speciali per bonus idrico e indennizzi automatici;
 - dal I trimestre 2019: attivazione del *Servizio Conciliazione* obbligatorio;
 - dal IV trimestre 2019: eventuale attivazione di ulteriori Procedure speciali.

8. Ulteriori obblighi informativi e di pubblicazione dei gestori del SII

- 8.1 Come già evidenziato in sede di prima consultazione, l’Autorità ritiene che sia fondamentale, al fine di migliorare il livello di capacitazione degli utenti del SII, dare adeguata pubblicità e trasparenza al sistema di tutele per la trattazione dei reclami e la risoluzione extragiudiziale delle controversie dalla stessa definito.
- 8.2 Le risultanze emerse dalla prima consultazione evidenziano come anche gli *stakeholder* del settore e, in particolare, alcune associazioni dei consumatori, ritengano fondamentale il tema della capacitazione dell’utente, soprattutto con riguardo all’attivazione delle procedure conciliative.
- 8.3 Come richiamato nel DCO 667/2017, già sussistono degli obblighi informativi e di pubblicazione per i gestori in relazione, in particolare, alla Carta dei servizi. In base al combinato disposto dell’art. 2, comma 461 della legge 24 dicembre 2007¹⁵ e dell’art. 32 del d.lgs. n. 33 del 14 marzo 2013, così come modificato e integrato dall’art. 28 del d.lgs. 25 maggio 2016, n. 97¹⁶, il gestore è tenuto ad adottare e pubblicare, sul proprio sito *internet*, una Carta dei servizi contenente, tra l’altro, le modalità per adire le vie conciliative, garantendo la qualità, l’universalità e l’economicità delle relative prestazioni. In tal senso dispone anche l’art. 54, comma 1, della Regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato (RQSII) in relazione agli obblighi ed ai contenuti minimi dello sportello *online* dei gestori; in particolare, è previsto l’obbligo per i

¹⁴ L’art. 1 comma 72 citato prevede che “*L’Autorità per l’energia elettrica, il gas e il sistema idrico garantisce la pubblicizzazione e la diffusione delle informazioni in merito alla piena apertura del mercato e alle condizioni di svolgimento dei servizi, nonché il trattamento efficace dei reclami e delle procedure di conciliazione per tutti i settori oggetto di regolazione e controllo da parte della medesima Autorità, a beneficio dei clienti finali e degli utenti dei predetti settori, anche avvalendosi della società Acquirente unico Spa*”.

¹⁵ Si veda a riguardo anche DCO 667/2017/E/idr punto 3.2.

¹⁶ D.lgs. 25 maggio 2016, n. 97 “*Revisione e semplificazione delle disposizioni in materia di prevenzione della corruzione, pubblicità e trasparenza, correttivo della legge 6 novembre 2012, n. 190 e del decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33, ai sensi dell’articolo 7, della legge 7 agosto 2015, n. 124, in materia di riorganizzazione delle amministrazioni pubbliche*”.

gestori di pubblicare la Carta dei servizi conforme alla normativa vigente ed integrata con gli eventuali *standard* migliorativi. I tempi di pubblicazione della Carta dei servizi risentono, però, dei tempi di approvazione e di aggiornamento della stessa con la conseguenza che l'utente non sempre ha la possibilità di visionarne immediatamente i contenuti e i relativi aggiornamenti.

- 8.4 Al fine di migliorare il grado di consapevolezza degli utenti circa l'esistenza e le modalità di accesso ai servizi predisposti dall'Autorità nell'ambito del sistema di tutele e delle procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie definito dall'Autorità, si esprime un orientamento favorevole all'introduzione dell'obbligo per i gestori di pubblicare, sul proprio sito *internet*, le informazioni utili per accedere al *Servizio Conciliazione*. Per le stesse ragioni si propone di introdurre l'obbligo per il gestore di inserire le medesime informazioni nei nuovi contratti di fornitura nonché nelle risposte ai reclami degli utenti finali, fermo restando gli analoghi obblighi previsti dalla legislazione ordinaria con riferimento alla Carta dei servizi, in conformità a quanto previsto dal Codice del Consumo (d.lgs. 6 settembre 2005, n. 206).
- 8.5 Inoltre, al fine di favorire una più rapida diffusione delle informazioni relative all'esistenza e alle modalità di accesso al *Servizio Conciliazione*, l'Autorità propone di far decorrere l'efficacia di tali obblighi ulteriori dal momento di attivazione del *Servizio Conciliazione* dell'Autorità (1° luglio 2018), fermo restando la natura facoltativa, per il periodo transitorio, dell'esperimento del tentativo di conciliazione.

Spunti per la consultazione

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?*

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?*

- 8.6 Per le finalità di cui al precedente punto 8.4 e in conformità a quanto previsto all'art. 8 dell'Allegato A alla deliberazione 586/2012/R/idr¹⁷, l'Autorità esprime un orientamento favorevole a che il gestore, nel periodo a regime, inserisca nel documento di fatturazione (o bolletta), almeno una volta all'anno, le informazioni utili relative all'obbligo del tentativo di conciliazione.

¹⁷ Ai sensi del citato articolo 8 (*Comunicazioni dell'Autorità*): "I gestori adottano misure affinché, su richiesta dell'Autorità, in relazione a specifiche circostanze, sia possibile l'inserimento in bolletta di comunicazioni destinate agli utenti finali, della lunghezza massima di 400 caratteri. Il testo di tali comunicazioni viene reso noto ai gestori tramite il sito internet dell'Autorità e deve essere riportato in tutte le bollette emesse a partire dal trentesimo giorno successivo fino a raggiungere tutti i clienti finali interessati. I gestori provvedono ad inserire nella prima pagina della bolletta un rinvio alla comunicazione, il cui testo può essere riportato nelle pagine successive".

Spunti per la consultazione

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?*

9. Durata del periodo transitorio

- 9.1 Nel DCO 667/2017 l'Autorità ha ravvisato due possibili alternative di durata del periodo transitorio: una più breve (sei mesi) e una più lunga (un anno).
- 9.2 Pur rilevando come entrambe presentino vantaggi e svantaggi, l'Autorità ha espresso il proprio favore verso il periodo più lungo di 12 mesi, che consentirebbe di bilanciare l'esigenza sia di addivenire, anche per il settore idrico, in tempi rapidi al sistema di tutele prospettato dal legislatore e dall'Autorità, sia di permettere ai gestori di adeguare, laddove necessario, la propria organizzazione interna.
- 9.3 La maggior parte dei gestori e delle associazioni dei consumatori si è mostrata favorevole ad un periodo transitorio di un anno, sia per le ragioni prospettate dall'Autorità nel DCO 667/2017¹⁸, sia per la *“peculiarità della materia”*¹⁹, sia per dare ai gestori il tempo per adeguare le proprie strutture ai nuovi obblighi²⁰. Alcuni gestori hanno sottolineato l'opportunità di valutare un periodo più lungo (18 mesi), in quanto ciò garantirebbe agli stessi un periodo più ampio per procedere ai necessari adeguamenti organizzativi²¹.
- 9.4 ANEA ha suggerito un transitorio di due anni: *“orientativamente un primo anno di sperimentazione del sistema e un altro anno per poter valutare i risultati conseguiti nel periodo precedente quale base per effettuare i correttivi necessari per implementare il sistema a regime”*.
- 9.5 Un solo *stakeholder*, invece, ha espresso la preferenza per un periodo transitorio di 6 mesi, che si ritiene idoneo ad *“adeguare l'organizzazione, le procedure interne e gli strumenti necessari a predisporre un sistema di tutele strutturato secondo quanto previsto dal DCO”*²².
- 9.6 Alla luce delle osservazioni pervenute, l'Autorità intende confermare l'orientamento per un periodo transitorio di un anno, con la precisazione che nel corso di tale periodo si procederà a verificare lo stato di attuazione della disciplina, al fine di valutare ulteriori meccanismi di gradualità.
- 9.7 Tale soluzione, infatti, appare preferibile poiché contempera le varie esigenze che emergono: da una parte, garantisce il passaggio ad un sistema di piena tutela per gli utenti idrici (analogo a quello già in vigore per i clienti finali energetici) in un termine ragionevole e non eccessivamente lontano; dall'altra, ammette una verifica *in itinere* e la conseguente possibilità di valutare un'estensione del

¹⁸ Così, ad esempio, Viveracqua – *Water Alliance*.

¹⁹ Così, Altroconsumo.

²⁰ Così, ad esempio, CNA.

²¹ Ad esempio, ANFIDA.

²² Publiacqua SpA.

periodo transitorio in presenza di segnali di difficoltà da parte degli *stakeholder*. In altre parole, così facendo, l’Autorità dimostra di orientare la sua azione alla massima tutela dei consumatori, ma, parallelamente, di tenere in considerazione le istanze che provengono da alcuni gestori e dagli EGA.

Spunti per la consultazione

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?*

10. Deroghe all’attuazione della disciplina a regime

- 10.1 Nel DCO 667/2017 l’Autorità ha espresso il proprio favore verso la possibilità di concedere delle deroghe temporali, su istanza adeguatamente motivata del gestore, all’attuazione della disciplina a regime per un periodo massimo di un anno (comunque con termine ultimo fissato il 31 dicembre 2019).
- 10.2 In tal senso, l’Autorità riconosce un diverso grado di organizzazione dei gestori (anche in relazione al processo di migrazione verso un’unica gestione per ambito territoriale ottimale) e, conseguentemente, l’importanza di prevedere dei meccanismi di gradualità nell’applicazione delle novità regolatorie, così come già avvenuto in tema di regolazione della qualità del servizio idrico (RQSII)²³ e di regolazione della misura del servizio idrico (TIMSII)²⁴.
- 10.3 La maggior parte degli *stakeholder* si è mostrata favorevole alla possibilità di prevedere delle deroghe, ma ha sottolineato come queste dovrebbero essere concesse dall’Autorità solo per motivi oggettivi, in casi residuali e, comunque, dandone pubblicità sul sito *internet* dell’Autorità. ANEA, peraltro, ha proposto di estendere la possibilità di presentare istanze motivate di deroga anche agli EGA.
- 10.4 Con il secondo DCO, l’Autorità intende confermare la propria facoltà di concedere deroghe temporali all’attuazione della disciplina a regime limitatamente all’obbligo del gestore di intervenire alla procedura conciliativa e intende sottoporre a consultazione le relative tempistiche e modalità di richiesta.
- 10.5 Segnatamente, quanto alle tempistiche, l’Autorità ravvisa due possibili alternative temporali entro le quali la richiesta di deroga deve essere presentata dal gestore, a pena di inammissibilità: il 30 giugno 2018 o il 31 agosto 2018.

²³ L’art. 52.5 dell’Allegato A alla deliberazione 23 dicembre 2015, 655/2015/R/IDR di adozione del RQSII prevede che “*Gli Enti di governo dell’ambito competenti per il relativo territorio, d’intesa con il gestore e le Associazioni dei consumatori, possono presentare motivata istanza di deroga dal rispetto degli obblighi concernenti l’orario minimo di apertura degli sportelli provinciali di cui ai precedenti commi 52.3 e 52.4.*”.

²⁴ Analogamente, il punto 5 della deliberazione 5 maggio 2016, 218/2016/R/IDR di adozione del TIMSII prevede che: “*Qualora il gestore dimostri di non poter ottemperare alle disposizioni del presente provvedimento, l’EGA competente per il relativo territorio, d’intesa con il gestore del SII, ha facoltà di presentare istanza motivata di deroga all’Autorità per un periodo massimo pari a dodici mesi, al fine di garantire al gestore i tempi necessari per adeguare i propri sistemi informatici e gestionali alle prescrizioni in materia di misura d’utenza*”.

Entrambe le soluzioni presentano vantaggi e svantaggi. Il termine del 30 giugno 2018 permetterebbe all’Autorità di valutare lo stato di attuazione del sistema di tutele per il settore idrico già entro il primo semestre 2018 e, quindi, di poter successivamente consultare gli *stakeholder* sull’opportunità di mantenere o posticipare il termine fissato per l’adozione della disciplina a regime. Tuttavia, il termine del 30 giugno 2018 imporrebbe, a tutti i soggetti interessati, di appurare già nel breve termine la necessità di richiedere una deroga, quando ancora la disciplina transitoria risulterebbe in una “fase di assestamento”. Il termine del 31 agosto 2018, da una parte concederebbe più tempo ai gestori per valutare l’impatto delle novità regolatorie introdotte dall’Autorità e per verificare le conseguenti esigenze organizzative, dall’altra, limiterebbe il tempo a disposizione dell’Autorità per analizzare lo stato di attuazione della disciplina transitoria e per intervenire con l’adozione di ulteriori elementi di gradualità.

- 10.6 Per le ragioni prospettate, l’Autorità è orientata a fissare il giorno 31 agosto 2018 quale termine ultimo per la presentazione delle istanze di deroga all’obbligo del gestore di intervenire alla procedura conciliativa, concedendo un periodo più ampio per le necessarie valutazioni. In questo caso le deroghe che giungeranno dopo il termine fissato, saranno considerate inammissibili.

Spunti per la consultazione

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?*

- 10.7 Quanto, invece, alle modalità di concessione delle deroghe temporali all’obbligo del gestore di intervenire alla procedura conciliativa, si ritiene opportuno – accogliendo alcune proposte pervenute dagli *stakeholder* – il coinvolgimento delle Regioni oltre che degli EGA, in quanto soggetti istituzionali che dispongono di maggiori conoscenze sulle singole fattispecie territoriali e di utili informazioni per l’adozione della decisione finale da parte dell’Autorità.
- 10.8 Anche con riferimento alle modalità di concessione di deroghe, l’Autorità, tenuto conto delle diverse specificità territoriali, dei processi di aggregazione ancora in corso nonché di oggettive necessità di adeguamento delle strutture organizzative, gestionali e informatiche di alcuni gestori, propone di prevedere, in analogia a quanto disposto in tema di regolazione della qualità del servizio idrico (RQSII) e di regolazione della misura del servizio idrico (TIMSII), che l’EGA competente, sentita la Regione, d’intesa con il gestore e le associazioni dei consumatori territorialmente competenti, possa presentare motivata istanza di deroga temporale all’obbligo del gestore di intervenire alla procedura conciliativa per un periodo massimo di un anno (comunque con termine ultimo fissato il 31 dicembre 2019).
- 10.9 L’orientamento prospettato ha sinora trovato efficiente ed efficace applicazione, garantendo l’adeguata applicazione delle norme regolatorie e, inoltre,

prevedendo la partecipazione delle Regioni, tiene conto di quanto disposto dall'art. 3, comma 1, lettera o), del D.P.C.M. 20 luglio 2012.

- 10.10 Alla luce di quanto sopra, l'Autorità ipotizza di disciplinare la facoltà di deroga temporale limitatamente all'obbligo del gestore di intervenire alla procedura conciliativa come segue: *“Qualora il gestore dimostri di non poter ottemperare nei tempi stabiliti all'obbligo dello stesso di intervenire alla procedura conciliativa, l'Ente di governo dell'ambito competente, sentita la Regione di appartenenza, d'intesa con il gestore e le associazioni dei consumatori territorialmente competenti, ha la facoltà di presentare all'Autorità, entro il 31 agosto 2018, una istanza di deroga motivata limitatamente a tale obbligo. L'Autorità provvederà a verificare l'istanza pervenuta e a concedere, o a negare, la deroga richiesta.”.*

Spunti per la consultazione

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?*

11. Procedure speciali

- 11.1 Nel DCO 667/2017 l'Autorità ha espresso il proprio favore verso la possibilità di definire, già nel periodo transitorio, alcune Procedure speciali, in analogia ed in coerenza con quanto già avviene nei settori energetici; analogamente, anche la gestione di tali Procedure verrebbe affidata all'Acquirente Unico in avvalimento.
- 11.2 La maggior parte delle associazioni dei consumatori e ANEA hanno condiviso l'orientamento dell'Autorità, proponendo, altresì, delle problematiche da risolvere con le Procedure speciali (ad esempio, morosità, bonus idrico, indennizzi automatici, contestazioni dei consumi)²⁵. Di contro, la maggior parte dei gestori si è mostrata contraria all'adozione di Procedure speciali, perlomeno nel periodo transitorio; a fondamento di ciò si è addotto, talvolta, il fatto che la regolazione del SII (a differenza di quella dei settori energetici) sia ancora da completare²⁶, talaltra, il fatto che le Procedure speciali non siano idonee a cogliere le specificità del settore idrico nella fase transitoria²⁷.
- 11.3 L'Autorità intende confermare l'orientamento prospettato che prevede l'applicazione di Procedure speciali già a partire dal periodo transitorio, poiché, se è vero che la regolazione del settore idrico è *in itinere*, alcuni temi sono già compiutamente regolati (quali, ad esempio, gli indennizzi automatici) o di imminente definizione (quale, ad esempio, il bonus idrico) e possono, quindi, essere trattati mediante Procedure speciali *ad hoc*, che tengano conto delle specificità del settore.

²⁵ ADOC-ADICONSUM-Codici-Cittadinanza-Federconsumatori-UDICON-UNC, Altroconsumo, ANEA, CNA, Confcommercio, SMAT, Utilitalia, Viveracqua-Water Alliance.

²⁶ Acquedotto Pugliese SpA.

²⁷ Iren SpA e Anfida.

- 11.4 Con il presente documento, pertanto, l’Autorità ribadisce tale orientamento e pone in consultazione la scelta degli argomenti da trattare nel periodo transitorio mediante Procedure speciali e le relative tempistiche.
- 11.5 Segnatamente, si ritiene di prevedere, inizialmente, l’attivazione di due Procedure speciali, una relativa al bonus idrico una volta adottato dall’Autorità il provvedimento che lo istituisce e, un’altra, relativa agli indennizzi automatici, entrambe da rendere operative entro il 1° luglio 2018. Successivamente, a completamento della regolazione, verranno prese in esame anche ulteriori temi da trattare mediante Procedure speciali previa consultazione con gli *stakeholder*.

Spunti per la consultazione

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?*

12. Tavoli tecnici

- 12.1 Nel DCO 667/2017 l’Autorità ha rilevato l’utilità del periodo transitorio (anche) al fine di valutare lo stato di attuazione della disciplina e le reazioni del settore idrico, in relazione, ad esempio, all’accesso degli utenti al tentativo facoltativo di risoluzione extragiudiziale della controversia tramite organismi ADR nonché all’introduzione di ulteriori iniziative a favore delle associazioni dei Consumatori.
- 12.2 Per tale ragione, nel DCO 667/2017 l’Autorità ha ipotizzato l’avvio, nel periodo transitorio, di incontri tecnici, *focus group* di approfondimento o appositi procedimenti di consultazione.
- 12.3 Gli *stakeholder* hanno espresso un generale favore per la disciplina transitoria ed alcuni, in particolare, hanno sottolineato l’importanza di istituire tavoli tecnici durante tale periodo per garantire scelte condivise e una maggior cooperazione tra i diversi soggetti coinvolti. A tal riguardo, i temi rispetto ai quali emergono più rilevanti esigenze di approfondimento ineriscono, principalmente, alle modalità di funzionamento e alle caratteristiche degli organismi di conciliazione e di quelli ADR.
- 12.4 L’Autorità riconosce l’utilità di siffatti momenti di confronto, al fine di comprendere il punto di vista degli operatori del settore e, così, addivenire ad una regolazione più consapevole e, per quanto possibile, condivisa. Per tale ragione, con il presente documento, l’Autorità intende confermare l’orientamento di istituire tavoli tecnici tra gli *stakeholder*.
- 12.5 Segnatamente, in un primo tavolo tecnico con le associazioni dei consumatori, i gestori e gli EGA, nel rispetto della normativa vigente, si potranno approfondire le modalità di trasformazione degli organismi di conciliazione attualmente operativi a livello locale - diversi dalle conciliazioni paritetiche la cui disciplina è già stabilita dai provvedimenti attuativi emanati per il settore elettrico e gas - in organismi ADR di cui al Codice del consumo.

- 12.6 In un secondo tavolo tecnico istituzionale con le Regioni e gli EGA, invece, si esploreranno le possibili modalità di attuazione dell'art. 3, comma 1, lettera o), del DPCM 20 luglio 2012. Invero, la norma appare particolarmente significativa in relazione alla valorizzazione del contributo degli EGA nell'attuazione del sistema di tutele, poiché prevede che l'Autorità: *“definisca, d'intesa con le Regioni e le Province Autonome di Trento e di Bolzano, ulteriori programmi di attività e le iniziative da porre in essere a garanzia degli interessi degli utenti, anche mediante la cooperazione con organi di garanzia eventualmente istituiti dalle Regioni e dalle Province autonome di Trento e di Bolzano”*.

Spunti per la consultazione

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?*

13. Disciplina transitoria per il settore idrico

- 13.1 Come evidenziato nel DCO 667/2017, le specificità che caratterizzano il settore idrico²⁸, e le conseguenti esigenze di gradualità, richiedono l'adozione di alcuni accorgimenti al sistema e agli strumenti di tutela già assicurati ai clienti finali dei settori elettrico e gas e ai *prosumer*²⁹. Segnatamente, l'Autorità ha proposto per il settore idrico in una prima fase l'applicazione di una disciplina transitoria caratterizzata dalla non obbligatorietà del tentativo di conciliazione.
- 13.2 L'Autorità esprime un orientamento favorevole all'introduzione per il settore idrico di una disciplina *ad hoc* limitatamente al periodo transitorio, come descritta nell'Appendice 2 del presente documento, caratterizzata dall'applicazione delle disposizioni contenute nel TICO, ad eccezione degli articoli strettamente afferenti all'obbligo del previo esperimento del tentativo di conciliazione.

Spunti per la consultazione

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?*

- 13.3 Coerentemente a quanto già previsto per i settori elettrico e gas, l'Autorità esprime un orientamento favorevole a che il *Servizio Conciliazione* possa convocare, in sede di esperimento del tentativo di conciliazione, il Gestore del servizio di fognatura e/o il Gestore del servizio di depurazione, se diversi dal Gestore del servizio acquedotto, qualora il loro intervento si renda necessario e indispensabile ai fini della corretta ed efficace trattazione della controversia. Si

²⁸ Paragrafo 2 del DCO 667/2017

²⁹ Paragrafo 4, 4.2 del DCO 667/2017

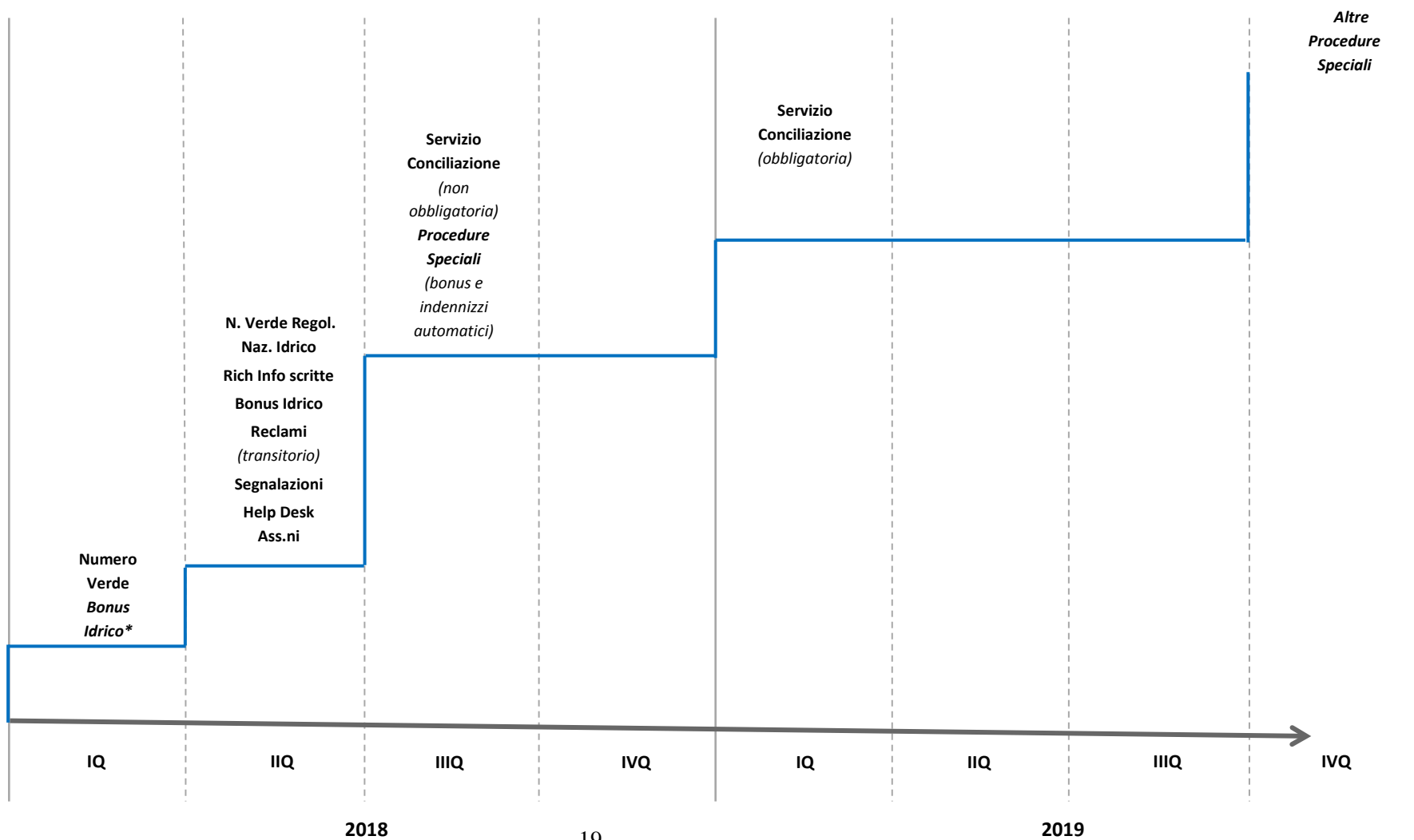
tratta, in particolare, dell'ipotesi in cui il Gestore dell'acquedotto abbia richiesto dati tecnici al Gestore del servizio fognatura e/o al Gestore del Servizio di depurazione, ai fini della risposta al reclamo scritto dell'utente. Invero, tale soluzione consentirebbe di allineare ulteriormente l'attuale disciplina contenuta nel TICO alle specificità del SII.

Spunti per la consultazione

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?*

APPENDICE 1

Lo Sportello prevede per il settore idrico il graduale sviluppo nel periodo 2018-2019 dei servizi informativi e di gestione delle controversie già consolidati ad oggi nei settori elettrico e gas



* A partire dall'entrata in vigore del bonus idrico.

APPENDICE 2

Di seguito si riportano le disposizioni principali della disciplina *ad hoc* da applicarsi al settore idrico limitatamente al periodo transitorio.

SCHEMA DI DISCIPLINA TRANSITORIA PER IL SETTORE IDRICO RELATIVA ALLE PROCEDURE VOLONTARIE DI RISOLUZIONE EXTRAGIUDIZIALE DELLE CONTROVERSIE TRA UTENTI E GESTORI DEL SII

Articolo 1

Definizioni

1.1 Ai fini della presente disciplina si applicano le definizioni di cui all'allegato A, della deliberazione 5 maggio 2016, 209/2016/E/com, "*Testo integrato in materia di procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie tra clienti o utenti finali e operatori o gestori nei settori regolati dall'Autorità per l'energia elettrica, il gas e il sistema idrico (Testo integrato conciliazione - TICO)*", e le seguenti definizioni:

- a) "Depurazione" è l'insieme degli impianti di trattamento delle acque reflue urbane convogliate dalle reti di fognatura, al fine di rendere le acque trattate compatibili con il ricettore finale, comprese le attività per il trattamento dei fanghi;
- b) "Deroghe temporali" sono le deroghe temporali concesse dall'Autorità al gestore limitatamente all'obbligo dello stesso di intervenire alla procedura conciliativa;
- c) "Fognatura" è l'insieme delle infrastrutture per l'allontanamento delle acque reflue urbane, costituite dalle acque reflue domestiche o assimilate, industriali, meteoriche di dilavamento e di prima pioggia; comprende anche le reti di raccolta, i collettori primari e secondari, gli eventuali manufatti di sfioro, ivi inclusi i connessi emissari e derivatori;
- d) "Periodo transitorio" è il periodo che intercorre dall'attivazione del Servizio Conciliazione dell'Autorità gestito in avvalimento da Acquirente Unico S.p.a. (1° luglio 2018) fino all'entrata in vigore del TICO per il settore idrico;
- e) "Servizio idrico integrato (SII)" è l'insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili, di fognatura e depurazione delle acque reflue, ovvero di ciascuno di suddetti singoli servizi, compresi i servizi di captazione e adduzione a usi multipli e i servizi di depurazione ad usi misti civili e industriali, definiti ai sensi della regolazione dell'*unbundling* contabile del SII.

Articolo 2

Ambito di applicazione e periodo di efficacia

2.1 A partire dal 1° luglio 2018 e fino a data da stabilirsi con successivo provvedimento dell’Autorità, fatte salve le eventuali deroghe temporali concesse limitatamente all’obbligo del gestore di intervenire alla procedura conciliativa, si applica anche alle controversie insorte tra utente finale e gestore del SII la disciplina del TICO, fermo restando la non obbligatorietà del tentativo di conciliazione, ad eccezione dei seguenti articoli:

- a) 2, comma 2.1;
- b) 3, commi 3.1, 3.2, e 3.5;
- c) 7, comma 7.1 lettera a), comma 7.3;
- d) 8, commi 8.1 e 8.4;
- e) 10, commi 10.4, 10.5, 10.7 e 10.8;
- f) 14.

Articolo 3

Inammissibilità della domanda di conciliazione

3.1 Nel periodo transitorio la domanda di conciliazione è considerata inammissibile ed è archiviata nei seguenti casi:

- a) quando attiene a controversie di cui all’articolo 2, comma 2.3, del TICO;
- b) quando è presentata senza previo reclamo al Gestore;
- c) quando è presentata senza il rispetto delle tempistiche di cui al TICO e al presente provvedimento;
- d) quando non è presentata secondo le modalità indicate dall’articolo 6, commi 6.3 e 6.4, del TICO;
- e) quando non contiene anche uno solo degli elementi di cui all’articolo 6, comma 6.5, del TICO;
- f) quando per la medesima controversia è pendente in alternativa:
 - (i) un procedimento giurisdizionale, ovvero la controversia è stata definita mediante tale procedimento;
 - (ii) una procedura di risoluzione alternativa della controversia, ovvero la controversia è stata definita mediante tale procedura;
 - (iii) un reclamo presso lo Sportello, ovvero qualora sia stata fornita una risposta dallo Sportello, salvo che in tale risposta vi sia il rinvio ad altra procedura;
- g) quando la controversia riguarda la qualità dell’acqua fornita.

Articolo 4

Avviso di convocazione delle Parti

4.1 Il Servizio Conciliazione, verificata l’ammissibilità della domanda di conciliazione, comunica, in via telematica, entro 7 giorni dalla data di ricezione della domanda completa, l’avvio della procedura alle Parti, provvedendo contestualmente a comunicare la data del primo incontro per lo svolgimento del tentativo di conciliazione, che deve essere fissato nel termine di 30 giorni ma non prima di 10 giorni dalla comunicazione medesima alle Parti.

- 4.2 Nel caso in cui il Gestore del servizio acquedotto, ai fini della risposta al reclamo scritto, abbia richiesto dati tecnici al Gestore del servizio fognatura e/o al Gestore del servizio depurazione, se diversi dal Gestore del servizio acquedotto, o la necessità di tali dati tecnici sia emersa successivamente, può richiedere al Servizio Conciliazione, non oltre il primo incontro, qualora sia necessario e indispensabile ai fini della corretta ed efficace trattazione della controversia, la convocazione del Gestore del servizio fognatura e/o del Gestore del servizio depurazione, se diversi dal Gestore del servizio acquedotto, in qualità di ausilio tecnico.
- 4.3 Il Servizio Conciliazione, qualora ne sia stata fatta espressa richiesta nei casi e nei modi di cui al precedente comma 4.2, convoca il Gestore del servizio fognatura e/o del Gestore del servizio depurazione, se diversi dal Gestore del servizio acquedotto, entro due giorni decorrenti dalla richiesta.
- 4.4 Il Gestore del servizio fognatura e/o il Gestore del servizio depurazione, se diverso dal Gestore del servizio acquedotto, è tenuto a fornire la necessaria collaborazione ai fini della celere ed efficace trattazione della procedura di conciliazione, partecipando alla medesima nel giorno e ora comunicati dal Servizio Conciliazione.

Articolo 5

Esito del tentativo di conciliazione

- 5.1 Se la conciliazione non ha esito positivo, il Conciliatore redige il verbale nel quale indica i punti controversi e che il tentativo di conciliazione ha avuto esito negativo.

APPENDICE 3

Di seguito si riportano le disposizioni principali dello schema del Regolamento relativo alle attività svolte dallo Sportello nel trattamento dei reclami idrici di seconda istanza.

SCHEMA DI REGOLAMENTO RELATIVO ALLE ATTIVITÀ SVOLTE DALLO SPORTELLLO CON RIFERIMENTO AL TRATTAMENTO DEI RECLAMI DEGLI UTENTI DEI SERVIZI IDRICI

Articolo 1

Definizioni

- 1.1 Ai fini del presente provvedimento si applicano le definizioni di cui all'allegato A della deliberazione 14 luglio 2016, 383/2016/E/com e le seguenti definizioni:
- a) “Progetto”, il Progetto relativo alle attività dello Sportello per il settore idrico, approvato dall’Autorità ai sensi della deliberazione 900/2017/E/idr;
 - b) “reclamo”, il reclamo scritto inoltrato allo Sportello dall’utente finale in presenza di un preventivo reclamo scritto, o di una richiesta di rettifica di fatturazione, o di una richiesta scritta di informazioni presentati all’esercente ai sensi della RQSII o del TIMSII, laddove applicabili, a cui il gestore non abbia risposto o abbia risposto in maniera insoddisfacente;
 - c) “reclamo incompleto”, il reclamo privo degli elementi di cui all’articolo 3, commi 3 e 4, del dPR 244/01 e/o degli elementi che consentano di individuare il punto di consegna e di associarvi l’utente finale;
 - d) “reclamo irregolare”, il reclamo inoltrato allo Sportello in assenza di un preventivo reclamo scritto, o di una richiesta scritta di rettifica di fatturazione, o di una richiesta scritta di informazioni presentati al gestore ai sensi della RQSII o del TIMSII, laddove applicabili, o inoltrato allo Sportello senza attendere il decorso dei termini per la risposta da parte del gestore fissati nella RQSII o nel TIMSII, laddove applicabili;
 - e) “risposta incompleta”, la risposta del gestore priva di una o più informazioni richieste dallo Sportello, nella disponibilità del gestore e necessarie alla trattazione efficace del reclamo; qualora le informazioni richieste dallo Sportello non siano nella disponibilità del gestore del servizio acquedotto, la risposta si considera incompleta se non indica la data in cui tali informazioni sono state richieste dal gestore del servizio acquedotto al gestore del servizio di fognatura e/o di depurazione; è altresì incompleta la risposta del gestore che rimanda ad un momento successivo l’invio delle informazioni richieste dallo Sportello e/o non indica tempi certi per la soluzione della problematica dell’utente finale nonché la risposta del gestore che rinvia la soluzione della problematica dell’utente finale a una data certa successiva alla data della risposta.

Articolo 2

Ambito di applicazione

- 2.1 Il presente provvedimento disciplina lo svolgimento delle attività previste dal

Progetto ed afferenti al trattamento efficace dei reclami inviati dagli utenti finali dei servizi idrici allo Sportello.

- 2.2 Il presente provvedimento entra in vigore dal 1° aprile 2018 e cessa di avere efficacia dalla data di obbligatorietà del tentativo di conciliazione per il settore idrico.

Articolo 3

Attività dello Sportello relative al trattamento dei reclami

- 3.1 Le unità preposte alle attività di *back office* svolgono anche le seguenti attività:
- a) ricevono i reclami presentati, anche attraverso propri delegati, dagli utenti finali, con relativa protocollazione, classificazione, archiviazione, ordinamento, inventariazione e conservazione dei documenti, anche con l'ausilio di un apposito sistema informatico;
 - b) comunicano agli utenti finali le eventuali ragioni di irregolarità, incompletezza, inammissibilità o improcedibilità del reclamo presentato che ne comportano l'archiviazione;
 - c) richiedono agli utenti finali di inviare la documentazione o i dati mancanti per l'integrazione del reclamo entro il termine di cui alla Tabella 1 della presente Appendice, decorrente dal ricevimento della richiesta da parte dei medesimi utenti finali;
 - d) in caso di risposta incompleta o assente da parte del gestore lo Sportello procederà ad un massimo di due solleciti con le tempistiche di cui alla Tabella 1;
 - e) richiedono ai gestori di fornire le informazioni e la documentazione in loro possesso in merito alle vicende oggetto di segnalazione entro il termine di cui alla Tabella 1 del presente provvedimento;
 - f) comunicano agli utenti finali e ai gestori le indicazioni necessarie per la soluzione delle problematiche segnalate, indicando altresì gli eventuali ulteriori strumenti di cui gli utenti finali dispongono per la risoluzione della controversia;
 - g) evadono le eventuali istanze di accesso ai documenti in loro possesso nel rispetto della normativa vigente, informandone l'Autorità;
 - h) trasmettono agli Uffici dell'Autorità, entro il termine di cui alla Tabella 1 del presente Regolamento, decorrente dal completamento delle attività di propria competenza, i reclami che, in seguito all'espletamento delle attività di cui al presente articolo, devono essere oggetto di valutazione da parte dell'Autorità, ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lettera m), della legge 481/95 e gli esiti negativi dei solleciti di cui alla precedente lettera d);
 - i) individuano e segnalano agli Uffici dell'Autorità eventuali criticità emergenti nel trattamento dei reclami, perché l'Autorità possa valutare eventuali innovazioni della regolazione.

Articolo 4

Presentazione dei reclami

- 4.1 Lo Sportello:
- a) predispone e pubblica nel proprio sito *internet* un modulo per la

- presentazione dei reclami degli utenti finali dei servizi idrici;
- b) mette a disposizione modalità telematiche di inoltramento dei reclami, e di eventuali documentazione e dati di completamento e/o regolarizzazione della pratica, tramite il proprio sito *internet*, rilasciando apposita ricevuta telematica dell'avvenuto inoltramento.
- 4.2 Il modulo e le modalità telematiche di cui al precedente comma, lettere a) e b), sono approvati, su proposta dello Sportello, con determinata del Direttore della Tutela Utenti dei Servizi Ambientali dell'Autorità.
- 4.3 Qualora, successivamente al 1° aprile 2018 i reclami siano inviati all'Autorità, questi sono inoltrati a cura degli Uffici dell'Autorità allo Sportello, che applica quanto previsto dal presente articolo.
- 4.4 Nel caso di reclami irregolari o incompleti, l'utente finale regolarizza o completa il reclamo utilizzando il modulo di cui al precedente comma 4.1, lettera a), fornito dallo Sportello contestualmente alla comunicazione di cui all'articolo 3, comma 3.1, lettera b).
- 4.5 Nel caso di reclami irregolari, lo Sportello può procedere secondo quanto previsto all'articolo 3, comma 3.1, lettera c), purché siano presenti almeno i dati che consentono di individuare il punto di consegna e di associare ad esso l'utente finale, e l'utente finale evidenzia che la fornitura di acqua è sospesa.
- 4.6 Al fine di acquisire informazioni e documentazione relativi ai servizi di fognatura e depurazione, nel caso essi non siano gestiti dal gestore del servizio acquedotto, lo Sportello può procedere secondo quanto previsto all'articolo 3, comma 3.1, lettera c), nei confronti del gestore del servizio di fognatura e/o di depurazione, anche qualora il preventivo reclamo scritto dell'utente finale, o la richiesta di rettifica di fatturazione, siano stati inviati unicamente al gestore del servizio acquedotto. In tal caso il reclamo dell'utente finale è allegato alla richiesta di informazioni dello Sportello, fatti salvi eventuali dati di natura riservata.
- 4.7 Il reclamo è inammissibile quando per la controversia oggetto del reclamo, in alternativa:
- a) è pendente un procedimento giustiziale o giurisdizionale, ovvero la controversia è stata definita mediante tale procedimento, indipendentemente dall'esito;
- b) è pendente una procedura di conciliazione presso il Servizio conciliazione, ovvero la controversia è stata definita mediante tale procedura, indipendentemente dall'esito;
- c) è pendente una diversa procedura alternativa di risoluzione della controversia, anche volontaria e paritetica, ovvero la controversia è stata definita mediante tale procedura, indipendentemente dall'esito.
- 4.8 L'inammissibilità di cui al comma 4.7, lettere b) e c) viene meno quando:
- a) la procedura alternativa di risoluzione della controversia non abbia luogo per rifiuto, espresso o tacito, del gestore ad aderire;
- b) il tentativo di conciliazione presso il Servizio conciliazione non si sia svolto;
- c) l'utente finale abbia rinunciato all'esperimento della procedura presso il Servizio conciliazione nelle forme e nei termini previsti dal TICO e di cui al

presente provvedimento.

- 4.9 Il reclamo già presentato allo Sportello diventa improcedibile quando per la controversia oggetto del reclamo, l'utente finale, in alternativa:
- a) avvia un procedimento giustiziale o giurisdizionale;
 - b) avvia una procedura di conciliazione presso il Servizio conciliazione;
 - c) avvia una diversa procedura alternativa di risoluzione della controversia, anche volontaria e paritetica, ovvero la controversia è stata definita mediante tale procedura, indipendentemente dall'esito.
- 4.10 Lo Sportello, nel caso in cui venga a conoscenza di una delle cause di inammissibilità di cui al precedente comma 4.7 o di una delle cause di improcedibilità di cui al precedente comma 4.9, comunica all'utente finale l'archiviazione del reclamo.

Articolo 5

Formazione del fascicolo

- 5.1 Le unità preposte alle attività di *back office* provvedono, per ogni reclamo ricevuto, alla predisposizione di un fascicolo informatico. La formazione del fascicolo informatico deve consentire la tempestiva formazione del fascicolo su supporto cartaceo.
- 5.2 In caso di formazione del fascicolo cartaceo, questo riceve la stessa numerazione del fascicolo informatico e contiene l'indice degli atti inseriti nel fascicolo con l'indicazione della natura e della data di ciascuno di essi. Gli atti sono inseriti nel fascicolo in ordine cronologico munito di un codice identificativo univoco.

Articolo 6

Comunicazioni ai soggetti interessati dal reclamo

- 6.1 Le comunicazioni previste all'articolo 3 sono effettuate dallo Sportello ai soggetti interessati in forma scritta ove possibile per via telematica, fatto salvo quanto previsto all'articolo 9.

Articolo 7

Attività di controllo da parte degli Uffici dell'Autorità

- 7.1 Lo Sportello trasmette ogni trimestre agli Uffici dell'Autorità un rapporto dettagliato dell'attività svolta e la reportistica richiesta in tema di reclami scritti, secondo la tempistica e gli *standard* di qualità previsti dal Progetto.
- 7.2 Lo Sportello trasmette altresì, a richiesta degli Uffici dell'Autorità, specifici fascicoli entro il termine di cui alla Tabella 1 del presente Regolamento, decorrente dalla data di ricevimento della richiesta, inoltrata secondo le modalità indicate dagli Uffici stessi.

Articolo 8

Trasmissione dei fascicoli agli Uffici dell'Autorità

- 8.1 La trasmissione del fascicolo di cui all'articolo 3, comma 3.1, lettera g), o di cui all'articolo 7, comma 7.2, può avvenire, salvaguardando la sua integrità, autenticità e riservatezza, anche per via telematica, con modalità indicate dagli Uffici dell'Autorità.

- 8.2 Lo Sportello garantisce che i dati raccolti nello svolgimento delle attività di cui al presente Regolamento vengano gestiti e trattati nel rispetto di quanto previsto dal d.lgs. n. 196, del 30 giugno 2003 (Codice in materia di protezione dei dati personali).

Articolo 9

Obblighi di risposta dei gestori

- 9.1 I gestori sono tenuti a fornire riscontro alle richieste di informazioni inoltrate loro dallo Sportello nei termini di cui alla Tabella 1 di cui al presente provvedimento, decorrenti dalla data di ricevimento della richiesta.
- 9.2 I gestori mettono a disposizione le risposte alle richieste di informazioni dello Sportello tramite il Portale Operatori - Gestori e, qualora richiesto dallo Sportello, provvedono ad inviare le medesime risposte all'utente finale, fatti salvi eventuali dati di natura riservata.
- 9.3 Nei casi di cui all'articolo 4, comma 4.6, la risposta del gestore del servizio di fognatura o di depurazione è messa a disposizione del gestore del servizio acquedotto interessato tramite lo Sportello.
- 9.4 Lo Sportello fornisce, tramite il Portale Unico, a ciascun gestore, l'elenco delle risposte incomplete o assenti, secondo le modalità individuate nelle Regole del Portale Operatori - Gestori, e la eventuale rettifica di classificazioni ritenute non corrette.
- 9.5 Qualora, a seguito di una risposta incompleta, lo Sportello formuli una richiesta di completamento della risposta, i gestori sono tenuti a fornirla entro il termine di cui alla Tabella 1.

Tabella 1

Termine di cui all'articolo 3, comma 3.1, lettera c)	30 giorni solari
Termine di cui all' articolo 3, comma 3.1, lettere d) e e) Termine di cui all' articolo 9, comma 9.1	20 giorni lavorativi
Termine di cui all'articolo 3, comma 3.1, lettera h)	10 giorni lavorativi
Termine di cui all' articolo 7, comma 7.2	2 giorni lavorativi
Termine di cui all' articolo 9, comma 9.5	10 giorni lavorativi