

SCHEDA TECNICA

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

899/2017/E/idr (*)

Con il documento di consultazione 899/2017/E/idr, l'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico illustra gli orientamenti finali in merito all'*estensione al settore idrico del sistema di tutele per i consumatori* e della *risoluzione extragiudiziale delle controversie*, già attive nei settori dell'energia elettrica e del gas.

Secondo l'orientamento dell'Autorità, l'attività dello Sportello, gestito in avvalimento da Acquirente Unico (AU), verterà, per il settore idrico, unicamente sulle materie oggetto della propria regolazione per i servizi di: *Contact Center*, gestione efficace dei reclami ed eventuali Procedure speciali. Inoltre, lo Sportello fornirà agli utenti anche informazioni relative agli eventuali standard della qualità del servizio migliorativi, rispetto a quelli previsti dall'Autorità nazionale, adottati dai gestori e pubblicati sui propri siti internet.

In particolare, il DCO 899/2017/E/idr (che segue il DCO 667/2017/E/idr, con il quale l'Autorità ha presentato gli orientamenti iniziali) propone gli orientamenti definitivi circa:

- *i termini per l'esperimento del tentativo di conciliazione* per gli utenti idrici presso il Servizio Conciliazione dell'Autorità.
A partire dal 1° luglio 2018, il tentativo di conciliazione per le controversie insorte tra un utente idrico e il suo gestore sarà volontario e sarà esperibile non solo per le tematiche relative ad aspetti regolati dall'Autorità, ma anche per tutte le altre tematiche d'interesse per l'utente del Servizio Idrico Integrato (SII) con l'esclusione di quelle:
 - non rientranti nell'ambito di applicazione del *Testo Integrato di Conciliazione (TICO)*: profili tributari e fiscali; controversie promosse ai sensi del Codice del Consumo; liti oggetto delle Procedure speciali individuate con provvedimenti dell'Autorità.
 - attinenti alla qualità dell'acqua;A partire dal 2019, il tentativo di conciliazione per le controversie insorte tra un utente idrico e il suo gestore sarà obbligatorio;
- *l'estensione del servizio di Help desk* dello Sportello alle associazioni dei consumatori per il settore idrico.
L'*Help desk* fornirà consulenza sui temi della regolazione del SII, con le stesse modalità già utilizzate per i settori dell'energia, agli sportelli accreditati delle associazioni dei consumatori e delle associazioni di categoria, avvalendosi anche della collaborazione del proprio *Contact Center*;
- *le modalità di gestione dei reclami di seconda istanza*.
Nel periodo transitorio, come già avvenuto per i settori dell'energia elettrica e del gas prima dell'entrata in vigore del TICO, lo Sportello gestirà i reclami di seconda istanza sui temi oggetto della regolazione nazionale nel settore idrico.
All'uopo, verrà adottato un *Regolamento* (il cui schema in consultazione è nell'Appendice 3 allegata al DCO 899/2017/E/idr), che prevederà tra l'altro l'obbligo per i gestori del SII di abilitarsi al "Portale Operatori - Gestori" al fine di poter gestire i reclami unicamente per via telematica;
- *gli ulteriori obblighi informativi a carico dei gestori*, nel periodo transitorio e a regime.
Dal 1° luglio 2018, i gestori dovranno pubblicare sul proprio sito *internet* le informazioni utili ad accedere al Servizio Conciliazione, inserendole anche nei nuovi contratti di fornitura.

Inoltre, con l'inizio del periodo a regime, i gestori dovranno inserire nel documento di fatturazione (bolletta), almeno una volta all'anno, le informazioni utili relative all'obbligo del tentativo di conciliazione;

- *la durata del periodo transitorio.*

Il periodo transitorio - cioè quello in cui verrà data attuazione alla graduale estensione delle tutele al settore idrico (con avvio del servizio di *Contact Center*, gestione dei reclami, servizio di Conciliazione *online* volontario, Procedure speciali) - avrà durata annuale (in calce alla scheda tecnica, il cronoprogramma dell'Appendice 1 del DCO 899/2017/E/idr).

Lo schema della disciplina *ad hoc* per il periodo transitorio (caratterizzata dall'applicazione delle disposizioni contenute nel TICO, ad eccezione degli articoli strettamente afferenti l'obbligo del previo esperimento del tentativo di conciliazione) è posto in consultazione nell'Appendice 2 del DCO 899/2017/E/idr;

- *le deroghe all'attuazione della disciplina a regime.*

È prevista la possibilità di deroghe temporali limitatamente all'obbligo del gestore di intervenire alla procedura conciliativa: qualora il gestore dimostri di non poter ottemperare al proprio obbligo 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) un'istanza di deroga motivata al rispetto del termine fissato per l'adempimento al suddetto obbligo. L'Autorità provvederà a verificare le istanze pervenute (che devono essere eccezionali e collegate a fenomeni di aggregazioni in corso verso l'unico gestore di ambito), e a concedere, o a negare, la deroga richiesta;

- *le Procedure speciali.*

È prevista l'introduzione di alcune Procedure speciali, la cui gestione sarà affidata all'AU in avvalimento.

Le prime due, da rendere operative entro il 1° luglio 2018, saranno: quella relativa al bonus idrico (una volta adottato dall'Autorità il provvedimento che lo istituisce), e quella sugli indennizzi automatici. Successivamente, a completamento della regolazione e previa consultazione con gli *stakeholder*, verranno presi in esame anche ulteriori temi;

- *i tavoli tecnici.*

Nel periodo transitorio è previsto l'avvio di due tavoli tecnici:

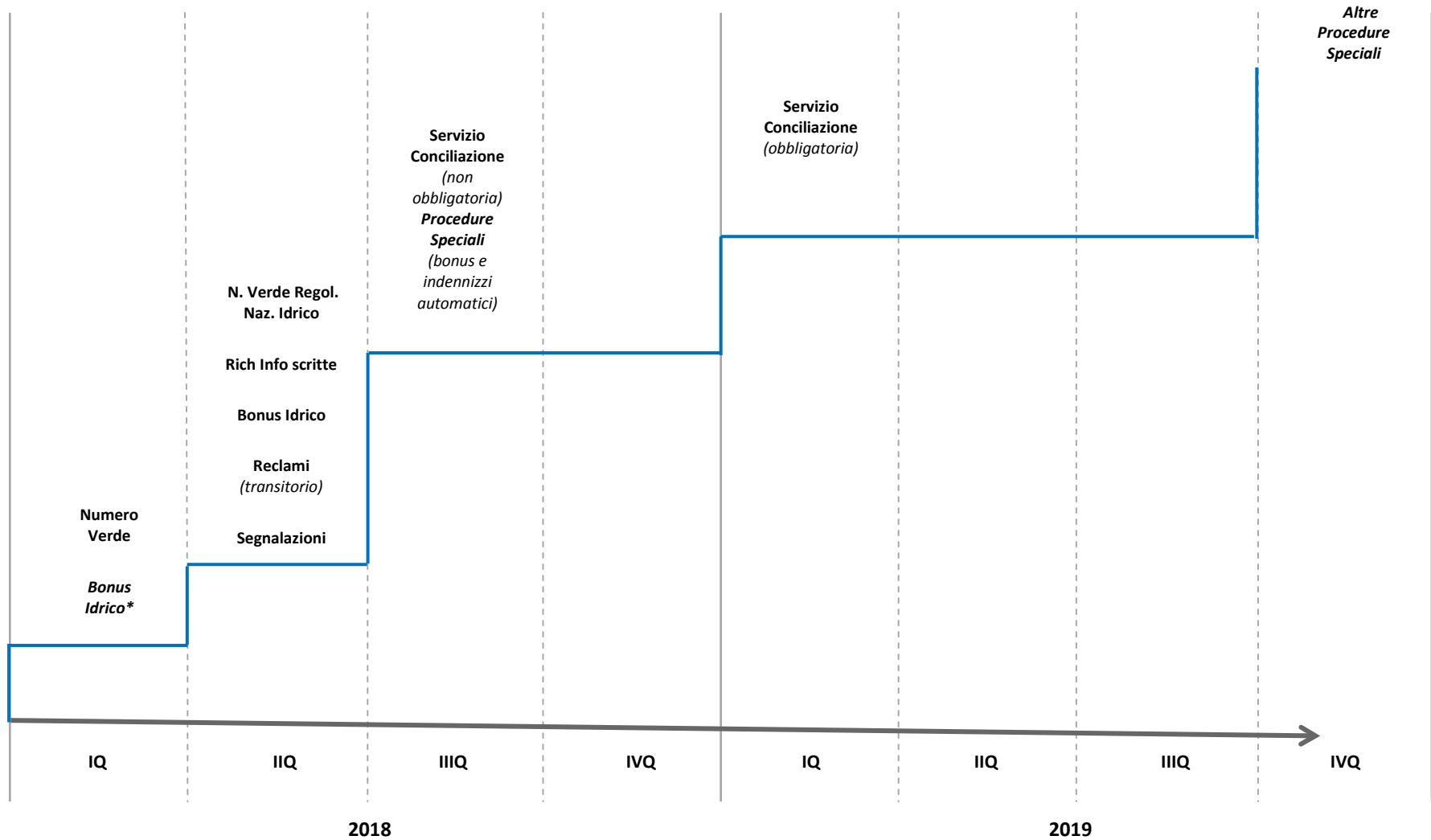
- il primo, con le associazioni dei consumatori, i gestori e gli EGA, nel rispetto della normativa vigente, per approfondire le modalità di trasformazione degli organismi di conciliazione attualmente operativi a livello locale (diversi dalle conciliazioni paritetiche, la cui disciplina è già stabilita dai provvedimenti attuativi emanati per il settore elettrico e gas) in organismi ADR di cui al Codice del consumo;
- il secondo, con le Regioni e gli EGA, per esplorare le possibili modalità di attuazione del DPCM 20 luglio 2012 con riferimento agli ulteriori programmi "da porre in essere a garanzia degli interessi degli utenti, anche mediante la cooperazione con organi di garanzia eventualmente istituiti dalle Regioni".

I soggetti interessati sono invitati a far pervenire all'Autorità le proprie osservazioni entro il **22 gennaio 2018**.

(*) La scheda ha carattere divulgativo e non provvedimentoale.

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.