

Osservazioni dell'ANEA al DCO 562/2015/E/com dell'AEEGSI del 26 novembre 2015 “Schema di disciplina delle modalità di svolgimento del tentativo obbligatorio di conciliazione delle controversie tra clienti e utenti finali e operatori nei settori regolati dall'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico”

L'ANEA (Associazione Nazionale Enti e Autorità di Ambito) presenta le proprie osservazioni al documento per la consultazione 562/2015/E/com dell'AEEGSI, “Schema di disciplina delle modalità di svolgimento del tentativo obbligatorio di conciliazione delle controversie tra clienti e utenti finali e operatori nei settori regolati dall'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico” di seguito DCO 562/2015.

Premessa

Pur apprezzando l'impostazione generale proposta, sorge la questione relativa all'accentramento a livello nazionale della gestione delle tutele, viste le peculiarità del Servizio Idrico Integrato (e in particolare la governance della regolazione).

Per meglio delineare l'orientamento dell'AEEGSI, l'analisi del DCO 562/2015 deve essere fatta contestualmente al DCO 614/2015/E/com. In questa sede vengono proposte alcune considerazioni derivanti dall'esame di quest'ultimo documento, che saranno poi riprese nella formulazione delle relative osservazioni.

In particolare, si pone all'attenzione dell'Autorità il fatto che negli schemi presentati sia riguardo al sistema attuale di tutele che alla proposta del nuovo modello (cfr. pag. 25 del DCO 614/2015/E/com) non è presente l'Ente di Governo dell'Ambito. Tali modelli si basano sui settori dell'energia elettrica e del gas che non presentano dal punto di vista della regolazione una struttura multi-livello. Nella proposta di strutturazione del nuovo modello di tutele, il ruolo dell'EGA si troverebbe tra il primo e il secondo, costituendo quindi un ulteriore livello. Tale strutturazione sembra quindi non tenere conto delle funzioni di tutela dell'utenza alle quali gli EGA risultano essere preposti per legge. In particolare, il ruolo dell'EGA dovrebbe essere quello di referente della regolazione vigente e di interprete della regolazione declinata a livello locale. Inoltre, come riportato nelle osservazioni allo spunto per la consultazione Q4, la presenza dell'EGA nel sistema di tutele degli utenti risulta essere uno strumento di supporto all'attività di controllo che necessariamente deve essere svolta dal soggetto affidante. In questa ottica poi sarebbe opportuno che attraverso una veste formale adeguata venga previsto anche il rapporto tra EGA e i soggetti che devono svolgere la fase della conciliazione.

Ambito di applicazione e tipologie di controversie

Q1. Si condivide la scelta di applicare la Disciplina in modo graduale? Se no, motivare.

Con riferimento al settore dei servizi idrici si ritiene che non si tratti solo di una questione di applicazione graduale, ma anche di applicazione differenziata.

Come emerso dalla citata indagine conoscitiva sulle ADR dell'Autorità (pag. 9 del DCO 562/2015), tali procedure hanno una diffusione disomogenea sul territorio, ma esistono comunque significative esperienze (cfr. pag. 19 DCO 614/2015/E/com) che garantiscono già all'utente forme obbligatorie di risoluzione alternativa delle controversie. Tali esperienze, che danno applicazione a livello decentrato alle direttive comunitarie, sono rispettose delle competenze attribuite dalla legge agli EGA. Infatti ai sensi del D.Lgs.152/2006 sono trasferite agli EGA tutte le competenze degli enti locali nei servizi idrici, ivi comprese quelle attribuite agli enti locali dalla Legge244/2007 in merito, in particolare, all'obbligo di prevedere forme di risoluzione stragiudiziale delle controversie con il gestore dei SSPLL. Inoltre, tali esperienze sono conformi al principio di sussidiarietà verticale in base al quale è principio amministrativo generale che le diverse amministrazioni coinvolte (nel caso di specie, Autorità ed EGA) si attivano nel rispetto delle reciproche competenze dando priorità alla vicinanza all'utente.

Dunque, tenuto conto della particolare specificità del settore del servizio idrico e della sua governance, si ritiene che la Disciplina dovrebbe essere applicata non solo in maniera graduale, ma anche differenziata, nel rispetto delle specifiche competenze espressamente attribuite dalla legge anche agli EGA in ottemperanza al principio di sussidiarietà.

Condizione ed effetti del tentativo obbligatorio di conciliazione

Q2. Si condivide la strutturazione della condizione di procedibilità ai fini dell'azione giudiziale? Se no, motivare, indicando ipotesi alternative e/o aggiuntive.

Si condivide tale strutturazione.

Q3. Il termine per la fissazione del primo incontro appare funzionale? È individuabile un termine diverso da quello indicato? Motivare.

Si condivide tale termine.

Servizio Conciliazione dell'Autorità

Q4. Si condivide l'eliminazione del termine di 6 mesi dalla risposta al reclamo per la proposizione della domanda di conciliazione presso il Servizio Conciliazione, fermi restando il termine minimo di 50 giorni e il termine lungo di 1 anno dall'inoltro del reclamo medesimo? Se no, motivare.

Nella fissazione di questi termini si evidenzia la necessità di dare un'applicazione alla Disciplina non solo graduale ma anche differenziata nel settore del servizio idrico. Infatti, in particolare nella fissazione del termine minimo di 50 giorni (per attendere la risposta al reclamo da parte dell'operatore) si ignora completamente che in questo settore gli EGA svolgono (in collaborazione con le associazioni dei consumatori locali), tra le loro funzioni

essenziali ed istituzionali, l'attività di tutela degli utenti, che si esplica anche nella gestione dei reclami di II livello, ovvero nella risposta ai reclami che sono inevasi o per i quali è stata insoddisfacente la risposta del gestore.

L'attività di gestione dei reclami da parte degli EGA, peraltro, -anche alla luce della recente normativa a cui l'Autorità intende dare risposta con, tra gli altri, il presente documento in consultazione- non costituisce un inutile aggravio procedimentale a carico dell'utente tale da essere o eliminato (così come deciso per il reclamo di seconda istanza presso lo Sportello per il Consumatore, cfr. pag.16 del DCO) o reso alternativo rispetto alle varie forme di ADR. Infatti, la gestione del reclamo oltre a essere uno strumento di tutela del singolo utente rappresenta uno strumento di verifica, puntuale e casuale (perché su attivazione dell'utente) sulle prestazioni del gestore oggetto della convenzione di gestione. In qualità di soggetto affidante l'EGA non solo può, ma deve essere il soggetto a cui compete, in prima battuta, la verifica del rispetto degli standard di qualità e in generale degli obblighi convenzionali (cfr. D.Lgs.152/2006 artt. 149/151; Legge 244/2007; DPCM 96); questo principio prevale su ogni altra considerazione, altrimenti, si realizza una violazione delle competenze istituzionali degli EGA e del già citato principio di sussidiarietà. La questione che si solleva è quindi relativa al controllo esercitabile dall'ente affidante responsabile del rispetto degli obblighi derivanti al concessionario dall'affidamento. Alla luce di quanto sopra, si osserva che una più approfondita valutazione dovrebbe essere condotta sul sistema di verifica del rispetto dei parametri di qualità- cfr. delibera 655/2015/R/idr - nonché sulla modalità di gestione del fondo alimentato dal pagamento delle sanzioni irrogate dall'Autorità -cfr. DCO 614/2015/E/com).

In base a quanto esposto sopra, nel rispetto delle reciproche competenze sulla base del principio di sussidiarietà, nella fissazione del termine minimo sopraindicato dovrebbero essere presi in considerazione anche i termini per l'esercizio della gestione del reclamo da parte dell'EGA. Salvo diversa previsione della Carta del Servizio, dovrebbe essere stabilito che le procedure di ADR non possano essere adite se non dopo la scadenza del termine ivi previsto per la risposta al reclamo di II livello da parte dell'EGA. In tal modo:

- se l'EGA esercita la funzione di reclamo di II livello, questa non viene sterilizzata dall'avvio delle procedure di ADR in pendenza del termine per l'esercizio di tale funzione;
- se l'EGA non esercita tale funzione, ciò verrà indicato nella Carta del Servizio e il procedimento per adire alle ADR non subirà inutili rallentamenti.

Q5. Si condivide la previsione estesa dell'obbligo partecipativo dell'operatore al tentativo obbligatorio di conciliazione attivato presso il Servizio Conciliazione dal cliente? Se no, motivare.

Si condivide tale previsione.

Conciliazioni paritetiche e altri organismi

Q6. Si condivide l'individuazione delle procedure alternative al Servizio Conciliazione dell'Autorità per l'esperimento del tentativo obbligatorio di conciliazione? Se no, motivare, individuando ipotesi alternative e/o aggiuntive.

In generale, si condivide l'individuazione delle procedure di ADR. Peraltro, anche qui si evidenzia la necessità di dare un'applicazione alla Disciplina non solo graduale ma anche differenziata nel settore del servizio idrico. In particolare, in ragione del principio di sussidiarietà e della valorizzazione delle collaborazioni a livello locale con le associazioni dei consumatori e tenuta presente la disomogeneità territoriale sia di pratiche operative (ad es., non tutti i territori hanno sviluppato le conciliazioni paritetiche o l'esercizio dell'attività conciliativa da parte delle Camere di Commercio anche nell'idrico) sia della presenza di organismi di mediazione iscritti nel registro ministeriale di cui al D.Lgs. 28/2010, si ritiene che per il settore dell'idrico sia funzionale la predisposizione di protocolli quadro da parte dell'Autorità a livello nazionale, ai quali far seguire dei protocolli degli EGA a livello locale.

Roma, lì 15 Gennaio 2016