

DETERMINAZIONE N. 2/DTSA/2018

APPROVAZIONE DELLA PROCEDURA TELEMATICA DI INOLTRO DI RICHIESTE
INFORMAZIONI - RECLAMI - SEGNALAZIONI - RICHIESTE HELP DESK E
DEI RELATIVI MODULI DI CUI ALL' ART. 4 DELL' ALLEGATO B
ALLA DELIBERAZIONE 1 FEBBRAIO 2018, 55/2018/E/IDR

IL DIRETTORE DELLA DIREZIONE TUTELA UTENTI DEI SERVIZI AMBIENTALI DELL'AUTORITÀ DI REGOLAZIONE PER ENERGIA RETI E AMBIENTE

Visti:

- la legge 14 novembre 1995, n. 481;
- il decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196 (di seguito: Codice in materia di protezione dei dati personali);
- la legge 23 luglio 2009, n. 99;
- il decreto legislativo 1° giugno 2011, n. 93 e in particolare l'articolo 44, comma 4;
- la legge 4 agosto 2017, n. 124 "Legge annuale per il mercato e la concorrenza" ed in particolare l'articolo 1, comma 72 (di seguito: legge n. 124/2017);
- la legge 27 dicembre 2017, n. 205;
- il decreto del Presidente della Repubblica 9 maggio 2001, n. 244 (di seguito: d.P.R. 244/01);
- la determinazione 26 giugno 2015, 7/DCCA/2015 (di seguito: determinazione 7/DCCA/2015);
- la deliberazione dell'Autorità 7 settembre 2017, 622/2017/E/IDR, recante "Avvio di procedimento per l'estensione al settore idrico del sistema di tutele definite per i consumatori e utenti dei settori dell'energia elettrica e del gas regolati dall'Autorità" (di seguito: deliberazione 622/2017/E/IDR);
- la deliberazione dell'Autorità 21 dicembre 2017, 900/2017/E/IDR, recante "Estensione dell'avvalimento di Acquirente Unico S.p.a. al settore idrico, in attuazione della deliberazione dell'Autorità 622/2017/E/IDR" (di seguito: deliberazione 900/2017/E/IDR);
- la deliberazione dell'Autorità 1 febbraio 2018, 55/2018/E/IDR, recante "Approvazione della disciplina transitoria per l'estensione al settore idrico del sistema di tutele definite per i consumatori e utenti dei settori dell'energia elettrica e del gas regolati dall'Autorità" (di seguito: deliberazione 55/2018/E/IDR);
- la comunicazione prot. Autorità PG.0005554/A del 23 febbraio 2018 recante il

documento “*Portale Unico. Progetto di ampliamento dei servizi on-line agli utenti del Servizio Idrico Integrato. Procedura telematica di inoltramento di richieste informazioni-reclami-segnalazioni-richieste help desk e relativi moduli*”.

Considerato che:

- con deliberazione 622/2017/E/IDR, l’Autorità di regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito: l’Autorità) ha avviato una consultazione in merito ai tempi ed alle modalità di estensione al settore idrico del sistema di tutele già definito per i consumatori e utenti dei settori energetici;
- sempre con deliberazione 622/2017/E/IDR, l’Autorità ha altresì previsto di affidare in avvalimento ad Acquirente Unico – tra l’altro – le attività connesse al servizio di *call center*, alla gestione efficiente dei reclami, delle richieste di informazioni e delle controversie insorte tra gli utenti ed i gestori del servizio idrico integrato nonché al servizio di conciliazione *online*;
- con deliberazione 900/2017/E/IDR, l’Autorità ha dato attuazione a quanto previsto dall’articolo 1, comma 72, della legge n. 124/2017, estendendo l’avvalimento ad Acquirente Unico anche per il settore idrico;
- con la stessa deliberazione 900/2017/E/IDR, l’Autorità ha approvato la proposta di progetto 2018-2019 denominato “Sportello per i Servizi Idrici (SSI)” (di seguito: Progetto), trasmessa con comunicazione prot. Autorità PG.0039795/A del 5 dicembre 2017, che prevede, tra l’altro, lo svolgimento delle attività di gestione dei reclami e delle richieste di informazioni degli utenti;
- con deliberazione 55/2018/E/IDR, l’Autorità, all’esito della consultazione avviata, ha definito la disciplina transitoria per l’estensione al settore idrico del sistema di tutele definite per i consumatori e utenti dei settori energetici;
- con l’Allegato B alla predetta deliberazione 55/2018/E/IDR, l’Autorità ha ritenuto opportuno approvare un Regolamento *ad hoc* per le attività svolte dallo Sportello con riferimento al trattamento dei reclami di seconda istanza degli utenti dei servizi idrici (di seguito: Regolamento), rinviando per quanto attiene alla gestione delle richieste di informazioni al Progetto e alle regole generali in materia;
- l’articolo 1, comma 1.1, del Regolamento riporta, tra l’altro, le definizioni di “reclamo”, “reclamo incompleto” e “reclamo irregolare”;
- l’articolo 4 del Regolamento disciplina le modalità di presentazione dei reclami, in accordo con quanto previsto dal d.P.R. 244/01 e, in particolare, prevede:
 - al comma 4.1, che lo Sportello:
 - a) predisponga e pubblichi nel proprio sito *internet* un modulo per la presentazione dei reclami degli utenti finali dei servizi idrici;

- b) metta a disposizione modalità telematiche di inoltro dei reclami, e di eventuale documentazione e dati di completamento e/o regolarizzazione della pratica, tramite il proprio sito *internet*, rilasciando apposita ricevuta telematica dell'avvenuto inoltro;
- al comma 4.2, che il modulo e le modalità telematiche di cui al precedente alinea siano approvate, su proposta dello Sportello, con determina del Direttore della Direzione Tutela Utenti dei Servizi Ambientali;
 - al comma 4.4, che in caso di reclami irregolari o incompleti, l'utente finale regolarizzi o completi il reclamo utilizzando il predetto modulo (di cui all'art. 4, comma 4.1, lettera a) del Regolamento), fornito dallo Sportello contestualmente alla richiesta di integrazione del reclamo (di cui all'art. 3, comma 3.1, lettera b) del Regolamento);
 - al comma 4.5, che in caso di reclami irregolari e qualora l'utente finale evidenzi che la fornitura di acqua è sospesa, lo Sportello possa procedere nei confronti del gestore affinché fornisca le informazioni e la documentazione in suo possesso in merito alle vicende oggetto di segnalazione, purché siano presenti almeno i dati che consentono di individuare il punto di consegna e di associare ad esso l'utente finale;
 - al comma 4.6, che lo Sportello – al fine di acquisire informazioni e documentazione relative ai servizi di fognatura e depurazione, nel caso essi non siano gestiti dal gestore del servizio acquedotto – possa procedere con la predetta richiesta di integrazione del reclamo 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;
 - l'articolo 6, comma 6.1, del Regolamento prevede che le comunicazioni sono effettuate dallo Sportello ai soggetti interessati in forma scritta ove possibile per via telematica, fatto salvo quanto previsto all'articolo 9 del Regolamento;
 - l'articolo 8, comma 8.2, del Regolamento prevede che lo Sportello garantisca che i dati raccolti nello svolgimento delle attività di cui al Regolamento vengano gestiti e trattati nel rispetto di quanto previsto dal Codice in materia di protezione dei dati personali.

Considerato, inoltre, che:

- lo Sportello ha inviato, con comunicazione prot. Autorità PG.0005554/A del 23 febbraio 2018, il documento *“Portale Unico. Progetto di ampliamento dei servizi on-line agli utenti del Servizio Idrico Integrato. Procedura telematica di inoltro di richieste informazioni-reclami-segnalazioni-richieste help desk e relativi moduli”*;

- il documento di cui al precedente alinea è da considerarsi integrativo e modificativo di quello approvato con determinazione 7/DCCA/2015 denominato “*Portale Clienti. Procedura telematica di inoltro richieste informazioni/reclami e relativi moduli*” ed illustra la revisione della procedura telematica di inoltro da parte dei clienti ed utenti, predisposta dallo Sportello per tener conto delle novità introdotte dalle deliberazioni 900/2017/E/IDR e 55/2018/E/IDR;
- il predetto documento propone, oltre ad un nuovo modulo relativo al *bonus* per luce/gas/servizi idrici, anche i seguenti nuovi moduli relativi al settore idrico:
 - richiesta informazioni;
 - segnalazioni;
 - reclamo;
 - *Help Desk* associazioni.

Considerato, infine, che:

- successivamente all’approvazione, lo Sportello procederà alle fasi di sviluppo, collaudo e *roll out* della revisione di cui al predetto documento;
- lo Sportello garantirà altresì la necessaria formazione alle associazioni dei clienti finali domestici e non domestici per agevolare l’utilizzo del Portale, compresa la realizzazione di un *tutorial*, nonché l’assistenza, tramite il *call center*, agli utenti del servizio idrico e ai loro delegati, comprese le associazioni dei clienti finali, che intendano utilizzare il Portale.

Ritenuto che:

- sia opportuno procedere all’approvazione del documento “*Portale Unico. Progetto di ampliamento dei servizi on-line agli utenti del Servizio Idrico Integrato. Procedura telematica di inoltro di richieste informazioni-reclami-segnalazioni-richieste help desk e relativi moduli*” ai sensi del citato art. 4, comma 4.2, del Regolamento allegato alla deliberazione 55/2018/E/IDR.

DETERMINA

1. di approvare, ai sensi dell’art. 4, comma 4.2, del Regolamento allegato alla deliberazione 55/2018/E/IDR, il documento “*Portale Unico. Progetto di ampliamento dei servizi on-line agli utenti del Servizio Idrico Integrato. Procedura telematica di inoltro di richieste informazioni-reclami-segnalazioni-*

- richieste help desk e relativi moduli*”, inviato dallo Sportello con comunicazione prot. Autorità PG.0005554/A del 23 febbraio 2018, che si allega alla presente determinazione della quale costituisce parte integrante e sostanziale (Allegato A);
2. di pubblicare la presente determinazione, completa dell’Allegato A, sul sito *internet* dell’Autorità (www.arera.it).

Milano, 23 febbraio 2018

Il Direttore: Alberto Grossi