

# SCHEMA TECNICA

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

667/2017/E/IDR (\*)

Con il documento di consultazione 667/2017/E/IDR, l'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico illustra i propri *orientamenti iniziali* in merito all'*estensione al settore idrico del sistema delle tutele dei consumatori* già attive nei settori dell'energia elettrica e del gas, rappresentando le specificità del servizio idrico integrato, principalmente legate all'esistenza di una governance e regolazione multilivello e alla presenza di un numero rilevante di gestori.

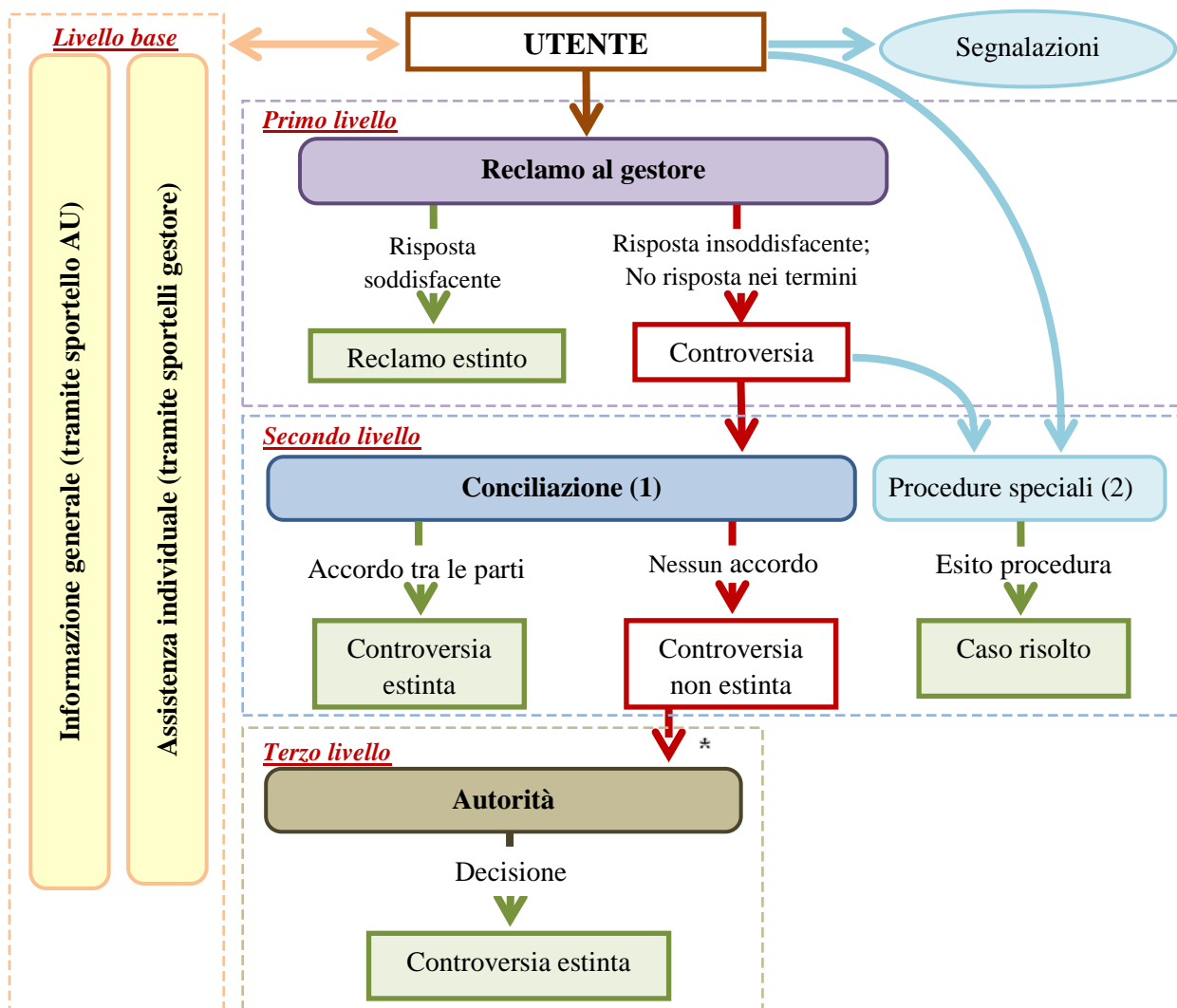
L'intervento dell'Autorità è finalizzato al perseguimento dei seguenti obiettivi di carattere generale:

- garantire a tutti gli utenti del servizio idrico i *medesimi livelli e strumenti di tutela* assicurati ai consumatori e ai *prosumer* dei settori elettrico e gas (senza far venir meno quelli già disponibili nel settore idrico);
- 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, avvalendosi dell'Acquirente Unico, come previsto dalle legge n. 124 del 4 agosto 2017;
- definire *modalità e tempi del tentativo obbligatorio di conciliazione*, come condizione di esperibilità della tutela giudiziale.

Il sistema di tutele potrà dispiegare a regime la propria efficacia per il settore idrico dopo che l'Autorità, avvalendosi di Acquirente Unico, renderà disponibile il servizio di conciliazione *online*; l'Autorità ha espresso l'orientamento per un periodo transitorio di sperimentazione che preceda l'introduzione dell'obbligo del tentativo di conciliazione, prima di adire alla sede giudiziale, come oggi avviene per i settori dell'energia elettrica e del gas.

In particolare, l'Autorità prevede che lo *Sportello per il consumatore* svolgerà per il settore idrico funzioni analoghe a quelle svolte per il settore energetico: servizio di *call center*, trattamento efficace dei *reclami*, servizio di *conciliazione online* ed (eventualmente) gestione di *Procedure speciali*.

Al fine di consentire agli *stakeholder* di esprimersi compiutamente sui primi orientamenti dell'Autorità, il DCO 667/2017/E/IDR propone il sistema di tutele che sarà adottato a regime nel settore idrico, rappresentato nel seguente schema:



(1) giurisdizionale, ivi incluso quello esperito mediante procedure paritetiche davanti a organismi ADR.

(2) Eventuali.

\* *Fatta salva la tutela giurisdizionale*

L'implementazione del sistema di tutele del settore idrico avverrà in modo *graduale*, con una prima *fase transitoria* nel 2018, che in consultazione si prospetta essere di durata semestrale o annuale.

La *disciplina transitoria* prevede una tutela articolata su più livelli:

- un *livello base* di informazione ed assistenza, fornito da sportelli fisici e *on-line*, nonché dall'area utenti del sito internet del gestore.  
In aggiunta, l'Autorità intende attivare (mediante avvalimento ad Acquirente Unico) un *Call Center nazionale* in grado di fornire informazioni ed assistenza agli utenti del settore idrico, così da estendere a questi ultimi i servizi già offerti ai consumatori dell'energia elettrica e del gas;
- la conferma di un *primo livello*, che prevede la possibilità per l'utente di presentare al proprio gestore un *reclamo "di prima istanza"*, mediante apposito modulo o procedura presente sul sito internet, e l'obbligo per il gestore di fornire riscontro entro 30 giorni lavorativi;

- un *secondo livello*, che si attiva quando l'utente non ha ricevuto una risposta al reclamo dal proprio gestore o ha ricevuto una risposta insoddisfacente.  
In questo caso l'utente potrà attivare una procedura alternativa di risoluzione della controversia, avvalendosi o del *Servizio Conciliazione* dell'Autorità (che sarà operativo entro il 1° di luglio 2018), o degli strumenti di conciliazione oggi disponibili (quali, ad esempio, le commissioni miste conciliative, le procedure paritetiche, gli organismi interni alle Camere di Commercio, gli organismi ADR di mediazione iscritti nell'Elenco dell'Autorità ed operanti anche per il settore idrico).

Durante la fase transitoria potrebbero essere definite e sperimentate anche alcune *Procedure speciali* per il settore idrico quali, ad esempio, quella relativa agli indennizzi automatici.

Nel corso della fase transitoria l'Autorità intende procedere ad una valutazione dell'efficacia delle misure adottate, mediante incontri tecnici e *focus group* di approfondimento o (in forma più strutturata) mediante apposita consultazione.

I soggetti interessati sono invitati a far pervenire all'Autorità le proprie osservazioni entro il **25 ottobre 2017**.

Tenuto conto degli elementi che emergeranno dalla consultazione, verrà pubblicato un secondo documento di consultazione con gli *orientamenti finali* entro la fine di novembre, prevedendo l'approvazione del provvedimento finale entro la fine del 2017.

(\*) La scheda ha carattere divulgativo e non provvedimento.