

Proposta di aggiornamento della carta del servizio e del regolamento d'utenza

Conferenza dei Comuni dell'ATO di Lecco – 13 marzo 2017

Deliberazioni AEEGSI

23 dic 2015 655/2015/R/IDR:

Regolazione della qualità contrattuale del SII (RQSII)

28 dic 2015 664/2015/R/IDR:

Approvazione del metodo tariffario idrico per il secondo periodo regolatorio (MTI-2)

5 mag 2016 218/2016/R/IDR:

Disposizioni per l'erogazione del servizio di misura del SII (TIMSII)

24 nov 2016 691/2016/R/IDR:

Approvazione dello specifico schema regolatorio proposto dall'Ufficio d'ambito di Lecco

Deliberazione AEEGSI 24 nov 2016 691/2016/R/IDR

Approvando le tariffe per gli anni 2016, 2017, 2018 e 2019, l'AEEGSI ha deliberato:

4. di prevedere che l'Ente di governo dell'ambito provveda ad inviare all'Autorità la Carta dei servizi come modificata, d'intesa con il gestore Lario Reti Holding S.p.a. e le Associazioni dei consumatori operanti nel territorio, al fine di attestare il recepimento integrale delle prescrizioni in materia di qualità contrattuale recate dal RQSII di cui alla deliberazione 655/2015/R/IDR

Associazioni dei consumatori

Elenco delle associazioni con sedi nella Provincia di Lecco:

Adiconsum
Cittadinanzattiva
Codacons
Federconsumatori
Lega Consumatori
Movimento consumatori

(informazioni acquisite presso la D.G. Sviluppo economico della Regione Lombardia che ha aggiornato l'elenco per l'anno 2016 con decreto n. 9118 del 20/09/2016)

Il numero totale di iscritti al 31 dicembre 2015 era pari a 4674.

Nella proposta di Carta del servizio si dà atto che tra esse hanno partecipato alla consultazione FEDERCONSUMATORI e MOVIMENTO CONSUMATORI

Risoluzione alternativa delle controversie

Con l'occasione si è inteso adeguare la Carta del servizio alla previsione *sub a)* del comma 461 dell'articolo 2 della legge 244/2007 secondo la quale la Carta del servizio dovrebbe recare anche le modalità per adire le vie conciliative:

5.3.3 Gli Utenti, nel caso di mancata o insufficiente o insoddisfacente risposta ai reclami entro il termine previsto, possono fare richiesta di conciliazione paritetica sulla base del Regolamento approvato dall'Ente di governo dell'ambito, d'intesa con il Gestore e le Associazioni dei consumatori firmatarie del Protocollo.

La Conferenza dei Comuni è chiamata ad esprimere parere sulla deliberazione del Consiglio di amministrazione dell'Ufficio d'ambito n. 75/17:

2. di approvare la proposta di Protocollo e Regolamento per le conciliazioni paritetiche, allegata al presente provvedimento quale parte integrante e sostanziale (allegato C);

Risoluzione alternativa delle controversie

Successivamente alla pubblicazione degli atti sul sito *internet*, accogliendo una richiesta del Movimento consumatori, con deliberazione n. 79/17, il Consiglio di amministrazione dell'Ufficio d'ambito ha nuovamente adottato la proposta di protocollo, nella quale l'art. 6 ha ora la seguente formulazione:

6. La procedura di conciliazione non ha costi per l'utente. Per adire la procedura, l'utente è rappresentato da una delle associazioni firmatarie del presente protocollo, le quali potranno richiedere, in piena autonomia, una quota d'iscrizione.

Risoluzione alternativa delle controversie

Gli schemi di protocollo e regolamento in esame sono stati redatti sulla base di quelli proposti dalla Conferenza unificata Stato-Regioni e Stato-Città ed autonomie locali nella seduta del 26 settembre 2013.

In particolare la procedura di conciliazione prevista:

- ha natura volontaria;
- è paritetica, nel senso che il tentativo di conciliazione è assegnato ad una commissione formata da un rappresentante del gestore e da un rappresentante di una tra le associazioni firmatarie del protocollo.

Il gestore fornisce anche il supporto logistico e organizzativo necessario, svolgendo l'attività di segreteria disciplinata all'art. 3 del regolamento.

L'Ufficio d'ambito svolge una funzione di garanzia nell'ambito del Comitato di cui all'art. 5 del regolamento cui possono essere sottoposti eventuali rilievi inerenti la non corretta applicazione del regolamento stesso.

Regolazione della qualità contrattuale

7. INDICATORI DI QUALITÀ CONTRATTUALE – STANDARD SPECIFICI E GENERALI

7.1. Standard di qualità

7.1.1 Gli standard specifici si riferiscono alle singole prestazioni da garantire all'Utente finale e, in caso di loro mancato rispetto, il gestore corrisponde un indennizzo automatico.

7.1.2 Gli standard generali si riferiscono al complesso delle prestazioni da garantire agli Utenti finali, il loro mancato rispetto non dà luogo a indennizzo.

7.1.3 Gli standard specifici e generali sono presentati nei seguenti paragrafi e riepilogati nell'Allegato 2.

RQSII: 68.3 La violazione dello standard generale di qualità contrattuale del SII per due anni consecutivi può costituire presupposto per l'apertura di un procedimento sanzionatorio ai sensi dell'Articolo 2, comma 20, lettera c), della legge n. 481/95.

DISCIPLINARE TECNICO allegato f) alla Convenzione sottoscritta tra Ufficio d'ambito e Lrh: ART. 19 Penali

1. Al Gestore saranno applicate, anche sulla base delle eventuali indicazioni fornite dal Garante, le penalizzazioni previste dal presente articolo:
 - c) in caso di mancato rispetto degli impegni assunti dal Gestore con la Carta dei Servizi una sanzione compresa tra 5.000 e 10.000 euro determinata sulla base della gravità dell'inadempimento imputabile al gestore medesimo, ai sensi dell'art. 54, comma 1, della Legge Regionale.

Regolazione della qualità contrattuale

8. RIMBORSI ED INDENNIZZI

8.1. Rimborsi ed indennizzi

8.1.2 Il Gestore, riconosce un rimborso forfettario base di € 30,00.

8.1.3 L'indennizzo automatico base di cui al precedente paragrafo, ad esclusione degli indennizzi relativi al mancato rispetto della fascia di puntualità degli appuntamenti, è crescente in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione come indicato di seguito:

c) se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo triplo dello standard, è corrisposto il triplo dell'indennizzo automatico base.

Nella versione attuale della Carta del SII, *“Il Gestore riconosce un rimborso forfettario di € 50,00 da corrispondere su richiesta dell'utente”*.

Regolazione della qualità contrattuale

9. RESOCONTO ANNUALE

9.1. Redazione del resoconto annuale

9.1.1 Il Gestore comunica annualmente, entro la scadenza del 31 marzo, un resoconto all'Autorità, all'Ente di governo dell'ambito e alle Associazioni firmatarie del protocollo d'intesa per la conciliazione paritetica stragiudiziale.

9.1.3 Il resoconto è a disposizione degli Utenti che ne fanno richiesta e viene pubblicato sul sito internet del Gestore www.larioreti.it.

9.1.4 Entro il 30 giugno di ogni anno il Gestore è tenuto a comunicare a ogni Utente, tramite allegati alla bolletta, gli standard di qualità di sua competenza, gli indennizzi automatici previsti e il grado di rispetto di tali standard rispetto al 31 dicembre dell'anno precedente.

Il piano d'ambito dà atto della criticità emersa nelle raccolte dati disposte dall'AEEGSI sull'efficienza e la qualità del SII durante le precedenti gestioni transitorie, in occasione delle quali non è stato possibile fornire i valori effettivi delle prestazioni riferite ai livelli di servizio indicati nella carta dei servizi.

Regolazione della qualità contrattuale

Il piano d'ambito prevede conseguentemente che, ad esito del processo di ricongiunzione e riallocazione del personale dei soggetti societari idrici presenti nel territorio dell'ATO di Lecco, il gestore verifichi l'adeguatezza della propria struttura al fine di sostenere in modo efficace l'impegno esecutivo della gestione nonché di implementare specifiche attività funzionali al conseguimento degli obiettivi ad esso assegnati, quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, ... il monitoraggio delle prestazioni effettivamente erogate.

Il gestore ha l'obbligo di dotarsi di *call center*, come definito all'art. 1.2 della proposta di Carta del SII: servizio telefonico dotato di tecnologie che permettono al Gestore di registrare l'inizio della risposta, l'eventuale richiesta di parlare con un operatore, se la risposta avviene tramite risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore o, se precedente, la fine della chiamata.

A partire dal mese di gennaio 2017 viene ora garantita l'apertura di uno sportello il sabato dalle 8.30 alle 12.30 e gli sportelli di Calolziocorte e Oggiono sono stati attrezzati con il "gestore code" per misurare il tempo di attesa agli sportelli.

Regolazione della qualità contrattuale

6. TARIFFE, FATTURAZIONI E CONTESTAZIONI SUL PAGAMENTO

6.2. Fatturazione

6.2.2 Il numero di fatturazioni nell'anno è differenziato come segue:

- a) 2 bollette/anno semestrali, per media aritmetica negli ultimi tre anni del Consumo medio annuo fino a 100 mc;
- b) 3 bollette/anno quadrimestrali, per media aritmetica negli ultimi tre anni del Consumo medio annuo da 101 fino a 1000 mc;
- c) 4 bollette/anno trimestrali, per media aritmetica negli ultimi tre anni del Consumo medio annuo da 1001 fino a 3000 mc;
- d) 6 bollette anno bimestrali, per media aritmetica negli ultimi tre anni del Consumo medio annuo superiore a 3000 mc.

Nella versione attuale della Carta del SII, *“I consumi sono fatturati con periodicità quadrimestrale”*.

Regolazione del servizio di misura

6. TARIFFE, FATTURAZIONI E CONTESTAZIONI SUL PAGAMENTO

6.1. Rilevazione dei consumi

6.2.2 Il Gestore è tenuto a effettuare almeno i seguenti tentativi di raccolta della misura:

- a) per gli utenti finali con consumi medi annui fino a 3.000 mc: 2 tentativi di raccolta l'anno;
- b) per gli utenti finali con consumi medi annui superiori a 3.000 mc: 3 tentativi di raccolta l'anno.

Nella versione attuale della Carta del SII, *“La lettura dei contatori avviene due volte l'anno”*.

Numerosi gestori, tra cui LRH, hanno richiesto una deroga temporanea all'adeguamento agli obblighi di cui all'art. 7, comma 3, lett. i) e all'art. 7, comma 4, lettera i) del TIMSII, ai quali dovranno adempiere entro e non oltre il 31 dicembre 2017.

Regolazione del servizio di misura

Secondo l'art. 7, comma 3, lett. i), gestore è tenuto a effettuare un ulteriore tentativo di raccolta della misura nel caso di almeno due tentativi di raccolta della misura falliti consecutivi e di assenza di autoletture validate a partire dal penultimo tentativo fallito.

Secondo l'art. 7, comma 4, lettera i), il gestore è tenuto a dare informazione preliminare agli utenti finali dei tentativi di raccolta della misura. La comunicazione deve essere fornita in un intervallo temporale compreso tra i 5 e i 2 giorni lavorativi antecedenti la data del tentativo di raccolta, in forma riservata ai soli utenti coinvolti, attraverso posta elettronica o messaggio SMS o telefonata o la modalità preferita indicata dall'utente.

Risoluzione alternativa delle controversie

La profonda revisione della Carta del SII ha comportato l'adeguamento, pur se in misura molto minore, anche del Regolamento del servizio, parte a) servizio di distribuzione e fornitura acqua potabile e parte b) servizio di fognatura, collettamento e depurazione delle acque reflue urbane.

Anche per questi due documenti, successivamente alla pubblicazione degli atti sul sito *internet*, al fine di accogliere ulteriori modifiche proposte dal gestore del servizio idrico integrato Lario Reti Holding S.p.A., il Consiglio di amministrazione dell'Ufficio d'ambito ha nuovamente adottato le proposte con deliberazione n. 79/17.

Di tali modifiche è stata data immediatamente notizia sul sito *internet*, dunque si propone di darle per conosciute, anche perché trattasi di modifiche non particolarmente significative.

Grazie per l'attenzione

Conferenza dei Comuni dell'ATO di Lecco - 13 marzo 2017