

Al Presidente Aeegsi

Ai Membri del Collegio dell'Aeegsi

a Roberto Malaman  
Direttore Area Consumatore

a Lorenzo Bardelli  
Direzione Qualità e Tariffe Servizio Idrico

unitaATI@autorita.energia.it

Oggetto: DCO 665/2014/R/IDR PARERE ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI

Le Scriventi Associazioni dei Consumatori: Adoc, Adusbef, Altroconsumo, Assoconsum, Cittadinanzattiva, Codacons, Federconsumatori, Lega Consumatori, Movimento Consumatori, Movimento Difesa del Cittadino, Unione Nazionale Consumatori, con la presente inviano il proprio parere sul documento in oggetto.

Si ricorda che siamo in presenza di un quadro di criticità diffuso sulla qualità nel Servizio Idrico Integrato che vede:

- difforme situazione ed eterogeneità negli standard obbligatori delle carte dei servizi con scarse tutele per i consumatori utenti;
- mancata adozione delle carte medesime da parte dei molti gestori, o non conformi alle prescrizioni delle normative vigenti;
- una scarsa consapevolezza e conoscenza da parte degli utenti delle carte medesime;
- la scarsa diffusione di indennizzi a favore degli utenti e la mancata applicazione di sanzioni o penali in caso di inadempimenti contrattuali o prestazioni inadeguate del gestore;
- il ricorso a modifiche unilaterali del contratto senza adeguata informazione a garanzia dell'utente;
- la limitata accessibilità agli sportelli telefonici ed agli sportelli fisici distribuiti sul territorio.

Questi sono tutti elementi che richiedono un salto di qualità nella regolazione della qualità commerciale del servizio, che le Associazioni da tempo chiedono.

In primo luogo condividiamo gli obiettivi del documento di introdurre “regole sulla qualità uniformi e minime per l'intero territorio nazionale”, garantendo standard di qualità ed indennizzi più elevati con procedure e tempistiche uniformate, in un quadro di trasparenza nei confronti delle parti più deboli, ovvero degli utenti.

Per raggiungere gli obiettivi sopra dichiarati è indispensabile lavorare per ridurre il divario di conoscenza e potere tra chi eroga il servizio e l'utente finale.

In questo contesto va inserito nel documento, come linee di indirizzo operative, l'attivazione in sede territoriale dell'art. 2 comma 461 e ss. della Legge Finanziaria 2008 e del

conseguente accordo della conferenza unificata G.U. n. 254 del 29/10/2013 S. O. dove si prevede un ruolo di forte partecipazione delle Associazioni dei Consumatori nella predisposizione e monitoraggio degli standard qualitativi territoriali delle carte dei servizi, nei contratti di servizio e nelle conciliazioni paritetiche extra-giudiziali.

D'altronde nel documento in consultazione, infatti, nulla si dice sugli strumenti da adottare per verificare gli standard (obblighi di registrazione), e chi controllerà i dati (Aeegsi o ex Ato)?

Per favorire questa prospettiva, le Associazioni chiedono all'Autorità per l'energia di costituire un Osservatorio Nazionale sul Servizio Idrico, che veda la presenza delle Associazioni dei Consumatori.

Molti degli interventi proposti si basano sulla misura dei consumi. Perché non introdurre subito uno standard generale sui punti di fornitura effettivamente misurati? O un obbligo di installare il misuratore su richiesta? Peraltro questo potrebbe essere il primo step per affrontare il tema delle perdite di rete.

Inoltre perché non cominciare a proporre uno standard anche sui conguagli? Cioè sul fatto che gli scostamenti tra i consumi effettivi a conguaglio e quelli fatturati in acconto debba essere mantenuto entro determinati valori di scostamento?

La previsione attuale che stabilisce il non aggiornamento tariffario per chi non ha adottato la carta dei servizi, può andar bene in una ipotesi transitoria. Ma dopo tre anni di nuove tariffe dell'Autorità, se un gestore non ha adottato una Carta, bisognerebbe intervenire con riduzione del vincolo sui ricavi, fino a quando il gestore non regolarizza la propria posizione.

Partendo da questa considerazione, risulta importante che le eventuali penali/indennizzi presentino una dinamica crescente se lo standard non viene rispettato, in funzione dei ritardi accumulati, almeno fino ad un valore massimo da individuare.

Inoltre ci si sarebbe aspettati maggior coraggio nella proposta di regolazione includendo anche materie essenziali nelle condizioni contrattuali come la regolazione delle perdite occulte, i tempi di esecuzione allacciamento, di attivazione della fornitura, tempi minimi di preavviso per gli interventi programmati, il servizio del pronto intervento, la qualità dell'acqua, la morosità, etc.. etc..

Auspichiamo che queste materie vengano incluse con una visione organica di insieme per rafforzare le tutele minime di milioni di utenti.

## **AEEGSI**

**Vedi documento per la consultazione  
665/2014/R/IDR**

## **REGOLAZIONE DELLA QUALITA' CONTRATTUALE DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO OVVERO DI CIASCUNO DEI SINGOLI SERVIZI CHE LO COMPONGONO**

### **“Spunti per la consultazione”**

**Q1.** Si ritiene esaustivo l'elenco di profili da includere nel primo blocco della nuova

regolazione sulla qualità contrattuale? **NO, RITENIAMO OPPORTUNO INCLUDERE LA REGOLAZIONE DELLE PERDITE OCCULTE, I TEMPI DI ESECUZIONE ALLACCIAMENTO, TEMPI DI ATTIVAZIONE DELLA FORNITURA , TEMPI DI ALLACCIAMENTO PUBBLICA FORNITURA, TEMPO MINIMO DI PREAVVISO PER GLI INTERVENTI PROGRAMMATI, SOSPENSIONE DEL SERVIZIO IDRICO, TEMPI MINIMO DEL PREAVVISO DI DISTACCO, RICERCA PROGRAMMATA DELLE PERDITE DI RETE, IL SERVIZIO DI PRONTO INTERVENTO**

**Q2.** Si ritiene congruo il periodo temporale prospettato per la definizione e l'implementazione della regolazione sulla qualità? **SI, ESSENDO I 6 MESI DI TEMPO SUFFICIENTI PER APPLICARE STANDARD MINIMI ED ADOTTARE O AGGIORNARE I PROGRAMMI**

**Q3.** Si ritiene vi siano altri obiettivi generali e specifici che, nell'ambito delle competenze attribuite all'Autorità, debbano essere perseguiti nel presente procedimento? **VEDASI LE RISPOSTE AL QUESITO N.1**

**Q4.** Si ritiene esaustiva l'impostazione prospettata dall'Autorità in merito alla trattazione degli aspetti di qualità contrattuale nell'ambito della metodologia tariffaria vigente? **SÌ, SI CONDIVIDE L'IMPOSTAZIONE PROPOSTA, IN PARTICOLARE DI POTER QUANTIFICARE, EX POST, LA PERFORMANCE GESTIONALE, ATTRAVERSO UN MECCANISMO TRADIZIONALE DI PREMIO/PENALITÀ, PROSPETTANDO L'INTRODUZIONE NEL CALCOLO DEL VRG DI UNA PARTE INCENTIVANTE "SPECIFICA E DIFFERENZIALE", DA VALORIZZARE SOLO A CONSUNTIVO, NELL'AMBITO DELLE COMPONENTI A CONGUAGLIO.**

**Q5.** Si ritiene che il meccanismo individuato, sia in grado di offrire i corretti incentivi al miglioramento della qualità del servizio? **SI**

**Q6.** In caso affermativo, si ritiene corretto prevedere un premio per gli investimenti che consentono di raggiungere un livello  $Q_1 < Q_P \leq Q^*$ ? In caso di risposta affermativa si condivide la proposta di demandare all'Ente d'Ambito l'individuazione della soglia massima  $Q_p$ ? **SÌ, SIA NEL PREVEDERE UN MECCANISMO PREMIANTE PER GLI INVESTIMENTI CHE CONSENTONO DI RAGGIUNGERE UN LIVELLO DI QUALITÀ SUPERIORE, SIA PER DEMANDARE AGLI ENTI D'AMBITO L'INDIVIDUAZIONE DI TALE LIVELLO (È GIUSTO CHE SI DECIDA A LIVELLO LOCALE SE SI VUOLE UN LIVELLO MAGGIORE DI QUALITÀ DEL SERVIZIO RISPETTO AL LIVELLO BASE)**

**Q7.** Si condivide la proposta di consentire comunque il riconoscimento dei costi degli investimenti effettuati anche nel caso in cui il gestore non consegua il livello di servizio  $Q_p$  a condizione che l'intervento sia caratterizzato da un rapporto beneficio costo maggiore di 1? **NO. INOLTRE AL PUNTO 2.26 SEMBREREBBE CHE L'ENTITA' DEI PREMI/BENEFICI SIA COLLEGATO ALLA QUANTIFICAZIONE DEI BENEFICI ATTESI O DEL DOSAGGIO ARRECATO. POI PERO' AL QUESITO Q7 SI DICE DI RICONOSCERE COMUNQUE I COSTI DI INVESTIMENTO. ANCHE SE QUESTI SONO SUPERIORI AI VALORI DEI BENEFICI ATTESI?**

**Q8.** Si condivide la proposta di prevedere che le penali vengano quantificate dall'Ente d'Ambito? Si condividono i criteri generali illustrati per la quantificazione delle stesse? **SI, SULLA BASE DI CRITERI DEFINITI DALL'AEEGSI RIDUCENDO IL MARGINE DI DISCREZIONALITA' DELL'ENTE D'AMBITO.**

**Q9.** Si condivide la proposta di includere le penali nella componente RCaPQ considerandole di fatto una componente negativa di reddito che viene retrocessa indirettamente agli utenti attraverso una riduzione tariffaria? **SI**

**Q10.** Si condivide la proposta di emissione quadrimestrale delle fatture, prevedendo una periodicità maggiore per le utenze con consumi elevati? **SI**  
Si condivide l'individuazione delle soglie di consumo? **SI**

**Q11.** Si condivide la quantificazione dell'indennizzo automatico? Si ritiene opportuno prevedere una differenziazione dell'indennizzo per le varie tipologie di utenza? **TROPPO ESIGUO, CHIEDIAMO CHE SIA PORTATO A € 30.D'ACCORDO PER LA DIFFERENZIAZIONE DELLE DIVERSE TIPOLOGIE DI UTENZA. INOLTRE L'INDENNIZZO DEVE RADDOPPIARE SE IL RITARDO O LA MANCATA EMISSIONE DELLA FATTURA SUPERA 30 GG RISPETTO LA DATA DI EMISSIONE PREVISTA.**

**Q.12** Si condivide la proposta di prevedere la facoltà per l'Ente d'Ambito di introdurre standard migliorativi e indennizzi superiori rispetto a quelli minimi individuati dall'Autorità? **SI, NELL'AMBITO DI UN CONFRONTO CON LE ASSOCIAZIONI TERRITORIALI DEI CONSUMATORI ED IN ATTUAZIONE DELL'ART. 2 COMMA 461 E SS DELLA LEGGE FINANZIARIA 2008 E IN ATTUAZIONE DELL'ACCORDO 26/9/2013 IN CONFERENZA UNIFICATA (GAZZETTA UFFICIALE N. 254 DEL 29/10/2013 S.O.).**

**Q.13** Si condivide l'approccio prospettato in ordine alle modalità di addebito e fatturazione? **SI, PREVEDENDO LA RILEVAZIONE DEI CONSUMI EFFETTIVI SIA LA REGOLA GENERALE E I CONSUMI PRESUNTI IN ACCONTO L'ECCEZIONE (SUBORDINATA ALLA LETTURA IMPOSSIBILITATA DEL CONTATORE, CHE VA PROVATA E DOCUMENTATA). IN CASO DI MANCATA LETTURA SENZA GIUSTIFICAZIONE VA PREVISTO UN INDENIZZO DI 30 EURO A FAVORE DELL'UTENTE.**  
**VA FAVORITA CON OGNI MEZZO L'AUTOLETTURA, RICONOSCENDOLA COME VALORE PROBANTE IN PRESENZA DI INVIO VIA E-MAIL (POSTA, FAX) DELLA FOTO DIGITALE DEL CONTATORE CON I VALORI DEI CONSUMI E DATA, COINCIDENTI CON LA DATA DI SPEDIZIONE. INOLTRE AL PUNTO 3.5 SI DICE CHE LA BOLLETTA DEVE ESSERE CALCOLATA SUL VALORE DELL'AUTOLETTURA SOLO QUANDO IL GESTORE INDICA UN PERIODO ESATTO PER FARE L'AUTOLETTURA. MA SE UN GESTORE NON LO INDICA, VUOL DIRE CHE PUO' IGNORARE L'AUTOLETTURA? RENDEREI OBBLIGATORIO INDICARE IL PERIODO IN CUI PUO' ESSERE COMUNICATA L'AUTOLETTURA CHE HA EFFETTI**

**OBBLIGATORI SULLA SUCCESSIVA TARIFFA. OVE QUEST'OBBLIGO NON VENGA RISPETTATO, DEVE ESSERE PREVISTO UN INDENNIZZO ( SALVO CHE IL GESTORE NON DIMOSTRI L'ERRONEITA' DELL'AUTOLETTURA). NEI CONDOMINI PROVVISI DI CONTATORE PER LE SINGOLE FAMIGLIE, VA PREVISTO IL SUPERAMENTO DELL'UNICO CONTRATTO CONDOMINIALE E LA STIPULA DI CONTRATTI SINGOLI PER OGNI APPARTAMENTO.**

**Q.14** Si condivide la proposta di prevedere che la rettifica di fatturazione debba essere effettuata dal gestore entro sessanta (60) giorni solari? **NO, RICHIEDIAMO CHE AVVENGA IN 30 GG.**

**Q.15** Si condivide l'ipotesi di prevedere un incremento del termine nel caso in cui si applichi l'articolo 156, comma 1, del d.lgs 152/2006, demandando all'Ente d'Ambito la determinazione dello standard specifico? **SI, INDICANDO UN TEMPO MASSIMO COMPLESSIVO DI 40 GG, COMPRESIVO DEI TEMPI DI RICHIESTA E RISPOSTA AI DATI RICHIESTI TRA IL GESTORE SERVIZIO ACQUEDOTTO E O I SERVIZI DI FOGNATURA E DEPURAZIONE.**

**Q.16** Si condivide l'ipotesi di prevedere l'accredito con rimessa diretta all'utente nel caso in cui la data di emissione della bolletta non consenta di rispettare il citato termine dei sessanta (60) giorni solari? **SI, PER UN RAPPORTO DI CORRETTEZZA, MA SENZA ADDEBITARE NESSUN COSTO PER TALE OPERAZIONE ALL'UTENZA. L'ERRORE DI FATTURAZIONE E' STATO DELL'AZIENDA CHE DEVE FARSI CARICO DELLE CONSEGUENZE RELATIVE.**

**Q.17** Si condivide l'ipotesi di prevedere comunque l'accredito in bolletta nel caso in cui la somma dovuta dall' esercente non superi i cinquanta (50) euro. **NO, VALGONO LE RAGIONI SOPRAEVIDENZIATE NELLA RISPOSTA Q.16**

**Q.18** Si condivide la previsione e la quantificazione dell'indennizzo automatico? Si ritiene opportuno prevedere una differenziazione dell'indennizzo per le varie tipologie di utenza? Si ritiene condivisibile la scelta di riconoscere all'Ente d'Ambito la facoltà di incrementare ulteriormente gli standard qualitativi e l'indennizzo rispetto a quelli individuati dall'Autorità? **SI, IN GENERALE E CHIEDIAMO UN INDENNIZZO MINIMO DI € 50. SIAMO D' ACCORDO CHE VENGA CONCESSO LA FACOLTA' ALL'ENTE D'AMBITO DI INCREMENTARLE IN UN RANGE (MINIMO / MASSIMO) DEFINITO A LIVELLO NAZIONALE DALL'AEEGSI. SI CHIEDE CHE PER LA RISPOSTA ALLE RICHIESTE DI FATTURAZIONE SIA PREVISTO UNO STANDARD SPECIFICO, CON RELATIVO INDENNIZZO AUTOMATICO.**

**Q.19** Si condivide la proposta di prevedere che la risposta motivata alla richiesta di rettifica di fatturazione debba essere effettuata dal gestore entro sessanta (60) giorni solari? **NO, SI CHIEDE CHE I 30 GG COME RISULTA DAI DATI DELLA VS INDAGINE E DAI DATI DELLA NOSTRA 3°INDAGINE NAZIONALE SUGLI STANDARD DELLE CARTE DEI SERVIZI DOVE IL DATO MEDIO IN ESSERE ORA E' DI 26 GG.**

**Q20.** Si condivide l'ipotesi di prevedere un incremento del termine nel caso in cui si applichi l'articolo 156, comma 1, del d.lgs 152/2006, demandando all'Ente d'Ambito la determinazione dello standard specifico? **SI, CHIEDIAMO 40 GG COMPLESSIVI, COME DA RISPOSTA Q.15**

**Q21.** Quali ulteriori informazioni si ritiene debbano essere contenute nella risposta scritta alla richiesta di rettifica di fatturazione? Si condivide la proposta di applicare al settore idrico il contenuto minimo della risposta all'istanza di rettifica individuato nel TIQV per i settori dell'energia elettrica e del gas naturale? **SI, INOLTRE LE RISPOSTE NON DEVONO ESSERE EVASIVE, MA SOSTANZIALI E DI MERITO.**

**Q22.** Si ritiene opportuno garantire all'Ente d'Ambito la facoltà di incrementare ulteriormente lo standard generale rispetto a quello individuato dall'Autorità? **SI, SEMPRE CHE QUESTE SIANO MIGLIORATIVE RISPETTO ALLO STANDARD MINIMO GENERALE.**

**Q.23** Si condivide l'impostazione adottata in ordine ai tempi, alle modalità e agli strumenti di pagamento? **SI, IN GENERALE. NO INVECE PER QUANTO RIGUARDA I MAGGIOR ONERI IN BOLLETTA IN PRESENZA DI RATEIZZAZIONE DELLE MEDESIME CON LA SOLA ESCLUSIONE DEGLI INTERESSI DI MORA. SI RICHIEDE IN OLTRE UNA MAGGIORE FLESSIBILITA' NELLE RATEIZZAZIONI, RISPETTO ALLA DELIBERA DELL'AEEGSI DEL 2008 (CHE RIGUARDA LE BOLLETTE ELETRICHE E DEL GAS). INOLTRE AL PUNTO 3.31 SI FA RIFERIMENTO A 20 GG DALLA DATA DI EMISSIONE DELLA BOLLETTA. MA QUESTA DATA NON COINCIDE CON QUELLA DI SPEDIZIONE O CON QUELLA DI RECAPITO. IL TEMA E' DI DIFFICILE SOLUZIONE, MA SAREBBE UTILE ALMENO INCENTIVARE I CASI IN CUI LA BOLLETTA E' RECAPITATA PER VIA TELEMATICA IN MODO DA ESSERE CERTI DELLA DATA DI SPEDIZIONE E DI RECAPITO. OVVERO I CASI IN CUI SONO DEFINITE PROCEDURE E STANDARD CHE INDIVIDUINO LA DATA DI RECAPITO.**

**Q.24** Si condivide la proposta di garantire il pagamento rateizzato nel caso in cui la fattura superi del 150% il valore dell'addebito medio fatturato nel corso degli ultimi 12 e mesi? Tenendo conto della difficile congiuntura economica si condivide la proposta di garantire comunque agli utenti domestici il pagamento rateizzato per importi superiori a settanta (70) euro? **LA RATEIZZAZIONE DEVE ESSERE CONSENTITA QUANDO LA BOLLETTA SUPERA DEL 50% (E NON DEL 150%) IL VALORE MEDIO DELL'ADDEBITO FATTURATO.SI, FACENDO SCATTARE IL PAGAMENTO RATEIZZATO AD IMPORTI SUPERIORI AD € 50 NEL CORSO DEGLI ULTIMI 12 MESI.**

**Q25.** Si ritiene opportuno garantire all'ente d'Ambito la facoltà di prevedere l'applicazione di condizioni di miglior favore per l'utente rispetto a quelle individuate dall'Autorità? **SI**

**Q.26** Come viene valutata la proposta di confermare l'orario minimo di apertura degli

sportelli fisici previsto dal D.P.C.M. 29 aprile 1999? **POSITIVA COME ORARIO MASSIMO TALE DA CONSENTIRE UN AMPIO ACCESSO E FRUIBILITA'.**

**Q27.** Si ritiene corretta l'ipotesi di prevedere almeno uno sportello per provincia? Al fine di contenere gli oneri per gli utenti, si ritiene necessario individuare un numero massimo di sportelli per gestore? Quali criteri si propone di utilizzare per definire il numero ottimale di sportelli sul territorio? **L'ARTICOLAZIONE E IL NUMERO DEGLI SPORTELLI NON PUO' PRESCINDERE DALL'ATTUALE RAPPORTO ESISTENTE SUL TERRITORIO CON I COMUNI, CON LE ORGANIZZAZIONI SOCIALI, PIU' CE NE SONO, PIU' SONO VICINI AL CITTADINO E PIU' LA GESTIONE DEI RECLAMI, CONTRATTI, ETC... TENENDO CONTO DELL'INVECCHIAMENTO DELLA POPOLAZIONE, SI RISOLVONO PIU' FACILMENTE. PIU' SONO POCHI E PIU' IL RAPPORTO SI INCRINA. IL RAPPORTO DI UNO SPORTELLO PER PROVINCIA E' TROPPO BASSO E INACCETTABILE. BISOGNA INDIVIDUARE ALTRE SOLUZIONI (AD ES 1 SPORTELLO OGNI 30.000 ABITANTI). BISOGNA ANCHE PREVEDERE QUALI COMPITI MINIMI DEBBANO SVOLGERE GLI SPORTELLI.**

**Q28.** Si condivide la proposta di semplificazione relativa ai gestori di piccole dimensioni? **SI.**

**Q29.** Si condivide, in un ottica di semplificazione e dematerializzazione dei documenti, la previsione dell'obbligo di garantire la gestione delle pratiche contrattuali attraverso il canale web? Si ritiene necessario prevedere un contenuto minimo del sito medesimo? **SI**

**Q30.** Si condivide la proposta di eliminare la distinzione tra standard relativi agli sportelli partecipati e standard relativi agli sportelli dedicati? Si ritengono congrui i tempi individuati per gli standard generali riportati in Tabella 1? **20-45 E NON 60'.**

**Q31.** Si condivide l'ipotesi di non prevedere ulteriori obblighi di apertura degli sportelli in capo ai gestori del servizio di fognatura e depurazione nel caso in cui si applichi l'articolo 156 comma 1, di cui al d.lgs. 152/2006? Si condivide la proposta di lasciare comunque all'Ente d'Ambito la facoltà di prevedere eventuali obblighi a carico di tali gestori? **SI**

**Q32.** Quali difficoltà operative, legate ad eventuali specificità di settore, si possono incontrare nello svolgimento di pratiche tramite call center?

**Q33.** Si ritengono effettivamente applicabili al settore idrico imedesimi indicatori di qualità dei call center previsti dal TIQV, prevedendo comunque standard generali meno restrittivi? Quale tempistica occorre prevedere per l'adeguamento tecnologico dei call center e dei sistemi gestionali alle necessità di monitoraggio degli standard da garantire? **SI, VANNO APPLICATI QUELLI PREVISTI DAL TIQV. TEMPI 6 MESI**

**Q34.** Si condivide la proposta di semplificazione relativa ai gestori di piccole dimensioni? **SI.**

**Q35.** Si condivide la proposta di demandare all'Ente d'Ambito l'individuazione di standard migliorativi? **SI**

**Q36.** Si condivide l'ipotesi di prevedere che al servizio di pronto intervento telefonico sia legato un numero verde gratuito anche da rete mobile? **SI**

**Q37.** Si condivide la proposta di confermare l'impostazione del d.P.C.M. 29 aprile 1999 che, contrariamente a quanto previsto per i settori dell'energia elettrica e del gas, dispone che in materia di risposta alle richieste scritte di informazione lo standard sia specifico? **SI.**

**Q38.** Si ritengono congrui il limite massimo di trenta (30) giorni solari per fornire la relativa risposta e l'indennizzo automatico minimo di venti (20) euro in caso di mancato rispetto dello standard specifico, in linea con quanto proposto per la risposta scritta ai reclami? **SI PER I 30 GG. INSUFFICIENTE L'AMMONTARE DELL'INDENNIZZO AUTOMATICO CHE VA PORTATO A 30€ SE IL RITARDO E' SUPERIORE AI 60GG DALL'INVIO DELLA RICHIESTA DI INFORMAZIONE, OLTRE I 60 GG TALE CIFRA VA RADDOPPIATA A 60€ DAL 61 ESIMO GIORNO.**

**Q39.** Si condivide la proposta di demandare all'Ente d'Ambito l'individuazione di standard migliorativi e l'eventuale differenziazione degli indennizzi? **SI, CONSENTENDO LORO DI DARE PROGRESSIVITA' AGLI IMPORTI DI INDENNIZZI IN RAGIONE DEL TEMPO DI RISPOSTA ALLE RICHIESTE DI INFORMAZIONI SCRITTE.**

**Q40.** Si ritiene corretta l'impostazione convergente verso i settori dell'energia elettrica e del gas in materia di reclami? **SI, SALVAGUARDANDO IN MEGLIO LA MAGGIORE TEMPESTIVITA' NEI TEMPI DI RISPOSTA DA PARTE DELLE AZIENDE DEL SERVIZIO IDRICO CHE SONO INFERIORI AI 30 GIORNI, SIA CON SOPRALLUOGO CHE SENZA SOPRALLUOGO. INOLTRE AL PUNTO 7.1 E' IMPORTANTE CHE L'UTENTE INDICHI COMUNQUE IL CODICE UTENTE.**

**Q41.** In particolare, si ritiene correttamente applicabile al SII la gestione dei reclami multipli prevista dal TIQV? Si ritiene opportuno lasciare in capo al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione, qualora differente rispetto al gestore del servizio di acquedotto, l'obbligo di pubblicazione a mezzo stampa in caso di disservizi riconducibili ai servizi di propria competenza 27? **SI**

**Q42.** Si condivide l'ipotesi di prevedere quale standard specifico di qualità un tempo di risposta ai reclami pari a trenta (30) giorni solari? In caso di risposta affermativa si condivide l'ipotesi di prevedere un indennizzo automatico per il mancato rispetto di tale standard? **SI, PER I 30 GG MA INSUFFICIENTE L'INDENNIZZO CHE ANDREBBE PREVISTO A 30€ (VEDI RISPOSTA Q.18)**

**Q43.** Si condivide la proposta di demandare all'Ente d'Ambito l'individuazione di standard migliorativi e l'eventuale differenziazione degli indennizzi? **SI**

**Q44.** Si ritiene corretta la previsione di un unico referente-il gestore del servizio di acquedotto -per l'utenza finale in materia di reclami? Quali si ritiene possano essere le fattispecie per le quali il gestore del servizio di acquedotto è tenuto a rispondere in maniera

diretta e quali necessitano del coinvolgimento degli altri gestori? **SI.**