



Autorità per l'energia elettrica il gas
e il sistema idrico

Gentile Signor
Greggio Claudio
Inviata via e-mail:
micu3000@casellapec.com

0018642-30/06/2016
PROT. GENERALE / P

Milano, 30 giugno 2016

Oggetto: sua richiesta di informazioni del 23 maggio 2016 (ns. rif. int. Aeegsi PG 15112 del 25/05/16).

Egr. Sig. Greggio,

con riferimento alla Sua richiesta di informazioni del 23 maggio 2016 (ns. rif. int. Aeegsi PG 15112 del 25/05/16) si rappresenta che la valutazione, da parte dell'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico, di reclami, istanze e segnalazioni in ordine al rispetto dei livelli qualitativi e tariffari da parte dei soggetti esercenti il servizio idrico, avviene tramite la ricezione, classificazione ed esame dei reclami redatti in forma libera. Qualora l'Autorità valuti l'esistenza dei presupposti per propri atti di regolazione o di enforcement nei confronti del gestore, le relative delibere sono pubblicate sul sito web dell'Autorità.

Il reclamo deve comunque essere preventivamente inviato al gestore, cui bisogna riferirsi per qualsiasi chiarimento in ordine alle modalità di compilazione e trasmissione dello stesso reclamo, il gestore è tenuto a rispondere entro i termini fissati dalla Carta dei servizi, che, come previsto dall'Autorità, deve essere pubblicata nel sito web del gestore, con accesso diretto dalla home page.

Nel caso in cui il reclamo fosse già stato inoltrato al gestore ed il lasso di tempo trascorso avesse superato la tempistica indicata nella carta dei servizi potrà segnalarlo a questi uffici, utilizzando la casella e-mail: consumatori@autorita.energia.it, fermo restando quanto sopra illustrato circa la valutazione dei reclami.

La invitiamo altresì a verificare se l'esercente abbia predisposto procedure conciliative per la soluzione delle controversie.

Nell'ambito delle funzioni di regolazione attribuite a questa Autorità, si segnala, in particolare, la pubblicazione della Delibera 23 dicembre 2015 n. 655/2015/R/idr recante: "Regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono"; l'entrata in vigore del provvedimento è stabilita dal 1 luglio 2016, fatto salvo quanto disposto dall'art. 1 della citata delibera. Il Testo integrato definisce i livelli specifici e generali di qualità contrattuale del servizio idrico integrato mediante l'individuazione di tempi

Milano piazza Cavour, 5
tel. (+39) 02 65565.1
fax (+39) 02 65565.266

Roma via dei Crociferi, 19
tel (+39) 06 697914.1
fax (+39) 06 697914.44

info@autorita.energia.it
www.autorita.energia.it



Autorità per l'energia elettrica il gas
e il sistema idrico

massimi e standard minimi di qualità, omogenei sul territorio nazionale, per tutte le prestazioni da assicurare all'utenza oltre alle modalità di registrazione delle prestazioni fornite dai gestori su richiesta dell'utenza medesima. Sono altresì individuati gli indennizzi automatici da riconoscere all'utente per tutte le prestazioni soggette a standard specifici di qualità, Il documento è consultabile al link: <http://www.autorita.energia.it/it/docs/15/655-15.htm>.

Con i migliori saluti.

Direzione Consumatori, Conciliazioni e Arbitrati
Il Direttore
Roberto Malaman
RM/kg/st