

**DELIBERAZIONE 5 APRILE 2018  
197/2018/R/RIF**

**DISPOSIZIONI TEMPORANEE PER UNA PRIMA GESTIONE DI RICHIESTE DI INFORMAZIONI, RECLAMI, ISTANZE E SEGNALAZIONI DEGLI UTENTI DEL SETTORE DEI RIFIUTI, ANCHE DIFFERENZIATI, URBANI E ASSIMILATI, MEDIANTE AVVALIMENTO DELLO SPORTELLO PER IL CONSUMATORE ENERGIA E AMBIENTE**

**L'AUTORITÀ DI REGOLAZIONE PER ENERGIA  
RETI E AMBIENTE**

Nella 1013<sup>a</sup> riunione del 5 aprile 2018

- Premesso che l'Autorità, ai sensi della deliberazione 64/2018/A, opera, a far data dal 12 febbraio 2018, in regime di specifica *prorogatio*;
- ritenuto il presente provvedimento atto di ordinaria amministrazione.

**VISTI:**

- la direttiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo e del Consiglio, del 21 maggio 2013, “sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori che modifica il regolamento (CE) 2006/2004 e la direttiva 2009/22/CE (direttiva sull'ADR per i consumatori)”;
- la legge 14 novembre 1995, n. 481 (di seguito: legge 481/95), istitutiva dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito: Autorità);
- il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206;
- il decreto legislativo 1 giugno 2011, n. 93;
- il decreto legge 6 dicembre 2011, n. 201, come convertito nella legge 22 dicembre 2011 n. 214;
- il decreto legislativo 6 agosto 2015, n. 130;
- la legge 4 agosto 2017, n. 124 “Legge annuale per il mercato e la concorrenza” (di seguito: legge 124/17);
- la legge 27 dicembre 2017, n. 205 (di seguito: legge 205/17), recante “Bilancio di previsione dello Stato per l'anno finanziario 2018 e bilancio pluriennale per il triennio 2018-2020”, con particolare riguardo ai commi da 527 a 530 dell'articolo 1;
- il decreto del Presidente della Repubblica 9 maggio 2001, n. 244;
- la deliberazione dell'Autorità 29 novembre 2012, 509/2012/E/com (di seguito: deliberazione 509/2012/E/com);
- la deliberazione dell'Autorità 11 dicembre 2015, 597/2015/E/com (di seguito: deliberazione 597/2015/E/com);

- la deliberazione dell’Autorità 7 aprile 2016, 168/2016/A (di seguito: deliberazione 168/2016/A);
- il Testo integrato in materia di risoluzione extragiudiziale delle controversie tra clienti o utenti finali e operatori o gestori nei settori regolati dall’Autorità (di seguito: TICO), di cui all’Allegato A alla deliberazione dell’Autorità 5 maggio 2016, 209/2016/E/com;
- la deliberazione dell’Autorità 14 luglio 2016, 383/2016/E/com (di seguito: deliberazione 383/2016/E/com);
- la deliberazione dell’Autorità 6 dicembre 2016, 727/2016/E/com (di seguito: deliberazione 727/2016/E/com);
- la deliberazione dell’Autorità 21 dicembre 2017, 900/2017/E/idr (di seguito: deliberazione 900/2017/E/idr);
- la deliberazione dell’Autorità 27 dicembre 2017, 920/2017/E/idr (di seguito: deliberazione 920/2017/A);
- la deliberazione dell’Autorità 4 gennaio 2018, 1/2018/A (di seguito: deliberazione 1/2018/A);
- la deliberazione dell’Autorità 1 febbraio 2018, 55/2018/E/idr (di seguito: deliberazione 55/2018/E/idr);
- la deliberazione dell’Autorità 15 febbraio 2018, 82/2018/R/rif (di seguito: deliberazione 82/2018/R/rif).

**CONSIDERATO CHE:**

- la legge 481/95, fra le altre cose, prevede:
  - all’articolo 1, comma 1, che l’Autorità persegua, tra l’altro, la finalità di garantire la tutela degli interessi di utenti e consumatori nei settori regolati;
  - all’articolo 2, comma 12, lettera m), che l’Autorità valuti *“reclami, istanze e segnalazioni presentate dagli utenti o dai consumatori, singoli o associati, in ordine al rispetto dei livelli qualitativi e tariffari da parte dei soggetti esercenti il servizio nei confronti dei quali interviene imponendo, ove opportuno, modifiche alle modalità di esercizio degli stessi ovvero procedendo alla revisione del regolamento di servizio [...]”*;
  - all’articolo 2, comma 12, lettera p), che l’Autorità controlli *“che ciascun soggetto esercente il servizio adotti, in base alla direttiva sui principi dell’erogazione dei servizi pubblici del Presidente del Consiglio dei ministri del 27 gennaio 1994, pubblicata nella Gazzetta Ufficiale n. 43 del 22 febbraio 1994, una carta di servizio pubblico con indicazione di standards dei singoli servizi e ne verifichi il rispetto”*;
- la legge 124/17 prevede che l’Autorità garantisca *“[...] il trattamento efficace dei reclami e delle procedure di conciliazione per tutti i settori oggetto di regolazione e controllo da parte della medesima Autorità, a beneficio dei clienti finali e degli utenti dei predetti settori, anche avvalendosi della società Acquirente Unico Spa”* (articolo 1, comma 72);

- l'articolo 1, comma 527, della legge 205/17 ha attribuito all'Autorità funzioni di regolazione e controllo con riguardo al ciclo dei rifiuti, anche differenziati, urbani e assimilati (di seguito: settore dei rifiuti), con i medesimi poteri e nel quadro dei principi, delle finalità e delle attribuzioni, anche di natura sanzionatoria, stabiliti dalla legge 481/95; in particolare, alla lettera d), le predette funzioni riguardano la *“tutela dei diritti degli utenti, anche tramite la valutazione di reclami, istanze e segnalazioni presentati dagli utenti e dai consumatori, singoli o associati”*.

**CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:**

- l'Autorità ha riformato il sistema di tutele dei clienti finali in materia di trattamento dei reclami e risoluzione extragiudiziale delle controversie nei confronti degli operatori dei settori regolati, con efficacia, per i settori energetici, dall'1 gennaio 2017 e, a tendere, secondo gradualità, per gli altri settori regolati, tenuto conto delle specificità di ciascuno di essi;
- l'Autorità, con il TICO, ha introdotto una procedura per l'esperimento del tentativo obbligatorio di conciliazione presso il Servizio Conciliazione dell'Autorità quale condizione di procedibilità dell'azione giudiziale, individuando le procedure alternative esperibili, mediante un testo ricognitivo e organico delle disposizioni applicabili;
- con la deliberazione 383/2016/E/com, l'Autorità ha riformato i termini dell'avvalimento di Acquirente Unico S.p.a. (di seguito: Acquirente Unico) in relazione alle attività connesse alla gestione efficiente dei reclami e delle controversie, di cui agli articoli 7, comma 6 e 44, comma 4, del d.lgs. 93/11, mediante la struttura denominata, con la deliberazione 920/2017/E/com, Sportello per il Consumatore Energia e Ambiente (di seguito: Sportello);
- con la deliberazione 55/2018/E/idr, a valle di un articolato processo di consultazione e di incontri con gli *stakeholders* nell'ambito di specifici tavoli tecnici, ha definito un percorso volto ad assicurare, secondo gradualità, l'estensione al settore idrico del sistema di tutele vigente per i settori energetici, tenendo conto delle specificità territoriali che lo caratterizzano. Con tale provvedimento, l'Autorità ha fra l'altro approvato, per un arco temporale predefinito, una disciplina transitoria per la gestione da parte dello Sportello, dall'1 marzo 2018, delle richieste di informazioni, dei reclami, delle istanze e delle segnalazioni inviati all'Autorità dagli utenti del servizio idrico integrato, nonché, a partire dall'1 luglio 2018, la possibilità di attivare il Servizio Conciliazione per tutte le tematiche di interesse per gli utenti medesimi, con l'esclusione di quelle che esulano dall'ambito di applicazione del TICO e di quelle relative alla qualità dell'acqua;
- l'Autorità, con la deliberazione 1/2018/A, ha dato avvio alle necessarie attività funzionali alla prima operatività dei compiti di regolazione e controllo del ciclo dei rifiuti urbani e assimilati;
- con la deliberazione 82/2018/R/rif, l'Autorità ha avviato un procedimento per individuare le prime attività propedeutiche e connesse alla definizione di un sistema di tutele per il trattamento dei reclami e delle controversie degli utenti del settore dei

rifiuti in coerenza con quanto già regolamentato per i settori energetici e per il settore idrico;

- la deliberazione di cui al precedente alinea, in particolare, prevede che, nel corso del procedimento, possano essere adottate disposizioni transitorie per consentire, anche attraverso l'avvalimento dello Sportello, la risposta alle richieste di informazioni e il trattamento dei reclami relativi al settore dei rifiuti, che pervengono all'Autorità dall'1 gennaio 2018, data di entrata in vigore della legge 205/17 e in particolare del succitato articolo 1, comma 527 della medesima legge.

**CONSIDERATO, ALTRESÌ, CHE:**

- l'Autorità, con deliberazione 509/2012/E/com, ha individuato per i settori dell'energia elettrica e del gas le attività oggetto di avvalimento del Gestore dei Servizi Energetici - GSE S.p.a. (di seguito: GSE) e di Acquirente Unico, prevedendo che ulteriori attività possano essere effettuate tramite Acquirente Unico secondo modalità definite in appositi regolamenti da approvarsi con successivi provvedimenti dell'Autorità, prevedendo altresì le modalità di copertura dei relativi costi;
- con la deliberazione 597/2015/E/com, l'Autorità ha rinnovato il Disciplinare di avvalimento del GSE e di Acquirente Unico per il periodo 1 gennaio 2016 - 31 dicembre 2018 e ha, tra l'altro, confermato le modalità di definizione della copertura dei costi delle attività svolte;
- con deliberazione 168/2016/A, l'Autorità ha definito il Testo integrato dei regolamenti disciplinanti le modalità di copertura degli oneri sostenuti da Acquirente Unico per l'esercizio delle diverse attività svolte in avvalimento per conto dell'Autorità, tra le quali le attività di gestione dello Sportello e del Servizio Conciliazione per i settori dell'energia elettrica e del gas;
- con la deliberazione 727/2016/E/com, l'Autorità ha approvato il progetto triennale 2017-2019 per l'attuazione dell'avvalimento di Acquirente Unico per le attività di cui alla deliberazione 383/2016/E/com e al TICO (Progetto Sistema Tutela Autorità Riformato - STAR), prorogando la validità del disciplinare di avvalimento di cui alla deliberazione 597/2015/E/com fino al 31 dicembre 2019;
- con la deliberazione 900/2017/E/idr, l'Autorità ha stabilito di estendere l'avvalimento di Acquirente Unico anche al settore idrico, modificando e integrando a tal fine le deliberazioni 509/2012/E/com, 597/2015/E/com e 168/2016/A, nonché di approvare la proposta di progetto 2018-2019 per la gestione transitoria delle connesse attività.

**RITENUTO CHE:**

- in attuazione di quanto previsto dalla deliberazione 82/2018/R/rif, sia necessario garantire, in ottica temporanea, una prima gestione delle richieste di informazioni, dei reclami, delle istanze e delle segnalazioni pervenute, dall'1 gennaio 2018, dagli utenti finali del settore dei rifiuti, avvalendosi a tal fine dello Sportello per il

Consumatore Energia e Ambiente presso Acquirente Unico, ai sensi dell'articolo 1, comma 72, della legge 124/17;

- sia necessario che le attività di cui sopra siano transitoriamente svolte:
  - con le tempistiche e le modalità operative indicate nei provvedimenti che regolamentano le analoghe attività svolte in avvalimento dell'Autorità per i settori dell'energia e idrico, ove compatibili, e fatte salve eventuali e ulteriori disposizioni operative da parte degli Uffici dell'Autorità;
  - a decorrere dall'1 luglio 2018 e per mezzo dell'utilizzo del personale e delle risorse già impegnati con riguardo alle predette analoghe attività svolte per i settori dell'energia e idrico, sulla base dei progetti approvati con deliberazioni 727/2016/E/com e 900/2017/E/idr;
- sempre nell'ambito del procedimento di cui alla deliberazione 82/2018/R/rif, sia altresì necessario conferire mandato ad Acquirente Unico affinché predisponga un progetto annuale per l'anno 2019 per la gestione e il trattamento delle richieste di informazioni, dei reclami e delle controversie degli utenti del settore dei rifiuti, in un'ottica di efficienza, efficacia ed economicità e coerentemente con quanto già regolamentato dall'Autorità per i settori energetici e per il settore idrico, in una logica di volontarietà di accesso agli strumenti disponibili, secondo gradualità e nel rispetto delle specificità del settore e tenendo eventualmente conto anche degli esiti della ricognizione della situazione fattuale e della mappatura degli *stakeholders* del settore in argomento, di cui alla deliberazione 1/2018/A, fatti salvi eventuali successivi provvedimenti di regolazione adottati dall'Autorità per il settore medesimo;
- sia infine opportuno rinviare a successivi provvedimenti, anche contestualmente all'approvazione del progetto di cui al precedente alinea, analogamente a quanto già disposto per il settore idrico con la deliberazione 900/2017/E/idr, la definizione dei meccanismi di avvalimento di Acquirente Unico per il settore dei rifiuti e delle modalità di copertura dei relativi costi

## **DELIBERA**

1. di prevedere temporaneamente che una prima gestione delle richieste di informazioni, dei reclami, delle istanze e delle segnalazioni degli utenti del settore dei rifiuti, anche differenziati, urbani e assimilati, pervenuti all'Autorità, sia effettuata in avvalimento dello Sportello per il Consumatore Energia e Ambiente presso Acquirente Unico, con efficacia dall'1 luglio 2018, mediante l'utilizzo del personale e delle risorse già impegnati con riguardo alle analoghe attività svolte in avvalimento dell'Autorità per i settori dell'energia e idrico e con le medesime tempistiche e modalità operative, ove compatibili;
2. di conferire mandato ad Acquirente Unico affinché predisponga un progetto annuale per l'anno 2019 per la gestione e il trattamento delle richieste di informazioni, dei reclami e delle controversie degli utenti del settore dei rifiuti, secondo i criteri e i

principi individuati nel presente provvedimento, rinviando a successivi provvedimenti la definizione dei meccanismi di avvalimento di Acquirente Unico per il settore dei rifiuti e delle modalità di copertura dei relativi costi;

3. di dare mandato al Direttore della Direzione Advocacy Consumatori e Utenti per le azioni a seguire;
4. di trasmettere il presente provvedimento ad Acquirente Unico S.p.a.;
5. di pubblicare il presente provvedimento sul sito internet dell'Autorità [www.arera.it](http://www.arera.it).

5 aprile 2018

IL PRESIDENTE  
*Guido Bortoni*