

**DELIBERAZIONE 27 NOVEMBRE 2018  
602/2018/E/IDR**

**ACCOGLIMENTO DELL'ISTANZA DI DEROGA DI CUI ALL'ART. 2 DELLA  
DELIBERAZIONE DELL'AUTORITÀ 55/2018/E/IDR, PRESENTATA DALL'A.T.O.  
CENTRO OVEST SAVONESE, PER CONTO DEL GESTORE PONENTE ACQUE S.C.P.A.**

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

Nella 1043<sup>a</sup> riunione del 27 novembre 2018

**VISTI:**

- la direttiva 2000/60/CE del Parlamento Europeo e del Consiglio, del 23 ottobre 2000, che istituisce un “Quadro per l'azione comunitaria in materia di acque”;
- 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);
- il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 (di seguito: Codice del consumo);
- il decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201, come convertito dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214 (di seguito: decreto-legge 201/11);
- la legge 4 agosto 2017, n. 124;
- la deliberazione dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito: Autorità) 7 agosto 2014, 410/2014/E/com (di seguito: deliberazione 410/2014/E/com);
- 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 cui all'Allegato A alla deliberazione dell'Autorità 5 maggio 2016, 209/2016/E/com (di seguito: TICO);
- la deliberazione dell'Autorità 14 luglio 2016, 383/2016/E/com (di seguito: deliberazione 383/2016/E/com);
- la deliberazione dell'Autorità 21 dicembre 2017, 900/2017/E/idr (di seguito: deliberazione 900/2017/E/idr);
- la deliberazione 27 dicembre 2017, 920/2017/A;
- la deliberazione 1 febbraio 2018, 55/2018/E/idr (di seguito: deliberazione 55/2018/E/idr);
- la deliberazione dell'Autorità 28 giugno 2018, 355/2018/R/com;

- la comunicazione dell'A.T.O. Centro Ovest Savonese prot. Autorità 27119 del 28 settembre 2018, come integrata dalla comunicazione prot. Autorità 32319 del 15 novembre 2018.

**CONSIDERATO CHE:**

- l'Autorità, nell'ambito del procedimento avviato con la deliberazione 410/2014/E/com, ha riformato il sistema di tutele dei clienti finali in materia di trattazione dei reclami e risoluzione extragiudiziale delle controversie nei confronti degli operatori dei settori regolati (di seguito: *sistema di tutele*). In particolare, l'Autorità:
  - in attuazione del combinato disposto degli articoli 141, comma 6, lettera c), del Codice del consumo e 2, comma 24, lettera b), della legge 481/95, con il TICO, ha introdotto una procedura per l'esperimento del tentativo obbligatorio di conciliazione presso il Servizio Conciliazione, quale condizione di procedibilità dell'azione giudiziale, stabilendo inoltre un obbligo partecipativo degli operatori alle procedure avviate dinanzi al Servizio medesimo;
  - con la deliberazione 383/2016/E/com, 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, mediante la struttura denominata Sportello per il Consumatore Energia e Ambiente (di seguito: Sportello);
- il *sistema di tutele* è operativo per i soli settori energetici dal 1 gennaio 2017, ma, a tendere, secondo gradualità, trova applicazione anche per gli altri settori regolati dall'Autorità, tenuto conto delle specificità di ciascuno di essi;
- in particolare, per quanto concerne il settore idrico, l'Autorità:
  - con la deliberazione 900/2017/E/idr, ha, fra l'altro, stabilito di estendere l'avvalimento di Acquirente Unico anche a tale settore;
  - 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 l'estensione al settore idrico del *sistema di tutele* vigente per i settori energetici, tenendo conto delle specificità territoriali che lo caratterizzano. In particolare, 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 (Allegato B alla deliberazione 55/2018/E/idr), nonché, a partire dall'1 luglio 2018, la possibilità di attivare il Servizio Conciliazione, in alternativa al reclamo allo Sportello, 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 (Allegato A alla deliberazione 55/2018/E/idr);

- con specifico riferimento all'applicazione del Servizio Conciliazione al settore idrico, con la predetta deliberazione 55/2018/E/idr, l'Autorità ha previsto che:
  - il tentativo di conciliazione possa essere esperito dinanzi al Servizio medesimo su base volontaria per un periodo transitorio che, ad oggi, va dal 1 luglio 2018 al 30 giugno 2019;
  - a valle del periodo transitorio, trovi applicazione il TICO a regime e con esso, fra l'altro, l'obbligo, lato utente finale, di esperire il tentativo di conciliazione e, lato gestore, di partecipare agli incontri convocati dinanzi al Servizio Conciliazione;
  - sia effettuata una verifica sullo stato di attuazione della disciplina transitoria al fine di valutare eventuali ulteriori meccanismi di gradualità, previo confronto con gli *stakeholders*.

**CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:**

- l'articolo 2, della deliberazione 55/2018/E/idr, prevede
  - al comma 1, che *“Qualora il gestore dimostri di non poter ottemperare nei tempi stabiliti all'obbligo dello stesso di intervenire alla procedura conciliativa, l'Ente di governo dell'ambito competente, d'intesa con il gestore e le associazioni dei consumatori territorialmente competenti iscritte ai registri regionali, ha la facoltà di presentare all'Autorità una istanza di deroga motivata limitatamente a tale obbligo e per un periodo massimo di un anno, comunque con termine ultimo fissato il 31 dicembre 2019”*;
  - al comma 2, che l'istanza di deroga debba essere presentata entro il 30 settembre 2018 e debba essere motivata in ragione dell'esistenza di processi di aggregazione in corso che coinvolgono il gestore che la presenta;
- con comunicazione prot. Autorità 27119, del 28 settembre 2018, come integrata dalla comunicazione prot. Autorità 32319, del 15 novembre 2018, l'A.T.O. Centro Ovest Savonese, in qualità di Ente di Governo dell'Ambito territorialmente competente, per conto del gestore Ponente Acque S.c.p.a. e d'intesa con le Associazioni dei consumatori territorialmente competenti, ha trasmesso all'Autorità un'istanza di deroga all'attuazione della disciplina del TICO a regime, con riferimento all'obbligo partecipativo del gestore, ai sensi dell'articolo 2, della deliberazione 55/2018/E/idr;
- con la comunicazione di cui al precedente alinea, l'Ente di Governo dell'Ambito ha rappresentato che l'assetto gestionale del servizio idrico integrato sia interessato da processi di aggregazione in corso che non consentono al gestore Ponente Acque S.c.p.a di ottemperare a quanto previsto dal TICO in tema di obbligo partecipativo alle procedure conciliative dinanzi al Servizio Conciliazione, a far data dal 30 giugno 2019, specificando in particolare che *“considerando la situazione dell'assetto gestionale allo stato conseguente alla citata sentenza 173/2017 della Corte Costituzionale e conclusa la procedura di asseverazione del piano d'ambito [omissis] chiede un positivo accoglimento della suindicata istanza del gestore “Ponente Acque” per un periodo temporale non inferiore ai 12 mesi, comunque*

*con termine ultimo fissato il 31/12/2019”.*

**RITENUTO CHE:**

- l’istanza di deroga all’obbligo partecipativo dinanzi al Servizio Conciliazione, di cui alla comunicazione prot. Autorità 27119, del 28 settembre 2018, come integrata dalla comunicazione prot. Autorità 32319, del 15 novembre 2018, trasmessa all’Autorità dall’A.T.O. Centro Ovest Savonese per conto del gestore Ponente Acque S.c.p.a., rispetti i criteri e i requisiti previsti dall’Autorità all’art. 2, della deliberazione 55/2018/E/idr e, in particolare:
  - l’Ente di Governo dell’Ambito ha ritenuto condivisibile l’istanza presentata dal gestore Ponente Acque S.c.p.a. con riferimento all’assetto gestionale del servizio idrico integrato, che attualmente prevede una fase di “*accorpamento in via di conclusione*”;
  - è stata formalizzata l’intesa con le Associazioni dei consumatori territorialmente competenti, in considerazione del procedimento in itinere di accorpamento delle Società interessate alla costituzione di un soggetto unico per la gestione del servizio idrico integrato;
- sia, pertanto, opportuno accogliere l’istanza di deroga di cui al precedente alinea, con riferimento al periodo 30 giugno 2019 - 31 dicembre 2019, fatti salvi eventuali e ulteriori provvedimenti relativi all’efficacia della disciplina transitoria, di cui all’Allegato A alla deliberazione 55/2018/E/idr

**DELIBERA**

1. di accogliere l’istanza di deroga all’obbligo partecipativo alla procedura conciliativa del Servizio Conciliazione avanzata dall’A.T.O. Centro Ovest Savonese per conto del gestore Ponente Acque S.c.p.a., ai sensi dell’art. 2, della deliberazione 55/2018/E/idr;
2. di prevedere che, fatti salvi eventuali e ulteriori provvedimenti relativi all’efficacia della disciplina transitoria di cui all’Allegato A alla deliberazione 55/2018/E/idr, la deroga di cui al precedente alinea abbia termine il 31 dicembre 2019;
3. di trasmettere il presente provvedimento all’A.T.O. Centro Ovest Savonese e ad Acquirente Unico S.p.a.;
4. di prevedere che il presente provvedimento sia pubblicato sul sito internet dell’Autorità [www.arera.it](http://www.arera.it).

27 novembre 2018

IL PRESIDENTE  
*Stefano Besseghini*