

# SCHEMA TECNICA

## APPROVAZIONE DELLA DISCIPLINA TRANSITORIA PER L'ESTENSIONE AL SETTORE IDRICO DEL SISTEMA DI TUTELE DEFINITE PER I CONSUMATORI E UTENTI DEI SETTORI DELL'ENERGIA ELETTRICA E DEL GAS, REGOLATI DALL'AUTORITÀ 55/2018/E/idr (\*)

Con la delibera 55/2018/E/idr, l'Autorità di regolazione per energia reti e ambiente (ARERA) definisce la disciplina transitoria in vigore dal 1° luglio 2018 sino al 30 giugno 2019 per l'estensione al settore idrico del sistema di tutele per i consumatori e per la risoluzione extragiudiziale delle controversie già attive nei settori dell'energia elettrica e del gas.

Il particolare, il provvedimento - che segue i DCO 667/2017/E/idr e 899/2017/E/idr - approva la *Disciplina transitoria relativa alle procedure volontarie di risoluzione extragiudiziale delle controversie tra utenti idrici e gestori* (Allegato A) ed il *Regolamento relativo alle attività svolte dallo Sportello con riferimento al trattamento dei reclami di seconda istanza degli utenti idrici* (Allegato B).

In sintesi, la delibera 55/2018/E/idr dispone, riguardo al *trattamento dei reclami di seconda istanza* (Allegato B), che lo Sportello per il consumatore Energia e Ambiente, gestito in avvalimento da Acquirente Unico S.p.a, dal 1° marzo 2018 (e fino al 30 giugno 2019) gestisca i reclami sui temi oggetto della regolazione nazionale nel settore idrico, mediante procedure telematiche.

Lo Sportello trasmetterà agli Uffici dell'Autorità, con cadenza trimestrale, un rapporto dettagliato dell'attività svolta e la reportistica relativa ai reclami scritti.

La delibera 55/2018/E/idr dispone, riguardo alle *procedure volontarie di risoluzione extragiudiziale delle controversie* (Allegato A), che:

- *Perimetro della Conciliazione*

Dal 1° luglio 2018, il tentativo di conciliazione per le controversie insorte tra un utente idrico e il suo gestore sarà volontario ed esperibile - anche attraverso il Servizio Conciliazione dell'Autorità - sia per le tematiche relative agli aspetti regolati dall'Autorità, sia per tutte le altre tematiche d'interesse per l'utente del Servizio Idrico Integrato (SII) con l'esclusione di quelle:

- non rientranti nell'ambito di applicazione del *Testo Integrato di Conciliazione (TICO)*;
- attinenti alla qualità dell'acqua;

- *Durata del periodo transitorio*

Il periodo transitorio (durante il quale sarà possibile anche per il settore idrico usufruire del Servizio Conciliazione dell'Autorità) inizierà il 1° luglio 2018 e terminerà il 30 giugno 2019. E' prevista una verifica sullo stato di attuazione della disciplina transitoria al fine di valutare ulteriori meccanismi di gradualità, previo confronto con gli stakeholder;

- *Deroghe*

E' prevista la possibilità di richiedere deroghe temporali eccezionali, limitatamente all'obbligo del gestore 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) può presentare all'Autorità (entro il 30 settembre 2018) un'istanza di deroga motivata limitatamente a tale obbligo e per un periodo massimo di un anno rispetto al termine fissato. L'istanza deve essere motivata in ragione dell'esistenza di processi di aggregazione in corso, che coinvolgono il gestore interessato. L'Autorità provvederà a verificare le istanze pervenute e a concedere, o a negare, la deroga richiesta.

Infine, la delibera 55/2018/E/idr prevede, oltre ad eventuali incontri tecnici e *focus group*, la convocazione di due tavoli tecnici:

- il primo, con le associazioni dei consumatori e utenti, i gestori e gli EGA, volto ad approfondire le modalità di trasformazione degli organismi di conciliazione attualmente operativi a livello locale - diversi dalle conciliazioni paritetiche - in organismi ADR di cui al Codice del consumo;
- il secondo, con le Regioni e gli EGA, volto ad approfondire le ulteriori iniziative a garanzia degli utenti da sviluppare d'intesa con le Regioni.

(\*) La scheda ha carattere divulgativo e non provvedimento