

# SCHEMA TECNICA

## DIRETTIVE PER L'ADOZIONE DI PROCEDURE PER IL CONTENIMENTO DELLA MOROSITÀ NEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

*Inquadramento generale e primi orientamenti*

**603/2017/R/IDR (\*)**

Con il documento per la consultazione 603/2017/R/IDR l'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico illustra i presupposti dell'intervento regolatorio, le principali problematiche e i primi orientamenti per la definizione di misure necessarie al contenimento della morosità nel settore del servizio idrico integrato, con particolare riferimento alle procedure di costituzione in mora e alle tempistiche e modalità con cui è possibile pervenire alla sospensione della fornitura nei confronti delle utenze morose disalimentabili.

L'Autorità intende illustrare i primi orientamenti in merito con l'intento di introdurre regole minime omogenee, superando le difformità tra le procedure attualmente previste nelle Carte del servizio e nei regolamenti d'utenza adottati dai diversi gestori, garantendo altresì agli utenti l'applicazione di eventuali condizioni di miglior favore attualmente previste dai gestori.

La definizione degli interventi di regolazione in materia di morosità persegue pertanto i seguenti obiettivi:

- ✓ tutelare, in primo luogo, tutti gli utenti del servizio in regola con i pagamenti, minimizzando gli oneri posti in capo ai medesimi;
- ✓ contenere i costi della morosità incentivando una gestione efficiente del credito e fornendo al gestore del SII strumenti omogenei per tutelare il credito stesso, anche al fine di salvaguardare la sostenibilità finanziaria efficiente delle gestioni;
- ✓ garantire la quantità essenziale di acqua pari a 50 litri/abitante/giorno necessaria al soddisfacimento dei bisogni fondamentali di fornitura agli utenti domestici residenti;
- ✓ tutelare e garantire l'accesso alla fornitura di acqua agli utenti e ai nuclei familiari che versano in condizioni di documentato stato di disagio economico sociale.

In considerazione delle disposizioni recate dal d.P.C.M. 29 agosto 2016 (recante *Disposizioni in materia di contenimento della morosità nel servizio idrico integrato*), l'Autorità intende normare i criteri e le modalità necessarie ad uniformare la procedura di costituzione in mora delle utenze morose disalimentabili, nonché gli obblighi di comunicazione all'utenza da parte del gestore prima di procedere alla sospensione della fornitura.

In particolare, con riferimento a

- ✓ **procedura di costituzione in mora:** l'Autorità intende prevedere che il gestore del SII abbia facoltà di costituire in mora l'utente moroso e che prima di procedere alla sospensione della fornitura debba attivarsi al fine di informare l'utente finale con apposita comunicazione scritta, contenente i tempi in cui, in costanza di mora la fornitura potrà essere limitata e/o sospesa;
- ✓ **procedure di sospensione della fornitura:** l'Autorità è, innanzitutto, orientata a prevedere che la sospensione della fornitura possa essere applicata a tutte le utenze morose solo successivamente alla regolare messa in mora degli utenti da parte del gestore e successivamente all'escussione del deposito cauzionale, ove versato, nei casi in cui lo stesso non consenta la copertura integrale del debito. Con riferimento alle utenze domestiche residenti morose diverse da quelle economicamente svantaggiate, l'Autorità intende prevedere che la sospensione della fornitura possa essere effettuata soltanto successivamente al mancato pagamento di fatture che complessivamente siano superiori a un importo pari al corrispettivo annuo dovuto dall'utente relativamente alla fascia di consumo a tariffa agevolata, ossia 50 litri/abitante/giorno. Nel contempo è orientata a prevedere specifici indennizzi a favore dell'utente finale nei casi di erronea azione per morosità, mancato rispetto da parte del gestore medesimo delle tempistiche previste nell'ambito della costituzione in mora o di mancato invio della comunicazione di costituzione in mora prima della sospensione/riduzione della fornitura. Infine, si intende prevedere la risoluzione del contratto solo per le utenze morose la cui fornitura non possa essere tecnicamente sospesa;
- ✓ **interessi di mora in caso di ritardato pagamento:** l'Autorità è orientata a prevedere che qualora l'utente non effettui il pagamento della bolletta nel termine di scadenza il gestore possa richiedere in aggiunta al corrispettivo dovuto gli interessi di mora (prendendo a riferimento per i giorni di ritardo un tasso pari al tasso di riferimento su base annua fissato dalla Banca Centrale Europea maggiorato del tre e mezzo per cento).
- ✓ **tempistiche e modalità di riattivazione della fornitura sospesa per morosità:** considerato che a fronte dell'avvenuto pagamento il gestore è tenuto a riattivare la fornitura sospesa entro due giorni feriali, nel documento sono inoltre espressi alcuni primi orientamenti in materia di morosità pregressa;
- ✓ **procedure per la gestione della morosità nel caso di utenze condominiali:** anche a causa della numerosità delle utenze coinvolte e delle rilevanza dei volumi fatturati, l'Autorità è orientata a ritenere che l'interlocutore del gestore medesimo sia rappresentato dal condominio ovvero dall'utenza condominiale rappresentata dall'amministratore di condominio, a cui andranno pertanto applicate le procedure in materia di messa in mora e sospensione della fornitura previste.

Con riferimento all'individuazione delle **utenze morose non disalimentabili**, l'orientamento dell'Autorità è che la sospensione della fornitura non possa essere effettuata qualora il servizio sia necessario per garantire l'incolumità sanitaria e la

sicurezza fisica delle persone e nei casi in cui possa comportare problemi di ordine pubblico e sicurezza dello Stato. Più nello specifico, l'Autorità è orientata a prevedere che la sospensione della fornitura non possa essere effettuata qualora le utenze interessate siano riconducibili ad una delle seguenti tipologie: ospedali e strutture ospedaliere; case di cura e di assistenza; presidi operativi di emergenza relativi a strutture militari e di vigilanza; carceri; istituti scolastici di ogni ordine e grado; eventuali ulteriori utenze pubbliche.

Nel documento sono, inoltre, illustrati alcuni aspetti che si ritiene di integrare in materia di modalità e procedure per la rateizzazione dei pagamenti con la previsione di disposizioni specifiche per le utenze morose, nonché in materia di modalità e periodicità di fatturazione. In particolare, l'Autorità, confermando le disposizioni previste dall'attuale disciplina in materia di qualità contrattuale del SII, intende prevedere un periodo minimo di rateizzazione degli importi fatturati. Infine con riferimento alle misure in materia di modalità e periodicità di fatturazione, l'Autorità sta valutando la possibilità di introdurre un periodo minimo di fatturazione pari a un mese, al fine di individuare una frequenza di fatturazione più tutelante per l'utente finale e in linea con le esigenze manifestate dai gestori nella gestione del rapporto contrattuale. Con riferimento alle utenze della pubblica amministrazione, l'Autorità intende, invece, considerare la possibilità di estendere a 30 giorni dal ricevimento della fattura elettronica il termine di pagamento.

In allegato al documento sono riportati elementi dell'attuale assetto normativo e una sintesi dei principali aspetti dell'attuale disciplina relativa alla morosità.

I soggetti interessati sono invitati a far pervenire all'Autorità le proprie osservazioni entro il 20 settembre 2017.

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