

**DELIBERAZIONE 4 NOVEMBRE 2016**  
**638/2016/R/IDR**

**AVVIO DI PROCEDIMENTO PER L'ADOZIONE DI DIRETTIVE VOLTE AL CONTENIMENTO DELLA MOROSITÀ NEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO, AI FINI DI EQUITÀ SUGLI ALTRI UTENTI**

**L'AUTORITÀ PER L'ENERGIA ELETTRICA  
IL GAS E IL SISTEMA IDRICO**

Nella riunione del 4 novembre 2016

**VISTI:**

- la direttiva 98/83/CE del Consiglio, del 3 novembre 1998, concernente la qualità delle acque destinate al consumo umano;
- 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 comunicazione della Commissione al Consiglio, al Parlamento Europeo e al Comitato Economico e Sociale COM(2000)477;
- la comunicazione della Commissione al Parlamento Europeo, al Consiglio, al Comitato Economico e Sociale Europeo e al Comitato delle Regioni COM(2007) 725 del 20 novembre 2007, recante “I servizi di interesse generale, compresi i servizi sociali di interesse generale: un nuovo impegno europeo”;
- la comunicazione della Commissione al Parlamento Europeo, al Consiglio, al Comitato Economico e Sociale Europeo e al Comitato delle Regioni COM(2014) 177 del 19 marzo 2014, recante “Comunicazione relativa all'iniziativa dei cittadini europei «Acqua potabile e servizi igienico-sanitari: un diritto umano universale L'acqua è un bene comune, non una merce»”;
- la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante “Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità” e sue modifiche e integrazioni (di seguito: legge 481/95);
- la legge 24 dicembre 2007, n. 244 (di seguito: legge 244/07);
- la legge 18 giugno 2009, n. 69 (di seguito: legge 69/09);
- la legge 28 dicembre 2015, n. 221, recante “Disposizioni in materia ambientale per promuovere misure di *green economy* e per il contenimento dell'uso eccessivo di risorse naturali” (di seguito: Collegato Ambientale), e in particolare l'articolo 61;
- il decreto legislativo 30 luglio 1999, n. 286;
- il decreto legislativo 3 aprile 2006, n. 152 (di seguito: d.lgs. 152/06) e, in particolare, la Parte Terza;

- il decreto legge 29 novembre 2008, n. 185 (di seguito: decreto legge 185/08), recante “Misure urgenti per il sostegno a famiglie, lavoro, occupazione e impresa e per ridisegnare in funzione anti-crisi il quadro strategico nazionale”, convertito con modificazioni in legge 28 gennaio 2009, n. 2;
- il decreto legge 13 maggio 2011, n. 70, come convertito nella legge 12 luglio 2011, n. 106 e, in particolare, l’articolo 10, commi 14 e 15 (di seguito: decreto legge 70/11);
- il decreto legge 6 dicembre 2011, n. 201, come convertito nella legge 22 dicembre 2011 n. 214 (di seguito: decreto legge 201/11) e, in particolare, l’articolo 21;
- il decreto legge 12 settembre 2014, n. 133, come convertito nella legge 11 novembre 2014, n. 164 (c.d. Decreto Sblocca Italia) e, in particolare, l’articolo 7;
- il decreto legislativo 6 agosto 2015, n. 130, recante “Attuazione della direttiva 2013/11/UE 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” (di seguito: d.lgs. 130/15);
- il decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 4 marzo 1996, recante “Disposizioni in materia di risorse idriche”;
- il decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 29 aprile 1999, recante Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta del servizio idrico integrato (di seguito: d.P.C.M. 29 aprile 1999);
- il decreto del Presidente della Repubblica 9 maggio 2001 n. 244;
- il decreto del Ministro dello Sviluppo Economico, di concerto con i Ministri dell’Economia e delle Finanze, delle Politiche per la Famiglia e della Solidarietà sociale del 28 dicembre 2007 (di seguito: decreto 28 dicembre 2007), recante “Determinazione dei criteri per la definizione delle compensazioni della spesa sostenuta per la fornitura di energia elettrica per i clienti economicamente svantaggiati e per i clienti in gravi condizioni di salute, pubblicato nella Gazzetta Ufficiale, Serie generale, n. 41 del 18 febbraio 2008”;
- il decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 20 luglio 2012 (di seguito: d.P.C.M. 20 luglio 2012), recante “Individuazione delle funzioni dell’Autorità per l’energia elettrica ed il gas attinenti alla regolazione e al controllo dei servizi idrici, ai sensi dell’articolo 21, comma 19 del decreto-legge del 6 dicembre 2011 n. 201, convertito, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011 n. 214”;
- il decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 5 dicembre 2013, n. 159;
- il decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 29 agosto 2016 (di seguito: d.P.C.M. 29 agosto 2016), recante “Disposizioni in materia di contenimento della morosità nel servizio idrico integrato” pubblicato nella Gazzetta Ufficiale, Serie generale, n. 241, del 14 ottobre 2016;
- il decreto del Ministero del lavoro e delle politiche sociali, 7 novembre 2014;
- la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, recante “Principi sull’erogazione dei servizi pubblici”;
- la deliberazione 21 luglio 2011, ARG/gas 99/11, recante il Testo Integrato per la regolazione della morosità nel settore gas (TIMG) e s.m.i.;

- la deliberazione dell’Autorità per l’energia elettrica il gas e il sistema idrico (di seguito: Autorità) 28 febbraio 2013, 86/2013/R/idr, recante “Disciplina del deposito cauzionale per il servizio idrico integrato” (di seguito: deliberazione 86/2013/R/idr);
- la deliberazione dell’Autorità 28 febbraio 2013, 87/2013/R/idr, recante “Avvio di procedimento per la definizione delle condizioni contrattuali obbligatorie inerenti la regolazione della morosità degli utenti finali del servizio idrico integrato e disposizioni urgenti in materia di utenze non disalimentabili” (di seguito: deliberazione 87/2013/R/idr);
- la deliberazione dell’Autorità 21 marzo 2013, 117/2013/R/idr, recante “Avvio di procedimento per la definizione di meccanismi di riconoscimento, ai gestori del servizio idrico integrato, degli oneri legati alla morosità e di contenimento del rischio credito”;
- la deliberazione dell’Autorità 26 settembre 2013, 402/2013/R/com (di seguito deliberazione 402/2013/R/com) e il relativo Allegato A (di seguito: TIBEG);
- la deliberazione dell’Autorità 27 dicembre 2013, 643/2013/R/idr, recante “Approvazione del metodo tariffario idrico e delle disposizioni di completamento” (di seguito: deliberazione 643/2013/R/idr);
- la deliberazione dell’Autorità 27 febbraio 2014, 73/2014/E/idr (di seguito: deliberazione 73/2014/E/idr);
- la deliberazione dell’Autorità 12 marzo 2015, 97/2015/E/idr (di seguito: deliberazione 97/2015/E/idr);
- la deliberazione 29 maggio 2015, 258/2015/R/COM, recante il Testo Integrato per la regolazione della morosità nel settore elettrico (TIMOE) e s.m.i.;
- la deliberazione dell’Autorità 15 gennaio 2015, 8/2015/R/idr, recante “Avvio di procedimento per la definizione dei criteri di articolazione tariffaria applicata agli utenti dei servizi idrici”;
- la deliberazione dell’Autorità 11 dicembre 2015, 599/2015/E/com (di seguito: deliberazione 599/2015/E/com);
- la deliberazione dell’Autorità 17 dicembre 2015, 620/2015/E/com (di seguito: deliberazione 620/2015/E/com);
- la deliberazione dell’Autorità 23 dicembre 2015, 655/2015/R/idr (di seguito: deliberazione 655/2015/R/idr), e il relativo Allegato A recante “Regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono”;
- la deliberazione dell’Autorità 23 dicembre 2015, 656/2015/R/idr;
- la deliberazione dell’Autorità 28 dicembre 2015, 664/2015/R/idr e il relativo Allegato A recante “Approvazione del metodo tariffario idrico per il secondo periodo regolatorio MTI - 2” (di seguito: deliberazione 664/2015/R/idr);
- la deliberazione dell’Autorità 5 maggio 2016, 209/2016/E/com, recante l’Allegato A “Testo integrato in materia di procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie tra clienti o utenti finali e operatori o gestori nei settori regolati dall’Autorità per l’energia elettrica il gas e il sistema idrico – Testo Integrato Conciliazione” (di seguito: TICO);

- la deliberazione dell’Autorità 5 maggio 2016, 218/2016/R/idr, recante “Disposizioni per l’erogazione del servizio di misura del servizio idrico integrato a livello nazionale” (di seguito: deliberazione 218/2016/R/IDR) e il relativo Allegato A, “Testo integrato per la regolazione del servizio di misura nell’ambito del Servizio Idrico Integrato a livello nazionale” (di seguito: TIMSII);
- la deliberazione dell’Autorità 14 luglio 2016, 383/2016/E/com (di seguito: deliberazione 383/2016/E/com);
- la determinazione 19 aprile 2013, 1/2013 – TQI, recante “Avvio di una raccolta dati relativa al fenomeno della morosità nel settore del servizio idrico integrato” (di seguito: determinazione 1/2013 – TQI);
- l’accordo della Conferenza Unificata del 26 settembre 2013, ai sensi dell’art. 9, comma 2 del decreto legislativo 28 agosto 1997, n. 281.

#### **CONSIDERATO CHE:**

- l’articolo 21, commi 13 e 19, del decreto legge 201/11 ha trasferito all’Autorità “le funzioni di regolazione e controllo dei servizi idrici”, precisando che tali funzioni “vengono esercitate con i medesimi poteri attribuiti all’Autorità stessa dalla legge 14 novembre 1995, n. 481”;
- a tal riguardo, l’articolo 1, comma 1, della legge 481/95 prevede che l’Autorità debba perseguire, nello svolgimento delle proprie funzioni, *“la finalità di garantire la promozione (...) dell’efficienza nel settore dei servizi di pubblica utilità (...) nonché adeguati livelli di qualità nei servizi medesimi in condizioni di economicità e di redditività, promuovendo la tutela degli interessi di utenti e consumatori, tenuto conto della normativa comunitaria e degli indirizzi di politica generale formulati dal Governo”* e che il sistema tariffario debba *“armonizzare gli obiettivi economico-finanziari dei soggetti esercenti il servizio con gli obiettivi generali di carattere sociale, di tutela ambientale e di uso efficiente delle risorse”*;
- l’articolo 2, comma 1, del d.P.C.M. 20 luglio 2012 precisa le finalità che la regolazione del servizio idrico integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, compresi i servizi di captazione e adduzione a usi multipli e i servizi di depurazione a usi misti civili e industriali (di seguito: SII), deve perseguire, tra cui la tutela dei diritti e degli interessi degli utenti e la gestione dei servizi idrici in condizioni di efficienza e garantendo l’equilibrio economico e finanziario della gestione;
- l’articolo 3, comma 1, del citato d.P.C.M. 20 luglio 2012 descrive puntualmente le funzioni attinenti alla regolazione e al controllo dei servizi idrici trasferite *ex lege* all’Autorità, tra cui la definizione delle *“componenti di costo - inclusi i costi finanziari degli investimenti e della gestione - per la determinazione della tariffa del servizio idrico integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono (...) in conformità ai criteri e agli obiettivi stabiliti dal Ministero dell’ambiente, della tutela del territorio e del mare”*;

- il Collegato ambientale alla legge di stabilità 2014, approvato con la legge 221/15, ha previsto, tra le altre cose, all'articolo 61, che l'Autorità, *sulla base dei principi e dei criteri individuati con decreto del Presidente del Consiglio dei ministri* (da emanare entro 30 giorni dall'entrata in vigore del Collegato ambientale medesimo):
  - adotti *“direttive per il contenimento della morosità degli utenti del servizio idrico integrato, assicurando che sia salvaguardata, tenuto conto dell'equilibrio economico e finanziario dei gestori, la copertura dei costi efficienti di esercizio e investimento e garantendo il quantitativo minimo vitale di acqua necessario al soddisfacimento dei bisogni fondamentali di fornitura per gli utenti morosi”*;
  - definisca *“le procedure per la gestione della morosità e per la sospensione della fornitura, assicurando la copertura tariffaria dei relativi costi”*;
- il successivo d.P.C.M. 29 agosto 2016 ha quindi disposto che l'Autorità definisca *“le direttive per il contenimento della morosità nel settore del servizio idrico integrato, sulla base di quanto disciplinato dal [medesimo d.P.C.M.] nel rispetto dei principi dell'uguaglianza, della parità di trattamento, della non discriminazione, della trasparenza, del rispetto del principio di reciprocità negli obblighi contrattuali, della tutela delle tipologie di utenza, della sostenibilità economico finanziaria della tariffa e della copertura dei costi efficienti del servizio e degli investimenti e dei costi ambientali e della risorsa”*;
- in particolare, il sopraccitato d.P.C.M. 29 agosto 2016 ha disposto che l'Autorità, dopo aver individuato, in coerenza con gli altri settori regolati, le utenze domestiche residenti non disalimentabili per documentato stato di disagio economico-sociale – cui garantire in ogni caso il quantitativo minimo vitale di 50 litri abitante giorno – e le utenze non disalimentabili relative ad attività di servizio pubblico, disciplini:
  - le modalità e le tempistiche di lettura e autolettura dei contatori;
  - le modalità di ammodernamento dei sistemi di misura e di lettura dei consumi;
  - la periodicità e le modalità di fatturazione;
  - le procedure di pagamento anche con definizione di piani di rateizzazione per importi determinati;
  - le modalità di gestione dei reclami;
  - le modalità di gestione delle controversie;
  - le procedure di messa in mora dell'utente e di recupero del credito, assicurando una congrua tempistica per il rientro della morosità attraverso opportune forme di rateizzazione;
  - le procedure per la disalimentazione degli utenti morosi;
  - le modalità di riattivazione del servizio in caso di sospensione e le modalità di reintegro da parte dell'utente del deposito cauzionale escusso dal gestore, privilegiando forme di rateizzazione con addebito in fattura;
- il d.P.C.M. 29 agosto 2016 ha altresì previsto che l'Autorità analizzi e verifichi *“all'interno del metodo tariffario, i costi connessi alla morosità nel settore del servizio idrico integrato introducendo modalità di gestione degli stessi al fine di*

*tener conto dell'equilibrio economico finanziario della gestione e della copertura dei costi efficienti di esercizio e di investimento e dei costi ambientali e della risorsa”.*

**CONSIDERATO CHE:**

- il d.P.C.M. 4 marzo 1996 ha definito i livelli minimi di servizi idrici che devono essere garantiti in ciascun ambito territoriale ottimale;
- il successivo d.P.C.M. 29 aprile 1999, nell'approvare lo schema generale per la predisposizione delle Carte dei servizi nel settore idrico, ha individuato gli indicatori di qualità e i relativi standard specifici e generali di servizio da garantire all'utenza, prevedendo, disposizioni in materia di:
  - avvio del rapporto contrattuale;
  - accessibilità al servizio;
  - gestione del rapporto contrattuale;
  - continuità del servizio;
- con la deliberazione 655/2015/R/idr, l'Autorità ha definito i livelli specifici e generali di qualità contrattuale del SII, mediante l'individuazione di tempi massimi e standard minimi di qualità, omogenei sul territorio nazionale, per tutte le prestazioni contrattuali da assicurare all'utenza, definendo tra l'altro:
  - la periodicità e le modalità di fatturazione, al fine di stabilizzare i flussi di pagamento e garantire all'utente una migliore consapevolezza dei consumi favorendo in tal modo comportamenti virtuosi, riduzione dei consumi medesimi e una maggiore certezza della spesa ad essi associata;
  - le modalità e i tempi di pagamento, nonché le modalità per la rateizzazione dei pagamenti, prevedendo che il gestore garantisca all'utente la possibilità di richiedere un piano di rateizzazione nel caso in cui la somma addebitata in bolletta superi del 100% l'importo medio fatturato nei precedenti dodici mesi; a ulteriore tutela dell'utenza è stato altresì disposto che il piano di rateizzazione preveda rate non cumulabili e una periodicità corrispondente a quella di fatturazione, salvo un diverso accordo fra le parti;
  - le modalità e i tempi per la gestione dei reclami scritti degli utenti prevedendo standard specifici di qualità e indennizzi automatici nel caso in cui il gestore non rispetti lo standard;
- con la medesima deliberazione, nelle more dell'emanazione del d.P.C.M. 29 agosto 2016, l'Autorità ha ritenuto opportuno definire le modalità da seguire per la riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità, prevedendo, a ulteriore tutela dell'utenza, che la stessa sia portata a termine entro due giorni feriali dalla comunicazione dell'avvenuto pagamento delle somme dovute.

**CONSIDERATO CHE:**

- secondo quanto previsto dal citato d.P.C.M. 29 agosto 2016:

- *“l’interruzione della somministrazione di acqua all’utente moroso deve tener conto di molteplici fattori di varia natura, da quelli alimentari, igienico sanitari e di tutela della salute e delle tipologie di utenze, a quelli di tutela della risorsa fino alla necessità di copertura dei costi del servizio a garanzia dell’equilibrio economico finanziario della gestione”*;
- *“al fine di garantire l’accesso universale all’acqua è importante sostenere le utenze disagiate con strumenti tariffari idonei in grado anche di garantire il principio del chi inquina paga, il principio della copertura dei costi al fine di tutelare la sostenibilità economico finanziaria della gestione del servizio e la sostenibilità per le altre utenze del servizio”*;
- il fenomeno della morosità nel SII costituisce un fattore di grave criticità della gestione in quanto potrebbe pregiudicare l’equilibrio economico finanziario della stessa mettendo a rischio la qualità e l’erogazione del servizio;
- in esito alla raccolta dati avviata con determinazione 1/2013 – TQI sono emerse conferme circa il livello particolarmente elevato del tasso medio nazionale di morosità che caratterizza il settore con una significativa differenziazione a livello territoriale e la rilevanza del fenomeno della morosità in rapporto agli altri settori di competenza dell’Autorità;
- sono pervenute all’Autorità segnalazioni e reclami degli utenti finali del SII, aventi ad oggetto diversi aspetti del rapporto di fornitura e, in particolare, l’avvio di procedure di messa in mora e di sospensione della fornitura, in assenza di un adeguato preavviso all’utente e/o in presenza di reclami o richieste di chiarimento sulla fatturazione o di richieste di rateizzazione del pagamento a cui i gestori non avevano fornito riscontro; data la rilevanza del fenomeno, con la deliberazione 87/2013/R/idr, l’Autorità ha avviato un procedimento per l’adozione di provvedimenti in tema di definizione delle condizioni contrattuali obbligatorie per la gestione della morosità degli utenti finali del servizio idrico integrato al fine di:
  - a) individuare misure atte a salvaguardare la fruibilità, per le utenze domestiche, di un minimo vitale del servizio;
  - b) assicurare una particolare protezione agli utenti finali nei casi in cui, per le loro particolari condizioni o caratteristiche, la mancata erogazione potrebbe comportare un pregiudizio per la salute;
  - c) assicurare che l’eventuale sospensione della fornitura avvenga in un quadro di regole certe, in cui l’utente finale sia adeguatamente informato dell’esistenza della morosità, della necessità di sanarla e delle conseguenze del perdurante inadempimento;
  - d) assicurare che il gestore abbia, a sua volta, adempiuto ai propri obblighi nei confronti dell’utente, compreso l’aver risposto in maniera motivata ad eventuali contestazioni sul servizio erogato;
  - e) assicurare che l’utente finale, in determinate fattispecie, possa far fronte al pagamento di bollette particolarmente elevate fruendo di piani di rateizzazione, secondo modalità non lasciate alla discrezionalità del gestore;
- con la sopracitata deliberazione l’Autorità ha altresì disposto che:

- nelle more dell'adozione del provvedimento di cui al precedente punto, *“i gestori non possono procedere alla sospensione della fornitura delle utenze relative ad attività di servizio pubblico, riconosciute dalle competenti autorità, di assistenza, tra cui ospedali, case di cura e di riposo, carceri e scuole e che tale particolare tutela debba essere prevista almeno per i centri operativi in cui sono presenti degenti e/o ospiti, salvaguardando eventuali garanzie più estensive, già in uso presso i gestori, anche in relazione a ulteriori categorie di utenze non disalimentabili e/o alle quali sia garantito un minimo vitale del servizio”*;
- *“debbono essere altresì definite, con successivo provvedimento, le modalità che concorrano alla copertura, secondo meccanismi incentivanti, degli oneri sostenuti dai gestori relativi alla morosità degli utenti non disalimentabili, prevedendo, nel contempo, misure finalizzate al contenimento di tali oneri”*;
- con la successiva deliberazione 643/2013/R/idr, che ha introdotto il metodo tariffario per il primo periodo regolatorio, l'Autorità ha previsto un meccanismo di riconoscimento parametrico dei costi di morosità degli utenti finali volto al contempo a favorire la riduzione del tasso di morosità medio nazionale e la riduzione dei divari territoriali salvaguardando l'equilibrio economico finanziario del gestore;
- il sopracitato meccanismo incentivante è stato confermato nell'ambito del metodo tariffario per il secondo periodo regolatorio introdotto con la deliberazione 664/2015/R/idr, in cui, in particolare, l'Autorità ha tenuto conto del possibile impatto delle disposizioni in ordine alla morosità introdotte con il Collegato Ambientale.

#### **CONSIDERATO CHE:**

- con la deliberazione 218/2016/R/idr e il relativo allegato A-“TIMSII”, l'Autorità ha emanato disposizioni per l'erogazione del servizio di misura del servizio idrico integrato a livello nazionale;
- l'Autorità, in particolare, ai fini di un irrobustimento degli output dell'attività di misura e in base alla normativa primaria vigente, tenendo conto del nuovo contesto sociale, nonché degli strumenti e delle applicazioni che negli ultimi decenni sono stati resi disponibili dall'avanzamento tecnologico con diffusione capillare e non esclusiva, ha:
  - disciplinato gli obblighi e le modalità di lettura e autolettura;
  - previsto in particolare che il gestore sia tenuto a effettuare un determinato numero di tentativi di lettura dei misuratori in funzione del consumo annuo dell'utente, stabilito con modalità uniformi su tutto il territorio nazionale, fornendo al contempo una procedura comune di organizzazione dei ripassi in caso di più tentativi di lettura falliti e assenza di autoletture validate;
  - previsto che il gestore sia *“tenuto a garantire l'installazione, il buon funzionamento, la manutenzione e la verifica dei misuratori, anche laddove richiesta dall'utente finale”*;

- confermato l'orientamento, illustrato in consultazione, a intraprendere un percorso che possa condurre alla messa a disposizione del dato di consumo a ciascun titolare di unità abitativa - in ossequio ai principi euro-unitari della “customer data ownership” e del “chi inquina paga”, e nel rispetto dei principi generali di non discriminazione nell'erogazione e parità di trattamento tra gli utenti del servizio su base nazionale, nonché in conformità al criterio di trasparenza - e ritenuto opportuno prevedere ulteriori iniziative per la sperimentazione di soluzioni volte a garantire il diritto alla disponibilità al dato di consumo alla singola utenza nel caso di utenza aggregata.

#### **CONSIDERATO CHE:**

- il d.lgs. 130/15 ha introdotto, nella parte V del Codice del consumo, un nuovo Titolo II-bis, denominato “Risoluzione extragiudiziale delle controversie”, disciplinando le procedure volontarie per la risoluzione extragiudiziale delle controversie nazionali e transfrontaliere relative ad obbligazioni contrattuali derivanti da un contratto di vendita o di servizi, che coinvolgono consumatori e professionisti, residenti e stabiliti nell'Unione europea, presso organismi ADR (*Alternative Dispute Resolution*);
- il d.lgs. di cui al precedente alinea, in particolare:
  - ha individuato l'Autorità quale autorità competente per l'ADR nei settori regolati, con il compito, fra gli altri, di certificare gli organismi ADR che operano nei predetti settori, mediante inserimento in un elenco specifico a valle della verifica del possesso dei requisiti di qualità previsti dalla normativa;
  - ha attribuito all'Autorità medesima il potere di regolamentare, con propri provvedimenti, le modalità di svolgimento del tentativo obbligatorio di conciliazione nei settori regolati, di cui all'articolo 2, comma 24, lettera b), della legge 481/95, abrogando tacitamente la riserva regolamentare governativa ivi prevista;
- l'Autorità, in attuazione della normativa citata, con la deliberazione 620/2015/E/com, ha istituito l'elenco degli organismi ADR dei settori regolati, disciplinando le relative modalità di iscrizione (ad oggi risulta iscritto un Organismo anche per il SII); con la deliberazione 209/2016/E/com (TICO) ha introdotto una procedura per l'esperimento del tentativo obbligatorio di conciliazione delle controversie insorte nei settori regolati presso il Servizio Conciliazione quale condizione di procedibilità per l'azione giudiziale, individuando le procedure alternative esperibili, mediante un testo ricognitivo e organico delle disposizioni alla specie applicabili;
- in materia di strumenti per la risoluzione extragiudiziale delle controversie nel SII, la normativa primaria antecedente l'emanazione del d.lgs 130/15 ha incardinato la loro diffusione all'interno del sistema delle Carte dei servizi: in tal senso, la legge 244/07, all'art. 2, comma 461, laddove dispone che gli enti

locali devono prevedere l'obbligo per il soggetto gestore di emanare una Carta dei servizi, recante, fra l'altro, le modalità per adire le vie conciliative, al fine di tutelare i diritti dei consumatori e degli utenti dei servizi pubblici locali e di garantire la qualità, l'universalità e l'economicità delle relative prestazioni; e la legge 69/09, laddove dispone, all'art. 30, comma 1, che le Carte dei servizi dei soggetti pubblici e privati erogatori di servizi pubblici o di pubblica utilità devono prevedere forme di risoluzione non giurisdizionale delle controversie;

- con la deliberazione 73/2014/E/idr, l'Autorità ha avviato un'indagine conoscitiva sulle procedure di risoluzione stragiudiziale delle controversie tra utenti e gestori del servizio idrico integrato, sulla loro diffusione ed effettiva disponibilità e conoscibilità, e ne ha approvato la relazione conclusiva con deliberazione 97/2015/E/idr. In estrema sintesi, l'indagine ha evidenziato una diffusione disomogenea delle procedure conciliative nel settore idrico, sia per la tipologia, sia per l'utenza servita, fermo restando l'esistenza di alcune esperienze significative, seppur numericamente ridotte, la natura e la quantità dei dati raccolti rispetto al numero di soggetti coinvolti nell'indagine sembrano evidenziare un deficit di effettività, anche connesso alla mancanza di informazioni sull'esistenza di tali procedure;
- negli anni 2013, 2014 e 2015, inoltre, i competenti uffici dell'Autorità hanno ricevuto e classificato circa 6.400 comunicazioni relative a problematiche lamentate dagli utenti del servizio idrico nei confronti dei loro gestori, la maggior parte delle quali (74%) relative alla fatturazione e alle tariffe applicate;
- con la deliberazione 599/2015/E/com, l'Autorità, nell'ambito delle iniziative a vantaggio dei consumatori dei settori regolati finanziate mediante il Fondo Sanzioni, ha proposto al Ministero dello Sviluppo Economico la realizzazione del Progetto PCS/16, volto a promuovere, per l'anno 2016, le procedure ADR di conciliazione paritetica di cui all'articolo 141-ter del Codice del consumo per la soluzione delle controversie dei consumatori di energia e, in virtù del d.l. 24 giugno 2014, n. 91, anche del SII;
- con la deliberazione 656/2015/R/idr, l'Autorità, nell'ambito della Convenzione tipo per la regolazione dei rapporti fra enti affidanti e gestori del SII, ha introdotto l'articolo 15, comma 15.1, lettera c), che prevede l'obbligo per il gestore di adottare la Carta dei servizi in conformità alla normativa vigente e alla regolazione dell'Autorità, con ciò dando attuazione, fra l'altro, anche alle specifiche disposizioni normative, sopra menzionante, di cui alle leggi 244/07 e 69/09;
- per le controversie in materia di SII, l'Autorità con deliberazione 209/2016/E/com di adozione del TICO ha previsto l'applicazione del TICO medesimo per tale settore in un momento successivo, ritenendo opportuno convocare eventuali tavoli tecnici con gli stakeholders, al fine di approfondire le modalità di applicazione del meccanismo di conciliazione ai fini della procedibilità dell'azione giudiziale, anche mediante l'individuazione di

preliminari forme volontarie e sperimentali di conciliazione universale, tenuto altresì conto del quadro normativo del settore idrico in materia di tutela dell'utenza anche a livello locale;

- in coerenza a quanto stabilito con la deliberazione di cui al precedente alinea, con la deliberazione 383/2016/E/com, l'Autorità, fra l'altro, ha anche previsto la convocazione di incontri tecnici per definire le modalità di estensione al SII della riforma del trattamento dei reclami e della risoluzione delle controversie, già approvata per i settori elettrico e del gas naturale. Il primo incontro si è svolto nel mese di settembre del corrente anno.

**CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:**

- con la deliberazione 86/2013/R/idr, l'Autorità ha disciplinato il deposito cauzionale per il servizio idrico integrato prevedendo, tra l'altro, che *“All'utente finale non può essere sospesa la fornitura per un debito il cui valore sia inferiore o pari a quello del deposito cauzionale versato. In tal caso il gestore può trattenere la somma versata e fatturare nuovamente l'ammontare corrispondente al deposito cauzionale nella bolletta successiva”* (articolo 3, comma 7).

**CONSIDERATO, INFINE, CHE:**

- con riferimento ai settori gas ed elettrico l'Autorità ha regolato, con la deliberazione 402/2013/R/com e il relativo Allegato “TIBEG”, le modalità applicative dei regimi di compensazione della spesa sostenuta dai clienti domestici disagiati per le forniture di energia elettrica e gas naturale, individuati, ai sensi dell'articolo 2, comma 4, del decreto 28 dicembre 2007, e dell'articolo 3, commi 9 e 9-bis, del decreto legge 185/08.

**RITENUTO OPPORTUNO:**

- al fine di assicurare l'accesso universale all'acqua (favorendo un uso razionale della risorsa e garantendo la sostenibilità economico finanziaria della gestione), avviare un procedimento per l'attuazione delle disposizioni recate nel d.P.C.M. 29 agosto 2016, in materia di contenimento della morosità nel servizio idrico integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono integrando al contempo il procedimento di cui alla deliberazione 87/2013/R/idr;
- procedere nell'ambito del procedimento in oggetto a:
  - disciplinare:
    - i. le procedure per la disalimentazione degli utenti morosi individuando, in coerenza con i settori dell'energia elettrica e del gas, le utenze domestiche residenti non disalimentabili sulla base del documentato stato di disagio economico-sociale e le utenze non disalimentabili relative ad attività di servizio pubblico;

- ii. le procedure di pagamento anche con definizione di piani di rateizzazione per importi determinati;
- iii. le procedure di messa in mora dell'utente e di recupero del credito assicurando una congrua tempistica per il rientro della morosità;
- iv. le procedure per la disalimentazione degli utenti morosi disciplinando, in tale ambito, i criteri e le procedure per l'individuazione e la disalimentazione delle utenze morose ove non dotate di un misuratore dedicato;
- v. gli obblighi di comunicazione all'utenza da parte del gestore prima di procedere alla sospensione del servizio;
- vi. le forme di rateizzazione che il gestore dovrà adottare per la definizione dei piani di rientro in caso di morosità;
- vii. le modalità di riattivazione del servizio in caso di sospensione;
- viii. le modalità di gestione delle controversie;
- integrare, ove necessario al fine di garantire la coerenza con le disposizioni del d.P.C.M. 29 agosto 2016, la regolazione vigente in materia di:
  - i. modalità di lettura e autolettura dei misuratori e di ammodernamento dei sistemi di misura e di lettura dei consumi di cui alla deliberazione 218/2016/R/idr;
  - ii. modalità e procedure per la fatturazione, il pagamento e la rateizzazione del pagamento, nonché la gestione dei reclami scritti degli utenti e la riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità, di cui alla deliberazione 655/2015/R/idr;
  - iii. modalità di reintegro da parte dell'utente del deposito cauzionale escusso dal gestore privilegiando forme di rateizzazione con addebito in fattura;
- verificare all'interno del metodo tariffario di cui alla deliberazione 664/2015/R/idr i costi connessi alla morosità del servizio idrico integrato, al fine di tener conto dell'equilibrio economico finanziario della gestione e della copertura dei costi efficienti di esercizio e di investimento e dei costi ambientali e della risorsa;
- avviare un'indagine conoscitiva in merito alle procedure attualmente adottate per la gestione della morosità e per la sospensione della fornitura del servizio idrico, volta a identificare criteri omogenei validi per l'intero territorio nazionale, prevedendo, ai fini dell'indagine di cui al precedente punto, che possano essere richiesti agli operatori dati ed informazioni ulteriori rispetto a quanto già trasmesso all'Autorità, in modo tale da poter disporre di ogni elemento utile all'indagine e alle scelte regolatorie che ne conseguiranno;
- aggiornare l'indagine conoscitiva di cui alla deliberazione 97/2015/E/idr, al fine di verificare lo stato delle procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie tra utenti e gestori del SII, nonché la loro attuale diffusione ed effettiva disponibilità e conoscibilità, anche con riferimento alle controversie diverse da quelle attinenti alla morosità;
- finalizzare un documento di presentazione di orientamenti per la gestione delle controversie a valle degli incontri tecnici già prefigurati dalle

deliberazioni 209/2016/E/com e 383/2016/e/com e della conclusione dell'iter previsto per il disegno di legge concorrenza, recante "legge annuale per il mercato e per la concorrenza" attualmente in discussione nel Senato della Repubblica, atto AS 2085

## **DELIBERA**

1. di avviare un procedimento per l'adozione di direttive volte al contenimento della morosità nel servizio idrico integrato, ovvero in ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, ai fini di equità sugli altri utenti, integrando al contempo il procedimento di cui alla deliberazione 87/2013/R/idr;
2. di individuare il responsabile del procedimento nel Direttore della Direzione Sistemi Idrici, conferendo, al medesimo, mandato per l'acquisizione di tutte le informazioni e gli elementi di valutazione utili, nonché per lo svolgimento degli approfondimenti ritenuti necessari in relazione alle esigenze di conduzione e sviluppo del procedimento, in collaborazione con il Direttore della Direzione Consumatori Conciliazioni e Arbitrati per i profili relativi alla gestione delle controversie;
3. nell'ambito del procedimento di cui al precedente punto 1, di avviare un'indagine conoscitiva in merito alle procedure attualmente adottate per la gestione della morosità e per la sospensione della fornitura del servizio idrico, al fine di identificare criteri omogenei validi per l'intero territorio nazionale, nonché in materia di disponibilità ed efficacia degli strumenti di risoluzione extragiudiziale delle controversie fra utenti e operatori del SII;
4. di stabilire che, nell'ambito del procedimento, possano essere:
  - acquisiti dagli operatori dati e informazioni ulteriori rispetto a quelli già in possesso dell'Autorità al fine di disporre di ogni elemento utile all'indagine e alle scelte regolatorie successive all'indagine stessa;
  - pubblicati documenti di consultazione e/o ricognizione, anche al fine di acquisire un riscontro da tutti i soggetti interessati e dalle loro Associazioni rappresentative;
  - convocati incontri tecnici e *focus group* per approfondimenti specifici;
5. di fissare entro 180 giorni dalla pubblicazione del presente provvedimento il termine per la conclusione dell'indagine conoscitiva di cui al precedente punto 3;
6. di pubblicare il presente provvedimento sul sito internet dell'Autorità [www.autorita.energia.it](http://www.autorita.energia.it).

4 novembre 2016

IL PRESIDENTE  
*Guido Bortoni*